

消費者から見た保険の課題

2012年6月27日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会 丹野美絵子

前提

- ・ (独) 国民生活センターの統計でも保険のトラブル件数は減少していない。
想定される原因：商品の複雑さ、募集時の説明責任、消費者ニーズとの適合性、支払要件の認知のずれ等の問題
- ◇ 個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル - 高齢者を中心に相談が倍増
(平成 21 年 7 月 22 日公表)
- ◇ 銀行窓口で勧誘された一時払い終身保険に関するトラブル - 高齢者への不適切な勧誘が急増中 -
(平成 24 年 4 月 19 日公表)

1 保険商品の簡素化

- ・ 平成 21 年 6 月 19 日の中間論点整理の総括はされたのか。

中間論点整理：

- ◇ ニーズの多様化を受け、新商品が開発され特約が増え、その結果、内容や構造が複雑で理解が容易でない商品が増えた。
- ◇ 複雑な保険商品そのものをもっと分かりやすいものにするためにどうすべきか。
- ◇ 募集時の規制だけでなく、保険商品に対する規制のありかた、募集主体の問題、支払管理面での規律等にわたり、規制のあり方全体の望ましい姿はどのようなものかについて検討を進めていく必要。

- ・ 保険商品の複雑さは万人が認めるところ。
生命保険：保険が分厚いサンドイッチ状態
損害保険：自動車保険は賠償保険と車両保険、傷害保険の異種のユニット
- ・ 諮問事項でいう「多様なニーズに応えるための保険商品やサービスの提供」は、決して保険商品の複雑化ではない。
- ・ 消費者が保険に期待しているのはシンプルな保険（基本的な保障）。自分が理解できる範囲の保険を待望する消費者の声は大きい。

2 募集文書の簡素化

- 顧客向け文書の目的：
消費者に「正しい理解、正しい判断、ニーズに合った契約締結」をしてもらうこと。
- 現状の顧客向け募集資料は顧客の理解を越えたボリュームと内容。

約款 + 契約のしおり + パンフレット or 設計書 + その他

申込書 + 保険証券

+ 契約概要 + 注意喚起情報 + 意向確認書面
- 実態としては、保険会社は顧客に理解させるための丁寧な説明を理由に、分量を増やしたとしか言えない。
- 各文書の役割が重複かつ煩雑 → 結果として、募集文書の洪水、形骸化。
- 消費者は、自分の保険を、どの文書のどの部分で理解すればいいのか分からない。
- 消費者が知るべきことは難しくない。
全体の仕組み、保険金額、保険料、払込方法、保険期間、保険金支払事由等。
- 消費者の正しい理解のために、緊急に、募集文書の見直し、簡素化が必須。
- 業界は、募集文書が、真実、消費者にわかりやすくなったかの検証をしたか。ぜひ、検証を行い、その結果をワーキングに報告いただきたい。

3 銀行等金融機関（巨大乗合代理店）の販売責任等の明確化

- 消費者トラブルからも、販売チャネルの中で、銀行窓販や保険ショップ販売への流れは認識できる。とくに銀行窓販でのトラブルが多数あり、一向に減っていない。
- 消費生活相談の現場からは、現実には、保険会社が銀行等金融機関をコントロールできていないと認識できる。
 - ◇ 銀行は保険を保障商品ではなく高リターン金融商品として販売している。
 - ◇ 製販分離の中で、販売側が商品の内容を変えるほどの力を有している。
 - ◇ ほとんどのトラブルの原因は保険商品そのものではなく、募集時の顧客ニーズの把握の不適切さ、説明の瑕疵等にある。
 - ◇ 現行制度では、保険会社が募集人教育の責任を負い、銀行の募集人への指導・教育を実施することになっている。多数商品の中からの選択を含め、現実には保険会社のコントロールは困難。
- 銀行等金融機関では、今後ますます保険販売に力点を置くことが予想される。銀行窓販の消費者被害を放置していてよいはずがなく、消費者が安心して保険契約ができる環境整備が必要である。

- ・ 銀行等金融機関（巨大乗合代理店）での募集時のトラブルをなくすため、一定規模以上の乗合代理店に対して対応が必要。
 - ① 体制を確保させる：商品管理能力、商品の比較選別能力、多種の商品の説明能力等の確保を制度として仕組む必要がある。
 - ② 販売責任を負わせる：巨大代理店に販売上の責任を負わせ、金銭負担をさせることが適切・慎重な販売につながる。保険業法 283 条との関係を検討する。
 - ③ 商品選択の公正性の担保：顧客に販売する商品選択の公正性、顧客に適合した保険販売の担保が必要。手数料の開示も検討課題。

4 現物給付型保険への懸念

- ・ 法制審保険法部会、金融審保険ワーキングでの懸念は払しょくされたのか。状況が変化したのか。
 - ◇ 法制度等の変更、消費者のニーズの変化、サービス価値の下落、事業者の倒産リスク、将来給付への金利リスク、給付の質を維持するための監督のあり方等。

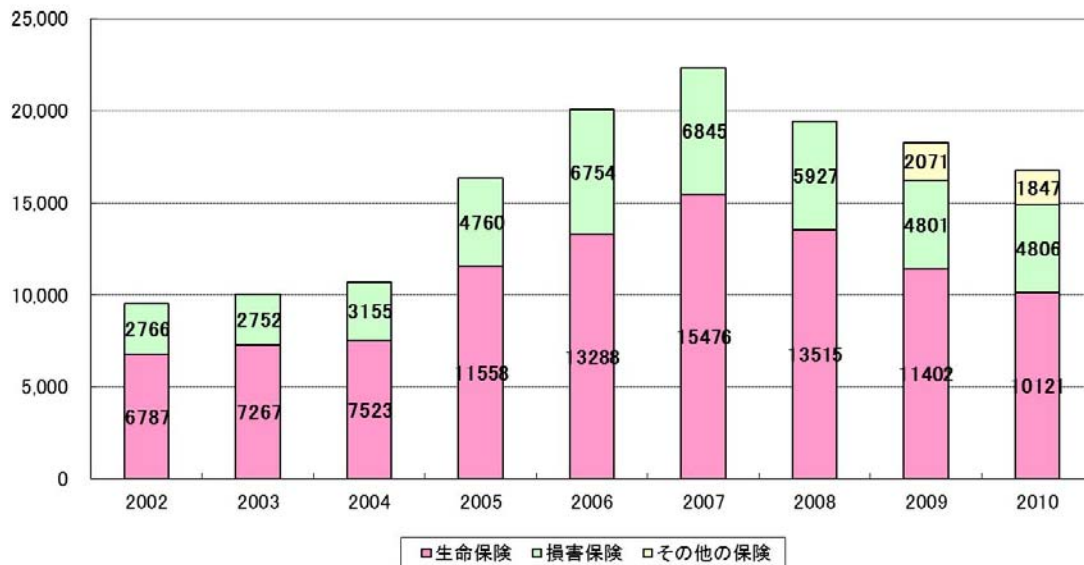
5 消費者教育の必要性

- ・ 一般の消費者は保険に加入しているにもかかわらず保険（保険制度の一般的知識、加入保険の内容）を知らない。
- ・ 消費者にいかに保険を知ってもらうのかは、行政、業界、消費者を巻き込んで、真摯に取り組むべき課題。あらゆる機会をとらえて、保険の用語、仕組み、代表的な商品などを、広く消費者に周知する努力が肝要。
 - ◇ 消費者教育推進法の成立。
- ・ 3.11 で、消費者の保険・保険制度に対する信頼感は非常に高まった。消費者の素朴な信頼に真摯に応える検討が必要である。

以上

PIO-NETに見る保険の相談件数の推移

(独) 国民生活センターより資料提供



※データは、2012年5月末日までのPIO-NET登録分

※「生命保険」「損害保険」に関する相談には、共済も含まれる。

※2009年度より集計方法を変更しているため、時系列での比較はできない。

※「その他の保険」(第3分野の保険)に関する相談は2009年度から集計を開始。

事例1 : 銀行窓販での一時払い終身保険

自宅で保管していた500万円を定期預金にしようと思い、銀行に行った。窓口で良い商品があると勧誘を受けたが、よくわからなかったなのでその日はとりあえず普通預金として500万円を預けて帰宅した。1ヵ月後、銀行の窓口に赴いたところ、先月に勧められた商品を再度勧められた。「よい預金なら」と思い500万円で契約をした。いつもと違い色々な事を言われたが保険だと思わなかった。

しかし、その後保険の証券が送られてきて保険の契約だと言う事が初めてわかった。預金のつもりで契約したので全額預金にしてほしい。

(契約者 80歳代 女性 無職 2011年3月契約)

事例2 : 毎月の保険料が支払えないほどの過量契約

義理の母が約10年の間に全部で16件の生命保険の契約をしていることがわかった。契約者は義母で、夫や子供たちが被保険者となっており、1ヶ月で3件の契約が結ばれていた時期もあった。現在は月に支払う保険料が30万円を超えており、生活ができないと打ち明けられた。義母は保険内容をよくわかっていないようで、入院特約がついているのに義父が入院した時の保険金請求もしていなかった。生活ができないようでは困るので、せめて直近の保険だけでも解約して欲しい。

(契約者 70歳代 家事従事者 女性 2003年6月契約)

事例3 保険金請求に関する説明トラブル

加入していた生命保険の見直しを勧められ、終身保険に先進医療特約を付加した。その後がんになり、先進医療を受けようと思ったので、担当者に「保険金支払い対象の治療か」と尋ねた。担当者は本社に問い合わせ、「対象である」との回答があったと知らせてくれた。しかし、治療を受けた後、保険金の請求をしようとしたら対象外と本社から言われた。保険金が支払われると信じて高額な治療を受けたのに、いまさら支払われないと言われても困る。支社はこの件について「謝罪して謝罪金を支払う」といったのに、本社からそれも支払われないと言われた。話が違う。保険金を支払ってほしい。

(契約者 60歳代 無職 男性 2008年8月契約)

事例4 自分に全く説明なく生命保険が転換されていた

契約していた終身保険について、妻が保険会社に「保険料の支払いが負担になっているので年払いから月払いに支払い方法を変更したい」と連絡し、保険会社から訪問を受け妻が説明を受けた。しかし、その際に一緒に自宅にいた私には全く説明はなかった。

その後、保険会社から私に「医者に行ってほしい」とだけ電話があった。一旦は断ったが、問診の担当者が自宅に訪問したので、仕方なく告知書にサインした。後日、保険証券が届いて、内容が大きく変わっていることに気づいた。貯蓄性の高い保険から、払込期間が長く、死亡保険金額も少ない不利な保険に転換させられていることがわかった。保険会社は、訪問時に「新しいプランなら保険料が安くなり、入院給付金も入院1日目から出る」と妻に説明したとのことだったが、自分は話を聞いておらず納得できない。

(契約者 60歳代 男性 自営・自由業 2010年10月契約)

事例5 代理店の説明不足に関するトラブル

津波で自動車が流され、全損した。同じ車種の自動車を購入し、現在の自動車保険を引き継ぎたいと思い、保険代理店に相談した。すると保険代理店から保険の中断をするよう勧められたので、そのまま手続きをした。

その後、なぜか保険会社から返金通知が届いた。不審に思い保険会社に問い合わせると「中断手続き後に解約手続きを行った」と言われ、驚いた。ディーラーに尋ねてはじめて「中断」と「車両入替」の2つの選択肢があることを知ったが代理店から一切説明されなかった。再度、本社の相談窓口尋ねると「一度解約しているので新規契約になる」と言われた。自動車保険の残存期間が5ヶ月残っているのにわずかな返金と新規契約扱いとして新たに費用が発生するのは納得できない。解約された保険を継続させてほしい。

(2011年4月受付 契約者 50歳代 男性 給与生活者 2009年8月契約)

事例6 自賠責保険証明書の紛失

1年前に夫が購入した中古自動車が津波によって流された。その際、車検証や自賠責保険証明書を紛失してしまった。廃車手続きと自賠責保険の返金を求めるために中古自動車販売店に問い合わせると「自賠責保険証がないと返金できない」と言われた。登録番号は覚えている。どうすればいいか。

(2011年4月受付 契約者 30歳代 男性 給与生活者 2010年3月契約)

事例7 震災時の地震保険に関するトラブル

21年前に自宅を新築した時に地震保険に加入した。3月に起きた大地震で、自宅の内壁に亀裂が入った。さらに余震の影響で亀裂が入っていた内壁のうち、3部屋の壁が崩れて落下した。浴室のタイルにも亀裂が走り、とても使えるような状態ではない。

1週間前、契約している損害保険会社に地震保険の査定をしてもらったところ、「主要構造部の損害が少ないので一部損になる。地震保険金額の5%しか支払えない」と言われた。納得できない。

(2011年4月受付 契約者 60歳代 男性 給与生活者 1990年契約)

事例8 震災時の車両保険に関するトラブル

津波に自動車が流されてしまった。損害保険会社に保険金が出るか問合わせたところ「契約している車両保険には地震や津波時に補償するというオプションがついていない。免責条項に該当するので保険金を支払うことはできない」と言われた。

契約時に地震であっても補償する特約について説明は全くなかった。また、パンフレットにもそのような特約の記載はなかった。説明があれば検討したと思う。

(2011年4月受付 契約者 30歳代 男性 給与生活者 2009年契約)