



こんな売り方していませんか?

保険窓販でみられる NG提案&留意点

金指光伸

ここでは保険窓販でよくみられる4つのNG提案を紹介。なぜNGとなるのか、適切な販売とするためにはどんな点に留意すればよいのか解説する。

NG 1 「保険はどうですか?」といきなり商品を提案する

こんな提案はNG!



お客様の意向をヒアリングせず、同意書も受け取っていないのに提案している

る業務」で「顧客の非公開金融情報」を利用する場合は、事前に書面などによる同意を得ることが必要である。

業姿勢としても失格だろう。ニーズを聞いてから商品を提案しよう

非公開金融情報とは、職務上知り得たお客様の預金、為替取引または資金の借入れに関する情報、その他のお客様の金融取引または資産に関する公表されていない情報を指す。

保険に限らず商品を提案する際は、その商品がお客様のニーズを満たすものでなければならぬ。そのためにはお客様の話をよく聞き、「どんな不安や悩みを抱えているか」「お客様の理想のライフプランを実現するためにどんな提案が可能か」を知ろう。

保 險の営業には、いくつかのNGパターンがある。お客様の意向も聞かずにいきなり「保険はどうですか?」と声をかけすることはその典型例だ。特に、お客様の

事前同意を得ず資産状況などを話題に出しながら提案することは「弊害防止措置」に該当し、「してはいけない」行為となる。金融機関が「保険募集に係

る商品が保険商品であることを伝え、了解を得たうえで「同意書」を受け取って、初めて保険の話ができるのだ。このNGパターンは、コンプライアンス違反に加えて営

その有効な手段・方法の1つとして「保険商品」が挙げられたときに、初めて保険を提案できるのだ。

NG 2 「預金の代わりに」と預金商品の代わりに保険を案内している

こんな提案はNG!



お客様が保険を預金の類似商品と勘違いしてしまうような説明を行っている

保 險を預金の類似商品と勘違いさせるような提案を行うのは、「弊害防止措置」の「預金等の誤認防止」に反する。当然、行ってはいけない提案だ。

・預金保険の保険金支払い対象とはならないこと
・保険は元本の返済が保証されていないこと

これを防ぐには、次の3つの事項について書面の交付による説明を行ったうえで、その内容をお客様が理解したことを書面で確認することが必要になる。

保険だからこそ解決できる課題を理解

金融機関は長い間、預金など元本保証の確定利付商品を取り扱ってきた。そのため特にシルバールayerのお客様には「銀行が販売する商品なら安全」「銀行員が勧めるなら安

心」と無条件に思ってしまう人が多い。この場合の「安全」「安心」は、「預けたお金が減ることはない」ということである。それだけ「預金」「安心」「銀行」「安心」というイメージがお客様の頭の中に刷り込まれているのだろう。したがって「この商品は預金ではない」ことを明確にし、場合によっては「受け取る保険金が支払った保険料を下回る可能性がある」ことをきちんと理解してもらう必要がある。

冒頭の「預金の代わりに保険がありますよ」というトークは、これに逆行する。こんな説明を聞いたお客様は、「保険は預金のようなものなんだな」「安全なんだな」と感じるに違いない。保険は預金の代わりではない。預金では解決できないお客様の不安や悩

みを解決する手段の1つとして、保険を提案しなければならぬ。保険は元本保証の「預金」に対するお客様の絶大な信頼を利用して売るものではない。「保険にしかできないこと」「保険だからこそお役に立てること」を提案して募集するものである。そういう認識を「提案する側」の担当者ももっていないと、お客様が預金と保険を誤認するような説明の仕方はしないはずだ。

