

[リサーチレビュー]

[2012 Vol2 No3]

[保険医学総合研究所]

[2012年6月]

[目次]

研究報告

わかりやすい約款について.....2

消費者向け研究報告解説

研究報告「わかりやすい約款について」について.....8

研究報告

わかりやすい約款について

報告者 野口正孝

1. はじめに

金融庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」に、保険約款の作成については、わかりやすいものとするように定められている。

具体的には、契約者の視点に立って分かりやすい内容であること、また、専門用語や法律用語の安易な使用は控えるように記載されている。

生命保険会社の保険約款も、従来から約款の平明化について不断の努力がなされてきたが、その過程の俯瞰と、わかりやすい約款とはどのようなものであるかについて述べたい。

2. 平明化の経緯について

①保険審議会答申と約款モデル条項

1975年6月、保険審議会答申において「従来は専門用語や法律用語の安易な使用が、契約者の保険約款に対する理解を困難ならしめてきたきらいがあるので、この点の改善も含め、モデル約款の検討が行われることが必要である。」と指摘されたことを受けて、生命保険協会で「養老保険普通保険約款モデル条項案」が作成された。

②国民生活審議会と約款の改正

1981年11月、第8次国民生活審議会消費者生活部会報告「消費者取引に用いられる約款の適正化について」が発表され、個別約款の適正化として生命保険約款も取り上げられた。

そこで、次のようなことが指摘された。

- (1)保険契約失効する前に書面により通知する必要がある¹。
- (2)保険料の自動振替貸付制度については、実際に適用が問題となった時点で契約者に確認する必要がある。
- (3)保険料の払込方法について、集金等の慣行に基づく消費者の意識と約款上の規定が乖離しないようにする必要がある。(持参債務と取立債務²)

¹ 失効する前の通知について約款への規定化が提言されたが、実務対応で実施するという整理で、約款への規定化は見送られた。

- (4)保険金・給付金の支払場所について、約款上の規定を見直す必要がある³。
- (5)入院給付金の契約内容登録制度については約款に規定したほうが望ましい。

③第三分野商品の拡充と約款の複雑化

1992年のがん、心筋梗塞、脳卒中を保障する3大疾病保障保険や余命6か月と診断された場合に保険金が支払われるリビングニーズ特約が発売され、各社で入院・通院以外の第三分野商品の開発が相次ぎ、約款内容の複雑化や分量の増大が進んだ。

④重要事項説明書

2005年4月に、金融庁は「保険商品の販売勧誘のあり方に関する検討チーム」を立ち上げ、その提言に基づいて2006年2月に「保険会社向けの総合的な監督指針」が改定され、保険会社は、契約概要・注意喚起情報を事前開示することとなった。

また、同検討チームの2006年6月の最終報告では、中期的な課題として、約款の内容が難解であることやその分量が多いことで、消費者が保険会社の商品を比較考量することが困難になっているとの指摘もあることから、消費者利便・消費者保護の観点に立った約款の平明化・簡素化等も提言されている。

⑤保険金不払問題と約款の平明化

2005年以降、いわゆる「保険金不払い問題」が発生し、金融庁は2008年7月、多数多額の10社に対して業務改善命令が発出された。

同時に支払い漏れが発生した37社に対し、金融庁は、保険金等の支払管理体制等に係る取組みとその成果の公表、複数の保険金等の請求を同時に行いやすくするような商品の開発や、約款の一層の平明化・簡素化等が要請された。

3. 保険金不払問題対応後の会社の状況

上記金融庁の要請に基づき、各社は、約款平明化の対応と商品シンプル化の対応を行っている。ここでは、主な約款平明化の方法についてコメントする。

- ① 約款上の白地規定⁴(「会社の定めるところにより」)の明確化
約款の白地規定については従来から縮減の努力がなされてきたが、この機会にほとんどの白地規定は削除された。

ただ、生命保険契約は長期にわたるものであるから、保全取扱(契約内容変更)細則については変更される可能性があるものである。白地規定の強行的な縮減により保全取扱そのものが廃止されたもの

² 当時、国内社では保険料については集金の慣行があるにもかかわらず、約款では持参債務として規定されていた。

³ 会社の本社で支払うという規定が多いが、実際は受取人口座へ送金している。

⁴ 具体的な要件を定めておらず、会社の裁量に任せるような約款規定を白地規定という。

もある。その結果、商品構造はシンプルになったが、ある意味では契約者サービスの後退が否めないかもしれない。

② 備考の位置づけ

約款の末尾などに、備考として、用語の定義や補足を規定しているところがあった。しかし、この備考の規定は、最後まで読まないといけないとか、その位置づけが曖昧との批判もあり、約款の本文中に取り込む試みがなされた。しかし、これも、約款本文化することによって厳格な定義が要請されることから、備考自体の廃止につながったものもある。これらについては、ご契約のしおりの活用によって、細かい説明が伝わるような工夫が必要であろう。

一方で、この平明化の過程で、約款の同一ページに補足説明や備考欄を積極的に取り入れる会社も現れた。この場合は、備考および補足説明も約款本文と同じ効力があると考えるべきであろう。

③ 表形式の採用

文章の規定の羅列では、一見してわかりにくいことから、表形式によりわかりやすい規定を目指した会社もある。

マトリックスの表はわかりやすい面もあるが、解説がないとその構造がわからない場合もある。ご契約のしおりなどの説明の際に表形式を活用する方が望ましいともいえる。

④ 専門用語の平易な用語への書き換え

金融庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」⁵には、「保険約款の作成については、契約者の視点にたって、わかりやすい内容となるよう努めているか。なお、専門用語や法律用語の安易な使用が保険契約者の保険約款に対する理解を困難なものにすることに留意しているか」と掲載されている。

従来は、曖昧な表現よりも厳密な定義に基づく用語を用いるべきとの観点から、法律用語が用いられることも多かったが、契約者が理解できないものであれば意味がないので、用語の概念の厳密さよりも表現のわかりやすさを優先すべきとの観点にかわりつつある。

その結果、約款の各条項の適用に際しては、純粹論理というよりも、規定の趣旨に応じた結果が合理的になるような解釈が望ましい場合があるといえる。

⑤ 約款体系の見直し(重複する規定の削除)

保険商品の構造が、主契約に特約を付加するという構造であるため、主約款と特約とに同じ規定が重複して存在することが多かった⁶。同じ規定の重複は、契約者に規定を読む意欲を喪失させるし、同じ規定ならともかく、類似の規定の場合は容易にその相違点が把握できないという弊害があった。

そこで、特約共通の規定をまとめて規定した共通約款や、特約で共通している部分は準用規定にゆだねて整理する方法がとる会社も現れた⁷。

⑥ 契約者が参照困難な別表等の見直し

金融庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」⁸には、「疾病、不慮の事故等の給付対象範囲を定めるにあたり、保険契約者等が参照することが困難な分類提要等を使用していないか」と掲載さ

⁵ 「保険会社向けの総合的な監督指針」の「Ⅱ-2-5商品開発に係る内部管理態勢」のⅡ-2-5-2-(5)-⑩

⁶ 保険料払込免除の規定、告知義務違反による解除の規定や重大事由による解除の規定など

⁷ 日本生命、太陽生命、大同生命などは共通約款を活用している。アフラックは、なるべく準用規定に委ねる方法をとっている。

れている。従来の約款では、不慮の事故の定義について、「昭和54年版の疾病、傷害および死因統計分類提要」に準拠していた。しかし、当時の「疾病、傷害および死因統計分類提要」も改訂されており⁹、昭和54年版の内容を閲覧できる人は極めて限られている。そこで、各社の対応は、最新の分類提要で表示する方式と、分類提要を使用せず、不慮の事故の定義そのものを概念的に三要素で定義する方式¹⁰とで対応した。最新の分類提要を使用したとしても長期にわたる生命保険契約の場合、10年後20年後は閲覧できなくなっている可能性も否定できない。

⑦ CD-ROM化

このような丁寧な表現を多数採用すると、約款の規定が膨大になってしまう。約款冊子も厚くなり保管や持ち運びに不便である。

そこで、CD-ROM化してコンパクト化するとともに、文字サイズの拡大や検索機能の活用により、使いやすい約款をめざした会社もある。

しかし、CD-ROM約款は、パソコンが稼働しているときでないとは閲覧できないし、パソコンによっては、CD-ROMドライブを搭載していないものもあり、不都合な面もある。

4. わかりやすい約款とは

損害保険協会では、「保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン」¹¹を作成しているので、これを参考に、わかりやすい約款の要素についてまとめてみる。

①文章量

保険約款の文章量は必要以上に多大にならないように留意する。

②二重否定は可能な限り使用しない

特に「この限りではありません」などの表現は、二重否定となる場合があるとともに、「この限りでない」となった結果が何を指すかがわかりにくいことから具体的な記載で表記する。

③カッコ書きを抑制し、二重カッコは原則使用しない。

カッコ書きは可能な限り抑制し、「注書き」または「用語の定義条項」に盛り込むことが望ましい。二重カッコは原則使用しない。

④文の長さに配慮する

ひとつの文は長くないようにする。1文の長さは最高120文字程度を目安とする。また、2つ以上の論旨はそれぞれ文を分ける。

⑤読替規定¹²を多用しない。

⁸ 「保険会社向けの総合的な監督指針」の「IV-4-3保険金等の支払時における保険契約者等の保護のための措置」のIV-4-3-(2)

⁹ 最新は、平成17年版

¹⁰ 三要素とは、急激、偶発、外来。住友生命とアフラックがこの方式をとった。

¹¹ 保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン 一般社団法人日本損害保険協会 2012年4月

安易に読替規定を使用せず、特約内で再度規定しなおすことも検討する。

⑥合理的な理由のない保険会社の裁量権留保規定¹³は使用しない。

「当社の定めるところにより」など保険会社が裁量権を留保する規定については、契約の引受上合理的な理由がある場合を除き、できるだけ使用しない。

⑦難解な用語の見直し

日常使用しない用語であり、かつ、言い換えが可能な用語は使用しない。言い換えが困難な場合は、定義または説明を加えて明確化する。

⑧定義規定や注意書きの利用

文中での用語定義を避け、定義条項や注意書きを設けることにより、文章を読みやすくすることが望ましい。用語置換方式¹⁴はできるだけ使用せず、定義規定により説明する。

5. 課題

金融庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」では、契約の重要事項として、「契約概要」（顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報）と「注意喚起情報」（顧客に対して注意喚起すべき情報）とを分類して伝えることを掲げており、それぞれの記載項目を規定している¹⁵。

これに対して、約款の記載事項については具体的な定めがなく、「保険会社向けの総合的な監督指針」のIV保険商品審査上の留意点には約款に関して次のように記載されている程度である。¹⁶

- ・普通保険約款および特約の記載事項については、保険契約者等の保護の観点から、明確かつ平易で、簡素なものとなっているか。
- ・商品名称(普通保険約款または特約の名称)から想起される権利義務その他の内容が、保険契約者等に誤解させるおそれのあるものとなっていないか。

その内容については具体的に列記されていないので、各社の裁量で規定できる状態になっている。これは、護送船団行政の廃止による自由化の進展のなかで生命保険約款も自由化してきたことによる。

しかし、保険法対応時の介入権や履行期などの概念は、公益的な概念なだけに、会社によって規定の仕方が異なると、その規定の内容が不明瞭になるし、契約者にとっては理解しにくいものとなる。また、その効果に微妙な差異が生じると契約者間の公平性に反することにもなりかねない。

¹² 規定中のある用語を他の用語に置き換えてその規定を読む場合を読み替えという。

¹³ 白地規定と同義

¹⁴ ○○○(以下「△△△△」といいます。)のような表記

¹⁵ 「保険会社向けの総合的な監督指針」II-3-3-2

¹⁶ そのほか、「IV-1-17 保険法対応」には、保険法においては保険契約者等を保護するために保険契約者等に不利な約款内容を無効とする片面的強行規定が設けられており、当該規定を潜脱するような約款規定になっていないかに留意して審査を行うこととされている。

すなわち、表現のわかりやすさに加えて、公序良俗に関するなど公益的な規定については、なるべく各社共通の規定になるようにすべきと考える。

たとえば、生命保険協会のモデル案に一定の拘束力を認め、独占禁止法の例外である旨を明解にしてほしいものである。

【参考文献】

ニッセイ基礎研究所報「約款の平明化について」小林雅史

保険約款のわかりやすさ向上に関する検討報告（社）日本損害保険協会 2008年3月

保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン 日本損害保険協会 2012年4月

消費者向け研究報告解説

研究報告「わかりやすい約款について」の解説

保険契約が締結された後で、契約の内容を確認するためには、保険証券と約款が必要になります。契約締結の時期や保険料の払い込み期間あるは保障期間等の確認のためには保険証券を確認しなくてはなりません。一方、約款には保険料の払い込み方法、保険金・給付金等の支払方法などの一般的規定とそれぞれの商品や特約について保険金・給付金の支払条件が具体的に記述されています。しかし、保険約款は分量が多く、記載された文章も法律の条文のような文体や専門用語が用いられて記載されているため消費者にとっては難解です。このような約款の問題点は以前から批判されてきましたが、元々保険約款を隅から隅まで読む消費者が、いらっしやらないことも事実であり放任されてきた面があります。

数年前の保険金不払い問題と金融庁の示した業界への指導により、わかりやすい約款への改定に各社の対応に拍車が掛かっています。本報告書では、これまで批判されてきた約款の問題点と分かり易い約款について解説すると共に最近の改定の流れについて報告しています。また分かり易さの反面浮き彫りになった課題についても報告しています。