

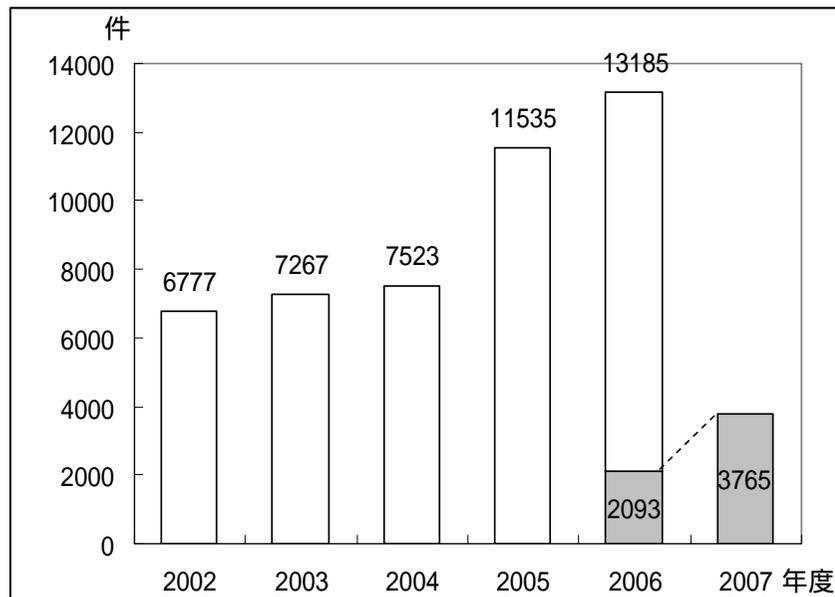
平成19年8月29日
独立行政法人国民生活センター

保険に関する消費生活相談について

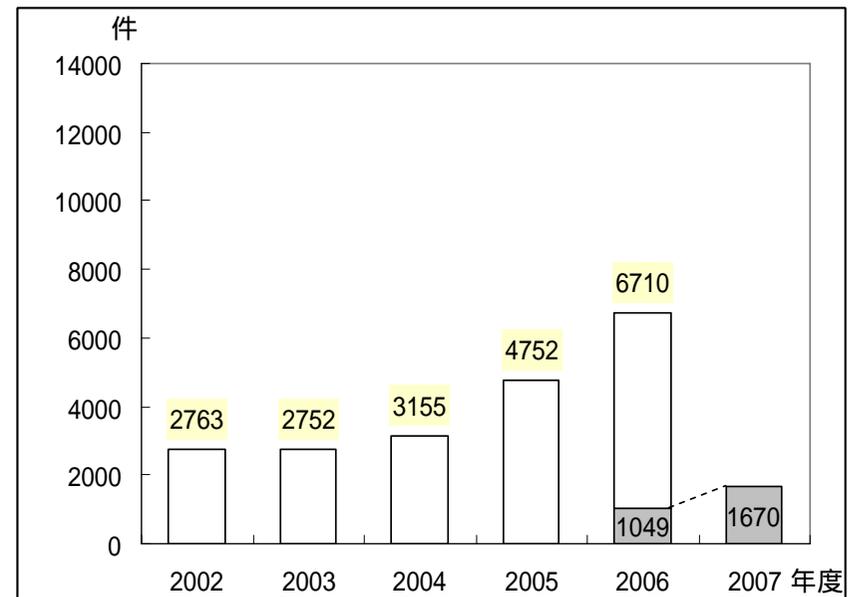
1. 相談の概要

(1) 相談件数の推移...2005年度以降、相談件数は増加している

生命保険



損害保険



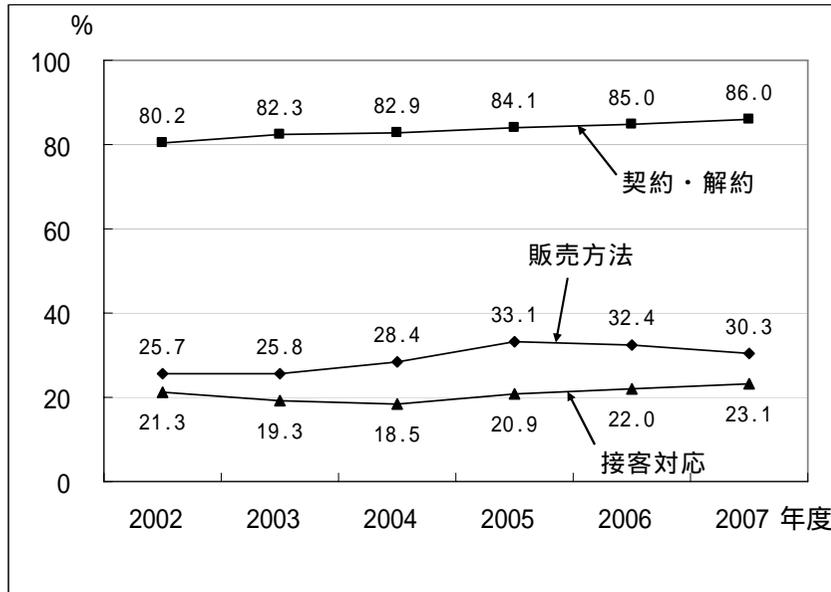
グラフ中の墨塗り部分は、各年度4月～7月の相談件数

注1) 2007年7月末日までのPIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)登録分。

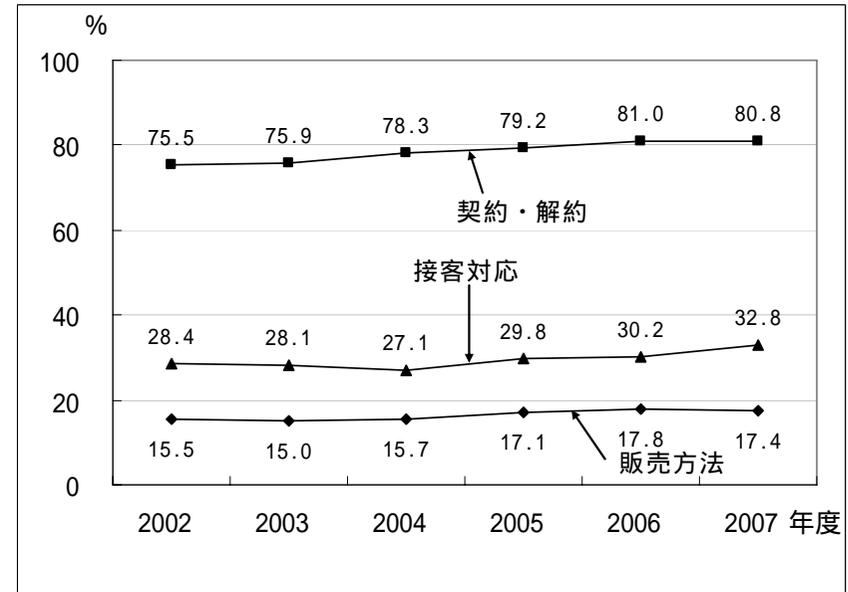
注2) 生命保険・損害保険の中にはそれぞれ共済を含んでいる。

(2) 主な相談内容... 「契約・解約」に関しては8割前後で高推移、
「接客対応」は特に損害保険で3割以上に増加

生命保険



損害保険

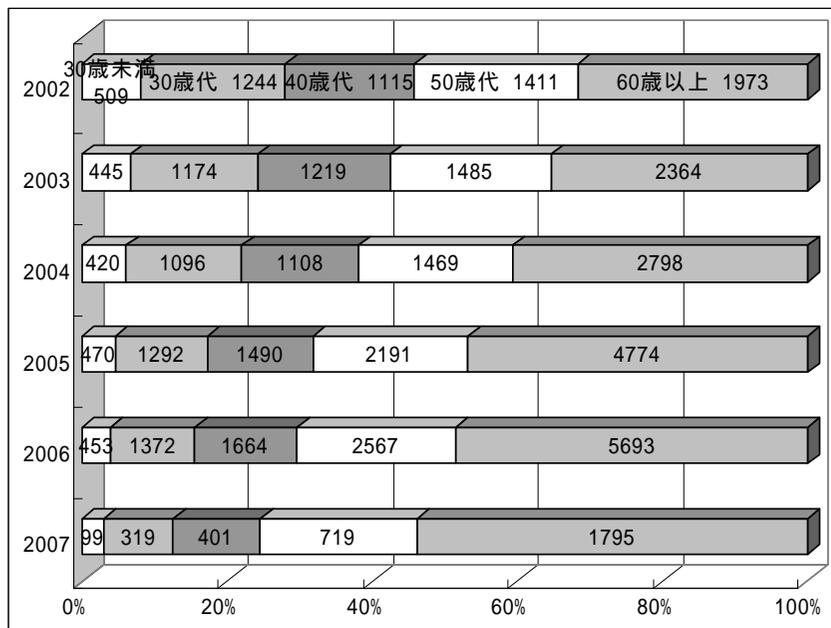


注 1) 2007 年 7 月末日までの PI0-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) 登録分。

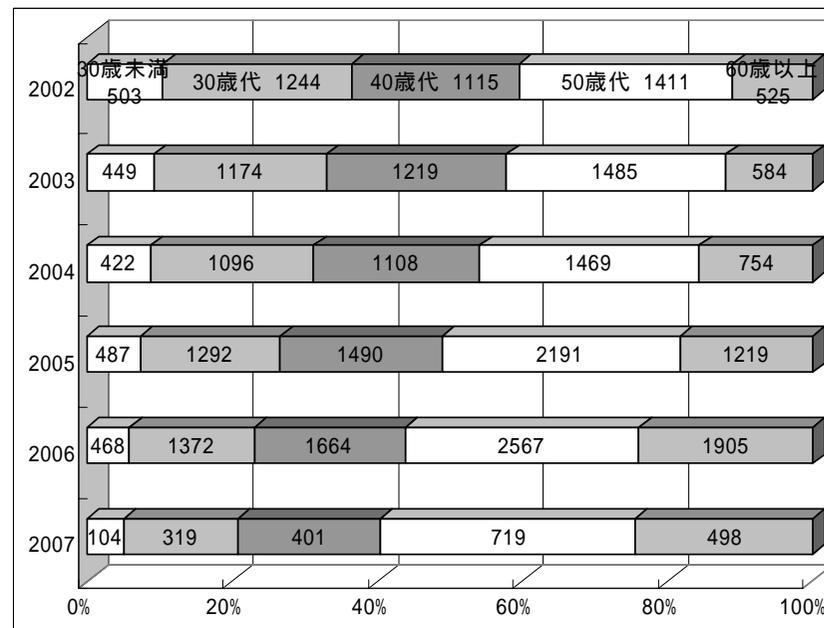
注 2) 生命保険・損害保険の中にはそれぞれ共済を含んでいる。

(3) 契約当事者の年代別割合...生命保険、損害保険ともに高年齢層の相談が顕著に増加

生命保険



損害保険



注 1) 2007 年 7 月末日までの PI0-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) 登録分。

注 2) 生命保険・損害保険の中にはそれぞれ共済を含んでいる。

2 . 相談事例

【 1 】告知義務

営業職員に「女性特有の病気であれば、すべて保障される」と勧められ、女性医療特約付きの終身保険を契約した。乳腺が石灰化しており検査に通っていることを伝えたところ、営業員に「告知書に書く必要はない」と言われたので、告知書に記入しなかった。

2年後、乳ガンとの診断を受け、入院・手術をした。給付金の請求をしたところ「加入時に、告知義務違反があったので、給付金は支払わない」との回答があった。営業職員の指示で告知書に記入しなかったのに、一方的に告知義務違反を問われ、給付金が支払われないのは納得できない。

(契約者：50歳代 女性 家事従事者)

【 2 】契約（責任開始）前の発病

自分の健康状態や通院歴などをきちんと告知書に記入して、医療特約付きの生命保険に加入した。後日、子宮頸^{けい}ガンであることが分かり、入院・手術をした。保険会社に給付金の請求をしたところ「責任開始期前の発病は支払いの対象外」との理由で支払いを拒否された。これまで医師からガンと告げられたことはないし、その自覚症状もなかった。加入時の告知にウソはないのに、給付金が支払われないのは納得できない。

(契約者：40歳代 女性 家事従事者)

【 3 】約款の陳腐化

病院で、前立腺ガンの^{しょうせんげん}小線源療法（放射線源を患部に挿入する放射線治療）を受けた。給付金を請求したところ「最近の約款では支払対象になるが、加入時（25年前）の約款では、支払対象となる手術ではない」と支払いを拒否された。

加入する際、保険会社から「加入時点の約款の内容では、医療技術の進歩に伴う新しい手術や治療法は、給付金の支払対象にならないことがある」といった説明はなかった。また、この25年間、どのような新しい手術や治療法が自分の契約では支払対象とならないかについて、保険会社からのお知らせは何もなかった。

（契約者：70歳代 男性 無職）

【 4 】配当金

25年前、知り合いの営業員に「65歳から5年ごとにお祝い金が支払われ、85歳までに300万円も受け取れる」と勧められ契約した。お祝い金を楽しみにしていたが、説明されたような額が支払われなかったので、保険会社に問い合わせたところ「パンフレットに『配当金額は今後変動することがあります。従って、将来のお支払いをお約束するものではありません』と書いてある」と説明された。パンフレットを見ても、大きく「300万円」と記載されている横に、その旨が小さな字で記載されていた。

（契約者：70歳代 女性 家事従事者）

【 5 】 他者を被保険者とする保険契約

知人が営業職員を自宅に連れてきた。「自分が死んだときに、葬式代が支払われる保険があれば、入ってもよい」と伝えたところ、「よい保険がある」と言われたので契約することにした。

最近、保険会社からお知らせが届いたので読んだところ、説明された内容と違うような気がした。家族に相談したところ、孫が死んだときに保険金が支払われることを知って驚いた。希望した契約内容とまったく違うので、契約を取り消すよう保険会社に求めたが、なしのつづてであった。

(契約者：80 歳代 男性 無職)

【 6 】 超過保険

30 年前に新築した自宅に、保険金額 1500 万円、保険期間 3 年の火災保険を更新しながら、同じ額の保険料をずっと支払ってきた。最近、マスコミ報道で、超過保険の場合は保険料が無駄になってしまうことを知った。保険会社に問い合わせたところ「自宅の保険価額がいくらかは把握していない」とのことであり、これまでの保険金額や保険料の設定がずさんだったのではないかと思った。

その旨を伝えたところ、「契約しているので、あなたは納得しているのだろう」と言われたが、契約時や更新時にきちんとした説明を受けたことは一度もない。

(契約者：60 歳代 男性 無職)

【 7 】自動車事故の被害者への対応

踏み切りで停車中、後続車にぶつかられた。こちらの過失割合はゼロである。

病院では「頸椎損傷」と診断され、約 20 日間入院し、退院後も通院治療を続けていた。ところが、車の損傷が軽度であること、他覚症状がないことなどを理由に「治療費の支払いを打ち切る」との連絡が、相手の保険会社から一方的にあった。

医師は「治療を継続する必要がある」との診断をしているが、保険会社は「このようなケースでは3ヶ月を限度としている」とのことで、その後は自費で治療を続けている状態である。自分には過失はなく、事故の被害者なのに、このような対応をされ納得いかない。

(相談者：20 歳代 女性 給与生活者)

【 8 】団体保険

銀行員に「金利が低い」などと何度も勧められ、断り切れずに住宅ローンの借り替えをすることにし、銀行窓口で手続きを行った。

翌年、借り替え前からの病気（肝硬変）で夫が死亡したが、保険会社は「告知義務違反があったので、保険金は支払わない」とのことで、今後も住宅ローンを返済し続けることになった。

借り替えの手続きの際に、銀行員から、告知が重要なこと、告知義務違反をすると保険金が支払われないこと、借り替えをすれば以前の保険契約からの継続的な保障を受けられないことなどの説明はまったくなかった。こうした説明があれば、借り替えはしなかった。

(相談者：50 歳代 女性 給与生活者)

【 9 】銀行窓口販売

「定期預金が満期になったので来てほしい」と電話があり、銀行に出向いたところ「金利がよい」「元本保証」と銀行員に説明され、定期預金だと思い契約した。約 10 日後に保険証券が届き、初めて変額個人年金保険を契約したと知った。解約を求めたところ、高額な解約手数料が必要と言われた。銀行員から「生命保険である」「中途解約時に手数料が掛かる」「元本割れの可能性がある」などの説明はまったく無かった。

(契約者 : 70 歳代 女性 無職)

3．相談処理からみる問題点

消費者には「告知義務」「契約前発病」といった保険の仕組みに関する詳細な知識はない。また、何の特約を付けているのか、どのような場合に支払われるかなど、契約した保険の内容も十分に理解していない。

医療特約における入院・手術給付金の適用など、営業職員等による不十分な説明により、消費者が通常、期待・理解をしている保障内容と、実際に保険会社が保障する内容に大きなズレが生じている。

営業職員等の「すべて保障される」「告知しなくても大丈夫」といった説明は、後日「言った」「言わない」の水掛け論になることが多い。保険会社は、保障内容や告知義務違反等について「約款に記載されている」と主張するが、約款には専門用語が多いため一般の消費者には分かりにくい。

また、消費者は約款の内容よりも、営業職員等から口頭で説明された内容を重視するため、消費者が一方的に不利益を被る結果が多く見られる。

保険金の支払いに係わる詳細な基準（例えば、入院日数の算定方法など）が約款には記載されず、消費者に知らされていない社内規定で定められていることがある。

消費者（とくに高齢者）の年齢、契約の目的、理解力等に照らして適合しないと思われるケースでも、保険会社は「契約書に署名・捺印があるので、理解・納得して契約している」と主張する。リスク性のある保険商品も増えており、説明責任のあり方が問われる。