



# 生命保険募集人の意向把握義務違反が否定され、懲戒解雇が無効と判断された事例

弁護士 徳山 佳祐

上智大学法学部では、もっぱら学問的視点から保険法に関する判例研究を行うために、保険法研究会を隔月で開催している。本判例評釈はその研究会の成果であり、これを本誌で公表することにより、僅かばかりでも保険法学の発展に資することができれば幸甚である。

上記のとおり、本判例評釈は、学問的視点からなされたものであり、研究会の成果物ではあるが、日本共済協会や評釈者が所属する特定の団体・事業者等の見解ではない。

保険法研究会代表・上智大学法学部教授 梅村 悠

札幌地裁令和5年3月14日判決 令和3年(ワ)第279号、令和3年(ワ)第1090号  
地位確認等請求事件(第1事件、第2事件) 労働経済判例速報2519号23頁

## 1. 本件の争点

本件は、Y社の従業員として生命保険の募集業務に従事していたX1及びX2(以下、総称する場合は「Xら」という。)が、乗換契約に際して意向把握義務違反等があったとして、Y社から受けた懲戒解雇処分の無効を主張し、Y社に対して、労働契約上の権利を有する地位の確認及び未払いの賃金・賞与等の支払いを求めた事案である。

本件の争点は多岐に亘るが、本稿では、生命保険募集人の意向把握義務、とりわけその立証責任の構造に焦点を当てて取り上げる。

## 2. 事案の概要

Y社は、郵便、銀行窓口のほか、生命保険業等の代理業務等を目的とする株式会社であり、A社から、同社の個人向け保険商品の募集の委託を受けていた。

X1及びX2は、それぞれ2010年4月1日、2011年4月1日に、Y社(当時は日本郵政公社)の職員として任用され、懲戒解雇時点では、Y社の渉外社

員として、A社から受託した保険募集に関する業務に従事していた。

Y社は、X1に対しては2020年8月25日、X2に対しては同年9月30日、就業規則<sup>1)</sup>に基づき懲戒解雇の意思表示を行った(以下、「本件懲戒処分」という。)。その処分理由は、保険契約を募集する際、既契約を解約させ、契約者B及びCの意向を把握することなく、自己の都合のみで各契約を提案し、新規保険契約を受理したとされていたところ、Xらは本件懲戒処分が無効であるとして、訴訟を提起した。なお、Y社は、B及びCが希望した保険契約の復元や解約に応じている。

## 3. 判旨(請求一部認容)(傍線は筆者)

### (1) Y社の募集人に対する説明指示

「Y社は…Xらを含めた募集人に対して、募集行為を行うに当たっては、「ご契約に関する注意事項(注意喚起情報)」や「ご意向確認書」等を示しながら説明を行い、保険契約者の意向を確認し、それが乗換契約である場合には、「別紙」〔証拠略〕を用いて、乗換契約に伴う種々の不利益を説明することを求める一方で、その説明すべき不利益の内容として、個々の乗換契約の際に生じた解約損の額や過去の乗換契約を含めて生じた解約損の累計額まで説明するよう具体的な指示をしていなかった。そして、Xら

は、本件各本契約者に対し、本件乗換に際して、「ご契約に関する注意事項（注意喚起情報）」、「ご意向確認書」及び「新旧比較表」等を示しながら、その意向を確認し、乗換契約に伴う種々の不利益を当該別紙を用いるなどして説明しており、本件各本契約者は、本件乗換が自らの意向に沿うものである旨を「ご意向確認書」に記入し、署名押印していたものである。かかる事実関係に照らせば、Xらは、乗換契約の募集行為を行う際に、Y社が募集人に対して一般的に求めていた程度の顧客の意向把握や、不利益事実の告知を履践していたものと認められる。」

## (2) 乗換契約が不合理であることから意向に反していると推定することの可否

「…募集人に対する研修資料には、「お客さまの明確な解約意思や保険内容を変更することへのニーズがない場合は、保険契約の乗換を勧めてはいけません。」との記載があるが、かかる記載によっても、保険契約者のニーズがある場合に、乗換契約の募集を行うことが禁じられていたとは認められない。…そもそも、乗換契約には、既契約にはなかった保障内容を得ることができるというメリットが認められるのであって、そのようなメリットを重視した保険契約者による乗換契約が一律に不合理であるということとはできない。また、…乗換契約である場合に、営業手当及び販売実績の計算において新規契約の場合の2分の1として取り扱われ、優績者の選奨基準に乗換契約の発生率が低いことが用いられているが、これらは、乗換契約においては…契約の獲得が相対的に容易であるという側面があることを考慮したにすぎないとの見方も可能であって、これらをもってA社が乗換契約を原則として避けるべきものとしていたとみることはできない。そうすると、乗換契約はおよそ不合理な契約であるなどと断じることはできず、乗換契約が本件各本契約者の意向に反していることが事実上推定されるということとはできない。

したがって、本件乗換が本件各本契約者の意向に反していることは、本件各懲戒解雇が有効である旨を主張するY社において具体的に立証すべき事柄であるといえる。」

## (3) 本件乗換の不合理性

「…本件乗換が本件各本契約者の意向に反していることは本件各懲戒解雇が有効である旨主張するY社において立証すべき事柄であり、かつ、その判断に当たっては、本件乗換当時、本件各本契約者がどのような意向を具体的に示していたのか、本件乗換に当たってXらが本件各本契約者にどのようなメリット等を説明していたのか、説明を受けたメリット等についてその時点で本件各本契約者が理解できていなかったのかなどについての検討が必要である。

この点については、本件各本契約者の陳述書の証拠提出や証人尋問はされておらず、令和元年6月以降に実施された本件各本契約者からの聴取結果はあるものの、本件乗換に係る個別の契約の具体的な経緯については、本件各本契約者において当時の状況の記憶があった各1件についての記録があるのみであり、かつ、原告らが指摘する各乗換理由について、それが存在する可能性を本件各本契約者に確認したものでない（なお、Y社ないしA社にとって本件各本契約者は顧客に当たることから、その協力が得られる範囲について一定の限界があり得ることは否めないが、他方で、従業員の懲戒解雇という重大な効果を導く事項であることに照らすと、十分な事実確認が求められるというべきである。）。…前記のとおり、乗換契約には、既契約にはない新たな保障を得られるというメリットも存するのであり、証拠上本件各本契約者の各契約当時の具体的な意向がどのようなものであったかは明確とはいえないが、乗換契約に伴って生ずる解約損その他の不利益があることを想定しつつ、Xらから説明を受けたメリットを享受するために、契約の時点においては、本件各本

契約者が本件乗換をあえて選択した可能性も否定できない。」

以上のとおり、意向把握義務違反に関するY社の主張はいずれも採用できず、Y社の主張する本件各懲戒解雇の客観的合理的な理由（懲戒事由）が認められないから、本件各懲戒解雇は無効である。

#### 4. 評釈（判旨に賛成）

##### (1) 本判決の評価

本判決は、いわゆる意向把握義務について判断が示された裁判例である。保険業法294条の2は、294条（情報提供義務）とは別に、2014年の保険業法改正により新設されたものであり、この点に関する裁判例は多くない。本判決は、懲戒処分の有効性が争われた労働訴訟であり、保険関係訴訟において意向把握義務が争点となった場面とは主張・立証責任の所在を異にすることとなるが、そのような場面への示唆も含むものである。

##### (2) 考察

###### ア 本件懲戒処分の理由

本件では懲戒処分の有効性が争われているところ、懲戒処分は、客観的合理的な理由（懲戒事由）の存在及び処分の相当性によりその有効性が判断される（労働契約法15条）。

Y社の就業規則81条1項1号<sup>2)</sup>では「法令又は会社の規程に違反したとき」を懲戒事由として定めているところ、Y社は、Xらの意向把握義務違反を保険業法294条の2に違反する行為であるとして捉え、本件懲戒処分に至った。そこで、本件では、Xらによる本件乗換契約の募集行為において、意向把握義務が履行されていたか否かが争点となった。

Y社は概要、Xらの意向把握義務違反として、①乗換契約の不合理性により、契約者の意向に反することが事実上推定され、また、それは②解約

損の発生によって裏付けられるものであり、他方、③意向確認書は必ずしも完全ではなく、これのみをもって意向把握義務を履行したとは評価されないと主張した。

これに対するXらの主張は、A社の保険商品を取り扱う上での乗換契約及びそれに伴う解約損が必ずしも経済的に不合理であるとはいえないことのほか、XらはY社やA社のルールに従って「ご意向確認書」に基づき契約者の意向を確認していれば、募集人として行わなければならない意向把握義務は尽くしていたというべきであるというものであった。

以上を踏まえ、本判決は、XらがBらに対して、「ご契約に関する注意事項（注意喚起情報）」、「ご意向確認書」及び「新旧比較表」等を示しながら、その意向を確認するとともに、乗換契約に伴う不利益を説明しており、本件乗換が自らの意向に沿うものである旨の記入及び署名押印も得ているのであるから、「一般的に求められていた程度の顧客の意向把握…を履践していた」と認定し、Y社の主張を排斥している。

###### イ 保険業法294条の2の内容

Y社がXらによる違反があったと主張する保険業法294条の2は、保険募集における保険募集人と顧客間での情報格差に鑑み、顧客が自身のニーズに必ずしも合致しないにもかかわらず、保険募集人が自己の利益を優先して提案した保障内容の保険に加入することを防止する趣旨で、2014年の保険業法改正により法定されたものである。

同条は、意向把握義務の内容として、i) 顧客の意向を把握する義務、ii) 顧客の意向に沿った保険契約の締結・加入を提案する義務、iii) 顧客の意向に沿った保険契約の内容を説明する義務、iv) 保険契約の締結・加入に際して、顧客が自らの意向と締結する保険契約の内容が合致している

ことを確認する機会を提供する義務の4点を定める。同じく2014年改正で新設された情報提供義務(294条1項)については、保険業法施行規則227条の2第3項1号が説明書面の内容等を定めているのに対して、294条の2の意向把握義務は内閣府令等でその内容が具体化されているわけではなく、また、その違反に対する直接的な罰則もないため、一般的義務(プリンシプル)規定と解釈されている<sup>3)</sup>。

もっとも、「保険会社向けの総合的な監督指針」(以下、「監督指針」という。)Ⅱ-4-2-2(3)は、意向把握・確認の方法として、ア)意向把握型(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、その意向に即した個別プランを提案し、プランと意向との対応関係を説明する)<sup>4)</sup>、イ)意向推定型(保険会社・保険募集人が推定した意向に基づき、保険金額や保険料を含む個別プランを設計し、その提案の都度、どのような意向を推定(把握)してプランを設計したのかを説明し、推定された意向との対応関係を説明するもの)<sup>5)</sup>を挙げており、実務においてはこれらの型を参考にした対応がとられている<sup>6)</sup>。

#### ウ 意向把握義務違反の主張・立証：事実上推定の当否

では、このような意向把握義務は、どのように主張・立証されるべきか。以下で、本判決を踏まえて考察する。

上記の通り、本件において、Y社は、①乗換契約の不合理性によって提案内容がBらの意向に反していたことが事実上推定されると主張した。これは、乗換契約自体が解約損を伴うことから、およそ契約者の利益になるものとは考え難く、契約者の意向に沿ったものでないこと、さらには募集の過程において意向の把握や解約損を含む保障内

容の説明を行っていないことが「推定」とされるという趣旨の主張と整理できる。

しかし、懲戒事由の存在は、懲戒処分の有効性を主張する使用者が主張・立証するのが労働契約法上の法理であって、その所在を「事実上」といっても変更・修正することについては慎重であるべきである。そして、意向把握義務を定めた保険業法294条の2に関して、特段の推定規定は定められていない。

また、意向把握義務が明文化された趣旨は、保険会社・保険募集人と契約者との間に存在する情報格差を募集過程での意向把握と説明を通して縮小させ、最終的には格差が解消され、共通の理解を持った状態を生成する点に求められる。このような趣旨からは、意向把握義務が履行されたか否かについては、結果である契約内容のみならず、その過程でのやり取りも重視されるべきであり<sup>7)</sup>、意向把握義務の具体的内容として、募集過程に連動する形で上記4点に分解されたのもその趣旨と解される。また、上記の通り、意向把握義務は一般的義務規定と解釈されており、その遂行のための具体的方法については、保険会社に比較的広い裁量が認められているのであって<sup>8)</sup>、各社での取り組みに多様性があり得ることからも、画一的な判断になじまず、やはり上記4点にかかる各事実の積上げにより認定、評価されるべき事項である<sup>9) 10) 11)</sup>。

確かに、乗換契約の内容が不合理であるとすれば、それは契約者の意向に反している事実や提案内容に関する適切な説明がなかった事実を「推認」させる要素となることは否定されないが、その一点をもって、一定の時間的経過が想定される募集過程全体に対する意向把握の状況が「推定」とされるという立論は、いささか飛躍があるように思われる。

本件<sup>12)</sup>でYがこのような推定を主張した背景事

情としては、年齢等により契約者らの協力を得られず、保険会社として、募集過程での具体的事実の経緯を把握するに至らなかったことにあるものと推察され、本件はあくまでそのような個別事情により主張・立証が制限された事案であったと捉えることも可能かもしれない。しかし、懲戒事由の存在については使用者に立証責任があるという原則に鑑みれば、何よりそのような状態で懲戒処分を実施することにつき、慎重さが求められるべきであったともいえる。

このように、本判決の意義は、懲戒事由の事実の立証が使用者にあるという大原則に従って、意向把握義務違反の主張・立証構造を確認した点に求めることができる。

なお、仮に、契約者から、意向把握義務違反があったとして保険契約の有効性等が争われた場合、その義務違反の主張・立証責任は契約者にあることとなるが、本件のY社の主張に従えば、その場面でも意向把握義務違反が事実上推定されることになる。Y社はそのような結果まで見込んだうえで主張していたのかという点でも疑問が残る。

- 
- 1) (懲戒) 第81条 会社は、社員が次の各号のいずれかに該当するときは、次条第1項に定める懲戒を行うことができる。
- (1) 法令又は会社の規程に違反したとき
  - (2) 職務を尽くさず、職務上の義務に違反し、又は職務を怠ったとき
  - (3)及び(4) (略)
  - (5) 業務取扱いに関し不正があったとき
  - (6)ないし(4) (略)
  - (5) 業務の内外を問わず、会社の信用を傷つけ、又は会社に勤務する者全体の不名誉となるような行為があったとき

- (6)以下 (略)
- 2以下 (略)
- 2) (懲戒) 第81条 会社は、社員が次の各号のいずれかに該当するときは、次条第1項に定める懲戒を行うことができる。
  - (1) 法令又は会社の規程に違反したとき
  - (2) 職務を尽くさず、職務上の義務に違反し、又は職務を怠ったとき
  - (5) 業務取扱いに関し不正があったとき
  - (5) 業務の内外を問わず、会社の信用を傷つけ、又は会社に勤務する者全体の不名誉となるような行為があったとき
- 3) 細田浩史・保険業法(2018年・弘文堂)488頁等
- 4) 監督指針Ⅱ-4-2-2(3)①ア
- 5) 監督指針Ⅱ-4-2-2(3)①ア(注2)
- 6) ただし、これらは、全商品・募集形態を通じて満たすべき水準とその具体的な例示をしたものであって、取り扱う商品や募集形態を踏まえ、保険会社や保険募集人の創意工夫により、これ以外の方法で顧客の意向を把握・確認することは排除されていない。
- 7) 木下孝治「顧客の意向の把握義務」ジュリスト1490号25頁(2016年)は、裁判実務において、顧客の意向が最終的に書面で確認されていることのみをもって、募集行為の適否を評価するのではなく、最終確定意向を形成する過程自体が誘導的でなかったかの事実評価をすべきと指摘する。
- 8) 前掲・細田488頁、山下丈ほか編・【専門訴訟講座③】保険関係訴訟〔第2版〕(2023年・民事法研究会)611頁〔吉田哲郎〕
- 9) この点は、まさに本判決が「本件乗換が本件各契約者の意向に反していることは本件各懲戒解雇が有効である旨主張するYにおいて立証すべき事柄であり、かつ、その判断に当たっては、本件乗換当時、本件各本契約者がどのような意向を具体的に示していたのか、本件乗換に当たって原告らが本件各本契約者にどのようなメリット等を説明したのか、説明を受けたメリット等についてその時点で本

件各本契約者が理解できていなかったのかなどについての検討が必要である」と述べる通りである。

- 10) 実際に、本件と同様に、乗換契約における意向把握義務違反を懲戒事由として解雇され、その有効性が争われたが、意向把握義務違反を認めた金沢地判令和5年1月26日判決判例秘書L07850165では、養老保険・終身保険を短期間で解約し、その後に同種・類似の新規契約を締結しており、契約者の資産状況に鑑みて保険料の支払いを長期間継続することは不可能であったことから、養老保険・終身保険の一般的な利用方法からかけ離れており、経済的合理性を欠くものであったと認定した上で、それに対する原告（元保険募集人）の主張を契約者の陳述や被告保険会社の調査結果等に照らして排斥しており、被告保険会社も、募集の不合理性から意向把握義務違反が推定されると主張していたわけではない。

- 11) 水戸地判令和5年3月24日判例秘書L07850575は、本判決と同様に結論として意向把握義務違反を否定しており、その理由中において、「一般的に、乗換契約は契約者の意向に反するとまで推定できるものとは解されない。」「本件契約について、…原告が〔契約者〕の意向を適切に把握することなく締結させたものといえるか否かについては、不利益事実の告知の有無を含め、本件契約の締結時の事情やその後の〔保険会社〕による調査の結果等を踏まえて、具体的に検討されるべきである」と述べた上で、契約者への聴取り調査を行った保険会社担当者の証言等も踏まえて募集過程の事実を具体的に認定している。なお、その前提として、被告保険会社は、「乗換契約は、原則として、契約者に不利益を与えるものとしてその意向に反していたものと事実上推定され、契約者の意向に反していなかったこと（契約者が乗換契約をする特別の意向を有していたこと）が生命保険募集人において主張立証されない限り、乗換契約は契約者の意向に反していたと認定されるべきである」と主張している。

- 12) 札幌地判令和4年12月8日判決L07751207も、本判決と同様に、乗換契約の不合理性による意向把握義務違反の推定を否定した上で、同義務違反を否定している。なお、本

件はその後控訴されていたが、2024年3月8日に、懲戒解雇処分を3ヶ月の停職処分に修正する内容での和解が成立したと報道されている（2024年3月8日北海道新聞「かんぼ不正訴訟 札幌の40代男性と日本郵便が和解」）。