

RM インフォメーション VOL.28 INFORMATION 2005.4

●発行 株式会社日本アルマック 〒102-0083 東京都千代田区麹町4-5桜井ビル4F TEL : 03-3288-2755 FAX : 03-3288-2757

4 月 号 C O N T E N T S

- 大手国内生保、苦情殺到で業務停止と改善命令
告知義務違反と自己責任について考える
- 中小企業におけるリスクに強い体質づくり 第3回「RMと危機管理の勘違い」
- 時流を読む 「巨大地震と日本人のリスク感覚」

大手国内生保、苦情殺到で業務停止と改善命令

告知義務違反と自己責任について考える

金融庁は2月25日、国内大手生保・明治安田生命に対し、個人保険の販売を2週間禁止する業務停止命令を出しました。これは生保業界においては異例と言えるほど厳しい処分です。

明治安田生命は、「契約者側に詐欺行為があった場合、保険金を支払わない」という約款上の規定を拡大解釈し、本来保険金を支払うべきケースであっても支払いを拒否していたということです。

また、営業担当者が契約者に健康状態を告知しないように勧めたり、会社に健康状態を正確に報告しないといった、適切でない募集行為があったことも明らかになりました。行政処分を受けて内部調査をしたところ、保険金を支払うべきであった事例は162件に上ったようです。

このニュースは新聞・テレビ等で大々的に報道されたため、よく理解されている方も多いかもかもしれませんが、ここであらためてまとめてみたいと思います。

生命保険に加入するには、自らの健康状態や職業などを告知する義務があります。これは、生命保険とは不特定多数の人々が出した保険料

で、相互に保障し合う制度だからです。つまり、健康体でない人や危険な職業の人たちが、無条件で生命保険に契約できるとしたら、健康な人や危険のない職業の人たちとの保険料の公平性が保たれないからです。

ここで、もし契約時の告知に漏れ（たとえば入院歴や、健康診断で指摘された症状を黙っていたなど）があれば、たとえ本人に悪意がなかったとしても、故意に病気などを隠していた「告知義務違反」とみなされてしまいます。場合によっては保険金が支払われないおそれもあります。

しかし生命保険の約款では、「契約して2年経過後は、虚偽の告知が原因で病気になったり死亡しても、告知義務違反は問わない」という意味の条文があります。つまり告知義務違反は、2年で時効になるということです。

しかし別の条文では、「2年経過後であっても、重大な告知義務違反の場合は詐欺行為とみなし、保険金を支払わない」というようなことも書かれているのです。

明治安田生命はこの条文に基づき、保険金の支払い拒否を繰り返したところ、多くの苦情が金融庁などに寄せられ、事件が明るみに出たのです。

営業担当者としては、保険の提案までこぎつけたお客様に、なんとか契約を結んでもらいたい。しかし話を聞いていく中で、どうやら過去に病歴があることがわかり、それを告知書に書かれると契約できない可能性が高い…

現在のお客様を見る限りは健康そうで、すぐに入院したりすることはないかもしれない。そこで例の条文を思い出し、「2年以内にその病気で入院しなければ問題ありません。黙っててください」となるのでしょうか。

お客様自身も、保険に対するニーズが高まっていることもあり、「病歴はあるけど契約はしたい」という気持ちになっています。そこで営業担当者が太鼓判を押すのですから、言われるままに契約をしてしまいます。

そして契約後、不幸にも保険金を請求しなければならぬ事態になったところ、保険会社の返答は、「病歴を隠していましたね。告知義務違反です。契約は解除になりますので、保険金も支払えません。ほら、約款にもそう書いてあります」。

以上はあくまで想像の話であり、本当にこのようなやり取りがあったのかは定かではありませんが、おそらく似たようなケースが多かったのではと推測されます。逆に、営業担当者側の後押しが無かったとしたら、ここまで苦情が出てこなかったかもしれません。

明治安田生命は今回の件を真摯に受け止め、経営方針の見直しが求められます。また業界全体にとってもイメージダウンは避けられないとみられ、今後も顧客との信頼関係の構築に一層取り組んでいく必要があります。

今回、明治安田生命が本来支払うはずだった、そして支払いを拒否した保険金は総額で15億円を超えるそうです。もともと病歴などで契約が厳しかったとはいえ、営業担当者の言葉を信じ

て保険料を支払い続けてきたのに、受取れるはずのお金が受取れないのでは、やりきれません。契約者によっては数千万円単位の金額のはずです。

これらの保険金はあらためて支払われることになりましたが、契約者や遺族がどれだけ不安な気持ちに追いこまれたのか想像できません。

現在、保険業界では、顧客への説明責任の重要性が厳しく叫ばれています。契約内容や、元本割れなどのリスクをお客様に説明し、そしてお客様がきちんと理解しているか。特にお客様に不利益が生じる可能性がある事柄こそ、理解を得られるために十分な説明が必要とされています。そうでないと、後々必ずトラブルになるからです。

しかし契約者側も保険会社に任せきりになるのではなく、「自分の責任で保険会社と商品を選ぶ」という自覚を持って、積極的に理解するような姿勢が求められます。何かと自己責任が問われる時代、「教えてもらってない」「約款なんて難しくて読んでない」のでは、言い訳でしかなくなるかもしれません。

もし自分の保険について理解しておらず、契約時も保険会社に勧められるがまま、という方にとっては、今回の事件は決して他人事ではありません。

保険会社側と契約者側が、責任と義務をしっかり果たすことによって、はじめて保険というシステムが成り立つのではないのでしょうか。

繰り返しになりますが、告知とは生命保険会社が契約者の公平性を保つために必要不可欠なものです。確かに病歴を持つ人にとっては、生命保険の加入は非常に困難なものと言えます。しかし、だからこそ健康な時に、万一の保障について考える必要があるのです。

リスクマネジメントと危機管理の勘違い

ある中小企業の社長が、私にこう言ったことがあります。

「浦嶋さん、なんでもリスク対策ができればいいけど、30年、40年に1回しか起きないものに、中小企業というのはお金を出せないんだよ。もし起きたら、そのときは終わりだよ」

その気持ちは良く分かりますが、私はこう返答しました。

「でも社長、30年に1回しかないかもしれないけど、貴社に致命的なダメージのあるリスクが30個あったら、毎年どれかが起きる確率になります。そこを守れなければ、倒れる確率は他社よりも上昇するでしょう。すべてのリスクにお金を投資するのが難しいのは分かります。しかし、リスクを分析して、会社としてダメージが小さいものと大きいものに分類してみてください。もし小さなリスクに支払われているコスト（リスクコスト）を大きなリスクの方に移し替えることができれば、大きな負担にはならないかもしれませんよ」

前回まで、リスクマネジメントを考える上での保険の重要性をご理解いただいたと思います。しかし、例えば地震リスクのように、保険は全てのリスクに万能ではありません。存在するリスクに保険をどう調達するかが財務を強くすることであり、保険でカバーできないリスクをどう積み立てて（収益力、自己資本力）補うか。そして、災害が発生しても被害が及ばないリスク対策（補強、移転などのリスクコントロール）をどう行うかが大事になります。これをバランス良く計画的に行うことが強い財務の実現であり、安定的な経営の実現なのです。

リスクマネジメントを日本語に訳すと、どんな言葉になるのでしょうか。一般的によく使われるのが、「危機管理」という表現です。

しかしこれは、間違った訳し方であると思います。

そしてこの勘違いが、リスクマネジメントの普及が日本で遅れた大きな要因の一つであると思うのです。

その理由は、「危機」という言葉から感じるものは、悲惨な事件や災害といった、暗いマイナスのイメージを連想させるからです。人間、いやなことは後回しにしがちです。したがって、経営に積極的に導入をしてこなかったのでは、と思うのです。

しかし、リスクマネジメントはもっと前向きな行動です。「リスク」という言葉を日本語で訳した場合、実は一番ピッタリあてはまるのは「冒険」です。つまり自分の夢や目標に挑戦する場合、必ず発生するものがリスクであり、リスクをマネジメントできない限り、夢や目標の実現はありません。70歳でエベレストに挑戦した三浦雄一郎氏も、リスクマネジメントなしに成功はなしえなかったはずですが、企業もまた、同じと言えます。

このように、リスクマネジメントとは前向きな挑戦に不可欠なものなのです。別の言い方をすると、「リスクマネジメントなしに、夢、目標の実現はありえない」のです。

今回は「リスクマネジメントの本質とは」

株式会社日本アルマック 代表取締役
日本リスクコンサルタント協会 専務理事
浦嶋 繁樹

時流を読む

リスクに対する感性が高まれば、自然と時代の「先」を読む力が備わってきます。最新ニュースをリスクマネジメントの視点で分析し、今後の展開や社会への影響を予想してみましょう。

巨大地震と日本人のリスク感覚

4月に控えたペイオフ解禁を受けて、「おたくの銀行は大丈夫か」といった問い合わせが金融機関に相次いでいるようです。しかし日本の金融システムは、金融機関はつぶれることもありうるのを前提としており、それを他に波及させないことを基本にしています。

つまり解禁後も破たんが無くなることはなく、預金者がそれを理解していないとまた大騒ぎになるかもしれません。

現在、BSE問題で米国産牛肉の輸入がストップしています。サンプル検査で十分リスク管理できるというアメルカ側に対し、日本側はあくまで全頭検査を主張。日本の学者の中には、全頭検査をしてもBSEを完全に把握できるわけではないという人もいます。

アメリカ人にしてみれば、ペイオフやBSEの問題にここまでナーバスになる日本人が、発生確率や被害レベルを考えると重大リスクである

はずの大震災に、非常に大らかに構えているのが理解できないかもしれません。

政府の中央防災会議「首都直下地震対策専門調査会」は、東京湾北部を震源としたマグニチュード7.3の「首都直下地震」が起きた場合、想定される経済被害は最悪で約120兆円に上ると発表しました。この数字は、2004年度政府予算の約1.4倍、被害額としては阪神大震災の10倍前後に相当します。

欧米企業が日本に拠点を置く際は、必ず大震災を想定した対策マニュアルを策定するそうです。今後は、日本進出のプロジェクト自体を見送る企業も増えてくるかもしれません。

元本割れや食品の問題には神経質になる反面、地震などの天災は「起きたら仕方ない」と受けとめがちな日本人のリスク感覚は、海外からの目にどう映るのでしょうか。

本コーナーは、(株)日本アルマック主催セミナー「全国リスクマネジメント研究会」の内容を編集したものです。セミナーの概要、参加申込方法等については、お気軽にお問い合わせください。

編集後記

サッカー日本代表のワールドカップ予選が佳境に入っています。先日テヘランで行われたイラン戦は惜しくも敗れてしまいましたが、他の2ヶ国に負けなければいいのですから、個人的には割と楽観視しています。そのイラン戦で、1-1の同点に追いついた時、ジーコ監督は「追加点を取って勝つ」采配を選択しました。しかしリスクマネジメント的に考えれば、「このまま守りきって負けない」試合を心がけるべきだったのでしょうか。

選手（経営資源）の活用、相手（市場）の調査と分析、局面での選択、そして結果が出なければ全責任を負う…スポーツの監督とは、つくづく経営者に似ていると思いました。（米原）

RM INFORMATION VOL.26 2005.4

2005年4月発行 定価420円（税込）

ご意見・ご要望は上記までお寄せください。