



第 73 号

西山 尚幸
KCCN 理事

かんぽ生命による不正販売その後

昨今のコロナ禍から昨年6月に発覚した「かんぽ生命」による不正販売については、先日の株主総会や職員の持続給付金請求といった報道があるくらいで忘れられたようです。

事案の詳細については周知のことと思いますが、改めて消費者にどんな不利益があったかまとめると、①新しい保険に換えるようすすめられて前の契約を解約したら、過去の病気などを理由に新しい保険への加入ができず、無保険状態になった。

②本来今の契約に特約を追加すれば済むところを、すべて解約させて新たな契約を結ばせた。

③過去に加入していた利率の高い契約を不十分な説明で解約させ、同じ内容で利率の低い保険に乗り換えさせた。

④本来すぐに解約しても問題のない契約を、会社側の営業成績計上の都合で前の契約を残したまま新しい契約を結び、保険料の支払いが二重に発生する期間があった。

⑤特に、契約内容をきちんと理解できない高齢者に対して「いつの間にかよくわからない契約に乗り換えられていた」といったことや複数の契約を結ばされていた。

といったところです。

KCCNでも、昨年学習会を開催し救済の手立てについて検討しましたが、個々の契約者が不利益を受けたことを認識していない場合もあり、かんぽ生命側の取り組みを見るしかないといった結論になりました。

報道では「法律やルールを軽視し、お客さんの利益よりも営業成績向上やノルマ達成を優先してきた企業風土が原因の1つ」と言われています。確かにその側面は非常に大きいのですが根本的な問題として、「かんぽ生命」が契約転換制度（現在の契約を活用して、新たな保険を契約する）を持っていないことにあると思います。

かんぽ生命では、主契約の保険金額を減額する場合を含めすべて既契約の解約と新規契約の締結が必要です。ここに不正を生み出す要因があると言えます。

問題発覚後、新規の営業活動は行っていないとのことですが、国内第3位の個人向け保険契約を保有する事業者として、その責任において、改めて全ての契約について意向確認などの手立てを行い、早期に解決が図られることを望みます。