

平成 24 年 4 月 19 日
独立行政法人国民生活センター

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—

保険商品の銀行窓口販売は 2001 年 4 月 1 日より段階的に解禁され、2007 年 12 月 22 日に全面解禁がなされた。現在、銀行では多様な保険商品が販売されている。そのような中、銀行窓口販売に関するトラブルも目立ち始めたことから、国民生活センターでは 2005 年と 2009 年に「個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル^{注1}」に関する注意喚起を行った。

その間、銀行窓口販売全体に関するトラブルは、2008 年度をピークとし、2009 年度以降は減少か横ばいの傾向にある。その中で個人年金保険は、販売の落ち込みとともにトラブルも減少傾向にあるが、2011 年度に入り、終身保険などの死亡保険の銀行窓口販売における販売件数の急増^{注2}とともに一時払い終身保険のトラブルの増加が目立っている。2009 年度は 21 件であった相談が、2010 年度は 42 件、2011 年度は 99 件と急増している。

一時払い終身保険は 2005 年 12 月 22 日に銀行窓口での販売が解禁された、契約時に保険料を全額払い込むタイプの保険商品である。経過年数によって死亡保険金や解約返戻金が増加していくという、死亡保障とともに貯蓄性をも有する商品である。

このような特徴から、「預金より利回りの良い商品」などと勧められるケースが多い。しかし、終身保険は元本割れを起こさない定期預金とは異なり元本保証の商品ではない。中途解約を行った場合、経過年数によっては解約返戻金が一時的に保険料を下回ることもある商品でもある。

相談事例を見ると、高齢者がトラブルに遭うケースが多い。消費者は保険であることを理解できず、預金と誤解したまま契約が結ばれているケースが目立つ。また、経過年数によっては、中途解約時の解約返戻金の金額が元本を下回るというデメリットについての説明不足のトラブルも見られる。そもそも保険契約を望んでいない消費者や契約内容を理解できない消費者に販売が行われるなど、適合性の観点からも不適切と言えるケースもあった。

現在トラブルの大幅な拡大までは至っていないが、今後増加のおそれが十分に考えられる。そこで、早期にトラブルを未然防止する観点から、一時払い終身保険の銀行窓口販売に関するトラブルの問題点や契約時の注意事項について、注意喚起を行うこととする。

注1 「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—」（2009 年 7 月 22 日公表）

(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20090722_1.html) 参照

「高齢者に多い個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル」（2005 年 7 月 6 日公表）

(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20050706_1.html) 参照

注2 金融庁 HP 内「銀行等による保険募集に関するモニタリング結果」（2011 年 7 月 6 日）

(<http://www.fsa.go.jp/news/23/hoken/20110706-1/02.pdf>) によると、銀行窓口での終身保険などの死亡保険の販売件数は、2009 年度は 23 万件、2010 年度は 55 万件となっており年々増加傾向にある。

1. PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）^{注3}に見る相談の概要

※2012年3月末日までの登録分。以下、同じ。

（1）生命保険の銀行窓口販売と一時払い終身保険および個人年金保険に関する相談件数^{注4}

生命保険の銀行窓口販売全体に関する相談件数を見ると、2008年度に642件と最も多くの相談が寄せられたが、2009年度以降は500件台を推移し、2011年度は568件とほぼ横ばいの状態になっている（表1）。

生命保険の銀行窓口販売全体のうち、個人年金保険の銀行窓口販売に関する相談を見ると、2008年度までは急増傾向にあったが、その後は減少し続け、2011年度は280件となっている。しかし、個人年金保険と入れ替わるような推移で、一時払い終身保険の銀行窓口販売に関する相談件数が増加している。

表1 生命保険の銀行窓口販売の全体と一時払い終身保険及び個人年金保険に関する相談

	相談件数						
	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
生命保険の銀行窓口販売	299	268	294	642	529	562	568
一時払い終身保険	2	3	3	17	21	42	99
個人年金保険	223	173	205	478	350	319	280

（2）一時払い終身保険および銀行窓口販売の相談件数

次に、一時払い終身保険全体に関する相談件数に着目して分析すると、ここ数年はおおむね100件前後で推移をしていたが、一時払い終身保険の銀行窓口販売の相談件数の増加に伴って2011年度は206件となっており、2010年度の121件の約1.7倍となっている。一時払い終身保険の銀行窓口販売に関する相談の増加が、全体の相談件数を押し上げている（表2）。

表2 一時払い終身保険の全体及び銀行窓口販売に関する相談件数

	相談件数						
	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
一時払い終身保険	48	64	101	114	98	121	206
銀行窓口販売	2	3	3	17	21	42	99

このように、一時払い終身保険の銀行窓口販売の相談件数は、生命保険の銀行窓口販売全体と一時払い終身保険全体から見て特に増加傾向にある。そこで、以下は一時払い終身保険の銀行窓

^{注3} PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。なお、PIO-NET情報は相談者の申し出情報に基づいたものである。

^{注4} 生命保険の相談件数については、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。一時払い終身保険の銀行窓口販売の相談件数については一時払い終身保険の銀行窓口販売が解禁された2005年12月22日以降から、その他の相談件数は2005年4月1日以降である2005年度からの相談件数を集計している。また、銀行や信託銀行によって販売された相談を「銀行窓口販売」の相談件数としてカウントしている。

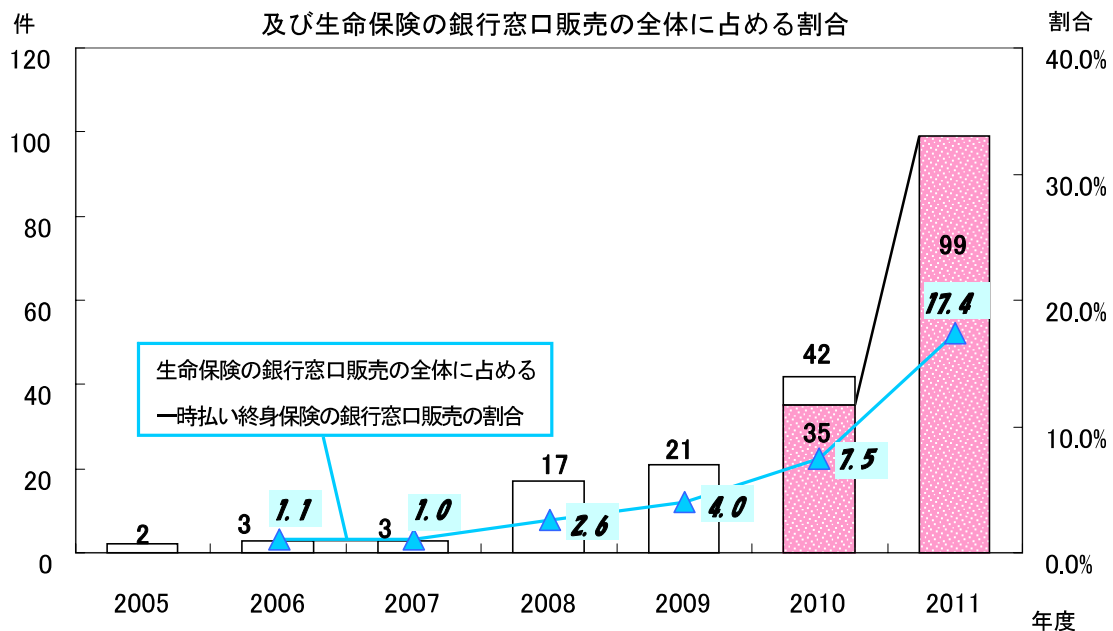
口販売の相談について分析を行うこととする。

(3) 一時払い終身保険の銀行窓口販売に関する相談件数

一時払い終身保険の銀行窓口販売に関する相談^{注5}は、銀行窓口での一時払い終身保険の販売が解禁された2005年12月22日以降、総件数が187件に及んでいる。

また、生命保険の銀行窓口販売の相談件数と、そのうち一時払い終身保険の銀行窓口販売の相談件数(表1)の割合を見ると、2008年度は2.6%であったが、2009年度は4.0%、2010年度は7.5%、2011年度は17.4%となっており、割合についても急増傾向が見られる。件数でも2011年度は99件で、前年同期の35件を上回り、約2.8倍となっている(図1)。

図1 一時払い終身保険の銀行窓口販売に関する相談件数



2. 主な相談事例

【事例1】判断力が低下している高齢者への販売勧誘

老人ホームに入居している父宅に届いた保険証書が息子である私の家に転送されてきた。契約内容は一時払い終身保険のようだ。高齢の父は、記憶も判断力もかなり低下している。銀行の行員が老人ホームまで来て、契約したらしいが、本人は何の契約をしたのか、何にサインしたのか覚えていない。定期預金を崩してまで契約しているようだが、父には必要のない契約である。信託銀行に問い合わせたが、今解約すると元本割れすると言われた。どうすればいいか。

(2012年1月受付 2012年1月契約 契約者：80歳代 男性 無職 千葉県)

【事例2】断っているのに何度も勧誘を受け、断り切れず契約してしまった

銀行の担当者が自宅を訪れ、「預けていた3,000万円の定期預金が満期間近である。預金を使う予定がないなら、いい商品を紹介する」と言われた。渡された資料には「保険」と書かれていたが、すでに保険に入っていたので断った。

注5 2005年12月22日以降に寄せられた相談で、2012年3月末日までの登録分。

その後、担当者が上司を伴って何度か来訪し、また同じ保険の購入を勧められた。「10年据置きで、3年たって解約すれば元本は戻る」と説明されたが断り続けた。

後日、上席の銀行員まで来て、同じ保険の内容を熱心に説明してきた。上席の銀行員が何度も出向いて勧誘してくることに、何よりも信託銀行と契約するので定期預金と同じようなものかと思いい、最終的に3,000万円の一時払い終身保険の契約をした。

後日、保険証書が届き、想像していたものと違う内容だったので信託銀行に苦情を言うと、今解約するとかなり損をされると言われた。納得できないので契約を取り消してほしい。

(2011年8月受付 2011年7月契約 契約者：60歳代 女性 無職 広島県)

【事例3】元本保証で利率が良い商品と説明されて契約したが、一時払い終身保険だった

10日程前、銀行の窓口に出向いたら、担当者より「誕生日プレゼントを渡したい」と言われ、2階へ案内された。そこで別の担当者から「3年経過すれば利息が出て、しかも元本保証」という商品を勧められた。数年前に別の金融機関で勧められるまま投資信託の契約をし、損失を出した経験があり、預金以外は契約しないと窓口の担当者に何度も伝えていたので、預金のつもりで契約した。通帳を持っていないと言うと、通帳を取りに行くついでという理由で担当者が車で自宅まで送ってくれた。

自宅に保険証券が届き、初めて生命保険の契約だったとわかった。銀行で生命保険を勧誘するとは知らなかった。解約したい。

(2011年10月受付 2011年9月契約 契約者：70歳代 女性 家事従事者 石川県)

【事例4】解約返戻金に関する説明不足

2008年7月、自宅に銀行の行員が来訪し1,500万円の一時払い終身保険の勧誘を受け契約した。

その後、娘のために急にお金が必要になったので、2009年3月に解約を申し出たところ、解約返戻金は約1,430万円だと言われた。勧誘時にはデメリットがあるという説明はあったが、1年で解約した場合約70万円も目減りするという説明がなかった。泣き寝入りするしかないのか。

(2009年4月受付 2008年7月契約 契約者：70歳代 男性 無職 千葉県)

【事例5】震災のためすぐには使えるお金が必要という消費者の意向とかけはなれた契約

今までの預金を定期にしようとして銀行に出向いたところ、「こっちのほうが得」と5年過ぎると少し利息がつくという商品を勧められた。その時は定期預金の一つと思ったので、書類を書いて手続きした。

しばらくして届いた証書を見ると、一時払い終身保険契約であることがわかり、保険料を500万円分支払ったことになっていた。保険に入った覚えはなかったため、とても驚いた。震災で壊れた屋根の修理や病院代などすぐにお金が必要だったので、解約をしてほしいと銀行の担当者に伝えたが、「今解約すると20万円の損になる」と言われた。支払ったお金を全て返してほしい。

(2011年11月受付 2011年3月契約 契約者：80歳代 女性 無職 福島県)

【事例6】クーリング・オフに関する十分な説明がなかった

銀行の窓口で定期預金1,500万円の解約手続きをしたところ、銀行員から「5年以上生きてい

れば利息のつく商品がある」と勧められた。銀行なので預金だろうと思い、その場で1,500万円を一括払いして契約した。後日、契約書類が届いた。

その後、契約書類をよく読むと一時払い終身保険だとわかった。預金と思っていたので、銀行にクーリング・オフを申し出たところ、「すでにクーリング・オフ期間を過ぎていのでできない。解約する場合、解約料として約70万円かかる」と言われた。契約時にクーリング・オフについての説明は口頭で、「書類を読んでおいて」と言われたただけだ。クーリング・オフの説明が不十分ではないか。また、高額な解約料がかかることにも納得できない。

(2010年11月受付 2010年11月契約 契約者：60歳代 女性 家事従事者 栃木県)

3. 相談事例から見た問題点

(1) 銀行窓口販売特有の問題点

① 預金と誤解するような勧誘

保険の勧誘であることは知らされず、銀行員から「定期預金が満期になった」という電話や訪問をきっかけとして勧誘が行われるケース【事例2】が目立つ。相談の中には「誕生日プレゼントを差し上げる」【事例3】と言われた後に勧誘を受ける事例も見られた。特に、定期預金の満期をきっかけとした勧誘の場合、消費者は定期預金と同様の商品という先入観を抱きがちであり、誤解が生じやすい^{注6}。

② 最初の勧誘時に保険であることを告げない

「預金を使う予定がないなら、いい商品を紹介する」【事例2】、などと、勧誘当初は保険であることを告げないまま商品の説明に入るケースが目立つ。具体的な商品を明示せず、「いい商品」「こちらが得」といったイメージを先行させて勧誘することは、消費者、特に高齢者にとっては適切な勧誘とは言い難い。加えて、銀行からの勧誘ということもあって消費者は預金と誤解してしまう傾向にある。保険証券が届いて初めて消費者は保険であることに気付く場合が多い【事例3】【事例5】。

③ クーリング・オフに関する説明不足

保険業法施行令の一部改正により、2007年6月より銀行窓口販売で契約したほとんどの一時払い終身保険については、クーリング・オフが可能となっている^{注7}。また、保険業法施行規則240条3項では、消費者が確実に理解できるような方法を用いてクーリング・オフの内容が記載された書面を交付するよう義務付けている。

しかし、【事例6】のように、銀行窓口でのクーリング・オフの説明が不十分と思われる事例も寄せられている。なお、クーリング・オフの申し出先は契約相手である保険会社である。

^{注6} この点につき、2012年4月1日より、保険商品と預金との誤認防止について、書面などによる説明義務のほか、消費者が説明内容を理解したことについて書面を用いて確認がなされることとなった。詳細については、金融庁HP内「銀行等による保険募集に係る弊害防止措置等の見直しについて」(2011年7月6日)

(<http://www.fsa.go.jp/news/23/hoken/20110706-1/01.pdf>) 参照

^{注7} 銀行窓口販売されている一時払い終身保険では、保険業法上のクーリング・オフの適用がない場合でも、保険会社が自主的にクーリング・オフを設けていることがほとんどである。なお、クーリング・オフ期間は、契約申込日(またはクーリング・オフの内容が記載された書面の交付日)を1日目として8日間であることが一般的である。この期間内にクーリング・オフすれば、支払った全額が返金される。

(2) 一時払い終身保険の販売で見られる問題点

①事実とは異なる「元本保証」という説明

「3年たてば利息が出て元本保証」などと、保険契約を「元本保証」と説明して勧めるケースも見られた【事例3】。しかし、一般的に「元本保証」とは、預金のようにいつでも支払ったお金の全額が保証されて戻ってくる、というものである。一時払い終身保険は預金とは違い元本が常に保証された商品ではない。このような説明は消費者の誤解を招き、トラブルを誘引することにもなりかねない。なお、保険業法300条1項1号では、保険契約者等に虚偽のことを告げ、契約条項の重要な事項を告げない行為を禁止している。

②解約返戻金が支払った保険料を下回るおそれがあることについて十分な説明がない

一時払い終身保険は中途解約の場合、解約返戻金が支払った保険料を下回るおそれのある商品である。しかし、相談事例では「デメリットがあるという説明はあったが、1年で解約した場合約70万円も目減りするとは告げられなかった」【事例4】など、消費者がこうむる不利益の程度について十分な説明がなされておらずトラブルとなるケースが見られた。

③消費者の意向に合致していない商品を勧誘

一時払い終身保険を貯蓄性と流動性（お金の出しやすさ）の観点から分析すると、定期預金より高い利回りで死亡保険金や解約返戻金は増加するものの、契約してから数年^{注8}を経過するまで解約返戻金は支払った保険料を下回る、といった特徴を併せ持つ金融商品である。そのため、いつでも元本が保証されて引き出せる預金と比較すると、貯蓄性は高いが流動性は低いということが言える。

この点につき、「震災で壊れた屋根修理や病院代などに使うお金が必要だった」【事例5】など「すぐにお金が引き出せる商品」「元本保証の商品」を求めている消費者に対し、意向とはかけはなれた一時払い終身保険を勧めているケースが複数寄せられている。消費者の意向について十分な確認がなされておらず、問題である^{注9}。

(3) その他の問題点

①しつこい勧誘

「保険に入るつもりはない」と消費者は断っているにもかかわらず何度もしつこく勧誘する【事例2】といった問題勧誘が見られた。

②判断不十分者等への勧誘

現在銀行等では、高齢者への勧誘を行う際には家族の同伴を求めたり、2人以上の販売員が

^{注8} 被保険者の年齢が若いほど年数は短くなる。相談事例では3年～8年と幅広い年数の範囲が確認されている。

^{注9} 保険業法施行規則53条の7第1項では、保険会社は、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的（いわゆる適合性）を踏まえて説明が行われるよう体制を整備しなくてはならない旨が定められている。これを受けて、「保険会社向けの総合的な監督指針 II-3-5-1-1 顧客保護を図るための留意点 (17)」では、保険会社等において、消費者のニーズに合致した内容であることを消費者自身が確認する機会が確保されているかが監督の指針となっている。具体的には、消費者のニーズと保険契約の内容が一致しているかを「意向確認書面」によって確認する手続きなどが保険会社に義務付けられている。

勧誘に当たるなど、トラブル防止のための積極的な取り組みがなされているところである。

しかし、記憶力や判断力が低下している高齢者に勧誘を行うなど、消費者の適合性を無視した勧誘が行われているケースが一部見られた【事例1】。その他寄せられた相談の中には、視力や聴力などの低下により契約内容について十分に理解をすることが難しい高齢者に対し、相当の配慮なく勧誘が行われている事例も見られた。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 保険と預金を誤解しないよう十分注意すること

現在、銀行は預金や貸付業務だけでなく、一時払い終身保険を含む、全ての保険商品を窓口で販売している。そのことを知らない消費者は保険の契約を新たな預金と混同しがちである。そのため、保険を預金と誤解をしないよう十分注意すること。

(2) 一時払い終身保険が本当に必要かよく検討すること

一時払い終身保険は元本保証の商品ではなく、中途解約を行った場合、経過年数によっては解約返戻金が一時払い保険料を下回るおそれのある商品である。今後お金を使う予定があるか、万一の時にすぐに使える余裕資金があるかなどを踏まえて本当に必要な契約であるかを慎重に検討すること。

(3) 販売員の説明だけですぐに契約しないこと

「定期預金より良い商品」「元本保証」などの販売員の説明だけで判断せず、販売員から交付される「契約概要」や「注意喚起情報」^{注10}を必ず自分で確認すること。資料の内容が理解できなければすぐに契約せず、一度自宅に帰って家族とよく話し合うなどしてよく検討をすること。

また、一時払い終身保険の銀行窓口販売の契約は、トラブルになると「言った、言わない」の水掛け論になることが多い。このような場合、銀行や保険会社は消費者が署名押印した書面をもって「消費者には説明した」「消費者は契約を理解の上契約した」と主張し、双方が平行線となる場合が多く見られる。そのため、理解せずに勧められるまま署名、押印をすることは絶対しないこと。

(4) トラブルにあったら消費生活センターに相談すること

トラブルにあったら、最寄りの消費生活センター等に相談すること^{注11}。また、銀行で販売される一時払い終身保険の契約のほとんどは、契約申込日を含めて8日間はクーリング・オフが可能である。断り切れず契約してしまったり、契約内容に不安、不明な点があれば、すぐに契約先の保険会社にクーリング・オフを申し出ること。

^{注10} 保険会社は保険の申込みを受けるにあたって、消費者に「契約概要（消費者が保険商品の内容を理解するために必要な情報）」と「注意喚起情報（不利益などの顧客に対して注意喚起すべき情報）」の提供が義務付けられている。

^{注11} このほか、保険会社や銀行の監督官庁である金融庁では、「金融サービス利用者相談室（0570-016811）」にて金融サービスに関する消費者トラブルなどについての情報提供を受け付けている。

5. 相談の傾向

一時払い終身保険の銀行窓口販売に関する相談 187 件^{注12}について、以下、傾向を見ていく。

(1) 契約当事者の属性

※不明・無回答等を除いて割合を算出

①年代別

年代別では、80歳以上 73 件(39.2%)で最も多く、次いで70歳代が 68 件(36.6%)、60歳代が 28 件(15.1%)と続き、契約当事者の多くが高齢者であることがわかる。

②性別

性別では、男性が 60 件(32.1%)、女性が 127 件(67.9%)で、女性が6割強である。

③地域別

地域別では、南関東が 53 件(28.3%)と最も多く、次いで近畿が 32 件(17.1%)、東海が 21 件(11.2%)、九州北部が 18 件(9.6%)、山陽が 17 件(9.1%)と続いている。人口の多い地域に相談が多い。

(2) 販売購入形態

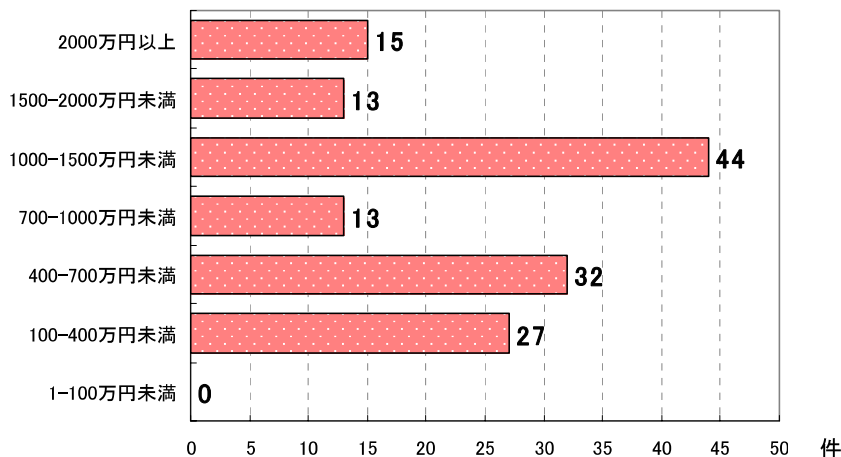
銀行での店舗購入と銀行員からの訪問販売がともに 89 件(47.6%)で、店舗購入と訪問販売が合計9割を占めた。

(3) 支払金額

すでに保険料を払い込んだ件数は「1000万円以上1500万円未満」が44件と最も多かった。次いで、「400万円以上700万円未満」が32件、「100万円以上400万円未満」が27件、「2000万円以上」が15件であった。(図2)。一時払い終身保険は、中途解約をすれば解約返戻金としてお金が戻ってくるため、大幅な損失をこうむることはないものの、高額な保険料を払い込んでいることがわかる。

図2 支払金額

※0円・無回答は除いている



注12 2005年12月22日以降に寄せられた相談。

6. 情報提供先

消費者庁消費者政策課

消費者委員会事務局

金融庁総務企画局企画課保険企画室

金融庁監督局保険課

社団法人生命保険協会

一般社団法人全国銀行協会