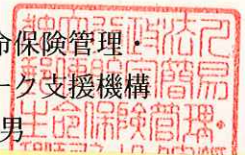


機構第 1179 号
令和元年 10 月 25 日

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 藤井 克裕 様

独立行政法人 郵便貯金簡易生命保険管理
郵便局ネットワーク支援機構
理事長 天野 藤 男



要請書（その 7）に対する回答について

拝復 当機構あてお寄せいただきました 2019 年 9 月 25 日付けの要請書(その 7)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

1. 要請の趣旨

- (1) 今回、当団体から貴機構にお送りしました【別紙 1】チラシ案と同様のものを簡易生命保険契約者に送付いただくとともに、本要請書に同封する【別紙 2】「ご契約ハンドブック P 2 の 5 に以下の①②どちらかの追記をお願いしたいと思います。」と題する資料記載のとおり、貴機構作成の「ご契約ハンドブック」P 2 の 5 を改訂していただくよう、要請します。
- (2) 簡易生命保険契約者が、今回、当団体から貴機構にお送りしました【別紙 1】チラシ案と同様のものに、直接アクセスすることが可能で、かつ「かんぽ生命契約」とは区別された WEB サイト上のリンクを作成していただきますよう要請します。

2. 要請の理由

<(1) に関しまして>

貴機構のこれまでのご対応にもかかわらず、簡易生命保険契約者に交付される書面等の全般を見ても、「遺族の範囲の限定によって保険金を受領できない場合がある」という簡易生命保険特有の問題点が同契約者に分かりやすく示されているとは感じられません。その最も大きな理由は、貴機構が「かんぽ生命契約」と「簡易生命保険契約」という異なる契約を同一の冊子等によってご案内されていることにあると思います。

この点、両契約は、同一若しくは類似する部分がほとんどであるため、貴機構は、費用対効果の観点から、この両契約を同一の冊子等で説明し、異なる部分のみ注記されておられるのではないかと思料いたします。

しかし、両契約の間には保険金を受領できる「遺族」の範囲に重大な違いがあり、「かんぽ生命

契約」では受領できる保険金が、「簡易生命保険契約」では受領できない場合があるという前記問題点について、簡易生命保険契約者の認識が可能にならなければ、両契約の重大な違いに同契約者が気付かないままになってしまう危険性があります。

当団体は、【別紙1】チラシ案により、簡易生命保険契約に特有の問題点につき、貴機構において同契約者に対する注意喚起を行うことを繰り返しお願いして参りましたが、パンフレット等の改訂時期が近い、などの理由で、これまで対応いただけませんでした。

パンフレット等の改訂については、前述のとおり、概ね、貴機構に対応していただきましたが、それでも、まだ、簡易生命保険契約者にとってわかりやすい内容になっていないことも前述のとおりです。

そこで、当団体にて、別紙のとおり、簡易生命保険契約者に対する注意喚起のためのチラシ案を作成しましたので、貴機構においてご検討いただき、簡易生命保険契約者に配布してください。

また、さらに、当団体は、貴機構の「ご契約ハンドブック」の簡易生命保険契約「ご契約内容の確認方法」中、「5 保険金受取人や指定代理請求人の指定はお済みですか」欄につき、本書同封【別紙2】のとおり修正案をご提案いたしますので、ご検討いただき、「ご契約ハンドブック」を改訂してください。

<(2)について>

上記に加えて、貴機構のWEBサイトも基本的には「かんぽ生命契約」と「簡易生命保険契約」を「同一のリンク先 pdf」にて説明されていますが、簡易生命保険特有の問題点の理解が困難であり、要請の趣旨のとよりの改善を要請します。

第2 第1に対する回答

貴団体からの要請書（その7）の送付を受け、当機構及びかんぽ生命において再度、今般の要請を含め検討をさせていただきました。

当機構及びかんぽ生命としては、保険金等はお客さまへ漏れなく確実にお支払いをさせていただくことが最も重要であると考えており、そのため、今後も「ご契約ハンドブック」のご契約者さまへの送付など、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することを通じ、よりご理解を深めていただけるよう努めて参りたいと考えております。

今回のご要請については今後の業務運営の貴重なご意見として承らせていただき、従前回答を差し上げました事情を踏まえ、当機構及びかんぽ生命においてお客さまへの対応をさせていただいていますことをご理解賜りたく、お願い申し上げます。

以上

連絡先：

独立行政法人 郵便貯金簡易生命保険管理・
郵便局ネットワーク支援機構 保険部業務課
電話番号：03-5472-7101（代表）