

保険募集・支払における これまでの問題指摘とその対応

1. 過去の審議会（保険審議会、金融審議会等）における議論……………1
2. 保険募集・支払ルールの見直しの経緯……………14
3. 「保険法改正への対応について」（平成20年1月31日金融審議会第二部会報告）…18
4. 保険商品の販売勧誘のあり方に関する検討チーム最終報告（平成18年6月19日）…19
5. 業界における募集・支払い問題に関するこれまでの主な取組み……………24

平成20年9月16日

金融庁

1. 過去の審議会(保険審議会、金融審議会等)における議論

	答申・報告書名	主な議題
昭和37年	「生命保険募集に関する答申」(保険審議会答申)	<ul style="list-style-type: none"> ・外務員制度の改善 ・募集行為の適正化と保険会社の責任体制の確立 ・募集面における会社経営の合理化
昭和40年	「損害保険募集機構の改善に関する答申」(保険審議会答申)	<ul style="list-style-type: none"> ・損害保険代理店制度の現状と問題点 ・損害保険募集機構改善の方策
昭和40年	「生命保険募集制度の合理化と継続率の改善に関する答申」(保険審議会答申)	<ul style="list-style-type: none"> ・生命保険契約の継続率の改善方策 ・生命保険に係る募集制度の改善方策
昭和50年	「今後の保険事業のあり方について」(保険審議会答申)	<ul style="list-style-type: none"> ・生命保険に係る募集秩序の確立 ・損害保険商品の販売及び保険金の支払
昭和54年	「経済社会の構造変化に対応した保険募集のあり方について」(保険審議会答申)	<ul style="list-style-type: none"> ・生命保険に係る募集制度の合理化 ・生命保険に係る募集秩序の維持
昭和56年	「今後の損害保険事業のあり方について」(保険審議会答申)	<ul style="list-style-type: none"> ・損害保険に係る募集制度の改善・合理化 ・損害保険に係る販売方法の多様化
平成4年	「新しい保険事業の在り方」(保険審議会答申)	<ul style="list-style-type: none"> ・販売に係る規制緩和、販売チャネルの多様化 ・情報提供の充実等
平成6年	「保険業法等の改正について」(保険審議会報告)	<ul style="list-style-type: none"> ・募集主体規制の見直し ・募集行為規制の見直し ・規制の実効性確保
平成11年	「中間整理(第二次)(金融審議会第一部会報告)	<ul style="list-style-type: none"> ・金融商品の販売・勧誘ルールの整備について

過去の議論①(昭和37年)

「生命保険募集に関する答申」(昭和37年7月9日保険審議会答申)

第1 生命保険募集の現状と問題点

〈現 状〉 保有契約高については戦前水準を回復。ただし、その質的回復ないし改善は不十分

- 〈問題点〉
- ・ 外務員の大量導入と大量脱落(実働外務員は登録外務員の半数程度)
 - ・ 保険募集人の地位や権限についての誤解により生ずる契約者とのトラブル

第2 生命保険募集の今後のあり方

- ・ 外務員制度の改善
- ・ 募集行為の適正化と保険会社の責任体制の確立
- ・ 保険契約の質的向上

第3 外務員制度の改善

- ・ 外務員の資質向上(筆記試験の実施、教育訓練の拡充強化)
- ・ 外務員給与体系の改善(固定給と歩合給との適切な組み合わせ、継続手数料の支給等)

第4 募集行為の適正化と保険会社の責任体制の確立

- ・ 保険約款の全文の携行・提示及びその重要部分を平明に解説した文書の交付
- ・ 保険会社の引受承諾前死亡についての適切な取扱い
- ・ 告知義務制度の適切な運用(告知義務違反による不利益の周知徹底、告知書の送付)
- ・ 保険料收受の適正化(第1回保険料相当額受領時における会社所定領収証の交付の徹底等)
- ・ 特別利益の提供や告知妨害があった場合の取扱いの適正化(既収保険料の返還、保険債務の履行等)

第5 募集面における会社経営の合理化

- ・ 保険契約の継続率の向上
- ・ 1件当たり平均保険金額の引上げ

過去の議論②(昭和40年)

「損害保険募集機構の改善に関する答申」(昭和40年3月22日保険審議会答申)

第1 損害保険募集機構の現状と問題点

- 〈現 状〉 企業保険分野は直扱いと代理店扱い、家計保険分野は代理店扱いと外務員扱いが中心
〈問題点〉 主として家計保険分野が問題であり、損害保険募集機構の問題点は代理店による募集

第2 代理店制度の現状と問題点

- ・ 最下位格付代理店の占率が51%、副業代理店の占率が85%、個人代理店の占率が89%
- ・ 複雑な損害保険契約の内容を契約者に理解させるためにはかなりの専門的知識が必要とされるが、現在の代理店にはこれが不十分
- ・ 募集は代理店の個人的コネクションをたどって偶発的に行われるのが主となっていることから、保険会社の代理店に対する指導・教育は、契約量の増加の依頼・督促に終始
- ・ 代理店、契約者双方とも低い保険知識と不十分な理解のもとに保険契約を締結することが、苦情等の発生要因
- ・ このような傾向に対処するために保険会社の社員代行が行われ、その結果、募集秩序の混乱や募集倫理の低下をきたすとともに募集コストの高騰を招致

第3 損害保険募集機構改善の方策

- ・ 代理店制度の改正(協会による統一的な講習、代理店格付制度の見直し、代理店手数料水準の引上げ)
- ・ 契約者の苦情処理機構(各社ごとの契約者相談室の設置、協会における苦情処理機構の設置)
- ・ 契約方式の合理化(約款の平明化、保険料率体系の簡素化、保険価額評価の適正化)
- ・ 市場調査、広報活動の充実(諸統計の充実及びそれを用いた計画的、効果的な広報活動)

過去の議論③(昭和40年)

「生命保険募集制度の合理化と継続率の改善に関する答申」(昭和40年11月30日保険審議会答申)

1 改善についての基本的な考え方

- ・ 契約の継続率と募集制度の改善方策は、生命保険事業の高度成長の要請と調和を保ちながら実施すべき
- ・ 各生命保険会社の経営者は、外務員の質的向上と契約の継続率を重視した経営方針に徹するべき
- ・ 生命保険募集の改善を図るためには、外務員に対して直接指導監督を行っている支部長等外務管理者の指導管理能力を高めることが必要

2 継続率の改善方策

- ・ 各生命保険会社は、継続率改善計画を策定し、継続率が今後80%以上に到達するよう努力
- ・ 機関長の人事考課や外務員の給与体系等を継続率に重点を置いた方法に改め、早期失効解約の場合における失効課金制度を徹底する等、継続率が自ら改善されるような社内体制の確立
- ・ 合理的かつ節度ある新契約獲得運動の実施
- ・ 保険の内容改善への一層の努力及び時代のすう勢に応じた新種保険の開発・拡充

3 募集制度の改善方策

- ・ 計画的な専業代理店の育成及びその比重の増大
- ・ 長期的な専業外務員育成計画とターン・オーバーの是正計画の策定及び外務員試験の改善等
- ・ 新契約費の適正化及び増員手当等の機関経費の合理化の検討

過去の議論④(昭和50年)

「今後の保険事業のあり方について」(昭和50年6月27日保険審議会答申)

第1部 今後の生命保険事業のあり方について

I 総論

(1) 生命保険事業における社会的責任の遂行

④ 募集秩序の確立

生命保険会社は、消費者の信頼を確保し社会的な責任を果たしていくことの一環として、外務員教育及び専門化の徹底により募集秩序を確立し、業容拡大競争に伴うこれら好ましくない行為を根絶すべき

II 各論

第1 募集制度

1. 最近における生命保険業界の改善策の確実な実施とその強化

- ・ 専業外務員中心体制の強化(新人外務員の選別の厳格化等)
- ・ 外務員登録時期の検討(外務員試験合格後に登録する制度への移行等)
- ・ 外務員給与の合理化(継続手数料の拡充等)

2. 店頭販売等新しい募集形態の拡充

3. 不正契約等を根絶するための責任体制の強化

4. その他の募集制度改善策

- ・ 契約申込み時における定款及び約款の配布
- ・ クーリング・オフ制度の周知徹底
- ・ 外務員の告知受領権、保険料受領権について検討 等

第2 生命保険商品

5. 情報提供の改善

- ・ 各保険商品の給付構成及びそれに応じた保険料の構成の分かりやすい提示
- ・ 保険契約に関し契約者の負担するコストの比較情報を提供することの検討
- ・ 保険約款の形式、内容両面における改善による平明化

第2部 今後の損害保険事業のあり方について

II 各論

第3 商品の販売及び保険金の支払

1. 保険に対する意識の向上と情報提供の改善

- ・ 約款の内容を分かりやすく解説した「契約のしおり」の内容の工夫
- ・ 約款の更なる簡素化、平明化 等

2. 代理店教育の充実と販売方法の多様化

- ・ 代理店教育の一層の充実(簡易評価方式の改善、住宅等の評価能力の向上、損害保険に対する理解と信頼を確保しうる幅広い知識の付与等)
- ・ 通信販売、生損保提携販売等を通じた販売方法の多様化等の検討

3. 保険金の円滑かつ迅速な支払

- ・ 特に自動車対人賠償責任保険における円滑かつ迅速な支払体制の確立
- ・ 損害の実態の迅速な調査、公正な判断を下すための損害調査体制の整備の促進 等

4. 利用者からの相談・苦情受付体制の整備充実

- ・ 既存の相談・苦情受付施設の整備充実及び利用者に対する周知
- ・ 約款の表現及び商品内容の改善等への迅速な反映 等

過去の議論⑤(昭和54年)

「経済社会の構造変化に対応した保険事業のあり方について」(昭和54年6月14日保険審議会答申)

第1部 今後の生命保険事業のあり方について

Ⅱ 各論

1 効率化の促進

(2) 経営の合理化

① 募集制度の合理化

- ・ 経営の合理化のために最も重要なことは、事業の根幹である募集制度(外務員及び販売組織)の合理化・効率化を図ること
- ・ 高度な保険知識及び販売技術を持った専門外務員を育成するためには、採用時を含め、外務員の適格性の早期選別、支部長等の管理者を含めた教育の充実等、従来から講じてきた諸措置を更に強化すべき
- ・ 販売組織については、その規模及び地域展開について、事業費の効率使用、集中的な販売活動による販売力の強化等の見地から見直しを図るべき

(4) 競争条件の整備

② 募集秩序の維持

- ・ 募集秩序の維持は、過当競争の排除のためのみならず、生命保険事業が社会の信認を得て健全な発展を遂げていくために極めて重要であり、従来にも増して積極的な指導監督が必要
- ・ 業界においても、経営全体として受け止めるべき問題として、その改善に真剣に取り組むべき
- ・ 保険料の割引・割戻しの排除については、外務員の資質の向上、募集基盤の付与等を含め、総合的な対応を図っていくべき
- ・ 不当乗換の排除については、解約率の水準の動きについて特に注意を払うとともに、契約転換制度・中途増額制度の活用、外務員教育の充実等の対策を講じていくべき

過去の議論⑥(昭和56年)

「今後の損害保険事業のあり方について」(昭和56年6月8日保険審議会答申)

Ⅱ 今後のあり方

3. 販売面における改善・多様化

(1) 募集制度の改善・合理化

- ・ 損害保険に対する消費者の苦情は、募集面に起因することが多いことにかんがみ、消費者に対して保険商品に関する適切な情報とより充実したサービスを提供しうるよう、消費者との接点に位置する代理店の資質の向上を図ることが必要
- ・ 今後、職業意識を持った質の高い代理店を損害保険の募集面における中核として位置付けていくべき
- ・ 一定の収入保険料規模に達する専属・専業代理店の育成が進めば、募集面における効率化が促進され、募集に要する経費が低下することになるものと期待
- ・ 今後、商品面・価格面における多様化が進めば、保険会社の代理人としてではなく、消費者の需要に応じて保険取引の仲介を行う者が必要とされることになると考えられることから、長期的検討課題としては、ブローカー制度導入の是非について検討することが有益

(2) 販売方法の多様化

- ・ 社会情勢の変化に対応して、既存の販売方法とは異なる新しい販売方法が工夫されてしかるべき
- ・ 新しい販売方法の導入は、潜在的な需要を掘り起こすのに役立つとともに、募集制度の合理化を促進することになるものと期待
- ・ 米国等においてみられる直販形態の店頭販売、通信販売等の導入の可否について検討することが望ましい。

過去の議論⑦(平成4年)

「新しい保険事業の在り方」(平成4年6月17日保険審議会答申)

第2章 保険事業の在り方について

2. 保険商品の販売について

(2) 基本的考え方

- ・ 保険会社の業務範囲の見直しに伴い、生損保兼営、他業態との相互参入を踏まえつつ、今後の保険販売の在り方について考えることが必要
- ・ 保険販売については、各社の自己責任原則の下で、利用者の立場を主眼に、商品特性に応じた販売チャネルの多様化、効率化が進められる必要
- ・ 保険販売の在り方の見直しは、保険会社の経営に直結する問題であること等を考慮し、見直しによる経営環境の急激な変化を緩和しつつ進めていくことが適当

(3) 販売に係る規制緩和、販売チャネルの多様化

イ. 募集行為規制の見直し

- ・ 現行募取法は、制定当時の販売状況を反映して、今日では過重となっている面があるため、刑罰の適用については、重大な規制違反に限定する方向で見直す必要
- ・ 虚偽の説明、特別利益の提供、不当な乗換募集等の禁止行為については、構成要件の更なる明確化が可能かどうか法制的な検討を行う必要

ロ. 一社専属制

- ・ 一社専属制を見直し、生保商品の販売についても乗合チャネルを可能とするような制度とする必要
- ・ ただし、乗合チャネルの導入に当たっては、利用者保護、激変緩和、競争条件の公平性等に留意しつつ、当面は弊害の生じるおそれの少ない商品あるいは販売チャネルから乗合を進めるなど、段階的にその範囲を拡大していくことが適当

ハ. ブローカー制度

- ・ 国際性の視点に立って、我が国の保険販売においても、制度としてブローカーの参入の途を開いておくことが適当
- ・ ブローカー制度の導入に当たっては、利用者保護やブローカーの中立性・適格性の確保が求められることから、例えば、賠償資力の確保、手数料の開示、代理店との兼営禁止等の諸措置について検討することが適当

ニ. 銀行等による保険販売

- ・ 銀行等による保険販売については、利用者利便の向上、販売チャネルの多様化、効率化等に資することから望ましいと考えられる一方、影響力を行使した販売による弊害の可能性も十分考慮する必要
- ・ 銀行等の保険販売については、これまでの金融制度改革における相互参入についての議論を踏まえつつ、弊害防止の可能性、銀行等に係る他業禁止等の観点から、更に十分な検討が行われる必要

(4) 情報提供の充実等

- ・ 貯蓄性の高い保険商品と金融商品の同質化を背景として、利用者の関心の高い商品情報については、類似の金融商品と同様の開示を行う必要
- ・ 募集文書図画への予想配当の記載の禁止、商品内容の一部比較の禁止等については、利用者の商品選択に有用な情報の提供まで制限する面があること等から、利用者保護に配慮しつつ見直す必要
- ・ 保険商品、販売チャネルの多様化に伴い、募集時に募集主体の権限、商品選択情報等につき開示義務を課すことについて検討を行う必要
- ・ 諸外国における情報提供の例等も参考にしつつ、開示内容・方法に関する基準の策定、第三者機関による商品選択情報の提供について、具体策の検討が進められる必要
- ・ 生保業界において自主的に行われているクーリング・オフを保険商品の特性、販売方法等からみて必要なものにつき法定することについて検討する必要

(5) その他

- イ. 募集主体の権限について利用者に対し明確に開示することが適当であり、これについて法制的、実務的な検討が行われる必要
- ロ. 募集規制の実効性の確保等の観点から、紹介行為を法的に明確化することを検討するとともに、業界の自主規制に管理を委ねることが可能かどうか、法制的な観点から検討が行われる必要
- ハ. 利用者保護、公正な取引確保の観点から、企業の取引関係その他の優越的地位を背景とした圧力販売、不当な割戻し等につながる行為については、商品特性等に応じ所要の措置を講じることについて法制的な観点を含め検討が行われる必要
- ニ. 募取法について保険業法と一本化することを含め法制的な検討が行われる必要

過去の議論⑧(平成6年)

「保険業法等の改正について」(平成6年6月24日保険審議会報告)

第7. 保険募集

1 募集主体規制

(1) 募集主体の権限

(注1) 紹介行為及びこれを行う紹介代理店については、規定を設けないこととする。

(注2) 第11条(所属保険会社の賠償責任。現第283条)については、現行条文を維持

(2) 登録制 (略)

(3) 一社専属制 保険契約者等の保護に欠けるおそれがない場合は不適用

(4) 保険仲立人制度

イ. 定義

(注) 告知受領権及び保険料受領権については、法律上、当然には有しないこととなる。

ロ. 登録制 (略)

ハ. 保険仲立人に対する規制

(イ)生命保険募集人、損害保険代理店等との兼営禁止

(ロ)賠償資力の確保

(ハ)最善の助言を与える義務

(ニ)自己の立場の明示

(ホ)仲立を行った場合の書面交付義務

(ヘ)業務に関する帳簿書類

(ト)営業報告書の提出及び縦覧

二. 報告徴収権、立入検査権及び業務改善命令 (略)

2 募集行為規制 (略)

3 規制の実効性確保 (略)

過去の議論⑨(平成11年)

「中間整理(第二次)」(平成11年12月21日金融審議会第一部会報告)

3. 金融商品の販売・勧誘ルールの整備について

(4) 不適切な勧誘等について

(イ) 詐欺的な勧誘等の取扱い(消費者契約法(仮称)との関係)

金融商品の販売において消費者契約法の適用を排除しなければならない理由は特にないと考えられることから、詐欺的な勧誘等については消費者契約法がそのまま適用されることが適当

(ロ) 適合性の原則、不招請の勧誘

適合性原則については、リスクの高い商品を取り扱う際の電話、訪問による勧誘への対応等と合わせて、販売業者のコンプライアンス(業者の内部管理)体制の整備が必要

(ハ) 販売業者に対するコンプライアンス規程の義務付け

- ・ 販売業者による適切な勧誘を確保していくためには、行政の監督だけではなく、業者自身の自主的な対応が極めて重要
- ・ 業者側の対応を促すためには、勧誘時の適切な対応に関する社内規程の整備及びその遵守の義務付けだけでなく、勧誘に関する各業者の基本的な方針について何らかのかたちでの公表等を義務付けることを検討すべき

2. 保険募集・支払ルールの見直しの経緯(平成8年4月1日以降)

施行(適用)日	保険業法令(法律・政令・府令・告示)	保険会社向けの総合的な監督指針(事務 GL)	備考
平成 10年12月1日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険会社に対し、重要な事項の顧客への説明等業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置を義務付け【法 § 100 条の 2】 ・ 保険契約に係る顧客への情報提供義務の導入(運用実績連動型保険及び外貨建保険の募集における書面の交付・説明の義務付け並びにその他の保険契約の募集における書面の交付その他適切な方法による説明の義務付け)【規則 § 53】 ・ グループ会社が特別利益の提供をしていることを知りながら保険契約の申込み等をさせる行為の禁止【法 § 300】 		金融システム改革関連
11年10月29日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険会社と銀行等の相互参入に伴う弊害防止措置の創設(グループ会社が信用供与の条件としていることを知りながら保険契約の申込み等をさせる行為の禁止、同一グループである金融機関の顧客に関する非公開情報保護措置等)【規則 § 53-6、§ 234 等】 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 弊害防止措置の明確化 ・ 顧客への情報提供の拡充 	金融システム改革関連
12年2月1日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険契約に係る顧客への情報提供の拡充(無解約返戻金型商品及び転換契約等の 		

施行(適用)日	保険業法令(法律・政令・府令・告示)	保険会社向けの総合的な監督指針(事務 GL)	備考
	募集における書面の交付・説明の義務付け【規則 § 53】		
12年 5月 12日	・ 保険に係るリスク等に関する説明書面の交付の徹底【規則 § 11】		
5月 26日	・ 保険募集人の能力向上を図るための措置の義務付け【規則 § 53】		
5月 31日	・ 保険契約や引受保険会社を誤解するおそれがある保険募集の禁止【規則 § 234】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約内容登録制度の利用(生保) ・ 共同契約等の場合の契約関係を明確化した保険募集 	
13年 3月 30日		<ul style="list-style-type: none"> ・ 損害保険代理店の使用人に係る雇用形態の柔軟化 ・ 説明補助資料作成の留意事項 ・ 損害保険代理店制度の見直し(代理店種別制度の廃止、代理店手数料の自由化) 	規制改革関連
4月 1日	・ 銀行等による保険販売規制の創設(非公開情報保護措置、優越的地位の不当利用の禁止、預金等との誤認防止措置)【法 § 275、規則 § 212、§ 234、銀行規則 § 13-5 等】		金融システム改革関連 規制改革関連
			金融商品販売法施行 消費者契約法施行
7月 6日	・ 事業者向け外貨建保険の募集における書面交付義務の廃止【規則 § 53】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約内容登録制度の拡充(損保) ・ 引受審査の社内規則策定 ・ 特別勘定・外貨建保険の募集上の留意点 	

施行(適用)日	保険業法令(法律・政令・府令・告示)	保険会社向けの総合的な監督指針(事務 GL)	備考
14年10月1日	<ul style="list-style-type: none"> 銀行等による保険販売規制の見直し(その他取引との影響に係る書面等の交付・説明義務、保険募集を行う銀行等の子会社に係る優越的地位の不当利用の禁止等)【規則 § 234】 変額保険に関する情報提供の充実【規則 § 53】 		規制改革関連
15年3月19日		<ul style="list-style-type: none"> 保険募集に関する禁止行為の明確化 	規制改革関連
6月30日		<ul style="list-style-type: none"> 適正な広告表示等についての内部規定策定についての留意点の明確化 	
16年6月30日		<ul style="list-style-type: none"> 募集の定義の明確化 	(金融イノベーション会議)
17年12月1日	<ul style="list-style-type: none"> 変額保険の募集に際し交付する書面の合理化【規則 § 53】 一時払い契約の募集におけるクーリングオフに関する書面の交付・説明の義務付け【規則 § 234】 		
12月22日	<ul style="list-style-type: none"> 銀行等による保険販売規制の見直し(融資先販売規制、担当者分離規制、タイミング規制等)【規則 § 212 等】 	<ul style="list-style-type: none"> 銀行等による保険販売規制に係る監督上の留意点の明記 	規制改革関連 金融改革プログラム関連
18年4月1日		<ul style="list-style-type: none"> 契約概要、注意喚起情報の導入(説明すべき重要事項の明確化) 適正な広告表示に係る監督上の留意点の明記 	金融改革プログラム関連

施行(適用)日	保険業法令(法律・政令・府令・告示)	保険会社向けの総合的な監督指針(事務 GL)	備考
18年6月5日		・ 保険金等支払管理態勢の改善・整備にあたっての監督上の着眼点の明記	保険金等支払適正化関連
19年2月22日		・ 普通保険約款及び特約の平明化・簡素化	
4月1日		・ 意向確認書面の導入	金融改革プログラム関連
6月13日	・ クーリングオフの適用範囲の拡大【令 § 45、規則 § 11、§ 241 等】		
7月5日		・ 比較情報の提供に係る監督上の留意点の明記	金融改革プログラム関連
9月30日	・ 特定保険契約の保険募集に係る規制の創設【法 § 300-2、規則 § 234-2 等】	・ 特定保険契約の保険募集に係る監督上の留意点の明記	金融商品取引法関連 改正金融商品販売法施行
12月22日	・ 銀行等による保険販売規制の見直し(第三分野保険の上限額計算方法、保険募集を行う銀行等の子会社に係る販売制限の撤廃)【規則 § 212 条、告示(新設)、銀行規則 § 17-3 等】	・ 銀行等による保険販売規制に係る監督上の留意点の見直し	規制改革関連 金融改革プログラム関連

(注)関係条項等は現行の条項に置き換えている。

3. 「保険法改正への対応について」

—平成20年1月31日金融審議会金融分科会第二部会報告—（抜粋）

Ⅱ. 保険法改正への対応について

(2) 保険金支払

保険法においては、保険金の支払時期について、一定のルールが規定される方向となった。具体的には、①支払期限があるものはその期限後、ないものは請求を受けたときからという民法の規定に準じたものとし、②いずれも保険金支払いに関して合理的な調査期間経過後には支払期限が到来する、という形の規定を置くこととされた。ただし、具体的な日数を定める形では規定しないこととされた。

保険業法においても、契約の種類、保険事故の内容やその態様、免責事由の内容等により、保険金の支払のための調査に必要な期間が異なること等から、具体的な日数を定めることは困難であると考えられる。

なお、昨今の保険金支払漏れ等の問題にかんがみ、保険金支払のあり方を見直すべきではないかとの意見もあり、保険金支払のあり方については、引き続き検討を行うべきである。

Ⅲ. その他の論点について

(5) 保険募集

法制審議会においては、保険募集に関する規定を保険法においても置くべきか、また、この場合、保険業法との整理をどう考えるかについて検討が行われたが、結論としては、保険法において募集に関する規定を定めないこととされた。このため、保険法改正に伴う保険業法における対応は要しないものの、保険募集全般に関して幅広く議論すべきとの意見もあり、今後、保険募集のあり方については、引き続き検討が行われるべきである。

4. 保険商品の販売勧誘のあり方に関する検討チーム最終報告(抜粋)

～ニーズに合致した商品選択に資する比較情報のあり方～

平成18年6月19日

I. はじめに

保険商品には、①万一の場合に備えるという保険の特性から保険加入のニーズを直ちには感じていない者に対してもニーズを喚起しようとするものであること、②目に見えない給付の約束が約款に記載されるのみであり、支払事由が生じて実際に保険金の請求手続をとることにより初めてその品質・性能を知り得るものであること、③本来的に複雑性を有しており、消費者と保険会社との間には情報格差があること、等の特性があり、消費者は専ら保険会社の提供する情報に依存しながら保険商品を理解しなければならない。

IV. 終わりに

2. このような検討を行う過程で、保険商品の販売・勧誘時における情報提供のあり方、適合性原則を踏まえた保険商品の販売・勧誘のあり方、ニーズに合致した商品選択に資する比較情報のあり方それぞれについて論点を整理することにより、以下のような提言を行ってきた。

① 特に説明すべき重要事項を「契約概要」、「注意喚起情報」として整理し、顧客に提供すること

- ② 消費者が保険商品を購入するにあたって留意すべき事項をわかりやすくまとめた「購入者手引」を作成すること
- ③ 購入しようとする保険商品が顧客のニーズに合致することを確認する書面としての「意向確認書面」の作成及び
交付・保存
- ④ ニーズに合致した商品選択に資する比較情報の提供がおこなわれるような環境整備を図るための方策（比較情報提供の留意点等の明確化、契約概要に関する開示等）

3. 当チームとしては、これらの提言された諸施策が、関係者によりその実効性を確保しうる形で具体化され、着実に実施されていくことを期待している。今後、このような施策が着実に実施されれば、保険商品についての適切な情報提供が行われ、消費者が自らのニーズに合致した保険商品を適切に選択・購入することを可能とする環境整備がより一層図られるものと考えられる。

4. 保険会社・販売チャネルにおいては、適切な情報提供、顧客のニーズに応じた保険商品の提案等、適切な販売・勧誘を行っていくため、より一層の努力が求められることは言うまでもないが、消費者においても、自らニーズに合致した保険商品を適切に選択・購入することができるように、自らのニーズを見極めて、保険商品についての情報を収集し、その知識を高めていくことが望ましいと考えられる。

5. 更に、保険業界を取り巻く環境の変化等に応じて、このような諸施策や制度について、関係者により不断の見直しや改善が行われていくことも肝要と考えられる。

6. なお、当チームが議論を行ってきた過程において、以下のような論点については、今後も中期的な課題として検討することが考えられるとの指摘があった。

① 用語の統一、説明ルールの策定等

消費者が保険商品の内容を適切に理解し、かつ比較考量を容易に行うことができるようにするため、保険業界において用語の統一若しくは説明ルールの策定等を検討する必要があるのではないか。

② 消費者利便・消費者保護の観点に立った約款の平明化・簡素化

保険会社を始めとする関係者によって、消費者利便・消費者保護の観点に立った約款の平明化・簡素化に向けた取組みをより一層強化する必要があるのではないか。

その際には、あわせて保険契約の一方の当事者である消費者の意見を反映させるような仕組みを検討することが考えられるのではないか。

③ 募集人の資質の向上

募集人等に対するより一層の研修・教育やその登録要件として一定の資格を要求する等、募集人等の一層の資質の向上を図る方策について検討すべき点はないか。

④ 募集人の手数料開示

募集人等の手数料が多い商品をあえて選択するといった弊害を防止する手段として、例えば、募集人等の手数料を開示する等の方策について検討していくことが必要ではないか。

⑤ 保険会社と代理店等の関係の見直し

比較情報の提供を促すための環境整備を図るために、保険会社と代理店等との関係について見直すことが必要な点はないか。また、利用者利便の向上の観点から、乗合代理店の一層の普及を図られるための方策を検討していくことが必要ではないか。

⑥ 保険仲立人の一層の育成

保険仲立人は、その誠実義務に基づき顧客の立場から公正・公平・中立な比較情報の提供を行うことが期待されるところであり、利用者利便の向上の観点から、保険仲立人の一層の機能発展のための方策を検討していくことが必要ではないか。

⑦ 各社における苦情相談件数、苦情内容の開示

保険会社においては、既に苦情件数、内容及びそれに対する取組状況等を公表している例がある。このような事項を公表することは、消費者がよりよい会社を選択する際の有益な情報となるだけでなく、保険会社にとっても適正な業務運営の動機付けになるものと考えられる。これらの点を踏まえ、より一層消費者にとってわかりやすい形での、苦情件数、内容及びそれに対する取組状況等の公表を行うことが必要ではないか。

⑧ 業界団体の自主規制機関化

保険商品の多様化、複雑化は、利用者利便の向上として評価されるものと考えられるが、他方利用者保護との両立を図るためには、法令に基づく規制や行政による監督を補完する存在としての自主規制機関の必要性について検討することが必要ではないか。

⑨ 裁判外の紛争処理制度(ADR)の一層の充実

利用者保護を図るためには、苦情解決・あっせん業務が重要な役割を担うものと考えられ、裁判外の紛争処理制度(ADR)の一層の充実が求められるのではないか。

⑩ クーリング・オフの見直し

クーリング・オフについては、来店型での銀行における窓口販売等においてトラブルが指摘されていることから考えても、例えば、適用範囲の拡大や期間の伸長等何らかの見直しを検討することが必要ではないか。

5. 業界における募集・支払い問題に関するこれまでの主な取組み

【生命保険協会】

平成 12 年 11 月	『金融商品の販売等に関する法律』に関する指針」を策定
13 年 4 月	生命保険協会の相談・苦情対応体制の充実（「裁定審査会」「相談室連絡会」の新設）
14 年 1 月	「不適切な販売・勧誘防止のためのホットライン」を設置
4 月	共済事業団体（JA 共済連）と共同で「契約内容照会制度」を創設
15 年 10 月	「生命保険商品に関する適正表示ガイドライン」を策定
17 年 1 月	共済事業 3 団体（JA 共済連、全労済、日本生協連）と共同で「支払査定時照会制度」を創設
6 月	「正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン」を策定
	「告知義務違反に詐欺無効を適用するにあたっての留意点」を策定
18 年 1 月	「保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン」を策定
3 月	「契約概要作成ガイドライン」・「注意喚起情報作成ガイドライン」を策定
9 月	「消費者信用団体生命保険の実務運営に関するガイドライン」を策定
19 年 9 月	「契約締結前交付書面作成ガイドライン」・「市場リスクを有する生命保険の募集に関するガイドライン」を策定
	「診断書様式作成にあたってのガイドライン」を策定
10 月	生命保険支払専門士試験制度を創設
20 年 3 月	「生命保険商品の募集用の資料等の審査等の体制に関するガイドライン」を策定

【日本損害保険協会】

平成 12 年 12 月	『金融商品の販売等に関する法律』への対応の考え方を策定 （日本損害保険協会の）相談・苦情対応体制の充実（「調停委員会」の下に「調停審査会」を新設）
13 年 6 月	「傷害保険契約等の契約内容登録制度」を実施
14 年 4 月	「広告倫理綱領」を策定
18 年 3 月	「契約概要・注意喚起情報に関するガイドライン」を策定
9 月	「損害保険の保険金支払いに関するガイドライン」を策定
12 月	「募集文書等の表示に係るガイドライン」を策定
19 年 3 月	「募集コンプライアンスガイド」を策定
6 月	「第三分野商品（疫病または介護を支払事由とする商品）に関するガイドライン」を策定
20 年 3 月	「保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン」を策定
6 月	「保険約款および保険募集文書等の用語に関するガイドライン」を策定
	「保険募集の適正な活動に関するガイドライン」を策定
	損害保険募集人試験更新制度を導入