

第1章

本書の利用にあたって

1 相談を受けるときの手引き

- 1. 生命保険関連の相談 3
- 2. 生命保険相談を受ける際の留意点 3

2 損害保険、少額短期保険、 共済などの概要

- 1. 各業態について 4
- 2. 生命保険と損害保険 4
- 3. 少額短期保険と保険 5
- 4. 主な共済 5
- 5. 簡易生命保険、かんぽ生命 6

3 生命保険と他業態の相談窓口

- 1. 生命保険に関する相談窓口 7
- 【参考】生命保険会社の社名変更等一覧 8
- 2. 損害保険、少額短期保険、主な共済などに関する相談窓口 13

4 生命保険と法令等

- 1. 生命保険に関わる主な法律などの体系 14
- 2. 各法律の概要 14
- 3. 金融庁の監督指針 17
- 4. 生命保険協会のガイドライン 17

5 生命保険の約款 18

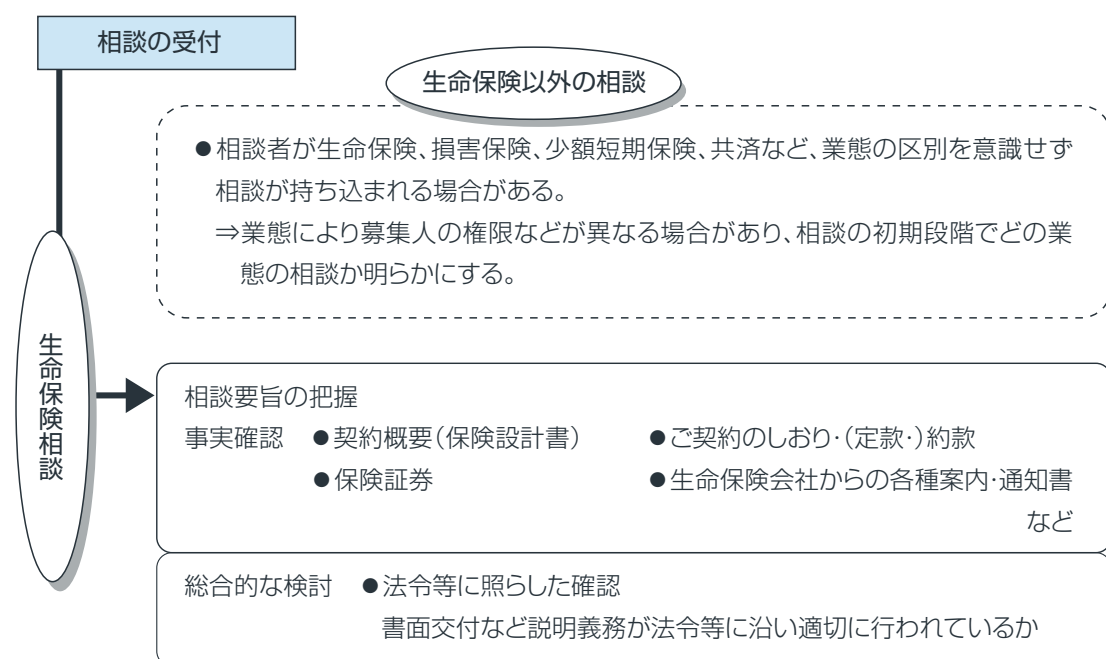
- 【参考】保険法の改正に伴う主な変更点 20
- 【参考】保険業法の改正に伴う主な変更点 22

第1章 本書の利用にあたって

1 相談を受けるときの手引き

1. 生命保険関連の相談

- 例えば、生命保険と損害保険の相談では、募集人の権限の違いなどから、相談者への回答が異なることがあります。相談初期の段階で生命保険相談か否か、どの業態の相談かを区別する必要があります。
- 実際の相談では、必要に応じて契約内容などを客観的な資料で事実確認し、法令等による規制などを勘案しながら相談に対処することになります。



2. 生命保険相談を受ける際の留意点

①客観的な資料による事実確認

〈資料紛失などへの対応〉

- 資料紛失などで事実確認が困難な場合でも、例えば、契約者は生命保険会社に、契約内容照会や、保険証券再発行手続きを依頼できます。また、「ご契約のしおり・（定款・）約款」も取り寄せ可能です。契約から相当の年数が経過した場合も、通常、約款の内容を確認できます。
- 契約者がどこの生命保険会社に参加していたかを調べる場合には、弁護士に依頼し、弁護士会を通じて生命保険会社全社に対して契約照会を行う方法がありますが、費用と時間がかかります。また、単に契約の有無等を調べたいという理由だけでは弁護士会に認められない場合があります。

②公正な対応

- 消費者保護が大切な一方、生命保険では“契約者間の公平”という視点も重要です。生命保険相談の場合、多数の契約者が払い込んだ保険料をもとに給付される仕組みであることなどを踏まえた対応が必要です。

法令等の概要

参照 14ページ

各業態の概要

参照 4ページ

各業態の相談窓口
（生命保険以外）

参照 13ページ

主な交付書面は場面ごとの解説ページ参照
例：契約締結時の交付書面

参照 54ページなど

主な書面の見本

参照 157ページ以降

保険会社によっては、ホームページ等で約款を掲載している会社もあります

生命保険契約照会制度

参照 136ページ

保険法等の○印は、法の適用を受けるものを表しています。

※少額短期保険は、保護機構がないことを募集時に書面交付によって説明し、書面を受領した旨の署名または押印を得ることになっています。
なお、営業保証金の供託制度があり、前年度の正味収入保険料×5%+1,000万円の供託義務があります。

生命保険募集人
参照 56ページ

2 損害保険、少額短期保険、共済などの概要

1. 各業態について

- 生命保険に隣接する業態として、損害保険、少額短期保険、各種の共済があります。
- これらの業態により、業法(事業者を規制する法律)、監督官庁などが異なります。

	生命保険	損害保険	少額短期保険	共済
事業者	生命保険会社	損害保険会社	少額短期保険業者	全国共済農業協同組合連合会など
参入条件	免許制 生命保険業免許	免許制 損害保険業免許	登録制 少額短期保険業者	認可制
業 法	保険業法	保険業法	保険業法	各共済制度による
監督官庁	金融庁	金融庁	金融庁	根拠法により異なる
保険法	○	○	○	○
金融サービス提供法 (金融商品販売法を改称)	○	○	○	○
消費者契約法	○	○	○	○
責任準備金の積立義務	あり	あり	あり	あり
契約者保護 (セーフティネット)	生命保険契約者 保護機構	損害保険契約者 保護機構	なし※	なし

2. 生命保険と損害保険

- 生命保険と損害保険とでは、事業を営むための免許が異なり(保険業法第2条、第3条)、同じ会社で生命保険事業・損害保険事業を兼営できません(子会社で参入は可能)。

	生命保険	損害保険
免許	生命保険業免許(第一分野+第三分野)	損害保険業免許(第二分野+第三分野)
保障の分野	第一分野(生命保険) 人の生死	第三分野 病気、ケガ、介護など 第二分野(損害保険) 偶然の事故
保険の種類	定期保険、終身保険、 養老保険、個人年金保険、 変額個人年金保険など	医療保険、がん保険、 傷害保険、介護保険など 自賠責保険、自動車保険、 火災保険など
保険金などの給付額	定額	定額または実損額 実損額
保険募集人・ 保険代理店	内閣総理大臣(金融庁長官) の登録	
契約締結権	なし(媒介)	一般的に、損害保険代理店にはあり
告知受領権	なし(媒介)	一般的に、損害保険代理店にはあり
その他	●保険募集人(保険代理店)は生命保険募集・損害保険募集の両方が可能。 [例:生命保険会社の生命保険募集人が損害保険募集人としても登録し、子会社 の損害保険商品の募集もするなど]	

3. 少額短期保険と保険

- かつては根拠法がなく監督を受けなかった任意共済（無認可共済）も、現在は保険業法で規制されており、職場内の共済制度など一部を除き、少額短期保険業が保険業として営業することになっています。
- 少額短期保険業は少額・短期の保険を専門とする点が特徴です。ディスクロージャー制度や責任準備金の積立義務があるなど、契約者保護の規制も課されています。
- 生命保険事業・損害保険事業を兼営できます。

	少額短期保険業		保険業
資本金(基金)	1,000万円以上		10億円以上
規模	小規模(年間収受保険料で50億円以内)		限定なし
生損保兼営	可		不可(子会社により参入可)
商品審査制度	あり		あり
資産運用規制	あり		あり
ディスクロージャー制度	あり		あり
取扱保険金額	少額※ 〔1被保険者に つき、複数 契約合算で 1,000万円 以内(原則)〕	疾病等による重度障害・死亡 :300万円 ―― 傷害・入院給付金等 :80万円(日額×通算限度日数) ―― 傷害による重度障害・死亡:600万円 (傷害死亡のみの保険:300万円) ―― 損害保険:1,000万円	限定なし 〔取扱範囲は 事業方法書に規定〕
保険期間	短期 (2年以内)	生命保険・医療保険等:1年 損害保険:2年	限定なし 〔取扱範囲は 事業方法書に規定〕
検査・監督	立入検査、業務改善命令、業務停止命令、罰則等の規定あり		

4. 主な共済

	JA共済	全労済	CO・OP共済 (生協の共済)	都道府県民共済 グループ
共済団体	全国共済農業協同 組合連合会	全国労働者共済生活 協同組合連合会	日本コープ共済生活 協同組合連合会	全国生活協同組合 連合会
根拠法	農業協同組合法	消費生活協同組合法	消費生活協同組合法	消費生活協同組合法
監督官庁	農林水産省	厚生労働省	厚生労働省	厚生労働省
主な商品	終身共済、 自賠責共済、 家庭用自動車共済、 傷害共済	こくみん共済、 ねんきん共済、 自賠責共済、 マイカー共済	CO・OP共済、 CO・OP生命共済、 CO・OP火災共済	生命共済、 新型火災共済 (都道府県民共済)

少額短期保険業者・保険会社のどちらにも該当しない、認可特定保険業者として存続する共済もあります。

※2005(平成17)年改正前の保険業法では「保険業」に該当せず、改正後に「保険業」に該当することとなった「特定の者を相手方として保険の引受けを行う事業」を2006(平成18)年4月1日時点で行っていた少額短期保険業者の場合、取扱保険金額には、2023(令和5)年3月までの緩和措置があります。例えば、疾病等による重度障害・死亡の場合、再保険に付すなどを条件に600万円(2013(平成25)年3月までに契約した保険の更新等については1,500万円)まで可能です。

5. 簡易生命保険、かんぽ生命

- 簡易生命保険(かんぽ)については、民営化の前後で次のような差異があります。

(2021(令和3)年8月現在)

	〈民営化前〉 簡易生命保険 (2007(平成19)年9月以前に結んだ契約)	〈民営化後〉 かんぽ生命 (2007(平成19)年10月以降に結んだ契約)
運営主体	郵政省⇒郵政事業庁⇒日本郵政公社(当時)	株式会社かんぽ生命保険
根拠法・性格	簡易生命保険法(廃止)による国営の 独立事業	保険業法に基づく免許事業
現在の特徴	● 新規契約の取扱いは不可 ● 政府保証あり。既契約は(独法)郵便貯金・簡易生命保険管理機構が管理	● 新規契約を取り扱う。新規1,000万円などの上限は簡易生命保険と同様 ● 政府保証なし。生命保険契約者保護機構に加入 ● 1人あたり最大で通算2,000万円まで加入可能

③ 生命保険と他業態の相談窓口

1. 生命保険に関する相談窓口

●生命保険会社などに問い合わせる必要がある場合、こちらをご利用ください。

①生命保険会社

(2021(令和3)年8月現在)

会 社 名・部 署 名	相談窓口(電話)	会 社 名・部 署 名	相談窓口(電話)
アクサ生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター	0120-568-093	チューリッヒ生命保険株式会社 カスタマーケアセンター	0120-236-523
アクサダイレクト生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター	0120-953-831	T&Dフィナンシャル生命保険株式会社お客様サービスセンター ①金融機関・来店型保険ショップ等を通じてご加入のお客様 ②旧営業支社を通じてご加入のお客様	① 0120-302-572 ② 0120-301-396
朝日生命保険相互会社 お客様サービスセンター	0120-714-532	東京海上日動あんしん生命保険株式会社 カスタマーセンター	0120-016-234
アフラック生命保険株式会社 コールセンター	0120-5555-95	なないろ生命保険株式会社 お客様サービスセンター (2021(令和3)年10月1日より営業開始)	0120-08-7716
イオン・アリアンツ生命保険株式会社 お客さま相談デスク	0120-953-863	ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター	0120-817-024
SBI生命保険株式会社 お客様コンタクトセンター	0120-272-811	日本生命保険相互会社 ニッセイコールセンター	0120-201-021
エヌエヌ生命保険株式会社 サービスセンター	0120-521-513	ネオファースト生命保険株式会社 ①コンタクトセンター ②1年組み立て保険専用窓口	① 0120-226-201 ② 0120-833-337
FWD富士生命保険株式会社 総合サービスセンター	0120-211-901	はなさく生命保険株式会社 お客様コンタクトセンター	0120-8739-17
オリックス生命保険株式会社 お客さま相談窓口	0120-227-780	PGF生命(ブルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社)コールセンター ①金融機関等を通じてご加入のお客さま ②旧大和生命でご加入のお客さま	① 0120-56-2269 ② 0120-28-2269
カーディフ生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター	0120-820-275	フコクしんらい生命保険株式会社 お客さまサービス室	0120-700-651
株式会社かんぽ生命保険 かんぽコールセンター	0120-552-950	富国生命保険相互会社 お客さまセンター	0120-259-817
クレディ・アグリコル生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター	0120-60-1221	ブルデンシャル生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター	0120-810-740
ジブラルタ生命保険株式会社 コールセンター	0120-37-2269	マニライフ生命保険株式会社 ①コールセンター ②変額年金カスタマーセンター/投資型商品カスタマーセンター	①0120-063-730 ②0120-925-008
住友生命保険相互会社 コールセンター	0120-307-506	三井住友海上あいおい生命保険株式会社 お客さまサービスセンター	0120-324-386
ソニー生命保険株式会社 ①カスタマーセンター ②旧ソニーライフ・ウィズ生命商品	① 0120-158-821 ② 0120-955-900	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社 お客さまサービスセンター	0120-125-104
SOMPOひまわり生命保険株式会社 カスタマーセンター	0120-563-506	みどり生命保険株式会社 お客さまサービスセンター	0120-566-322
第一生命保険株式会社 第一生命コンタクトセンター	0120-157-157	明治安田生命保険相互会社 ①コミュニケーションセンター ②外貨建保険・金融機関窓口販売商品のお問い合わせ窓口	①0120-662-332 ②0120-453-860
第一フロンティア生命保険株式会社 お客さまサービスセンター	0120-876-126	メットライフ生命保険株式会社 お客さま相談室	0120-880-533
大樹生命保険株式会社 お客さまサービスセンター	0120-318-766	メディケア生命保険株式会社 コールセンター	0120-315056
大同生命保険株式会社 コールセンター	0120-789-501	ライフネット生命保険株式会社 コンタクトセンター	0120-205566
太陽生命保険株式会社 お客様サービスセンター	0120-97-2111	楽天生命保険株式会社 札幌事務センター	0120-849-150

【参考】生命保険会社の社名変更等一覧

旧社名	現社名
ア行	
アイ・エヌ・エイ生命	SOMPOひまわり生命
アイ・エヌ・エイひまわり生命	
アイエヌジー生命	エヌエヌ生命
あいおい生命	三井住友海上あいおい生命
アイリオ生命	楽天生命
あおば生命	プルデンシャル生命
アクサ グループライフ生命	アクサ生命
アクサニチダン生命	
アクサ フィナンシャル生命	
あざみ生命	PGF生命
アリアンツ生命	イオン・アリアンツ生命
アリコジャパン	メットライフ生命
ウインタートウル・スイス生命	アクサ生命
AIGエジソン生命	ジブラルタ生命
エイアイジー・スター生命	
AIG富士生命	FWD富士生命
エクイタブル生命	アクサ生命
SBIアクサ生命	アクサダイレクト生命
エトナヘイワ生命	ニッセイ・ウェルス生命
NKSJひまわり生命	SOMPOひまわり生命
オリエント・エイオン生命	SBI生命
オリコ生命	
オリックス・オマハ生命	オリックス生命
カ行	
共栄火災しんらい生命	フコクしんらい生命
協栄生命	ジブラルタ生命
クレディ・スイス生命	アクサ生命
興亜火災まごころ生命	SOMPOひまわり生命
コンバインドインシュアランス	SBI生命
サ行	
GEエジソン生命	ジブラルタ生命
GEキャピタル・エジソン生命	
スカンディア生命	東京海上日動あんしん生命
住友海上ゆうゆう生命	三井住友海上あいおい生命
西武オールステート生命	ジブラルタ生命
セゾン生命	
ソニー・ブルコ生命	ソニー生命
ソニー・プルデンシャル生命	
ソニーライフ・エイゴン生命	
ソニーライフ・ウィズ生命	
損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命	ネオファースト生命
損保ジャパン日本興亜ひまわり生命	SOMPOひまわり生命

旧社名	現社名
タ行	
大正生命	PGF生命
大東京しあわせ生命	三井住友海上あいおい生命
第百生命	マニユライフ生命
千代田火災エビス生命	三井住友海上あいおい生命
千代田生命	ジブラルタ生命
ディー・アイ・ワイ生命	ネオファースト生命
ティ・アンド・ティ・フィナンシャル生命	T&Dフィナンシャル生命
東京海上あんしん生命	東京海上日動あんしん生命
東京海上日動フィナンシャル生命	
東京生命	T&Dフィナンシャル生命
東邦生命	ジブラルタ生命
同和生命	日本生命
ナ行	
ナショナル・ネーデルランデン生命	エヌエヌ生命
ニコス生命	アクサ生命
ニチダン生命	
日動生命	東京海上日動あんしん生命
日産生命	プルデンシャル生命
日本火災パートナー生命	SOMPOひまわり生命
日本興亜生命	
日本団体生命	アクサ生命
ネクスティア生命	アクサダイレクト生命
ハ行	
ハートフォード生命	オリックス生命
ピーシーエー生命	SBI生命
富士生命	FWD富士生命
プルデンシャル ファイナンシャル ジャパン生命	PGF生命
平和生命	ニッセイ・ウェルス生命
マ行	
マスマチュアル生命	ニッセイ・ウェルス生命
マニユライフセンチュリー生命	マニユライフ生命
三井住友海上きらめき生命	三井住友海上あいおい生命
三井住友海上シティインシュアランス生命	三井住友海上プライマリー生命
三井住友海上メットライフ生命	
三井生命	大樹生命
三井みらい生命	三井住友海上あいおい生命
明治生命	明治安田生命
メットライフ アリコ	メットライフ生命
ヤ行	
安田火災ひまわり生命	SOMPOひまわり生命
安田生命	明治安田生命
大和生命	PGF生命
ユナイテッド・オブ・オマハ生命	オリックス生命

1985(昭和60)年以降の社名変更、合併等を掲載

現社名は、2021(令和3)年8月現在

②生命保険協会、生命保険文化センター

- 生命保険協会の生命保険相談所は、生命保険会社の相談窓口ではトラブル・苦情が解決しない場合の相談窓口としての役割を担っています。
- 生命保険協会の生命保険相談所は苦情相談に限らず、生命保険の商品内容や各種制度の仕組みなど一般的な相談にも応じています。
- 生命保険の加入や見直しの相談など、一般的な相談については、生命保険文化センターでも相談窓口を設けています。

	一般相談	苦情	受付時間	電話番号
生命保険協会 生命保険相談所	○	○	月曜～金曜 9:00～17:00 (祝日、年末年始を除く)	本部相談室 03(3286)2648
生命保険文化センター 生活情報室	○	—	月曜～金曜 9:30～16:00 (祝日、年末年始を除く)	03(5220)8520

※メールでの相談には対応していません。また、民営化前(2007(平成19)年9月以前)の簡易生命保険も相談の対象外です。

<一般相談の例>

- 「保険会社の窓口で加入をしたが、クーリング・オフできますか？」
- 「現在終身保険に加入中だが、保険料が安い定期保険に変えたいと思っている。定期保険の特徴を教えてください。」
- 「保険に加入していて、病気で入院中に亡くなった場合、入院給付金は受け取ることができますか？」
など

<苦情の例>

- 「募集人から、新しい医療保険の説明を受け、既契約に付加するつもりで加入した。しかし、実際は契約転換であり、予定利率が転換前契約より大幅に低くなっていた。転換前契約に戻してほしい。」
- 「特定疾病保障特約の解約と死亡保障の減額を申し出たが、手続きがされず、保険料が引き落とされてしまった。保険料を返金してほしい。」
- 「入院給付金請求のための診断書代は顧客負担との説明を受け、診断書を取得し提出した。その後、領収書のコピーでも請求できたことが分かった。説明不足であるため、診断書代を支払ってほしい。」
など

生命保険協会は、東京都以外についても各道府県主要都市50カ所に連絡所を設置し、相談に応じています。

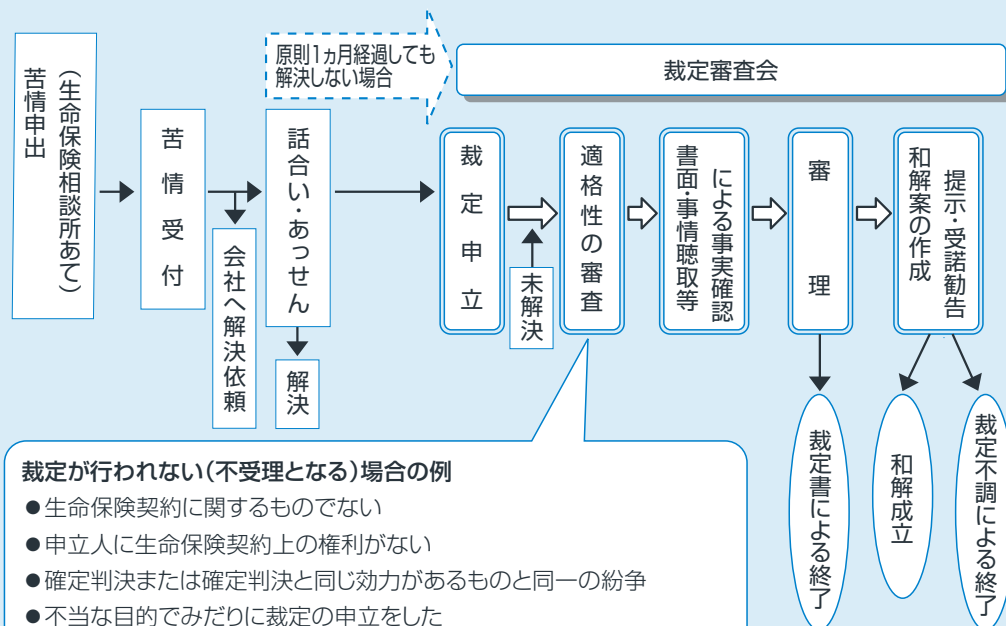
参照 11ページ

生命保険相談所では、ホームページからの相談も受け付けています(回答は電話で行います)。

③裁定審査会

- 苦情などが紛争に発展する場合、解決手段として裁判などのほかに、生命保険協会の生命保険相談所内に設置されている「裁定審査会」（費用無料）を利用する方法もあります。

- 生命保険協会の生命保険相談所が受け付けた苦情が解決に至らない場合、裁定審査会を利用できる場合があります。裁定審査会では、公正・中立な立場から和解のあっせん等を行っています。
- 弁護士、消費生活相談員、生命保険相談所の職員で構成されています。



裁定が行われない(不受理となる)場合の例

- 生命保険契約に関するものでない
- 申立人に生命保険契約上の権利がない
- 確定判決または確定判決と同じ効力があるものと同一の紛争
- 不当な目的のみだりに裁定の申立をした
- 他の指定紛争解決機関で審理が継続中が終了した
- 生命保険会社の経営方針や職員個人に係わる事項、事実認定が著しく困難な事項など、申立の内容がその性質上裁定を行うに適当でないなど

金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)

金融ADR制度とは、発生したトラブルを裁判ではなく、金融庁が指定・監督する公正・中立な紛争解決機関が関わることによって解決を図るための手続きです。

指定紛争解決機関と、その業態に属する金融機関は、苦情処理・紛争解決手続きの受諾、事情説明・資料提出、解決案の尊重に関する基本契約を結んでいます。

利用者から指定紛争解決機関への申立てがあった場合、その指定紛争解決機関と基本契約を結んだ金融機関(紛争の当事者)は、紛争解決手続きの利用や和解案の尊重を求められます。

上記の裁定審査会を運営する生命保険協会は、保険業法に定める指定紛争解決(ADR)機関に指定されています。

【指定紛争解決機関による手続きの主な特長】

- 法律に基づき、生命保険会社には手続きへの参加・協力義務があります。
- 法律に基づき、生命保険会社には裁定結果の受諾義務があります。
- 裁定審査会での審査の結果、和解に至らなかった場合においても、利用者の請求権にかかる消滅時効の完成は猶予されます。
- 利用は無料です(通信費・事情聴取に出席するための交通費は申込人が負担)。

生命保険協会 生命保険相談所(連絡所)一覧

(2021(令和3)年8月現在)

札幌・ 苫小牧	011(222)1388 札幌市中央区北5条西5丁目2-12 住友生命札幌ビル8階	三重県	059(225)7439 津市羽所町375 百五・明治安田ビル8階
函館	0138(54)0292 函館市五稜郭町1-14 五稜郭114ビル8階	滋賀県	077(525)6677 大津市末広町1-1 日本生命大津ビル8階
旭川・ 北見	0166(25)5166 旭川市1条通9-50-3 旭川緑橋通第一生命ビル5階	京都府	075(255)0891 京都市下京区四条通新町東入ル月鉾町62 住友生命京都ビル6階
釧路・ 帯広	0154(22)6027 釧路市末広町9-2-5 日本生命釧路末広町ビル6階	大阪府	06(4708)5132 大阪市中央区高麗橋4-3-10 日生伏見町ビル新館2階
青森県	017(776)1348 青森市古川2-20-6 AQUA古川2丁目ビル4階	兵庫県	078(332)6269 神戸市中央区伊藤町111 神戸商工中金ビル7階
岩手県	019(653)1726 盛岡市中央通2-1-21 東日本不動産盛岡ファーストビル6階	奈良県	0742(26)1851 奈良市高天町10-1 T.T.ビル2階
宮城県	022(224)3221 仙台市青葉区二日町12-30 日本生命仙台勾当台西ビル3階	和歌山県	073(432)1936 和歌山市八番丁11 日本生命和歌山八番丁ビル8階
秋田県	018(865)0016 秋田市山王3-1-12 太陽生命秋田ビル6階	鳥取県	0857(24)3523 鳥取市今町2-251 日本生命鳥取駅前ビル5階
山形県	023(631)1694 山形市十日町2-4-19 ハーモニー山形ビル7階	島根県	0852(24)7229 松江市御手船場町553-6 松江駅前エストビル6階
福島県	024(922)2863 郡山市駅前2-10-15 三共郡山ビル北館8階	岡山県	086(225)6681 岡山市北区駅前町1-9-15 明治安田生命岡山ビル6階
茨城県	029(227)3932 水戸市大町1-2-6 大樹生命水戸ビル4階	広島県	082(223)4331 広島市中区基町11-13 合人社広島紙屋町アネクス2階
栃木県	028(636)2437 宇都宮市馬場通3-2-1 宇都宮朝日生命館5階	山口県	083(223)1476 下関市観音崎町11-6 朝日生命下関ビル1階
群馬県	027(223)2802 前橋市本町2-14-8 新生情報ビル5階	徳島県	088(654)4009 徳島市八百屋町2-11 ニッセイ徳島ビル10階
埼玉県	048(644)5001 さいたま市大宮区仲町2-75 大宮フコク生命ビル8階	香川県	087(821)2659 高松市番町1-7-5 明治安田生命高松ビル4階
千葉県	043(225)6467 千葉市中央区富士見2-15-11 IMI千葉富士見ビル6階	愛媛県	089(946)3583 松山市花園町1-3 日本生命松山市駅前ビル6階
神奈川県	045(641)6998 横浜市中区相生町6-113 オーク桜木町ビル10階	高知県	088(873)3304 高知市本町2-2-34 明治安田生命高知ビル8階
新潟県	025(245)8981 新潟市中央区東大通1-3-8 明治安田生命新潟駅前ビル8階	福岡	092(715)1875 福岡市中央区天神1-6-8 天神ツインビル12階
山梨県	055(228)7565 甲府市丸の内2-30-3 甲府丸の内ビル5階	北九州	093(531)8760 北九州市小倉北区米町2-1-2 小倉第一生命ビル2階
長野県	0263(35)8132 松本市大手3-4-5 明治安田生命松本大手ビル7階	佐賀県	0952(24)2082 佐賀市駅前中央1-9-45 大樹生命佐賀駅前ビル8階
富山県	076(433)7352 富山市新桜町4-28 朝日生命富山ビル4階	長崎県	095(827)4459 長崎市興善町2-21 明治安田生命長崎興善町ビル9階
石川県	076(231)1945 金沢市南町6-1 朝日生命金沢ビル2階	熊本県	096(324)1871 熊本市中央区新市街11-18 熊本第一生命ビル9階
福井県	0776(25)0107 福井市大手3-2-1 福井ビル3階	大分県	097(534)2130 大分市中央町1-1-5 第一生命大分ビル3階
岐阜県	058(263)7547 岐阜市金町4-30 明治安田生命岐阜金町ビル7階	宮崎県	0985(28)7335 宮崎市広島1-18-13 第一生命ビル6階
静岡県	054(253)5712 静岡市葵区御幸町5-9 静岡フコク生命ビル7階	鹿児島県	099(223)6027 鹿児島市山之口町12-14 太陽生命鹿児島ビル4階
愛知県	052(971)5233 名古屋市中区新栄町1-1 明治安田生命名古屋ビル6階	沖縄県	098(862)1771 那覇市久茂地1-12-12 ニッセイ那覇センタービル4階

④ 銀行窓販に関連する金融機関の相談窓口

● 全国銀行協会「全国銀行協会相談室」

- 「全国銀行協会相談室」は、全国銀行協会の「苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程」に基づき運営されています。
- 銀行(銀行員)による生命保険募集時の説明・対応を原因とする苦情相談紛争解決のあっせん等については、この「全国銀行協会相談室」または前述の生命保険協会「生命保険相談所」のいずれでも対応が行われることになっています。

相談先団体名	受付時間	電話番号
全国銀行協会 全国銀行協会相談室	月曜～金曜 9:00～17:00 (祝日および銀行の休業日を除く)	0570-017109 または 03(5252)3772

● 全国信用金庫協会「全国しんきん相談所」、全国信用組合中央協会「しんくみ相談所」

- 信用金庫、信用組合の利用者からの相談、苦情への対応を行っています。信用金庫、信用組合による生命保険募集時の説明や対応を原因とする苦情等についても相談できます(生命保険協会(生命保険相談所)に取り次がれることがあります)。
- 紛争解決の申し出があった場合には、弁護士会の仲裁センター等へ取り次がれます。なお、金融庁の指定する指定紛争解決(ADR)機関ではありません。

相談先団体名	受付時間	電話番号
全国信用金庫協会 全国しんきん相談所	月曜～金曜 9:00～17:00 (祝日その他信用金庫の休業日を除く)	03(3517)5825
全国信用組合中央協会 しんくみ相談所	月曜～金曜 9:00～17:00 (祝日および信用組合の休業日を除く)	03(3567)2456

● 特定非営利活動法人「証券・金融商品あっせん相談センター」

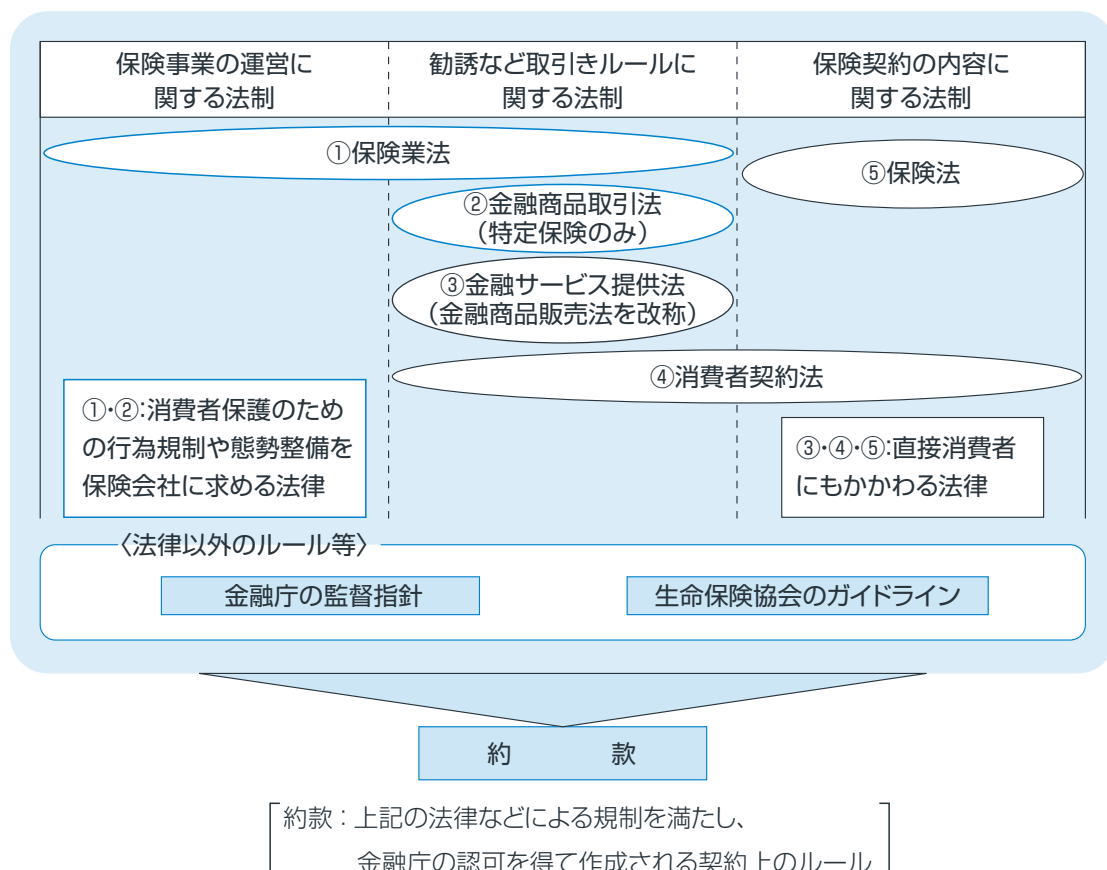
- 証券・金融商品取引の利用者からの相談、苦情への対応および紛争解決のあっせん業務を行う窓口として特定非営利活動法人「証券・金融商品あっせん相談センター」があります。この相談窓口は、日本証券業協会など7つの自主規制団体の連携・協力の下に運営されています。
- 生命保険に関する相談、苦情には応じていません。

2. 損害保険、少額短期保険、主な共済などに関する相談窓口

	相談先団体名	受付時間	電話番号
損害保険	日本損害保険協会 そんぽADRセンター	月曜～金曜 9:15～17:00 (祝日・休日および12/30～1/4を除く)	0570-022808
	保険オンブズマン	月曜～金曜 9:00～12:00 13:00～17:00 (祝日・休日および12/29～1/4を除く)	03-5425-7963
少額短期保険	日本少額短期保険協会 少額短期ほけん相談室	月曜～金曜 8:00～12:00 13:00～16:00 (祝日ならびに年末年始休業期間を除く)	0120-82-1144
主な共済	JA共済 全国共済農業協同組合連合会 JA共済相談受付センター	月曜～金曜 9:00～18:00 土曜 9:00～17:00 (日・祝日、12/29～1/3を除く)	0120-536-093
	全労済 全国労働者共済生活協同組合連合会 全労済お客様相談室	月曜～金曜 9:00～17:00 (祝日・年末年始を除く)	0120-603-180
	CO・OP共済 「ご意見・ご要望」の窓口	月曜～金曜 9:00～17:00 土曜 9:00～16:00 (日、12/31～1/3を除く)	0120-497-350
	都道府県民共済グループ 全国生活協同組合連合会 苦情・ご提言等の受付窓口	月曜～金曜 9:00～17:00 (祝日・年末年始を除く)	0120-600-050
	日本共済協会 共済相談所 ※各種共済に相談して解決しない 場合の苦情窓口	月曜～金曜 9:00～17:00 (祝日、年末年始を除く)	03-5368-5757
	(旧)簡易生命保険(2007(平成19)年9月以前) かんぽ生命保険 かんぽコールセンター	月曜～金曜 9:00～21:00 土日休日 9:00～17:00 (1/1～3を除く)	0120-552-950 ※2007(平成19)年 10月に民営化する前の 契約に関する相談も、民 営化後のかんぽ生命が 対応

4 生命保険と法令等

1. 生命保険に関わる主な法律などの体系



約款
参照 18ページ

2. 各法律の概要

①保険業法

	概 要
保 険 業 法	● 保険事業者を監督するうえでの基本となる法律。 ● 1996(平成8)年の改正で「保険募集の取締に関する法律」を吸収し、保険募集に関する禁止行為(第300条)なども規定。 ● 保険業法で規定されている禁止行為への違反が契約取消しなどの民事的効果に直結するわけではない(違反の可能性を指摘することは、相談の解決に向けたポイントと考えられる)。 ● 生命保険契約のクーリング・オフ制度もこの法律で規定(第309条)。 ● 2014(平成26)年の改正で「情報提供義務」「意向把握義務」「保険募集人の体制整備義務」(第294条)などを規定。 ● 2020(令和2)年の改正により、保険会社等の子会社対象会社金融サービス仲介業者が追加され、届出等の規定を整備(第106条)。

保険業法第300条
参照 59ページ

保険業法第309条
参照 69ページ

保険業法第294条
参照 22ページ

②金融商品取引法(2007(平成19)年9月30日施行)

金融商品取引法	概 要
	●投資性の強い金融商品・サービスの取引について銀行や証券会社、生命保険会社など業態の垣根を超えて横断的・公平に投資者保護を図るための法律で、前身は証券取引法。 ●本法の施行に合わせて保険業法の改正が行われ、変額個人年金保険の契約など「特定保険」に関しては保険業法(第300条の2)で本法を準用し、次のような義務を生命保険会社へ課している。 ●投資者(申込者)の知識・経験・財産の状況や契約締結の目的に照らして不適当な勧誘を行わないこと(適合性の原則)。 ●商品の特徴やリスク、契約に関わる諸費用などが記載された契約締結前交付書面を、投資者(申込者)にあらかじめ交付すること。

特定保険

参照 36ページ

契約締結前交付書面

参照 54ページ

③金融サービス提供法
(2020(令和2)年6月5日成立、2021(令和3)年11月1日施行予定)

金融商品販売法が金融サービス提供法に改称

金融サービス提供法(金融商品販売法の提供に関する法律)	概 要
	●金融商品の販売業者に対して、金融商品のリスク等に関する重要事項の説明を義務付けた金融サービス利用者保護のための法律。 ●例えば、次のような趣旨の規定がある。 事業者が、金融商品の契約締結前に、「重要事項*」について、消費者の知識・経験・財産の状況・契約の目的に照らし、消費者に理解されるために必要な方法・程度により説明しなかった、「絶対に儲かるなどの断定的判断を提供した」ことにより消費者に損害が生じた場合、事業者に損害賠償責任が生じる(第4条～第6条関係)。 ※生命保険契約における主な「重要事項」 ●金利や株式相場などの変動を直接の原因として元本欠損が生じるおそれ⇒市場リスクといわれ、変額個人年金保険や変額保険、外貨建ての保険などにこのリスクがある。 ●金融商品を販売する者などの経営破綻など、状況変化により元本欠損が生じるおそれ⇒信用リスクといわれ、生命保険商品すべてに当てはまる。 ●2020(令和2)年の改正により、金融商品販売法が金融サービス提供法(金融サービスの提供に関する法律)に改称され、「金融サービス仲介業」が創設された。業態ごとの縦割りだった既存の仲介業と異なり、1つの登録で銀行・証券・保険すべての分野のサービスを仲介可能となった。 ●金融サービス仲介業は、様々なサービスを取り扱えるよう、特定の金融機関への所属を求められないが、利用者保護の観点から、取扱可能なサービスの制限や利用者財産(サービス購入代金等)の受入禁止、保証金の供託義務が課せられる。

約款の定めが消費者契約法第10条に違反するか否かを争う裁判について

参照 18ページ

保険法改正の主なポイント

参照 20ページ

④消費者契約法(2001(平成13)年4月1日施行)

	概 要
消費者契約法	●事業者の一定の行為によって消費者が誤認した場合などに契約を取り消せることや、消費者の利益を不当に害する契約条項を無効にすることにより消費者の利益を擁護する法律。 ●消費者と事業者が結んだ契約すべてが対象。 ●具体的には、事業者による不実告知、断定的判断の提供、不利益事実の不告知、重大な過失などの場合、消費者は契約を取り消せること(第4条)などを規定。 ●「民法、商法などの規定に比べて消費者の権利を制限し、その義務を加重する契約で、民法の信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものは無効とする」などの規定もある(第8条～第10条)。

⑤保険法(2010(平成22)年4月1日施行)

	概 要
保険法	●生命保険、損害保険、少額短期保険、共済について、保険契約の締結から終了までの間における、契約当事者の権利義務など一般的なルールを定めた法律。 ●商法の保険契約に関する規定を独立した法律にまとめ、かつ、現代社会に合うよう全面的に改正したもの。

民法改正(2020(令和2)年4月1日施行)について

約款やその他法律に記載がない事項は民法を参照します。

2020(令和2)年4月に改正民法が施行されました。改正内容の中で、特に保険契約への関わりが深い内容は以下の通りです。

●定型約款

定型約款の規定が新設され、定型約款に関する定義やルールが設けられました。個人を対象とした生命保険契約の約款は、定型約款に該当します。

改正前の民法では明文化されていなかったため、個別の約款の有効性については判例により判断されてきましたが、改正民法で明確化された所定の要件を満たせば顧客が定型約款に記載された個別の条項の内容を認識していなかったとしても、定型約款の個別の条項について合意をしたものとみなされます(みなし合意、548条の2)。

●錯誤

改正民法では、錯誤の効果が「無効」から「取消し」に変更されました(95条)。「取消し」の主張は追認することができる時から5年間に制限されています(126条)。

3. 金融庁の監督指針

- 金融庁が作成している「保険会社向けの総合的な監督指針」をいい、保険会社を監督するうえでの基本的な考え方や監督上の評価項目などが整理されています。
- 掲載内容は、例えば「保険監督上の評価項目」中に保険募集態勢に関するものとして「契約概要」と「注意喚起情報」に記載すべき事項や、苦情処理態勢、顧客保護などに関する諸事項が定められています。

契約概要、
注意喚起情報

参照 54ページ

4. 生命保険協会のガイドライン

- 生命保険協会が作成しているもので、会員生命保険各社において、保険事業が適切に運営されるよう具体的な実務取扱い等に関する留意点などをまとめたものです。
- ガイドラインの文面どおりでなくても、合理的かつ同様の効果が認められる各社独自の取扱いを妨げるものではないとされています。

自主ガイドライン等

●高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン(2014(平成26)年10月24日制定)

会員各社が高齢者顧客の保険加入時、契約継続時、手続発生時・手続時等における適切な対応を行うための参考となるガイドラインです。具体的には、高齢者に対する保険募集時に親族の同席、複数回の保険募集機会の設定、高齢者の意向に沿った商品内容等であることの確認などの取組みが例示されています。

「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」

参照 60ページ

●市場リスクを有する生命保険の募集等に関するガイドライン(2007(平成19)年9月14日制定)

市場リスクを有する生命保険の募集等において留意すべき事項がまとめられたガイドラインです。具体的には、適正な広告、適正な勧誘、禁止事項、契約継続時のフォローアップ事項等が例示されています。

「市場リスクを有する生命保険の募集等に関するガイドライン」

参照 61ページ

●正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン(2005(平成17)年6月30日制定)

会員各社がお客さまから正しい告知を受けるための対応に関して参考となるガイドラインです。具体的には、告知の重要性の更なる周知の方法や、わかりやすい告知書の作成等について例示されています。

●募集関連行為に関するガイドライン(2015(平成27)年12月3日制定)

保険会社向けの総合的な監督指針の一部改正に伴い規定された「募集関連行為」に関して、会員各社が保険募集人・募集関連行為従事者への適切な指導を行う際の参考となるガイドラインです。具体的には、商品案内のチラシの単なる配布は「募集関連行為」ではなく、チラシにある保険商品を推奨・説明するような行為は「募集関連行為」に該当する、などが例示されています。

その他にも、

●契約概要作成ガイドライン(2006(平成18)年3月7日制定)

●保険募集人の体制整備に関するガイドライン(2015(平成27)年11月12日制定)

●保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン(2006(平成18)年1月27日制定)等があります。

消費者契約法第8～10条に反する約款の定めは無効です(16ページ参照)。「保険料を払込猶予期間の満了までに払い込まない場合、契約が失効する」旨の約款の定めが消費者契約法第10条に違反して無効か否かを争う事例がありました。最高裁は保険料の督促事務が確実になされていれば、約款の失効規定は適法であると判断、破棄差戻しとし、東京高裁の差戻し審においても適法性を認めました。

5 生命保険の約款

- 約款とは、生命保険会社があらかじめ標準的な契約条項をまとめたものです。
- 生命保険契約は、生命保険会社と契約を結ぶ契約者が約款の内容を包括的に承認することで成立しています(附合契約といわれます)。契約者は約款の内容に拘束されることになります。
- 保険法では、契約者等に不利な約款の定め部分を無効とする旨を規定しているものがあります(20ページ参照)。
- 生命保険会社が約款の制定や変更をする際、金融庁による認可が必要です。
- 最近では、「約款」、「ご契約のしおり」、「注意喚起情報」、「定款」(相互会社の場合)を一冊に合本しているケースが多くみられます。加えて、「契約概要」や「保険金・給付金の請求ガイド」も合本されている場合があります。
- 最近の「約款」については、CD-ROMまたは冊子のどちらを受け取るかを選択できる会社もあります。
- また、Web上で約款を確認する場合もあります。その場合、冊子等を手交していない場合もあります。

〈ご契約のしおり・(定款)約款の一般的な構成〉



※Webで確認をする取り決めをしているケースでは、媒体が手交されていない場合があります。

①「ご契約のしおり」の主な内容

約款の重要な事項や諸手続き等を解説したものです。厳密性を重視して条文の形式で記載されている約款とは異なり、より平易な文章と図解で説明する形式が多く見られます。

主な保険用語 相互会社(相互会社の場合) ● 総代会 ● 契約者懇談会 生命保険契約者保護機構 お知らせなど ● 保険契約締結の「媒介」と「代理」 ● 生命保険募集人 ● 契約の申込み(告知義務など) ● クーリング・オフ ● 新たな保険契約への乗換え ● 契約内容登録制度 ● 生命保険契約 保険の特長・しくみ ● 特長・しくみ ● 給付関係 契約についての重要な事項 ● 契約に際して ● 死亡保険金を支払わない場合 ● 保険料の払込み ● 保険料の払込みが困難になった場合 ● 復活 ● 契約者に対する貸付	● 解約 ● 配当金の支払い ● 長期継続のすすめ ● 生命保険料控除 ● 保険金、給付金、年金などの税法上の取扱い 保障の変更方法 ● 保障内容の見直しについて ● 契約転換制度 ● 中途増額 利用できる制度 ● 頭金制度など 特約 ● 特約の付加 ● 災害関係特約の給付 ● 疾病入院・手術を対象とする特約の給付 ● 家族を対象とする災害関係特約の給付 ● 特約保険金・特約給付金を支払わない場合 保険金・給付金請求書一覧表 ● 保険金・給付金請求書類 ● 支払いの場所 ● 請求に関して訴訟となった場合 保険会社からのお願い 説明事項で確認のお願い
---	--

※太字の部分は、一般的に約款に掲載されず「ご契約のしおり」にて説明されている事項。

※「ご契約のしおり」の記載事項は法定されているわけではなく、掲載項目は生命保険会社により異なります。

②「定款」の主な内容

生命保険会社の組織および運営に関する基本的規則を定めたものです。

相互会社の場合、契約者は生命保険会社の構成員（社員）であるため、定款が契約者に配布されます。

なお、株式会社の場合には株主が構成員であるため、定款は契約者には配布されません。

〈相互会社の定款の主な内容〉

- 事業の目的 ●基金の総額 ●会社の名称
- 剰余金分配の方法 ●主たる事務所の所在地 など

③「主契約普通保険約款」の主な内容

1. 会社の責任開始期	10. 契約の解約・解約返戻金額
2. 保険金の支払い・保険料の払込免除	11. 契約者に対する貸付・返済
3. 保険金を支払わない場合・保険料の払込みを免除しない場合（免責事由）	12. 社員（契約者）配当金
4. 告知義務、告知義務違反による解除、取消しおよび無効	13. 契約者・死亡保険金受取人の代表者
5. 重大事由による解除	14. 年齢の計算・年齢および性別の誤りの処理
6. 保険料の払込み・契約の失効	15. 請求手続き
7. 保険契約の復活	16. 保険金等の支払いの時期・場所等
8. 契約者の住所等の変更	17. 時効
9. 契約内容の変更	18. 契約内容の登録
	附則
	別表

※太字は保険業法施行規則第9条により、最低限記載しなければならない項目。

④各特約約款について

生命保険契約においては、基本となる契約（主契約）に加えて、さらに特別な保障内容を契約する場合があります。この付随した特別の契約内容が「特約」と呼ばれます（例：災害割増特約・疾病入院特約・災害入院特約など）。「特約約款」は、主契約の内容である「普通保険約款」と同様に、契約者と生命保険会社の間で結ばれる契約の内容です。

「特約約款」に規定がある事項については、優先的に特約約款が適用され、その他の事項については普通保険約款が適用されます。

「ご契約のしおり・（定款・）約款」など、生命保険会社が交付する説明・確認書類

参照 54ページ

【参考】保険法の改正(2010(平成22)年4月施行)に伴う主な変更点

項 目	保険法改正(前)の約款の規定(ある会社の例)	保険法の規定
①告知義務および 保険契約の解除 (P71・72)	●保険契約の締結または復活の際、書面で告知を求めた事項について、契約者または被保険者は、その書面により告知することを要する。ただし、会社の指定する医師が口頭で質問した事項については、その医師に口頭により告知することを要する。 ●会社は、つぎのいずれかの場合には、保険契約の解除をすることができない。 (1)会社が保険契約の締結または復活の際、解除の事実を知っていたとき、または過失のために知らなかったとき (2)会社が解除の原因となる事実を知った日からその日を含めて1か月を経過したとき (3)責任開始期の属する日からその日を含めて2年を経過したとき。ただし、2年以内に、保険金の支払事由または保険料の払込みの免除事由が生じたときを除く	・告知義務のある告知事項につき、契約者等からの自発的申告義務ではなく、保険会社からの質問への応答義務であると規定 (第37条他) 〈片面的強行規定〉 ・保険募集人による不告知教唆や告知妨害がある場合、保険会社は告知義務違反による契約解除をできない旨規定 (第55条2～4項他) 〈片面的強行規定〉
②被保険者による 解約請求 (P107)	・規定はない	・一定の場合、被保険者が契約者に対して保険契約の解除を請求できる旨を規定 (第58条他) 〈絶対的強行規定〉
③保険金受取人の 変更 (P92)	●契約者またはその承継人は、被保険者の同意を得て、保険金受取人の指定または変更をすることができる。 ●保険金受取人の指定または変更は、保険証券に表示を受けてからでなければ会社に対抗できない。 ・遺言によって保険金受取人を変更できるとする規定はない	・保険金受取人の変更の意思表示の効力発生時期を規定 (第43条3項他) 〈絶対的強行規定〉 ・遺言によって保険金受取人を変更できるとする旨を規定 (第44条1項他) 〈任意規定〉
④保険金の支払 期限 (P112)	●保険金は、その請求に必要な書類が会社の本社に到着した日の翌日からその日を含めて、5営業日以内に、会社の本社で支払う。ただし、事実の確認または会社が指定した医師による被保険者の診断のため特に日数を要する場合は、5営業日をこえることがある。	・約款で定めた支払期限が、支払いにあたって必要な事項の確認のための相当の期間を超えている場合には、その相当の期間が経過する日をもって支払期限とする (第52条1項他) 〈片面的強行規定〉
保険法改正後の事例であれば、保険法改正前の契約にも適用		
⑤重大事由による 解除 (P124)	●会社は、つぎのいずれかに定める事由が生じた場合には、将来に向かって保険契約を解除することができる。 (1)契約者、被保険者または保険金の受取人が保険金を詐取する目的または他人に詐取させる目的で事故招致(未遂を含む)をした場合 (以下、中略) (4)その他保険契約を継続することを期待しえない(1)～(3)の事由と同等の事由がある場合 ※旧商法には該当する規定は存在しなかったが、旧約款では、新約款と類似の解除権の規定を設けていたものが多く存在する。	・契約者や保険金受取人が保険金目的で被保険者を殺害しようとした場合等、契約者等に対する信頼を損ない、当該契約の存続を困難とする重大な事由が生じた場合には、保険会社が保険契約を解除できる旨を規定 (第57条他) 〈片面的強行規定〉
⑥債権者等による 保険契約の解除 (P108)	・規定はない	・差押債権者や破産管財人等が保険契約を解除しようとしたとき、一定の場合には解除の効力が1ヵ月後に生じる。一定の要件のもとで、保険金受取人が契約を継続できる旨(介入権)を規定 (第60条～第62条他) 〈絶対的強行規定〉
保険法改正後の事例であれば、保険法改正前の契約にも適用		
⑦詐欺による取消 (P124)	●保険契約の締結または復活に際して、契約者または被保険者に詐欺の行為があったときは、保険契約を無効とし、会社は、すでに払い込まれた保険料を払い戻さない。	・詐欺による取消しについて保険料を返還する義務を負わない旨を規定 (第64条1項他) 〈片面的強行規定〉 ※民法第96条における詐欺の取扱いに基づき従来の「無効」から「取消」に変更された。
⑧年払保険料等の 返還 (P104)	●保険料が契約当日の前日までに払い込まれ、かつ、その日まで保険契約が消滅したとき、または保険料の払込みを要しなくなったときは、会社は、その払い込まれた保険料を契約者に払い戻す。	・保険法において、保険料不可分の原則が採用されなかった ※保険法改正前に採られていた「保険料不可分の原則」では、保険料は一定の期間(1年など)を単位として平均的な危険率をもとに算定しているため、期間内で危険を分割し分割期間に対応する保険料を算出することは困難、としていた。

※「保険法の規定」欄の〈絶対的強行規定〉は保険法と異なる約款の定めについて、その部分は無効とする規定、〈片面的強行規定〉は保険法よりも契約者等に有利な約款の定めは有効とし、不利な約款の定めはその部分を無効とする規定、〈任意規定〉は保険法と異なる約款の定めも有効とする規定で、それぞれ保険法の規定ごとの性格を表しています。

	保険法改正(後)の約款の規定(ある会社の例)
	●保険契約の締結または復活の際、保険金の支払事由または保険料払込の免除事由の発生に関する重要な事項のうち書面で告知を求めた事項について、契約者または被保険者は、その書面により告知することを要する。ただし、会社の指定する医師が口頭で質問した事項については、その医師に口頭により告知することを要する。 ●会社は、つぎのいずれかの場合には、保険契約の解除をすることができない。 ただし、(4)または(5)に規定する行為がなかったとしても、契約者または被保険者が、会社が告知を求めた事項のうち解除の原因となる事実について、事実を告げなかったかまたは事実でないことを告げたと認められる場合は適用しない。 (1)～(3)は保険法改正前の規定と同様 (4)会社のために保険契約の締結の媒介を行なうことができる者(会社のために保険契約の締結の代理を行うことができる者を除き、以下本条において「保険媒介者」という。)が契約者または被保険者が告知をすることを妨げたとき (5)保険媒介者が、契約者または被保険者に対し、告知をしないことを勧めたとき、または事実でないことを告げることを勧めたとき
	・約款による規定はない。通常、「ご契約のしおり」に以下のような規定がある。 「被保険者と契約者が異なる契約の場合、つぎの事由に該当するときは、被保険者は契約者に対し、契約の解除を請求することができる。この場合、被保険者から解除の請求を受けた契約者は、契約の解約を行う必要がある。(以下、解除を請求できる要件については省略) ※保険会社に対して解約請求できる権限(解約請求権)を持っているのは、旧約款の規定と同様、契約者のみである。
	●(保険金受取人変更の)通知が会社に到着したときは、保険金受取人変更の効力は、その通知を発したときにさかのぼって生じるものとする。 ●(保険金受取人変更の)通知が会社に到着する前に、変更前の保険金受取人に対して保険金を支払ったときは、変更後の保険金受取人から請求を受けても、これを支払わない。 ※旧約款の「保険証券の表示を対抗要件とする」規定はない。なお、「保険金受取人の指定または変更は被保険者の同意が必要である」とことは旧約款と同様である。 ●契約者は、保険金の支払事由が発生するまでは、法律上有効な遺言により、保険金受取人を変更することができる。(以下、省略)
	●保険金は、その請求に必要な書類が会社に到着した日(会社に到着した日が営業日でない場合は翌営業日)の翌日からその日を含めて5営業日以内に、会社の本社で支払う。 保険金を支払うために確認が必要なつぎの各号に掲げる場合において、保険契約の締結時から保険金請求時までに会社に提出された書類だけでは確認ができないときは、それぞれに定める確認を行う。この場合には、保険金を支払うべき期限は、その請求に必要な書類が会社に到着した日の翌日からその日を含めて45日を経過する日(特別な照会や調査が不可欠な場合には180日を経過する日)とする。(以下、省略)
	●会社は、つぎのいずれかに定める事由が生じた場合には、将来に向かって保険契約を解除することができる。 (1)契約者、被保険者または保険金受取人が保険金を詐取する目的または他人に詐取させる目的で事故招致(未遂を含む)をした場合 (以下、中略) (5)当会社の契約者、被保険者または保険金の受取人に対する信頼を損ない、この保険契約の存続を困難とする(1)～(4)の事由と同等の重大な事由がある場合
	●差押債権者、破産管財人その他の保険契約者以外の者で契約の解約をすることができる者により保険契約が解約されるときは、解約する旨の通知が会社に到着した時から1か月を経過した日にその効力が生じる。 解約が通知された場合でも、通知の時ににおいてつぎの各号のすべてを満たす保険金の受取人が、契約者の同意を得て、解約の効力が生じるまでの間に解約返戻金相当額を債権者等に支払い、かつ、会社にその旨を通知したときは、債権者等による解約は、その効力を生じない。 (1)契約者もしくは被保険者の親族または被保険者本人であること (2)契約者でないこと
	●保険契約の締結または復活に際して、契約者、被保険者または保険金の受取人に詐欺の行為があったときは、会社は保険契約を取り消すことができる。この場合、会社は、すでに払い込まれた保険料を払い戻さない。
	●年払契約または半年払契約の場合で、すでに保険料が払い込まれている保険料期間の途中でつぎの(1)～(3)のいずれかの事由が生じたときは、会社は、その事由が生じた日の直後に到来する月単位の契約応当日からその保険料期間の末日までの月数に応じた保険料の残額に相当する金額の返還金を契約者(保険金を支払うときは保険金の受取人)に支払う。 (1)保険契約の消滅。ただし、契約者が故意に被保険者を死亡させた場合、保険金不法取得目的による無効または詐欺による取消に該当する場合を除く。 (2)保険金額の減額 (3)保険料払込の免除事由 ※死亡保険金を支払って消滅したときは「返還しない」としている会社もある。

【参考】保険業法の改正(2016(平成28)年5月施行)に伴う主な変更点

＜改正の背景＞少子高齢化の急速な進行などの社会情勢の変化を背景に、保険に対する国民のニーズが多様化し、保険の販売形態についても、保険ショップ等の乗合代理店(複数保険会社の商品を販売する代理店)やインターネット等の非対面販売等多様化しています。こうした変化を受け、2013(平成25)年6月7日に金融庁・金融審議会のワーキング・グループによって報告書がとりまとめられました。これを基に2014(平成26)年5月に「保険業法等の一部を改正する法律」が成立し、販売形態の多様化等に対応した、保険の募集・販売等に関するルールが義務付けられることとなりました。

項 目	主な内容
＜保険募集の基本的ルールの創設＞ 虚偽の説明等、「不適切な行為の禁止」に限定されていた従来の募集規制に加え、積極的な顧客対応を求める義務を導入。	【情報提供義務】の導入 保険募集に際し、契約者・被保険者が保険契約の締結又は加入の適否を判断するために必要な情報の提供を行わなければならない旨を規定(保険業法第294条) 具体的には、以下の事項を提供することが求められる。 (1)顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報 ・保険金の支払条件 ・保険期間、保険金額等 (2)顧客に対して注意喚起すべき情報 ・告知義務の内容 ・責任開始期 ・契約の失効 ・セーフティネット等 (3)その他顧客に参考となるべき情報 ・直接支払いサービス等 また、複数保険会社間の商品比較・推奨販売を行う乗合代理店に対しては、以下の情報提供が求められる。 ①当該乗合代理店が取り扱う商品のうち、顧客の意向に沿った比較可能な商品の概要を明示し、顧客の求めに応じて商品内容を説明 ②特定の商品を提示・推奨する場合、当該提示・推奨する客観的な基準や理由等の説明(商品特性や保険料水準など) ③客観的な基準や理由に基づくことなく、特定の商品を提示・推奨する場合、その基準や理由等の説明(特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む) 【意向把握義務】の導入 保険募集に際し、顧客の意向を把握し、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及び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わなければならない旨を規定(保険業法第294条の2) 具体的には、以下の方法をとることが求められる。 (1)意向を事前に把握する場合 アンケート等により顧客の意向を事前に把握したうえで、当該意向に沿った個別プランを作成・提案を行い、事前に把握した顧客の意向と個別プランの関係性を分かりやすく説明する。 (2)意向を推定する場合 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、個別プランの作成・提案を行い、推定した顧客の意向と個別プランの関係性を分かりやすく説明する。 (1)、(2)のどちらの場合でも、最終的な顧客の意向が確定した段階において、その意向と、保険会社又は保険募集人が当初把握した主な顧客の意向との比較を記載したうえで、両者が相違している場合には、その対応箇所や相違点及びその相違が生じた経緯について、分かりやすく説明する。 また、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(＝意向確認)する。 ※具体的な方法は、取り扱う商品や募集形態を踏まえ、保険会社又は保険募集人の創意工夫により行うよう監督指針に定められている。
＜保険募集人に対する体制の整備＞ 大型乗合代理店の増加等を踏まえ、「保険会社」が監督責任を負う従来の募集人規制に加え、「保険募集人」に対して、業務の規模・特性に応じた体制整備義務を導入。	【保険募集人に対する体制整備義務】の導入 保険募集人等は、重要事項説明、顧客情報の適正な取扱い、委託先管理を含めた業務の適切な運営を確保するための体制整備を講じなければならない旨を規定(保険業法第294条の3) 保険募集人(乗合代理店も含む)は、業務の規模・特性に応じて、業務の健全かつ適切な運営を確保する措置が必要である。 具体的には、以下の体制整備が求められる。 (1)顧客への重要事項説明等保険募集の業務の適切な運営を確保するための社内規則等の策定、および、保険募集人に対する同社内規則等に基づいた適正な業務運営を確保するための研修の実施 (2)個人情報取扱いに関する社内規則の策定 (3)保険募集の業務(保険募集の業務に密接に関連する業務を含む)を委託する場合の当該委託業務の的確な遂行を確保するための委託先管理