

Trouble Case
01

元本割れすると知っていたら 契約をしていなかったと 主張するお客さま

苦情に至った経緯

定期預金の預入れに来店した際に勧められて契約した。預金の一種と思い込んでおり、後日お金が必要になったときに親族代理人が解約しようとしたら外貨建て保険だと判明。保険は必要なかったのだから、この契約は無理矢理であり、なかったことになるはずだとの主張がなされた。

どんな対応を しておくべきだったか？

このケースのポイントは3つある。1つ目は、そもそも外貨建て保険を勧める必要があったのか？という点だ。担当者はおそらく、お客さまのためではなく、収益や自身の営業成績のために、お客さまが欲しくもない商品売りつけている。

したがって、後日トラブルになった際、「なぜ、あなたはこの商品を提案したのか？」という問いに答えられない。このお客さまが金融商品に求めるものは、「元本保証」の安全性と、資金が必要になったときにすぐに引き出せる流動性であり、

そのニーズは定期預金で十分満たされることが推察される。

2つ目は、外貨建ての保険を契約しておきながら、お客さまが「預金の一種」と思い込んでいるところからわかるとおり、説明が十分ではない点である。このお客さまは、リスク性商品について、経験も知識もないことがうかがえる。金融リテラシーも低いだろう。

そのようなお客さまに外貨建て商品を提案するとしたら、通常以上に、丁寧にわかりやすく説明することが求められる。しかし、この担当者はそれを怠っている。それどころか、お客さまの知識不足に付け込んでいようにさえ思える節がある。

3つ目は、多くのお客さまが、「銀行員が提案する商品なら安心」と考えていること、「銀行で取り扱っている商品なんだから、元本割れすることはない」と思っていることに対して、まったく意識が動いていない点である。

長い間、銀行は元本保証の安全資産である預金しか取り扱ってこなかったのだから、年輩のお客さまがそう思うのは、無理もない。したがって、「預金ではない」「外貨建ての保険である」ということを、



丁寧に、わかりやすく、くどいくらいに説明し、理解してもらう必要があった。そうすれば、おそらく「それなら定期預金でよい」という明確な意思表示がされ、こんなトラブルに発展することはなかった。

この事例から学べる教訓

お客さまのことを知り、お客さまのニーズに合った商品を提案すること。金融機関の都合で商品売ってはならない。このお客さまは、元本保証が最優先であり、そのニーズは定期預金で十分満たせた。わざわざ外貨建て保険を勧める必要はなかった。

また長年、預金に親しんできた年輩のお客さまは、「銀行で扱う商品は元本が保証されている」と思いがちである。したがって、リスク性商品を勧めるのであれば、「元本保証ではないこと」「預金ではないこと」をしっかりと説明する必要があった。

トラブル事例から考える
苦情に発展させないためには
どうすればよかったのか

外貨建て保険の販売について、苦情申立てに至ったケースを挙げ、販売担当者はどんな対応を行っていただければよかったのかを解説する。

Trouble Case 01~03
清水地域経済研究センター 常務取締役
金指光伸

Trouble Case 04~06
産業能率大学 講師
木内清章