

2016年8月23日

株式会社かんぽ生命保険  
取締役兼代表執行役社長 石井 雅実 様

適格消費者団体  
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西  
理事長 榎 彰 徳  
【連絡先（事務局）】担当：袋井  
〒540-6591大阪市中央区石町1-1-1  
天満橋千代田ビル2号館  
TEL. 06-6945-0729 FAX. 06-6945-0730  
E-mail : info@kc-s.or.jp  
HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

## 要請書

簡易生命保険の約款をめぐる問題について、当団体の2016年4月27日付け「お問い合わせ」に対し、2016年5月27日付けにてご回答（以下貴社回答書といいます）をいただきました。ご回答をいただきありがとうございます。

当団体において貴社回答書及びご送付いただいた資料を検討した結果、年に一度「ご契約内容のお知らせ」において、死亡保険金受取人が無指定の場合は、被保険者の遺族が死亡保険金受取人となることが案内され、ご契約ハンドブックにおいて保険金受取人指定の確認が促されていることが理解できました。しかしながら、保険金の支払いに関し、契約内容の十分な周知が不足しているものと考えられます。貴社に対して下記の各点を明確にした案内を、契約者に対して行われるよう要請いたします。なお、本「要請」は、消費者契約法第12条に基づくものではなく、消費者団体としての任意の要請です。

本要請に対する貴社のご回答を、2016年9月23日までに書面にて当団体事務局まで送付いただきますよう、お願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

なお、既にご連絡いたしておりますとおり、本「要請」は公開の方式で行わせていただきます。したがって、本「要請」の内容、及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等を、当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。※

※詳しくは、前回独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構宛に送付の“KC'sの「お問い合わせ」「申入れ」「要請」「差止請求訴訟」における活動方針・情報公開ルールについて”をお読みいただくとともに、ご不明な点はお問い合わせください（念のため、今回も同封させていただきます）。

## 記

### 【要 請 書】

#### 1. 要請の趣旨

(1) 契約者に対して、以下の点を明確にした案内を行われることを求めます。

- ① 保険金受取人指定の確認を促されるにあたっては、指定の有無の確認だけではなく、指定された保険金受取人の生存の確認を求めること。
- ② 相続人ではあっても遺族に該当しない者を具体例を挙げて説明をすること。  
(例えば、ひ孫、甥、姪など)
- ③ 死亡保険金受取人が指定されていても、被保険者よりも先に死亡した場合、指定されていた死亡保険金受取人の相続人や、被保険者の相続人が受取人になるのではなく、死亡保険金受取人は無指定の状態になり、「遺族」に該当する者が死亡保険金受取人になることを分かりやすく説明すること。
- ④ 「遺族」に該当する者が不存在の場合、他に相続人が存在しても保険金を受け取ることができる者はおらず、その保険金は他の加入者の配当原資に回されることを分かりやすく説明すること。

(2) 上記の点を明確にした案内の案をご作成頂きましたら、その具体的内容を当機構宛にご提示ください。また、すでにご送付いただいた資料以外で契約者に対して上記の内容を分かりやすく説明した案内等がございましたら、契約者に対する送付の時期及び方法を明らかにして、ご送付下さいますようお願いいたします。

## 2. 要請の理由

貴社に送付いただいた資料を検討した結果、保険金の支払いに関し、以下の各点について契約者に対する契約内容の十分な周知が不足しているものと考えられます。

- ① 「遺族」に該当する者の範囲と相続人に該当する者の範囲の違いが分かりやすく説明されていない。
- ② 死亡保険金受取人が指定されていても、被保険者よりも先に死亡した場合、指定されていた死亡保険金受取人の相続人や、被保険者の相続人が受取人になるのではなく、死亡保険金受取人は無指定の状態になり、「遺族」に該当する者が死亡保険金受取人になることについて、分かりやすく説明されていない。
- ③ 簡易保険法55条第2項の「遺族」に該当する者が不存在の場合、他に相続人が存在しても保険金を受け取ることができる者はおらず、その保険金は他の加入者の配当原資に回されることについて、分かりやすく説明されていない。

契約者は、保険金の支払を目的として保険契約を締結するものですから、自分が亡くなった後、相続人が存在するにもかかわらず、保険金が支払われず、他の加入者の配当原資に回される場合があることを想定していないことが一般的です。通常の生命保険契約においては、相続人が存在する限り保険金の支払が行われる約款になっていることから、相続人に対する保険金の支払は、当然の期待と言って良いと思われまます。

従って、このような一般的な契約者の期待と異なる契約内容を採用するのであれば、契約者に対して、特にその点の注意を喚起し、死亡保険金受取人が不在となる状況をできる限り防止すべきであると、当団体は考えます。

以上