

「保険商品の比較に関する自由討論会」のホームページに寄せられたご意見

第3回討論会以降、「意見募集フォーム」に寄せられたご意見は以下の通りです。

	属性	ご意見
1	代理店	<p>日頃、保険会社、或いは募取法と消費者である契約者の狭間で説明に苦勞している代理店の立場で申し上げます。現状のまま（比較が事実上できない）、では契約者に不利益を被る恐れがある。一般の契約者からは、現状の比較禁止の意味が不明で、業界保護の視点、或いは保険会社のエゴ程度の理解しかしてもらえない。比較をOPENにした場合、乗合代理店と専属代理店での差が明らかになる。その場合代理店と保険会社の力関係を考えた場合、専属代理店の立場は著しく不利になる。約款上の事実の羅列（例：支払われる、支払われないケース）の比較だけでは、契約者側の理解を得られる事は難しく、その契約者の背景を理解した代理店の主観的アドバイスが必要であるにもかかわらず、それが出来ないのは問題である。</p>
2	保険仲立人	<p>今回のテーマは「消費者保護の観点から比較情報の提供主体はどのようなものが望ましいか」ということであり、それは私ども保険仲立人が最も優れていると考えている。つまり、私ども、保険仲立人は、顧客の代理人として保険契約の締結の「媒介」を行うものであり、保険会社の代理人である保険代理店と制度上大きな違いがあり、保険仲立人は顧客のサイドに立って顧客の意向に沿った商品の提供を行うものである。</p> <p>保険仲立人には、顧客のリスクを評価・分析を行い顧客のニーズに最も合致した商品の提供をする義務がある。そのために、消費者保護のための様々な法規制がある。</p> <p>ところが乗合代理店は、複数の保険会社と代理店委託契約を、極端な場合はすべての保険会社と代理店委託契約を締結して複数の保険商品比較を行い募集を行っている。もっと言えば、乗合代理店が購買代理と称して、顧客の代理人であるかの様募集活動を行っている事実がある。</p> <p>ここで問題はあるのは保険会社の既製品の媒介をする時には、保険仲立人も乗合代理店も募集のあり方にほとんど差がないにもかかわらず、保険仲立人に対してのみ多くの法規制が課せられておるにも関わらず、乗合代理店には、保険仲立人のような法規制がない現実がある。保険商品が多様化、複雑化するなかで、保険商品の比較の主体に是非、乗合代理店がなっただけで事を期待したい。一般消費者は専門家の助言を必要としているわけだが、消費者を保護するためには、こうした専門家に対しては、それなりの法規制に従わせることが適当と考える。</p> <p>そのために保険仲立人だけではなく、乗合代理店にも以下の4点を法制度化すべきである。</p> <p>一つ目が、保険仲立人 299 条の「顧客のため誠実に保険契約の締結の媒介を行わなければならない」いわゆる誠実義務（ベストアドバイス義務）を課すことである。</p> <p>つまり、顧客のために顧客のニーズに最も合致した保険商品を提供することを義務付けられており、常に保険商品の比較を行い最も優れた商品の提供する義務を負わせる事である。</p> <p>二つ目が、自己の立場の明確な説明です。「比較表示を行う主体がどのような者か」という自己の立場を書面により説明をする必要があります。</p> <p>三つ目が、契約が成立した場合顧客の意向あるいはニーズの合致していることの確認のために、保険仲立人は速やかに結約書を作成し、顧客と保険会社に交付するように義務付けさせることです。結約書にて現在代理店に求められているあまり意味のない意向確認書を廃止して、顧客の意向あるいはニーズの合致しているかを確認する書類とすることにより消費者の保護を図れる事になります。</p>

		<p>四つ目が賠償資力の確保です。契約者保護のため保険業法 291 条で最低 4 0 0 0 万円から 8 億円の保証供託金を積み、保険募集について法令を順守せず顧客等に損害を与えた場合、その責めを負っている。</p> <p>一方乗合代理店は保険業法 283 条にて、保険会社が保険契約者に加えた損害を賠償する責任を負う旨を規定しているが、保険会社の免責事項の規定がある以上、乗合代理店が保険会社の比較に伴う責任は代理店が自ら責任を持たなければなりません。代理店自身の補償機能を担保する為にも保証金の規定を設けなければ消費者は保護されない事になる。</p> <p>保険比較のビジネスが保険仲立人固有のビジネスモデルであるはずである。比較には情報加工が必要であり、情報加工には責任が伴う。代理店に対して誠実義務や賠償資力の確保を課すことにはそもそも矛盾があるとすれば、募集活動の実態に即して、乗合代理店は保険仲立人と転換するよう義務づけるべきと考える。</p>
3	保険会社	<p>外資系保険会社に勤務している者であるが、本討論会の議題に関し、以下の通り意見を申し述べる。生命保険市場では、保険会社間の競争により単純な養老保険、終身保険、定期保険、年金保険等、更にはがんや医療等の第三分野保険等の市場が育った。これらの保険群もかつてはニッチであり、消費者の支持を得て市場となったものである。新たに市場参入した保険会社が従来なかった保険を開発し、大きな市場を形成した例も枚挙にいとまがない。つまり競争が健全な市場形成、ひいては消費者利益を増進してきたと言える。そもそも生命保険は死亡や病気等、消費者が通常想像しないリスクに備えることを目的としており、保険会社による商品開発が市場の発展、消費者利便の向上に不可欠といった面が強く、その結果、商品内容・担保範囲等の個別性、多様性が大きい。各商品の重要事項の項目等は、差異が大きく、説明資料等の様式統一化、ましてや各社の保障・担保内容の統一化等については、商品開発・市場競争を制約することになるので避けるべきと考える。このように考えると、公正・中立な第三者機関が保険商品を整理・分析し、情報提供を行うのが望ましいかもしれない。ただし、生保商品の多様性を踏まえると、比較項目・内容の取捨選択において、当該機関の価値観が反映し、保険会社による商品開発もその価値観に引き摺られたものにならざるを得ない。また、公正・中立であるがゆえに変化する市場ニーズを敏感に捉えた比較項目等の見直しをすることが出来ない可能性が高く、前述したように保険会社は当該機関の価値観に影響を受けることで、社会環境・制度変化等が必然的にもたらす市場ニーズの変化に合わせた商品開発が停滞し、結果健全な保険市場の成長が失われ、消費者利益にも結びつかない懸念がある。商品開発の停滞は、既存の保険会社を利する一方、新規会社にとっては参入障壁となり、繰り返しになるが市場発展を阻害し、消費者利便を損なうことになりかねない。生保市場は、市場参加者の自由な競争の上に成り立っていることを前提に慎重に検討を進める必要があるのではないか。なお、生保商品は当局認可が必要であり、過度な市場間競争等により、消費者保護の問題が生じる懸念は少ないように思う。</p>
4	保険会社	<p>保険会社に勤務している者です。保険会社は、様々な情報を消費者に提供しており、消費者保護の観点から、契約概要等の帳票等について、消費者の方の意見を伺い、わかりやすい保険商品説明ができるよう商品説明の順番、見せ方を工夫するなどの取組みを行っています。討論会の中で契約概要等をはじめ保険商品の商品説明はわかりにくいとの指摘もいただいておりますが、今後とも改善・工夫していくことが重要であると考えます。特に消費者保護の観点からは、保険商品のデメリット情報を正しく伝えることが重要であり、その点を踏まえて、各保険会社は責任を持って保険商品の特徴に応じた適切な書面を作成・提供していく必要があるのではないかと考えます。これまでの討論会でも、保険会社からの情報提供を求める意見がありました。消費者に対しての情報提供に保険会社として取組んでいかなければならないという点についてはその通りであると考えますが、例えば、商品情報が誰でも自由に加工できる情報として提供された場合には、商品の有利・優良性を過度に強調するなど、消費者が誤解する不適正な比較が行われる懸念もあるのではないかと考えます。このため、情報提供を検討する際にはその使われ方についても、併せて留意が必要であると考えます。現在、様々なサイト運営会社より比較情報が提供されておりますが、中にはグループ会社に販売者を抱えたサイト運営会社もあるようです。全てのサイトが公正・中立でないということではないと思いますが、保険業法に服することもないことから、仕組みとしては、公正・中立な比較情報を提供していくうえでの担保がない状態、と思います。このような点についても留意していくことが必要であると思います。</p>