

2018年1月26日

独立行政法人 郵便貯金・簡易生命保険管理機構
理事長 天野 藤男 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
〒540-0033大阪市中央区石町一丁目1番1号
天満橋千代田ビル2号館
TEL.06-6920-2911 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（その5）及びお問い合わせ

簡易生命保険の契約者への告知をめぐる問題について、当団体の要請に対し、2017年12月22日付にて「要請書その4に対する回答について」という文書を送っていただきました。対応いただき、ありがとうございました。

しかしながら、ご回答の内容を拝見致しますと、当団体の要請に関し、どの件にご対応いただけるのかも明示していただけておらず、回答いただけなかった事項もあります。当団体としては、必ずしも要請の趣旨を十分にお伝えできていなかったのではないかと危惧しています。

そこで、改めて前回の要請を行うに至った理由をご説明し、各事項に対し明確なご回答をいただきたく、本要請を行うものです。下記の各要請理由を踏まえて、今後のご対応をお願いするとともに、当団体の要請理由の中に誤りや誤解がございましたら、ご指摘頂きますようお願い致します。

また、今回のご回答を踏まえて質問がございます。併せてご回答いただきますようお願いいたします。

本「要請書（その5）及びお問い合わせ」に対する回答を、2018年2月23日までに文書にてご回答ください。

なお、前回同様、本「要請書（その5）及びお問い合わせ」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。既にご連絡いたしておりますとおり、本「要請書（その5）及びお問い合わせ」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機構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。

【要請】

I 送付いただいた資料に関する修正について

1. 「ご契約ハンドブック」5ページ目「主なお手続きのご案内」に関して

- 1) ③の注意書き2行目後半、「相続人であっても遺族として保険金を受け取れない場合がある」を赤字で強調してください。

この要請については、該当部分の文字数や情報量が多く、保険金受取人の指定又は変更を行うべきもっとも重要な理由である「手続を行わなければ、保険金を受け取れない場合がある」という点が見すごされてしまうおそれがあると考えためです。

- 2) 同4行目の「※遺族には、民法における代襲相続と同様の仕組みはありません。」を「※遺族には、民法における代襲相続と同様の仕組みはなく、甥姪・ひ孫等は含まれません。」と修正してください。

この要請については、一般の方にとって、民法における代襲相続という仕組み自体が自明なものとは言えず、それと同様ではないと説明されても意味が分からない可能性が高いと考えるためです。端的に甥姪・ひ孫等が含まれないという結論を併記しなければ、注意書きとして記載した意味がないと考えます。

2. 「相続の手引き」4ページ目「2 相続に関する基礎知識」に関して

「被保険者を中心とする遺族関係図」の下段の注書きを以下の順序に並べ替え及び修正をしてください。

- 注1 遺族には、民法における代襲相続と同様の仕組みはなく、甥姪・ひ孫等は含まれません。
- 注2 指定された死亡保険金受取人が既に死亡されている場合、死亡保険金

受取人が指定されていないこととなりますので、ご注意ください。

注3 簡易生命保険の保険契約の場合、（被保険者の）遺族に該当する者がいないときは保険金は支払われず、その保険金は他の加入者の配当原資に充てられます。

注4 かんぽ生命の保険契約の場合、（被保険者の）遺族に該当する者がいないときには、死亡保険金受取人の死亡時の法定相続人が死亡保険金受取人となります。

注1に「甥姪・ひ孫等は含まれません」と加えて頂きたい理由は前述の通りです。注2の内容を新たに加えることについては、指定された死亡保険金受取人が既に死亡している場合、その相続人が死亡保険金受取人になるという誤解を防ぐためです。一般の方の認識としては十分に有り得る誤解だと考えます。

3. 「保険金等のご請求について」67ページ目「用語の解説」に関して

1) 「遺族」欄中、冒頭の第1文に以下のとおり「 」内の文言の追加を求めます。

死亡保険金受取人が指定されていない場合または被保険者が死亡する前に指定された死亡保険金受取人が死亡した場合は「死亡保険金受取人が指定されていないことになり」、被保険者の遺族が死亡保険金受取人になります。

この要請の趣旨も前述の通りです。

2) 「遺族」注書きの順序の並べ替え及び追加・修正を求めます。

※1 遺族には、民法における代襲相続と同様の仕組みはなく、甥姪・ひ孫等は含まれません。

※2 簡易生命保険の保険契約の場合、（被保険者の）遺族に該当する者がいないときには保険金は支払われず、その保険金は他の加入者の配当原資に充てられます。

※3 かんぽ生命の保険契約の場合、（被保険者の）遺族に該当する者がいないときには、死亡保険金受取人の死亡時の法定相続人が死亡保険金受取人となります。

元の※2の内容を※1として冒頭に移したのは、「相続の手引き」4ページ目と同じ順序にした方が整合性があることと、この順序の方が理解しやすいと考えためです。また、「甥姪・ひ孫等は含まれません」と加える理由については、前述の通りです。

※2の内容を新たに加えたのは、次項の「か」で、この用語解説が、簡易生命保険の契約とかんぽ生命の契約の双方に共通して使用されるものであるとされているにもかかわらず、「遺族」の項に簡易生命保険契約の場合の解説が脱落していると考えためです。

4. 「簡易生命保険の財形年金 養老保険における同種増額」ご契約のしおり・約款7ページ目「第5 保険金または年金の受取人および受取方法」に関して「ご注意」書き第1文「上記の表に掲げる方がどなたもおられない場合には」を「上記の表に掲げる遺族に該当する者がいないときは」とするなど、表現を統一されるべきです。

この部分については遺族と明記した方が、一般の方にとって理解しやすいものと考え、要請をしております。

II その他の要請

1. 貴機構が「ご契約ハンドブック」を本年10月以降に契約者に発送される際に、上記各修正後の「ご契約ハンドブック」に加え、各修正後の「相続のてびき」4ページ目「2 相続に関する基礎知識」(1枚)を同封してください。
2. 仮に「ご契約ハンドブック」が既に発送されている場合、修正後の「相続のてびき」4ページ目「2 相続に関する基礎知識」(1枚)を、直ちに契約者に発送してください。

上記要請については、前述の通り、ご契約ハンドブックの最終ページ(P5)の記載だけでは、不十分であり、法律に詳しくない一般消費者に、記載内容を正しく理解してもらうため、(Iの1で)赤字強調を要望した「相続人であっても遺族として保険金を受け取れない場合がある」ことを別紙参照(「相続のてびき」P4)で補完するために要請したものです。

3. 「簡易生命保険の財形年金 養老保険における同種増額」ご契約のしおり・約款（以下、「本約款」といいます。）は、「必要に応じてお客様に手交」されるところですが、本約款7ページ目「第5 保険金または年金の受取人および受取方法」中、「ご注意」書きにおいて、「上記の表に掲げる方がどなたもおられない場合には、保険金をお支払いできませんので、あらかじめ、保険金受取人を指定してください。」とあります。

本約款は同契約者全員もしくは保険金受取人を指定されていない契約者全員に事前に周知しておかないと意味をなさないものになりますので、「必要に応じて」ではなく、今回の改訂後順次、同契約者全員もしくは保険金受取人を指定されていない契約者全員に手交もしくは発送してください。

ご回答では、「財形年金養老保険を同種増額変更した方全員に手交」とのことですが、増額変更していない人には手交も注意喚起もない状態となります。

要望の主旨は「手交」よりも、「契約者全員に対する周知」ですので、上記の要請をしております。

4. 郵便局の窓口において、旧簡保契約の受取人確認や遺族が不存在の際には、例え相続人がいる場合でも保険金は支払われず、最終的に他の契約者の配当原資になる旨の注意案内等を掲示してください。

既に契約者には今年度分のお知らせ等の封筒を送ってしまっていたので、次回まで1年間、この問題に関して契約者に注意喚起して頂ける方法がない、あるいはHP等で具体的な図等を用いて注意喚起するよう変更がなされたとしても、すべての契約者がHPを見るところは限らない（高齢者などは特に）ことから、一番、契約者が身近で情報を把握しやすい郵便局窓口において、注意喚起を要請しているものです。

【お問い合わせ】

貴機構は回答において「ご契約に関係するみなさまにとってより理解が深まるような資料となるよう配慮してまいります」と述べておられ、このことは改善された内容からも、当団体の問題意識と一致するものと思われます。資料を改定されるにあたって、いわゆるゲラの段階で当団体にご開示いただき、意見交換したいと当団体では考えています。貴機構のお考えをお聞かせください。

以上