

意　見　書

令和2年2月22日

日本郵政株式会社 御中

日本郵便株式会社 御中

株式会社かんぽ生命保険 御中

大阪保険法研究会

代表弁護士 薫 袋 真 司

事務局弁護士 加 藤 昌 利

神戸保険法研究会

代表弁護士 内 橋 一 郎

かんぽ生命被害対策京都弁護団

団長弁護士 加 藤 進一郎

奈良保険法研究会

代表弁護士 竹 内 大 敬

第1 意見の趣旨

1 かんぽ生命の保険商品に関し行われた不適正な募集行為について、以下の措置を講ずるべきである。

- 1) 特定事案以外の不適正募集が疑われる類型の事案についても、契約者が被った不利益の内容を説明した上で、全件、架電ないし訪問をし、勧誘経過及び契約者の契約意向を直接確認し、不適正募集が認められた案件については、すみやかに契約者の損害を回復すること。これらの調査結果、被害回復状況について、その内容を広く国民に公表すること。
- 2) 不適正な募集行為に関する経営陣の事実認識を調査するとともに、責任の所在を明確にし、その調査結果を広く国民に公表すること
- 3) 真に実効性のある再発防止策を講じ、その内容を広く国民に公表すること
- 4) 特に悪質な不適正募集行為については、これに関与した保険募集人に対する刑事告発を行うこと

- 5) 上記の措置が講じられるまでは、保険商品の販売は再開しないこと
- 2 現在行っている復元等の扱いを一時的な対応にとどめることなく、今後、同様の不適正な募集行為が認められた場合には、契約者に復元等を求めることを権利として認め、これを保険約款に明記するべきである。

第2 意見の理由

1 はじめに

(1) かんぽ生命の保険商品に係る不適正募集問題は、かんぽ生命が特に問題があるとして重点的に調査をする「特定事案」だけでも約18万3000件にものぼるとされている。その被害は広範にわたり、極めて深刻である。

今回の不適正募集問題は、大きな社会問題ともなっており、金融庁は、令和元年12月27日付にて、かんぽ生命に対して3ヶ月間の業務停止命令及び業務改善命令、日本郵便に対して3ヶ月間の業務停止命令及び業務改善命令、日本郵政に対して業務改善命令をそれぞれ発令し、同日付にて、総務省も日本郵便に対して3ヶ月間の業務停止命令及び業務改善命令、日本郵政に対して業務改善命令をそれぞれ発令したところである。

(2) 生命保険は、人生における不測の事態に備えるための重要なインフラであり、それゆえ、消費者は、「人生で2番目に大きな買い物」と言われるだけの支出をしてまでも、生命保険に加入しているのである。かんぽ生命は、このような生命保険を扱う保険会社の中でも、簡易生命保険制度、国営郵便局の時代から続く「郵便局ブランド」として、消費者の間でも、大きな信頼を得て、多数の顧客を集めていた。

しかるに、今回の不適正募集問題は、かかる消費者の郵便局ブランドへの信頼を逆手にとったものであり、消費者に対する悪質な背信行為と言わざるを得ない。

(3) それゆえ、今回の不適正募集問題については、徹底した事実調査、全ての被害者への完全な被害回復を行うことはもちろんのこと、問題に関する責任の所在を明確にした上で、真に実効性のある再発防止策の策定をなすことが、必要不可欠である。

しかし、現時点において、これらの措置が十分に行われているとはいがたい。

2 不適正募集事案の徹底調査と被害回復を行うべきこと

- (1) かんぽ生命は、今回の不適正募集問題を受けて、契約内容の調査を実施しており、特に、特定事案に関しては、対象者全員への案内状の送付及び架電、必要に応じての訪問や希望者への契約復元の実施など、重点的な対応を実施しているようである。
- (2) しかし、かんぽ生命の不適正募集問題に関する一連の報道や不適正募集問題に対応する弁護士のもとに寄せられた苦情等によれば、特定事案以外にも、不適正な募集行為による被害が多数確認されている。

この点、上記金融庁からの行政処分においても、以下のように、特定事案以外の問題事案の存在が指摘されている。

具体的には、①「顧客の意向に沿わず、多数回にわたって契約の消滅・新規締結が繰り返されている類型」、②「顧客の意向に沿わず、多額の契約が締結され、高額の保険料が発生している類型」、③「顧客の意向に沿わず、既契約が解約され、既契約とは異なる被保険者で新契約が締結されている類型」、④「顧客の意向に沿わず、既契約が解約され、既契約とは異なる保険種類（年金から保険など）での新契約が締結されている類型」、⑤「顧客の意向に沿わず、既契約の保険期間が短縮され、短縮されてから短期間のうちに、新契約が締結されている類型」があるとされ、⑥「更に、実際には、節税効果が見込めない保険商品であるにも関わらず、社内研修資料において、募集人に対し、相続税対策として顧客に説明・販売することを従事しているなど、不適正な募集行為を助長しかねない実態が認められた」とされている。

また、⑦「無効・合意解除（苦情を受けて解約・返金をしたもの）、未入金解除（初回保険料未払で解除）、1P失効・解約（初回保険料支払後に解除）、撤回（クーリングオフ）となっている契約が多数認められたが、これらの中には結果的に顧客に不利益が生じていない、または僅少ではあるものの、不適正な募集行為により、顧客の意向に沿わない契約が締結されていたものが含まれているおそれがある」とも認定されている。

特定事案については、約18万3000件にものぼるとされているが、今回の不適正募集問題は、決して特定事案に限られるものではないことが明らかになっており、その被害件数は、極めて多数であるといえるが、未だその全容すら把握されていないのである。

(3) この点、かんぽ生命は、すでに、特定事案以外の契約も含めた契約全件について調査を実施しているが、この全件調査は、簡単な質問が記載された返信用はがきを送付するという程度のものであり、極めて不十分である。

また、2020年1月31日に公表された業務改善計画の要旨によれば、多数契約や多額契約等について、さらなる調査を実施するとしているが、その内容も、なお不十分と言わざるを得ない。

たとえば、多数契約については、調査対象を「過去5年間で新規契約を10件以上加入し、その3割以上が消滅（解約、失効、減額または保険料払済契約への変更を指す。）したもの」としているが、10件以上というのは、かなり極端な事例であり、調査対象を絞り込み過ぎている。また、たとえ10件以上の契約をしていても、3割以上が消滅していなければ、調査の対象とならないが、多数契約の不利益性に気づかず、契約が消滅しないまま継続しているケースの方が、被害としては深刻であるから、3割以上の消滅という要件も不適切である。

その他、多額契約等についても、調査対象を相当程度絞り込むような要件を設けており、不適正募集の実態把握の取り組みとしては、極めて不十分であると言わざるを得ない。

また、調査の具体的方法についても、訪問、手紙の発送、電話等によるとされているが、形式的な調査にとどまれば、被害の実態を把握することは不可能である。

このような調査が行われても、保険商品やこれを規律するルールは複雑であるがゆえに、消費者が、自ら不適正募集の被害に遭っていることに気づくことは極めて困難である（特にかんぽ生命の顧客層は、高齢者が多く、被害に遭った顧客の多くが高齢者と考えられることから、自ら被害に気づきにくい傾向が大きいと思われる）。さらに、かんぽ生命は、郵便局に保険販売を委託しているところ、消費者の「郵便局ブランド」への信頼は大きいがゆえに、不適切販売の被害にあっていても、自ら被害に気づくのは一層困難である。

かかる実情に照らせば、調査対象をしづりこみ、調査内容も形式的なものにとどまるならば、不適正募集の被害に遭った消費者が、そのことに気づかず、積極的に被害回復を求めて行動を起こすこともできず、結果として、被

害回復もされないままになるおそれがある。

- (4) よって、不適正募集が疑われる案件については、要件を絞らず、幅広く全件の調査を行うべきである。また、調査に当たっては、潜在化した被害を積極的に掘り起こすという姿勢が必要である。

具体的には、顧客は、形式的に意向確認をされても被害に気づくことはできないから、調査に先立ち、手紙等により、多数契約、多額契約等の不利益内容に応じて、顧客が具体的に被った不利益の内容を認識できる程度・方法での説明を行う必要があろう。その上で、訪問ないし架電により、勧誘経過及び契約者の契約意向を直接確認する必要がある。その際、特に高齢者については、家族ないし弁護士等の専門家が立ち会った上での調査を行うべきである。

- (5) 2019年9月の記者会見において、当時の日本郵政の長門社長は「お客様ひとりひとり、一人残らず最後の一円に至るまで不利益をお戻しする」と述べており、かかる方針自体は、大いに評価されるべきである。

しかし、かかる方針を実現するためには、顧客からの被害申し出を待つのではなく、上記のように、みずから積極的に潜在化した被害を掘り起こすという姿勢に基づいた調査を行うことが不可欠であり、それがなされなければ、真の被害回復がされることはない。

- (6) よって、今回の不適正募集問題に関しては、特定事案以外の不適正募集が疑われる類型の事案についても、幅広く全件、訪問調査を行って、勧誘経過及び契約者の契約意向を直接確認し、不適正募集が認められた案件については、契約者の損害を回復すべきである。

そして、これらの調査結果や損害の回復状況について、その詳細を、国民に対して明らかにすべきである。

3 責任の所在の明確化と再発防止策の策定

- (1) 今回の不適正募集問題は、その規模からして、組織ぐるみの不正行為であったと言っても過言ではない。実際、かんぽ生命保険契約問題特別調査委員会による調査報告書においても、郵便局等の営業目標達成のために、高実績者である保険募集人に依存せざるを得ない状況の中で、上司等が募集品質に問題がある保険募集人を厚遇してきたため、販売実績を上げる手段として不適正募集が黙認されるという風潮が形成され、不適切な勧誘の話法を

含めた不適正募集の手法が各地に伝播していったなどの事実が認定されており、ごく一部の悪質従業員だけの問題であるなどと矮小化できるものでは決してなく、組織全体の問題であったことが強くうかがわれるところである。

- (2) かんぽ生命の役員等は、その善管注意義務の内容として、会社の健全な運営を図るため、適切なリスク管理体制を構築し、これを機能させるという内部統制システム構築義務を負っている（会社法362条4項6号参照）。すなわち、かんぽ生命の役員等には、保険募集人が保険業法等各種法令に適合した保険募集を行うようにさせる体制を構築し、不適正募集の発生を未然に防ぐべき義務があるというべきである。しかるに、上記のような組織ぐるみの不正行為というべき事態が生じていたことからすれば、かんぽ生命の役員等が、内部統制システム構築義務を怠り、役員等としての善管注意義務に違反していた可能性も十分に考えられるところである。
- (3) 今回の不適正募集問題については、かんぽ生命保険契約問題特別調査委員会による調査報告書が公表されており、事実経過等について、一定程度は明らかにされている。

しかし、今回の不適正募集問題に関し、その事実経緯について、役員等がどのように認識していたか、また、役員等の善管注意義務違反の有無を含めた不適正募集問題の責任の所在についても明らかにされたとは言い難い。

2020年1月31日に公表された業務改善計画の要旨においても、責任を明確化するため、役員等の辞任・報酬減額等を実施した旨、ごく簡単に言及されているだけで、責任の所在及びその内容についての具体的記載は全くされていない。

今回の不適正募集問題を受けて、再発防止策を策定すべきは当然であるが、真に実効性のある再発防止策の策定のためには、責任の所在を明確にすることが不可欠である。

この点、行政処分においても、「今回の処分を踏まえた経営責任の明確化」が求められているところであるから、責任の所在・内容を明確にし、その結果を、国民に対して明らかにすべきである。

4 特に悪質な行為については、刑事告発を行うべきである

報道等によれば、不適正募集の中には、契約書類を偽造した案件も見られる

とのことであるが、このような事案は、もはや不適正募集とはいはず、刑罰法規にすら抵触するものである。このような文書偽造等が確認された特に悪質な事案については、再発防止の観点からもこれに関与した保険募集人に対する刑事告発を行うべきである。

今回の不適正募集問題に対し、真に実効性のある再発防止を期するのであれば、会社として、悪質な勧誘行為は一切許さない、たとえ目先の売り上げが減少したとしても、悪質な勧誘行為によって得られる利益は一切不要であるとの姿勢を明確に示すべきである。そして、そのためには、特に悪質性の高い事案について、刑事告発を含めた毅然とした対応を行うことが不可欠である。

5 被害回復等の措置が講じられるまで保険商品の販売再開をすべきでない

意見の趣旨 1・1)～4) の措置が全て講じられなければ、被害回復と再発防止は不十分であると言わざるを得ない。かかる状況で、販売再開をすれば、新たな被害が生じる危険性が高いし、また、顧客が被った被害が回復されないまま、安易に保険商品の募集や契約締結を再開することは、不適正募集問題による被害を軽視するものといえる。

かんぽ生命及び日本郵便に対しては、すでに、3ヶ月間にわたる業務停止が命じられているが、業務停止期間経過後も、上記措置を講じるまでの間、保険商品の募集や契約締結を再開すべきではない。

6 不適正募集が確認された際の契約復元の権利を約款に明記すべきこと

かんぽ生命は、今回の不適正な保険募集に関し、昨年以降、契約者の意向や不利益事項のご認識等を確認し、順次、ご確認した結果に基づき、乗換前の契約を復元する等の対応をおこなってきている（2019年6月27日、同年7月31日、同年8月5日、同年9月30日、同年12月18日、2020年1月31日各プレスリリース）。

今回の不適正な保険募集には法令違反等が含まれており、中には民法または消費者契約法により意思表示の取消し等が可能である事案も含まれていると思われるが、その多くは、かんぽ生命や郵便局に対する契約者の信頼や、契約者の判断力等の低下等につけ込んだ募集によるものであったと思われる（かんぽ生命保険契約問題特別調査委員会「調査報告書」86頁参照）。かんぽ生命の対応は、このような信頼や判断力の低下につけ込む勧誘により締結された契約者に不利益な保険契約を維持することは、その経営理念や、勧誘方

針（「株式会社かんぽ生命保険の勧誘方針」）、「消費者志向自主宣言」等とおよそ相いれないと判断によるものと思われる。

かんぽ生命が、今後、万一同様の不適正な募集行為が確認された場合に、復元等の対応をとならないならば、現在の対応は、不祥事対応のためにとったその場しのぎのものであったとの誹りをまぬかれないであろう。それゆえ、かんぽ生命は、現在行っている復元等の扱いを一時的な対応にとどめるべきではない。不適正な募集行為の再発防止に努めつつも、万一同様の不適正な募集行為が認められた場合には、発生件数の多寡を問わず、契約者に復元等を求めることが契約者に認めることを明確にすべきである。そして、確実に契約者が復元等の対応を求めることができるようにするためには、単に内規等による対応ではなく、保険契約の当事者間の基本的な権利義務関係を定める保険約款に、その扱いを明記すべきである。

7　まとめ

平成29年3月に金融庁は、「顧客本位の業務運営に関する原則」を公表している。これを受け、かんぽ生命は、同年4月7日付にて「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を公表している。

しかし、今回の不適正募集問題で、かんぽ生命の現状が、顧客本位の業務運営とはほど遠い状況にあることが明らかになった。かんぽ生命が、真に顧客本位の業務運営を行う意思があるならば、まずは、不適正募集問題に関する徹底した事実調査、全ての被害者への完全な被害回復を行うことはもちろんのこと、問題に関する責任の所在を明確にした上で、真に実効性のある再発防止策の策定をなすべきである。

これらの実現なしに、保険商品の販売を再開することは、顧客本位の姿勢をないがしろにするものと言わざるを得ず、認められるべきではない。

よって、意見の趣旨の通り、意見をするものである。

以上