

# 共済契約の募集に係る体制整備のあり方に関する法的考察

小野寺 千 世

---

## 1. はじめに

協同組合における内部統制のあり方について、構成員に対する成果を「最適化」することを目指し活動する中、組織の透明性の確保が求められており、また、協同組合がどのような組織機構を備え、いかなる基準に則って行動すべきかが問題となる。本稿では、共済契約の募集に係る体制整備について、法改正を踏まえ、そのあり方を法的に考察することとする。

平成26年5月に、「保険業法等の一部を改正する法律（平成26年法律第45号）」が第186回国会にて成立し、公布された。その後、平成27年2月、金融庁より「平成26年改正保険業法（2年以内施行）に係る政府令・監督指針案」が公表され、保険業法施行令、保険業法施行規則（以下「規則」という）、保険会社向けの総合的な監督指針（以下「監督指針」という）の整備が行われた。本改正は、保険商品の複雑化や販売形態の多様化等、保険会社を巡る経営環境の大きな変化を踏まえ募集規制を抜本的に再構築するものである。これを受けて、共済契約に関する各共済団体の監督法、施行令および施行規則においても、同旨の改正がなされるどころ、農業協同組合に関する農業協同組合法等の一部を改正する等の法律（平成27年法律第63号、以下「農協法」という）が、保険業法に先んじて施行されている。本改正によって、募集規制として、保険募集の際の情報提供義務・意向把握義務等の保険募集に係る基本的ルールの新設、および、代理店等の募集人に対する体制整備義務が導入された。そこで、共済契約の募集実務にも大きな影響が及ぶことが考えられることから、共済契約の特徴を踏まえ、それに合った募集態様を考察する

とともに、各共済団体において有効・効率的かつ適正な募集行為が遂行されるための態勢（組織のリスク管理態勢を含む）、体制整備のあり方に関する法的考察を試みる。

本稿では、まず、平成26年改正保険業法に至る経緯、保険募集規制の見直しに関する議論を概観し、つぎに、契約募集時の情報提供義務・意向把握義務に関する従来の裁判例、および共済契約に関する裁判外紛争解決手続機関である一般社団法人日本共済協会共済相談所（以下「共済相談所」という）における裁判外紛争解決手続事例（以下「ADR事例」という）を整理・分析するとともに、共済団体の現行の推進態勢を確認したうえで、各共済団体の特徴を踏まえ、共済契約の募集に係る体制整備のあり方について考察する。

## 2. 保険募集にかかる法整備の経緯と動向

### (1) 平成26年保険業法改正の経緯

平成26年改正保険業法は、主に金融審議会「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ（以下「保険WG」という）」（座長：洲崎博史・京都大学大学院法学研究科教授）の報告書<sup>1</sup>の内容を受けたものである。主な改正点は、保険募集規制としては、保険募集の際の情報提供義務・意向把握義務等の保険募集に係る基本的ルールの創設、および、代理店等の募集人に対する体制整備義務の導入<sup>2</sup>である。法律にはこれらの義務の枠組みが定められ、細目は規則や監督指針において定める構成である。保険

---

1 保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ『新しい保険商品・サービス及び募集ルールのあり方について（以下「WG報告書」という）』（2013年6月）。

2 代理店の体制整備義務として、代理店は、保険契約募集の業務に関し、①重要事項説明、②顧客情報の適正な取扱い、③委託先管理、④乗合代理店における推奨販売・比較説明、⑤フランチャイズ代理店における保険募集人指導事業など、健全かつ適切な代理店の運営を確保する観点から、自店の規模・業務特性に応じて、募集管理規定や組織の職務権限規定の作成や経営計画の策定等の体制を整備しなければならないこととなった（294条の3）。

業法改正を受けて、農協法にも同様の規定が置かれているところ、意向把握義務・情報提供義務を中心に、改めて保険WGでの議論を整理し、改正法の趣旨・目的を確認するとともに、改正に伴う監督指針を踏まえた保険契約募集の動向についてみてみる。

改正前保険業法における保険募集に係る規制は、①保険会社、保険募集人に対する一定の行為の禁止（旧法300条1項各号など）、②保険会社にかかる体制整備義務（旧法100条の2、規則53条の7など）から成り立っており、これらの法規制を根拠として契約概要及び注意喚起情報、意向確認書面の使用など、募集手続における各種の具体的義務が定められていた<sup>3</sup>。これに対して、募集チャネルの多様化や、保険代理店の大型化の進展に伴う保険会社と保険募集人との関係の変化といった、販売チャネルの変化をはじめとする募集実態の変化に対応できるよう、情報提供義務等、保険募集全体に通じる基本的なルールを法律で明確に定めるとともに、保険会社を主な規制対象とする現行法の体系を改め、保険募集人自身も保険会社と並ぶ募集ルールの主要な遵守主体とする法体系へと移行する必要があるとして、保険募集規制についての見直しが行われた<sup>4</sup>。

その結果、平成26年の保険業法の改正によって、保険募集について、①顧客の意向を把握し、顧客のニーズに合った保険商品を勧め、顧客の意向にあった保険商品であることを確認した上で契約を締結する義務（第294条の2）、②顧客に提示する保険商品に関する情報提供義務（第294条1項）が導入された。これらの義務は、国民が自身のニーズにあった保険を選択し、それぞれが備えるべきリスクに的確に対応することができるようにするためには、保険会社・保険募集人が顧客のニーズを的確に把握し、そのニーズにあった保険商品を勧めるとともに、その保険商品の内容等を適切に説明し、顧客が内容について理解・納得をしたうえで当該保険に加入することが望ましく、こ

---

3 WG報告書・前掲注1）8頁。

4 WG報告書・前掲注1）9頁。

れを確保する観点から、導入することが適当であると考えられたためである<sup>5</sup>。

## (2) 意向把握義務

改正前保険業法の下でも、保険会社の体制整備義務に基づいて意向確認書面の使用が定められており、顧客自身が契約締結前の段階で、推奨された保険商品と自らのニーズが合致しているかについて、最終確認の機会が設けられていたが、当該手続については導入時に求められた効果が必ずしも十分には発揮されていない、との指摘があった。そこで、顧客が自らの抱えているリスクを認識し、その中でどのようなリスクを保険でカバーするのかを認識したうえで保険に加入できる環境を更に整備するため、意向把握義務規定を置くこととなった。

平成26年改正保険業法は、意向把握義務に関する規定である第294条の2を新設し、保険会社または保険募集人に対し、①顧客の意向を把握し、②これに沿った保険契約の締結等の提案、当該保険契約の内容の説明および③保険契約の締結等に際しての顧客の意向と当該保険契約の内容が合致していることを顧客が確認する機会の提供を行うことを求める。これにより、意向の把握から提案商品の説明、意向確認までの一連のプロセスが法律上の義務として規定されることとなった。

改正法は、顧客ニーズを把握するための具体的な手法については、商品形態や募集形態に応じて、保険会社・保険募集人の創意工夫に委ねることとし、法律上は、上記の考え方を一般的義務規定（プリンシプル）としている。顧客の意向把握の具体的な手法について画一的なものを強制することとした場合には、多様化している募集形態すべてに適合する手法を設定することの困難さから、結果として意向把握が形式化するおそれがあることや保険会社・保

---

5 WG報告書・前掲注1) 9頁。

険募集人および顧客の双方に対して過度の負担を課すおそれがあることを踏まえてのことである<sup>6</sup>。

当該プリンシプルを満たすための具体的な方法については、取り扱う商品や募集形態を踏まえて選択されるべきこととなるところ、達成すべき目標水準を統一する観点から、「全商品・募集形態を通じて満たすべき水準」を監督指針において示すこととされている。意向把握・確認について、プリンシプルを満たすための具体例は、監督指針Ⅱ-4-2-2(3)①にて商品形態・募集形態に応じてア. からカ. に類型化のうえ示されている。ア. は、保険金額や保険料を含めた当該顧客向けの個別プランを説明する前にアンケート等により顧客の意向を把握し（以下「当初意向」という）、そのうえで意向に即した個別プランを提案し、プランについて当初意向とどのように対応しているかを含めて説明する。契約締結前の段階において、顧客の最終的な意向と契約の申込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認するというものである。これは、提案よりも先に顧客の意向を把握する場合であり、意向把握型と呼ばれている。イ. は、性別や年齢等の顧客属性や生活環境等に基づき顧客の意向を推定したうえで、保険金額や保険料を含めた当該顧客向けの個別プランを提案する都度、保険会社または募集人が、どのような意向を推定してプランを設計したかの説明を行い、当該プランとどのように対応しているかも含めて説明する。契約締結前の段階において、顧客の最終的な意向と契約の申込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認するというものである。この場合、勧誘しようとしている顧客の意向ではなく、保険会社・募集人側からの推定した意向を基に、当該顧客の意向を把握するよりも先に提案が準備されていることから、意向推定型と呼ばれている。生命保険の募集においては基本的にア. イ. のいずれかと同等の方法で意向把握・確認を行う必要があると考えられ、募集の現場か

---

6 WG報告書・前掲注1) 10頁。

らみれば、両方の混合形態がとられることも少なくないものと推測される<sup>7</sup>。

ウ. は自動車や不動産購入等に伴う補償を望む顧客に対し、主な意向・情報を把握したうえで、個別プランの作成・提案を行い、主な意向と個別プランの比較を記載するとともに、保険会社又は保険募集人が把握した顧客の意向と個別プランの関係性をわかりやすく説明し、その後、契約締結前の段階において、当該意向と契約の申込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認するものである。ウ. は損害保険の募集における当初から顧客の意向が明示されているケースとして、やや簡易な意向把握・確認の方法を想定している。エ. では、ア. からウ. の場合において、規則第227条の2第3項第3号ロに規定する保険契約（1年間の保険料の額が5千円以下の保険契約）における意向把握について、商品内容・特性に応じて適切に意向把握を行うこととされている。また、オ. の事業者の事業活動に伴って生ずる損害をてん補する保険契約についても、顧客の知識の程度や商品特性に応じて、意向把握を行うこととされており、その具体的方法は示されていない。カ. は、意向把握義務等の行為規制の適用除外である団体保険の加入勧奨について、通常の保険契約における意向確認に係る体制整備と同程度の措置を講じることを定めている。

ア. とイ. の場合、顧客の最終的な意向が確定した段階において、当該意向と当初把握した主な顧客の意向（イ. 意向推定型の場合は「事前に把握した主な顧客の意向」）を比較し、両者が相違している場合には相違点や当該相違が生じた経緯を説明することとされている。当該意向の比較、相違の説明は、法第294条の2には明確なステップとして規定されていないが、当該ステップにより、顧客自身が自らの意向に沿っていることを認識したうえで保険加入できるようにする必要があることから<sup>8</sup>、意向把握の重要な構成要素と

---

7 木下孝治「顧客の意向の把握義務」ジュリスト1490号21頁。

8 「平成26年改正保険業法（2年以内施行）に係る政府令・監督指針案」に対するパブリックコメント（以下「パプコメ」という）回答No. 334。

いえる。なお、当該意向の比較のための書面と意向確認書面を同一書面とすることについては<sup>9</sup>、それぞれが分離して記載されていることを前提に、許容されると解される<sup>10</sup>。ウの損害保険型では、アの意向把握型、イの意向推定型とは異なり、振り返りが不要とされている。

第一分野および第三分野の保険商品について意向把握・確認を行う事項としては、監督指針Ⅱ－4－2－2(3)②にて、①どのような分野の保障を望んでいるか、②貯蓄部分を必要としているか、③保障期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項がある場合にはその旨の項目が例示されている。第二分野の保険商品について意向把握・確認を行う事項としては、①どのような分野の補償を望んでいるか、②顧客が求める主な補償内容<sup>11</sup>、③補償期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項がある場合はその旨の項目が例示されている。当該事項は、旧監督指針Ⅱ－4－2－2(5)②の意向確認に係る体制整備に基づき意向確認書面に記載することとされていた顧客のニーズに関する情報と同様である。

意向把握・確認に係る体制整備については、保険会社および保険募集人においてそのプロセス等を社内規則等で定めるとともに、所属する保険募集人に対し適切に教育・管理・指導を実施するほか、意向把握・確認に係る業務の適切な遂行を確認するための体制を整備することが求められている（規則第294条

---

9 WG報告書では、意向確認書面については、例えば、申込書との一体化を行うこと等により募集プロセス全体の書面の分量を減らし、①顧客の意向、②当該意向に対応した商品提案理由を記載し、③当該商品が顧客の意向に沿ったものであることの確認をすることで足りるとするなど、募集プロセス全体における文書の簡素化や分かりやすさの向上の観点から、各社の創意工夫を求めることが適当であるとされていた（WG報告書・前掲注1）11、12頁）。

10 パブコメ回答No. 365。

11 例えば、自動車保険については、若年運転者不担保特約、運転者限定特約、車両保険の有無など、火災保険については、保険の目的、地震保険の付保の有無など、海外旅行傷害保険については、補償の内容・範囲、渡航者、渡航先、渡航期間など、保険期間が1年以下の傷害保険については、補償の内容・範囲などがあげられている。

の2・第227条の7、監督指針Ⅱ-4-2-2(3)④)。当該講ずべき措置の具体例としては、意向把握に用いた帳票等を保存することが挙げられている<sup>12</sup>。当該帳票等の保存については、募集過程で作成された書類全てを保存する必要はないが<sup>13</sup>、仮に設計書を用いて意向把握を行う場合には、当該設計書自体についても一定期間の保存が求められる<sup>14</sup>。保存期間については金融庁から具体的な見解は示されておらず<sup>15</sup>、PDCA<sup>16</sup>サイクルを回す中で各社の商品特性や募集形態に応じた適切な期間が定まっていくものと考えられている。

### (3) 情報提供義務

顧客が自らのニーズに合った保険商品に加入することを確保するためには、意向把握義務に基づいて募集人が顧客の意向にあった商品を提案することに加えて、顧客がその商品内容について正しく理解することが不可欠である。顧客による商品やサービス内容の正しい理解のためには、保険会社・募集人によって適切な情報が提供され、分かりやすい説明が行われることが、ますます重要になっている。そのため、保険会社や保険募集人が保険募集を行う際の情報提供義務について明示的に法令において位置づけることが適当であると考えられる。

前述のように、平成26年改正前保険業法の下でも、保険契約の契約条項のうち重要な事項を告げないことが禁止され（300条1項1号）、監督指針において、保険商品の内容を理解するうえで必要な情報である「契約概要」と、

---

12 意向把握に用いた帳票等について、顧客の署名や押印までは求められていない（パブコメ回答No. 336-358）。

13 パブコメ回答No. 359-361。

14 パブコメ回答No. 369。

15 保険会社又は保険募集人が事後的に検証するために適当な期間保存すること、必要に応じて保存期間や保存方法を見直すこととされている（パブコメ回答No. 383-389）。

16 PDCA体制とは、経営計画等に基づき、Plan（P）とDo（D）で募集活動を行い、さらに募集活動をCheck（C）して不備などを見出し、Action（A）、修正する体制である（石橋弘文「講演録」保険募集新規制の導入に伴う共済事業への波及」共済総研レポート2016.4号40頁参照）。



注意喚起すべき情報である「注意喚起情報」を書面で告げることとされ、これらに該当する具体的事項が定められていた（改正前監督指針Ⅱ－4－2－2(3)）。改正保険業法は、保険会社及び保険募集人が保険募集を行う際に、従来の契約概要及び注意喚起情報として提供することが求められている項目を中心に、顧客が保険加入の判断を行う際に参考となるべき商品情報その他の情報の提供を行うことを義務付けるとともに、契約概要等については本義務に基づく情報提供を行う場合の標準的手法として位置づけ直すことが適当であるとして、情報提供義務の規定を置いている。

そして、保険業法294条1項3号は、情報提供すべき内容やそれを理解するために必要な方法、義務の適用除外となる場合等の細則を規則に委任する旨規定している。すなわち、保険業法施行規則227条の2第3項1号は、保険契約の内容その他保険契約に関する情報のうち、以下のイからレに定める事項を記載した書面を用いて行う説明およびイからレに定める事項を記載した書面の交付を求める。説明および交付書面に記載を求められる事項としては、イ 商品の仕組み、ロ 保険給付に関する事項（保険金等の主な支払事由及び保険金等が支払われない主な場合に関する事項を含む。）、ハ 付加することのできる主な特約に関する事項、ニ 保険期間に関する事項、ホ 保険金額その他の保険契約の引受けに係る条件、ヘ 保険料に関する事項、ト 保険料の払込みに関する事項、チ 配当金に関する事項、リ 保険契約の解約及び解約による返戻金に関する事項、ヌ 保険契約の申込みの撤回等（法第309条第1項に規定する申込みの撤回等をいう。）に関する事項、ル 保険契約者又は被保険者が行うべき告知に関する事項、ヲ 保険責任の開始時期に関する事項、ワ 保険料の払込猶予期間に関する事項、カ 保険契約の失効及び失効後の復活に関する事項、ヨ 保険契約者保護機構の行う資金援助等の保険契約者等の保護のための特別の措置等に関する事項、タ (1)保険業務等をその紛争解決等業務の種別とする指定紛争解決機関が存在する場合の指定紛争解決機関の商号又は名称、又は(2)指定紛争解決機関が存在しない場合の苦情処理措置及び紛争解決措置の内容、レ その他の保険契約

者又は被保険者が商品の内容を理解するために必要な事項及び保険契約者又は被保険者の注意を喚起すべき事項として参考となるべき事項のうち、特に説明がされるべき事項があげられる。また、保険契約の締結（団体保険については保険契約に加入すること）の判断に参考となるべき事項が説明されるべき事項である（同項2号）。たとえば、自動車保険の付帯サービスとしてのロードサービスに係る事項のような、保険契約（保険契約の趣旨・目的、保険事故、保険給付の内容・方法等）と関連性が強い付帯サービスに係る事項がそれに該当する。

また、同項5号から15号には、特定の場合の追加事項について、必要な事項を記載した書面を用いて行う説明及び当該書面の交付を定める。監督指針Ⅱ-4-2-2(2)において、記載すべき「契約概要」<sup>17</sup>と「注意喚起情報」<sup>18</sup>

- 
- 17 ア。「契約概要」の項目としては、(ア)当該情報が「契約概要」であること、(イ)商品の仕組み、(ウ)保障（補償）の内容（注）保険金等の支払事由、支払事由に該当しない場合及び免責事由等の保険金等を支払わない場合について、それぞれ主なものを記載すること。保険金等を支払わない場合が通例でないときは、特に記載すること。(エ)付加できる主な特約及びその概要、(オ)保険期間、(カ)引受条件（保険金額等）、(キ)保険料に関する事項、(ク)保険料払込みに関する事項（保険料払込方法、保険料払込期間）、(ケ)配当金に関する事項（配当金の有無、配当方法、配当額の決定方法）、(コ)解約返戻金等の有無及びそれらに関する事項があげられている。
- 18 イ。「注意喚起情報」の項目としては、(ア)当該情報が「注意喚起情報」であること、(イ)クーリング・オフ（法第309条第1項に規定する保険契約の申込みの撤回等）、(ウ)告知義務等の内容（注）危険増加によって保険料を増額しても保険契約が継続できない（保険期間の途中で終了する）場合がある旨の約款の定めがあるときは、それがどのような場合であるか、記載すること。(エ)責任開始期、(オ)支払事由に該当しない場合及び免責事由等の保険金等を支払わない場合のうち主なもの（注）通例でないときは、特に記載すること。(カ)保険料の払込猶予期間、契約の失効、復活等（注）保険料の自動振替貸付制度を備えた保険商品については、当該制度の説明を含む。(キ)解約と解約返戻金の有無、(ク)セーフティネット、(ケ)手続実施基本契約の相手方となる指定ADR機関（法第2条第28項に規定する「指定紛争解決機関」をいう。以下同じ。）の番号又は名称（指定ADR機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置の内容）、(コ)補償重複に関する以下の事項（注）補償重複とは、複数の損害保険契約の締結により、同一の被保険利益について同種の補償が複数存在している状態をいう。a. 補償内容が同種の保険契約が他にある場合は、補償重複となることがあること、b. 補償重複の場合の保険金の支払に係る注意喚起、c. 補償重複の主な事例、(サ)特に法令等で注意喚起することとされている事項があげられている。

の主な項目が示されている。他方、同項9号は、一律の方法によらない情報提供について定める。例えば、既契約の一部を変更することを内容とする保険契約についても、一律の方法によらない情報提供が認められる場合とされている<sup>19</sup>。

#### (4) 共済事業への影響

保険業法改正を受けて、農協法にも同様の規定（農協法第11条の20・第11条の21）が置かれることとなり、保険業法にならい、細目は規則、監督指針<sup>20</sup>において定められている。共済事業向けの監督指針においては、共済団体では実施していない、変額保険・変額年金保険、外貨建て保険、MVA（Market Value Adjustment）を利用した商品に関する意向把握義務<sup>21</sup>、情報提供義務<sup>22</sup>に関する直截の定めがない以外は、保険会社向けの監督指針と同様の規定ぶりである。

保険会社においては、生命保険業と損害保険業を同一の者が行うことはできないとされている（保険業法3条2項）。これに対して、共済団体の中には生命系、損害系両方の共済を実施している団体もあり<sup>23</sup>、生命系、損害系いずれの場合でも、意向把握義務および情報提供義務を履行する必要がある。そのため、当該共済団体は、生命系、損害系各々の募集における適切な意向把握、情報提供のプロセス等を社内規則等で定めるとともに、推進者に対して適切な教育・管理・指導を実施するための態勢、および意向把握・確認に係る業務の適切な遂行を確認するための体制を整備する等の必要があろう。

---

19 パブコメ回答No.111。

20 「共済事業向けの総合的な監督指針（農林水産省経営局、平成28年4月）」

21 II-4-2-2(3)②ア、(ウ)（注）

22 II-4-2-2(2)③イ、1. ～n.

23 日本共済協会『日本の共済事業 ファクトブック2016』4～6頁参照。

### 3. 募集時の情報提供義務・意向把握義務に関する判例・共済契約に関するADR事例の整理・分析

共済契約・保険契約の募集時に、情報提供義務、意向把握義務が具体的にどのように問題とされるかについて、従来の裁判例および共済契約に関する共済相談所におけるADR事例を整理、分析してみる。

#### (1) 従来の裁判例

保険契約の募集時の情報提供のための説明義務について問題とされた裁判例として、①最判平成15年12月9日民集57巻11号1887頁がある。Y保険会社との間で個別に火災保険契約を締結したXらが、阪神・淡路大震災発生の際に発生した火災により同各火災保険契約の目的物が焼失したところ、地震免責条項により保険金が支払われなかったことについて、契約締結過程において情報提供義務・説明義務の不履行があったとして、慰謝料の支払い等を求めた事案である。最高裁判所は、地震保険に加入するか否かについての意思決定に関し、仮に保険会社側からの情報の提供や説明に何らかの不十分、不適切な点があったとしても、特段の事情が存しない限り、これをもって慰謝料請求権の発生を肯認し得る違法行為と評価することはできないとした上で、Xらが自ら地震保険不加入意思確認欄に押印する等している本件においては、上記特段の事情は認められないとして、Yの慰謝料支払義務を認めた原判決を破棄した。その他、情報提供義務違反の有無が争われた下級審裁判例としては、②名古屋地判平成18年3月3日交通民集39巻2号305頁<sup>24</sup>、③札幌高判平成16年12月21日判時1720号33頁<sup>25</sup>等がある。

---

24 名古屋地判平成18年3月3日は、被害車が河川に転落（自損事故）したことにつき、被害車所有者のエコノミーA特約のある自動車総合保険契約が、保険代理店の業務懈怠により成立していなかったため保険金の支払いを拒否された事案において、保険代理店が保険契約の締結時に必要とされる説明義務を果たさなかったという債務不履行により、保険代理店の保険金相当額の損害賠償責任を認めた。

意向把握に関する従来の裁判例は、変額年金保険契約締結の事案において、情報提供義務違反の有無とともに、適合性原則<sup>26)</sup>に関する問題として判断されている（④福岡地判平成23年11月8日金融法務事情1951号137頁<sup>27)</sup>、⑤東京地判平成25年8月28日判例タイムズ1406号316頁<sup>28)</sup>など）。

---

25 札幌高判平成16年12月21日は、被告ら保険会社各社との間で火災保険契約を締結していた当事者又はその相続人である原告らが北海道南西沖地震により保険の目的である各建物を火災で焼失したために、被告らに対して同契約に基づく保険金の支払又は契約締結上の説明義務違反、信義則違反に基づく火災保険金相当額の損害賠償の支払を求めた事案において、本件契約の地震免責条項は有効であり本件契約の内容となっていると認められ、また、本件契約の締結時において被告らに地震免責条項及び地震保険の情報について一般的な情報開示説明義務が存在するとはいえず、本件契約締結の状況において信義則に違反する事実は是認できないとして、請求を棄却した事例である。

26 適合性原則の意義について、金融審議会における狭義の適合性原則（ある特定の利用者に対してはどんなに説明を尽くしても一定の商品の販売・勧誘を行ってはならないというルール）と広義の適合性原則（業者が利用者の知識・経験、財産力、投資目的に適合した形で販売・勧誘を行わなければならないというルール）の整理を踏まえ（金融審議会第一部会「中間整理（第一次）」〔平成11年7月6日〕17頁以下）、金融商品取引法40条1号は狭義の適合性原則に反する勧誘行為の禁止規範であると一般に解されている（近藤光男＝吉原和志＝黒沼悦郎『金融商品取引法入門〔第4版〕』（商事法務、2015年）240、241頁など。）

27 福岡地判平成23年11月8日は、原告が、被告銀行の行員による金融商品への投資の勧誘により、被害を被ったとして、本件勧誘には、適合性原則違反・説明義務違反があると主張し、被告らに対し、損害賠償を求めた事案である。被告銀行の行員は、原告に対し、同人が理解できるだけの説明を行っているし、同人も理解していたと認めるのが相当であり、また、意向確認書の確認事項にもあるとおり、本件変額年金保険のリスクも理解・了解していたのであるから、行員が原告に対し、殊更に本件変額年金保険の有利性のみを説明したという事実も認められず、本件各取引について、被告銀行の各行員に説明義務違反があったと認めることはできないとし、請求を棄却した。

28 東京地判平成25年8月28日は、原告Xが、脱退被告Y<sub>2</sub>の従業員であったY<sub>1</sub>の勧誘により、Y<sub>2</sub>との間で変額個人年金保険契約を締結し、一時払い保険料として金員を支払ったが、Yが、勧誘に際し、Xに対して保険契約により運用利益を上げることが確約したほか、保険契約は解約しても払込保険料相当額の返還が保証されているものであるなどと不実の説明をしたなどと主張して、Y<sub>1</sub>及びY<sub>2</sub>の承継人である参加人に対し、払込保険料及び弁護士費用並びに精神的損害等の金員の支払を求めた事案において、運用利益を確約したなどの同契約の取消事由、無効事由及び解除事由の存在が否定され、適合性原則違反、説明義務違反等も否定された。

## (2) 共済契約に関するADR事例

近時（平成23年度から平成27年度）の共済相談所への裁定申立事例のうち、情報提供に関する説明義務、意向確認に関する事例を概観する<sup>29</sup>。

①平成24年度【事案Ⅱ－6】平成24年7月25日（火災共済金請求）は、火災共済契約について、再取得価額まで加入していないと十分な保障が受けられない旨の説明がなく、不実の説明によって加入したため、損害額どおりの共済金が支払われないことを不服として申立てがなされたものである。申立人は、平成21年10月、火災共済契約に加入したが、共済団体には説明義務があるにもかかわらず、契約加入に際し、満額の再取得価額で加入していなければ、損害全部の補償が得られないとの説明がなされなかった等と主張した。これに対して、共済団体は、本件火災共済は継続契約であるから、最初の契約時の応答が問題となろうが、最初の契約である平成18年11月の契約時には、比例填補を含めて一連の説明（再取得価額で加入していなければ、満額の損害が補償はされないとの説明を含む。）をしていること等を抗弁した。審議会は、申立人および共済団体から提出された書面に基づき審議した結果、説明がなされていることを前提として、再取得価額、時価額、現実に支払った保険料ないし共済掛金、加入した保険金額ないし共済金額などの額および必要担保額などを総合して判断すると、申立人には満額の再取得価額、少なくとも再取得価額の80%以上の金額を共済金額とする意思はなかったものという他はないこと等を理由に、申立人の請求は認められないとの裁定をした。

②平成25年度【事案Ⅰ－1】平成25年5月22日（契約無効確認・既払込金返還請求）は、申立人の締結した長期積立型火災共済契約は通常の年払いで期間30年のものであり、過去に契約した全期前納型の貯蓄性の高い共済とは違うことを共済団体が説明しないまま契約させたとして、申立人は共済団体

---

29 日本共済協会URL：<http://www.jcia.or.jp/adr/support/index>参照。

に対し、本件共済契約の払込掛金と解約返戻金の差額の支払を求めた事案である。これに対して、共済団体は、申立人に対し、契約時に火災および自然災害等に備え建物を保障する契約であることを保障設計書により説明しており、貯蓄性の高い共済契約であると誤信させるような説明をした事実はないこと、平成22年に共済掛金の払込方法を月払に変更しており、この時点でも申立人が変更前までの契約が有効であることを前提に契約を存続させる意思があったのは明らかであること等を主張した。審議会は、共済団体より本件について和解解決したいとの申し出があったため、和解による解決をした。

③平成25年度【事案Ⅱ－18】平成26年3月19日（自然災害共済金請求）は、積立型火災共済に加入している建物に台風損害が生じたとして共済金を請求したが、共済団体が当該損害は過去の台風損害放置による被害拡大と判断し、自然災害共済金の支払額を少額しか認めないことを不服であるとして、自然災害共済金の支払を求めた事案である。申立人は、亡父の積立型火災共済契約を引き継いだ際、共済団体から契約内容等の説明はなく、証書上にも自然災害の文字がなかったため、申立人は、平成23年の満期手続時まで自然災害が保障範囲であることを知らなかったなどと主張した。この主張に対し、審議会は、申立人は、亡父から本件共済契約による権利義務を包括承継した者として、亡父が共済団体から交付された書類によってその内容を承知すべき立場にあり、申立人が本件約款・事業規約等に接しなかったとしても、申立人に毎年送付されていた共済掛金払込案内書によって、本件共済契約の存在及び同契約の保障対象として自然災害も含まれることを認識することができたというべきであるとの判断をした。

④平成25年度【事案Ⅰ－2】平成26年3月27日（契約無効に伴う既払込掛金返還請求）は、申立人の自宅とは異なる住所にある建物を持ち家（別棟）として加入していた自然災害保障付火災共済に対して、共済団体が、持ち家

ではなく別荘であるとして、約款・事業規約に基づき過去3年間分の共済掛金を返還したことを不服として、加入以降支払った共済掛金全ての返還を求めた事案である。申立人は、本件物件が「持ち家（別棟）」に該当すると考え、「持ち家（別棟）」として申込書に記載し、申し込み後、共済団体からの特段の確認もなく当該内容で引き受けられ、申込書上住所地と本件建物の所在地の違いにより本建物の使用目的、方法等について確認することが可能であるにもかかわらず、共済団体においては、これらの確認を行うことなく、漫然と共済掛金の収受を続けた等、共済契約締結にあたっての説明義務違反に基づく不法行為が成立すると主張した。これに対して、共済団体は、約款・事業規約上の「共済の目的」に関する規定・本物件の適否については、共済の目的とすることのできる建物として、「人が居住する建物」と規定しており、具体的な居住の判断にあたっては「ある程度の継続性や頻度をもって寝泊りし、食器や家具等を取り揃えて日常生活を営んでおり、かつ原則として生活の場として使用していること」としていること、毎年契約更新時には、申立人に対して「満期および継続のご案内」および「ご契約のしおり」を送付している。「満期および継続のご案内」では、火災共済契約のご注意の箇所において、共済の目的（住宅）を「契約者または契約者と生計を一にする親族が所有し、かつ人が居住している日本国内の住宅」および「空家、別荘など人が居住していない建物は共済の目的物となりません」と明記しており、「ご契約のしおり」においても同様の記載をしていること、通常、窓口加入の場合、申込人に対して「ご契約の手引き」およびパンフレットにもとづき、共済契約の加入および共済金に関する重要事項について説明を行っており、また、郵送加入の場合、申込みを行う本人が「ご契約の手引き」およびパンフレットを一読のうえ、契約内容を確認し加入申込書を作成していただく仕組みであるところ、「ご契約の手引き」には、重要事項が記載されているが、共済の目的物の範囲として「契約者が所有し、居住している住宅」、共済契約の対象者とならないものとして「空家・別荘等および空家・別荘内の家財」と



明記しており、申立人が主張する共済契約締結にあたっての説明義務違反があったとする事実はないと抗弁した。主張の対立はあったものの、共済団体より、本件について和解により円満解決したいとの申し出があったため、和解による解決がなされた。

⑤平成27年度【事案V－1】平成28年1月30日（年金開始年齢の繰り下げ請求）は、申立人による、平成25年11月時点での年金受取開始年齢の60歳から65歳への繰り下げ変更手続きの正式要請に対し、被申立人が、「当時年金額の相談を行った事実はあるが、今後検討する旨の申し出のみであった」として、今次60歳を迎えた年金開始日直前の平成27年11月になっても事務的措置を取らず、65歳への繰り下げ支給にも応じないと判断したことへの不服申立てがなされたものである。共済団体からは、平成25年11月の共済団体本部での相談時には、申立人が主張する「個人年金共済の受給開始年齢の変更の申し出」を受けた旨の記録は存在しないが、窓口対応時に、「年金開始前に年金開始のお知らせが届く」旨の案内を行った可能性はあること、その際、申立人からは口頭で、「検討する」との意向が伝えられており、その後に確認のフォローを行っていたら、今般申立てはなかったとも考えられ、被申立人の対応が必ずしも十分であったとは言えないことも考慮し、例外的に受給開始年齢の変更を認めるとの結論に至ったとの主張がなされた。これを受けて、申立人より本申立てを取り下げるとの申し出があったため、裁定手続規則第30条第1項に基づき裁定が終了された。

⑥平成27年度【事案IV－1】平成28年2月29日（車両共済金支払請求）は、申立人は等級据置特約が付帯されていた前契約と同内容で継続したつもりであったが、等級据置特約が廃止されたことにより同一契約内容ではなくなっていたところ、このことについて一切被申立人からの事前案内はなかったとして、事故を起こしたことにより等級が下がることの自己負担分の支払いを

求めた事案である。

審議会は、共済契約の管理は契約者自身が行うべきものであるが、契約者である申立人は団体との交渉や契約締結を含め全てを妻に任せていたと史料され、共済契約者としての義務を怠っていたと言わざるを得ない。一方、被申立人においても契約者本人に対して説明義務があることを契約者の妻に告げるべきであったところそれを怠っており、等級据置特約廃止にかかる旨の連絡を書面で行っているが、当該書面は文字が小さく、他の情報に紛れ込んでいる等、高齢の契約者にとってわかりやすい表現とはなっていないこと、契約手続時における重要事項説明書の説明が不十分であると考えられる等、一定の落ち度が考えられると判断し、和解による解決がなされた。

以上のとおり、①～④および⑥は情報提供における説明義務違反の有無が争われた事例であり、⑤事例は、意向確認に関するものである。上記紛争事例の概観をとおして、保険商品のような投資リスクが必ずしも大きくない、投資性の高くない共済契約であっても、情報提供義務・意向把握が問題とされることが少なくないことがわかる。また、契約締結時だけでなく、契約の承継や契約者変更、転換契約の際等にも、情報提供が求められていることが把握できる。上記事案はいずれも、情報提供における説明義務・意向確認が主たる争点とされているものであるが、他の事案においても、情報提供・意向確認が十分になされていたならば、紛争が生じなかったものが多く見られる。

ADR事例は、各共済団体のPDCAサイクルの中で、問題の所在を解明し、契約のしおりの表記を見直す、推進者・管理者の研修に反映するなど、より良い契約募集体制の整備に役立てられることが期待される。

#### 4. 共済団体の推進態勢から見た体制整備のあり方

##### (1) 共済団体における現行の推進態勢の概要

共済契約者等に対する情報提供義務及び共済契約者等の意向把握義務の導

入によって、共済契約推進管理態勢の整備が、全国本部、都道府県本部および単位協同組合それぞれに求められるところ、各共済団体の現行の推進態勢の概要は、以下のとおりである<sup>30</sup>。

法改正・法整備への対応、それに伴う約款・事業規約の改定は、全国本部が大きな役割を果たしており、意向把握義務、情報提供義務の導入に伴う推進態勢についても、共済契約の種類に応じた専門部署を中心に、整備が進められることとなる。また、各団体において、推進の担当者・管理者に対する研修・育成等の体制が整えられており、共済代理店を有する場合には、あわせて代理店に対する研修・育成等の体制が整えられている<sup>31</sup>。

共済契約の推進においては、全国本部、都道府県本部、単協の役割については共済団体の組織のあり方によって異なるが、内部規則に従って、内部資格を有する職員によって契約締結が行われている。内部規則としては、共済契約に関する知識等、利用者情報の取扱い等についてのマニュアルや、共済推進に関する法令遵守（コンプライアンス）・リスク管理に対する基本方針及び運営体制に関する規程・規則等を置いている。また、推進をする職員については内部資格制度として、内部研修受講者に対する認証制度<sup>32</sup>が設けられており、立場に応じた種類を定める団体もある。その他、外部資格、例えば

---

30 共済団体の現行の推進体制を理解すべく、以下の項目に関して、全国共済農業協同組合連合会（以下「JA共済連」）、全国労働者共済生活協同組合連合会（以下「全労済」）、全国共済水産業協同組合連合会（以下「JF共水連」）、日本コープ共済生活協同組合連合会（以下「コープ共済連」）に対してアンケートを実施した。約款担当部署、法改正・法整備への対応を担当する部署、推進から契約の締結・成立までの流れ、推進から契約の締結・成立までの、単協、県本部、全国本部の役割分担、推進に際して担当者・管理者が遵守すべき内部規則等（規程・規則等）の概要、推進の担当者・管理者に必要な資格（内部・外部）、推進の担当者・管理者に対する研修・育成等の体制、共済代理店に対する研修・育成等の体制、契約の締結にかかる引受審査、契約成立後のアフターフォローについてである。

アンケートにご協力いただいた各共済団体に謝意を表す。

31 なお、研修がどのような内容のものであるか等については、本考察の対象とはしていない。

32 1つの資格につき、複数年にわたる研修受講の体制を整備している団体もある。

ファイナンシャル・プランナーの資格を有する職員を直接の推進活動者としてではなく、組合員からの相談対応者として置き、組合員の共済契約内容の理解を促進する仕組みを有する団体もある。

4つの共済団体すべてにおいて、推進に関する規程・規則等の制定・改廃、推進の担当者・管理者や代理店に対する研修・育成等の体制、および推進者の資格制度等、監督指針によって要請されている体制が整備されていると理解できる。監督官庁の規制に従った体制整備のみならず、例えば、内部資格について段階的な資格制度を設ける、外部資格を積極的に利用するなど資格を明確化することや、推進者の資質向上を図るための研修・教育制度を実施するとともに、各種制度に関するディスクロズを充実させる等によって、契約者等においても客観的に適切性を判断できる状況におくことが、体制の適切性の確保に有用であると考えられる。

## (2) 各共済団体における推進体制のあり方

J A共済契約の特徴としては、系統二段制（単位農協（以下「J A」）とJ A共済連の二段階の系統組織が、機能を分担しながら一体となって事業を運営する体制）と、共同元受方式<sup>33</sup>をあげることができる。系統二段制の下では、J Aが普及活動を行い、組合員のニーズに合った内容の共済契約を締結することから、J A職員が、意向把握義務、情報提供義務の直接の担い手となる。J A共済連は、J A共済全体の企画管理、仕組開発、財産運用、教育研修、システム開発等の業務を、J Aの活動を補完する立場から適切に行

---

33 平成17年4月1日から、農協法改正の施行により、共済契約の締結に関する事業実施方式が、再共済方式から共同元受方式に変更された。すなわち、変更前は、J Aは、共済契約により負う共済責任のすべてを全共連の再共済に付すという形をとっていたが、変更後は、共済約款における共済金等の支払い債務はJ Aと全共連が連帯して負うと定め、その負担割合はJ A：全共連＝0：100とするという形をとっている。その趣旨は、①協同組合のあり方として望ましいこと、②J Aが破産等の事態に陥った場合に、自動的にJ A共済連が単独で締結する共済契約に変更されることとなるから、契約者の保護を確保しうることを目的としたものであることにある。

わなければならない。

平成17年4月1日より、J A共済契約は共同元受方式に変更されており、二重のチェック体制がとられているところ、実質的な共済責任は全てJ A共済連が負担し、J Aは負担部分をもたない形で機能分担を行うこととされている<sup>34</sup>。このことによって、農協法に定められた諸規則をJ A、J A共済連双方に適用されるものと、J A共済連のみに適用されるものとに分けて運用されることとなる。情報提供義務、意向把握義務に関する規制は、推進上の禁止行為に関することから、J A、J A共済連双方に適用され、各々別個に体制を整備する義務があることになる。実務としては、共済契約に関する行為はJ Aを窓口として行われることから、共済契約の募集に係る説明、意向把握をするJ Aの推進担当者において、いかなる書面を用いるか、どのようなやり取りをするのか等が重要なポイントとなるのは明らかである。本方式の下では、J A共済連が現場での問題点を把握し、J Aをより適切に支援すること、またJ A間の格差を改善することにより、J AとJ A共済連が一体的に体制整備に取り組むことになると考えられる<sup>35</sup>。そうすると、組織的な連携体制として、J A共済連が主体的に、推進者の適正性の確保・向上の要請にこたえられるよう、推進に際して担当者・管理者が遵守すべき内部規則（規程・規則）等の概要を制定し、それに従う推進の担当者・管理者に必要な資格（内部・外部）を設定し、推進の担当者・管理者に対する研修・育成等の体制を整備すること等が必然と考えられる。

J F共済契約も、J A共済契約と同様の共同元受方式であり、推進者の適正性の確保・向上のための内部規則（規程・規則）等の概要の制定、それに従う推進の担当者・管理者に必要な資格（内部・外部）の設定、推進の担当者・管理者に対する研修・育成等の体制の整備等について、前述のJ Aと

---

34 武田俊裕「J A共済に関する法整備の意義と今後の事業展開のあり方」共済と総合研究63号86頁。

35 武田・前掲注34）86頁参照。

J A共済連との関係が、J F（漁業協同組合）とJ F共水連との関係にもあてはまる。J F共済契約の特徴として、共済相談所のADR事例中、J F・J F共水連を被申立人とする事案は見当たらないことをあげることができる。アンケートの結果からは、他の共済団体との推進体制の違いはないようであるが、その要因としては、契約者の属性、契約者と組合との繋がりが強いことが考えられる。すなわち、J F共済は、基本的に漁業を行う者を組合員・准組合員としており、員外利用についても漁協職員など、契約者の多くは漁業関係者が占めている。また、J F共済契約が、きわめて組合員にとってわかりやすいものであること、例えば、J F共済では、特に紛争が多く発生するとされる自動車賠償責任共済等の賠償責任共済を扱っていないため<sup>36</sup>、そもそもトラブルの発生自体が少ないものと推測する。

全労済に関しては、共済推進のチャンネルとして、職員による推進および窓口での推進のほか、WEB上・コンビニエンスストア・スーパーマーケット等で配布された申込書に記入して郵送するという方法による申込みが多用されている点に特徴がある。改正法の下では、インターネット、郵送等の非対面での募集をする際にも、顧客が本当に契約の内容を理解して申し込みをしたのか、確認することが求められるようになったことから、意向把握義務および情報提供義務の履行において、申込書帳票の形式の工夫が必要となる。具体的には、振返りにおける意向の確認について、顧客自身が確実に行うことができるような工夫をすること、契約内容に関する情報の提供においては、当該書面等を読むことが重要であることを顧客が十分認識できるような記載とし、申込書記載のためのサポート資料における説明を工夫すること等が必要となろう。

コープ共済は、共済掛金額が安価であること等に特徴がある。ただし、希望する保障内容によっては、特約を付すことが必要となることから、顧客の

---

36 日本共済協会・前掲注23) 4～6頁・19頁。

意向を把握することが重要であるとともに、その意向に沿った契約内容についての正確な情報提供が必要となる。また、インターネットによる非対面の募集については、上記全労済と同様の観点からの体制整備が求められる。

## 5. 結びに代えて

共済契約については、共済団体の事業目的からみても、實際上、組合員が推進者との信頼関係に基づいて契約を締結する場合が少なくなく、組合員等のニーズを把握しやすいと考えられる。このメリットを生かし、顧客満足度の高い共済契約の提供等によって、保険事業との比較において優位性をもつことが可能と思われる。他方で、共済契約に関するADR事例において、推進者への信頼のみを理由に契約が締結され、例えば、免責事項を理解していなかったことから共済金の支払がなされずに紛争に至る事例や、契約締結時には信頼をもって契約が成立したが、その契約が相続等によって承継された場合に、正式な手続きを取らなかったことから紛争が生ずる事例等が散見される。また、苦情・紛争事例の数は一定程度は契約数の多寡によると考えられるが<sup>37</sup>、その発生の要因は、員外利用の有無よりも、契約者の属性や契約内容のわかりにくさによるところが大きいと推測する。推進者・管理者は、研修・育成等の制度をとおして共済契約の内容に関する正確な知識を身につけ、共済契約を締結しようとする者の意向を十分に把握したうえで、当該意向にそった十分な情報を提供し、契約者自身が契約内容を理解したうえで、自己決定として契約が締結されることが、顧客の信頼を裏切らないこと、紛争を防止することにつながるものとする。そのため、PDCA体制の中で、共済団体の理念に適う、健全かつ適正な、より良い体制の構築が目指される。

その他、従来は、契約概要、注意喚起情報とされていなかった事項で、平成26年保険業法改正によって、新たに書面で説明すべき事項とされたものと

---

37 各共済団体のディスクロージャー資料参照。

して、直接支払いサービス<sup>38</sup>に関する事項がある（規則227条の2第3項9号）。共済事業における直接支払いサービスは、協同組合の他事業と効果的に結びつく可能性があり、今後の展開に注目される。

なお、本稿では、情報提供義務、意向把握義務を中心にした共済募集に係る体制整備に関する考察を行ったが、当該義務に違反した場合の契約法上の効果については、今後の課題とする。

（筆者は東海大学法学部教授）

---

38 直接支払サービスとは、保険会社が特定の財・サービスを提供する提携先の事業者を顧客に紹介し、顧客が提携事業者からの財・サービスの購入を希望した場合に、保険金を受取人ではなく、当該事業者に対してその代金として支払うことである（WG報告書・前掲注1）5頁）。平成26年改正では、現物給付（例えば、被保険者が介護を要する状態になった場合に、介護サービスを受けられるようにすること等）については見送りになったが、この議論の過程で、現物給付と同様のことは、直接支払いサービスによっても実現可能であることが認識されるようになったとの指摘がある（山本哲生「顧客への情報提供義務」ジュリスト1490号16頁）。