

相談事例(40)

ペット保険とその補償対象

相談事例

ペット保険の契約更新時、今後持病の治療費は支払えないと通知が来た。今まで支払われていたのに納得できない。

■相談概要

3年前に飼い猫のためにペット保険に入ろうと思い、ネット上で複数の会社の保険を比較検討した。その中で内容が充実していて比較的保険料も安い大手の損害保険会社の保険に決めた。

保険金は1年更新で、保険期間中であれば治療費の50%を何度でも限度額(50万円)まで支払われるもの。保険料が少し安くなるのでネットで申し込んだ。

数か月後糖尿病を発症し、最初は4回で計98,000円の保険料を請求し支払われた。翌年同条件で更新し、糖尿病の治療費として約10万円の保険料を受取った。その他の病気やケガはなく保険料は請求していない。ところが今回2度目更新に当たり、保険会社から糖尿病の治療費は補償対象外にすると知らせてきた。理由を聞いても答えられないというばかりで納得できない。

■問題点

●ペット保険を扱う保険会社

近年、空前のペットブームの中、ペットの高齢化や医療の進歩によりペット保険市場は急拡大の一途をたどっています。

また、2007年4月の保険業法改正前は、国の許可なしに共済組合などが引き受けることができましたが、改正後は保険業を扱う会社のうち「損害保険会社」(4社)と「少額短期保険会社(注1)」(10社)の2種類の保険会社がペット保険を取り扱っています。後者はさまざまな異業種(建設、エネルギー事業、携帯電話キャリアなど)が次々に参入し、年々競争が激化しています。また「契約者保護機構」がないため、会社が倒産時の保険料や保険金が保護されません。

(注1) 保険金合計額1,000万円以下、契約保険期間1~2年の保険に限定された比較的事業規模が小さい会社。「契約者保護機構」を持たないため、会社が倒産した時の保険料や保険金は保護されない。

■相談処理

相談者に、画面上で申し込んだときの経緯を聞き取りました。しかし、記憶があやふやで

重要事項説明も読んだかどうか分かりません。申し込み後に送られてきた契約書面は確認したそうですが、保険約款の冊子は余りにも小さい文字でむずかしい文章が並んだ分厚いものだったため、読む気にならなかったということでした。

そこで当該保険会社に、契約当時の重要事項説明書及び保険約款の送付を依頼しました。詳細を確認すると、更新時「特定傷病」に指定されるとその治療費は補償対象外となり保険金は支払われないという【特約】が付いていました。ただし、「特定傷病」とはどのような病気で、どのような時にこの特約が適用されるかといった明確な説明はありません。

相談者は病気になったが保険に入っていたから安心と思っていたら、突然一方的に補償対象外にされてしまい怒り心頭でした。治療費が長期に高額かかる疾病に罹患したら、いつでも補償を外せるような何とも保険会社に都合のよい特約としか思えない、とのことでした。

当相談室ではネット上でどのように重要事項の説明をしているのか、直接保険会社に問い合わせました。それによると契約の申込みに至るまでに「重要事項説明はこちら」「注意喚起」などの形でリンクさせる手段を講じているとのことでした。しかし、そこを確認しなくても申し込みに進めてしまう仕組みでした。実際相談者はそこを開くことなく申し込み、その後郵送されてきた契約書面や約款を確認することなく過ごしていました。

保険の特約とは、本契約で不足している部分を補足するものという契約者にとって有利な約束事というイメージがありますが、今回のように契約者には不利なものもあります。約款を確認すると「マイクロチップ装着特約」「告知事項一部省略特約」「健康診断の省略に関する特約」等々、契約者にとって有利な特約に並んでこの特約が記載されていました。

重要事項説明書や約款をしっかりと確認しなかった相談者の落ち度は否めません。しかし、理由も告げられずに一方的に契約が変更され、補償できない疾病を指定されたり、保険料が減額されたりする可能性があることを契約前に知っていれば、契約しなかったかもしれません。

結局当該保険会社は「すべての加入者の公平性を維持する原則(公平性の原則)」を理由に、相談者の要望には一切応じませんでした。また、どのような基準でこの特約を適用するのかは、「悪意のある利用を防ぐ」という理由で一切答えられない。その内容で納得できないなら更新しないという選択もあるとのことでした。

●ネットでの申し込みが6割のペット保険

金融庁の保険会社向けの総合的な監督指針の中で重要事項説明について、「インターネットなどによる(非対面)情報の提供及び説明を行う場合、対面と同程度の体制の整備が必要」となっています。契約の6割がネットでの申し込みというペット保険の性質上、「重要事項説明」が口頭レベルで提供され十分納得してから契約に至るシステムの構築や、消費者が理解できる明確かつ平易な言葉を使った説明に努めることを事業者には要望します。消費者も人の保険とは全く違うものだという認識で正しく理解することに心掛けるべきでしょう。

当相談室では、引き続き保険会社別の契約内容、申込み方法などを比較検討し情報発信できればと考えています。