

令和元年5月31日

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット  
理 事 長 鈴 木 尉 久 殿

一般社団法人生命保険協会  
会 長 稲 垣 精 二



## 回 答 書

平成31年4月23日付の貴団体からの申入書に関し、下記のとおり回答いたします。

### 記

今般の貴団体からの申入れにつきましては、申入書の2頁に記載のとおり「円入金特約のない場合、消費者は、保険募集人として外貨建て生命保険の募集をしている銀行との間で、円通貨を外国通貨へと交換する両替取引を行った後、両替された外国通貨でもって、生命保険会社に対し、保険料を支払っている」ことを前提としているものと拝察いたします。そこで、まず当会会員会社における外貨建保険の実務取扱い状況をご説明した上で、当会の考え方を回答させていただきます。

### 1. 当会会員会社における外貨建保険の実務取扱い状況

まず、本回答にあたりまして、生命保険会社が円貨を受領し、所定の基準で保険契約において指定された外国通貨（以下、指定通貨）へ両替のうえ入金する特約（以下、円入金特約）に関する実務取扱い等につき、会員会社あて確認を実施した結果について以下のとおり記載いたします。

- 令和元年5月現在、18社の会員会社が「保険料を指定通貨で受領する外貨建て保険」（以下、外貨建保険）を販売している（現在の生命保険協会の会員会社は42社）。
- 現在、外貨建保険を販売している全ての会員会社が円入金特約を取り扱っている。
- 平成30年度の外貨建保険の新契約のうち91.5%は円入金特約が付加されている。
- 外貨建保険においてクーリング・オフの申出がなされた場合、当該契約に円入金特約が付加されていれば円貨で返金している。円入金特約が付加されていない場合は、生命保険会社に払い込まれた指定通貨で返金している（※）。

（※）当該取扱いにつきましては、平成19年6月12日付で金融庁より公表されている『「保険業法施行令の一部を改正する政令(案)」及び「保険業法施行規則の一部を改正する内閣府令(案)」に対するパブリックコメントの結果について』において、金融庁より以下の回答がなされており、当該回答に沿った実務を行っているものと認識しております。

<総論>			
番号	関係条項	コメントの概要	金融庁の考え方
6		<p>○ 外貨建て保険契約のクーリング・オフに応じる場合には、当該契約者に対し、保険料相当額を外貨建てにて返還（円転せず外貨にて返金）する手続を執ることでよいか。</p>	<p>○ 受領した保険料の返還が原状回復義務の履行となりますので、円入金特約付きの外貨建て保険契約であれば円貨で、同特約がなければ外貨で返還する必要がります。</p>

なお、「円入金特約が付加されていない場合」については、以下のようなケースが考えられると認識しております。

- ・ 円入金特約を付加した場合に生命保険会社が指定する為替レートおよび為替手数料よりも条件のよい為替レートまたは低廉な為替手数料で指定通貨への両替をお客さまが選択するケース
- ・ お客様が外貨建保険にご加入する前より外貨預金等として指定通貨と同じ外貨建資産を保有しており、外貨建保険にご加入するにあたり、円貨から指定通貨に両替する必要がないケース
- ・ 保険募集代理店（銀行等）が生命保険会社から外貨建保険の商品販売を受託する際に円入金特約を含めて受託していないケース

## 2. 申入れに対する当会の考え方

当会といたしましては、現行の会員会社の実務について、外貨建保険のクーリング・オフに関する取扱いは脱法行為や違法行為に該当するものではなく、また、貴団体が主張されている「円入金特約が付加されていない契約形式においても生命保険会社が円貨を返還する」法的義務を負っているものではないと考えております（詳細は別紙①をご参照ください）。

一方、当会といたしましては、法令解釈のみならず広く「顧客本位の業務運営」を志向することが生命保険会社の最も大切にすべき行動原則の一つであると認識しております。また、近年の外貨建保険の販売の増加に伴う苦情の解決・削減にむけ真摯に取り組んでいるところであり、貴団体が指摘する「消費者にとって、まったく意外で不意打ち的な事態」が生じうるのであれば、それは回避すべきと考えております。そのため、今般の貴団体からの申入れも踏まえ、クーリング・オフに関する消費者の期待を幅広くとらえ、各種の検討を重ねることといたしました。

円貨を指定通貨に両替したうえで外貨建保険に加入されたお客様にとってクーリング・オフを行った場合に指定通貨で返金されることが「まったく意外で不意打ち的な事態」となってしまうことを回避するためには、まずもってお客様が外貨建保険加入にともない円貨を指定通貨に両替する場合

において、円入金特約を付加するか否かの選択が可能となる環境のより一層の整備を図ること、そのうえで円入金特約を付加するか否かをお客さま自身にご選択いただく対応とすることが望ましいと考えるに至りました。

つきましては、当会の会員会社およびその保険募集代理店である銀行等に対して、そのための所要の対応を講じるよう要請してまいります。

具体的には以下の対応を行います。

- 今回会員会社あてに実施した確認において、円入金特約の付加率が91.5%とお客様のニーズが高く、円入金特約を準備することでお客様の資産状況等にあった商品提供が可能となること、クーリング・オフ時には円貨で返還される取扱い（すなわち円入金特約）を提示することがお客様保護に資すること等を踏まえ、当会内で以下の対応を行うことを決定いたしました。
  - 外貨建保険の販売を銀行等に委託する際には、円入金特約の販売を含めた委託協議を銀行等と実施すること
  - 外貨建保険を販売する際に円入金特約を付加することができる旨（※）、および円入金特約を付加した場合の為替手数料の水準等に関する説明を行うことの周知・徹底  
(※) この際、円入金特約を優先的に選択する方式にする等、お客様の資産状況やニーズ等に沿った手続を構築することが考えられる。
  - 外貨建保険を販売する際に円入金特約を付加しない場合のクーリング・オフの際の留意点の説明の充実

### 3. 外貨建保険苦情抑制に向けた当会の取組み

クーリング・オフは様々な事情によりなされると認識しておりますが、そもそもクーリング・オフの必要性が問題となるような事例を減少させていく取組みを一層強化していくことが重要であると考えております。

また、昨今の外貨建保険に関する苦情が増加している点も踏まえ、当会といたしましては、ご加入時・契約後のお客さま説明の充実や、外貨建保険にかかる苦情分析の強化・開示充実等のP D C A機能の強化策を進めているところです。

取組みの詳細は別紙②に記載しております。ご参照くださいますようお願い申しあげます。

以上、当会の考え方および取組みを記載いたしましたが、今後も貴団体をはじめとする消費者の皆様からのご意見やご要望を踏まえ、当会として持続的にP D C Aを回しながら、より一層のお客さま本位の業務運営を推進していく所存です。

当会の考え方および活動についてご理解を賜れば幸いに存じます。

以 上

## 1. クーリング・オフ制度の意義

保険業法においては、いわゆるクーリング・オフ制度として、保険契約に係る申込みをした者等は申込日等から起算して8日が経過するまで、書面により保険契約の申込みの撤回または解除を行うことができる旨、規定されております（保険業法第309条第1項）。

民法の原則に従った場合、相手方が承諾して契約が成立した後は、申込者は申込みを撤回することはできません。また、契約の成立前であっても、申込みには、申込者に対する消極的効力（形式的効力）として、一定期間申込みの効力を継続させ、濫りに撤回することのできない拘束力があります（民法第521条第1項、第524条）。

クーリング・オフ制度は、このような民法の原則に対して、例外的に、申込みまたは契約締結後一定期間は無条件で撤回等をする権利を、保険業法の他、各法律において特別に規定しているものであり、その要件・効果は各業態に応じて創設的に定められていることから、あくまでも法の規定に従った対応を行っている限りにおいては、法の規定を超えた対応を行わなかったことをもって違法と評価されることはないと考えております。

## 2. 保険業法第309条第6項に基づく原状回復

保険業法第309条第6項において、生命保険会社は「保険契約の申込みの撤回等があった場合において、当該保険契約に関連して金銭を受領しているときは、申込者等に対し、速やかに、これを返還しなければならない」と規定しております。

この点、外貨建保険契約においては、円入金特約が付加されていない限り、指定通貨の外貨で保険料を入金する取扱いとなっており、お客さまがもともと外貨（指定通貨）を保有していない場合には、お客さま自身が通貨（通常は円貨）を外貨（指定通貨）に両替したうえで、生命保険会社に当該外貨（指定通貨）を保険料として払い込むことになります。

したがいまして、外貨建保険契約に円入金特約が付加されていない場合、生命保険会社は円貨を受け取っておらず、生命保険会社が当該保険契約に関連して受領した金銭に該当するのは、外貨（指定通貨）での保険料のみであるため、返還の対象になるのは、外貨（指定通貨）となります。よって、クーリング・オフにあたってお客さまに外貨（指定通貨）で返金を行う現状の取扱いは、同規定に照らし適法であると考えております。

この点、平成19年6月12日付で金融庁より公表されているパブリックコメントの結果<sup>1</sup>において、外貨建保険契約のクーリング・オフに関し、以下の考え方が示されております。

<sup>1</sup> 平成19年6月12日付『「保険業法施行令の一部を改正する政令(案)」及び「保険業法施行規則の一部を改正する内閣府令(案)」に対するパブリックコメントの結果について』

(<https://www.fsa.go.jp/news/18/hoken/20070612-2/01.pdf>)

## <総論>

番号	関係条項	コメントの概要	金融庁の考え方
6		○外貨建て保険契約のクーリング・オフに応じる場合には、当該契約者に対し、保険料相当額を外貨建てにて返還（円転せず外貨にて返金）する手続を執ることでよいか。	○受領した保険料の返還が原状回復義務の履行となりますので、円入金特約付きの外貨建て保険契約であれば円貨で、同特約がなければ外貨で返還する必要があります。

### 3. 両替取引と外貨建保険契約との関係

保険契約と両替取引については、①契約当事者および契約内容の密接関連性、並びに②複数の契約の手続面の一体性の要素に鑑みると、現行のように別個独立に扱うことは適切と考えております。

#### (1) 契約当事者および契約内容の密接関連性について

生命保険会社は、保険募集人である銀行に対して、保険募集の委託は行っておりますが、両替取引の委託は行っておらず、また、保険契約と両替取引は契約当事者も異なっており、生命保険会社は、お客さまと銀行が行う両替取引については、関与しておりません。

なお、お客さまは、保険募集人である銀行以外において、お客さま自身が通貨（通常は円貨）を外貨（指定通貨）に両替したうえで、生命保険会社との間で円入金特約を付加せずに外貨建保険契約を締結することが可能であり、加えて、お客さまが外貨（指定通貨）を保有している場合には、両替取引を行うことなく外貨建保険契約を締結することも可能です。このように、お客さまが、生命保険会社との間で外貨建保険契約を締結するにあたって、当該銀行との間で両替取引を行うことは必須ではなく、一方の取引が他方の取引の不可欠の前提となっているなどの、いずれか一方のみでは契約を締結した目的が全体として達成できないような関係ではなく、あくまでも両者は別個の契約として成立しております。

このように、生命保険会社と銀行は、事業主体として一体であるということはできず、保険契約と両替取引は形式のみならず実質的にも、それぞれ独立しているものと考えております。

#### (2) 手續面の一体性について

お客さまが銀行窓口において、円入金特約を付加せずに外貨建保険契約に係る申込みを行う場合、銀行はお客さまに対して、両替取引と外貨建保険契約のそれぞれに係る必要事項の確認・説明を別個に行い、申込書も別個のものを記載していただいているものと承知しております。なお、上記のとおり、保険募集人である銀行以外の銀行等において両替をするような場合も考えられます。

したがって、保険契約と両替取引は、手續面においてもそれぞれ別個独立しているものと考えております。

以上のような実態に照らし合わせますと、両替取引と外貨建保険契約は、別個の契約として締結されているものであり、クーリング・オフの効力も両契約で切り離して考えることが適當であると考えております。

#### 4. 保険業法第309条第7項に基づく原状回復

保険業法第309条第7項において、保険募集人は「保険契約につき申込みの撤回等があった場合において、当該保険契約に関連して金銭を受領しているときは、申込者等に対し、速やかに、これを返還しなければならない。」と規定されております。

この点、両替取引と外貨建保険契約とは、「3. 両替取引と外貨建保険契約との関係」に記載のとおり、別個の契約として締結されているものであり、保険業法第309条第7項における「保険契約に関連して」受領した金銭にあたるのは、外貨建保険契約に基づいて保険料として受領したところの外貨（指定通貨）のほかになく、別個の両替取引に基づいて受領した通貨は含まれないものと解されます。

したがいまして、円入金特約が付加されていない外貨建保険契約にクーリング・オフが行使された場合、保険募集人である銀行も保険料としての外貨（指定通貨）が返還されている限り、両替取引に基づいて受領した円貨を返還する義務はないと考えております。

#### 5. まとめ

以上の通り、当会といたしましては、円入金特約が付加されていない外貨建保険契約にクーリング・オフが行使された場合、生命保険会社による原状回復義務の射程が及ぶのは、保険業法第309条第6項に基づき、受領した外貨（指定通貨）の返還義務までであり、現行の会員会社の取扱いは適法であると考えております。

以上

## お客様さま説明の充実とPDCA機能の強化

### ○苦情分析等を踏まえた対応に加え、更なる改善に向けた取組みを推進

#### 1. 加入時・契約後のお客さま説明の充実

##### 【わかりやすい情報提供による適合性の原則の強化】

##### ①募集補助資料の徹底・対象商品拡大

(2019年4月より順次)

- 外貨建て一時払終身保険・養老保険から実施
- ガイドラインを新規に作成 (2019年6月予定)

加入時  
(入口)

##### ②親族等を含めた理解促進

(2019年5月)

- 推奨メニューとしている親族等の同席等の取組みにつき、ガイドラインを改正して原則化

契約後  
(中間)

##### ③金融機関代理店からのアフターフォロー

(2019年度中目処)

- 現在、生命保険会社からお客様に年複数回契約内容を通知
- 金融機関代理店からもタイムリーなアフターフォローを行うべく、生命保険会社から金融機関代理店への契約情報の連携を強化

#### 2. PDCA機能の強化

##### 【チェック機能の深化】

##### ④外貨建て保険に係る苦情分析の強化、開示充実

(2019年4月～)

- 苦情分析頻度を半期毎から四半期毎へ
- 苦情発生のタイミングやお申出人の属性等の項目を拡充
- 外貨建て保険に係る苦情件数を新たに公表

PD  
CA

##### 【自主ガイドラインを踏まえた経営品質向上】

##### ⑤Value Upアシケートの「外貨建て保険版」を新設

(2019年6月)

- 各社の好事例等を収集・共有し、PDCAを高度化

## <参考>消費者の声を活かした経営品質向上の取組強化

消費者の声を経営品質の向上に活かす仕組み		情報の開示
業界外部からの声（相談・苦情、意見・要望）の集約・分析		情報の開示
<b>生命保険相談所／裁定審査会（ADR）</b> お客様からの苦情・相談受付／紛争解決 → 相談窓口（HP）の視認性向上	<b>せいほ意見交換会（年130回程度）</b> 消費者行政・団体、マスコミのご意見収集等	▶ 相談所リポート（毎年） ▶ ボイス・リポート、裁定概要集（四半期毎）等 ▶ 苦情件数（全契約）の公表（四半期毎）
<b>他のADR機関との情報交換（毎年）</b> 国民生活センター、銀行・損保・共済	<b>全国銀行協会との情報交換（毎年）</b> 苦情状況や対応状況の共有化 → 外貨建て保険等に関する連絡会	▶ 外貨建て保険の苦情件数等の公表（四半期毎）
<b>「消費者の声」事務局</b> 生命保険協会相談所・各社お客様相談部門責任者による分析・事例共有・情報交換		

経営品質向上にむけた対応		3. 教育の充実
<b>1. ガイドラインの策定（見直し）</b> 各社の適切な業務運営を後押し ▶ 募集補助資料ガイドライン新設 ▶ 高齢者ガイドライン改訂（親族等の同席の原則化）		<募集人教育> ▶ 各種資格制度、継続教育制度の運営
<b>2. ベストプラクティスの共有・推進</b> 各社の好取組事例等を纏めたValue Upアンケートを実施、 ベストプラクティスの推進		<消費者教育> ▶ セミナー、高齢者向け情報冊子の提供、動画教育教材の公開等
		▶ 外貨建て保険版Value Upアンケートの実施