

## 危うい・NG 事例から学ぶ

# 保険募集における関連法制等・コンプライアンス遵守のポイント

保険募集における危うい事例を挙げ、適切な募集とするためのポイントを解説します。

「保険ニーズがありそうだから」と勝手に想像し何も聞かず勧誘を始めた…



### ケース②

銀行等のお客様の中には、保険ニーズが顕在化している人もいます。お客様の家族状況から保険ニーズを容易に想像できるお客様もいます。しかし、いずれ

#### ▼こんなことしていませんか

あるお客様の家族状況などから「保険ニーズがありそうだ」と想像した。そのお客様に対して一般的な保険に関する情報提供や保険を検討する意向の確認などはしなくても保険のニーズがあることは間違いないだろうと勝手に判断し、何も聞かないまま、いきなり具体的な保険商品について案内して勧誘を始めた…。

の場合でも、保険の勧誘を行う場合に、事前にお客様の意向を確認することが必要になります。すなわち、保険ニーズのありそうなお客様に、事前に保険に対する意向を確認したときに「保険を検討する意向はない」旨を把握したのであれば、行職員は保険の勧

顔見知りだからとはっきり自身の身分を知らせず勧誘を始めた…



### ケース①

#### ▼こんなことしていませんか

営業店によく来店されるお客様に保険の勧誘を行うことになった。顔見知りだから、自分のことはわかっているだろうと考え、販売代理店である銀行の行員であることや保険募集人であること、販売資格を保有していることなどはっきり知らせず、勧誘を始めた…。

銀行等は、保険代理店という立場に立ち、お客様へ生命保険の勧誘販売行為を行います。店頭によく来店するお客様からすると行職員は顔見知りの1人として信頼を得ているでしょう。しかしながら、その顔見知りの行職員に対する信頼と、勧誘販売行為が可能な人物としての信頼は異なる判断基準といえます。

**身分の明示をすることが求められている**

保険の勧誘販売行為という場面であらかじめ行職員の身分を明示する必要があることを理解しましょう。保険業法において、そのことが定められています。

具体的には販売代理店である銀行等の行職員であること、販売販売資格を保持していること等の明示です。生命保険募集を行う場合、行職員は保険会社の代理人として保険契約を締結します。

なお、銀行等は保険募集人の体制整備に関するガイドラインを踏まえ、募集人登録システム等に募

誘行為をすることができません。

**まずは保険に関する情報提供を行う**

もちろん保険の勧誘販売行為の前に、一般的な保険に関する情報提供をすることは禁止されていません。一般的な保険に関する情報提供は、銀行等がそれぞれに用意しているガイドなどの情報提供資料を用いて、個別商品の提案をせずに行いましょう。

そもそも生命保険は、預金とは異なる金融商品です。お客様の適合性や投資意向などを慎重に確認する必要があります。

そして、お客様との会話で一般的な保険商品についても言及する中で、お客様に保険ニーズがあると考えられるときに、銀行等が知っているお客様の生年月日等の個人情報を利用して保険商品を案内するための同意をもらいます。

これらのうちに、具体的なお客様ニーズを踏まえた勧誘や個別保険商品の案内をしていきます。この場面において、お客様の保険に関

#### 適切な対応のポイント

- 販売代理店である銀行等の行職員であることや、販売資格の保持等を明示する
- 顧客保護のために資質を備えた行職員が行う行為である必要から定められている

集人の管理簿を整備しています。また、保険の勧誘販売行為を行うには、資格試験への合格が必要で、さらに多くの銀行等では、行内ルールを徹底するための行内研修が設けられています。これらを経て銀行等がその行職員に保険の勧誘販売行為を認めています。

こういった慎重な取扱いは、保険が預金とは異なる金融商品であり顧客保護のために資質を備えた行職員が行う行為である必要から設けられたルールといえます。

顔見知りであっても、はっきりと行職員は身分を明示しお客様に理解してもらったうえで勧誘販売行為を行う必要があります。

#### 適切な対応のポイント

- 保険提案にあたってはお客様の適合性や投資意向などを慎重に確認する
- お客様の保険ニーズを確認したのちに勧誘販売行為をすることが必要となる

するニーズや現在のお客様意向を確認することが必要なのです。

保険業法では、この意向確認を重視するために平成26年に一部改正がなされました。これにより、お客様にとっては、保険の勧誘販売行為の品質が向上しました。

保険募集人である行職員が顧客ニーズをしっかりと把握できるようになり、ニーズに合ったプランの提案を期待できるようになるからです。さらに、お客様が選んだ理由を意向の把握という証跡として残すことができるようになります。お客様の保険ニーズを確認したのちに勧誘販売行為をすることが必要といえるでしょう。