

## 保険契約に関する消費者トラブルの実態

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
常任理事 消費者相談室室長

### I はじめに

私の所属する(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会消費者相談室について簡単に紹介させていただきます。

当相談室は、平成 3 年 12 月より行政の消費者相談窓口が閉庁する土曜・日曜日に「ウィークエンド・テレホン」と銘打ち電話による全国からの消費者相談を受付け、助言・仲介・斡旋等により民間の消費者団体として苦情解決を行なっています。現在、各地の消費者相談窓口で活躍する消費生活相談員約 50 名が毎週末に交替で相談員として電話相談を受付けております。また、平成 10 年からは大阪においても土曜日みの電話相談窓口を設け、約 20 名の相談員が協力し、東京・大阪合わせて平成 18 年度の相談受付件数は 4500 件以上になっています。

寄せられた消費者相談については個別解決を目指すことはもとより、多発する消費者被害の問題点等を分析して、各関係機関や消費者に対し、提言・啓発に努めております。

平成 15 年度からは民間型 ADR を目指して「消費者取引裁判外紛争解決の実証実験 Consumer ADR」特別委員会を設け、相談の中で仲介・斡旋交渉では解決できない事案について、外部有識者の協力の下、調停・裁定手続による解決にも取り組んでいます。平成 18 年度は 3 件の調停・裁定手続による解決を行い、本年の ADR 法施行に伴い、現在、認証団体を目指して申請手続きを進めております。

この度の保険法改正に向けてのご審議に際して、少しでも参考になればと思い、当相談室で受けた事例、及び、相談室の運営に協力する各地の消費生活相談員から報告のあった斡旋事例の中より、近年の保険契約に関する消費者トラブルの実態を出来るだけ具体的に書き出しました。しかしながら、資料等を確認していないものも多く、相談員の知識の限界等もあるため、不確実な表現等があると思います。それらすべてが、消費者の代弁者である相談員が日々対応している消費生活相談であることをご理解戴き、併せて、若干の意見も書き添えましたので、ご一読戴ければ幸いです。

## II 最近の相談事例紹介と意見

### 〔トラブル〕告知義務違反の判断

- A) 2年前に医療保険に勧誘された時に、膝の痛みで通院中であることを担当者に話したが、「それくらい大丈夫ですよ」と言われ、告知書に書かずに加入した。4ヶ月前に膝の手術をし20日間入院したので、入院給付金と手術費の保険金を請求したところ、『告知義務違反』と言われた。担当者の言葉を覚えていたので、交渉したところ「当初から契約がなかったもの」として既払い金の30万円弱の保険料が返された。勧誘した担当者は、永年、火災保険に入っている会社の人で自宅に訪問されたときに勧められて契約した。  
(70代・女性)
- B) 入院特約付ガン保険に加入。加入後糖尿病で入院したので給付金請求したところ、一年半前の会社の定期健診の症状が原因で告知義務違反と判断されて、契約解除になった。定期健診の結果は高脂血症で「要医療」と書いてあったが、病院にかかってもいなかったし告知することもないと思っていた。それに勧誘の営業マンにも話してあった。告知のどの部分が違反なのかわからず、今回の入院は病名も違うので、会社の対応に納得できない。  
(60代・男性)

< 意見 > 『告知義務違反』に関する相談は、営業担当者がらみの事が多く見られます。保険の申し込みを引き受けるかどうかの判断は会社であり、生命保険会社と損害保険会社で、営業担当者が会社の代理者であるかないかの違いは、担当者がはっきり消費者に言わない限り、消費者には区別できません。

営業担当者の立場をしっかりと消費者に伝え、告知書に記入する事がらが、自分が入る保険にとって最も重要であり、保険金が出るか出ないかを左右することだと理解できる資料作りや、記載内容、記入方法についても、理解できるまで教えてもらえる環境を提供するのは保険会社の責任だと思います。

それには、告知書の質問項目や質問数は出来るだけ必要最小限に行い、保険会社からの質問に消費者が回答すれば、保険会社が消費者の不実告知を証明できない限り、告知義務違反にあたらないようにし、営業担当者が告知書の記載に関して、不実告知や不告知の教唆を行なった場合には、告知義務違反による契約解除ができないような法規制にして戴きたいと思います。

なお、消費者が「告知しなかった事実」と病気などの「当該保険事故に因果関係がないことを証明する」ことは、専門知識も情報も、保険会社の足元にも及ばない消費者には過大な負担です。消費者の証明責任は、できる限り軽くしなければ保険会社とは、将来的にも争えないと思います。

### 〔トラブル〕契約時の説明義務のあり方

- C) 長年利用している銀行の営業マンに頼まれて、1000万円の預金を金融商品に書き換えたら、証券が届き、ドル建ての個人年金保険だった。すぐに解約を求めたが、3年間は返金額が元本を下回ってしまうと言われた。そんな話は書き換えの時に聞いていない。(70代・男性)
- D) 銀行のロビーで映っていたビデオや1枚モノのパンフレットで高金利とあり、窓口で「金利がよい商品がある」と勧められ、確かに金利がよかったので申し込んだが、帰宅後書類をよく見たら「年金保険」と書いてあった。帰る時に渡された書類には「契約前によく読んでください」と書いてあるが、契約前には見せてもらっていないし、年金保険の契約という説明もなかった。すぐに解約をしたいと連絡したが返事がない。(50代・女性)

<意見> 販売チャネルが多様化していますが、銀行が保険商品を販売していることを理解している人はまだまだ少ないと思います。さらに、高齢者になればなるほど、金融機関の中で銀行に対する信頼度、信用度は絶大です。

したがって、保険会社の営業担当者でもトラブルが絶えない勧誘・販売時の説明義務については、今後、銀行が保険の販売をする以上、保険代理店としての責任を保険仲介人と同様に重く課して、トラブルの責任を保険会社に代わって持つべきだと思います。

### 〔トラブル〕契約時の虚偽説明の責任

- E) 25年前に加入した、保険料の払込み終了後、一生涯年金が受け取れるという終身保険。年金額として勧誘時に担当者に説明され、設計書にも記載された96万円が実際には8万円にしかならないという。老後の設計が狂ってしまう。保険会社は約束した96万円を払うべきだ。(60代・男性)
- F) 15年前に生存給付金付終身保険に入り、毎月9千円の掛金を15年間払込んで満了した。契約時の案内書に払込満了時に積立配当金約48万円と書いてあるのに、実際には2万円しか配当金がないという。保険会社は約束した金額を払って欲しい。(80代・女性)

<意見> 団塊の世代が60歳に達する現在、配当金に関する契約時の虚偽説明によるトラブルは大変増えていると感じます。そして、これからも増えると予想しています。

設計書(提案書)には、よく搜すとたしかに小さな字で、「配当金は経済状況の推移に因るもので確定していない」と言う趣旨の文言が並んでいます。しかし、これ

は設計書に印字された配当金額の大きさや位置に比べると非常にわかりにくく、もし消費者がこの表示を読んだとしても、勧誘時に営業担当者から配当金の額を大きく手書きしながら説明されれば、配当金の額を確定金額と思い込んでしまう方が自然です。したがって、表示をしたことで保険会社の責任を免責されるのは、大変疑問に思います。

#### 〔トラブル〕団体保険の勧誘と書面不交付

- G) 亡くなった兄がクレジットカード会社経由で団体傷害保険に入っていた。義姉が保険会社に解約希望の電話をしたところ、2回分の保険料の支払いが必要と言われたという。義姉は兄が保険に加入していたことも知らなかったし、保険の書類もみたことがない。(30代・男性)
- H) 地方の実家で独り暮らしの兄から、以前大阪のスーパーで作ったクレジットカード会社から保険料の請求書が届き、自分に覚えがないというのでカード会社に電話してほしいと頼まれた。そこで、カード会社に連絡して調査依頼したところ、スーパーの関連業者がカード会員に、電話で団体傷害保険の勧誘をしていて、それを兄が申し込んだということだった。しかし、兄はまったく知らないと言っている。(40代・男性)
- I) 郵便局の貯金口座からカード会社の毎月引落しがあるのに気づき調べたところ、以前、キャッシュカードにクレジット機能がついたカードを発行したカード会社が電話で勧めて、自分が入った保険だと言われた。  
申込書も書いていないのに、勝手に郵便局の口座から引落しができるのか。カード会社は「電話で契約は成立し、録音を取っている」といい、金融庁にも届け出ている問題のない販売方法というが、入りたくもない保険にこの歳になってお金を払うのは嫌なので、取り消したい。(70代・女性)

< 意見 > 団体傷害保険の苦情が多いのが、クレジットカードの利用規約上でカード会員の同意を自動的に取ったり、電話勧誘だけで済ませる方法などで、消費者が傷害保険の被保険者になったことが自覚できないという相談です。

この度の保険法改正の中で、インターネットの普及などを背景に電磁的方法で保険の手続きを行う場合に、保険証券の不交付が検討されるようですが、無形の保険商品で、保険証券も電磁的方法で良いとすると、消費者には契約内容も契約成立時期も今まで以上に認識が出来ません。

現状でも消費者が加入時の書類を理解しようとする時期は保険金請求のときが殆んどですから、団体保険の場合、被保険者には同意も必要なく、被保険者であることの書類もない場合は、加入していても補償が受けられることすら認識できな

い消費者が増えかねません。

また電話勧誘の口述だけでは、無形の保険契約の内容を消費者が一度聞いただけで理解することはあまりに過酷ですから、被保険者になる同意書も含めて、契約関係は書面による必要があると思います。さらに、加入の有無を契約者本人が亡くなったり、疾病等で記憶が無くなったりして家族等が知る術も無く、補償が受けられないこととなります。保険会社に被保険者の同意の確保と書面交付を義務付けるべきだと思います。

### 〔トラブル〕超過保険・重複契約に関して

- J) 8年前に軽量鉄骨を使った工法で木造の注文住宅を建てて住宅総合保険に入った。その翌年、隣接する土地に賃貸用の木造アパートを2×4工法で建てたとき、自宅と同じ損害保険会社に相談し、勧められた火災保険に入って毎年更新して来た。最近になって、建物の工法によって木造住宅でも火災保険の掛金が安くなると新聞で知り、保険会社に連絡したら「5年前に遡って掛金20万円余を返金する」という。自宅とアパートを建てたときからの掛金と利息を返すべきではないか。(60代・男性)
- K) 旅行社のパッキングツアーに申し込んだ時に一緒に勧められて旅行傷害保険に入った。旅行先で、ブランド品などのお土産の入ったトランクを盗まれたので保険金を請求したら、「クレジットカードで購入したブランドの時計はカード会社の保険が使えるので、保険金を払わない」と言われた。その時に元々クレジットカードに付いている保険で盗難の被害はすべて補償される事がわかり、ツアー申込時に入る必要のなかった旅行傷害保険の保険料を返金してほしい。(30代・女性)

< 意見 > 保険の掛けすぎについては、保険会社の不払い事件発覚後、消費者の申し出によっては対応がされるようになったので、大分相談件数は落ち着いてきました。しかし、消費者には適正な保険価額がいくらなのかわからず、営業担当者に頼って決めてもらうことが殆んどです。

保険商品の勧誘時点や更新時期に、重複や超過保険になっていないか、保険会社の説明責任は極めて重いと思います。したがって、保険会社には超過保険がわかった段階で、払込済みの保険料の返還義務を課して戴きたいと思います。

### 〔トラブル〕 支払い時の説明不足

- L) 夫が自宅3階のベランダから転落し、数日後治療の甲斐なく亡くなった。そのため入っていた生命保険の死亡保険金を申請したところ、災害割増特約や傷害特約が付加されると思ったら、「不慮の事故」ではないといわれ、約款記載の別表【不慮の転落死】の説明を求めたら「昭和54年の厚生労働省の告示に定められた分類項目に当てはまらない」という文書が届き、意味が解からないので、詳しく教えてほしいと言ったら「図書館に行けば資料があるかもしれません。当社にはないので」と言われ納得できない。
- (40代・女性)

### 〔トラブル〕 自動車保険の満期案内

- M) 契約していた損害保険会社から、任意自動車保険の期間満了の頃に、「満期になります」という通知がいつも来るので、今年も通知が来てから契約するつもりでいたら、通知がないので保険の満期に気が付かなかった。自動車を買替えたので、代理店に電話したら、「満期から4ヶ月経っている。保険は継続されず終わっている」といわれた。「今からだと保険料の等級も6等級からになる」といわれたが納得できない。
- (30代・男性)

### 〔トラブル〕 被保険者からの解約

- N) 中学生の時に、父が私を被保険者にして生命保険に加入したらしい。3年前に両親は別居し、高校卒業後就職して、昨年成人した私と父の二人暮らしだが、リストラされて定職を失った父との折り合いが悪く、口喧嘩が絶えない。父が酔ったときなど「お前の保険金が入れば・・・」と口走るのでは殺されるのではないかと不安になり、保険会社に被保険者として契約解除を求めたが「契約者でないと無理」といわれた。自分にいくら保険が掛かっているかもわからないのはおかしくないか。
- (20代・男性)

< 意見 > 前述の団体保険の事例でも述べましたが、契約者と被保険者が異なる場合は被保険者の同意が必要だと思います。

さらに、本事例のような場合、現状では契約者でないと契約解除できません。それはおかしいので、被保険者の立場からも保険をやめられる手立てが必要だと思います。

### 〔トラブル〕 支払い手続、解約手続上の不満

- O) 夫宛に保険会社から失効返戻金の手続書類が届いたが、夫は脳梗塞を患って記憶がなく「何も覚えていない」という。生命保険に加入した覚えが妻の私にもなく、どうしたらよいか。 (70代・女性)
- P) 給付金請求者の妻がアルツハイマー症で、生命保険の満期金の受取書類の書き方が解らないし、字が書けない。保険会社に代筆を頼んだが「自筆でないとダメだ」と断られた。給付は受けられないのか。 (70代・男性)
- Q) 自宅に電話があって勧められ、病気などの疾病に給付金が払われる保険だと思い、届いた書面に署名捺印して送り返した。後で契約書をよく読んだら長期補償傷害保険で病気などには保険金が出ないと知った。解約したいと連絡したら「解約には応じるが、銀行引落手続を取った保険料で引き落とされた分は返金しない」と言われた。保険の保障期間前なのに納得できない。 (60代・女性)
- R) 妻の私が、夫と娘と3人分の傷害保険を通信販売で契約した。その後、夫が脳梗塞で倒れ現在は電話に出たり、話をすることも出来ない状態になった。そのため、必要がない傷害保険を辞めようと保険会社に電話したところ、本人による解約手続が必要と言われた。入るときは簡単にだれでも手続ができるのに、解約は本人しか出来ないという。本人が手続できない状態の場合はどうしたら良いのか。 (70代・女性)
- S) 「生命保険が満期になるから転換しましょう」と度々女性の勧誘員が二人で自宅を訪問してくる。80歳に近いので、「満期保険金を受け取って貯金した方が自由に使える」と友人にも言われているので、「転換したくない」と電話で会社に断ったが、満期保険金支払いの手続をなかなかしてくれない。 (70代・女性)

< 意見 > 高齢者からの保険に関する相談が増加してきていると感じます。

働き盛りの時に保険に加入し、高齢になって、いよいよ保険金受領等の手続きをしようとした時に、健康上・身体上の問題などで、契約者本人が実際に、手続が不可能な場合などに家族等が代理できるような対策も、十分に保険会社に取りってもらいたいと思います。

### 〔トラブル〕 保険金の支払い時期

- T) 6年ぐらい前に入った終身保険の特約についている重度障害保険金を10ヶ月前に心筋梗塞になって心臓手術の後遺症で障害認定を受けたので請求した。請求した時に、保険会社が必要という書類をすべて出したのに、調査と称して半年

も返事を延ばされて、その間も保険料は払ってきた。ようやく、保険会社が保険金を払うと言って来たが、半年間の保険料や、保険金の支払いが遅れた分の利息は払ってくれるべきと思う。

(50代・男性)

以 上