

2006年（平成18年）12月25日

社 団 法 人 生 命 保 険 協 会  
会 長 齋 藤 勝 利 殿

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット  
理 事 長 清 水 巖

## 再 度 の 申 入 書

### 第 1 はじめに

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット（以下、「当NPO法人」と言います）から貴協会に宛てた2006年8月21日付けの申入書に対して、貴協会におかれて真摯に対応し、当NPO法人が指摘した訪問販売による生命保険契約のクーリング・オフについて問題意識を持って取り組まれたことについて、敬意を表します。

貴協会におかれて、将来的には、保険料の口座振り込み後であっても訪問販売による生命保険契約のクーリング・オフを認める方向で、この問題を検討課題とされたことは、一歩前進といてよいと考えます。

しかしながら、貴協会の当NPO法人に宛てた平成18年10月31日付けの回答書において、クーリング・オフを認めていない現行の取扱いを「法令の範囲内の取扱いであると認識している」と述べられている点は、当NPO法人の今回の申入れの趣旨と相反するものであり、現行法令で認められている消費者のクーリング・オフ権を軽視するもので、許容されがたいと考えます。

### 第 2 法解釈について

貴協会は、上記回答書において、訪問販売による生命保険契約について、契約書受領後8日間のクーリング・オフ期間内であっても、預金口座への保険料送金後はクーリング・オフ権の行使を認めていない現行の取扱いを、上記のとおり「法令の範囲内の取扱いであると認識している」としながらも、その理由となる法解釈を一切明らかにしていません。

保険業法309条は、保険契約者に対して一般的にクーリング・オフ権を付与しており、例外的にクーリング・オフ権行使ができない場合を限定列挙しています。貴協会において、契約書受領後8日間のクーリング・オフ期間内であっても、預金口座への保険料送金によってクーリング・オフ権が失われると「認識」しているならば、その法解釈上の理由を、根拠条文を明示して、消費者に対して説明する責務があると考えます。

### 第3 金融庁に対する要望について

上記回答書によると、貴協会は、金融庁に対して、クーリング・オフ制度の適用に関して法令の見直しの検討を要望したとのことでした。

しかし、その要望の時期、内容等は明らかではなく、またその要望を受けた金融庁の対応等もまったく明らかにされていません。

そこで、貴協会において、当NPO法人に対し、上記の各点を明らかにされるよう申し入れます。

さらに、貴協会において、金融庁の検討結果を踏まえ「注意喚起情報作成ガイドライン」の改正等を検討する際には、まず金融庁の検討結果の内容を明らかにし、その検討過程において、検討目的、検討手続、検討項目等を告知するとともに、当NPO法人をはじめとする消費者からの意見を聴取し反映させる機会を設けるよう要望します。

### 第4 即時の是正措置の必要性について

上記回答書によれば、貴協会は、当NPO法人からの申し入れにもかかわらず

ならず、訪問販売による生命保険契約のクーリング・オフに関して、従前の取扱いを変更しておらず、消費者保護の見地から問題があることを意識しつつも、何ら具体的な対応をとっていません。金融庁への要望で事足れりとするのではなく、事業者団体として責任のある自主的な対応をとるべきではないでしょうか。

現在も日々訪問販売による生命保険募集が行われ、これについて、保険料送金後はクーリング・オフを許容しないという消費者保護の見地から極めて問題のある取扱いがなされ続けているものであり、一刻の猶予もなく、是正措置がとられる必要があります。

少なくとも、貴協会としては、会員各社が、自主的に、保険料の口座振り込み後であっても訪問販売による生命保険契約のクーリング・オフを認める方針をとるよう、推奨するべきであろうと考えます。そもそも、生命保険会社各社は、平成7年の保険業法改正により法律上の制度としてクーリング・オフが導入される以前から、自主的ルールとしてクーリング・オフを認めてきたという歴史的経緯があり、消費者保護に対する高い意識は、貴協会会員各社に共有されていると信じます。

## 第5 生命保険相談所における情報提供について

貴協会においては、生命保険相談所を設置し、消費者からの苦情等を受け付けて情報提供をされているとのことですが、その際、訪問販売によって生命保険契約を締結した消費者に対しては、貴協会自身の保険料送金後はクーリング・オフができないという見解だけを教示するのではなく、クーリング・オフをすることができるという当NPO法人の見解をも紹介し、当NPO法人のホームページ（<http://hyogo-c-net.com/>）の閲覧を推奨していただくよう、強く申し入れます。紛争解決のための情報提供は、公正中立な立場からなれさるべきものであり、貴協会を信頼して情報提供を求めてきた消費者に対し、その信頼を裏切ることのな

いよう行動すべきだからです。

## 第6 当NPO法人の意見

当NPO法人としては、上記申入書の趣旨に記載したとおり、生命保険協会においては、即時に「注意喚起情報作成ガイドライン」の記載を変更する等の適切な措置を講じる責務があると考えています。

また、訪問販売による生命保険契約を締結した際に、クーリング・オフをすることができない旨の誤った書面を交付されている既存の保険契約者はいまだにクーリング・オフ可能期間が継続している（保険業法309条1項1号）ことから、これらの保険契約者に対して、各生命保険会社は、特定商取引法第9条第1項第1号但書きに準じて、改めてクーリング・オフを告知する書面を交付するとともに、当該契約者がその書面を見ていることを確認したうえで、口頭で以後8日間はクーリング・オフすることができることを説明してクーリング・オフの機会を設け、そのクーリング・オフを受け付けるべきであると考えます。

## 第7 まとめ

以上のとおり、当NPO法人は、貴協会に対し、再度申入れをなし、あるいは回答を求める次第です。

回答を求める事項について、別紙に一覧を添付しておりますので、平成19年1月末日までにご回答お願いします。

以 上