

## 「保険サービス」に関する相談概要

- MECONIS 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生活相談窓口に寄せられた相談情報をMECONIS（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：保険サービス

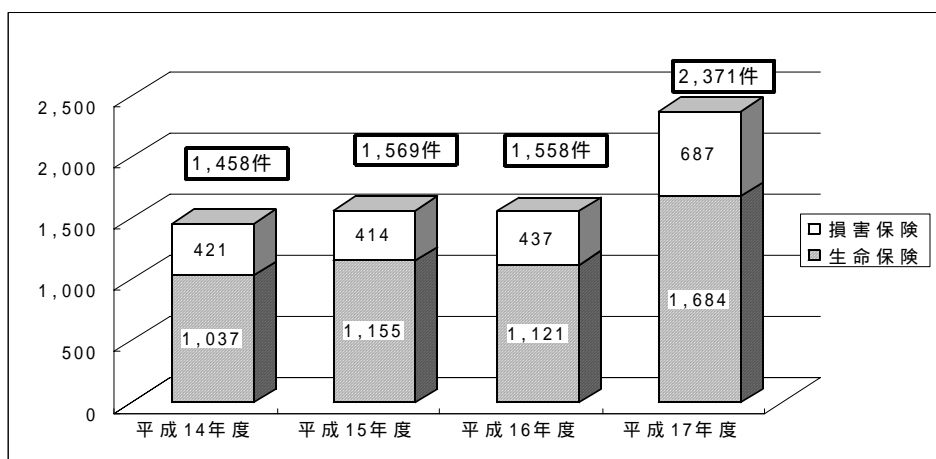
分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口で受け付けた平成14年4月～18年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成18年1月～18年9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

「保険サービス」に関する相談件数の推移を示したのが「図 - 1」である。14年度から1,500件前後で推移していたが、17年度には2,371件と対前年度比1.5倍に急増しており、その内訳をみると、「生命保険」に関する相談が1.5倍、「損害保険」に関する相談が1.6倍といずれも増加している。これは保険会社による不当な保険金（給付金を含む）の不払いが社会問題となったことにより、保険会社への不信感が高まったことや、金融の自由化に伴い保険商品が複雑化し、販売チャネル（販売経路）が多様化したため、消費者が内容をよく理解しないままに契約に至っていること等が相談件数の増加につながっていると考えられる。

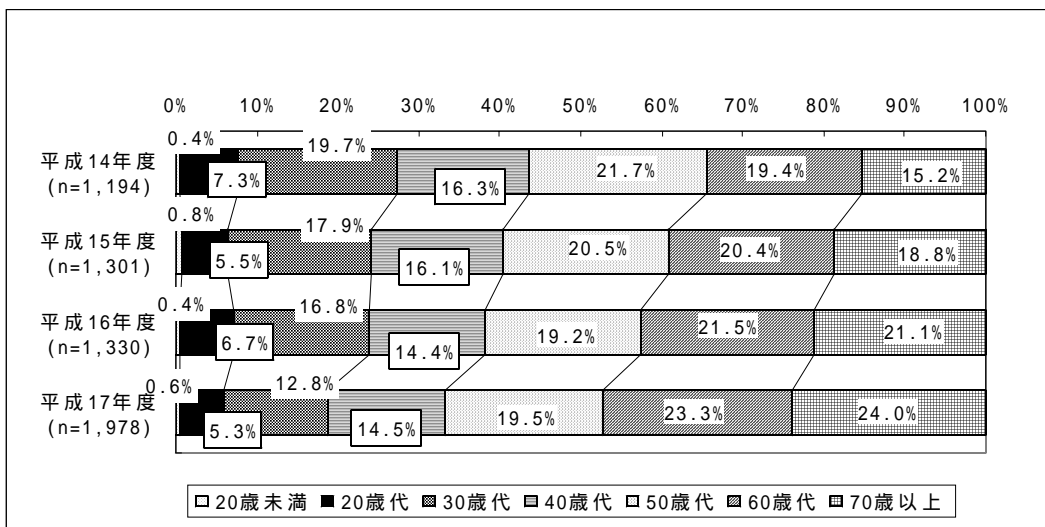
【図 - 1】 保険サービス相談件数の推移



### 2. 契約当事者

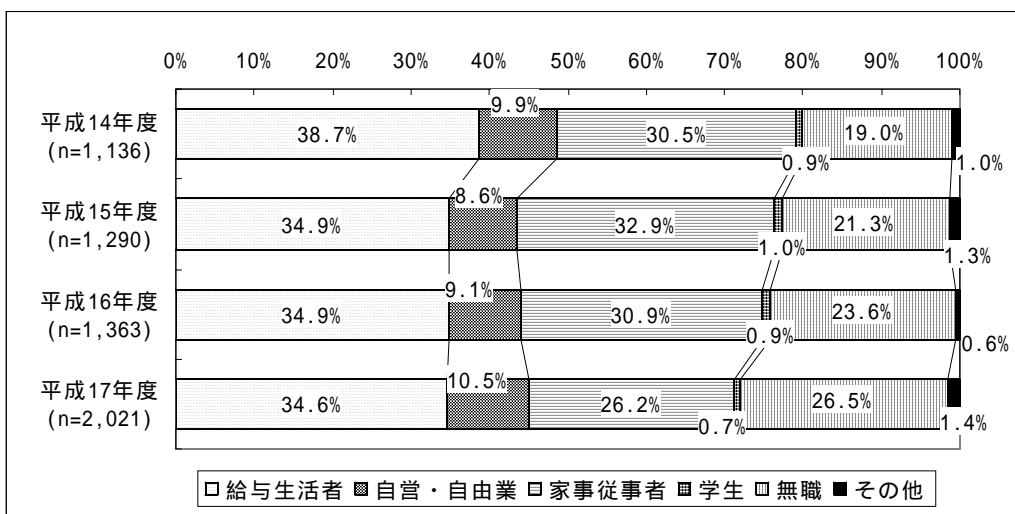
契約当事者の属性について、「年代別」、「職業別」に示したのが、「図 - 2」から「図 - 3」である。年代別では、いずれの年代からも相談が寄せられているが、60歳以上の高齢者の割合が年々上昇しており、17年度においては5割近くを占めている。職業別では、各年度とも「給与生活者」、「家事従事者」が約3割、「無職」が2～3割を占めているが、「無職」の占める割合は増加傾向にある。

【図 - 2】契約当事者年齢別割合



\*不明等を除く

【図 - 3】契約当事者職業別割合



\*不明等を除く

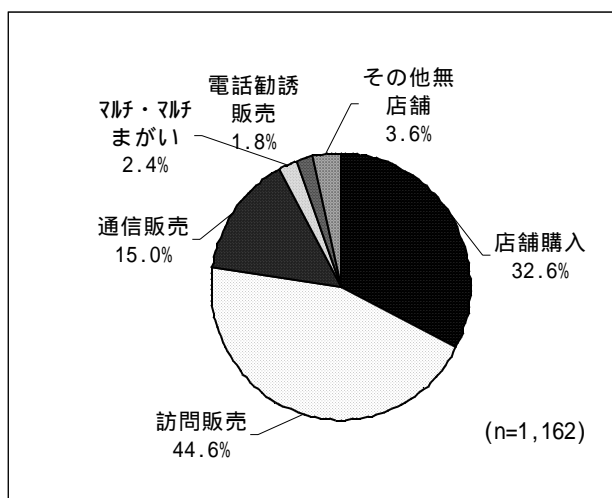
### 3. 販売購入形態

17年度の「保険サービス」契約の販売購入形態別の割合を生命保険、損害保険別に示したのが「図 - 4」、「図 - 5」である。

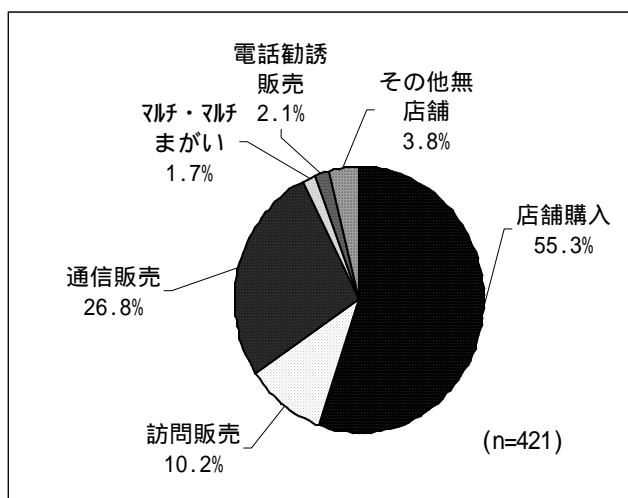
生命保険では、「訪問販売」が最も高く約4割を占めているが、次いで「店舗購入」3割となっている。損害保険では、「店舗購入」が5割を超えて最も高い割合を占めており、次いで「通信販売」が約3割となっている。「マルチ・マルチまがい」では、その9割以上が無認可共済に関する相談である。

この4年間の動きでは、生命保険、損害保険のいずれも「訪問販売」の割合は減少傾向にあり、代わって「通信販売」の割合が上昇傾向にある。これは、テレビ広告やダイレクトメールなどをきっかけに電話や郵送で契約しているケースが増えていることが要因であると思われる。

【図 - 4】生命保険 販売購入形態別割合  
(17年度)



【図 - 5】損害保険 販売購入形態別割合  
(17年度)



#### 4. 相談内容

##### (1) 相談内容

「保険サービス」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。いずれの年度とも「説明不足」が1位となっている。保険金が支払われるケースのみを強調する、保障（補償）内容を正しく説明していないなど、勧誘・契約時に保障（補償）内容の説明が十分にされていないことにより、消費者が期待している保障（補償）内容と契約した商品の保障（補償）内容にズレが生じ、それがトラブルの原因となっている事例が多い。16年度から17年度にかけて増加が目立つのが「約束不履行」のキーワードである。相談内容を見ると「告知義務違反と言われて契約が解除されて支払われない」、「期待していた保険金が支払われない」といった保険金の支払いに関する相談が急増している。ここでは「約束不履行」と「告知義務」について分析する。

【表 - 1】保険サービス 相談内容キーワード上位10位

\* 複数集計

順位	平成14年度(1,458)	平成15年度(1,569)	平成16年度(1,558)	平成17年度(2,371)
1	説明不足 302	説明不足 334	説明不足 370	説明不足 702
2	解約 272	解約 311	解約 323	契約 555
3	補償 226	契約 263	契約 273	解約 508
4	契約 182	クレーム処理 165	補償 190	補償 395
5	クレーム処理 172	補償 160	クレーム処理 174	クレーム処理 315
6	信用性 121	信用性 153	信用性 166	信用性 250
7	契約変更 115	契約変更 142	返金 106	約束不履行 246
8	約束不履行 110	約束不履行 100	契約変更 94	契約書・書面 214
9	返金 105	返金 100	家庭訪販 94	契約変更 204
10	家庭訪販 82	家庭訪販 84	約束不履行 81	返金 201

##### (2) 約束不履行

16年度末に、生命保険会社による保険金の不当な不払いがあったことに端を発し、その後、

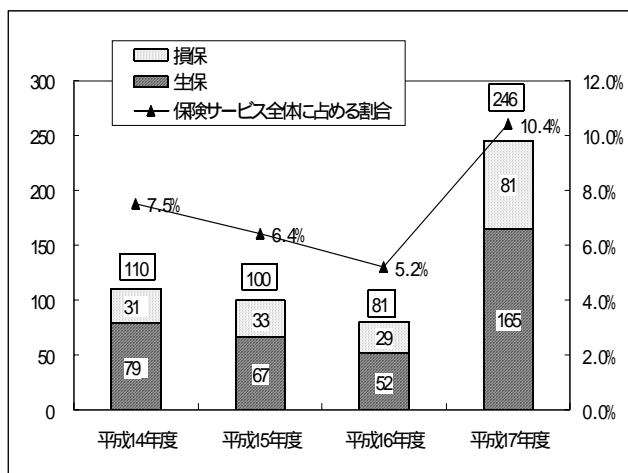
生命保険会社、損害保険会社による不当な保険金（給付金を含む）の不払いが確認されるなど保険金不払い問題が社会問題となった。これにより消費者から、自分も保険金が支払われないが同様のケースなのではないか、といった相談が増加している。

「約束不履行」に関する相談件数と保険サービス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。「約束不履行」に関する相談件数は、14年度から16年度にかけて相談件数、相談全体に占める割合とも減少していたが、17年度には相談件数は246件となり、対前年度の約3倍の相談が寄せられている。また相談全体に占める割合も、10.4%と相談全体の1割を占める結果となった。

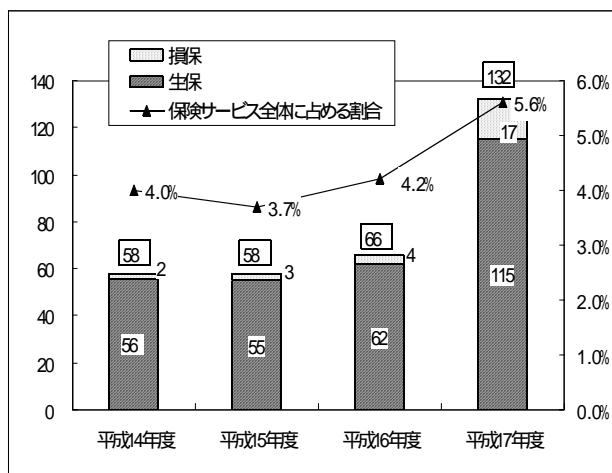
相談事例をみると、「当然支払われると思っていた給付金が、支払われない」、「説明時に保険金が支払われると聞いていたのに、請求したら対象外と言われた」、「車の修理代が補償されない」といった事例が多い。昨今問題になっている保険会社が当然支払わなければならない保険金を不当に支払っていなかったことによるトラブルもあるが、多くは保険会社の保障（補償）内容と消費者が期待している保障（補償）内容のズレがトラブルの原因となっているものが多い。その要因としては、勧誘時に保険金が支払われる有利な点ばかりを強調し、保険金が支払われないケースの説明が十分されていないなど勧誘時の説明が不十分であることや、約款等に詳細な説明が記載されていたとしても、文字が小さくて読みづらく、専門用語も多いため、消費者が理解しにくいことなどが挙げられる。

「告知義務」に関する相談件数は、14年度から60件前後で推移していたが、17年度には132件と2倍の件数となっており、相談全体に占める割合も5.6%と上昇している。相談事例を見ると、営業職員や代理店が、誤った情報を契約者に与えていたり、契約の獲得のために「告知しないでよい」等教唆しているケースや、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、多様な問題を含んでいる事例が多く見られる。

【図 - 6】「約束不履行」に関する相談件数及び  
保険サービス全体に占める割合



【図 - 7】「告知義務」に関する相談件数及び  
保険サービス全体に占める割合



(4) 「医療保険」と「個人年金保険」

「保険サービス」に関する相談のうち、16年度から17年度にかけて特に増加が目立つのが、「医療保険（医療特約等も含む）」と「個人年金保険」に関する相談である。

「医療保険」に関する相談件数と、そのうち「約束不履行」と「告知義務」についての相談の占める割合を示したものが「図 - 8」である。

相談件数は 16 年度 196 件から 17 年度 399 件と 2 倍となっている。内容を見ると、「約束不履行」や「告知義務」のキーワードが付与される相談が急増しており、「保険の対象になると説明されたのに支払われない」、「告知義務違反を問われて保険が解除された」等の相談が多く寄せられている。

医療保険等、いわゆる第三分野の保険商品（生命保険会社と損害保険会社が取扱うことができる「疾病や傷害や介護についての保険」）の取扱いの自由化に伴い、多くの契約を締結することのみに力を入れたことにより、営業職員や代理店が自ら扱う商品に対する知識が十分でなかったことが背景にあると思われる。

「個人年金保険」に関する相談件数とそのうち契約当事者が 60 歳以上の高齢者の相談件数を示したのが「図 - 9」である。

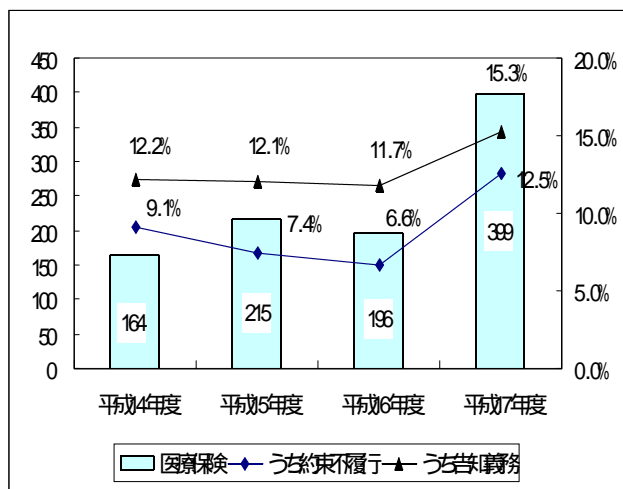
相談件数は、16 年度 107 件から 17 年度 175 件と 1.6 倍となっている。いずれの年度も高齢者の相談が半数以上を占めているが、その割合は年々上昇し、17 年度には 66.8 % になっている。

相談内容を見ると、「銀行に定期預金の継続に行ったところ、いい商品があると言われて定期預金と同じようなものと思い契約したら、リスクのある変額個人年金保険だった」、「高齢で判断不十分な父が、高額な一時払いの変額個人年金保険を契約していた。年金開始年齢は 90 歳で、リスクの説明もなく、判断不十分な高齢者に勧めるような商品ではない」などの相談が寄せられている。銀行の窓口販売等で、リスクの説明が不十分であったり、元本保証等安全な金融商品を求めている消費者にリスクのある商品を勧めるなど勧誘方法に問題があるケースが多い。

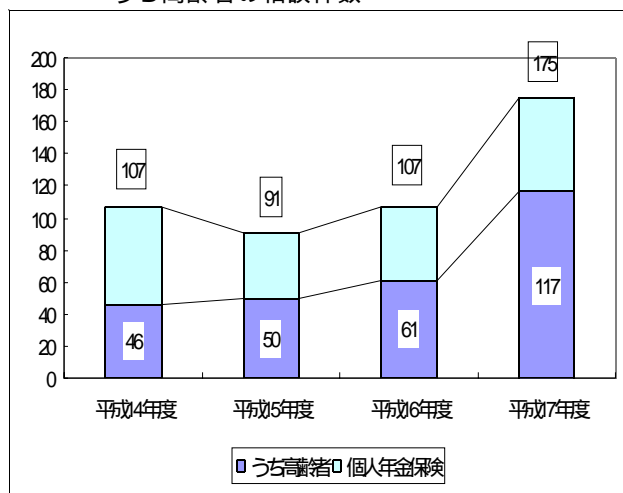
## 5. 相談事例

・主人が契約した生命保険が満期になる。老後資金にと年金で受け取る契約をしていたが当初説明された配当金が支払われないと言う。15年間も払い続けていたのに納得できない。老後の予定が狂ってしまった。（契約当事者 60 代 / 男性）

【図 - 8】医療保険に関する相談件数と  
うち「約束不履行」と「告知義務」の占める割合



【図 - 9】個人年金保険に関する相談件数と  
うち高齢者の相談件数



・保険の営業職員に、病気入院の際に高額な保険金が支払われる商品への転換を勧められた。転換前に健診で便に鮮血が認められたことを口頭で営業員に伝えたところ、「問題なしにしましょう」と言われ告知しなかった。その後大腸にポリープができ、さらにガンであることが分かった。保険会社は健診結果を調べ、結果として保険金は支払われず、医療特約も解除された。納得できない。(契約当時者 40 代 / 男性)

・損害保険会社で医療保険に加入したが、告知書に「具体的に告知すべき事項があれば記入してください」と書いてあったが、どういう事を書けばよいのかわからなかったので記入せずにだした。2ヶ月後に子宮ガンで入院・手術したが、保険会社は「婦人科に通院していること」や「子宮筋腫があること」を告知していなかったことが、「告知義務違反である」といい、保険金もおりず、契約解除を通知された。加入したときは検査中で結果がでていなかったのに、納得がいけない。(契約当事者 40 代 / 女性)

・テレビの宣伝を見て、2年前に保険に加入した。1日1万円の入院給付金が出るとCMで謳っているにもかかわらず、1日3千円しか出なかった。会社によると80歳以上はそういう規定になっており、約款にも書かれていると言われた。あたかもテレビでは1万円出るような事をいい、電話でそういった説明もなしに高齢者に加入させるのは問題ではないか。(契約当事者 80 代 / 男性)

## 6. 保険サービスについて

消費者が保険サービス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、提供される情報が複雑であり、量も多く多岐にわたるため、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。

今年2月に金融庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」が改正され、それを踏まえて、各業界団体では、保険契約の販売・勧誘時に説明すべき重要事項について、契約概要・注意喚起情報の作成ガイドラインを策定している。また、保険金等の支払いを適切に行うためのガイドラインや、正しい告知を受けるためのガイドライン等も策定されている。

さらに金融庁では、19年4月から、販売する保険商品が契約者のニーズに本当にあったものであるかを、「意向確認書面」で契約前に確認することを保険会社に義務づけると発表している。保険会社は、法令やガイドライン等を遵守し、消費者の立場に立った適正な営業を行うよう、徹底して欲しい。

消費者においては、保険サービスは商品が複雑化、多様化しているので、契約をする際には、契約商品やその特性について勧誘員や販売員から受け取った書面類をよく読んで、内容を確認し、メリット、デメリットをよく検討したうえで、自らのニーズにあった保険を選択するようにして欲しい。