

教宣 せぶん

年齢を理由にした契約謝絶

産業の社会公共性とは？

相互扶助の考え方とは？

先日、支社の窓口にて年配の男性のお客さまがお見えになりました。ご用件をスタッフさんがお伺いし、多くの社員が出払っていたこともあり、その後の対応を私に依頼されました。私が言うのも失礼な話しですが、このお客さまはいかにも実直そうな方で、定年まで仕事をまっとうし、いまは年金生活を送られているという感じの方でした。ご用件は「年を取って心配になったので、家内とともに傷害保険に入りたいと思って、やって来ました」ということでした。本当に心苦しく感じたのですが、当社の70歳以降の引き受け規制のお話しをさせて頂きました。年齢をお尋ねすると、ご夫婦とも70歳を超えているということでした。丁重にお引き受けできない旨のお話しをさせて頂くと、「東京海上日動が一番大きな会社で、安心、信用できると思って来たのに」と穏やかな口調で言い残され、帰って行かれました。玄関の扉を開けて、ゆっくりとエレベーターホールに向かって歩いて行くお客さまの後姿を見て、つくづく「損保産業の使命とは何なのだろう？」「リーディングカンパニーの責任とは何なのだろう？」と思いました。

いま、傷害保険の収支が悪化しているという理由から、新規契約での、保険金額上限の引き下げや70歳以降の引き受け謝絶が行われています。70歳で線引きをし、それ以上の方の引き受けをお断りするやり方が損害保険会社として正しい方策なのか、甚だ疑問です。ささやかな金額でも良いからお守り代わりに傷害保険に入りたいという高齢者のニーズを、「高齢者は収支が悪い」という理由で、いとも簡単に拒否して良いのでしょうか。そこには、損保産業の社会公共性も、保険のもつ相互扶助の考え方も吹き飛ばされ、ただただ利益を残

すことだけに奔走する、“使命”を忘れた経営者の姿が垣間見えます。

私のお客さまでも 70 歳以降で傷害保険をご継続されている方はたくさんいますが、ケガなど一度もされないお客さまも数多くいらっしゃいますし、逆に若い方でも何度もケガをされ保険金請求される方もいます。一定額以上の保険金支払いがあったお客さまの次年度の契約は制限させてもらうとか、保険料を上げさせてもらうなどという方策をとった方が、お客さまもはるかに納得感があるはずですし、私たち募集に携わる者もしっかりと説明できます。収支改善をはかるなら、もっともっと考えられる手段はあると思いますが、どうして“後期高齢者医療制度”と同じ発想しか浮かばないのか、理解できません。

当社の“ブランド”と“実績”を信頼してくださって、わざわざ足を運んで保険を買いに来ていただいたお客さまが、年齢を理由に保険に入ることを拒まれ、肩を落としてお帰りになる後姿を、当社の経営者にも見て欲しかったと思います。