

機構 第 1553 号
平成 28 年 9 月 29 日

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 様

独立行政法人 郵便貯金・簡易生命保険管理機構
理事長 浦野 道郎

要請書に対する回答について

拝復 株式会社かんぽ生命保険あてお寄せいただきました平成 28 年 8 月 23 日付けの要請書を拝見いたしました。

貴職からこのたびお申出いただきました要請につきましては、郵政民営化法の規定により当機構が承継した簡易生命保険契約に係るものであることから、当機構より下記のとおり回答します。

敬具

記

1 貴機構からの要請の趣旨

(1) 契約者に対して、以下の点を明確にした案内が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 1 に対する回答

簡易生命保険契約の管理に関する業務については、株式会社かんぽ生命保険（以下「かんぽ生命」といいます。）に業務の一部を委託しており、かんぽ生命では以下の取組みを通じて保険金受取人の指定及び保険金のお受取りを契約者さま及び保険金受取人さまに促しております。

これを踏まえ、要請の内容に対して以下のとおり回答いたします。

要請①について

個別の簡易生命保険契約に対する保険金受取人の指定にあたって、以下の取組みを通じ、生存する個人を保険金受取人さまに指定いただいていることを含む契約内容のご確認をお願いしており、必要に応じ、保険金受取人の変更のお手続きをご案内しております。

(1) ご契約内容のお知らせ及びご契約ハンドブックの送付

かんぼ生命においては、毎年1回、10月中旬から下旬にかけて「ご契約内容のお知らせ」を契約者さまあてに送付し、死亡保険金受取人さまが無指定の場合は、被保険者さまのご遺族さまが死亡保険金受取人になることをお知らせしています。

また、同封の「ご契約ハンドブック」内においても、保険金受取人さまを指定されているか確認を促し、手続き方法をご案内しています。

【添付1（ご契約内容のお知らせの見本）及び添付2（ご契約ハンドブック）を参照ください。】

(2) 心のこもったサービス（かんぼつながる安心活動）の推進

かんぼ生命では、同社の業務委託先である日本郵便株式会社の郵便局とともに、お客さまとのあらゆる接点で「心のこもったサービス」をお届けしており、平成27年度から開始している「かんぼつながる安心活動」では、お客さまへの訪問活動などを通じて、各種ご案内の確実なお届け・スムーズな保険金等のお支払いのため、お客さまの連絡先や保険金受取人さまのお名前などのご契約内容に変更がないかを、郵便局の社員とご一緒に確認いただいております。

【添付3（かんぼつながる安心活動）を参照ください。】

要請②について

簡易生命保険契約において死亡保険金受取人さまが無指定状態の場合の受取人について、次の資料において記載しております。

(3) 相続のてびき及び保険金等のご請求についての記載

かんぼ生命において保険契約に係る相続が発生した場合にご確認いただく「相続のてびき」を作成し、その中で民法に定める法定相続人と簡易生命保険における遺族制度をそれぞれ説明しております。また、保険金等のご請求に係る手続きをご案内する「保険金等のご請求について」にも簡易生命保険における遺族の説明を記載しております。

この「相続のてびき」及び「保険金等のご請求について」については、かんぼ生命のホームページに掲載し、いつでも契約者さまが確認できるようにしております。

【添付4（相続のてびき（3～4頁））及び添付5（保険金等のご請求について（5頁））を参照ください。】

(4) ご契約のしおりへの記載

契約者さまに対しては、簡易生命保険契約のご加入時に「ご契約のしおり」をお渡ししており、同しおりにおいて、保険金受取人さまを指定されていない場合の保険金受取人さまについてご案内をしております。

【添付6（ご契約のしおり（平成18年10月作成、普通養老保険等）（35頁））を参照ください。】

要請③について

保険金受取人さまが無指定の状態でご被保険者さまがお亡くなりになった場合、相続人ではなく被保険者さまのご遺族さまが保険金受取人になることについては、(3)の資料において説明をしております。

す。

要請④について

かんぽ生命及び当機構といたしましては、上記(1)から(4)までの取組み等を通じてお客さまに保険金を確実にお受け取りいただけるよう取り運んでおります

これらの取組みの趣旨をお汲み取りいただき、ご理解を賜ればと存じます。

以上

連絡先：

専