新保険法施行と査定の現場

㈱ASSUME代表　牧野 安博 氏

約100年ぶりの改正となった新保険法では消費者保護が前面に出され、告知義務が従来の「自発的申告義務」から「質問応答義務」に変わった。被保険者は保険者の質問に答えればよく、聞かれていないことに対しては告知義務違反を問われなくなった。この大幅な見直しに対して、査定現場ではどのように対応しているのか。これまで、生命保険の査定業務に数多く携わり、各地で講演活動を行っている㈱ASSUME代表の牧野安博氏に聞いた。

MDRT日本会大会分科会で講演する牧野氏

牧野氏によると、保険会社では4月に施行された保険法を受けて、告知すべき疾患をすべて告知書の疾病リストに列挙した会社と、顧客の手間を省くために疾病リストを少なくして簡単な告知書にした会社があるという。疾病リストは多い会社で約100疾病、少ないところで約30疾病と開きがあるが、疾病リストを少なくした会社でも、ほかの部分で告知を引き出す工夫を施していると見られる。

ただ、告知書の文言には依然として消費者が間違えやすい表現が含まれていると指摘する。例えば、「過去5年以内に7日以上にわたり、医師の診察、検査、投薬、治療を受けたことがありますか」といった告知書の質問に対して、病気などで医師にかかって7日分の投薬を受けた場合は、受診1日で治っても告知義務の対象となる。また、初診から終診までが対象期間となるため、同じ疾患で半年後に定期検査を受けた場合も告知義務の対象となる。

顧客の中には、軽い風邪や腹痛でも告知が必要になるケースがあることを理解していなかったり、受診したことを忘れているケースもある。また、保険会社によっては歯科治療も告知対象となるので注意が必要だという。

リスク細分型生命保険の必要性も

保険会社にとっては、多くの顧客が加入することでリスクが平均化する。そのためには、リスクを正確に見極めることが求められる。

牧野氏は「同じ疾病でも重いケースと軽いケースがあり、それを区分することも必要だ」と指摘する。医学が進歩して、新たな手術方法や新薬開発などによって引受査定基準も変わる。例えば、胃潰瘍（かいよう）かいようの場合、投薬だけの顧客と、ピロリ菌を除菌治療した顧客では、後者の方が再発リスクは少ない。仮に、ピロリ菌の除去を告知書で確認できれば、同じ胃潰瘍（かいよう）でもリスクの小さい顧客を獲得できる可能性がある。

一方、ピロリ菌の除菌治療に対する査定基準がない保険会社では、リスクを正確に評価できず、社内に常駐しているかどうかも保険会社にとって重要な鍵となる。医学の進歩により新契約の引受査定基準も変える必要があるからだ。今後の生命保険では、リスクへの対応の可否が新契約獲得に影響を与え、保険会社間格差が広がっていく可能性があると指摘する。

査定結果の説明責任が重要に

新契約の引き受けで遅れをとる。牧野氏は「告知のリスクを細分化して明確に評価できれば、これまで契約に至らなかった顧客の発掘につながり、収益増加の一助となる」と言う。

さらに、新たな医学知識や医療技術情報に対応できる医師（査定医）が求められる。従って告知漏れを予防する意味でも、限定列挙疾患の数が多い告知書の方が顧客にとって利便性が高い。

さらに顧客の告知書の書き方も重要である。例えば、「頭痛」という言葉だけでは、軽い偏頭痛か重大な疾病かの見分けができず、引受査定者にとっては評価が難しい。そうした顧客と引受査定者との感覚のギャップを埋めるためには、顧客と接する募集人がある程度、医療技術、保険医学や危険選択の知識を持ち、顧客に適切にアドバイスすることが求められる。

告知書表現に潜む問題点を指摘

募集人のための危険選択教育も不可欠

牧野氏は「加入したら、絶対に支払われる保険であるべき」と強調する。顧客にとっては軽い病気で、告知の対象にならないと思える疾患でも、保険金の支払い査定では約款に厳格に照らし合わせて判断される。場合によっては告知義務違反で解除のケースも考えられる。

牧野氏は「顧客に健康上の問題がある場合、募集人が適切なアドバイスをすることができれば、契約時の手間が減り、トラブルも減少するはずだ」と言う。

牧野氏は4月に沖縄で行われたMDRT日本会大会分科会のほか、各地で募集人向けに「正しい告知書の書き方」「上手な診査の受け方」など危険選択に関する講演を行っている。保険会社と募集人との知識の差を縮めるためだ。

保険法改正により消費者保護が一段と強化された今日、告知方法や査定結果などについても顧客への正確な説明責任が求められる。そのためには、保険会社の引き受けから支払いまでの業務の流れを理解し、顧客に適切に説明できる一流の募集人を数多く育てることが重要となる。

牧野氏が最近取り組んでいる携帯電話サイトの「保険のための医学知識」では、約800の病気を解説して、募集人が検索できる仕組みを構築している。今後は、会員制による新契約の取り扱い相談なども順次進めていく考えだ。

Homai Web
保険毎日新聞社のホームページ
http://www.homai.co.jp

交通事故における むち打ち損傷問題
B5判・315頁
定価3,885円（税込）
送料340円
平成21年3月刊
栗宇一樹・古笛恵子 編集　〔特別寄稿〕浅田浩之（三菱自動車工業㈱先行車両技術部）　保険毎日新聞社 刊
保険業界のみならず、医学、法学、工学など多くの関係者必読の書
◆ 医学、法学、工学面から分析
◆ 1998年以降の裁判例を中心に検討
◆ 低髄液圧症候群、PTSDにも言及
保険毎日新聞社　〒101-0032 東京都千代田区岩本町1-4-7　電話 03(3865)1401
お申し込みは FAX03-3865-1431
インターネットからもお申し込み可能です → http://www.homai.co.jp