

お客様をトラブルから守る 保険の案内・説明方法

誤解を招かないようにするための
基礎知識&応対の勘所

保険販売体制への批判が強まっている今、トラブルを防止するためにも、お客様に納得して保険を購入してもらうことが重要です。本特集では、保険の基礎知識や、お客様への説明方法、注意点などを確認します。



いるトラブルと心得

成やライフプランについて考える
て保険加入を選択するお客様もい
融機関を通じて加入するために、
題となっています。

うな対応をすればよいのか」「ど

特徴、積立型と掛け捨て型の保険
の相談を承る、また商品を提案す
を身につけることです。

商品の案内時などでも、商品のメ
リやすく・詳細にお客様に伝えま
とも重要です。

「ランチメニュー」などといったよ
やすいもの」に例えることで、複
すくなるでしょう。

担当者が押さえない 保険販売で増えて 未然防止のための

なぜ保険販売に関するトラブルが増えているの？

「老後資金2000万円問題」などが話題になったこともあり、今後の資産形
人が増えています。不安に駆られ金融機関に相談へ来た折、転ばぬ先の杖とし
るかもしれません。しかし、十分な理解をしないまま加入してしまったり、金
「預金と同じ感覚」で契約してトラブルにつながるケースなどが多発。社会問

保険窓販の担当者として、「お客様とのトラブルを未然に防ぐためにはどのよ
ういったことに気をつければよいのか」を以下に紹介します。



トラブル防止のための心得

1.
保険の基礎知識を
身につけよう！

保障商品と預金の違いや、一般的な保険・共済の
のメリット・デメリットなどの知識は必須。お客様
るうえで重要なのは、やはりきちんとした基礎知識

2.
重要な説明は省略せず
丁寧に行おう！

意向確認や重要事項説明のときにはもちろん、複数
リット・デメリット、リスクなどはできるだけわか
しょう。お客様の理解度を確かめながら説明するこ

3.
お客様の記憶に残る
説明をしよう！

例えば、保険料なら「ランチ代」、保障内容なら
うに、保険に関するあれこれを、「お客様が想像し
雑な商品性や仕組みについて理解を深めてもらい