

機構第 2228 号
平成 30 年 3 月 5 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 天野 藤 男

要請書（その 5）及びお問い合わせに対する回答について

拜復 当機構あてお寄せいただきました平成 30 年 1 月 26 日付けの要請書（その 5）及びお問い合わせ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及びお問い合わせにつきまして、下記のとおり回答します。

敬具

記

第 1 貴団体からの要請及びお問い合わせ

【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」を赤字で協調してください。

この要請については、当該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最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」という点が見過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番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 かんば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」と加えていただ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とおりです。

2) 「遺族」の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 かんば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、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るためです。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、前述のとおりです。

※2の内容を新たに加えたのは、事項の「か」で、この用語解説が、簡易生命保険の契約とかんば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及び受取方法」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」されるとのことですが、本約款7ページ目「第5 保険金または年金の受取人及び受取方法」中、「ご注意」書きにおいて、「上記の表に掲げる方がご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の指定を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、今回の改定後順次、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でき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も一致するものと思われまます。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。

第2 第1に対する回答

1 I - 1 - 1)の要請について

ご提示いただいた内容のとおり修正する予定です。

2 I - 1 - 2)の要請について

基本にご提示いただいた内容を踏まえて修正する予定です。

なお、ご提示いただいた内容のとおり記述した場合、お客さまにおいて、被保険者さまの甥姪・ひ孫等に当たる方は被保険者の遺族に該当することはないと誤認されるおそれがあること*から、『被保険者の遺族のうち、「子」及び「兄弟姉妹」には、民法に定められている代襲相続と同様の仕組みはなく、ひ孫・甥姪等は含まれません。』と修正する予定です。

※ 実際のケースとして、被保険者さまの甥姪・ひ孫等に当たる方で、遺族の順位の第7順位又は第8順位に該当することはあります。

3 I - 2の要請について

次の事項を除き、ご提示いただいた内容のとおり修正する予定です。

(1) 注1の記述については、上記2の回答のとおりです。

(2) 注2の追加について、各保険約款においては「指定された保険金受取人が死亡し更に保険金受取人の指定がない場合は、死亡保険金については被保険者の遺族を保険金受取人とする」旨を定めるものであり、「死亡保険金受取人が指定されていないことになる」と定めているものではないことから、追記は見送らせていただきたいと存じます。

4 I - 3 - 1)の要請について

上記3(2)の回答のとおりです。

5 I - 3 - 2)の要請について

次の事項を除き、ご提示いただいた内容のとおり修正する予定です。

(1) ※1の記述については、上記2の回答のとおりです。

(2) ※2の記述を追加することについて、「保険金等のご請求について」は、「相続のてびき」とは異なり、お客さまから保険金等の請求に関するお問い合わせを受けた際に、漏れなく確実に保険金等の請求を受けることを目的として交付する資料と位置付けています。

この位置付けのとおり、すでに保険金等をお支払いする事由が発生している蓋然性が高いお客さまに対して交付することを前提としており、ご提示いただいた内容のような記載・説明が、被保険者の遺族の第7順位・第8順位に該当しうるお客さまに対し、「受取人に該当しない」などの誤認を惹起し、保険金等をご請求いただけないおそれを生じさせることを懸念しております。

このような状況を踏まえ、本件資料においては追記を見送らせていただきたいと存じます。

6 I - 4の要請について

ご提示いただいた内容のとおり修正する予定です。

7 II - 1及びII - 2の要請について

当該資料は、所得税等の年末調整又は確定申告に用いる「保険料払込証明書(生命保険料控除証明書)」を送付する際に、お客さまへの定期的な周知事項をご案内することを目的として、同封し、毎年10月中にご契約者さまに発送しているものです。

上記1及び2の回答のとおり、来年度以降に発送する「ご契約ハンドブック」の記載については修正を予定しており、修正した内容は前述のスケジュールにて送付いたします。

また、要請の理由を踏まえ、来年度以降に発送する「ご契約ハンドブック」の P5 に、相続に関する詳細な資料をご希望される場合のご案内先を追加することを予定しています。

8 II - 3の要請について

本件「ご契約のしおり・約款」は、所定の条件に合致した上で、「財形年金養老保険の同種増額」の申し込みをしたお客さまに、同種増額契約の取扱いを説明する資料として手交しています。

そのため、所定の条件に合致せず、増額変更に応じることができないお客さまに、本件「ご契約のしおり・約款」を発送することは、このようなお客さまに対して、増額変更することができる若しくは増額されたと誤認を与える恐れがありますので、本契約の契約者全員に発送することは控えさせていただきます。

9 II - 4の要請及びIIの要請全般について

当機構及びかんぽ生命としては、お客さまへ漏れなく確実に保険金のお支払いをさせていただくことが重要と考えております。今後も「ご契約ハンドブック」のご契約者さまへの送付のほか、従前から説明させていただいております「かんぽつながる安心活動」を通じたお客さまへの訪問活動など、引き続きさまざまな機会を利用して、お客さまに必要な情報を適時適切に情報提供できるよう取り組んでおります。

なお、ご提示いただきました郵便局の窓口への掲示について、日常的なお客さま対応の場所である郵便局の窓口には保険金受取人が無指定である場合のご案内をことさらに掲示することは、お客さまへ漏れなく確実に保険金のお支払いをさせていただくという観点からは望ましくはないのではないかと考えております。

10 お問い合わせについて

貴団体からの要請又はお問い合わせについては、貴団体からも十分ご丁寧にご説明をいただき、当機構及びかんぽ生命としても貴団体からの要請の趣旨を汲み取り、上記のとおりご対応をお約束させていただいているものであることから、事前の意見交換について特段の希望はございませんことをご理解賜りたいと存じます。

11 その他

上記の回答において、対応を予定するものの改定の時期はおおむね今年度と同様、平成 30 年 10 月以降となる予定ですので、それにあわせて検討してまいります。

以上

連絡先：

独立行政法人 郵便貯金・簡易生命保険管理機構
保険部業務課

電話番号：03-5472-7101（代表）