

令和元年12月25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 清水 博



回 答 書

令和元年11月25日付の貴団体からの再申入書に関し、下記のとおり回答いたします。

記

今般の貴団体からの再申入れにつきましては、貴団体からの平成31年4月23日付申入書に対する当会の令和元年5月31日付回答書（以下「前回答書」といいます。）にてお示ししました通り、外貨建て保険のクーリング・オフに関する会員会社の実務は、脱法行為や違法行為に該当するものではなく、また、生命保険会社は、円入金特約が付加されていない外貨建て保険においてクーリング・オフがなされた場合に円貨で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。

もともと、前回答書においても述べました通り、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。貴会からの申入れを契機として、会員各社におきましては、外貨建て保険の商品パンフレット等でのクーリング・オフにおける為替リスク等に関する「注意喚起情報」の記載の充実や、クーリング・オフ専用の注意喚起ビラの作成等を行い、保険募集代理店である銀行等に対しこれらの活用をお願いします

るといった取組みを進めております。さらに、当会におきましても、令和元年11月7日開催の全国銀行協会、全国地方銀行協会及び第二地方銀行協会との「特定保険契約に関する苦情抑制に向けた連絡会」において、

- － 外貨建て保険の募集に際しては、商品パンフレット等における「注意喚起情報」の記載やクーリング・オフ専用の注意喚起ビラを活用し、外貨建て保険のクーリング・オフにおける為替リスク等の留意点についてより丁寧な説明を行うこと
- － そもそも、クーリング・オフ時に円貨で返還される仕組みとなっている円入金特約を取扱うことにより、外貨建て保険に円入金特約を付加するか否かをお客さま自身が選択できるようにすること

について、会員各行に対し今一度、周知していただくようお願いしております。

なお、商品パンフレット等の「注意喚起情報」やクーリング・オフ専用の注意喚起ビラにおける記載については、会員各社の創意工夫によって更なる改善が図られるものと考えておりますが、当会といたしましても、お客さまや消費者団体等からいただいたご意見を会員各社に連携するとともに、必要に応じて当該ご意見等を当会が策定する自主ガイドライン等に反映することによって、会員各社の改善取組を促していきたいと考えております。

今後もお客さまからのご意見やご要望を踏まえ、より一層お客さま本位の業務運営を推進していく所存です。

以 上