

約款の平明化について

—これまでの経緯と今後の方向性—



保険・年金研究部門 主任研究員 小林 雅史

masashik@nli-research.co.jp

[要旨]

- 1** 明治後期における模範普通保険約款の制定後、約款の平明化は昭和初期から提唱され、それまでの文語体の約款を口語体の約款に改定する生保会社もあった。第二次大戦後も、生保会社は保険審議会答申、国民生活審議会答申等を受け、生命保険協会ベースでの平明化の検討に加え、各社でのさまざまな取組みが継続されてきている。
- 2** このような約款の平明化に加え、約款の文字サイズや約款冊子の拡大、約款をわかりやすく解説したご契約のしおりの創設等、「読みやすい約款」を実現するための方策もとられ、近年では約款のCD・ROM化を実施している生保会社もある。
- 3** 一方、こうした約款文言の平明化、提供方式の拡大にとどまらず、近年、いわゆる「保険金不払い問題」の原因のひとつとして商品の複雑性が指摘されたことを受け、約款の平明化とともに、商品そのもののシンプル化も実施されており、合わせて、約款について、加入顧客に開示するだけでなく、広く一般消費者に自社ホームページを通じて開示する例もある。
- 4** すなわち、約款の平明化については、①約款文言の平明化、②商品そのもののシンプル化、③提供方式、提供先等の拡大という、「顧客のわかりやすさの一層の推進」という観点から幅広く捉えることができ、2010年4月の改正保険法施行等の機会を通じて、生保会社各社のさまざまな創意工夫が期待される。

目次

1—はじめに	45
2—約款の平明化の経緯	45
1 明治、大正、昭和（第二次大戦前）の動向	45
2 第二次大戦後の動向（保険金不払い問題発生前）	48
(1)約款の口語化と改正動向	48
(2)災害・疾病関係特約の発売と約款の複雑化	48
(3)保険審議会答申と約款モデル条項案の作成	49
(4)ご契約のしおり、ご契約のしおり・約款の事前配布	49
(5)国民生活審議会答申と約款の改正	50
(6)第三分野商品の拡充と約款の複雑化の進展	51
(7)重要事項説明書とそれに代わる契約概要・注意喚起情報の事前配布	51
3 保険金不払い問題発生後の動向	52
(1)保険金不払い問題への各生保会社の取組み	52
(2)約款平明化の対応	53
3—生保会社各社の商品のシンプル化	59
1 商品内容の整理・統合	59
2 手術給付の見直し	60
3 通院特約の販売停止と代替給付の開発	61
4 その他の取組み	61
4—生保会社各社の約款の提供方式・提供先の拡大	62
5—おわりに	63
【参考文献】	64

1——はじめに

生命保険約款については、内容が難解で、文字サイズも小さく、読む気になれないとの意見は昭和初期からあり、「保険約款は判らないやうに制定せられ、読めないやうに印刷される」¹との厳しい指摘がされていた。

戦後も国民生活審議会答申等において、契約の内容を正確に理解するためには、約款自体を読む必要があり、約款を読みやすいものに改めていくことが必要であるとされ、保険業法上の免許審査基準としても約款平明化が要請されている²ことも踏まえ、生保会社はさまざまな取組みを行ってきた。

一方、近年では、いわゆる「保険金不払い問題」の原因のひとつとして商品の複雑性が指摘されたことを受け、約款の平明化とともに、商品そのもののシンプル化も実施されており、合わせて約款を加入顧客に開示するだけでなく、広く一般消費者に自社ホームページを通じて開示する例もある。

本稿では、「約款の平明化」、「商品のシンプル化」、「提供方式・提供先の拡大」の三点についての経緯を概説するとともに、今後の方向性についての私見を述べることにしたい。

なお、本稿での意見に係る部分は全て筆者の個人的見解であり、筆者の所属する会社の見解ではないことをお断りしておく。

2——約款の平明化の経緯

1 | 明治、大正、昭和（第二次大戦前）の動向

1899年6月新商法が、1900年7月旧保険業法が施行され、それぞれ生命保険契約に関する基本的事項、生命保険契約を規定する普通保険約款に記載すべき事項³が法定されたこと、保険業法施行規則で保険証券に保険約款の全文記載または添付が要請されたこと⁴を受け、現在の生命保険協会の前身である生命保険会社談話会により、1900年10月、「模範普通保険約款」が制定された。

それまでは各生保会社の「保険規則」（契約締結手続き、当事者間の権利義務関係、会社の内容等を記載）によって生命保険契約の内容が規定されていた⁵が、以降は「模範普通保険約款」に基づいて各生保会社が作成した普通保険約款によって生命保険契約の内容が規定されることとなった⁶。

1 森莊三郎「普通保険約款の形式の改善」（生命保険経営第2巻第3号19～33ページ、1930年5月）

2（新）保険業法第5条第1項第3号 前条第2項第2号および第3号に掲げる書類（筆者注：事業方法書、普通保険約款）に記載された事項が次に掲げる基準に適合するものであること。イ～ハ（省略）ニ 保険契約者等の権利義務その他保険契約の内容が、保険契約者にとって明確かつ平易に定められたものであること。ホ（省略）

3（旧）保険業法第7条 普通保険約款ニハ左ニ掲ケタル事項ヲ定ムルコトヲ要ス 一 保険会社カ保険金額ノ支払ヲ為スヘキ事由 二 保険契約無効ノ原因 三 保険会社カ其義務ヲ免ルヘキ事由 四 保険会社ノ義務ノ範囲ヲ定ムル方法及ヒ其義務履行ノ時期 五 保険契約者又ハ被保険者カ其義務不履行ノ為メニ受クヘキ損失 六 保険契約ノ全部又ハ一部ノ解除ノ原因及ヒ其解除ノ場合ニ於テ当事者ノ有スル権利義務 七 保険契約者、被保険者又ハ保険金額ヲ受取ルヘキ者ノ利益又ハ剰余金ノ分配ニ与ル権利ノ有無及ヒ範囲（「改正保険関係法令全集」、岩瀬修文堂、1931年11月1日、2～3ページ）。なお、1939年の保険業法改正により、普通保険約款記載事項は保険業法本体から削除され、保険業法施行規則第12条に規定された（規定の内容は同様、三浦義道「改正保険業法解説」、巖松堂書店、1940年9月10日、366ページ）。

4（旧）保険業法施行規則第7条 保険証券ニハ保険約款ノ全文ヲ記載シ又ハ之ヲ記載シタル書面ヲ添付スルコトヲ要ス

5「生命保険協会70年史」（生命保険協会、1978年12月7日、14ページ）。

6なお、新商法施行前の約一年間、旧商法（ロエスレル商法）の1898年7月全面施行（保険監督法は1900年の旧保険業法制定まで存在せず、その一部が旧商法に規定されていた）およびこれに伴う農商務省令での保険監督に関する細則の制定時期があり、農商務省令では、「普通保険約款」を保険会社の営業申請時の申請書の添付書類としていた（三浦義道前掲「改正保険業法解説」7～8ページ）。

1911年10月、商法改正を受け、生命保険会社協会は「模範普通保険約款」を改正、さらに1927年、「模範普通保険約款」草案が制定されたものの、各社の承認を得るに至らなかった。

図表-1は3種の模範普通保険約款の比較で、基本的には免責事由の縮小等、顧客有利の方向（当時の説明によれば、「被保険者の利益を拡張する主意」）で改定が行われていたことがわかる。

図表-1 模範普通保険約款の比較

	1900年	1911年	1927年草案
概要	・文語体、漢字カタカナ混じり文、全22条	・文語体、漢字ひらがな混じり文、全23条	・文語体、漢字ひらがな混じり文、全26条
用語	・保険契約人、被保険人、保険金を受け取るべき者 等	・保険契約者、被保険者、保険金を受け取るべき者 等	・(同左)
保険金の支払時期	・必要書類の会社の本店到達後30日以内	・必要書類が会社の本店に到達後一箇月以内、ただし調査のため特に時日を要する場合を除く)	・(同左)
免責事由	・自殺、決闘、犯罪、死刑の執行、刑の執行中の死亡 ・保険金を受け取るべき者の被保険人故殺 ・戦争その他の変乱（あらかじめ特別保険料を払い込んだ場合を除く） ・保険金を受け取るべき者の死亡後90日以内の請求書類未提出	・3年以内の自殺 ・失踪（会社が認めたときを除く） ・決闘、犯罪、死刑の執行、1年以上の懲役・禁固刑の執行中の死亡 ・保険金を受け取るべき者の被保険者故殺・保険契約者の被保険者故殺 ・戦争その他の変乱（あらかじめ特別保険料を払い込んだ場合を除く）	・2年以内の自殺 ・失踪（会社が認めたときを除く） ・決闘その他の犯罪、死刑の執行 ・保険金を受け取るべき者の被保険者故殺・保険契約者の被保険者故殺 ・戦争その他の変乱（あらかじめ特約ある場合を除く）
告知義務違反	・無効	・解除（5年経過または会社知から1箇月経過時を除く）	・解除（3年経過または会社知から1箇月経過時を除く）
詐欺	・(規定なし)	・無効	・(同左)
利益分配	・保険契約人、被保険人、保険金を受け取るべき者は会社の利益分配に係る権利はない	・保険契約者、被保険者、保険金を受け取るべき者は特約ある場合を除き会社の利益分配に係る権利はない	・(同左)

（資料）それぞれ「普通保険約款」（明治大正保険史料第2巻685～694ページ、生命保険会社協会、1937年）、「模範普通保険約款」（明治大正保険史料第3巻645～649ページ、生命保険会社協会、1940年）、「模範普通保険約款草案」（昭和生命保険史料第1巻721～731ページ、生命保険協会、1970年）。

昭和初期には、1929年9月時点の各生保会社の約款の分析により、約款の平明化（活字の拡大、見出しの創設、漢字カタカナ混じり文を使用する生保会社が多い中での漢字ひらがな混じり文の採用、口語体の使用、句読点・カッコの活用等）が提唱された⁷。

1940年9月、日本生命は「利源配当附普通保険」を発売、約款を初めて文語体から口語体とした。

図表-2のとおり、章にあたる部分の見出し設定のほか、1927年草案とは異なる口語体の使用、句読点の新設、平易な文言への置き換えにより、現在の約款の文言により近いものとなっている。

図表-2 模範普通保険約款（1927年草案）と日本生命利源配当附普通保険普通保険約款の比較

	1927年草案	日本生命普通保険約款（1940年）
責任開始	「会社の責任開始期」 ・会社の保険契約上の責任は保険契約者が会社の通知に依り第一回保険料を払込みたる時に始まる	「会社の責任開始期」 ・会社は第一回保険料を受け取つた時から保険契約上の責任を負ひます。
保険金の支払	「保険金の支払及其手続」 ・保険金は被保険者が死亡したとき又は保険期間満了の日まで生存したとき之を支払ふべし	「保険金の支払および手続」 ・保険金は被保険者が死亡したとき又は保険期間満了の日まで生存したときに支払ひます。
保険金の支払時期	・保険金は前二条の書類が会社の本店に到達したる後一箇月内に之を支払ふべし但会社に於て調査の爲め特に時日を要する場合は此限に在らず	・会社は調査のため特に時日を要する場合の他は前二条の書類が本店に到達してから一週間以内に保険金を支払ひます。
告知義務違反	・保険契約の当時保険契約者又は被保険者が悪意又は重大なる過失に因り重要な事実を告げず又は重要な事項に付不実の事を告げたるときは会社は契約の解除を爲すことを得但会社が其事実を知り又は過失に因りて之を知らざりしときは此限に在らず (後略)	・保険契約者又は被保険者が保険契約締結の際、悪意又は重大な過失によつて重要事実を告げなかつたか又は重要事項について不実のことを告げた場合には会社は保険契約を解除することが出来ます。但し会社はその事実を知つていた場合又は過失のため知らなかつた場合は解除することが出来ません。(後略)

(資料)それぞれ前掲「模範普通保険約款草案」、「利源配当附普通保険」(日本生命保険株式会社社史(五十年史統編)120～132ページ(日本生命保険相互会社、1957年))。

7 森莊三郎前掲「普通保険約款の形式の改善」。同論文では約款口語化会社は1929年9月時点で全41社中2社とされている。1936年4月時点では、全28社中2社となっている[[「生命保険約款集」(生命保険会社協会、1936年9月)より筆者集計]。

その後生命保険統制会（金融統制のため1942年5月設立、生命保険会社協会は生命保険集会所と名称を改め、クラブ的団体として存続）により、1944年に改訂模範約款案が策定され、これまで制定された模範約款が、その採用について各生保会社の判断に委ねられていたのと異なり、各生保会社に任意条項とされる項目のほかは模範約款を適用することが求められようとしたが、各生保会社に約款改訂についての具体的指示がなされることはなかった。

この改訂模範約款案は、1927年草案に比べ、口語体の使用、句読点の新設や、平易な文言への置き換え等、日本生命「利源配当附普通保険」普通保険約款とほぼ同様の改訂を行っている⁸。

2 | 第二次大戦後の動向（保険金不払い問題発生前）

(1) 約款の口語化と改正動向

第二次大戦前には、商法、保険業法などの法律や公文書がほとんど漢字カタカナ混じり文の文語体であったため、大部分の生保会社の約款が同様の文語体という状況であったが⁹、第二次大戦後の約款は口語体となった¹⁰。

1955年12月、大蔵省保険課から「保険約款に関連して再検討を要する諸点」について生命保険協会に諮問があり、1956年3月、生命保険協会から答申した。

この諮問・答申により、1956年4月、各生保会社が約款を改正し、会社の責任開始期についての承諾の意思表示の方法（保険証券の送付）の明示、廃疾（現在の高度障害状態）程度の明確化等約款の一部について修正が図られた。同時に日本生命では、契約内容の基本的事項を規定する約款本体と、手続き等に関する詳細な取扱を規定する約款細則との分離という新たな試みを実施された¹¹。

(2) 災害・疾病関係特約の発売と約款の複雑化

1963年7月、交通事故の増加を背景とした、損保会社による交通事故傷害保険発売を契機に、生命保険協会でも新種保障の検討が行われ、1964年4月、交通事故による保障を含む、災害全般による死亡・傷害・入院を保障する生保会社統一商品として災害保障特約が発売された。

災害保障特約では、不慮の事故による死亡および伝染病予防法第1条第1項または第2項に規定する疾病を直接の原因とする死亡（法定伝染病・指定伝染病による死亡）、不慮の事故による傷害・入院に対して保障を行うこととなった¹²。

災害保障特約は1969年2月に一部改定され¹³、また1976年3月、

①災害による死亡を保障する災害割増特約

②災害による死亡・後遺障害を保障する傷害特約

8 「改訂模範約款」（昭和生命保険史料第三巻 648～653ページ、生命保険協会、1972年3月30日）。

9 1941年2月時点で、全24社中文語体会社が21社、うち漢字カタカナ混じり文会社が19社と大部分を占めていた（「生命保険約款集」、生命保険協会、1941年10月より筆者集計。なお、保険種類により文語体・口語体を併用している会社は口語体会社として算出した）。

10 1953年7月時点で、全20社の約款は全て口語体となっている（青谷和夫編「生命保険約款集」、信友社、1953年9月30日）。

11 羽田暎「普通保険約款の複雑化傾向と単純化の問題」（保険学雑誌第412号 57ページ、1961年1月、日本保険学界）。なお、現在の日本生命の約款には細則は設けられていないが、一部生保会社において、全保険種類に共通する取扱総則約款と、各保険種類ごとの給付条項を中心とした約款といった規定方式としている例がある（後述）。

12 「災害保障特約の統一化」（昭和生命保険資料第7巻 334～397ページ、生命保険協会、1975年9月30日）、「新種保険、新特約の創設」（生命保険協会報第45巻第1号 95～96ページ、生命保険協会、1965年1月20日）。

13 「新種保険、新特約の創設」（生命保険協会報第50巻第1号 40～41ページ、生命保険協会、1969年7月15日）。

③災害による入院を保障する災害入院特約

の3特約に分離された¹⁴。

この間、疾病入院を保障する保険も1966年にはじめて一社で発売され、1974年の外資系生保会社によるがん保険の発売後、1976年には各社から成人病による入院・手術を保障する成人病特約が発売され、また、同時期には、疾病による入院・手術を保障する疾病入院特約も一般的となった¹⁵。

こうした災害・疾病関係特約の開発により、必然的に約款内容は複雑化し、約款の分量も増大した。

(3)保険審議会答申と約款モデル条項案の作成

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、生命保険協会では法規専門委員会に約款改正作業部会を設けて検討を進め、1977年1月「養老保険普通保険約款モデル条項案」を作成した。

このモデル条項案では、会社側に一方的に有利な条項の洗い出しや、契約者サイドに立った再検討等、約款の内容の見直しに加えつぎのような記載方式の見直しが行われた。

- ①約款条項の配列（冒頭の会社の責任開始の条項のつぎに保険金の支払の条項を設定）
- ②専門用語・法律用語の一般的用語への置き換え（保険料⇒掛金、自動貸付（振替貸付）⇒立替等）
- ③準用規定（筆者注：「〇〇については、第△条の規定を準用します」といった、具体的な取扱を他の条項に委ねる規定）、白地規定（筆者注：「□□については、会社の定めるところにより××します」といった、具体的な取扱を会社側の内規等に委ねる規定）の縮減
- ④平易な文章表現（箇条書き方式の採用等）
- ⑤送り仮名等の基準（「法令における当用漢字の音訓使用及び送り仮名の付け方（内閣法制局総発第105号、昭和48年10月3日）¹⁶」準拠、ただし「及び」・「又は」・「若しくは」はひらがな化）

なおこのモデル条項案は、「約款の平明化は各社がそれぞれの創意を活かし、不断の努力を傾けることによりその実を挙げることが望ましい」として、各社の統一的な約款とはされず、今後各社が約款の平明化作業を具体的に推進する際の一つの参考例とされた¹⁷。

(4)ご契約のしおり、ご契約のしおり・約款の事前配布

約款に加え、1962年の保険審議会答申では約款をわかりやすく解説した冊子も必要とされ、1963年4月より、約款の重要な部分について平明に解説した「ご契約のしおり」が事前配布されることとなった。また、1975年の保険審議会答申に基づき、1977年10月より「ご契約のしおり」とそれまで保険証券とともに後送されていた約款が「ご契約のしおり・約款」として合冊、事前配布されることとなり、契約申込書に受領確認欄が設定された¹⁸。

14 「災害保障特約の改正について」（生命保険協会報第57巻第1号57～59ページ、生命保険協会、1976年9月30日）。

15 平尾正治「約款の医学的検討—痼疾、障害、疾病を中心として—(1)、(2)、(3)」（生命保険経営第47巻第6号64～80ページ・第48巻第1号85～103ページ・第49巻第1号106～120ページ、生命保険経営学会、1979年11月・1980年1月・1981年1月）、「成人病特約の発売」（生命保険協会報第57巻第2号95～96ページ、生命保険協会、1977年2月28日）。

16 現在では「法令における漢字使用等について」（内閣法制局総発第141号、昭和56年10月1日）となっている。

17 「約款平明化に伴うモデル約款の作成について」（生命保険協会報第58巻第1号172～173ページ、生命保険協会、1977年10月25日）。

18 詳細については小著「顧客への約款等の開示について—インターネットによる開示の動向—」（基礎研レポート2009年12月号、ニッセイ基礎研究所、2009年11月25日）参照。

(5) 国民生活審議会答申と約款の改正

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、その中では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。

同報告においては、生命保険の実務上の課題について、

- ① 保険契約が失効する前に書面により保険料が未払込のまま猶予期間を過ぎると失効となる旨の通知を行うことを徹底する必要がある
- ② 保険料の自働振替貸付制度については、消費者の意向に沿ったものとなるよう実際にその適用が問題となった時点において適用の可否を契約者に確認する等の措置が必要である
- ③ 保険料の払込方法については、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
 - － 保険料の払込方法については、現金持参、集金、郵便振替、銀行口座自動振替等実際に行われている方法について消費者が不利益を被らないように明確に規定し、これらの方法のうちから、自己の希望する払込方法を消費者が選択できる旨の規定に改めるべきである。
- ④ 保険金・給付金の支払場所については、約款上の規定を見直す必要がある
 - － 保険金・給付金の支払を求める裁判を起こす場合には、民事訴訟法第1条及び第5条によれば、本店の所在地あるいは義務履行地の裁判所において行うこととなる。ところが、生命保険約款では保険金・給付金は会社の本店で支払う旨規定されているため、保険会社に対する保険金請求の裁判は本店の所在地で行わざるを得なくなっている。このため本店から離れたところに住む保険金受取人は、遠隔地の裁判所に支払い請求の訴えを起さなければならないという大きな負担を負うことになっている。したがって、保険金・給付金の支払は支社等においても行われているという実態に合わせる意味でも、保険金・給付金の支払場所は本店、支社等とする旨、約款を改める必要がある
- ⑤ 入院給付金が付加された契約については、社団法人生命保険協会に被保険者の氏名、入院給付金の種類、給付日額等が登録されるが、約款中にこれに関する規定を設けておくことが望ましい等の提言¹⁹がなされたほか、契約の内容を正確に理解するためには、約款自体を読む必要があるとして、「約款を読みやすいものに改めていくことが必要である」とされている。

実務面での対応に加え、約款面では上記③・④・⑤について1982年12月に生命保険協会のモデル約款が作成され、1983年4月に生保各社により、約款改正が行われた。

19 提言の内容については内閣府ホームページ「旧国民生活政策ページ」、提言に対する生保業界の対応については「国民生活審議会『消費者取引に用いられる約款の適正化』対応について」(生命保険協会報第63巻第2号66～67ページ、生命保険協会、1983年4月8日)。なお、約款面ではこのほか、「疾病保険についての契約前発病不担保条項に係る、病歴を自覚せずに加入した被保険者についての給付金支払いの約款規定化」も提言されたが、実務上の対応に止まった。この点については後述。

具体的な約款改正内容はつぎのとおり²⁰。

③について

⇒保険料の払込方法については、現金持参、振替送金、集金、自動口座振替、団体扱等保険料払込方法（経路）を列挙し、保険契約者が選択できる旨規定するとともに、それまでの保険料を払い込むべき期限として規定されていた保険料払込期日（月払契約の場合、責任開始日の月ごとの応当日）という概念を、実務上、月単位での保険料の収納が一般的な認知を得ていることから、保険料払込期月（月払契約の場合、責任開始日の各月の応当日の属する月の初日から末日まで）という概念に変更した（月払契約で、例えば責任開始日の各月の応当日が10日の場合の保険料払込期日（保険料払込期限）は各月10日まで、応当日が25日の場合の保険料払込期日（保険料払込期限）は各月25日までであったものを、保険料払込期月として、各月の応当日の属する月の初日から末日に変更）。

④について

⇒保険金・給付金の支払場所を本店から本店または会社の指定した支社に変更するか、同様の効果がある管轄裁判所の条項を新設するかのいずれかとした。

⑤について

⇒すでにご契約のしおりやパンフレットに記載していた契約内容登録制度について、約款規定を新設した。

(6)第三分野商品の拡充と約款の複雑化の進展

災害・疾病関係特約について、通院特約や女性入院特約等が発売されたが、1992年にはがん、心筋梗塞、脳卒中を保障する3大疾病保障保険（特定疾病保障保険）、余命6か月と診断された場合に保険金を支払うリビングニーズ特約が発売され、これを期に各生保会社において疾病障害保障特約、保険料払込免除特約等の入院・通院以外を保障する第三分野商品の開発が相次ぎ、約款内容の複雑化、分量の増大がますます進んだ。

(7)重要事項説明書とそれに代わる契約概要・注意喚起情報の事前配布

2001年4月、金融商品の販売等に関する法律が施行され、生保会社を含む金融商品販売会社に重要事項説明義務と勧誘方針の策定・公表義務が課されたことを受け、各生保会社では「重要事項説明書」（特に重要なお知らせ）を「ご契約のしおり・約款」に加えて事前開示するようになった。

また、2005年4月、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、「保険会社向けの総合的な監督指針」が改正され、顧客が保険商品の内容を理解するために必要な「契約概要」、顧客に対して注意喚起が必要な「注意喚起情報」について規定されることとなり、各生保会社は重要事項説明書に代え、契約概要・注意喚起情報を事前開示することとなった²¹。

20 「生保各社、国民生活審議会報告に対応し約款を改正」（生命保険協会報第64巻第1号65～67ページ、生命保険協会、1983年12月20日）。

21 詳細については前掲小著「顧客への約款等の開示について—インターネットによる開示の動向—」参照。

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があることから、消費者の意見も反映させるような消費者利便・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。

3 | 保険金不払い問題発生後の動向

(1) 保険金不払い問題への各生保会社の取組み

2005年以降、保険会社によるいわゆる「保険金不払い問題」が発生し、金融庁は2007年2月、全生保会社（当時38社）に対し支払漏れ等の調査を指示したが、うち37社で支払漏れがあり、多数多額の10社に対し2008年7月、業務改善命令が発出された²²。

同時に支払漏れが発生した37社に対し、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。

この要請に基づき、現在でも以降の新設会社等を除き、各生保会社では自社ホームページで保険金等の支払管理体制等に係る取組みを公表しており、その中で対応策のひとつとして、約款の平明化や商品のシンプル化を打ち出す会社が多い。

実際にプレス発表等で約款の平明化の具体内容を公表している会社もあり、また、別途自社ホームページで約款を一般消費者向けに公開している会社もあることから、こうした資料を活用して、各生保会社の約款平明化、商品のシンプル化の詳細を分析することとしたい。

支払漏れが発生した37社において、現在ホームページで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が確認できるのは35社である。

このうち、約款平明化を実施した会社が25社、商品のシンプル化を実施した会社が18社で、ホームページでの確認からは、約7割の会社が約款平明化を、約半数の会社が商品のシンプル化を行ったこととなる²³。

具体的には、図表3のとおり、35社中、

- ・約款平明化と商品のシンプル化の双方を実施した会社：16社
- ・約款平明化を実施した会社：9社
- ・商品のシンプル化を実施した会社：2社
- ・約款平明化と商品のシンプル化の双方に言及のない会社：8社

となっている。

さらに、約款の平明化についてプレス発表を行っている会社が11社、商品のシンプル化についてプレス発表している会社が12社となっている。

22 保険金不払い問題については、鳳佳代子「保険金不払い問題の概要と課題」（調査と情報第572号、2007年3月20日、国立国会図書館）、井上涼子「生損保業界における保険金不払い問題～求められる信頼回復に向けた取組み～」（立法と調査第274号、2007年10月26日、参議院）等を参照。

23 一部の生保会社では、保険金等の支払管理体制等に係る取組みの中で、「指定代理請求特約」の新設を行っている。詳細については小著「高齢者向け生命保険実務について-指定代理請求制度を中心に-」（基礎研レポート2010年2月号、2010年1月25日、ニッセイ基礎研究所）参照。

なお別途、自社ホームページで約款を一般消費者等向けに開示している会社が 35 社中 12 社（このほかに以降の新設会社等で約款開示を行っている会社が 5 社）ある。

図表-3 保険金等の支払管理体制等に係る取組みの中での約款平明化・商品シンプル化等（全35社）
会社数、%

	実施会社数	プレス発表実施会社数	(参考)約款開示会社数
約款平明化＋ 商品シンプル化	16 社 (45.7)	12 社 (75.0) ＜うち 3 社は商品シンプル化のみプレス発表＞	9 社 (56.3)
約款平明化	9 社 (25.7)	2 社 (22.2)	2 社 (22.2)
商品シンプル化	2 社 (5.7)	0 社 (0.0)	0 社 (0.0)
双方に言及なし	8 社 (22.9)	—	1 社 (12.5)
合 計	35 社 (100.)	14 社 (40.0)	12 社 (34.3)

(資料) 2009 年 11 月現在の各生保会社ホームページによる。約款開示会社数については、保険法の改正に伴う既契約週及適用条項のみを開示している会社は、非開示としてカウントした。

(2)約款平明化の対応

保険金等の支払管理体制等に係る取組みの中で対応策のひとつとして、約款の平明化を行った会社は 25 社、うち、約款平明化についてプレス発表を行った会社は 11 社、約款開示を行っている会社は 11 社である。

保険金等の支払管理体制等に係る取組みの中で公表されている約款平明化の具体方策の中には、ご契約のしおり・約款の A4 化、文字サイズ拡大等や、約款の CD・ROM 化が上げられているケースもあるが、これらについては「提供方式・提供先の拡大」として分析することとし、主な約款本体での取組み内容について分類すると、

- ①約款上の「会社の定めるところにより」（前述の「白地規定」）の明確化
- ②表形式の活用
- ③専門用語の平易な用語への置き換え
- ④難読漢字への振り仮名追記

等が挙げられる。

また、「約款のわかりやすい解説」をホームページに掲載したり、約款の構成を「共通取扱事項と商品固有の支払事項の 2 編構成の約款」とした会社もある（詳細については後述）。

①白地規定の明確化

約款上の、「会社の定めるところにより」、「会社が認めた」等の「白地規定」を明確化した会社は 25 社中 9 社あり、以前から白地規定を明確化していた会社等もあると考えられることから、約款平明化の一つの大きな方策となっている。

具体的内容については、各社とも例示していないので推測の域を出ないが、例えば前述の生命保険協会1977年1月「養老保険普通保険約款モデル条項案」も、白地規定の縮減を企図したものの、実際には減額、払済養老保険への変更、保険期間・保険料払込期間の変更など、いわゆる保全取扱の規定を中心に「会社の定めるところにより」、「会社の定める方法」が12箇所あり（ただしそのほとんどについて「ご説明欄」での条件列挙が求められている）²⁴、こうした箇所を中心に明確化が行われたものであろう。

ただし、生命保険契約は長期にわたることから、例えば保険契約者に対する貸付の適用利率など、将来取扱条件が変更される可能性があるものもあり、白地規定を全廃することは困難であるものと考えられる（約款平明化を表明した上で、約款開示を行っている11社について、開示している約款（医療保険の主約款ベース。医療保険を販売していない1社については他の保険種類の主約款）においては、管見の限り、白地規定を全廃した会社はない）。

こうした点への対応策として、モデル条項案の考え方に沿って、約款の注記・補則として「お取扱の際の率によります」等と記載している会社もあり、さらに諸利率・契約内容変更の取扱範囲について、ホームページ上で、改定のつど「主な諸利率一覧」、「保険金などを減額する場合の最低金額一覧」等の名称で公開している会社もある。

白地規定については、必要最小限にとどめ、表現もできるだけ統一（例えば、「会社の定める範囲内で」取り扱う旨の記載に統一する等）するとともに、契約貸付利率・配当積立利率等の諸利率や、保険金などを減額する場合の最低金額等について、白地規定をやむを得ず残す場合でも、インターネット等幅広い媒体を用いた、適時適切な取扱条件の顧客への開示が必要となろう（なお、保険金などを減額する場合の最低金額等、従来は白地規定とされてきた条項についても、約款本文で明示する会社も一部現れてきており、ひとつの方策であるものと考えられる。なお、この場合、その最低金額そのものが顧客との約定内容となり、顧客に対する不利益な変更はきわめて困難となることにも、留意が必要であろう）。

②表形式の活用

表形式の活用を行った会社は25社中8社ある。

従来から、保険金・給付金の支払事由（免責事由も同一の表とし、支払事由・支払額・受取人・免責事由を一覧表的に掲載している会社もある。保険給付を受けられる場合、受けられない場合を一覧にして顧客の理解促進を図る観点からの取組みであり、約款平明化を表明した上で、約款開示を行っている11社中7社で採用されている）や、保険金・給付金請求時の必要書類を表形式とする会社は多かったが、こうした表に加え、責任開始条項や用語の定義条項、さらには保険料の払い込みなど、図表を用いることで顧客の理解が促進され则认为られる条項について幅広く表形式とする会社がある。

24 「生命保険協会が作成した平明化のためのモデル約款（上）、（下）」（インシュアランス第2779号・第2780号、1977年2月17日・2月24日、株式会社保険研究所）。同モデル条項では白地規定のほとんどの箇所について「ご説明欄（筆者注：顧客に渡す約款冊子に、顧客の理解をより得やすくするための一手段として、約款上の白地規定を補完する方法として新設が提言された）で、取扱条件を列挙」としている。

最近の約款平明化の経緯・具体対応についての論考でも、責任開始期について場合分けの上一覧表とし、保険金・給付金の支払事由・金額・受取人・免責事由を同一の表とした例が紹介されており、顧客の見やすさ、わかりやすさの点からは重要な取組みといえよう²⁵。

約款平明化を表明した上で、約款開示を行っている11社の状況を見ると、そのすべての会社で表形式を用いており、中には過半の条文について表形式を採用している会社もあるが、項目・内容等を列挙して一覧表とした効果的な表形式の採用は約款平明化の必須の方策といえよう。

③ 専門用語の平易な用語への置き換え等の文章平明化

法律用語や医学用語等の専門用語を平易な用語へ置き換えたり、文章の平明化を行った会社は5社ある。

具体的には、

- ・責任開始期⇒保障の開始について（責任開始）
- ・時日を要する場合⇒日数を要する場合

等が挙げられる。

その他の平易な文章表現を実現するための方策としては、つぎのとおり。

i) 条文分割による明確化、一条文当たりのボリューム削減

たとえば入院給付金などの給付に関する条項は、きわめて重要な条項であるにもかかわらず、支払事由や支払額等基本的な規定のほか、支払いの詳細ルールも含め同一の条で規定されていたことから、結果として例えば「入院給付金の支払い」の一条で約款数ページにわたるケースもあった。

保険給付の根幹に係る規定を「入院給付金の支払い」と、支払いの詳細ルールを「入院給付金の支払いに関するその他の事項」として分離、条文名にもその旨明記している例がある（同一条文に存置しつつ、支払いの詳細については項目を箇条書きにし、取扱内容を一覧表とする会社もある）。

⇒約款平明化を表明した上で、約款開示を行っている11社中5社

また、保険料をあらかじめ前払いする場合の条項について、従来、「保険料の前納および一括払い」等として年払・半年払・月払といった保険料の払込方法によらず同一の条で一括して規定していたものを、年払契約・半年払契約についての保険料の前納、月払契約についての保険料の一括払いの各条項に分離、条文名にも明記して、いわば「名は体を現す」を実践しようとしている例がある（同一条文に存置しつつ、前納と一括払に区分し、取扱内容を一覧表とする会社もある）。

⇒約款平明化を表明した上で、約款開示を行っている11社中4社

25 山本英人「約款平明化への取組み」（生命保険経営第77巻第2号89～107ページ、生命保険経営学会、2009年3月）。

条文の名称については、顧客の検索の便からも規定内容を要約したわかりやすいものとする必要があるものと考えられ、特に顧客の個々の契約内容により、自らに関係がある条文か否かについての判断がある程度可能な名称設定（上述の「月払契約の保険料の一括払い」）等、一層の工夫が求められるよう。

ii) 約款本文での補足説明欄、備考欄等の設定

- 約款の記載内容について、本文右欄や下欄で注や補足説明欄を設けたり、従来約款の別表として別ページに掲載されていた表や備考を約款本文下欄に移動することで、別ページを参照することなく、同一ページで顧客の理解が完結するよう、掲載方法を洗い替えしている例がある。
- 保険料を払い込むべき期間、払込猶予期間については、ご契約のしおり部分で、具体的な〇月支払い分の保険料の例として図表で示すことが多かったが、こうした取扱等を約款の「参考」欄で掲載するケースもある。
- また、上述の白地規定の内容について、注記欄や補則欄で説明している例もある。

⇒約款平明化を表明した上で、約款開示を行っている11社中6社

ある条項の記載内容については、本来当該条項だけを読めば完結する方式が理想ではあるが、約款の別表を全て約款本文とする例はなく、本文と別表との切り分けが重要となろう。

例えば、別表の内容が保険給付にかかる根幹であり、そのボリュームも大きくないのであれば、約款本文に記載したり、ボリュームの点でそれができないと判断する場合は、概要を約款本文に記載した上で、別表に詳細を記載するという考え方もあろう。

iii) 用語の定義条項の新設

- 責任開始期や契約応当日などの約款で使用される用語について、約款冒頭で定義、説明している例もある。

⇒約款平明化を表明した上で、約款開示を行っている11社中5社

この点については、「契約者が約款を読む際に、常に第一条から順を追って読んでいただければ（初出の定義を読まなければ正しく理解できないという）そうした懸念もないが、実際のところは、必要がある場合に、目次や条文見出しで必要な条項を探し、その条項のみ読むことが圧倒的に多い」²⁶ といった指摘もあり、備考などで繰り返し説明する方法も考えられる。

iv) 準用規定、読替規定

- 従来準用規定（「〇〇については、第□条の規定を準用します」）や、読替規定（「〇〇の場合、第□条の規定中××とあるのを△△と読み替えます」）については、準用内容や読替内容を別条文で確認する必要があったが、同じ条文に重複して記載することで、参照の煩雑さを軽減している例がある。

また、一部の語句についての読替を存置しつつ、該当する規定、読替前後の条文内容を一覧表として掲載する例、読替が必要となる例外的取扱、例えば契約者が法人となるケースについて、「特則」として一括して規定する例や、保険給付に関する請求規定を解約払戻金の請求時にも準用するといった考え方を改め、諸支払金の請求条項として一括して規定する例もある。

26 山本英人前掲「約款平明化への取組み」。

⇒約款平明化を表明した上で、約款開示を行っている11社中5社
 準用規定の縮減は以前から提唱されており、参照の煩雑さを避ける観点から重要な取り組みと考えられ、重複記載や新たな条項の設定といった創意工夫が必要であろう。

④難読漢字への振り仮名追記

特に約款別表に多く記載されている医学用語等には難読漢字が多く、振り仮名の追記を行った会社は5社ある。

主なものは脊柱(せきちゅう)、眼瞼(がんけん)、頸椎(けいつい)、胸椎(きょうつい)等の身体の一部の名称、溺水(できすい)、嚥下(えんげ)等である。

結果として全体の約款のボリュームは増えることが想定されるが、顧客の理解促進のためにはやむをえない措置とも考えられる。一方で、今後、難読漢字をできるだけ使用しない保険商品の設計といった視点も必要であろう。

図表-4 難読漢字への振り仮名追記の例(全3社)

記載箇所	3社とも実施	2社実施	1社のみ実施
別表 対象となる身体障害、備考	脊柱(せきちゅう)、眼瞼(がんけん)、口蓋(こうがい)音、頸椎(けいつい)、胸椎(きょうつい)	なし	歯舌(しぜつ)音、耳介(じかい)、大声語(だいせいご)、 喉(こう)頭音<他2社はこう頭音>、視野狭窄(きょうさく)<他2社は視野狭さく>、麻痺(まひ)<他2社は麻ひ>
別表 対象となる不慮の事故	溺水(できすい)、食餌(しょくじ)性、火焰(かえん)、曝露(ばくろ)、嚥下(えんげ)、閉塞(へいそく)	なし	渴(かつ)
約款本文備考、補則(1社は別表)病院または診療所の定義	なし	捻挫(ねんざ)	脱臼(だつきゅう)

(資料) 難読漢字への振り仮名追記を表明した上で、約款開示を行っている3社の約款より。

⑤その他の約款平明化の取り組み

日本生命では、「約款のわかりやすい解説」と称する一般消費者向けの約款解説をホームページ上開示している²⁷。

27 金原洋一『生保商品の「分かり易さ」とは』(生命保険経営第78巻第1号48～63ページ、生命保険経営学会、2010年1月)。

この「約款のわかりやすい解説」は、図解、解説、Q&Aを使い分け、約款を逐条的に解説し、検索機能も付した、「約款目次からの検索に加え、「告知義務について知りたい」、「契約を解約したい」等、一般的な言葉で記述された顧客の目的からも条文を検索して解説を参照できる」²⁸ というもので、2007年4月から終身保険で、2008年10月から医療関係特約でホームページに掲載されている。

顧客に自身の契約内容を理解してもらう目的で作成されたものであり、約款そのものの理解を促進する取組みとして注目に値する。

また、これまでの給付、責任開始、保全取扱等を網羅した各保険種類、付加する特約（特約にも給付条項のほか、責任開始、保全取扱等を網羅する例もある）ごとの約款体系を抜本的に改め、「取扱総則規定約款」と、給付ごとの「〇〇保険普通保険約款」とし、「取扱総則規定約款」に責任開始、保全取扱等各保険種類共通事項を規定し、給付ごとの「〇〇保険普通保険約款」では給付条項や当該保険種類に特有の条項等に限定して規定、合わせて「取扱総則規定約款」の適用有無について一覧表で規定するという体系を採用する会社も2008年10月、1社現れた（なお、特約はなく全て「〇〇保険普通保険約款」となっている）。

この約款体系は、給付条項は各普通保険約款に、共通条項は取扱総則にという二元方式により、例えば減額等の保全条項についての二重、三重の記載の回避・約款全体のボリューム圧縮（例えば、取扱総則が全35条となっている一方で、終身保険普通保険約款は全15条、入院保険普通保険約款は全15条・特則4条となっており、給付内容等は異なるものの、全ての条項を普通保険約款に記載するある会社の終身保険約款全41条、医療保険約款全39条と比較すれば、格段に条数が減少している）を実現するとともに、普通保険約款には最も重要な給付条項等のみ記載するという点に特色があり、普通保険約款は必読、総則は必要に応じて参照という形を企図しているものと考えられる。

ただ、各保険種類において、例えば保険料払込期間の変更ができるかどうかについては、普通保険約款で適用有無を確認したうえで、取扱総則で詳細な取扱を参照するという手順となり、参照手順は発生するものの、前述の約款本体と約款細則の分離をさらに進化させた、新たな取組みといえよう。

このように、約款本体について約款条文をもとに注、備考、説明を付したり、約款の解説の新設等、約款について、約款の解説冊子として約款とは分離されていた「ご契約のしおり」との融合化が進んでいるものと考えられる。今後は、「ご契約のしおり」と「約款」の役割分担について、例えば「約款」の各条文に「ご契約のしおり」の要素を備考として掲載するといった方式の是非も含め、検討が必要であろう。

なお、別途2010年4月に施行される保険法対応の一環として、約款の平明化の一つの方策として「責任開始前不担保条項の見直し」（被保険者について、正確で十分な告知等があり生保会社が発病を知っていて契約を引き受けた場合、病院の受療歴等がなく、発病の認識・自覚もない場合には、責任開始前に発生した疾病であっても保険給付を行う旨明確化）を行うとする会社もある²⁹。

新聞報道によれば他の生保会社も同様の取扱に向けた検討を行っているとのことであり³⁰、こうした

28 金原洋一前掲『生保商品の「分かり易さ」とは』。

29 同社では「災害給付の要件となる「不慮の事故」について、より透明性の高い定義方法に変更する」こととしており、「不慮の事故」の定義については、前述の難読漢字が多いこともあり、動向が注目される。

30 日本経済新聞2009年12月5日朝刊「契約前の発病も保険金支払い 生保各社 明文化を検討」。

約款の記載内容の明確化も急がれる。

3—— 生保会社各社の商品のシンプル化

いかに約款平明化の努力を行ったとしても、商品そのものが複雑である場合は、商品内容を正確に記載すべき約款も複雑にならざるを得ない³¹。

そこで各生保会社では、保険金等の支払管理体制等に係る取組みの中で対応策のひとつとして、18社が商品のシンプル化を行っており、うちプレス発表を行った会社は12社、約款開示を行っている会社は9社である。

各社の取組みを分類すると、商品内容の整理・統合、手術給付の見直し、通院給付の販売停止と代替給付の開発、その他の4点に集約することができる。

1 | 商品内容の整理・統合

18社中、商品内容の整理・統合が確認できる会社は13社に達し、商品シンプル化の大きな柱となっている。

具体的には、販売実績の少ない商品・特約や、今日的に見て必要性の乏しい商品・特約を販売停止としたり、特に入院・手術等を保障する医療関係商品・特約を一本化した新たな医療商品・特約を販売し、従来の医療関係商品・特約を販売停止としたりすることで、商品・特約体系のスリム化を実現している。

特に通院特約については退院後の通院を保障する特約として生保各社で販売されていたものの、その保障内容が「退院後の、入院事由と同一の事由による通院に対する保障」で、入院給付は請求したものの、通院給付の請求が漏れるケースがあり、支払い請求漏れの一因となっていたことから販売停止とする会社が多く、中には後述の代替商品の開発を同時に行う生保会社もあった。

このほか、入院関係特約等について、被保険者本人の保障に加え、被保険者の配偶者や子を被保険者本人の入院給付日額等の一定範囲内で保障するいわゆる「家族型」についても、被保険者本人の付随的な保障とせず、顧客ニーズに応じた独立した保障とするといった今日的な意味合いから販売停止とする会社があった。

さらに顧客向けの保険商品の名称について、保障内容の差異により細分化していたものを大ぐくり化し、顧客のわかりやすさを重視した商品ラインアップを企図した生保会社もある。

なお、前述の「取扱総則と給付ごとの普通保険約款」という方式も、約款の簡素化とともに、商品シンプル化をも企図した方式といえよう。

こうした取組みにより、新規契約において生保各社が取り扱う商品・特約の数や、顧客向けの販売名称の数はスリム化・簡明化されており、商品や保障内容の絞り込みによる複雑な商品・特約体系の見直

31 山下友信「保険法」（有斐閣、2005年3月10日、101ページ）では、「外国の状況と比較すると、わが国の保険約款は、どちらかというところ精密さを指向する傾向が分る分量および平明さの点では諸外国の例よりは劣るように思われる。ただ、精密な規定をおいていないことから紛争が誘発されるという問題があり、精密さと平明化をどのように調整するかは今後考えられなければならない課題である」とされており、特に保険給付に係る条項については、商品内容のシンプル化を行いつつ、約款については、顧客に誤解の生じる余地のない正確かつ精密な条文とした上で、上記の例のような平明化＝顧客にとってのわかりやすさを追求していくことが重要と考えられる。

しという点では一定の効果を挙げているものと考えられる。

2 | 手術給付の見直し

生保各社の入院・手術等を保障する医療関係商品・特約を一本化した新たな医療商品・特約の販売の中で、手術給付の見直しを行った会社が12社に達している。

従来の手術保障は88種類の手術とする生保会社が多かったが、顧客にとっては、自らが受けた手術が保障対象となるか否かについて、生保会社に問い合わせを行わない限りは、約款別表の「対象となる手術」欄に掲載されている手術であるかどうかを自ら判断するしかなかった。

さらに具体的な手術名についても、例えば「類囊鼻腔吻合術」等、医学用語が多く、難解な規定となっている。

また手術給付の金額は、手術の種類によって入院給付日額の10倍、20倍、40倍に設定されていることがほとんどで、「悪性新生物根治手術40倍、悪性新生物温熱療法（施術の開始日から60日の間に1回の給付を限度とする）10倍、その他の悪性新生物手術20倍」等と規定されている。

すなわち、顧客の受けた手術が生保会社の手術保障の保障対象となるのか、保障される金額はいくらなのかについては、必ずしも顧客にとってわかりやすい形式とはいえなかったものともいえ³²、また、こうした規定を存置した上で約款簡素化を行うことには限界があるものと考えられる（手術別表はA4版で2ページのボリュームがある）。

対応策として、

①手術給付を約款別表で定めるのではなく、公的医療保険制度での手術料算定の対象となる手術とし、支払事由を簡明化・簡素化（手術に対する給付を廃止し、入院中の診療報酬点数に応じた保障を提供する例もある）

②手術給付の金額を一本化

を行った生保会社がある。

①については、従来の手術保障を完全に公的医療保険制度連動の保障に代替する生保会社と、従来の手術給付は存置しつつ、その対象外となる手術のうち、公的医療保険制度での手術料算定の対象となる手術をも保障する生保会社の2パターンがある。

なお手術給付金額は、前者については入院を伴うものと日帰り手術で区分したり、がん治療か否か、開頭・開胸等を伴うものかといった点で区分する例があり、後者では5倍とするケースがほとんどである。

②については、従来の約款別表で定める手術は存置した上でその倍率を保険契約者指定により一本化する例等がある。

保障内容・保障金額の簡素化・平明化の取組みは極めて重要であり、従来からあった介護保障保険での公的介護保険制度に連動した保障内容の提供などの事例を参考にした、公的医療保険制度に連動するわかりやすい保障内容・保障金額の提供等は、約款簡素化のためにも必須ともいえ、生保会社各社での多様な取組みが望まれる。

32 岡田智司「約款別表の解釈と実務の問題点」（生命保険経営第63巻第5号142～161ページ、生命保険経営学会、1995年9月）では、「（手術給付の）別表の解釈が合理的一般人にとって非常に難解」と、森本純子「手術給付（疾病関係特約）の問題について」（生命保険経営第58巻第6号42～60ページ、生命保険経営学会、1990年11月）では、「誰の目から見ても明確で理解しやすい手術給付の追及が必要」とされている。

なお、一般に公的医療保険制度での手術料算定の対象となる手術を保障する場合でも、創傷処理・皮膚切開術・抜歯手術等は対象外とされている例が多く、こうした点については、別途顧客に周知徹底する必要がある。

3 | 通院特約の販売停止と代替給付の開発

前述のとおり、通院特約は、退院後の通院保障を通院日数に応じて保障していたことから、

①入院・手術給付の請求時期との請求時期の相違

－入院・手術給付の請求後、別個に再度通院給付を請求する必要がある

②退院からの通院給付受け取りのタイムラグ

－退院後の通院期間が終ってから通院特約をまとめて請求する場合には、退院から受け取りまで時間があいてしまう

等、顧客の利便性の点では一定の課題があった。

通院特約の給付内容に代替する給付として、退院後の通院を保障するのではなく、入院という保険事故に対し、これまでの入院日数に比例した入院給付金に加え、一定額を給付する保障を提供することで、入院・手術の給付請求と同時に請求が可能となり、また、退院後の通院も含めた諸費用に幅広く対応することができるようになった。

この代替給付は、新たに開発された医療保障商品・特約に組み込まれたり、別個の特約として、5社で開発されており、従来の通院特約の保障金額である通院給付日額×通院日数が一時金化されたことも合わせ、商品シンプル化の一例といえよう。

4 | その他の取組み

上述の医療保障特約・商品の見直しの中で、既契約者の保障内容について医師による診査や健康状態の告知なしで、新たな保障に変更できる制度を創設した生保会社がある。

新たな保障についての既契約対応は、従来保険契約全体を見直す契約転換制度や、診査・告知を必要とする特約の切り替え制度によることが多かったが、医療関係特約部分のみを診査・告知なしで従来の保障から新たな保障に変更することで、新契約顧客のみならず、既契約顧客についても商品内容シンプル化を促進する制度といえよう。

また、被保険者の年齢計算について、従来からいわゆる内国生保会社は6か月超切り上げの「保険年齢方式」をとっていたが、生保業界に新たに進出した外資系生保会社、損保系生保会社等に加え、既存の内国生保会社においても近年、「保険年齢方式」を改め「満年齢方式」を採用する会社が出てきている。

「保険年齢方式」では、例えば満48歳7か月の被保険者は49歳として保険料が計算され、顧客にとって理解しにくい面もあることから、「満年齢方式」の採用は、保険制度のわかりやすさ向上のひとつの方策といえよう。

さらに、「利用実績が僅少で今日的に必要性が低いと判断される取扱の約款規定について随時見直し・削除を行う」³³ 取り組みも推進されている。

このように医療保障商品・特約を中心に、約款平明化のみでは解決することが困難と考えられる複雑な保障内容について、保障内容そのもののシンプル化が逐次実施されてきており、引き続き生保会社各社における顧客にとってわかりやすく、魅力ある商品・特約の開発が望まれる。

4—— 生保会社各社の約款の提供方式・提供先の拡大

従来、ご契約のしおり・約款のサイズは A5 版ないし B5 版とされるケースが多く、文字のポイントも小さくなっていた。

保険金不払い問題への対応を契機として、約款の提供方式についても改善が行われ、

①冊子サイズの拡大 (A5 版ないし B5 版から A4 版への拡大)

②文字サイズの拡大 (例えば、9 ポイントの文字から 10 ポイントの文字に拡大して文字の大きさを約 1 割程度拡大。11 ポイントに拡大した会社もある。³⁴ ちなみに本稿は 11 ポイントで印刷されており、9 ポイント、10 ポイント、11 ポイントの順で大きくなる)

を行った生保会社が 9 社に達し、現在ではご契約のしおり・約款のサイズは A4 版が主流となり、「読めないように印刷された約款」は過去のものとなりつつある。

文字の大きさについては、一律に拡大することも考えられるが、表題、本文等内容に応じた規格の策定も考えられよう (用語や文字使い等についても、同様に一定の規格を策定し、この規格に基づいて改定することが考えられる)³⁵。

また、ご契約のしおり・約款について CD・ROM 化したり、電子化したりする生保会社もあり、2008 年 10 月以来、現在 4 社となっている。

その目的は、検索機能や文字サイズの拡大機能等顧客の利便性の向上や、紙資源の使用量削減による環境対応とされており、希望する顧客や 70 歳以上の顧客には、従来の紙ベースでのご契約のしおり・約款を配布することとしている。

さらに、顧客に保険商品の内容についての理解を促進するという目的などで、インターネット上の自社ホームページで約款を開示している生保会社が 17 社あり、結果として、約款の提供先を保険加入顧客のみならず、保険に加入する可能性のある顧客など、広く一般消費者に拡大している点で、画期的な取り組みといえよう³⁶。

33 金原洋一前掲『生保商品の「分かり易さ」とは』。

34 ご契約のしおり・約款についての規制ではないが、生保会社についても変額保険、外貨建保険、市場金利連動型保険等の販売について適用される契約締結前交付書面の文字サイズについては、金融商品取引業等に関する内閣府令第 79 条 (契約締結時交付書面の記載方法) において、文字の大きさを手数料や損失の恐れ等リスク情報については 12 ポイント以上で枠の中に明瞭かつ正確に記載することが、その他は 8 ポイント以上で明瞭かつ正確に記載することが義務付けられている。

35 損害保険業界では、「保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン」が 2008 年 3 月に損害保険協会により策定されており、表記等の不統一の排除についても詳細に規定されている。同ガイドラインでは約款上の一文の長さは最高 120 文字以内とされているが、約款平明化の中では文章の長さにも留意する必要がある。丸山洋一「約款は難しいか—ご契約のしおり、定款・約款について—」(生命保険経営第 51 巻第 4 号 3～15 ページ、生命保険経営学会、1983 年 7 月)でも、文章の長さ等が指摘されている。なお、米国での約款の読みやすさテストについては、小松原章「米国生保の約款平明化への対応」(ニッセイ基礎研 REPORT2007 年 12 月号 14～19 ページ、ニッセイ基礎研究所) 参照。

また、既契約者向けに、2010年4月に施行される保険法への対応として遡及適用が必要となる条項について、「保険法の施行に関する特則」等の名称で別途開示している生保会社もあり、インターネットを活用した新たな取組みといえよう。

5—— おわりに

近年、いわゆる保険金不払い問題への対応もあり、約款の平明化を目指す生保会社が多い。

筆者は、その状況を調査しようとして、各生保会社のホームページを検索し、約款を入手しようとしたが、そもそも約款を一般消費者向けに開示している生保会社はそれほど多くないことに気づき、前稿「顧客への約款等の開示について—インターネットによる開示の動向—」を著した。

本稿はこうしたインターネットで開示されている約款・プレスリリース等の情報により、各生保会社の約款平明化や商品シンプル化の状況等について論じたものである。

「会社の定めるところにより取り扱います」旨の白地規定、いわば白紙委任状的な約款はもとより、「○○については、第□条の△△を××と読み替えます」等のテクニカルで消費者にとってわかりにくい約款表記は、必要最小限とした上で、残す場合にも、顧客の理解を促進する具体内容の別途開示や注記等の方策を採ることが考えられよう。

加えて、約款本体と「ご契約のしおり」との関係の再整理が重要であるものと考えられる。

「ご契約のしおり」は約款のわかりやすい解説として創設されたものであるが、近年の、約款本体に注・備考・説明を付したり、約款の解説を新設したりする動向から、約款本体と「ご契約のしおり」の重複感が増大したことは否めない。

約款の平明化に当たっては、顧客に約款そのものをわかりやすく解説するという原点に立ち返り、「ご契約のしおり」の要素を約款本体に盛り込む等の方式も検討されるべきであろう。

さらに、手術給付別表等、保険給付を明確化しようとする生保会社の意図が、結果として消費者にとってわかりにくくなっている懸念がある点については、例えば公的医療保険制度の手術料算定の対象となる手術を保障するといった商品そのもののシンプル化といった方策も検討する必要がある。

当然のことながら、約款平明化や商品のシンプル化については顧客のニーズを的確に反映させることが不可欠であり、実現に向けた手法として、事前のヒアリングやモニタリングについても今後ますます重要となろう³⁷。

本年4月からは改正保険法が施行され、これを機に各生保各社の約款平明化は一層進むことになろうが、引き続き不断の努力が必要と考えられ、本稿が約款平明化の一助となれば誠に幸甚である。

36 前掲「保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン」（損害保険協会、2008年3月）では、「保険契約者（購入検討者）等の利便の向上およびその保護を図る観点から、個人向け主要商品の普通保険約款・特約については、各社のホームページ上で公開するといった対応を行うことが望ましい。また、ホームページ上で公開する場合には、検索機能、ヘルプ機能や注意事項のポップアップ機能を付加するなどの対応を行うことが望ましい。」とされている。

37 山本英人前掲「約款平明化への取組み」でもヒアリングやアンケートによる消費者の意見の反映が紹介されている。

【参考文献】

本文、注に記載のほか、つぎのとおり。

金融庁ホームページ

生命保険協会ホームページ

各生保会社ホームページ

損害保険協会ホームページ