

新ルールでの保険窓販 こんなときどうする!?

イレギュラーな場面での対応も押さえておこう

産業能率大学講師 **木内 清章**

ここでは、新ルールでの保険窓販において直面しうる7つのイレギュラーな状況を挙げて、どのように対応すべきかを解説する。



**販売の流れを説明したら
確認事項が多すぎて
面倒だと言われた**



1

「保険業法の改正によって、具体的な商品説明に入る前段階でのお客様への質問・やりとりが増えたことは否めない。特に、意向把握に関する質問と、それに基づき紹介する商品を絞り込んだ際の推奨理由の説明などは、お客様によっては冗長に感じることもあるかもしれない。」

商品選びへの効果を伝える

留意したいのは、「保険業法が改正されたから」という説明を振り回さないことである。近年の改正犯罪収益移転防止法やFATCAの例にみるように、お客様によっては、「そんなことは自分には関係ない」という反応をすることも予想される。

あくまでも、いくつもある保険商品の中から、効果的に適切にお客様に納得してもらえる商品を選び出すためのプロセスであること、換言すれば、決して金融機関の事務手続きの変化をお客様に強いているものではないことを理解してもらおう姿勢が大切と考える。

「保険業法の改正によって、具体的な商品説明に入る前段階でのお客様への質問・やりとりが増えたことは否めない。特に、意向把握に関する質問と、それに基づき紹介する商品を絞り込んだ際の推奨理由の説明などは、お客様によっては冗長に感じることもあるかもしれない。」

しかし、お客様の意向を確認するための質問を省いてしまうと、それだけ商品の絞込みができなくなり、結果的に多くの（場合によってはすべての）商品を紹介せざるを得なくなる。

このほうがお客様にとってもより面倒な進め方となるわけであり、「お答えいただくことで、その後の商品のご紹介がスムーズになります。時間をかけてあれこれと多くの商品を並べないようにす

**意向把握アンケートを
お願いしたが意向が
決まっていらないようだ**



2

まず「意向は決まっていな
い」と言われたときの程度
を考えた。つまり、「お客様の
内心にはまったく何の意向もない
のか」、それとも「アンケート質
問に対応することが面倒だから、
このように答えるだけなのか」の
違いである。もし後者であるなら
ば、前項で触れた説明によってヒ
アリングを行いたい。

一方、まったく何の意向もない
という場合については、少なくとも
も「心配することは病気になるた
まの心配することか、自分が亡くなっ
たときの家族の生活のことか。それと
も財産形成をしたいのか」という
幹にあたる部分は回答できるので
はないだろうか。これらが意向確
認の基本的区分に相当するところ
であるから、ここからヒアリング
を抜げていくことができる。

明確な回答がなくてもよい

また仮に、前述の質問に関して
も「すべて充たされていない」という
ことであれば、それはそもそも保
険ニーズがなく、募集対象とはな
らないはずである。

基礎的な意向だけでも確認でき
れば、それが死亡保障・医療保
障・貯蓄のいずれに該当するかに
よって、次のステップの確認話法
も定まってくる。

その具体的な内容については、
28〜29ページの意向把握の項目を
参照してほしいが、お客様から明
確な回答がなくてもあまり心配は
いらない。複数の商品を説明して
いく過程で、お客様の意向が次第
に固まっていっても少なくない
からである。

**意向を確認する前に
お客様から特定商品を
希望していると言われた**



3

例えば、A〜Dという医療保
険4商品を取り扱っている
が、お客様から「商品Aに加入し
たい」と初めから指定された場合
に、どう対応すべきだろうか。

この場合も、まったく意向確認
を行うことなく、商品説明に入っ
てよいわけではない。お客様が思
い込みや誤解によって、商品Aを
他の商品と比べて自分に最適であ
ると認識しているおそれがないと
はいえない。そうではないことを
確認するためにも、意向確認のプ
ロセスは必要になる。

もっとも、どのような保障を望
むかという幹にあたる部分はすべ
に明確になっているわけだから、
そこからさらに進んだ部分、お客
様が特に重視する保障内容・保障
範囲など、具体的な項目を確認し
ていくことが重要になる。この確

認は、ある程度短時間でできるだ
ろう。

更改の際も意向確認は必要

ちなみに、既存契約を更改する
場合（私たちが加入している自動
車保険などが一例である）であつ
ても、やはり意向確認が必要にな
る。前回の契約更改時点と比べ
て、保障を厚くしたい・ある項目
について保障を小さくしたいな
ど、ニーズが変化していることも
考えられるからである。

意向把握が不要とされる場合
は、契約者・親（法人）、被保険
者・子（社員）の傷害保険におけ
る被保険者などに限定される。こ
の場合でも契約者には意向把握は
必要とされるわけであり、意向確
認が不要となるケースはかなり限
られていると捉えるべきだろう。