

特集  
2

# 事例からみる 生命保険のトラブル

松尾 保美 Matsuo Yasumi

特定非営利活動法人消費者情報ネット副理事長・生損保研究会ぐるーぷ31代表  
1993年に生損保研究会ぐるーぷ31を設立し、現在も活動を継続中。大阪府金融広報アドバイザー。適格消費者団体特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット理事。



★1～11の用語については、8ページの「保険用語集」を参照してください。

## 近年の生命保険の特徴

従来、生命保険商品(表1)はベースとなる主契約と、さまざまな保障機能を持った特約の組み合わせで成り立っています。一般的に生死等にかけた保障は主契約、入院や手術などの生存給付保障を特約としていました。しかし最近では医療関連保障が主契約で、死亡保障が特約というものもあります。生命保険でありながら、当特約を付加しなければ、死亡保険金はないのです。また、主契約、特約の区別がはっきりしておらず、死亡、医療、介護、休業保障などを各単体商品として扱い、必要な保障の商品をセットにして契約するものもあります。単体商品には5年、10年で更新があるものが多く、更新のたびに保険料が高くなるため注意が必要です。その他、お薬保険、こども保険、認知症、急性心筋梗塞等の三大疾病やがんの特化した保険など、保障を細分化したものや、特約種類にも、給付条件が厳しく複雑なものがあり、トラブルの原因になっています。

## 相談事例と問題点

### 事例1

要介護5の母(82歳)が昨年、床ずれ(褥瘡)の悪化が原因で入院した。治療を受け126日で症状が固定したため退院した。しかし2カ月後にまた床ずれがひどくなり、再入院した。38日間の入院後、やっと退院した。

母が生命保険に加入していることが分かり、2回の入院給付金を請求したところ、120日分しか支払われなかった。2回にわたる入院期間は合計164日になる。納得できず保険会社に苦情を言うと、1回の入院は120日の規定があり、契約時に渡した約款に記載してある。契約した母も承知だと言われた。でも2回目の38日間の入院に給付金が出ないのはなぜだろう。母は認知症もひどく何も分からない状態だ。(50歳代 男性)

最近の医療現場では入院期間が短くなっている状況から、入院特約の1回の限度日数も減少傾向にあり、60日としているものが増えています。保険商品によって限度日数は異なりますが、必ず1入院限度日数<sup>★1</sup>と、通算限度日数<sup>★1</sup>が規定されています。事例1の場合、1入院限度日数が120日で、1回目の入院不担保期間<sup>★2</sup>の4日を差し引くと2日分が給付対象外ということは相談者も理解したのですが、2回目の入院38日間は120日内だから不担保期間の4日を差し引いても34日は給付対象になるとの主張でした。しかし1回の入院には次の規定があるので。

### 1回の入院規定(例)

【同一の病気またはケガ(医学上重要な関係があるものを含み、併発している場合は入院開始原因で判断します)による入院を2回以上した場合、前回の入院の退院日の翌日から180日以内に開始した入院は1回の入院と見なしてお支払いの限度の規定を適用します】

表1 生命保険の種類と保障内容

分類	保険種類	保障内容	留意点
万(一生)死の保障	終身保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>・死亡保険金(高度障害保険金)が受け取れる。</li> <li>・保障は一生続く。</li> <li>・保険料は、終身払い込みタイプと一定期間(年齢)までの払い込みタイプがある。</li> </ul>	定期保険と比較して保険料が高い。
	定期保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一定期間内に死亡した場合(高度障害時)のみ死亡保険金が支払われる。</li> <li>・掛け捨てのため、終身保険や養老保険より保険料は安い。</li> </ul>	一定期間満了後、更新できるタイプもあるが、更新後の保険料は高くなる。
	養老保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設定された保険期間の満期時に満期保険金を受け取れる。満期保険金と死亡保険金は同額。</li> </ul>	満期保険金が保険料支払い総額を下回る場合がある。
	収入保障保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険期間内の死亡(高度障害時)以後から保険期間満了まで年金(または毎月)が支払われる。</li> <li>・年金受取回数には最低保証がある。保険期間満了までに受取回数が最低保証回数に満たない場合、最低保証回数まで延長される。</li> </ul>	掛け捨てのため、保険料は安いですが、解約返戻金はまったくないか、あってもごくわずか。
病気・ケガなどの保障	医療保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入院・手術をしたときに給付金を受け取れる。</li> <li>・保険期間は定期タイプと終身タイプがある。</li> </ul>	死亡保険金、解約返戻金がない場合もあり、あっても少額。
	がん保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>・がんによる入院・手術に対し給付金を受け取れる。</li> <li>・がんと診断されたときに一時金が給付される場合もある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・がん以外の死亡、入院・手術は保障対象外。</li> <li>・契約から90日間は保障対象外の場合が多い。</li> </ul>
	介護保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>・約款規定の介護状態が所定の期間継続した時に一時金、あるいは介護年金、またはその両方が支払われる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所定期間は180日が多い。</li> <li>・死亡保険金がないタイプもある。</li> </ul>
	引受基準緩和型保険(限定告知型)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康状態に関する告知を簡素化し、病歴があっても告知項目がすべて「いいえ」で、契約時点で入院・手術等が予定されていなければ加入できる。加入後に決まった入院等は、保障される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般の医療保険に比べ保険料が高い。</li> <li>・契約後、1年間、入院・手術等の給付金額は半額になることが多い。</li> </ul>
	就業不能保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病気・ケガで働けなくなったときの収入減に備える。入院中だけでなく所定の在宅療養で働けない場合も保障される。</li> </ul>	給付条件は「医師の診断」「公的年金制度の障害等級」や「特定の疾病」など、保険会社によって大きく異なる。またそれらの所定状態が一定期間継続することが給付要件になっている。
子ども・老後に備える	学資保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもの進学や入学に合わせて祝金や満期保険金が支払われる。</li> <li>・契約者の親等が死亡した場合、その後の保険料支払いが免除される。</li> </ul>	祝金や満期保険金の総額が、保険料の支払い総額を下回る場合がある。
	個人年金保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約時に年金受取開始年齢、受取期間を定める。</li> <li>・生死に関係なく年金を一定期間受け取る「確定年金」、終身受取、保障期間中に死亡した場合、残りの保障期間は遺族が受け取れる「保障期間付終身年金」などがある。</li> </ul>	特別勘定で運用される「変額個人年金保険」は、株や債券価格や為替の変動の影響を受け、年金や解約返戻金が払込保険料総額を下回る場合がある。
その他	外貨建て保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>・払込保険料や死亡保険金、満期保険金は豪ドルや米ドルなどの外貨換算される。</li> <li>・終身保険、養老保険、個人年金保険などの種類があり、日本より高い海外の金利で運用し、予定利率を高く設定している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約初期、保険期間中、年金受取期間中など多くの費用を取られ、高い。</li> <li>・為替レートの変動により、円換算後の保険金額が円貨払込保険料額より下回る場合がある。</li> <li>・クーリング・オフの返還金は「円入金特約」を付帯していなければ外貨になるため、原状回復されない場合がある。</li> </ul>

当規定はほとんどの保険会社の入院特約にあります。相談者の母の2回目の入院は、1回目の入院と同一の床ずれであり、前入院から180日以内の入院だったため、1回目の入院の継続とみなされ、給付対象外になってしまったのです。

しかし母親の入院の原因となった床ずれは、寝たきり状態を示しており、また認知症を発症し、重度の要介護状

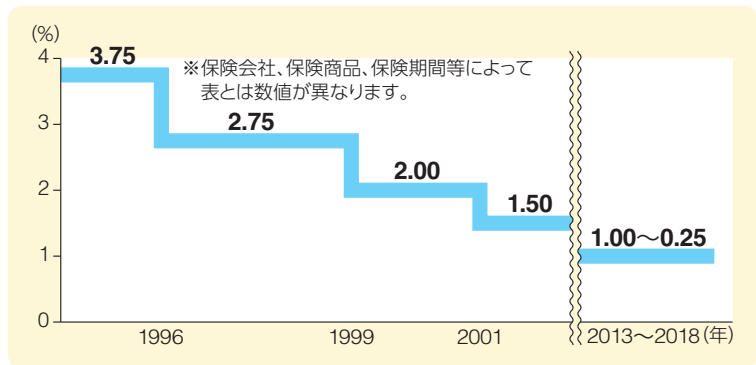
態であったことから**保険料払込免除特約**<sup>★3</sup>を付加していれば、同状態となった所定の時期にさかのぼって、今まで払い込んだ保険料の返還請求も可能と考えられます。保険会社に問い合わせたところ、保険料払込免除特約が付加されていました。母親の主治医のカルテやショートステイ等で利用していた介護施設の記録によって当特約の適用時期は26カ月前であることが判明し、その期間の払い込んだ保険料は返還され、以降の保険料の払込みも免除されました。

### 事例2

20数年前に加入した終身保険の見直しを顔見知りの郵便局員から勧められた。「入院1日目に5倍のお金が出るものがありますよ。今はどこの病院も入院期間が短くなっているから……。それに**日帰り手術**<sup>★4</sup>にも保険金が出ます」と言われた。翌日、その郵便局員が自宅に訪れ、加入していた終身保険を解約して、新たな終身保険に加入した。しかし最近、生命保険の勧誘が問題になっていることから、この契約の見直しは大丈夫かと心配になってきた。  
(60歳代 女性)

相談者の新契約は、現在の保険契約を解約して、その返還金を次の保険料に充てて直ちに同種の新保険契約をする「乗換契約」でした。終身保険の基本契約(主契約)に医療関連特約を付加したもので、入院1日目に入院保障日額の5倍

表2 生命保険の予定利率の推移



※筆者作成

の**入院初期保険金(入院一時金)**<sup>★5</sup>が支払われるなど、乗換前契約の医療保障より手厚くなっていました。しかし基本契約の終身保険部分は乗換前契約の保障内容と同じだったため、乗換える必要はなく、本来は特約だけの切替えでよかったです。乗換後の保険料は「**転換契約**」<sup>\*1</sup>と同様、乗換契約時点の年齢と**予定利率**<sup>★6</sup>により大きくかわります。年齢は当然、乗換前の契約時点より高くなり、予定利率が低い今(表2)、同じ保障内容でも保険料は高くなり、相談者にとって不利な乗換契約になっていました。

現在、大きな社会問題になっている生命保険の不適切販売の一因が**事例2**のように「乗換契約」に関連したものです。同社の内部規定では、新契約後6カ月以内に旧契約を解約した場合、および旧契約の解約後、4カ月以内に新契約を締結した場合は「乗換契約」と定義しています。「乗換契約」は営業手当や業績評価は新規契約より低いことから「乗換契約」逃れが行われるようになったようです。(a)「新契約の申し込み後6カ月間は旧契約の解約はできない」(b)「旧契約の解約後、4カ月間は新契約をできない」などの虚偽説明を行い、(a)は保険料の二重払い、(b)は無保障状態という問題が次々と起きたのです。**事例2**は生命保険会社と話し合い、結果、乗換前の契約に戻り特約だけ切り替えられました。

\*1 ウェブ版「国民生活」2019年4月号「気になるこの用語」転換契約 [http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201904\\_12.pdf](http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201904_12.pdf)



### 乗換えと転換

乗換契約も転換契約も、**事例2**のように保険料は上がる場合が多く、新たに健康告知も必要となります。保障の見直しは、「特約の中途付加<sup>\*2</sup>」「減額」「払済保険<sup>\*3</sup>への変更」などもあり、乗換や転換する前に他の見直し方法も検討すべきです。

#### 《乗換えと転換の主な違い》

**乗換え**：乗換前の契約は解約。**解約返戻金<sup>\*7</sup>**を新契約に充当することが多い。

- ・乗換前契約の**特別配当金<sup>\*8</sup>**は引継げない。
- ・契約は乗換前契約と異なる保険会社でも可能。
- 転換**：転換前契約の**責任準備金<sup>\*9</sup>**（積立部分）を下取り価格として新契約に充当する。
- ・転換前契約の**特別配当金<sup>\*8</sup>**は新契約に引継がれる。
- ・新契約時の告知義務違反に問われた場合、一部を除き転換前契約に戻される。
- ・契約は転換前契約と同一の保険会社のみ。

### 事例3

銀行から電話があり、夫(78歳)の定期預金が満期になる。次の運用について話したいと言われ、夫について銀行へ行った。夫は銀行の担当者に「元本保証のものがよい」と言ったが「今は利率が高い米ドル建の一時払い外貨建ての終身保険がよい」と言われた。そのしくみは複雑で夫と一緒に説明を聞いたが理解できない。夫も長時間の説明に疲れ、時折うとうとと居眠りをする有り様だったが、担当者は説明を続け、「不明な点は？ご理解されるまで説明します」と言った。夫は「もういい」と言い、契約してしまった。担当者は何種類かの書面を出し「もう少しで終わります。ここと、ここに署名を」と指示した。入店から既に2時間半が経過していた。

帰宅後に見た書面の控えは「**意向確認書<sup>\*10</sup>**兼適合性確認書」など3枚あったが、内容がよく分からない。注意喚起情報には、一時払い金の4%もの契約初期費用に加え、契約後にも毎月費用がかかると載っている。長い説明だったのに肝心の費用についての説明はなかった。(70歳代 女性)

一時払い外貨建て保険は主に金融機関で販売され、一時払い保険料から契約初期費用、死亡保障等の保険契約関係費用などを差し引いて、外貨で運用されます。年金、死亡保険金や解約返戻金は外貨払いで為替などの市場リスクを伴うため、一時払い保険料を下回る可能性があります。

ます。相談者が望んだ元本保証商品ではないのです。また一時払い外貨建保険のしくみは複雑なものも多く、**事例3**の商品は保険期間が3つに区分され、その区分ごとに保障内容、支払条件が異なる複雑なものでした。顧客の意向を無視し、難解な保障内容、市場リスクなどの長時間説明のために気力、体力を消耗した高齢者に意向・適合性確認の書面に署名させていたのです。意向確認義務(保険業法294条の2)および適合性の原則(保険業法300条の2)を逸脱した契約と考えられますが、相談者から「夫は気力がなく、銀行や保険会社ともめたくない。契約はこのままでよいと言っているが、今後、銀行に気をつけてほしい」と申し出がありました。納得できない契約であっても解約処理に注ぐ気力が起きない高齢者もいるのです。

同商品はクーリング・オフもできますが、原状回復されない場合があります。クーリング・オフを行った場合「**円入金特約<sup>\*11</sup>**」を付加しなければ外貨返還となり、円に換金すると為替交換手数料や為替差損が出る場合もあるため、一時払い保険料は全額返還されない可能性があります。しかし、筆者が所属する特定非営利活動法人消費者情報ネット<sup>\*4</sup>の「生損保研究会ぐるーぷ31」が行った「一時払い外貨建て保険の銀行窓口販売実態調査」では、クーリング・オフ時の返還貨幣や「**円入金特約<sup>\*11</sup>**」を説明する

\*2 現在の契約に、死亡保障額を増やしたり、病気・ケガなどの特約を契約途中で付加すること。

\*3 「特集3」の10ページ参照

\*4 特定非営利活動法人 消費者情報ネット <http://npo-connet.org>

銀行の販売窓口は、ほとんどありませんでした。当問題に関し、適格消費者団体の特定非営利活動法人ひょうご消費者ネットが(一社)生命保険協会に「クーリング・オフした場合に、円入金特約を締結しているときでなくても、返金を外国通貨で行うことなく円貨で行うようにすること」を求め、申出書<sup>\*5</sup>を送り、現在、協議中です。

なお、(一社)生命保険協会は「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」<sup>\*6</sup>「金融機関代理店における募集補助資料作成ガイドライン」<sup>\*7</sup>を作成し、高齢者に配慮した取組みを会員会社と販売窓口の金融機関に求めているが、それに則した販売が少ないのが現状です。

### 保険用語集

#### ★1 入院限度日数と通算限度日数

1回の給付対象となった入院日数の合計が通算入院日数となり、その日数にも限度が設けられている。しかし、がんなどの特定疾患は入院日数無制限となっている場合があり、それらの入院日数は計算されない。また一般的に保険期間終了前の入院は、退院が保険期間満了後になっても入院限度日数内であれば、退院までの入院日数は給付対象となる。

注)介護老人保健施設など医療法に定める医療機関でない施設への入所は給付対象外。

#### ★2 入院不担保期間

入院初日から保障されない期間。以前は不担保期間が長かったが、徐々に短くなり、最近は日帰り入院も保障する不担保期間のないものが増えている。

#### ★3 保険料払込免除特約

所定の身体障害状態や要介護状態等に該当したとき、以降の保険料払込みを免除される特約。中には所定の状態が180日継続しなければ該当しない厳しい給付条件もあり、保障内容をしっかり確認する必要がある。

#### ★4 日帰り手術

来院からその日の帰宅までの間に受ける手術。

注)検査のための手術や美容整形など、治療を目的としない手術は給付対象外になる。創傷処理、皮膚切開術等も給付対象外。

#### ★5 入院初期保険金(入院一時金)

入院日数に関わらず、入院当初に一定の金額が一時金として受け取れる。入院日額の設定はなく、一時金のみ給付されるものもある。

#### ★6 予定利率

生命保険会社は保険料を有価証券投資や貸付などで運用し、その収益をあらかじめ見込んで一定の利率を保険料から割り引いている。その一定の利率を予定利率という(表2参照)。

#### ★7 解約返戻金

保険を解約した場合、責任準備金<sup>\*9</sup>を基準額として、そこから解約手数料等が差し引かれ、保険契約者に返還されるお金。

#### ★8 特別配当金

保険料を決める3つの予定率(予定死差率、予定利率、予定事業費率)と実際の率とのそれぞれの差によって剰余金が生じた場合のみ、契約者に分配されるお金。配当には「通常配当」と「特別配当」があり、契約消滅時や長期契約者へ配当されるのが「特別配当金」である。保険商品によっては、無配当にして保険料を安く設定しているものもある。

#### ★9 責任準備金

将来、満期保険金や死亡保険金など、保険契約者への支払いに備え、保険料の中から保険会社が積み立てておくお金。これは保険業法で定められ、万が一責任準備金が不足している場合、保険会社に対し監督官庁が行政指導を行う。保険会社が経営破綻した場合、契約は生命保険契約者保護機構に移行し、責任準備金の90%までが保護の対象となる。

#### ★10 意向確認書

保険勧誘に際し、契約内容が希望の保障内容に合致しているか消費者が確認するための書面。保険会社には消費者の意向を把握する義務が保険業法294条の2によって課せられている。

#### ★11 円入金特約

生命保険会社が保険料を円貨で受領し、所定の基準で為替レートをを用いて指定通貨(外貨)に両替する特約。

注)当特約を付加せずに、販売窓口の金融機関で円貨を外貨預金口座から生命保険会社に保険料を支払った場合、外貨入金となり、クーリング・オフによる返還金は外貨になる。

注)円入金特約を取り扱っていない金融機関もある。

\*5 適格消費者団体 特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット <http://hyogo-c-net.com/>

\*6 <https://www.seiho.or.jp/activity/guideline/pdf/elderly.pdf>

\*7 <https://www.seiho.or.jp/activity/guideline/pdf/hojoshiryou.pdf>