

金融庁における法令適用事前確認手続（照会書）

平成19年1月9日

金融庁監督局保険課長 殿

照会者名 楠 裕 史

住所 東京都中央区月島一丁目15番3号



上記照会者代理人 弁護士 柳 田 直 樹

住所 〒100-0006

東京都千代田区有楽町1丁目7番1号

有楽町電気ビル北館1310区

柳田野村法律事務所

電話番号 03-3213-0034

ファックス番号 03-3214-5234

電子メールアドレス naoki.yanagida@yn-law.jp



同代理人 弁護士 浅野 健太郎

住所 〒106-0041

東京都港区麻布台1丁目4番3号

エグゼクティブタワー麻布台8階

法律事務所オーセンス

電話番号 03-6234-1585

ファックス番号 03-6234-1586

電子メールアドレス asano@authense.jp



金融庁における法令適用事前確認手続に関する細則2.(3)の規定に基づき、下記のとおり照会します。

なお、照会者名並びに照会及び回答内容が公表されることに同意します。

記

1. 法令の名称及び条項

保険業法第100条、同法第132条、第133条

なお、本照会は、下記2に記載する「メッセージサポートサービス」を行うことに関

して、保険業法以外の法令に抵触しないことを前提として、上記法令及び条項への抵触の有無について照会を行うものである。

2. 将来自らが行おうとする行為に係る個別具体的な事実

(1) 照会者は、保険会社を設立し、保険業の免許を受ける予定の者である。

(2) 照会者が設立し保険業の免許を受ける保険会社（以下「本保険会社」）は、保険契約を締結した保険契約者に対して、以下に記載する「メッセージサポートサービス」を無償または有償（有償の場合も年間500円程度の実費相当額のみを徴収するにすぎない。）で提供する。

想定される実費の内訳は、次のとおりである。

コンピュータソフトの数年ごと更新費	200円
郵送関係費	200円
関連人件費	100円

「メッセージサポートサービス」を利用するか否かは、保険契約者の選択に委ねられており（死亡保険の場合は、メッセージを送ろうとする被保険者にも利用意思があることが必要となる）、保険契約者は保険契約のみを締結することも、保険契約の締結と合わせて「メッセージサポートサービス」を利用することもできる。

(3) 「メッセージサポートサービス」とは、下記アないしクの条件で、メッセージを送ろうとする保険契約者または被保険者（以下「依頼者」）がメッセージを受取る被保険者もしくは保険金受取人（以下「受取人」）に宛てたメッセージを預かり、依頼者が予め定めた日（以下「指定日」）以降に、受取人がインターネットを經由して閲覧を求めた場合に、当該メッセージを受取人に開示するというサービスである。なお、生存保険（学資保険を含む。以下同様。）、死亡保険における依頼者・受取人はそれぞれ次のとおりとする。

生存保険：依頼者は保険契約者、受取人は被保険者とする。

死亡保険：依頼者は被保険者、受取人は保険金受取人とする。

ア メッセージの受取り及び保管について

本保険会社は、依頼者からメッセージをEメール（依頼者及び受取人のプライバシー保護のため、IDナンバー等による本人確認や専用ソフトを利用した暗号化方式等を利用したセキュリティーを付す）で受取り、その保管は本保険会社の顧客管理等を行なうコンピュータシステムに連動したサーバーにおいて行う。

保管用のサーバーにも、依頼者及び受取人のプライバシー保護の目的でセキュリティーを付すものとする。かかるセキュリティーについては、貴庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」のⅢ-3-6⑤において、顧客情報管理システムに関して求められている基準（データへのアクセスの制限：個人情報のプリントアウトやダウンロードについて、適切な方法により、利用目的に応じたデータの内容・量の制限を行うこと。個人情報へのアクセス：職制や資格に応じて必要な範囲内に制限すること。データの保護：パソコンやホストコンピュータ等に保存された個人情報データベースへのアクセスについて、パスワードの設定や認証システムの構築などのセキュリティーを施し、パソコンやホストコンピュータ等に保存された個人情報のデータを暗号化するなどして保護すること。）を満たすよう運用する。

なお、保険会社が依頼者からメッセージを受取る方法は、Eメールに限定し、書面等の有体物による受取り及び保管は一切行わないこととする。

イ メッセージの受取人への開示方法について

メッセージの受取人への開示は、原則として本保険会社のホームページ（サーバー）において、指定日以降に受取人が開示を求めた場合に行う（受取人がパスワードを入力もしくは本人確認をしてサーバーにアクセスすることにより閲覧する。）。

また、受取人が希望した場合は、上記のホームページ上での開示とあわせて、メッセージを受取人に郵送する。

なお、受取人がサーバーにアクセスするために入力するパスワードは、生存保険、死亡保険いずれの場合も保険契約の時点で、そのパスワードが記載された「パスワード連絡書」を受取人に本人指定郵送するか本人に手渡しすることにより受取人に通知する（死亡保険において保険金受取人が変更された場合は、当該時点で新しい受取人に対して同様の方法で新しいパスワードを通知する。）。

ウ メッセージの受取人への開示時期（指定日）及び閲覧可能期間について

依頼者は、下記の生存保険、死亡保険の区分に従い、下記の制限回数の範囲内において、二以上の指定日を指定することができ、指定日ごとに異なるメッセージを預けることができる。指定できる最遅の指定日及びメッセージの閲覧可能期間は生存保険、死亡保険それぞれ下記のとおりとする。なお、閲覧可能期間経過時にメッセージを削除することについては、本保険会社がメッセージを受取る前段階において依頼者に、上記イのパスワード連絡書の交付時に受取人に、それぞれ説明を行うものとする。

生存保険： 指定日の最大数は1契約につき5個とする。

指定できる最遅の指定日は生存保険の満期日とする。
メッセージの閲覧可能期間は指定日から1年間とする。

死亡保険： 指定日の最大数は1契約につき5個とする。ただし、死亡保険金の支払い回数が5回以上に及ぶ場合は、当該支払い回数と同数とする。

指定できる最遅の指定日は、最終の保険金支払日の2年後とする。
メッセージの閲覧可能期間は指定日から1年間とする。

エ メッセージの閲覧拒否について

上記イ記載の郵送での開示を希望した受取人は、後日メッセージの郵送を拒否することができる。また、受取人は、メッセージの郵送に限らず、メッセージの閲覧そのものを拒否することができ、この場合には本保険会社は保管しているメッセージを消去する。なお、上記の場合にメッセージを消去することについては、本保険会社がメッセージを受取る前段階において依頼者に説明を行うものとする。

オ 依頼者によるメッセージの修正・削除

依頼者は、本保険会社にメッセージを預けた後においても、メッセージの内容を修正し、または預けたメッセージを削除することができる。但し、依頼者がメッセージの修正をすることができる回数は1つのメッセージにつき合計3回に限るものとする。なお、依頼者の意思により一旦預かったメッセージが削除されることがあることについては、上記イのパスワード連絡書の交付時に受取人に説明するものとする。

カ 本保険会社における「メッセージサポートサービス」の業務規模について

a 「メッセージサポートサービス」の基本趣旨は、あくまで本保険会社の顧客サービスであり、本保険会社が、本業における顧客管理システムの余剰範囲で、低予算で行うものとする。

具体的には、本保険会社が従来から行っている契約顧客を管理するコンピュータソフトにメッセージサポートサービスの機能を付加し、従来からの契約顧客の管理業務を行っているコンピュータ機器及び人員の業務範囲内で行うこととする。

b メッセージを保管する期間は、保管する本保険会社の負担を考慮して、上記ウのとおり契約する保険商品ごとにその最長期間を決定し、これを予め依頼者に提示する。

c 上記(2)のとおり、「メッセージサポートサービス」を有償で行う場合においても、このサービスの代金は年間500円程度の実費相当額として、保険料に比べて極めて少額とする。

キ 依頼者への説明

依頼者からメッセージを受取る前段階において、本保険会社は依頼者に対し、「法的効力の生じる意思表示（保険会社に対する意思表示を含む）を内容とするメッセージは預けてはならないこと。遺言としての法的効力がないこと。」を分かりやすく記載した「メッセージサポートサービス」の説明文書を交付し、依頼者は当該説明について承諾する旨の書面を本保険会社に差し入れることとする。また、上記事項は依頼者がメッセージを送付する宛先（保険会社のEメールアドレス）を記載した書面にも明記するものとする。

ク 死亡保険における保険金受取人変更の場合の措置

死亡保険においては、上記（3）のとおり、受取人が保険金受取人と定められていることから、保険金受取人が変更された場合、メッセージの受取人も変更されることとなる。この場合、従来の受取人に宛てたメッセージは削除され、依頼人は、新たに新しい保険金受取人に宛てたメッセージを本保険会社に預けることができる。保険金受取人が変更された場合、本保険会社は、依頼人である被保険者に対してメッセージが削除されたこと及び新しい保険金受取人に対するメッセージを預けることができることを通知する。また、この場合、本保険会社は、従来の受取人に対してメッセージが削除されたことを通知する。なお、かかる受取人の変更によりメッセージが削除されることについては、上記イのパスワード連絡書の交付時に受取人に説明するものとする。

3. 当該事実が照会法令の適用対象となる（ならない）ことに関する照会者の見解及び根拠

(1) 照会者の見解

本保険会社が、「メッセージサポートサービス」を行うことは、(a)有償で行う場合及び(b)無償で行う場合のいずれも、保険会社が他業を行うことを禁止した保険業法第100条に反せず、同法第132条または第133条に定める不利益処分を課されることはないと考えます。

(2) 照会者の見解の根拠

ア 本保険会社が行う「メッセージサポートサービス」は、保険業法第98条第1項の付随業務に該当するため他業を禁止した同法第100条に反しないと考える。すなわち、同法第100条は、「保険会社は、第97条及び前二条の規定により行う業務及び他の法律により行う業務のほか、他の業務を行うことができない。」とし、同法第98条第1項は、「保険会社は、第97条の規定により行う業務のほか、当該業務に付随する次に掲げる業務その他の業務を行うことができる。」としているが、「メッセージサポートサービス」は、以下のとおり「当該業務に付随する・・・その他の業務」に該当するのである。

貴庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」のⅢ-2-15(3)は、「当該業務に付随する・・・その他の業務」に該当するかの判断にあたっては、以下の①ないし④の観点を考慮した取扱いになっているかという基準を定立している。

- ①当該業務が、法第97条及び第98条第1項各号に掲げる業務に準ずるか。
- ②当該業務の規模が、その業務が付随する固有業務の規模に対して過大なものとなっていないか。
- ③当該業務について、保険業との機能的な親近性やリスクの同質性が認められるか。
- ④保険会社が固有業務を遂行する中で正当に生じた余剰能力の活用資するか。

そこで、以下、「メッセージサポートサービス」がこれらの観点を考慮した取扱いになっているかを検討する。

イ ①について

「メッセージサポートサービス」は、(b) 無償で行う場合には保険契約者に対する無料サービスであり、(a) 有償で行う場合も、年間5百円という極めて低廉な料金で行うものであり、本保険会社が販売する保険商品のオプションサービスの域を出ない。

死亡保険の被保険者は、自己が死亡しても残された者（保険金受取人）に苦勞をかけたくないとの思いから、保険契約を締結するものと思われるところ、保険金とともにメッセージ（自分の気持ち）を残された保険金受取人に届けたいというニーズが存在する。この点で、「メッセージサポートサービス」は、固有業務の保険の引受けと類似するのみならず、保険商品の魅力を向上させ、本業である保険商品の引受けに資すると考えられる。

また、生存保険の契約者も、被保険者の長生きを望み、被保険者の生活をサポートしたいとの思いから、保険契約を締結するものと思われるところ、保険金とともに被保険者を励ますメッセージを届けたいというニーズが存在する。生存保険の一つである学資保険についても、保険契約者である親が、被保険者である子供が高校入学、大学入学等の一定の成長段階に達したときに保険金が支払われるよう契約するものところ、これらの子供の成長段階に応じたメッセージを子供に残したいというニーズが存在する（特に、保険契約者である親が死亡した場合に備えて、子供の成長段階毎にお祝いの言葉を預けておきたいとの親のニーズが考えられる。）。これらの点で、「メッセージサポートサービス」は、固有業務の保険の引受けと類似するのみならず、保険商品の魅力を向上させ、本業である保険商品の引受けに資すると考えられる。

更に、下記エのとおり、「メッセージサポートサービス」は、本保険会社に、新たなリスクを生じさせるものではなく、他業に伴うリスクによる本業の圧迫という他業禁止規定が防止しようとしている弊害を伴わないものと考えられる。

よって、「メッセージサポートサービス」は、保険業法第97条第1項の保険の引受

けに準ずるものであると考えられる。

ウ ②について

「メッセージサポートサービス」は、上記2(3)のとおり、本保険会社が販売する保険商品毎に保険契約者または被保険者のみが依頼者となることができる保険商品のオプションサービスである。したがって、保険契約者及び被保険者以外の者が「メッセージサポートサービス」を利用することはできず、「メッセージサポートサービス」の利用者数が本保険会社の固有業務である保険の引受けの規模を超えることはない。

その上、本保険会社の収入面からみても、「メッセージサポートサービス」を無償で行う場合の収入は当然0であり、また有償で行う場合でもこのサービスの代金は年間500円程度の実費相当額であり保険料に比べて極めて少額となるので、本保険会社において、この「メッセージサポートサービス」の収入は、皆無であるか、保険の引受けに関する規模と比較して極めて軽微なものとなる。

また、本保険会社の業務負担面からみても、「メッセージサポートサービス」は依頼者からのメッセージはEメールで受取り、その保管は本保険会社のサーバーにおいて行い、メッセージの通知についても、本保険会社のサーバー（ホームページ）上での開示を原則とし、依頼者が希望した場合のみ郵送することとしており、郵送する場合でもコンピュータシステムを利用するため、少ない人員、予算で行うことができる。

更に、メッセージを保管する期間についても、保険会社（特に生命保険会社）は保険契約の特徴である長期の契約期間に対応可能な顧客情報等を管理するコンピュータシステムを具備しており、メッセージの保管も当該コンピュータシステムの余剰能力の活用によりまかなうことが可能である。

そして、その期間は、保管する本保険会社の負担を考慮して、上記2(3)ウのとおり、最長期間を設定するものとしている。すなわち、生存保険の場合には、保険契約の満期日が最遅の指定日とされ、メッセージの閲覧可能期間が指定日から1年間とされていることから、保険契約の満期日の1年後がメッセージ保管の最長期間となり、保険会社が固有業務のために保険契約者や被保険者に関する情報を保管している期間内に収まっているのである。死亡保険の場合も、メッセージ保管の最長期間は保険会社が通常顧客データ等を保存する期間（保険金支払日から3年間）を超えないため、「メッセージサポートサービス」を行うことによる保険会社のデータ保管の負担増加はほとんどない。

よって、「メッセージサポートサービス」を提供する本保険会社の業務負担面からみても、「メッセージサポートサービス」は、本保険会社の保険の引受け業務の規模と比較して極めて軽微なものとなる。

これらは、(a) 有償で行う場合であっても、(b) 無償で行う場合であっても異なることはない。

以上より、「メッセージサポートサービス」は、(a) 有償で行う場合であっても、(b) 無償で行う場合であっても、本保険会社の固有業務である保険の引受けの規模に対し

て過大なものになることはない。

エ ③について

(7) 機能的親近性について

「メッセージサポートサービス」を保険商品に付加して利用する典型的な場合は、死亡保険の被保険者である依頼者が、自己が死亡した時点で遺族等の保険金受取人である受取人に対してメッセージを通知するよう設定するケースと想定される。死亡保険は、被保険者が死亡した場合に、遺族等の保険金受取人に保険金を残すために契約される商品である。自己が死亡した後に伝えたい気持ちを込めたメッセージを保険金受取人たる受取人に残すために利用される「メッセージサポートサービス」は、死亡保険と機能的な親近性を有している。

また、生存保険については、保険契約者が、被保険者の生活をサポートしたいとの思いから、契約するものであるところ、保険金とともに被保険者を励ますメッセージを届けて精神面でも被保険者をサポートするために利用される「メッセージサポートサービス」は、生存保険とも機能的な親近性を有している。学資保険についても、万一保険契約者である親が死亡した場合でも、被保険者である子供が高校、大学に進学できるよう学費を残すためのものであるところ、万一依頼者である親が死亡した場合に、高校入学、大学入学といった子供の成長段階毎にメッセージを残しておくために利用される「メッセージサポートサービス」は、学資保険とも機能的な親近性を有している。

更に、「メッセージサポートサービス」は、保険金受取人の所在不明時における所在確認手段ともなりうるものであり、保険金受取人の所在不明による保険金支払不能の減少にも資する点で、保険会社の本業である保険業との機能的親近性を有している。すなわち、保険事故発生時において保険金受取人の所在が不明な場合は、メッセージの受取人である保険金受取人が依頼人からのメッセージの閲覧画面に、例えば「保険金の支払いに関して確認させていただきたい事項がございますのでご連絡下さい」との保険会社からの連絡を表示することにより、所在不明の保険金受取人からの連絡を期待することができる。保険金受取人の所在不明は、所在把握のためのコストを保険会社に強いているのみならず、保険金の支払率を低下させる要因にもなっているが、「メッセージサポートサービス」は、かかる保険金受取人の所在不明を減少させることに資するのである。

(4) リスクの同質性について

「メッセージサポートサービス」により、本保険会社に生じうるリスクとしては、メッセージの不達による依頼者及び受取人への損害賠償に関するリスクが考えられる。しかし、保険会社は本業である保険業においても、日常的に保険契約者や保険金受取人等の様々な関係者と情報の送受信を行っているのであり、情報の不達リスクは、元々保険会社の本業である保険業にも内在しているリスクである。したがって、メッセージの不達によるリスクは、「メッセージサポートサービス」に特有の異質なリスクでは

ない。

しかも、上記2(3)キ記載のとおり、メッセージを預かるに際し、「法的効力の生じる意思表示(保険会社に対する意思表示を含む)を内容とするメッセージは預けないこと」を依頼者に承諾させ、「遺言としての法的効力がないこと」の注意喚気を行うなど(これらの事項は依頼者がメッセージを送付する宛先(保険会社のEメールアドレス)を記載した書面にも明記するものとされている)、依頼者とのトラブルを避けるための方策が講じられている。

よって、「メッセージサポートサービス」により、本保険会社の損害賠償リスクが高まることもなく、本業である保険業と異質のリスクが生じることはない。

(ウ) 以上より、「メッセージサポートサービス」には、(a) 有償で行う場合も、(b) 無償で行う場合も、保険業との機能的な親近性やリスクの同質性が認められる。

オ ④について

上記ウ記載のとおり、「メッセージサポートサービス」は、本保険会社が販売する保険商品にかかる保険契約者または被保険者のみが依頼者となることができる、保険商品のオプションサービスであり、その利用者数が本保険会社の固有業務である保険の引受けの規模を超えることはない。

また、依頼者からのメッセージはEメール(IDナンバー等による本人確認やセキュリティを付す)で受け取り、その保管は本保険会社の顧客管理等を行なうコンピュータシステムに連動したサーバーにおいて行う。メッセージの通知についても、本保険会社のこのサーバー(ホームページ)上での開示か郵送によることとしており、郵送での通知もコンピュータシステムを利用するため、少ない人員、予算で行うことができる(保険会社は本来業務に関して保険契約者等へ定期的に郵送物を送付しており、郵送によるメッセージの開示もかかる郵送機能の余剰能力の範囲内で行なうことができる。)。メッセージの保管期間についても、上記ウ記載のとおり、保険会社の余剰能力の範囲等を考慮して、本保険会社が依頼者や受取人に関する情報を元々保管している期間を最長期間とすることにより、本保険会社の負担が過剰とならないように制限されている。

更に、上記2(3)キ記載のとおり、メッセージを預かるに際し、「法的効力の生じる意思表示(保険会社に対する意思表示を含む)を内容とするメッセージは預けないこと」を依頼者に承諾させ、「遺言としての法的効力がないこと」の注意喚気を行うなど(これらの事項は依頼者がメッセージを送付する宛先(保険会社のEメールアドレス)を記載した書面にも明記するものとされている)、依頼者とのトラブルを避けるための方策が講じられており、本保険会社の負担は相当程度軽減されている。

これらを勘案すると、本保険会社が行う「メッセージサポートサービス」は、(a) 有償で行う場合であっても、(b) 無償で行う場合であっても、本保険会社が固有業務である保険の引受けを遂行するなかで正当に生じた余剰能力の範囲内で行うものであり、かつその活用に資するものであるといえる。

カ 以上より、本保険会社が行う「メッセージサポートサービス」は、(a)有償で行う場合及び(b)無償で行う場合のいずれも、貴庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」のⅢ-2-15(3)の要件を満たし、保険業法第98条第1項の「当該業務に付随する・・・その他の業務」に該当する。

よって、本保険会社が、「メッセージサポートサービス」を行うことは、(a)有償で行う場合でも(b)無償で行う場合でも、保険会社が他業を行うことを禁止した同法第100条に反せず、同法第132条または第133条に定める不利益処分を課されることはない。

以 上