

## 「生命保険」に関する相談概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報をM E C O N I S（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：生命保険

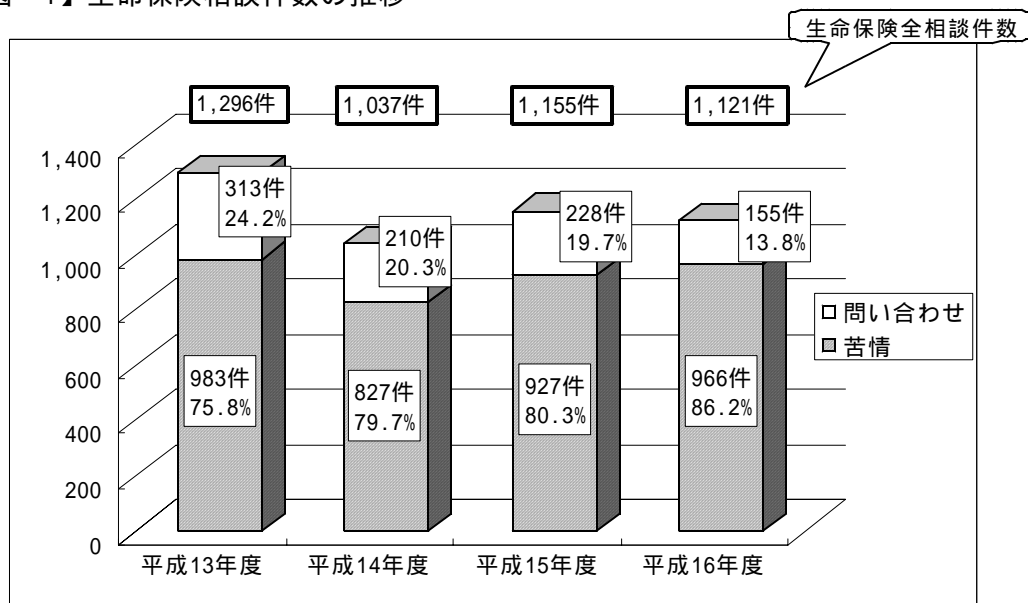
分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成13年4月～17年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成17年1月～17年6月受付の相談データから抽出したものである。

### 1. 相談件数

生命保険に関する相談件数の推移を示したのが「図 - 1」である。過去4年間では、13年度に件数が最も多くなっているが、これは生命保険会社の破綻が13年度に相次いだことが要因とされる。14年度以降、相談件数全体には大きな増減は見られないが、年々苦情の割合に上昇が見られる。

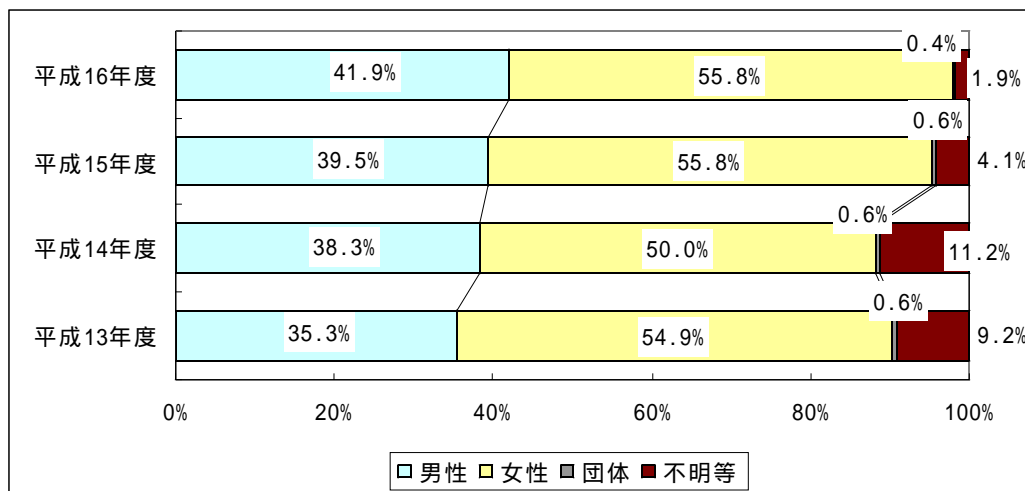
【図 - 1】生命保険相談件数の推移



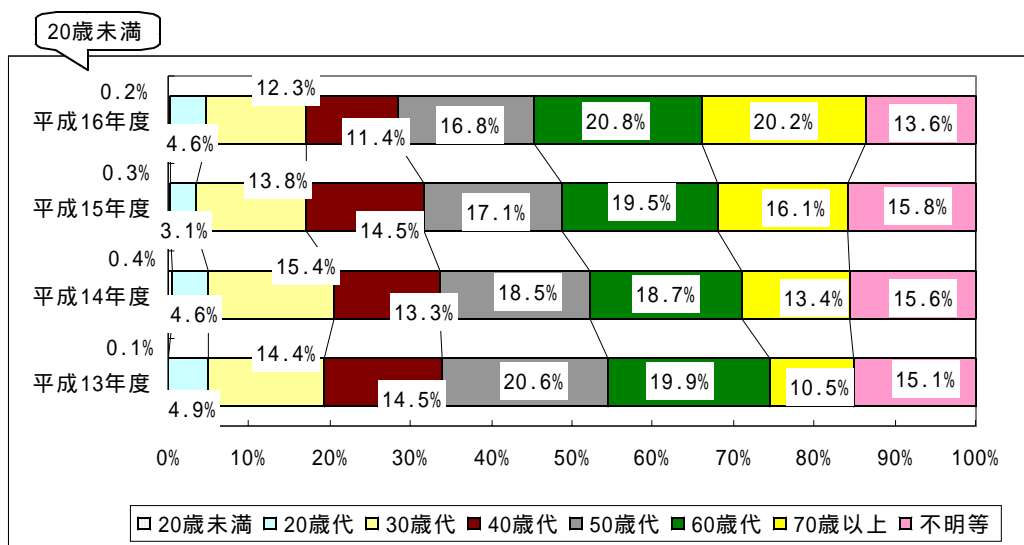
## 2. 契約当事者

契約当事者の属性について、「性別」、「年代別」、「職業別」に示したのが、「図 - 2」から「図 - 4」である。

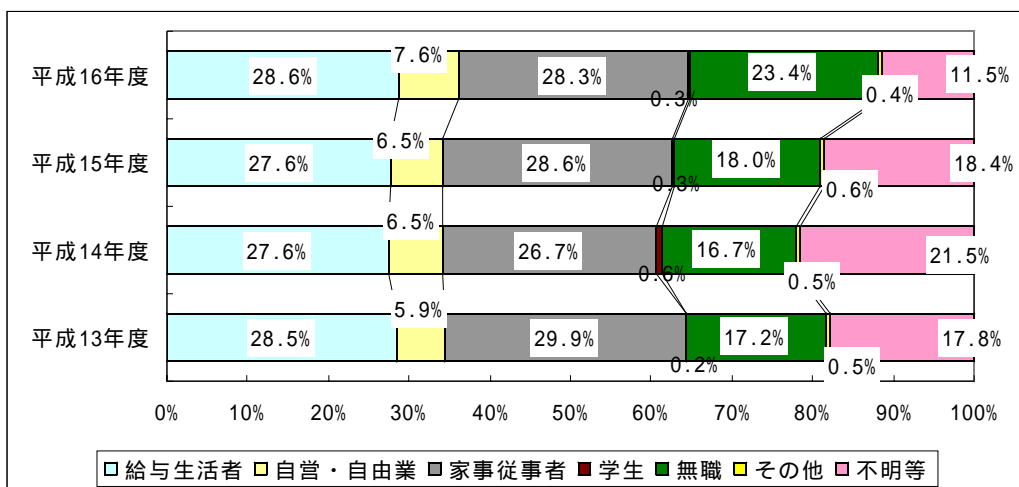
【図 - 2】契約当事者性別割合



【図 - 3】契約当事者年代別割合



【図 - 4】契約当事者職業別割合

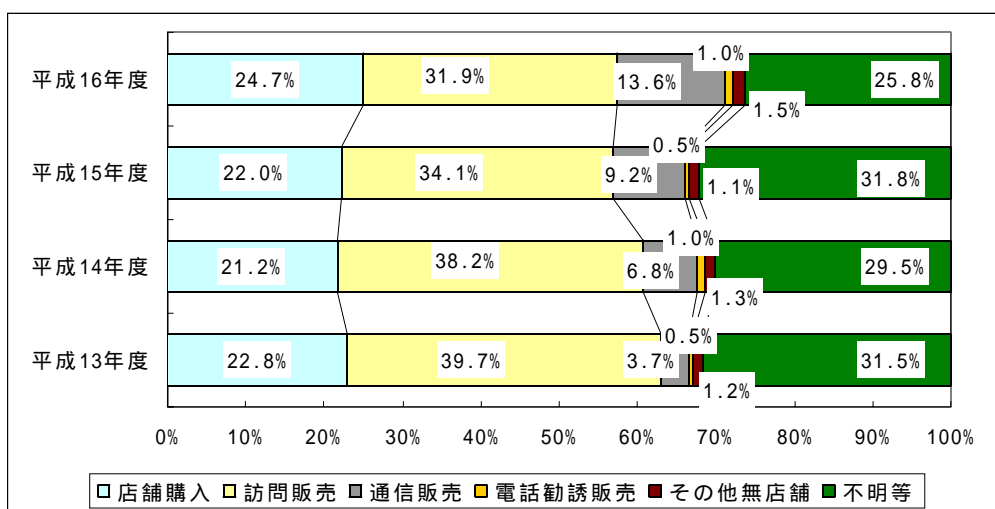


性別では、各年度とも「女性」が半数以上を占め「男性」を上回っている。年代別では、60歳以上の高齢者の割合が年々上昇しており、16年度においては4割以上を占めている。「30歳代」、「40歳代」、「50歳代」の各年代も1割以上占めており、各年代から相談が寄せられていることがわかる。職業別では、各年度とも「給与生活者」、「家事従事者」が約3割、「無職」が2割を占めている。

### 3. 販売購入形態

生命保険契約の販売購入形態別の割合を示したのが「図 - 5」である。

【図 - 5】販売購入形態別割合



各年度とも「訪問販売」が最も高い割合を占めているが、年々割合が低下傾向にあり、13年度の約4割から16年度は約3割へと低下している。次いで「店舗購入」の割合が高く、2割程度を占めている。年々割合の上昇が目立つのが「通信販売」であるが、13年度の3.7%から16年度の13.6%と約10ポイントの上昇が見られる。テレビ広告やダイレクトメールをきっかけに電話や郵送で契約しているケースが多く見られる。

#### 4. 相談内容

##### (1) 相談内容

生命保険に関する相談について、キーワード別に上位10位まで示したのが「表 - 1」である。

【表 - 1】相談内容キーワード上位10位

順位	平成13年度		平成14年度		平成15年度		平成16年度	
1	解約	361	説明不足	227	解約	261	説明不足	290
2	倒産	273	解約	221	説明不足	255	解約	280
3	説明不足	235	契約	127	契約	183	契約	195
4	契約	175	契約変更	104	契約変更	129	信用性	112
5	信用性	141	クレーム処理	99	信用性	112	クレーム処理	103
6	補償	139	信用性	97	クレーム処理	106	家庭訪販	89
7	家庭訪販	129	補償	92	家庭訪販	78	契約変更	79
8	クレーム処理	108	家庭訪販	80	返金	78	返金	78
9	返金	106	約束不履行	79	約束不履行	67	補償	67
10	契約変更	95	返金	70	告知義務	55	告知義務	61

\* 複数集計

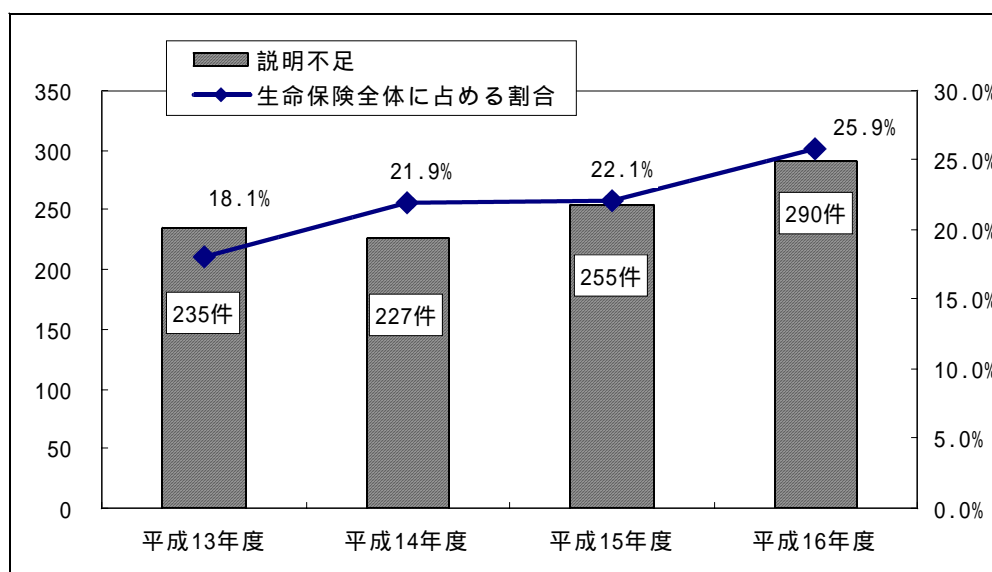
「説明不足」、「解約」、「契約」、「信用性」、「クレーム処理」等が上位に挙がっている。生命保険に関する相談の中で目立つのは、契約時の説明が不十分であり、期待していた給付が受けられないといった「説明不足」に関する事例である。また「告知義務違反」を理由として給付が受けられなかったり、解約されたりといったケースも見られる。ここでは「説明不足」と「告知義務」について分析する。

## (2) 説明不足

消費者が生命保険の契約をするにあたっては、保険の内容について十分理解した上で契約することが重要である。しかし、保険会社から適切な情報提供がなされていなかったり、次々と新しい保険商品が開発され、消費者が保険内容を理解することが難しくなっている現状があり、トラブルにつながっているケースが多いと思われる。

この「説明不足」に関する相談件数と生命保険に関する相談全体に占める割合を示したのが「図 - 5」である。

【図 - 5】「説明不足」相談件数及び生命保険相談全体に占める割合



「説明不足」に関する相談件数は、14年度にわずかな減少が見られるものの、15年度以降は年々増加傾向である。また、生命保険に関する相談全体に占める割合も年々上昇が見られる。16年度には生命保険会社1社が保険金の不払いによる業務停止命令を受けるなど、社会問題になっている現状がある。

相談事例の中には、有利な点ばかりを強調し、不利益な事実を説明していないなど、生命保険会社営業職員の説明に問題が見られるケースが多い。約款等に詳細な説明が記載されていたとしても、専門用語も多く、一般の消費者には理解しにくい部分もあり、営業職員の説明が契約の決定に大きな影響を与えていることは言うまでもない。

金融庁では、平成16年12月に公表した「金融改革プログラム」を受け、保険商品の販売勧誘のあり方について検討を行ってきたが、平成17年7月8日に「中間論点整理～保険商品の販売・勧誘時における情報提供のあり方～」を公表したところである。この中で、保険勧誘の際の情報提供について具体的なルールが示され、来年にも保険会社にルールの導入を義務付ける方針

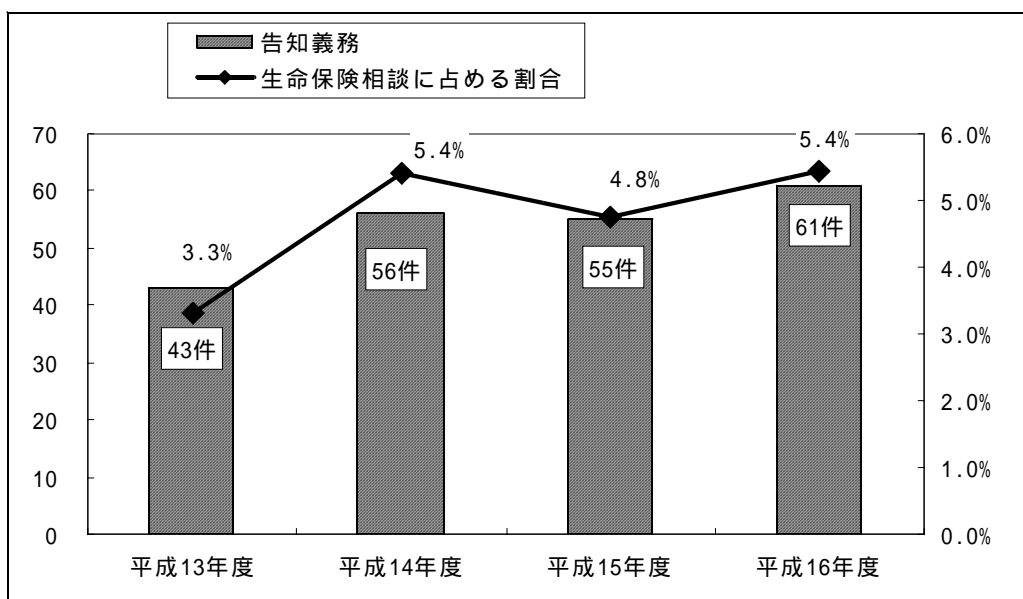
である。

### (3) 告知義務

生命保険の契約にあたって契約者または被保険者は、過去の傷病歴、現在の健康状態など、生命保険会社が契約を承諾するか否かの判断材料となる重要事項についてありのままに告知しなければならない。これを告知義務といい、健康状態の良くない人が健康な人と同一の条件で契約する不公平を回避するためのものである。故意または重大な過失で事実を告げなかった、あるいは不実の告知をしたなどの違反行為（告知義務違反）があった場合には、契約を解除される場合がある。（「生命保険・相談マニュアル」平成15年7月／生命保険文化センター発行より抜粋）

この「告知義務」に関する相談件数と生命保険に関する相談全体に占める割合を示したのが「図 - 6」である。

【図 - 6】「告知義務」相談件数及び生命保険相談全体に占める割合



「告知義務」に関する相談件数に大きな変動はなく、生命保険に関する相談全体に占める割合も3～5%程度で推移している。「説明不足」に関する相談と比べ件数は少ないが、相談事例を見ると、保険会社の勧誘員の説明に問題があると思われるケースや消費者が告知の重要性について認識していないと思われるケースなど、大きな問題を含んでいる事例が多く見られる。

消費者に「告知義務違反」があるとされるケースの中には、生命保険会社営業職員の告知義務の重要性についての説明が不十分であったり、「告知しないでよい」等、契約を結ばせるた

めに虚偽の説明をして誘導しているケースが見られる。このような現状を受け、生命保険協会では、「正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン」(平成17年6月30日)を策定したところである。保険会社各社において、このガイドラインを踏まえた適切な対応がなされることが期待される。

## 5. 相談事例

### (1) 説明不足

妻が契約している生命保険の給付を申請しようとしたら、給付対象日数に限度があるので給付できないと言われた。テレビ広告を見て高齢でも入れることを知り、申し込んだ。妻は昨年からは今年にかけて何度か入院し、保険金の給付を受けた。今回また入院したので連絡したら、給付は受けられないと言われた。日数の限度があるという説明は受けていない。広告の仕方も問題ではないか。(70歳代/女性)

22年前に契約した子どもの成長にあわせて祝い金が出る積み立て保険。満期になったが、積み立て配当金が契約時と比べて著しく少ない。契約時のパンフレットには、満期祝い金約120万円のほか140万円の配当金と大きく記載されている。実際の配当金は約10万円だった。パンフレットの下の方に小さく「配当金は契約時の会社決算に基づいて計算したもので今後変動することがあり、将来の支払額を約束するものではない」と書かれているが話が違うのではないか。納得できない。(50歳代/男性)

前の保険に医療保障を足しても毎月の支払額はそのままで大丈夫と言われ保険の転換をした。契約書に署名捺印した直後に、積立金の金利が減ると言われたがそれは仕方ないと思った。最近書類を見直していたら、積立金から毎月の支払いを補填していることがわかった。積立金は減らしたくない。営業職員は有利なことばかり説明して不利なことはだまっていたのではないか。納得できない。(50歳代/女性)

### (2) 告知義務

医療保険の電話勧誘があった際、1週間前に頸椎のCTを撮った事実を伝えたら、勧誘員から通院の事実は告知しないほうが良いと言われたので申込み時には告知しなかった。4か月後手術を受け、保険金を請求したら、告知義務違反で契約を解除された。年払いの保険料は返還できないと言う。契約時の勧誘方法に問題があるのだから返金すべきではないか。

(60歳代/男性)

手術して1か月半後に保険の契約をした。契約時に営業職員には手術のことを話したが、告知書には記入しなかった。今回同じ病気で入院したところ告知義務違反で保険金が給付されなかった。納得いかない。 (年代不明 / 男性)

## 6. 生命保険に関する相談の問題点

センターに寄せられる生命保険に関する相談の多くは、保険商品の内容に関して、消費者に正しい情報が提供されていない、または消費者が正しく理解できていないことが原因でトラブルに至っていると思われる。保険商品は年々多様・複雑化し、消費者が正確な情報を得て商品を比較検討することが難しくなっている。

トラブルをなくすためには、生命保険会社が法令を遵守して、消費者の立場に立った適正な営業を行うことが当然である。

消費者においても、生命保険の契約をする際は、複数の商品について情報収集し、比較検討した上で自らのニーズにあった保険を選択するよう心がけてほしい。また困った時は消費生活センターに相談してほしい。

前述したように、金融庁や(社)生命保険協会においても新たな取り組みが始まっている。生命保険契約は、契約期間が長く、支払事由が生じてからでないと商品の品質がわからないといった特性がある。今後も時代の変化とともに商品も変化していくことが予想されるため、監督官庁や業界団体の継続的な取り組みに注目したい。