

## 1. はじめに

11月1日付けの日本経済新聞は、イギリス大手銀行による返済補償保険(Payment Protection Insurance、以下「PPI」。)の不適切販売について報道している<sup>1</sup>。記事では、2012年7月に明らかになったLIBOR問題(銀行間取引金利)に続く不祥事として、PPIの不適切販売を紹介している。PPIの不適切販売は2005年頃から指摘されている問題で、2010年に監督機関である金融サービス機構(Financial Services Authority、以下「FSA」。)から不適切販売を行った銀行など販売者に対して契約者への補償支払いに関するルールを定めた文書<sup>2</sup>(Policy Statement、以下「ステイトメント」。)が公表され、現在は契約者からの請求に基づき、補償金支払いが行われている。本号では、イギリスにおけるPPIの不適切販売について概説する。

## 2. PPI 不適切販売問題の経緯と内容

PPIとは、被保険者が障害、疾病、解雇などにより就業できなくなった場合に、住宅ローン、カードローンなどの返済を一定期間補償する保険である。ローン借入時に任意で加入する保険として、1990年代から銀行やローン会社を中心に販売されてきた。ところが、2005年頃からPPIに関連した苦情が金融サービスにおける紛争解決を目的とした第三者機関(Financial Ombudsman Service、以下「FOS」。)に多数寄せられ、商品内容の説明が不十分であるなど不適切な販売が行われているとの指摘がなされるようになった<sup>3</sup>。

《図表1》はFOSに寄せられた苦情の件数を示したものである。年々増加傾向にあり、2011年4月から2012年3月までの件数は前年同期の1.5倍となっている。販売者ごとに苦情件数を見ると、Barclaysを始めとした大手銀行が上位を占めている<sup>4</sup>。

不適切販売に関する苦情は、主に次の2パターンに分類される。①募集時における免責事由に関する説明が不十分で、保険金請求時に保険会社から免責事由に相当するとして保険金支払いを拒否され、苦情に至ったケース。②商品内容の説明が不十分、あるいは、まったく説明が行われないまま、加入を望まない人や加入しても補償が受けられない人が加入させられたケース。自営業者や退職者は補償の対象にならないにも関わらず、加入させられていたケースや、ローン借入時のPPI契約が残っているにも関わらず、借り換えなどの際に新規契約が行われ補償が重複している場合などが含まれる。ローン借入時にPPI契約に自動的に加入させることが多かったことが要因である<sup>5</sup>。

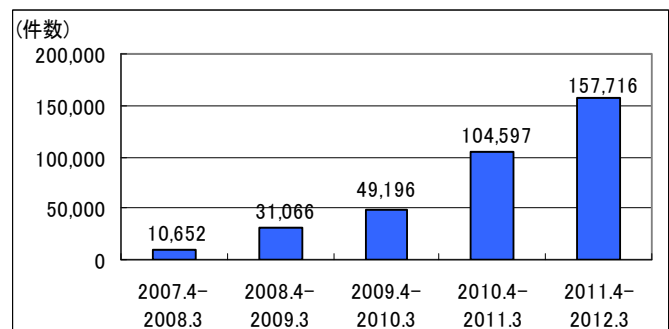
なお、一時払い契約で未経過保険料を払い戻さないとする商品があり、繰上げ返済を行ったにも関わらず保険料が払い戻されないことに対する苦情も多く出ている。これに対して、FSAが商品内容に問題があるとの指摘を行い、契約内容の変更が行われている。

## 3. FSAのステイトメントの概要

FSAは不適切販売によりPPIに加入した契約者が多数に上ること、苦情を申し立てた契約者に対して業界が適切に対応していないとの判断からステイトメントを策定した。

ステイトメントによると、責任は不適切な販売を行った販売者にあるとし、販売者が契約者に対して支払った保険料に相当する補償金を支払うよう求めている。その上で、不適切販売に保険会社の関与が認められ

《図表1》PPIに関する苦情件数



(出典) FOS ホームページより損保ジャパン総研作成

る場合には、販売者が保険会社の責任を訴訟などにより追求すべきとしている。

補償の原則は、不適切販売の有無に関わらず PPI の補償に加入したであろう契約者に対しては、補償は行わないものとし、不適切販売がなければ加入しなかったであろう契約者に対しては、補償を行うとしている。保険期間が終了している契約についても補償対象となっている。補償金額は、支払い済みの保険料に金利を加算して算定される。免責により保険金が支払われなかったケースについては、払戻し保険料と保険金相当を比較して金額の多い方を補償するとしている。補償の支払いは、契約者からの請求に応じて行われることとなっている。

ステイトメントに対しては、不適切販売による苦情が最も多かった銀行業界が一斉に反対の立場を示した。イギリス銀行協会（British Bankers' Association）は銀行を代表し、FSAのステイトメントを無効にするよう訴訟を起こしたが、2011年4月高等法院においてFSAのステイトメントを支持する判決が出された<sup>6</sup>。これを受けて、各銀行はFSAのステイトメントに従う意向を見せ、ステイトメントに沿って補償の手続きを進めている。

#### 4. 現在までの補償支払い対応状況

FSAは、2005年以降に販売されたPPIの契約件数を1,610万件、保険料を170億ポンド（約2兆2100億円）と推計している<sup>7</sup>。（住宅ローン借入時に加入する定期払いタイプのPPIは含まない。）

《図表2》は、銀行以外も含めた補償額の累計を示したものである。2012年8月までに約65億ポンド（約8,450億円）が契約者に補償金として支払われている<sup>8</sup>。現在では、各銀行において契約者に対して電話連絡等を行い、全件補償に向けた取り組みがなされている。



（出典）FSA

#### 5. さいごに

2011年3月、競争委員会（Competition Commission）は、PPI販売に関するフレームワークを公表した<sup>9</sup>。一時払い契約のPPIの販売禁止や、銀行やローン会社店頭でのPPI販売についての規制が盛り込まれている。大手銀行は相次いでPPIの販売を停止しているが、保険会社大手のAVIVAは短期定期払いタイプのPPIを新商品として投入している<sup>10</sup>。業界全体で見ると、2012年第2四半期のPPIの元受保険料は2.1億ポンドで、2009年の同時期と比較するとマイナス63%であり、不適切販売問題の影響を受けて市場規模は大幅に縮小している<sup>11</sup>。

また、補償金の請求は、契約者から直接銀行、ローン会社に行くことになっており、FOSのサイトなどで請求方法が平易に説明されている<sup>12</sup>。ところが、保険金請求を代行するクレームマネジメント会社が高額な手数料を契約者から徴収してPPI補償請求の代行サービスを展開しており、新たな問題となっている。このような業者の中には、補償金の25%以上の手数料を請求するものも存在しており、銀行およびローン会社はクレームマネジメント会社を通さず直接請求するよう呼びかけている。併せて、クレームマネジメント会社を通した場合の手数料は、契約者負担であることを注意喚起している<sup>13</sup>。

【研究員 喜田 亜紀子】

- 
- <sup>1</sup> 日本経済新聞「保険不適切販売で補償 1.3 兆円 英銀、止まらぬ不祥事」(2012年11月1日)。
  - <sup>2</sup> FSA, “*Policy Statement 10/12 The assessment and redress of PPI complaints*”, Aug.2010.
  - <sup>3</sup> 損保ジャパン総研クォーターリーVol.46「欧州損害保険市場の最新動向—2005年の実績とトレンド変化—」(2006年12月)  
<<http://www.sj-ri.co.jp/issue/quarterly/data/qt46-1.pdf>>。
  - <sup>4</sup> FOS, “*complaints data – showing individual financial business*”.
  - <sup>5</sup> FOS, “*consumer factsheet on payment protection insurance*”, Jul,2012.
  - <sup>6</sup> Post, “*High Court backs FSA in PPI ruling*”, Apr.20, 2011.
  - <sup>7</sup> FSA, “*Consultation Paper The assessment and redress of Payment Protection Insurance complaints Feedback on CP09/23 and further consultation*”, Mar.2010.
  - <sup>8</sup> FSA, “*Payment Protection Insurance cumulative redress paid since January 2011*”,2012.
  - <sup>9</sup> Competition Commission News Release, “*PPI—CC PUBLISHES FINAL ORDER*”, Mar.24, 2011.
  - <sup>10</sup> Post, “*Income protection to become core product for Aviva*”, Jan.5,2011.
  - <sup>11</sup> ABI, “*Quarterly payment protection insurance (PPI) statistics*”.
  - <sup>12</sup> FOS のホームページ, (visited Nov.13,2012) <<http://www.financial-ombudsman.org.uk/consumer/complaints.htm>>.
  - <sup>13</sup> Barclaycard のホームページ, (visited Nov.8,2012) <<http://www.barclaycard.co.uk/personal/ppi>>.