

【 論 文 】

保険金詐欺疑義事案に対する調査手法についての一考察 A study about research techniques against insurance fraud cases

日野 一成*
Kazunari Hino

【要 旨】

保険の基本的機能は、個人・企業あるいはその他の組織に対し、純粹危険の発生から生じる可能性のある経済的損害に対する保護を提供することである。すなわち、その主要な価値は、付保された危険事故の作用によって現実に発生する損害の規模に影響を与えることなく、むしろリスクに対する社会の対応から生じる費用を極小化することにある。

一方、保険会社の収益性は、保険金に係る損害費用を通じて、危険事故によって顕在化する現実損害に密接に関連することから、保険会社は損害費用の適正化を導くことに関心を示すのであり、保険金詐欺疑義事案であれば、特にその適正な対応が要請される。

そこで本稿では、保険金詐欺疑義事案に対する適正化を図る手段としての調査に係る手法等についてささやかな考察を行うものである。

キーワード：モラルリスク、保険金詐欺、保険調査

1. はじめに

米国の保険学者は、一般的にモラルハザード (moral hazard) とモラールハザード (morale hazard) を次のように区別している。すなわち、モラルハザード (moral hazard) は、積極的に問題を引き起こそうとしたり、あるいは、もしも損害が発生した場合に、その拡大を食い止めるためにほとんど何もしないか、あるいは結果的に生じる保険金請求を不正に水増ししようとしたりするところの被保険者の性格から生じる事情として取り扱われる。一方、モラールハザード (morale hazard) は、保険によって保護されているために、多くの被保険者が損害防止に対してほとんど注意を払わない、という人々の態度を説明するために用いられる¹。

保険会社は、保険金請求にかかわるモラルハザード (moral hazard) やモラールハザード (morale hazard)

* 鹿児島国際大学経済学部教授 Professor, Faculty of Economics, The International University of Kagoshima
¹ R・L・カーター著・玉田巧＝高尾厚共訳『保険経済学序説』（千倉書房、1988年）57頁参照。S・E・ハリソン＋G・R・ニーハウス、米山高生＋箸方幹逸監訳、岡田太＋柳瀬典由＋石坂元一＋諏訪吉彦＋曾耀鋒『保険とリスクマネジメント』（東洋経済新報社、2007年）295頁参照。具体例として、ボブという人物が帰宅して就寝しようとしているときに、5マイル離れた事務所の鍵を忘れ、パソコンを置いたままにしていたことに気づいた場合を仮定し、ボブがパソコンの盗難による損失を保険カバーの有無によって、行動の相違、すなわち、保険に加入していたならば、ボブが事務所に戻らないと推定している。筆者は、本ケースでの説明は的を射ないものとする。すなわち、パソコン自体の価値に対するカバーを保険で行うことができたとしても、パソコン内のデータ関連の損失までもカバーすることはできないと考えるからであり、具体例としては不適切と考えられる。田村祐一郎『モラルハザードは倫理崩壊か』（千倉書房、2008年）212頁参照。田村は、「この概念に触れる論者は、用語はともかくとして、保険による不注意増進効果を確信している。確かに保険犯罪の意味であれば、モラルハザードは保険犯罪が発覚するかぎりにおいて実在する。しかし、残念ながらモラールハザードの方は実在が証明されていない」と指摘している。

の悪影響を十分に承知しており²、危険選択、保険約款、保険金請求に伴う損害査定、損害防止の調査等を通じて、保険契約者ないし被保険者に対するコントロールを積極的に行おうとし、差別的な保険料率の適用や損害防止活動を通じてリスクの軽減を図ろうとする。

ここで重要な点は、保険サーベイヤー（insurance surveyors）の活動であり、個々のリスクを評価するのに必要な情報を保険会社に提供したり、モラルハザードに対して若干のコントロールを行使したり、リスク改善のための勧告を行ったりすることが可能である。

すなわち、保険会社に任命された鑑定人（claims official）や損害査定人（loss adjusters）³は、損害に関する鑑定や査定を通じて保険金の適正化に寄与している⁴。

保険の基本的機能は、個人・企業あるいはその他の組織に対し、純粋危険（pure risk）の発生から生じる可能性のある経済的損害に対する保護を提供することである。すなわち、その主要な価値は、付保された危険事故の作用によって現実に発生する損害の規模に影響を与えることではなく、むしろリスクに対する社会の対応から生じる費用を極小化することにあると考えられる⁵。

一方、保険会社の収益性は、保険金に係る損害費用を通じて、危険事故によって顕在化する現実損害に密接に関連することから、保険会社は損害費用の適正化を導くことに関心を示すのであり、モラルハザードであれば、特にその適正な対応が要請される。

そこで、本稿では、狭義のモラルハザード、すなわち、モラルリスク（保険金詐欺疑義）事案に対する適正化を図る手段としての調査、とりわけその手法等について考察を行うことを課題としたい。

2. モラルリスクとは何か

（1）何故、保険会社は保険金詐欺（疑義）事案をモラルリスクと呼ぶのか

保険研究者において、モラルハザードやモラルハザードの言葉の用法に一致が見られず、田村の分類では、8通りの用法があるとされる⁶。

しかし、日本の保険業界において、保険金の不正請求という意味でのモラルハザード(moral hazard)

² 中林真理子『リスクマネジメントと企業倫理』（千倉書房、2003年）23頁参照。中林は、個人の行為に関係するハザードとして、パーソナルハザードを指摘し、保険市場では、保険の存在に相関するパーソナルハザードが問題であるとする。すなわち、犯罪行為や保険事故を引き起こしたり拡大させる故意や悪意、さらに重過失をモラルハザード、これに至らない過失をモラルハザード、また、悪意はないものの積極的に行った判断が結果的に損失を引き起こしたり拡大させる場合には、ジャッジメントハザードとされるとしている。

³ 火災原因鑑定に関する著書として、小林良夫『火災鑑定 放火犯は自宅に火を放つ!』（メディカルファクトリー、2009年）、技術アジャスターのモラルリスク対応に関する事例の著書として、大空真『自動車保険金の不正・不当請求事件を暴く』（ブックウェイ、2013年）参照。

⁴ 本稿では、鑑定人（claims official）や損害査定人（loss adjusters）について言及したが、保険会社の保険金支払部署の社員の役割の重要性は論を待たない。

⁵ カーター前掲注1・53頁参照。

⁶ 田村・前掲注1・81頁参照。

は、「倫理の欠如」と邦訳され、それを「道徳的危険」と置き換え⁷、モラルリスク(moral risk)⁸という和製英語が創造、使用されている⁹。

この点、保険業界が使用するモラルリスクという文言は、本来、極端な形態のモラルハザード¹⁰であり、刑法上の詐欺罪に抵触する行為、すなわち「保険金詐欺」を指しているものであり¹¹、保険経済学でいうところのモラルハザードとは別のものであると考えられる¹²。

しかし、保険業界がモラルリスクという文言を使用することで、そこには保険がもつリスクの移転手段の機能におけるリスクとの厳格な意味での相違が曖昧になり、費用対効果の観点から¹³、その排除に対する厳格さが必ずしも十分ではないことが想定され得る¹⁴。

すなわち、保険会社がこのモラルリスクを厳格に排除するためには、モラルリスクという文言を廃し、「保険金詐欺疑義事案」という文言に置き換えていく必要があると考えられる¹⁵。すなわち、この保険金詐欺疑義に対し、保険会社の社員がその疑いを認知した段階で、その排除に対する取り組みの不作为があった場合には、保険会社の社員側に「保険金詐欺幫助」という刑法上の問題が生じ得る¹⁶。とりわけ、保険金詐欺として、刑事上、立件された事案はなおさらであり、その排除に対する真摯な取り組みが必須となる¹⁷。

⁷ 山下友信+米山高生『保険法解説』（有斐閣、2010年）173頁参照。この用語に関連して、「道徳危険事実」という用語があるが、生命保険において、保険契約者側の関係者が故意の事故招致等により不正な保険給付を受ける意図を有している事実をさす。

⁸ 田村・前掲注1・82頁参照。モラルリスクの文言を田村が見た最古の例として、近藤成虎「火災保険ニ於ケル道徳的危険ニ就テ」『保険雑誌』一二三（明治三九年）で、「道徳ノ危険（Moral risk）」と書かれていたとしている。

⁹ 山下+米山・前掲注7・392頁参照。モラルハザードの第2分類として、保険契約者が保険事故の発生確率を意図的に高めることによって保険契約を自身に有利なものとするを指摘し、それを狭義のモラルハザードあるいはモラルリスクと呼ばれるとしているが、保険業界では、モラルリスクというのが一般的であると考えられる。

¹⁰ カーター前掲注1・298頁参照。

¹¹ 杉野文俊『保険とリスクマネジメント』（白桃書房、2014年）87頁参照。杉野は、モラルリスクにかかわる保険犯罪を次の3類型としている。(1)故意による保険事故招致、(2)保険事故の捏造、(3)保険事故の原因・内容の偽装。

¹² 米山高生『リスクと保険の基礎理論』（同文館出版、平成24年）184頁参照。

¹³ たとえば、10万円の保険金不正請求に対し、50万円以上の調査費用をかけて排除に取り組むのかという命題である。

¹⁴ 拙稿「自動車損害賠償事案における柔道整復師の施術に関する一考察」（鹿児島経済論集第60巻第2号、2019年9月）242頁参照。損害賠償事案や傷害保険事案の問題として、柔道整復師の施術の問題が認められる。すなわち、2017年度の全医療機関における被害者一人あたりの診療期間は68.4日（実診療日数19.4日）であるが、柔道整復師施術所では、被害者一人あたりの施術期間は、105.2日（実施日数48.4日）となっている。これは、医師にかかるよりも柔道整復師にかかる方が、賠償額や傷害保険金を多く受け取れるということを示しており、そこに作為的な要素が加わる可能性があり、そのような問題にも厳格に対処することが望まれる。

¹⁵ 拙稿「(超低速度衝突)むち打ち損傷受傷疑義事案に対する一考察—工学的知見に対する再評価として—」（損害保険研究第79巻第1号、2017年）159頁以下参照。保険金詐欺疑義事案に並んで、損害賠償事案における被害者の不正請求が認められるが、本稿では、保険金詐欺疑義事案について考察している。

¹⁶ 拙稿「火災保険における被保険者関与の放火の推認」（鹿児島経済論集第60巻第4号、2020年3月）746頁参照。

¹⁷ 一花正章『保険詐欺の手口—事実は小説よりも奇なり』（文芸社、2002年）49頁参照。一花は、保険詐欺は詐欺を働こうとしたり、その行為をした者が悪いことは明白としつつ、そういう行為をさせるような風土なり土壌が保険会社になかったか、という視点も詐欺の動機を考える上で需要であるとして、保険会社のスキについて問題提起をしている。

また、そうでなかったとしても、そのような事案が一般事案として扱われるのであれば、善良な保険契約者にとっては、保険料率上、期待損失コストを上回る負担をすることになり、保険会社側の不作為は保険契約者に対する背信的な行為という問題も生じ得ると考えられる¹⁸。

(2) 保険募集人の契約引受姿勢

保険金殺人の主犯は、その多くが保険金受取人であり、保険がなければ、殺人を起こすことはなかったかもしれない。すなわち、そこには、「保険なければ殺人なし」との条件関係が認められる。つまり、保険契約の当事者である保険会社の保険募集人（以下、「保険募集人」という）が被害者を被保険者とする保険契約をもう一方の保険契約当事者である保険契約者と締結しなければ、被保険者は殺害されることは無かったという条件関係があり、このような場合、保険募集人の保険募集行為と被害者の死亡との「事実的因果関係」が認められるということになる¹⁹。

そうすると、民法 709 条により、保険募集人が被害者遺族に対して、損害賠償責任が認められるには、保険募集上の瑕疵に加え、「相当因果関係」を必要とされるから、「事実的因果関係」との相違点は、「相当性」ということになる。この相当性の意味は、「結果発生の予見性」や「結果発生の蓋然性」と考えられ、保険契約に関し、保険募集人をして、結果発生（被保険者の殺害）について、予見性が認められれば、保険募集人に保険募集上の瑕疵や相当因果関係が認められ、被保険者（相続人）に対する損害賠償責任が生じる可能性があることを意味する。これは、一般的には考えられていないが、不法行為の成立要件の観点からは考え得ることである。

例えば、損害賠償では、被保険者の年齢と現在収入から逸失利益が算定されることが一般的である。人が将来必要となる金額は、扶養家族数等によって個人差があるが、逸失利益を算定し、将来の必要額を想定したうえで、その範囲内において生命保険契約の募集に当たるのが合理的である。

しかし、その額を著しく超えるような死亡保険金額が設定されるときには、保険募集人の保険募集上の瑕疵（過失）が問題として問われ得る。そこには、過失の概念である「結果発生の予見性」が問題となるが、逆に被害者の相続人からすれば、この予見可能性を立証することで、因果関係の「相当性」や保険募集人の「過失」を同時に立証するという場面も考えられる。

したがって、保険募集人は契約の締結に際し、合理性の範囲での契約に臨む必要があり²⁰、専門的職業人としての適正な態度を貫く必要があると考えられる。

¹⁸ 東京海上日動火災保険株式会社編著『損害保険の法務と実務』（ぎょうせい、2010年）323頁参照。善意契約性の上に成り立つ保険契約の健全性を維持するためには、モラルリスクの排除は極めて重要と考えられる。

¹⁹ 拙稿「海外旅行傷害保険における同伴者による被保険者の自殺と免責条項の適用」（鹿児島経済論集第61巻第2号、2020年9月）99頁以下参照。海外旅行者傷害保険では、同伴者が互いに保険金受取人の指定を行うこともあり得るが、通常は相続人が受取人になる。

²⁰ 日本生命保険生命保険研究会編『生命保険の法務と実務 第3版』（金融財政事情研究会、2016年）109頁参照。高額保険、特に高額定期保険の死因では自殺が多い傾向にあり、この現象は、このような属性の保険契約に、モラルリスクの混入した契約が含まれている危険性が高いために生じるものであるとしている。

(3) 保険会社による警察との連携の重要性

保険金詐欺疑義事案を排除することは、保険会社に要請される社会的使命であり、当該事案の費用対効果の観点で判断されるべきではなく、厳格に排除されなければならないと考えられる。すなわち、これは、各都道府県警察本部においても、保険金詐欺を専門に扱う部署も認められるが、要員的には必ずしも十分ではない警察組織も多く、保険会社の積極的な情報提供と警察との連携が重要である。また、警察の保険金詐欺摘発体制は国家的な課題ともいうべきものであり、その当事者性の観点から保険会社の果たすべき役割は重要であると考えられる²¹。

3. 訴訟における保険調査報告書の評価

訴訟における保険調査報告書の扱いについて、さいたま地判平成16年3月11日交民集37巻2号321頁を手掛かりとして確認しておきたい。

(1) 事案の概要

Aは、平成13年2月22日午前5時ころ、B所有の普通乗用自動車（以下「本件自動車」という）を運転し、国道一七号線を戸田市方面から上尾市方面に時速70ないし80キロメートルで直進進行中、同日午前5時頃、さいたま市北区宮原町4丁目105番地先路上で、赤色信号で停車していたC運転の普通貨物自動車に追突する交通事故を起こし、本件自動車の助手席に同乗していた原告Xに頸髄損傷、第五頸椎骨折の傷害を負わせた。

本件自動車が任意保険無保険であるため、Aを被保険者とする被告保険会社Yの他車運転危険担保特約が対象となるか、すなわち、本件自動車が同特約において被保険自動車とみなされない「常時使用する自動車」に該当するか否かについて争われ、XがYに対する直接請求権を行使し、同特約の適用が認められた事例である。

（その際に、保険調査員の調査に関連する判断がなされており、主にその点についてのみ記載する）

(2) 被告Yの抗弁

① 常時使用する自動車への該当

ア 本件保険契約の他車運転特約において、被保険自動車とみなす他の自動車から、被保険者、その配偶者または被保険者の同居の親族が常時使用する自動車を除くものとされている。

イ しかるに、本件自動車は、もと訴外Dの所有であったものであるところ、平成12年12月1日ころ、Bが譲り受け、その後同13年1月28日ころ、Aに預けたものである。そしてAは預かった後、一度もBに返還することなく、継続して保管、使用していた。しかも、使用についてもAは本件自動

²¹ 生損保保険協会ベースでの警察組織に対する出向も検討すべき課題であると考えられる。

車の鍵を預かり、Bから自由な使用を認められており、燃料についてもAが入れており、Bは、保管場所が見つからない場合、本件自動車をAに譲渡してもよいと述べていた。

ウ このように長期間継続して本件自動車を保管、使用し、その自由な使用を認められていた上、本件事故当日も、他人を同乗させ、自宅まで送り迎えしており、本件自動車に対する事実上の支配はAにあったというべきであるので、本件自動車は、Aにとって、上記特約所定の「常時使用する自動車」に該当するというべきである。

エ したがって、本件自動車による事故につき、本件保険契約の他車運転特約は適用されない。

(3) 抗弁に対する認否

①抗弁①について

ア イのうち、Bが本件自動車をDから譲り受けたこと及びA宅に置いていたことは認め、BがAに同自動車を譲渡してもよいと述べたことは否認する。保険調査会社作成の報告書（乙第二号証、以下「本件報告書」という）には、BがAに対し、本件自動車を譲渡する意思であったかのように述べた箇所があるが、これも、勤務中に調査を受け、誘導的な質問のためにこうした答えとなったもので、Bの真意とは異なる。

イ ウのうちAが本件自動車の事実上の支配をしていたことは争う。Aは、父所有の乗用車と小型トラックを使用しており、本件自動車を日常的に使用する必要はなく、また、アルバイト先への出勤やドライブの際は本件自動車を使用していなかった。Aが本件自動車を使用したのは、本件事故の際も含めて2ないし3回に過ぎない。

(4) 裁判所の判断

①保険調査会社である有限会社SKRの調査員であるE（以下、「調査員E」という）は、平成14年4月9日、あらかじめ約束を取り付けた上で、Bの勤務先を尋ね、Bに対し、本件自動車をAに預けた経緯などについて尋ねた。このとき、Bは、工作中であり、仕事をしながら調査員Eの調査に応じ、調査員Eも、従業員が顧客と接するカウンターのところに立ち、Bへの質問をした。そして、Bは、Aに本件自動車を預けたり、また、本件事故が起きてから、1年以上が経過して記憶も薄れており、また、仕事をしながらの対応であり、かつ、自己の供述内容が、本件契約の他車運転特約の適用の成否に関わるという認識もなかったことから、必ずしも正確に受け答えをしたわけではなかった。

そして、調査員Eは、Bに対し、本件自動車をAからBに返還する時期は、未定だったか尋ねると、Bは未定である旨答えた。さらに、Aは、Bに対し、もし、Bにおいて駐車場を確保できなかった場合は、Aに譲渡する意思もあったのではないかと質問したところ、Bも、そうした意思も全く否定できないと考えて、これを肯定する答えをした。

そして、Bは、調査員Eから求められて、「確認書」と題する書面の「六・当該車両の返却予定日時」

という項目に、自筆で、「未定 自分が使わなかった場合、Aに譲渡する予定でした」と記載し、調査員E作成の本件報告書にも、調査員Eの「返却予定は未定でしたか」との質問に対するBの答えとして、「未定でした。もし、駐車場が見つからず、保管場所が確保できなかった場合、Aさんに譲渡するつもりでした」という記載がある。しかし、前記調査員Eの、駐車場が見つからなかった場合どうするつもりだったのかという質問は記載しなかった。調査員EによるBへの調査は、Bが上記確認書への記入をした時間も含め、約20分ないし約30分を要した。

②前記のとおり、本件報告書には、Bの自筆の確認書を含め、同人がAに譲渡する意図があったかのような記載がある。しかし、これは前記のとおり、Bにおいて、本件事故等から1年以上が経過し、かつ、他車運転特約の成否に関する問題であるとの認識に欠け、仕事をしながらの状態で、調査員Eによる質問（しかも、その質問自体は記載されていない）に誘導される形でなされたものと評価でき、Bの正確な認識が述べられたものとは評価できない。

（5）考察

①本件の保険調査上の問題は次の2点である。1点目は、1億円を超える損害賠償認定事案であり、他車運転特約の対象となる事故か否かは、事故当初に確認されるべきものであり、事故後1年を経過した時点で調査の実施それ自体に問題があると考えられる。

2点目は、保険調査員は、車両所有者のBの職場において、仕事に立ち話で行われており、調査員EによるBへの調査は、Bが「確認書」への記入をした時間も含め、20分ないし30分程度のものであり、調査確認のレベルに問題があったと考えられる。

1点目は保険会社の問題であり、2点目は保険調査会社の問題であるが、保険調査の内容が保険会社の指示による定型的な調査の可能性があり、保険会社の指示の問題かもしれない。しかし、それを受託した保険調査会社としては、事案の特殊性からより踏み込んだ確認を行うべきであったと考えられる。

②本件での保険調査について

例えば、他車運転特約については、すでに以下のように下級審裁判例も多くあり、これらを参考として必要な事項を詳細に確認すべきであったと考えられる。

（i）函館地判平成元年7月12日 交民集22巻4号840頁

「常時使用」に当たるか否かは、当該他車を使用するに当たって被保険者に許容された使用上の裁量の程度、被保険者における他車の使用目的、使用期間及び使用頻度・回数等の事情を総合勘案して判断するのが相当である。

（ii）横浜地小田原支判平成元年9月21日自動車保険ジャーナル第830号

認定事実によれば、被告車は昭和60年3月12日の売買契約に基づき広瀬から被告康守に売渡され、同月17日その引渡もなされ、同年5月19日から本件事故時まで同被告が被告車を排他的に所有して

いたものと認められるので被告車は本件特約にいう『他車』には当たらないものというべきである。

(iii) 東京地判平成3年1月18日交民集24巻1号56頁

本件事故後に、原告は、警察官に対し、購入した車である旨供述していることが認められ、これに加えて、原告は、事故発生車を夜間使用するという制限があったものの、原告に許容された使用上の裁量の程度は広く、使用目的は自由であり、使用期間内における使用頻度、回数、時間等の諸事情を総合勘案して判断すれば、原告には事故発生車に対する所有意思が認められ、原告の使用は、本件特約第2条ただし書にいう常時使用する自動車に当たるものとするのが相当であるから原告の被告に対する請求は理由がない。

(iv) 東京地判平成11年2月9日判例時報1684号104頁

被保険者らが「常時使用する自動車」とは、その使用状況に鑑みて、事実上被保険者らが所有しているものと評価し得る程の支配力を及ぼしている自動車を指すものと解するのが相当である。

(v) 東京地判平成12年11月6日(控訴)自動車保険ジャーナル第1384号

「常時使用している場合」とは、被保険者やその家族が、その使用状況に照らして、事実上所有しているのと同程度の支配力を及ぼしていると評価できる場合を指すものと解するのが相当である。

(vi) 名古屋高判平成15年5月15日交民集36巻3号603頁(確定)

被保険自動車以外の自動車が、他車運転危険担保特約における『他の自動車』から除外されることとなる『常時使用する自動車』に該当するかどうかは、当該自動車の使用期間、使用目的、使用頻度、使用についての裁量権の有無等に照らし、当該自動車の使用が、被保険自動車の使用について予測される危険の範囲を逸脱したものと評価されるものか否かによって判断すべきものである。

(vii) 東京地判平成18年9月27日判決(確定)自動車保険ジャーナル第1660号

被告車両に対する支配関係、使用期間、使用頻度、使用目的等を総合すると、被告車両は、他車運転危険担保特約にいう「常時使用する自動車」に該当するというべきである。

4. 保険金詐欺疑義事案に対する調査²²

(1) 保険金詐欺疑義事案に対する調査の要領

① 保険調査に対するスタンス

保険金請求事案は、真正不真正に関わらず、保険事故の発生を前提としており、全ての事故が唯一無二の事象であり、多面的かつ相対的であると考えられる。また、対立関係にある事象においても、一定の条件下において、一定の繋がりを有している。したがって、最終的には訴訟において、正確な事

²² 本内容は、近畿損害調査事務所代表橋本経之氏(故人)の教示によるころが大きい。

実認定のもとに、立証責任の観点から²³、有無責の判断がなされるべきものと考えられる²⁴。そこで、保険調査においては、正確な事実認定を行うために、当該事案資料の分析、調査手順の立案、調査の実施を行い、その上で調査結果の総合的な考察を踏まえ²⁵、調査報告書の作成を行う必要がある²⁶。

②保険調査に対する対処方法

保険調査では、保険調査員が調査対象者から基本的に歓迎されるものではなく、被保険者に対する保険会社の調査協力要請や保険約款上の調査協力義務²⁷を前提に調査を実施するものであるから、そこには自ずと調査の限界というものがある。しかし、調査対象者との約束時間を遵守したり、調査対象者が時間を遵守しなくても平穩に待機したりしながら調査を実施することが、調査業務の手順であると考えれば、一般的な対人折衝業務を伴うビジネスとの差異はないと考えられる²⁸。

実際の調査では、調査対象者との良好な人間関係構築に努めながら対話を通じて調査を進め、関係資料を含む情報の開示を依頼する必要がある、調査対象者に対する人権尊重や守秘義務遵守、法律遵守等は、極めて重要と考えられる。また、調査対象者に対し、事前に調査目的を明示することは、説明責任および調査の円滑性の観点から必要である。

さらに調査対象者に対する面談のアポイントメントは正確な記録を残すとの観点から携帯電話間で行うのが好ましく、調査対象者に対する面談時の言動や態度、服装は高度な配慮が必要である。また、調査対象者に対する言葉使いとして、「疑う」や「詐欺」という言葉は絶対的な禁句であり、「確かめたい」や「不実」等に置き換えての言葉使いが原則であると考えられる。

これに対し、保険金請求者である被保険者等の調査対象者はゲーム感覚で保険金詐欺をおこなうこ

²³ 拙稿「対人・対物賠償責任保険における事故の偶然性の立証責任」(鹿児島経済論集第59巻第2号、2018年12月)155頁以下参照。従来の立証責任の観点は、物保険と傷害保険について論じられているが、モラルリスクの排除の観点からは、賠償責任保険についてもその観点から論じることも必要と考えられる。

²⁴ 拙稿「車両保険における車両盗難事故の外形的事実の認定」(鹿児島経済論集第61巻第1号、2020年6月)47頁以下参照。判例では、車両盗難事故の外形的事実の立証責任は被保険者が負うとしており、同事案の調査においては、最終的に被保険者において、車両盗難の外形的事実(「被保険者の占有に係る被保険自動車に保険金請求者の主張する所在場所に置かれていたこと」および「被保険者以外の者がその場所から被保険自動車を持ち去ったこと」)の立証の可否について事実調査を行う必要があると考えられる。

²⁵ 拙稿「生命共済請求における私闘免責—特定抗争指定暴力団の事例—」(鹿児島経済論集第60巻第2号、2020年9月)本事案はモラルリスクではないが、特定抗争指定暴力団に指定された暴力団幹部が氏名不詳の者に殺害された事案において、「私闘免責」が福岡高裁においても認められなかった事案である。暴力団同士の抗争状態下であり、「抗争」という行為を全体的に捉える必要があり、本事案における調査もそのような前提で行われる必要があったと考えられる。

²⁶ 拙稿「自動車保険アフロス契約についての一考察—最近の裁判例を手掛かりに—」(鹿児島経済論集第60巻第1号、2019年)96頁参照。アフロス契約では、事故発生日時と契約締結日時との関係性が問題となるが、特に自動車保険ではITの進化に伴い、デジタルなログ情報の確認を通じて、その真偽の判定が容易になっている状況もあり、事実認定については、事案ごとに応じた適切な対応が望まれる。

²⁷ 「自動車保険の解説」編集委員会編『自動車保険の解説2017』(保険毎日新聞社、2017年)225頁参照。自動車保険約款の基本条項(事故発生時の義務)「当社が特に必要とする書類または証拠となるものを求めた場合には、遅滞なく、これを提出し、また当社が行う損害または傷害の調査に協力すること」として、調査協力義務を規定している。この調査協力義務に違反した場合には、「それによって当社が被った損害の額を」差し引いて保険金を支払うとの規定をしている。

²⁸ 尤も、調査対象者が故意に時間を守らないこともあり、そのような行為についても調査の判断要素のうちと考えることも重要と考えられる。

とが多く、調査員の質問事項等や言動の端々を捉えて揚げ足とりの反撃を行うこともある。その際には、保険約款における問題点を明示し、丁寧に説明を行う必要がある。その前提として、当該事案に対する客観的な把握や解析を十分行っておく必要があり、その場の不都合を回避するために間違っても虚言を弄してはならない。

③調査対象者からの提供資料、指示項目等の解析

調査過程で浮かび上がった約款に抵触しそうな項目については、躊躇なく、その理由を説明して、資料の追加提供を調査対象者に依頼するべきである。すなわち、保険会社が提供した事故受付票による事故状況を事故当事者の立場にたって事故前後の詳細を時系列的、地理的、行動的に想定し、すでに掌握した事実と照合しながら、曖昧点や不明点、矛盾点を列挙していく。そのうえで、保険金請求者や関係者の歴史的、環境的背景を掌握するために、車両や携行品、被害備品等の保有歴と入手資料、免許証、許可証等の資格歴、職歴、事故・保険金請求歴、家族・世帯主・同居人、動産および不動産の所有内容、確定申告書・納税証明書・源泉徴収票、預金通帳等の収入資料、等の情報・資料開示リストを提供し、情報開示を要請する。

(2) 個別の調査手順・面談聴取項目案

①面談アポイントメント

調査員の身分を明らかにして、調査目的の概要を述べ、所要時間、本人確認のための運転免許証等、同意書用の印鑑の用意を要請。日時、場所は本人都合を優先する。あらかじめ、同意書用紙の作成日・事故日・提供先等を鉛筆書きした同意書用紙と、箇条書きした開示資料要請書および返信用封筒数枚を用意する。また、「面談調査聴取項目案」を作成し、面談時に提示すべき書類・写真・地図を精査し選択しておく。

②面談

名刺交換、身分証明書を開示して、人権尊重および守秘義務遵守、法律遵守、調査目的の概要を説明。同意書の用紙を手渡して鉛筆書き部分の本人による清書と署名、捺印を求める。以下の調査目的を説明した後に、開示資料要請書を渡して、項目ごとの詳細聴取を終えてから調査対象者と協議して必要な資料を決めたい旨を説明する。

③調査目的

例えば次のような説明を実施する。「本件は保険金高額支払い見込み事案であり、事故報告内容や初動確認を補完するための確認が目的です。業務上、秘密は厳守します。本件では、相手方が不明のため、本件事故についての形式的な質問事項以外に、被保険者側の多面的な情報も必要です。この結果、プライバシー上の問題に抵触する可能性があるかもしれませんが、問題のない範囲で極力情報開示をお願いします。どうしても回答したくない事項は、合理的な理由をおきかせ願えれば、保険会社に伝えます」。

④面談聴取

あらかじめ用意した調査項目ごとに詳細な聴取を実施する。聴取の流れの中で、確認内容が本筋より逸れていても、後の総合判断の上で重要と考えられる事項は聞き出し、メモ書きしておくことが望ましい。

⑤面談終了

調査対象者の面談聴取協力へのお礼を述べ、確認した内容について、「確認書」を作成するので、その内容を調査対象者に確認してもらうために、再面談を依頼する。調査対象者が再面談に応じない場合等は、無理に面談要請を行わず、郵送で確認書を送付する旨、申し入れ、了解を得る。

⑥確認書作成

面談終了後、別途、その内容を「確認書」として作成する。そのうえで、再面談アポイントメントをいれ、面談を実施し、確認書の内容を読み聞かせ訂正等を行い、相違のないことを互いに確認した旨を追記して署名を求める。署名を拒否したときは理由を聞き、その旨を文責者が自筆する。再面談が困難な場合は、郵送し「確認書」の訂正および署名捺印を求める。「確認書」を受領後、電話により、「確認書」の内容に相違がなかったか再確認するなど、「確認書」を異義のない状態で取得する。

(3) 事故状況確認調査項目 (案)

事案や保険種目ごとに以下（本稿では自動車事故を例とする）のような項目を取捨選択し、調査項目を策定する。

①事故状況

事故発生日時、場所、天候、ワイパーの使用、規制、道幅、出発地点・時刻、立寄先・行き先、運転車両・車番、車両所有者名・使用者名、運転者氏名・年齢・職業・住所。同乗者氏名・年齢・職業、シートベルトの使用の有無、積載品・牽引物、その方法・手段・地点、同行車両・運転者氏名・同乗者氏名、運転目的、運転免許証の現認。

②事故直前状況

進行方向・ライト角度・速度・前後左右の状況、最初に危険を感じた理由とその距離、相手方の動向、講じた緊急回避行動と効果。

③事故発生から停止まで

衝突地点、衝突部位、衝突音、衝撃・反動による二次衝突、停車・停止、衝突地点とエンスト等の状況、損壊・受傷程度、目撃者・降車地点、双方の第一声と対応、車両の移動時刻・場所。

④通報など

参集者、通報先順位・方法と対応・指示の内容、代理店等への通知方法・日時。

⑤警察・消防の臨場

到着順位・手段・時期・対応内容、提示書類名、アルコール検査の有無・検査場所・方法、アルコ

ール数値の開示、鑑識票の作成、事故状況についての双方の主張・警察の見解、見分立会、現場を離れた時刻・手段・帰着時刻、調書作成日・場所・送致の有無。

⑥事後処理

事故車両の入庫方法・日時・入庫先名・場所・立会者氏名、損傷跡確認日・確認者氏名損傷部位・程度、古傷の有無。

⑦その他

実況見分調書、信号機表示周期表、ドライブレコーダー²⁹、ETC履歴、事故発生時の現場写真、診療録、人身・物損事故歴、車両盗難・部品・積載品盗難被害歴、車両乗換歴、任意保険付保歴、契約内容遍歴。飲酒気配の事故：鑑識票項目に準じて飲酒時間帯・場所・店名・同席者氏名・注文品名、クレジットカード使用歴。酒の種類・銘柄・数・被害申告額・購入年月日・購入先・金額・領収証・資金源の証明方法。

5. おわりに

保険会社が私企業である以上、そこには収益性が重要であり、保険業法等、企業存続性の観点から、その重要性は一般企業よりも高いと考えられる。その結果、とりわけ、保険金詐欺疑義事案については、収益性の観点から考えれば、費用対効果の選択肢もあり得るようにみられるが、長期的視点に立てば、その選択肢は誤りであり、徹底した排除が必要であると考えられる。そのためには、この対策を専門的に行う部署の創設が望ましいと考えられるが、そこには社員および社外調査機関の保険調査員の育成が極めて重要であると考えられる。

最後に、その為には、保険調査員のあるべき姿を示す必要があるのではないかと考えられ、筆者は、この点、以下の「保険調査員心得5箇条」を提案しておきたい。

- (1) 調査員は一貫して中立、公正な調査態度を貫かなければならない³⁰。
- (2) 調査員は職業的懐疑心を常に保持しなければならない³¹。
- (3) 調査員は専門的知識および能力の向上に努めなければならない。
- (4) 調査員は調査品質のレベル維持・向上に努めなければならない。
- (5) 調査員は情報管理に厳重に留意し、コンプライアンスを遵守しなければならない。

²⁹ 大島真一『交通事故事件の実務 —裁判官の視点—』（新日本法規出版、2020年）191頁参照。ドライブレコーダーの記録は、代替性のない資料であり、客観的な証拠の一つとして有用としている。

³⁰ 保険調査員は保険会社との業務委託に基づいて業務を行っていることから、保険会社に従属的な身分であると捉えがちであるが、その業務の本質からは、中立性が維持されているべきであり、保険会社もその認識を十分に持つ必要があると考えられる。

³¹ 職業的懐疑心の保持とは、調査で得た証拠を批判的に評価する姿勢であり、証拠自体が不正の可能性を示していないかどうか継続して疑問をもつことが必要であると考えられる。

参考文献

- ・ R・L・カーター著・玉田巧＝高尾厚共訳『保険経済学序説』（千倉書房、1988年）
 - ・ S・E・ハリソン＋G・R・ニーハウス、米山高生＋箸方幹逸監訳、岡田太＋柳瀬典由＋石坂元一＋諏訪吉彦＋曾耀鋒『保険とリスクマネジメント』（東洋経済新報社、2007年）
 - ・ 田村祐一郎『モラルハザードは倫理崩壊か』（千倉書房、2008年）
 - ・ 中林真理子『リスクマネジメントと企業倫理』（千倉書房、2003年）
 - ・ 小林良夫『火災鑑定 放火犯は自宅に火を放つ！』（メディカルファクトリー、2009年）
 - ・ 大空真『自動車保険金の不正・不当請求事件を暴く』（ブックウェイ、2013年）
 - ・ 山下友信＋米山高生『保険法解説』（有斐閣、2010年）
 - ・ 杉野文俊『保険とリスクマネジメント』（白桃書房、2014年）
 - ・ 米山高生『リスクと保険の基礎理論』（同文館出版、平成24年）
 - ・ 一花正章『保険詐欺の手口 一事實は小説よりも奇なり』（文芸社、2002年）
 - ・ 東京海上日動火災保険株式会社編著『損害保険の法務と実務』（ぎょうせい、2010年）
 - ・ 日本生命保険生命保険研究会編『生命保険の法務と実務 第3版』（金融財政事情研究会、2016年）
- [1]
- ・ 「自動車保険の解説」編集委員会編『自動車保険の解説2017』（保険毎日新聞社、2017年）
 - ・ 大島眞一『交通事故事件の実務 一裁判官の視点一』（新日本法規出版、2020年）

【Abstract】

The basic function of insurance is protection against economical damage from occurrence of pure danger for individuals, enterprises or other organizations. In other words, its main value is to minimize costs occurred from social correspondence to risks. On the other hand, since the profitability of insurance companies are closely related to the actual damages related to insurance claims, insurance companies are interested in guiding the optimization of damage costs. In the case of alleged insurance fraud cases, appropriate measures are particularly required. So, here is a study about research techniques against insurance fraud cases as means to optimize them

