

# 「2×4」過払い

# 保険料改定説明なし

# 更新時「故意では」

保険金の支払いを渋って批判を浴びた損害保険業界の不祥事が止まらない。ツーバイフォー(2×4)住宅を建てた、ある消費者が払い過ぎに気付いたのは全くの偶然だった。「保険料率の改定があったら損害保険会社側がきちんと説明してくれないと、消費者は知りようがない。苦情を言うまで黙っているなんて詐欺にでも遭った気分だ」。発覚後1年を経ても憤りは収まらない。

―1面参照

東京都内で開業する、ある弁護士は05年9月、自宅の増築をきっかけに火災保険の契約を大手損保と結び直した。

届いた保険証券を見た妻が不自然な記載に気づいた。「木造モルタル塗り 一部ツーバイフォー造り」

2×4で建てたのは、増築部分だけではない。80年代に建てた母屋も同じだった。なのになぜ妻は「おかしい」と感じ

て、損保の代理店に問い合わせた。「2×4だと何か特別なのか。うちは一部ではなく全部2×4。そう書き直すべきだ」

代理店は当初、取り合おうとしなかった。「母屋部分については以前からの契約を更新しているだけ。問題ない」妻は納得しなかった。「2×4はローンや税務上の優遇措置がある。実は保険にも何かあるのではないか」と反論した。数日後、代理店によ

やくミスを認めた。「2×4住宅は99年7月に保険料率を改定した。申し込みの用紙を送る」

保から過去2回の契約ミス分も合わせ、差額を返還させた。年6%の利息も付加させた結果、返還金は28万円に上った。

されず、過払いを続けている消費者は全国的にも多いのではないかと指摘する。

約を更新した事務上のミス。改定された保険料率の適用は消費者側からの申告がないとできないもので、決して故意ではない」と弁明した。

あった更新時に何の説明もなかった。割高な保険料を取り続けるために故意に知らせなかったと「かえらない」と話す。

《解説》2×4住宅で、火災保険料の取り過ぎが広範囲に及んでいる可能性が強いのに、顧客から苦情が寄せられた場合にだけ返金に応じ、あとはほおかぶり―そんな姿勢が今回も損保各社で繰り返された。

長」と各社とも反省しきりだった。ところが、今回の取り過ぎでは「2×4の保険料率は、消費者からの申し出があって初めて適用される」と口をそろえ、顧客への責任転嫁とも受け取れる言動が目立つ。

事実で、すべての責任が損保側にあるわけではない。しかし、取り過ぎが発覚した後も、全体像の把握に努めないばかりか、顧客に積極的に情報開示をしようとしていない姿勢には首をかしげざるを得ない。一連の不払いで繰り返して指摘された業界の「顧客軽視」が是正されたとはいえない。

05年9月に支払った10年分の保険料は、約64万円。これを代理店に正しい料率で計算をさせたら、保険料は約42万円とわかった。不信感が募り、保険を解約した。損

で発覚したときは、「消費者保護への対応が十分でなかった」(石原邦夫・東京海上日動火災社

理店側の対応が遅れたら、消費者が2×4と申告しなかったりしたのは

「顧客軽視」が是正されたとはいえない。(安川嘉泰)

# 変わらぬ顧客軽視

(安川嘉泰)