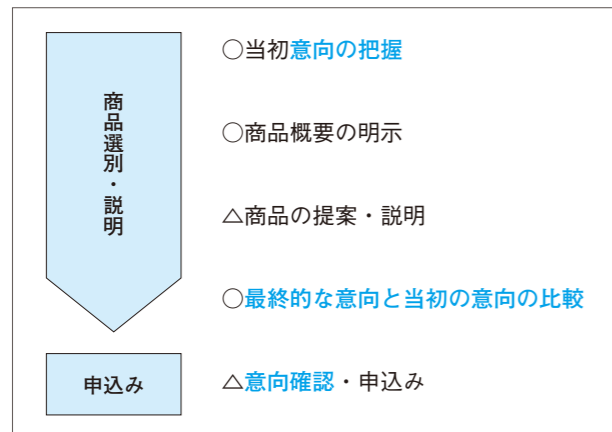


図表1 保険業法の改正点

- ・情報提供義務の導入（第294条）
- ・意向把握義務の導入（第294条の2）
- ・保険募集人に対する体制整備義務の導入（第294条の3）
- ・帳簿書類の備付け、業務報告書の提出義務（第303条・304条）

図表2 意向把握義務化を反映した保険提案の流れ



※○は新規、△は改訂

の比較を記載する。両者が相違している場合は、その相違が生じた経緯を説明する

④最終的な意向と契約の申込みを行うおととする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認する

この流れをみてわかるとおり、保険を申し込んでもらうまでの間に、意向確認を最低でも3回することが必要になった。

イメージしやすい言葉でお客さまの意向を確認する

意向把握としては、主な意向とその他を確認することになっている（次ページの図表3）。主な意向については、6つの分野に分類して確認していく。6つの分野に対しての意向を確認する場合でも、どの意向について聞いているかをお客さま

に理解してもらうことが難しいことも考えられるので、次に掲げるように、できるだけイメージしやすい言葉を使いながら確認することが求められる。

- ・医療保障
「病気やケガによる入院・通院時の治療費への備えは必要だと思いますか？」
- ・傷害保障
「がんや生活習慣病など、重い病気に罹った場合の治療費などへの備えは必要だと思いますか？」
- ・死亡した場合の遺族保障
「万一の際、ご遺族の生活費の備えは必要ありませんか？」
- ・老後生活資金の準備・資産運用等
「結婚資金、教育資金、老後生

3 意向把握義務化で求められる保険会社等の対応

保険業法の改正という点、今

活資金などのライフイベントにかかるお金の準備は必要ですか？」

このような言葉を投げかけながら、それぞれの意向の有無について、お客さまに確認していく。そのうえで、複数の商品を取り扱っている場合には、どの商品を提案するかを判断するために必要な情報を確認していく。例えば、医療保障を準備したいという意向があった場合、保障期間の範囲について「保障期間は一定期間のものがいいですか？ それとも、一生涯保障が継続するものがいいですか？」などとヒアリングする。数ある医療保険の中から、どの商品を選択するかも「その他意向」として確認していくわけだ。

いま求められる 保険ニーズ把握のポイント

本稿では、保険業法の改正や価値観の多様化などを踏まえて、いま求められているニーズ把握の方法について解説していく。

1級ファイナンシャル・プランニング技能士

山本 健矢

1 保険業法改正の概要

2016年5月29日より、改正保険業法が施行される（図表1）。今回の改正の主なポイントは次のとおりである。

①保険を販売する際の「意向把握義務」「情報提供義務」などの保険募集に係る基本的なルールの創設

②保険募集人に対する体制整備義務の導入

保険会社への規制に加え 募集人にも体制整備を求める

これらの改正は、近年の保険

1 「意向把握の義務化」の内容と提案時の注意点

各保険商品をより深く理解し お客さまに合う商品を提案する

2 意向把握義務化の詳細な内容

商品の複雑化、販売形態の多様化、そして従来の単独の会社の商品のみから販売体制から、複数の会社の商品をまとめて販売する乗合代理店にみられるような販売体制への変化などを背景として行われたものである。

従来の募集規制では、「不適切な行為の禁止」に限定されていたが、今回の改正により「積極的な顧客対応」を求める募集規制が盛り込まれた。

また、生命保険を販売している「保険会社」が監督責任を負う従来の募集人に対する規制に加えて、「保険募集人」に対しても、体制整備を義務付ける規制が導入された。

保険業法の改正による「意向把握の義務化」によって、保険商品を申し込んでもらうプロセスが従来とは異なってくる（図表2）。

①お客さまに保険を提案する場合、まずはアンケートなどを活用して、お客さまの意向を事前に把握する

②その意向に沿ったプランを作成し、お客さまの意向との関係性をわかりやすく説明する

③最終的なプランが確定したら、最終の意向と当初の主な意向と