

平成31年3月19日

株式会社かんぽ生命保険

取締役兼代表執行役社長 植平 光彦 殿

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者機構日本
代表理事 佐々木 幸孝

要請書

私ども消費者機構日本（以下、「当機構」といいます。）は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供、集団的消費者被害の救済等を通じ、消費者被害の拡大防止・救済を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家ならびに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、内閣総理大臣からは消費者契約法第13条に基づき適格消費者団体の認定を、消費者裁判手続特例法65条4項に基づき特定適格消費者団体の認定を受けています。詳しくは同封のパンフレット等をご覧ください。

さて、当機構に対し、消費者より情報提供があり、貴社が消費者との間で生命保険契約を締結する際の勧誘態様について検討した結果、下記の問題点があるとの結論に達しましたので、本書をもって、貴社と生命保険契約を締結した消費者に対して支払い済みの保険料相当額の返還等の要請を行うものです。

つきましては、本要請に対する貴社の文書による回答を平成31年4月19日（金）までに当機構に送付ください。回答書には貴社の住所、電話番号、FAX番号、本件の担当部署・担当者名・担当者のE-Mailアドレスをご記載ください。

なお、本件につきましては、一定の結論を得た段階で、本書面の内容、貴社のご回答の有無・内容等を当機構のホームページ等に公表します。

<本件に関する問合せ>

消費者機構日本：磯辺、吉備

〒102-0085 東京都千代田区六番町15 主婦会館プラザエフ6階

TEL：03-5212-3066 FAX：03-5216-6077

e-mail：isobe@coj.gr.jp、kibi@coj.gr.jp

記

第1 要請の趣旨

1. 貴社が、70歳以上の消費者との間で生命保険契約を締結した際、当該消費者の親族の同席がなかった件について、当該消費者から契約内容の誤認があったとして解約の申入れがあった場合には、解約申入れに応じるとともに、当該消費者が貴社へ支払い済みの保険料相当額を、当該消費者へお支払いください。
2. 今後、貴社が70歳以上の消費者を生命保険契約に勧誘するに際しては、貴社作成の「顧客本位の業務運営に関する原則への取り組み」の原則5の(3)②③を遵守してください。

第2 要請の理由

1. 保険契約の難解さと高齢者の判断能力

保険契約は、契約者が保険者に対して保険料を支払い、保険者が被保険者に対し一定の事故が生じた場合に、保険金受取人に保険金の支払いを行う、という契約です。保険契約は、保険料の支払いが長期となる場合が多い、付加できる特約が多様である、保険金が支払われる条件が細かく設定されていること等から、契約者にとって内容を正確に理解することが困難な契約であるといえます。

また、一般的に人は高齢になるにつれて、認知能力、判断能力といった知的能力に衰えが生じます。

これらの事情から、高齢の消費者が保険契約を締結する場合、契約内容を正しく理解されないまま不必要な保険契約が締結され、高齢の消費者に損害が生じるおそれがあります。そのため、保険商品の勧誘に当たっては、契約内容が正しく理解されるように適切に説明される必要性が高いといえます。

2. 金融庁の監督指針、生命保険協会ガイドライン及び貴社の公表資料について

金融庁は、平成30年2月、「保険会社向けの総合的な監督指針」を公表しました。このガイドラインには、「Ⅱ-4-4 顧客保護等」という項目があり、保険会社は顧客保護を図るために、業務の的確な遂行その他健全かつ適切な運営を確保する必要があるとされています。そして、高齢者に対する保険契約の勧誘に関しては、適切かつ十分な説明を行うことが重要であるとしたうえで、具体的な方策として、「保険募集時に親族等の同席を求める方法」を掲げています。(資料1)

また、一般社団法人生命保険協会は、平成26年10月24日に「高齢者向

けの生命保険サービスに関するガイドライン」を公表しています。その中で、高齢者に対して保険商品の提案、重要事項の説明を行うに際しては、高齢者の特性や商品の特性に応じて、高齢者に対して適切かつ十分な説明がなされる態勢を整備することが望ましいとしています。そして、具体的な取組みの例として、親族等の同席を掲げています。(資料2)

このように、高齢者の生命保険契約の場面に着目した指針等が定められていることは、まさに、高齢者が保険契約に際して思わぬ損害を被る危険性が高いことの現れであるといえます。

さらに、貴社も、自社の方針を示す『「顧客本位の業務運営に関する原則」への取組み』という資料を作成し、70歳以上の顧客に対しては、その家族を同席させるなどして保険商品の内容を丁寧に説明すること、80歳以上の顧客が契約を行う場合は、家族の同意が必要である旨規定していました。(資料3)

このように、高齢者へ保険契約を勧誘する場合には、親族の同席を行わせるべきであることは、保険会社にとって共通の認識であったといえます。

3. 貴社における勧誘態様

ところが、高齢の消費者から、当機構に対して、親族の同席がされないまま貴社と不必要な保険契約を締結してしまったという内容の相談が寄せられました。当機構がさらに把握した情報によれば、家族の同席に問題がある例としては、消費者に「親族の同席拒否」という書類へ署名をさせる例や、親族から貴社に対する問い合わせに対して、「親族に連絡をしないように消費者が説明した」「親族が遠方に住んでいるため、同席を求めなかった」「親族とは疎遠になっていると消費者に説明された」「契約当時は、親族の同席についての社内ガイドラインが存在しなかった」という真実と異なる回答をする例など、悪質とみられる例が複数あることがわかりました。

また、不必要な契約を締結した例としては、定額貯金を解約し、その貯金をもとに複数の養老保険契約を締結したため、保険料や生活費が支払えなくなった例や、来年以降支払われる予定の満期保険金をもとに、医療保障のある保険を希望していたにもかかわらず、結果として90歳まで保険料の払込みが必要な保険契約を締結してしまい、保険料の支払いができなくなった例などがありました。

これらの例が真実であるとする、貴社の勧誘態様は、『「顧客本位の業務運営に関する原則」への取組み』に反するおそれ及び貴社の高齢者に損害を与えるおそれが高いものであったと言わざるを得ません。

なお、消費者の中には、貴社に対し、親族の同席があれば、保険の内容を正しく理解したであろうから、保険契約を締結しなかったとして、契約の解除や

解約を求めた方もいますが、これらの求めに応じていただけていない例もあります。

4. 貴社の勧誘態様が不法行為に該当する可能性があること

1. で述べたような保険商品の内容の難解性及び高齢者の判断能力の低下傾向から、貴社は、高齢の消費者に対して保険の勧誘を行う場合には、高齢の消費者が契約の締結によって損害を被るおそれが高いことを予見し、これを防ぐために、高齢の消費者の親族を契約に同席させ、契約内容を十分に説明する義務を負っていました。しかし、3. で述べたように、貴社はこの義務に反し、高齢の消費者に親族を同席させないまま、生命保険の勧誘を行いました。そして、高齢の消費者は、親族が同席していれば締結しなかった契約を締結し、貴社に対して保険料を支払う等の損害を被りました。よって、貴社が、高齢の消費者に対し、親族の同席がないまま生命保険を勧誘したことは、不法行為に該当する可能性があるといえます。

また、高齢の消費者は、家族の同席がないために、本来は自分に必要のない保険商品を、自分にとって必要な保険商品であると誤認し、契約を締結しました。よって、高齢の消費者による契約の申し込みは錯誤に基づく意思表示として無効である可能性があります。

5. 結語

よって、要請の趣旨1のとおり、契約の解約に応じること及び支払済み保険料相当額を当該消費者に支払うこと、要請趣旨2のとおり、貴社の指針を遵守した勧誘を行うことを要請します。

以上

【添付資料】

1. 金融庁：「保険会社向けの総合的な監督指針」 該当ページ
2. 一般社団法人生命保険協会
：「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」 該当ページ
3. かんぽ生命
：『「顧客本位の業務運営に関する原則」への取組み』 該当ページ

II - 4 - 4 顧客保護等

II - 4 - 4 - 1 顧客に対する説明責任、適合性原則

保険会社は、顧客保護を図るため、その業務に関し、業務の的確な遂行その他の健全かつ適切な運営を確保する必要がある。

このため、以下のような措置等について、適切に実行するとともに、内部監査部門による監査や代理店監査等を通じて、事後的に適切性等を検証し、必要に応じて改善を図ることが求められる。

II - 4 - 4 - 1 - 1 顧客保護を図るための留意点

- (1) 顧客に対して公正な事務処理を行っているか。
- (2) 保険契約者との取引にあたっては、取引の内容等を保険契約者に対し、適切かつ十分な説明を行っているか。
- (3) 変額保険及び外貨建て保険等、保険契約者がリスクを負っている商品の販売を行うにあたっては、保険契約者に対し適切かつ十分な説明を行い、かつ必ず保険契約者から説明を受けた旨の確認を行うための方策を講じているか。
- (4) 高齢者に対する保険募集は、適切かつ十分な説明を行うことが重要であることにかんがみ、社内規則等に高齢者の定義を規定するとともに、高齢者や商品の特性等を勘案したうえで、きめ細やかな取組みやトラブルの未然防止・早期発見に資する取組みを含めた保険募集方法を具体的に定め、実行しているか。

その際の実施方法としては、例えば、以下のような方策を行うなどの適切な取組みがなされているか。

- ① 保険募集時に親族等の同席を求める方法。
- ② 保険募集時に複数の保険募集人による保険募集を行う方法。
- ③ 保険契約の申込みの検討に必要な時間的余裕を確保するため、複数回の保険募集機会を設ける方法。
- ④ 保険募集を行った者以外の者が保険契約申込の受付後に高齢者へ電話等を行うことにより、高齢者の意向に沿った商品内容等であることを確認する方法。

また、高齢者や商品の特性等を勘案したうえで保険募集内容の記録（録音・報告書への記録等）・保存や契約締結後に契約内容に係るフォローアップを行うといった適切な取組みがなされているか。

これらの高齢者に対する保険募集に係る取組みについて、取組みの適切性等の検証等を行っているか。

II. 各論（各局面における高齢者向けの適切でわかりやすい対応）

1. 加入時の対応

(1) 高齢者の特性等に配慮したきめ細かな取組みおよびトラブルの未然防止・早期発見に資する取組み

高齢者に対する保険商品の提案や重要事項等の説明に際しては、加齢に伴う認知能力等の低下に配慮し、適切かつ十分な説明を行うことが重要である。そのため、監督指針の趣旨を踏まえ、社内規則等に保険募集における高齢者の定義を規定するとともに、高齢者の特性や提案する商品の特性等に配慮したきめ細かな取組みやトラブルの未然防止・早期発見に資する取組みを行っていく必要がある。

その際の取組み例としては、以下のa～dが考えられる。会員各社においては、それぞれの募集管理態勢や販売チャネルあるいは商品特性等に応じ、これらの取組みの組み合わせや会員各社独自の手法により、高齢者に対して適切かつ十分な説明がなされる態勢を整備することが望ましい。

a. 親族等の同席

保険募集時に高齢者およびその親族等の同席者に対して、商品内容の説明等を実施する。

※同席者については、商品内容に対する理解の促進に加え、保険金・給付金請求時のスムーズな手続きの観点から、当該契約の指定代理請求人や死亡保険金受取人、高齢者の子等が望ましいが、高齢者の生活環境等を踏まえた柔軟な対応を妨げるものではない。

b. 複数の募集人による保険募集

2名以上の募集人により訪問等のうえ、商品内容の説明等を実施する。説明者ではない募集人が、高齢者の言動や態度を観察し、商品内容の理解度を確認する等の丁寧な対応が望まれる。

c. 複数回の保険募集機会の設定

高齢者に対して、商品内容等に関して自身の意向に沿った内容であることを検討する機会を確保する観点から、契約締結までに複数回の募集機会を設ける。

d. 高齢者の意向に沿った商品内容等であることの確認

保険募集を行った者以外の者が保険契約申込の受付後に高齢者に電話等を行い、高齢者の意向に沿った商品内容であることをあらためて確認する。

また、加齢に伴う認知能力の低下といった高齢者の特性や、提案する商品の特性等を勘案したうえで、保険募集内容の記録・保存や契約締結後に契約内容に係るフォローアップを行うといった取組みを行っていくことが望ましい。

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
を含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	<p>当社がお客さまから頂戴する保険料にも、当社が保険の引き受け、契約の保全、保険金のお支払等の事業運営を行うための予定事業費が含まれていますが、当社が提供している保険商品は全て、ご契約時点で、お客さまから頂戴する保険料の金額が確定し、その内容についてはご契約時に明示的にお客さまへお示ししています。</p> <p>(2) 当社では、お客さまから頂戴する保険料の一部を委託手数料として日本郵便に支払っていますが、その額は「【原則3への取組み】(4)」に掲げるとおり、お客さまに提供する商品・サービスの内容に合致した合理的な水準を設定しています。</p> <p>(3) 将来、当社において保険金額が変動するような生命保険商品を取り扱うこととなる場合には、お客さまから頂戴する保険料の中でご負担いただく販売手数料の情報は、お客さまの保険へのご加入判断に一定の影響を与える可能性があると考えているため、その適切な開示を検討します。</p>	郵便株式会社へ支払う委託手数料については、お客さまに提供する商品・サービスの内容に合致した合理的な水準を設定します。
<p>【重要な情報の分かりやすい提供】</p> <p>原則5. 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。</p>	<p>私たちがかんぽ生命保険は、お客さまの最善の利益を追求するため、お客さまのご意向、知識や経験、資産状況、ライフプラン等を適切に把握し、お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案を行うとともに、商品内容をお客さまに十分ご理解いただけるよう、以下の取組みを行っています。</p> <p>【原則5への取組み】</p> <p>(1) お客さまのご意向、知識や経験、資産状況、ライフプラン等を的確に把握し、お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案を行うとともに、商品内容をお客さまに十分ご理解いただける取組みを徹底します。</p> <p>① お客さまのご意向と、ご提案させていただく商品とを対比し、提案する商品がお客さまのご意向に合致していること、そのように考える理由をお客さまご自身にもご確認いただきながら、商品内容の説明を行います。</p> <p>② お客さまが商品や制度の内容を知らなかったために不利益を被ることがないように、保障内容、保険金支払に関する制限事項、告知義務、加入限度額に関する事項など、お客さまに特にご確認いただきたい事項をまとめた「保障設計書（契約概要）」「ご契約に関する注意事項（注意喚起情報）」などをお渡しし、お客さまにご理解いただけるまでご説明します。</p> <p>③ 真にお客さまにご満足いただけるよう、お客さまに対する分かりやすさの観点から営業プロセス等について不断の見直しを行います。</p>	<p>3 お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案の実施等</p> <ul style="list-style-type: none"> お客さまのご意向やライフプラン等に基づく適切な商品提案を行うとともに、お客さまに十分ご納得いただき、真にご満足いただける契約を販売していきます。 特に高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、高齢のお客さまのご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
	<p>点から営業プロセス等について不断の見直しを行います。</p> <p>(2) ご契約後も改めてご契約内容をご案内させていただくなど、お客さまのご意向等とご契約内容が合致していることをお客さまご自身にもご確認いただく取組みを実施します。</p> <p>また、保険料が高額となる保険契約など、一定の条件に該当する保険契約のお申込みをいただいたお客さまに対しては、お申込みを受け付けた社員とは別の社員が改めて訪問し、ご契約内容やご意向を確認する取組みを実施します。</p> <p>(3) 当社の顧客層の一定のシェアを占める高齢のお客さまへの募集に当たっては、特に配慮が必要なことから、ご契約いただく保険商品の内容を十分にご納得いただき、真にご満足いただけるよう、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、きめ細やかな対応を行います。また、保険商品の内容を、ご家族等も含めご理解いただくための取組みを徹底します。</p> <p>① 全てのお客さまとの接点をご高齢のお客さまの目線で改革し「安心感」「信頼感」に基づく「ご高齢のお客さまに優しい」サービスをご提供することで、今後拡大する高齢のお客さま層においても、真にお客さまから選ばれるよう、全社横断的な取組みとして「かんぽプラチナライフサービス」を推進します。 ※ かんぽプラチナライフサービスについては、以下の当社のWebサイト等でも詳しい内容をご案内しています。 http://www.jp-life.japanpost.jp/information/inf_platinumlife.html</p> <p>② 満70歳以上のお客さまには、ご家族などにご同席いただくなどした上で、商品内容等に関し丁寧に説明します。特に、満80歳以上のお客さまには、保険契約をお申込みいただくに当たり、ご家族に保険契約のお申込みにご同意していただくことを必要としています。</p> <p>③ 満70歳以上のお客さまを契約者さまとする保険契約のお申込みについては、契約者さま、被保険者さまのほか、契約者さまのご家族に対しても「お申込内容確認のご案内」を送付し、ご契約の内容についてご案内します。</p>	
<p>(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 顧客に対して販売・推奨を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件 	<p>【原則5（注1）への取組み】</p> <p>【原則3への取組み】(1)～(4) および【原則5への取組み】(1)および(2)に記載する取組みに同じです。</p>	