

～アクサ生命「医療・ガン保険の保障内容に関する認識と実態調査」～ 保障内容の記憶は時間とともに風化 理解度ギャップは6割以上

アクサ生命保険株式会社(本社:東京都港区、代表執行役社長兼CEO:ジャン＝ルイ・ローラン・ジョシ)は、30-50代の男女60名を対象に、加入している医療保険・ガン保険に対する認識と実際の保障内容の比較に関する実態調査を実施しました。その結果、半数以上の人々が、自分の認識と実際の保障内容にギャップが見られることが分かりました。

この調査は、「震災後に『見直したもの』」をテーマに行った事前調査(1万人対象/6月27日発表)の回答者のうち、医療保険・ガン保険に加入している方で、同調査の主旨に賛同いただいた60名に、保険証券および約款を持参いただき、新たに会場調査を実施したものです。事前調査時の保険の保障内容に関する回答結果と、保険証券および約款から確認した実際の保障内容とのギャップを比較分析しています。

調査結果の主なポイントは、次のとおりです。

約款 = 保険契約の内容や条件等を詳細かつ正確に記載した条文(文章)

保険の理解度ギャップ 61.7% 理解して加入したつもりでも、時間が経てばあいまいに

- 現在加入している医療保険・ガン保険がどのようなときに保障されるか、その理解度を見ると、事前の調査では半数以上が「理解している」(58.3%)と回答したものの、実際に保険証券および約款を確認すると「理解していた」と考える人は1/4 (25.0%)に減少。
- 保険の保障内容についての「理解があいまい」になっていたと気付いた理解度ダウン層は61.7%と、時間が経過するほど、記憶が風化する傾向に。

ギャップが大きいのは、「緩和ケア」「化学療法」「通院時ガン治療費」「退院後通院費」

- 自分の認識と実際の保障内容のギャップが大きかった項目は、「緩和ケア」(-18.3ポイント)、「化学療法」(-15.0ポイント)、「入院しなくても受けられるガン治療費」(-13.3ポイント)、「退院後にかかる通院治療費」(-6.7ポイント)など。

保障内容の満足度 3人に1人が評価ダウン 今の保険で十分のはずなのに、その実態は不十分

- 自分の加入している医療保険・ガン保険の保障内容が「十分だと思う」と答えた人は、事前調査では6割を超えたものの(63.3%)、保険証券および約款の確認後には「十分だと思う」と答えた人が半数以下(48.3%)に減少。
- 3人に1人は「保障内容が実際には低かった」(37.7%)と評価ダウン。

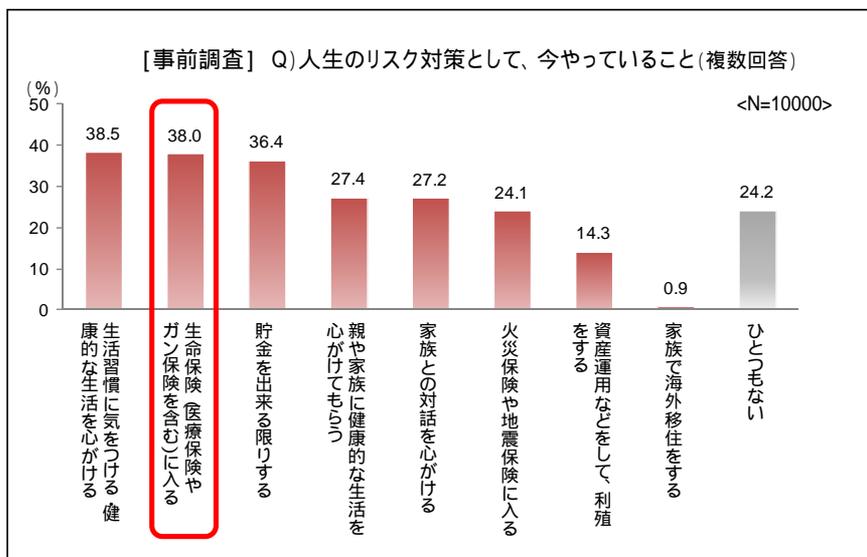
自分の保険の満足度、分岐点は2005年 7割以上が「見直したい」と回答

- 自分の保険の満足度は2005年以降に加入した人のほうが、2004年以前に加入した人より高い傾向に。2005年は満足度の分岐点。
- 7割以上(73.3%)が今の保険を「見直したい」と回答。

< アクサ生命 「医療・ガン保険の保障内容に関する認識と実態調査」実施概要 >

- 調査時期： 2011年6月25日(土)・26日(日)
- 調査方法： 集合調査 (調査会場への集合による調査)
- 調査対象： 30歳～59歳の男女で、医療保険またはガン保険の加入者 60人 (男性28人、女性32人)
事前調査の対象者(1万人)のうち、自身の加入する保険の証書および約款を持参出来る方60人
- 対象エリア： 一都三県(東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県)
- 調査会社： 株式会社ドゥ・ハウス
- 備考： [事前調査] = 「震災後に『見直したもの』実態調査」(6月27日発表)
[会場調査] = 「医療・ガン保険の保障内容に関する認識と実態調査」

今回の会場調査は、事前調査「震災後に『見直したもの』実態調査」(6月27日発表)の結果、自分の人生のリスクに備えるために「生命保険に入る」と答えた人の割合が第2位であったことを受けて実施したものです。



アクサ生命について

アクサ生命はAXAのメンバーカンパニーとして1994年に設立されました。AXAが世界で培ってきた知識と経験を活かし、多様なお客さまのニーズにお応えするため、死亡保障や医療・ガン保障、年金、資産形成など、幅広い商品を多様な販売チャネルを通じてお届けしています。

AXAグループについて

AXAグループはフィナンシャル・プロテクション分野で世界をリードするグローバル企業です。ヨーロッパ、北米、アジア太平洋地域を中心に、世界各国で事業を展開しています。AXAはパリ証券取引所に株式を上場しています。詳細はwww.axa.comをご参照ください。

～ 本件に関するお問い合わせは下記までお願いいたします～

アクサ生命保険株式会社 広報部
電話:03-6737-7140 FAX:03-6737-5964
<http://www.axa.co.jp/life>

募集補助資料登録番号:

AXA-B-110726-0224/9Y5

保険の理解度ギャップ 61.7%

現在加入している医療保険・ガン保険がどのようなときに保障されるのか、その理解度についてのギャップを調べてみました。

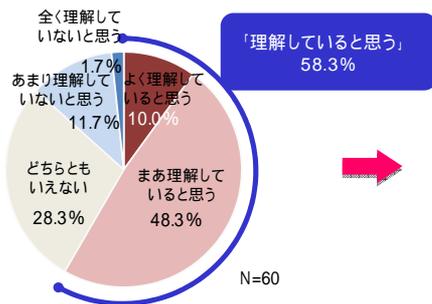
事前調査では「理解していると思う(よく+まあ)」と答えた人が半数以上(58.3%)、「理解していないと思う(あまり+全く)」と答えた人は13.4%であったのに対し[グラフ1]、会場調査で改めて内容を確認すると「理解していたと思う(よく+まあ)」は25.0%に減少、「理解していなかったと思う(あまり+全く)」が45.0%と半数近くとなっています。なお、「理解していたと思う(よく+まあ)」の回答した人の内訳を保険の加入年度別に見ると、2004年以前の加入者が20.0%、2005年～2009年の加入者が26.7%、2010年・2011年の加入者が53.3%を占めており、加入してから時間が経過するほど「理解していたと思う」と回答した人の割合は少なくなっています[グラフ2]。

これら2つの結果を比較すると、事前調査時は理解していると思っていたが、会場調査で「理解があいまいだった」と気付いた理解度ダウン層は、61.7%になりました[表1]。

自分は保障内容を正確に理解しているという認識でも、時間が経過すると記憶は風化していることが分かります。

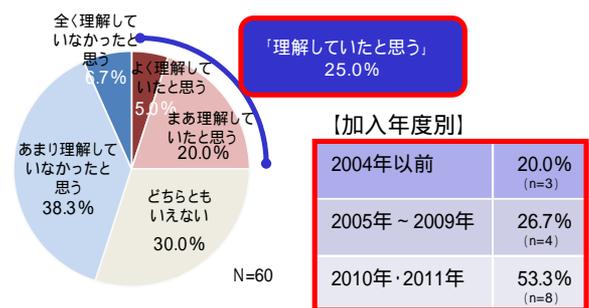
グラフ1) [事前調査]

自分の保険の保障内容への理解度



グラフ2) [会場調査]

自分の保険の保障内容への理解度



「理解していると思う」=「よく理解していると思う」+「まあ理解していると思う」

「理解していたと思う」=「よく理解していたと思う」+「まあ理解していたと思う」

表1) 事前調査時の理解度と会場調査後の理解度を比較

	After(会場調査時)						
	1.よく理解していた	2.まあ理解していた	3.どちらともいえない	4.あまり理解していなかった	5.全く理解していなかった		
Before(事前調査時)	1.よく理解している	5.0%	3.3%	0.0%	1.7%	0.0%	理解度ダウン層 61.7% (n=37)
	2.まあ理解している	0.0%	11.7%	20.0%	16.7%	0.0%	
	3.どちらともいえない	0.0%	3.3%	6.7%	13.3%	5.0%	
	4.あまり理解していない	0.0%	1.7%	3.3%	5.0%	1.7%	
	5.全く理解していない	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%	
							変動なし 28.3% (n=17)
							理解度アップ層 10.0% (n=6)

N=60

「緩和ケア」「化学療法」「通院時ガン治療費」「退院後通院費」等の保障が不十分

実際にはどのような保障内容の認識にギャップがあったのでしょうか。

医療保険やガン保険がカバーする全11項目の保障内容について聞いたところ、事前調査で認識していた保障内容と、会場調査で確認した実際の保障内容を比較すると[グラフ3]のような結果になりました。

事前調査で「十分保障されると思う(十分+まあ)」と答えた人の割合から、会場調査で実際に「保障があった」と答えた人の割合を差し引くと、「緩和ケア」(-18.3ポイント)、「化学療法」(-15.0ポイント)、「入院しなくても受けられるガン治療費」(-13.3ポイント)、「退院後にかかる通院治療費」(-6.7ポイント)などが大きなギャップを見せています[表2]。

グラフ3) [事前調査]自分の保険の保障内容への認識 / [会場調査]で明らかになった実際の保障内容

N=60

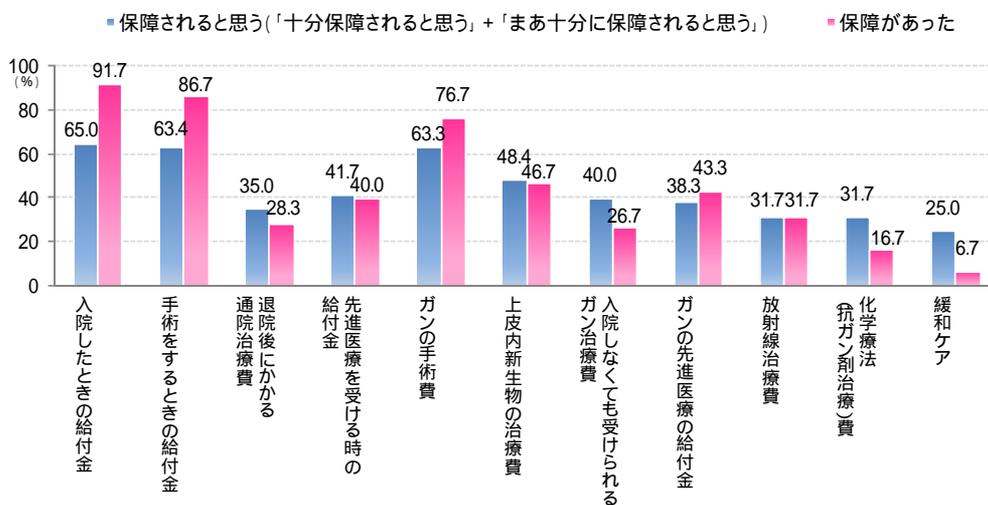


表2) 保険の保障内容のギャップ

順位	保障内容	スコア差
1	緩和ケア	-18.3
2	化学療法(抗がん剤治療)費	-15.0
3	入院しなくても受けられるガン治療費	-13.3
4	退院後にかかる通院治療費	-6.7
5	先進医療を受ける時の給付金	-1.7
5	上皮内新生物の治療費	-1.7
7	放射線治療費	0.0
8	がんの先進医療の給付金	5.0
9	がんの手術費	13.4
10	手術をするときの給付金	23.3
11	入院したときの給付金	26.7

N=60

保障が
少ない

↑

認識の保障内容と
実際の保障内容を
比較すると

↓

保障が
あった

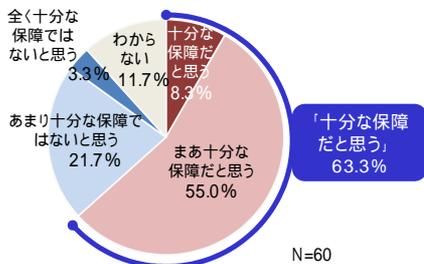
保障内容への満足度、3人に1人が評価ダウン

実際の保障内容にギャップがあったことを踏まえ、自分の加入している医療保険・ガン保険の保障内容について聞いたところ、事前調査時では63.3%の人が「十分な保障だと思う(十分+まあ)」と答えていたのに対し[グラフ4]、会場調査で「十分な保障だと思う(十分+まあ)」と答えた人は、半数に満たない48.3%という結果になりました[グラフ5]。

これら2つの結果を比較すると、「保障内容が実際には低かった」と感じている満足度がダウンした層は37.7%となり[表3]、3人に1人以上の割合で評価が下がっていることがわかりました。

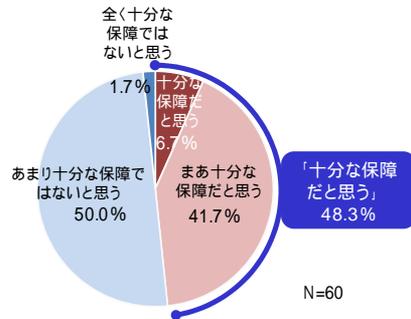
グラフ4) [事前調査]

自分の保険の保障内容への満足度



グラフ5) [会場調査]

自分の保険の保障内容への満足度



「十分な保障だと思う」=「十分な保障だと思う」+「まあ十分な保障だと思う」

「十分な保障だと思う」=「十分な保障だと思う」+「まあ十分な保障だと思う」

表3) 事前調査時の保障内容と会場調査後の満足度を比較

	After(会場調査時)					
	1.十分な保障だと思う	2.まあ十分な保障だと思う	3.あまり十分な保障ではないと思う	4.全く十分な保障ではないと思う		
Before(事前調査時)	1.十分な保障だと思う	1.9%	3.8%	3.8%	0.0%	評価ダウン層 37.7% (n=20)
	2.まあ十分な保障だと思う	5.7%	26.4%	28.3%	1.9%	
	3.あまり十分な保障ではないと思う	0.0%	11.3%	13.2%	0.0%	
	4.全く十分な保障ではないと思う	0.0%	0.0%	3.8%	0.0%	
						変動なし 41.5% (n=22)
						評価アップ層 20.8% (n=11)

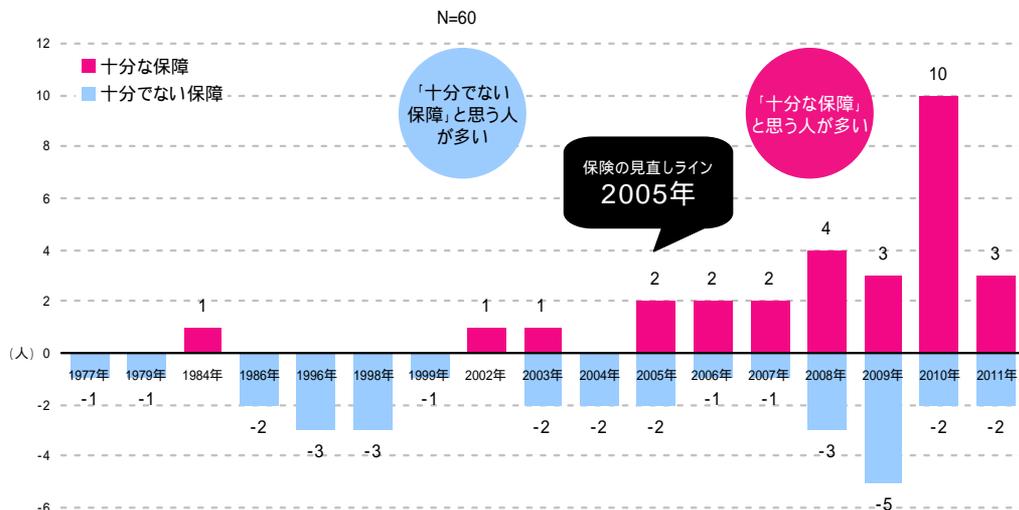
n=53 / グラフ8「よくわからない」の回答者をのぞく

自分の保険の満足度、分岐点は2005年

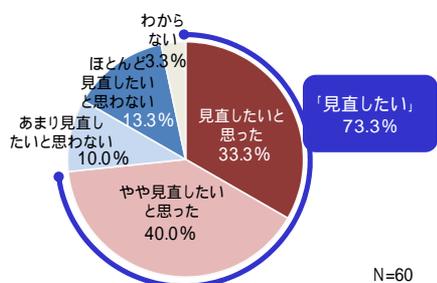
医療保険・ガン保険についての評価(十分な保障だと思うか)を、その保険に加入した年度別に見てみると、2004年以前に加入した人では「十分な保障でないと思う(あまり+全く)」と答えた人が、「十分な保障だと思う(十分+まあ)」と答えた人を上回り、2005年以降に加入した人では、「十分な保障だと思う(十分+まあ)」と答えた人の方が多いという傾向が見られました。2005年が保険の評価分岐点と言えます[グラフ6]。

なお、現在加入している医療・ガン保険の見直し意向について聞くと、7割以上が「見直したい(見直したい+やや)」(73.3%)と答えています[グラフ7]。

グラフ6) [会場調査]
自分の保険の保障内容への満足度 加入年度別



グラフ7) [会場調査]
保険の見直し意向



「見直したい」=「見直したいと思った」+「やや見直したいと思った」

<会場調査後の対象者の方の声>

- ・先進医療、通院の保障がついていない。手術代が保障の20万円ですり足りなのか疑問に思った。通院の保険が適用されないのは不安。社会人なので入院をできるだけせずに通院ですませたいので、不安に感じた。(33歳男性)
- ・今加入している保険に、入院以外にガン治療(通院、抗ガン剤)の保障も欲しいと思いました。契約した頃にはなかった保険が今はあると思う。(37歳男性)
- ・保険は時代に合わせて変わっていくので、抗ガン剤、先進医療などにも対応できる保険に見直していきたい。(42歳女性)
- ・通院が保障されていないのでその部分(の保障)が少ないと感じたガンは手術のために入院するだけと感じていたので通院があった方がよい。緩和ケアやセカンドオピニオンサービスもあった方がよい。自分自身で、先生を決めたい。ガンは痛みも伴うので緩和ケアがついていてほしいと感じた。(42歳男性)

ひとりひとりが主体的に保障内容への理解を深めることが大切。

「家計の見直し相談センター」での相談現場では、自分の保障内容をよく理解できている方はかなりの少数派です。私の感覚ではせいぜい1割くらいかと思います。保障内容の説明後であっても約25%の方が「理解していたと思う」というのは、ギャップがあったとはいえ意識の高さがうかがえます。その分「理解していないと思う」が3倍強に増えていきます。この数字は、将来的に「保険金(給付金)が出ると思っていたのに出なかった」ことにつながりやすいので、あらためて保障を知るキッカケになり、非常によかったのではないのでしょうか。

理解度のギャップの項目(緩和ケア、化学療法等)を見ると、保険会社によるガン保険の保障内容の差によるものと思われる。つまり、A生保では緩和ケアの保障は付いていても、B生保ではないといったケースです。保障がないということはデメリットである一方で、その分の保険料は安くなっているメリットもあります。大事なのは、現在の加入内容が安心できる保障内容であるかどうか、またそれが納得できる保険料負担になっているかどうかということでしょう。

保障内容確認後の「自分の保険の保障内容への満足度」では、半数以上の方が「十分ではない」と答えています。事前調査と比べるとほぼ倍です。さきほどの理解度のギャップが反映されているものと思われます。とはいえ、単に十分ではないと感じているのではなく、何が不足なのかがかなり明確になっていると思われますので、今後の見直し作業にすぐに役立ててほしいと思います。

2005年を境に自分の加入している保険への評価が分かれる結果が出たようです。思い返すと、「見直しブーム」が2003年～2004年にかけてあったことが少なからず影響しているのではないのでしょうか。保険は勧められるがまま加入するものではなく、自分で選ぶことが見直された時期です。こうしたアンケートで、くっきりと分岐点が見られるのも非常に興味深いです。

保険は、加入時にはよく理解していても、時間の経過とともに理解が風化してしまう傾向があります。保険会社のこうした意識調査が、加入者自身の保障内容に対する理解を深めたり、あらたな気づきや見直しのキッカケになるのは非常に有益なことだと思います。

ハツ井 慶子(やつい けいこ) ファイナンシャルプランナー CFP認定者

埼玉県出身。法政大学経済学部経済学科卒業後、大手信用金庫に入庫。

預金、融資を一通り経験後、本部経営企画課に転属。お客様のライフプランにとって最適な金融商品の選択をサポートしたいとの思いから、ファイナンシャルプランナーとしての独立を決意。

2001年4月より「家計の見直し相談センター」所属のFPとして活動を始める。