

保険金不払い、1136億円

01~10年 金融庁、改善命令は解除

金融庁は16日、保険金不払い問題で生命保険10社に対して2008年に出した業務改善命令を解除した。01年度から10年度までの10年間の不払いは全体で約116万件、計1136億円にのぼったが、最近は何れも減り、改善したと判断した。05年から保険業界を揺るがしてきた不払い問題はひと区切りとなる。

金融庁は、10社に対して半年ごとに改善状況や不払い件数を報告するよう求めてきたが、今後は報告を求めない代わりに、すべての生命保険会社に対して自主的な公表を求める。金融庁によると、ピーク

の05年度に10社で約17万8千件、計約198億円だった不払いは、10年度は約2千件、計約4億円に減った。各社は、契約者が保険金を請求するときに出す書類のチェックを強化し、支払

い漏れを少なくしたという。また、「死亡時だけでなく、入院や手術でも給付金がもらえない」といった本契約に追加する「特約」は、請求を忘れて給付金が払われないなど不払いの温床になっていたが、特約を減らすなど商品の見直しもしたという。不払い問題では、「契約者からの請求がなければ保険金は支払わない」という保険業界の姿勢が批判された。新しい契約獲得に力を

■生保10社の保険金不払い

	件数	金額(億円)
第一生命	10万0163	304
住友生命	11万6586	193
明治安田生命	15万6999	178
日本生命	44万4577	145
大同生命	1万5300	88
朝日生命	3万7152	71
三井生命	14万5415	60
アリコ	5万3650	43
アフラック	6万6209	29
富国生命	2万9346	17

2001~10年度の合計、金融庁まとめ。金額は億円未満を切り捨て



保険金不払い問題

保険会社が支払うべき保険金を支払わなかったり、契約を十分説明しなかったりした問題。2005年に明治安田生命で発覚し、ほかの生損保でも相次いだ。保険金の支払いをわざと減らそうとする悪質なケースもあった。金融庁は08年7月、件数が多かった国内生保8社と外資系生保2社に業務改善命令を出した。

入れるあまり、すでに契約している客へのサービスがおろそかになる傾向も指摘された。こうした反省から保険会社は、既存の契約者への訪問活動を始めたり、保険会社側から請求漏れをみつめて契約者に知らせたりするなど、営業のあり方も見直したという。不払いの件数は減ったとはいえ、なくなったわけでは

ない。契約者がうっかり保険金の請求を忘れてしまったり、結果的に不払いになるケースを完全に防ぐことはできないからだ。保険が複雑になるほど請求漏れは起きやすくなるが、元保険会社勤務でファイナンシャルプランナーの内藤真弓さんは「消費者にとって商品がわかりやすくなる」と指摘する。保険会社が保険料収入

を増やそうと、新商品を出したり特約を付けたりする傾向は残っている。契約者への丁寧な説明も欠かせないが、全国消費者生活相談員協会の丹野美絵子理事長は「丁寧な説明を目指す」として書類が増え、かえって契約の中身がわかりにくくなっている。早くも教訓が形骸化しつつある」と指摘する。(岡林佐和)