

## 「生命保険会社・損害保険会社の医療保険 110 番」速報

### 実施目的

当協会では 1984 年より内閣府の消費者月間協賛事業として「電話相談 110 番」事業を全国規模で実施しています。今年度は「生命保険会社・損害保険会社の医療保険 110 番」を実施することにしました。

超高齢化社会の到来、健康保険制度の改正などの状況を踏まえ、ここ数年、生命保険についての消費者の関心が、従来の死亡リスクの保障から、長生きリスクの保障へ推移しています。そのことは医療保険分野の販売実績が著しく増加していることから窺えるところです。

しかしながら第 3 分野である医療保険については、販売会社としては、生命保険会社、損害保険会社、共済等が競合して販売しており、また商品についても実にさまざまな内容の商品が存在し、まさに百花繚乱の様相を呈している状況と言えます。その状況下では、消費者が各商品の特色・内容を正確に理解し、個々人の要望に合う適切な保険を選択することは非常に困難なものといえます。

もともと保険については、無形契約であり内容が複雑多岐であり、販売方法や表示、説明義務等の問題点も相俟って、従来から消費者からの多数の苦情・相談があり、消費者不信が広がっている分野です。そのため消費者にとって過去に経験の少ない分野である医療保険については、従来以上にさまざまな問題が存在する可能性が高いものです。

そこで当協会では、2005 年度消費者月間協賛事業として、「生命保険会社・損害保険会社の医療保険 110 番」を実施し、医療保険を中心とした保険全般について、消費者の苦情・相談を広く収集し、関係官庁や業界団体へ消費者の生の声をフィードバックすることにより、保険業の適正化と消費者の適正な商品選択に資することを目的としたものです。

### 実施要領

主 催	社団法人 全国消費生活相談員協会
後 援	内閣府、(独)国民生活センター、北海道、大阪府、福岡市
実 施 日	平成 17 年 5 月 7 日(土)、8 日(日) 10:00 ~ 16:00
実施場所	当協会 6 支部所在地 (北海道支部：札幌、東北支部：仙台、関東支部：東京、中部支部：名古屋、関西支部：大阪、九州支部：福岡)
実施方法	電話 23 台による電話相談対応
相談受付	当協会会員(消費生活専門相談員)

## 集計結果概要

(なお、本集計結果は速報であり、今後修正がある可能性があります。)

### 1 相談受付概要

#### 相談受付件数

相談受付件数は、実施6支部合計で440件であった。

総件数440件のうち370件(84.1%)が「生命保険・損害保険・共済、簡易保険等」の「保険についての相談」、残り70件(15.9%)が保険とは直接関係のない「その他の相談」であった。保険についての相談としては、「医療保険に関するもの」が370件中157件(42.4%)、「定期保険、終身保険等に医療特約として付加されているもの」が108件(29.2%)、「医療保険・医療特約以外の保険の相談」が105件(28.4%)であった(表1)。

表1 内容別支部別相談受付件数

支部	保険についての相談								その他の相談		合計			
	医療保険等		医療特約		医療以外の保険		合計							
北海道	15	35.7%	20	47.6%	7	16.7%	42	100.0%	42	91.3%	4	8.7%	46	100.0%
東北	12	38.7%	10	32.3%	9	29.0%	31	100.0%	31	100.0%	0	0.0%	31	100.0%
関東	47	43.5%	27	25.0%	34	31.5%	108	100.0%	108	93.1%	8	6.9%	116	100.0%
中部	15	28.8%	17	32.7%	20	38.5%	52	100.0%	52	67.5%	25	32.5%	77	100.0%
関西	37	44.6%	23	27.7%	23	27.7%	83	100.0%	83	92.2%	7	7.8%	90	100.0%
九州	31	57.4%	11	20.4%	12	22.2%	54	100.0%	54	67.5%	26	32.5%	80	100.0%
合計	157	42.4%	108	29.2%	105	28.4%	370	100.0%	370	84.1%	70	15.9%	440	100.0%

### 2 医療保険等保険についての相談

#### 契約の有無

契約の有無	件数	割合
1 既に契約・申込した	261	70.5%
2 まだ契約・申込していない	98	26.5%
3 不明・無関係	11	3.0%
合計	370	100.0%

既に契約・申込みしているかどうかについて聞いた。「既に契約・申込みした」が370件中261件(70.5%)と7割の人が既に契約していた。

保険種類別相談件数

保険種類

生命保険会社	医療保険	116	31.4%
	がん保険	24	6.5%
	定期保険	6	1.6%
	終身保険	51	13.8%
	定期付終身保険	31	8.4%
	養老保険	8	2.2%
	定期付養老保険	3	0.8%
	定額個人年金保険(円貨建、外貨建)	8	2.2%
	変額保険・変額個人年金保険	3	0.8%
	その他保険	10	2.7%
損害保険 会社	医療保険	10	2.7%
	がん保険	4	1.1%
	傷害保険	11	3.0%
	自動車保険	17	4.6%
	火災保険・住宅保険	8	2.2%
	その他保険	4	1.1%
共済	医療保険	11	3.0%
	終身・年金・傷害保険	6	1.6%
	火災・建物保険	1	0.3%
	自動車共済	0	0.0%
	その他保険	1	0.3%
簡易保険	20	5.4%	
無認可共済	3	0.8%	
その他	2	0.5%	
不明	12	3.2%	
合計		370	100.0%

保険種類ごとの相談件数をみた。医療保険については、生命保険会社、損害保険会社、共済等で扱っている。生命保険会社では、医療保険に関する相談が、116件(31.4%)と最も多く、終身保険51件(13.8%)、定期終身31件(8.4%)、がん保険24件(6.5%)と続いている。年金保険に関する相談も11件(3.0%)の相談があった。

損害保険会社では、自動車保険に関する相談が最も多く17件(4.6%)、傷害保険11件(3.0%)、医療保険10件(2.7%)、火災・建物保険8件(2.2%)と続いている。

がん保険についても、4件（1.1%）あった。

共済と簡易保険に関する相談もそれぞれ19件（5.1%）、20件（5.4%）と同じくらいあった。無認可共済については3件（0.8%）相談があった。

#### 無選択型保険の相談件数

支部	無選択型		保険関係の 相談合計
	件数	割合	
北海道	3	7.1%	42
東北	4	12.9%	31
関東	21	19.4%	108
中部	7	13.5%	52
関西	3	3.6%	83
九州	6	11.1%	54
合計	44	11.9%	370

保険についての相談で、無選択型に関するものかどうかを、相談内容からみた。全体では370件中44件（11.9%）であった。中では関東が、108件中21件（19.4%）で最も多く、中部52件中7件（13.5%）東北31件中4件（12.9%）であった。

#### 保険の販売形態

1 営業職員の自宅訪問販売	115	31.1%
2 営業職員の職場訪問	34	9.2%
3 代理店	19	5.1%
4 通信販売	56	15.1%
5 インターネット	0	0.0%
6 銀行	3	0.8%
7 証券会社	1	0.3%
8 保険会社窓口	10	2.7%
9 その他	47	12.7%
10 不明	85	23.0%
合計	370	100.0%

営業職員の自宅訪問販売が115件（31.1%）で約3割を占めた。続いて通信販売が56件（15.1%）、営業職員の職場訪問34件（9.2%）、代理店が19件（5.1%）だった。

最近テレビや新聞での保険広告が多いが、実際に通信販売で契約しているケースが、営業職員の自宅訪問販売に次いで多かった。

相談内容分類（複数回答） N=370

内容分類	件数	割合
安全・衛生	1	0.3%
品質・機能役務品質	18	4.9%
法規・基準	30	8.1%
価格・料金	33	8.9%
計量・量目	0	0.0%
表示・広告	32	8.6%
販売方法	70	18.9%
契約・解約	228	61.6%
接客対応	96	25.9%
包装・容器	0	0.0%
施設・設備	0	0.0%
買物相談	46	12.4%
生活知識	3	0.8%
その他	13	3.5%

相談内容分類で、最も多かったものは、「契約・解約」で370件中228件（61.6%）と、契約を問題とする相談が最多であり、次に保険会社の対応を問題とする「接客対応」の96件（25.9%）、どんな保険を選択すべきかと言う「買物相談」46件（12.4%）であった。それ以下は「価格・料金」33件（8.9%）、「表示・広告」32件（8.6%）であった。

## おもな苦情・相談事例

110 番に寄せられた、生命保険会社、損害保険会社、共済、簡易保険等についての事例の中から、おもな苦情相談事例を抽出すると以下の通りである。

### 1 無選択型保険について

- 70歳の母が誰でも入れる保険に加入後に病気で入院した。請求しても給付金が払われないが何故出ないのか。約款は難しくて読んでも分からない。(47歳・女性)
- 誰でも入れる保険のテレビCMを見て資料請求した。資料をよく読んだら過去の病気については払われないと注意書きがあった。広告では誰でも払われると思うのが普通。誤解をさせる広告が間違っている。(70歳・男性)

### 2 全体の保険の広告・表示について

- 医療保険に関心あるが、新聞広告では多種類の保険が一度に掲載されていて、どれがどれか区別できない。(56歳・女性)
- クレジットカード会社からのDMに、「今入るとお得」と医療保険のリーフレットが入って来るが、他社と比較できないし、どこが得なのか分からない。(60歳・男性)

### 3 告知義務について

- 加入時に営業職員に便の潜血があると言ったら黙っているように言われ、診断した医者には告げずに保険に加入した。4ヵ月後に大腸がんで入院。給付金請求したら告知義務違反で支払拒否された。苦情言ったら営業職員はそんなことは言ってないと否定した。給付金を払って欲しい。(56歳・男性)
- 告知書には過去の痛風を告知して医療保険に加入した。その後、脳出血で入院し入院給付金を請求したら、入院給付金は払うが、痛風については今後不担保にすると回答された。告知して入ったのに今更おかしい。(48歳・女性)

### 4 保険金・給付金の支払について

- 弟が2級の身体障害者。事故で右足膝下を切断後、脳梗塞で左半身不随になった。加入している共済生命保険に請求しているが高度障害共済金が出ない。(48歳・男性)
- 交通事故でケガをして1週間入院。その後近所の脳外科に転院し53日間入院した。給付金の請求をしたら、転院後の分は保険会社が認めてくれない。医者の指示だったのにおかしい。(50歳・女性)
- 20年間に加入した定期付終身保険。子宮筋腫の手術をしたが、開腹手術でなく腹腔鏡手術だったので保険対象外といわれた。これでは役に立たない。手術の規定を時代に合わせるべきだ。(52歳・女性)

### 5 勧誘時・販売時などの説明責任について

- 18年前に加入した養老保険を転換した。入院給付金は1日目から6000円出るようになったが、満期金が半分になったことに気がつき、すぐ取り消した。損になることを説明しないのはおかしい。(58歳・女性)
- 自宅に来た営業職員に10年後に2倍になると勧誘され契約した外貨建年金保険。解約したいが、今解約すると損になるといわれた。(70歳・女性)
- 75歳の母が、銀行に定期預金の書き換えに行き、窓口で勧誘され年金に入ったという。家族が確認したら変額個人年金保険の契約をしていた。銀行はきちんと説明したというが母は保険に入ったと理解していない。高齢者にリスクのある保険を売るのはおかしい。元に戻して。(49歳・女性)

### 6 個人情報について

- 医療保険に加入申込をしたら拒否された。保険会社に告知書の返還を申し入れたが拒否された。保険会社は私の情報を持っていても仕方ないはず。病歴などが載っているので返還して欲しい。(35歳・女性)