

消費者教育実践事例集

第52回

ゲームを通して
保険の消費者トラブルを防止する

天辻 悦子 Amatsuji Etsuko

特定非営利活動法人 消費者情報ネット 生損保研究会ぐるーぷ 31 副代表、消費生活相談員

「人生の分かれ道ゲーム」の誕生まで

消費者情報ネット（通称：コネット）の生損保研究会ぐるーぷ 31（以下、当会）は1993年に発足しました。以来、生命保険や損害保険商品のしくみ、表示、販売方法等の実態調査を行い、そこから見えてきた問題点を指摘し、保険業界へ改善の申し入れや改善方法を提案してきました。しかし、保険商品はしくみが複雑で、次々と新しい保障内容の商品が販売されているため、消費者が商品内容を理解できず誤解したまま加入し、トラブルになっている事例が多くあります。

そのような消費者トラブルを防止するためには、保険業界向けの提言だけではなく、「消費者にも理解を求めなければ、トラブルはなくなる」という思いから、消費者に対する保険の啓発講座を検討することになりました。その中で、消費者自身が保険の消費者トラブルについて考え、保険の基本的な知識、注意点を知ることが目的として、楽しみながら学べるゲームを作ることにしました。保険の種類は、①自転車事故に対応できる個人賠償責任補償特約のある「傷害保険」、②消費者の関心が高い「がん保険」の2つを取り上げました。メンバーで意見を出し合い試行錯誤の末、試作品はでき上がりました。

そして、行政の市民向け啓発講座や消費者団体主催の講座で実践し、また例年行っている保険業界向けの調査研究発表の場で各社の出席者にも体験してもらいました。これらの実践から出た意見を基に改善を重ね、当会の保険の消費

者教育ゲーム「人生の分かれ道ゲーム」（以下、ゲーム）が誕生しました。

どんなゲームなの？

ゲームは、6人1組で行うカードゲームで、「傷害保険」と「がん保険」の2パターンを連続して行います。どちらも、初めに引いた第1カードで保険の加入状況が決まり、次に引いた第2カードで事故や病気に遭遇する、という流れです。保険加入の有無によってその後の人生（財産状況）が変わることを実感してもらい、残金を競いながら、保険について理解を深めます。具体的な手順は、次のとおりです。

【用意する道具】

- ・専用の紙幣で各自の所持金100万円（50万円札×1枚、10万円札×3枚、5万円札×4枚）
- ・第1カード、第2カード 各6枚×2種類
- ・チームごとの結果表
- ・破産者カップ（写真1）

写真1 破産者カップ



【手順】

- ①チーム内でディーラーを決める。
- ②傷害保険の第1カードを引く。保険の加入状況が決まる。選択肢はAフル加入（特約付き）／Bエコ加入（特約なし）／C加入しないの3つ。自分の該当する保険料をディーラーに支払う。
- ③傷害保険の第2カードを引く。遭遇する事故（病気）が決まる。各自が該当するA、B、C、の金額をディーラーに支払う。支払えない場合は破産者カップを置く。

- ④所持金の残高を結果表に記入する。
- ⑤がん保険でも②～④を行う。傷害保険の時点で破産しても人生は続くので、そのままゲームを続け、マイナス額を積算する。
- ⑥最後に各チームの最高残高と最低残高を発表し、各自の保険加入状況と残高を確認する。保険の加入で救われる例、保険をかけずに残高が多く残る例など考察する。

トラブル事例を盛り込む工夫も

まず第1カード(図1)を引いた時点で「保険料の支払い」を意識してもらいます。傷害保険の場合はA 10万円/B 5万円/C 0円の設定で、特約が付いているか否かで金額が異なりますが、「安心」を買っていることを実感してもらおうのがねらいです。傷害保険の第2カードには、「事故の加害者になり賠償金1億円を支払う」というカードがあります(図2)。個人賠償特約付きの保険に加入しておらず支払えない場合は鮮やかなピンク色の「破産者カップ」が置かれ、参加者は事態の深刻さを理解します。

また、がん保険の第2カードには、「不担保期間内にがんと診断される」や「がんが2年以内に再発」など、これまでの調査研究でトラブルになりがちな事例を多数散りばめています。

消費者には難解と思われる「先進医療」「告知義務違反」等の用語もゲームの中で疑問を持ってもらい、ゲーム後に詳しく解説します。ゲームを実践した講座では「難しいことばの解説」という資料を配布して、ゲーム内で使われる保険用

図1 第1カードの例

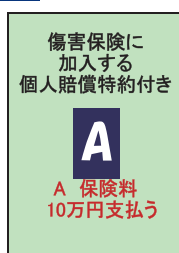
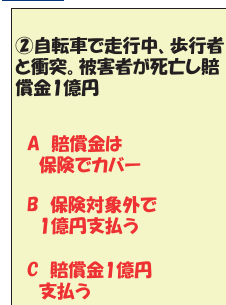


図2 第2カードの例



語をできるだけ平易な言葉で説明しました。

講座参加者は、カードを引く度一喜一憂し、隣同士でカードをのぞき込み、笑いに包まれながら、保険の基礎知識を学んでいました。また、「日頃、疑問に感じていたことがよく分かった」「自分の加入状況が分かっていないので帰ったら保険証券を確認したい」等の声がありました。

実践後に見えてきた今後の課題

講座参加者から出た質問などから、当会では、保険用語と日常使う言葉との大きな乖離かいりに改めて気づかされました。例えば「終身」は保険では終身保険、終身払いなどよく使われますが、日常生活で使われることはほとんどないため、保険会社の用語説明に「一生涯」と書かれていても、消費者はピンときません。「免責」は、保険会社が一定の金額や期間について責任を負わないことですが、主語を取り違え、消費者が何らかの責任を免除されると誤解されている場合があります。消費者も保険に加入する前に、保険用語やしくみを知る機会があればトラブルを防ぐことができます。ゲームの実践を通して保険の消費者教育がどの世代にも必要だと感じました。

当初、このゲームは高齢者向けに考えましたが、これから保険に加入する若年層にも基礎知識を楽しく学んでもらえるかたちになったと思います。今後は「自動車保険」や「学資保険」など、カードパターンを増やしていくことも検討しています。

写真2 ゲーム実践のようす

