

# 顧客本位を実現する 生命保険提案のポイント

ここでは、保険について、顧客本位につながる商品提案・説明方法を解説していきます。

## 外貨建て保険の適切な提案と リスクの分かりやすい説明方法

### 余裕資金での加入を 案内するとともに 数字を使ってリスクを説明

りに提案する」「販売手数料が高  
いので、紹介する」といったこと  
は避けなければなりません。お客  
様の資産分散の一環として、余裕  
資金の一部での加入をまず案内  
し、外債等に投資する他の商品と  
も比較しながらニーズを喚起して  
いきましょう。

#### 契約時と受取時の 為替相場を意識してもらう

外貨建て保険に加入するお客様  
には「為替」と「債券」の知識が  
求められます。それぞれ、お客様  
への説明法を考えてみましょう。

#### ①為替の説明

外貨建て保険は、⑦契約時と④  
保険金受取時（または解約時）  
に、為替の影響を受けます。

契約時の為替の影響について意  
識しているお客様は多くないかも  
しれません。なぜなら「いまの為  
替相場を受け入れて契約するしか  
ない」からです。

しかし、1ドル＝100円のと  
きに100万円（1万ドル）で加  
入したと考えると、翌週に急に円高

が進行して1ドル＝90円となっ  
たら、どうなるでしょうか。外貨ベ  
ースでは1万ドルのままですが、  
円に転換すると資産は約90万円と  
なります。お客様は短期間に円ベ  
ースで10%資産を減らしたことに  
なります。

つまり、外貨建て保険は、加入  
のタイミングによってはすぐに元  
本割れとなる可能性があるという  
ことなのです。まずはこのことを  
しっかりとお客様に説明しましよ  
う。一般に、外国為替市場での取  
引量が米ドルより小さい外貨（豪  
ドル・ニュージーランドドルな  
ど）は、ボラティリティ（価格変  
動の幅）が大きい傾向にあります  
ので、特に留意が必要です。

保険金受取時（または解約時）  
の説明については保険会社が提供  
しているパンフレット・設計書等  
で、外貨ベースでの解約返戻金の  
推移や、為替の変動に伴う円ベ  
ースでの受取金額のイメージが提示  
されていますので、保険窓販担当  
者はそれらを使いながら説明して  
いるでしょう。

#### ●顧客本位に疑問が残るこんな対応は注意！



▶外貨建て保険が持つ為替変動リスクについて形式的な説明に  
終始してしまい、理解してもらえていないことが問題です

もちろんそれは重要なプロセス  
ですが、担当者の皆さんが考えて  
いるほど、お客様はその説明を理  
解できていないと考えるほうが賢  
明です。次のトーク例のように、  
極端に分かりやすい例で実際にお  
客様に計算してもらうことで理解  
を深めていきましょう。

「例えば、100万円を1ドル＝  
100円のとときにドルに転換する  
と1万ドルとなります。これが10  
年間で1万2000ドルに増えた  
と仮定します。ご契約時と同じ1  
ドル＝100円で円に戻されます  
と120万円受け取ることができ  
ます。では急激な円高になって1  
ドル50円になった場合、1万20  
00ドルはいくらになるでしょ  
うか（お客様に電卓を差し出す）。  
（お客様の回答を聞いて）はい、  
60万円に減ってしまうんです」

#### 中途解約を行うと 解約返戻金が変わることも

#### ②債券の説明

外貨建て保険は一般的に、中途  
解約時に「MVA（市場価格調

整）」が適用されて、契約時と解  
約時の債券価格の差異を調整する  
ようになっていきます。これは極め  
て専門的な話で、お客様に一定以  
上の金融知識がないと理解しても  
らえないでしょう。次のように相  
当平易な表現を心がけましょう。

「例えば、お客様が利率1%の国  
債を100万円分お持ちだとしま  
す。そうすると、1年で1万円の  
利子が増えますよね。ここで金  
利が上がって利率2%の国債が新  
しく発売されたら、わざわざ低い  
利率1%の国債を買う方はいなく  
なってしまいます。

ただ、利率1%の国債が割引さ  
れて90万円で売られていたら、買  
う方が出てきます。このように国  
債の価格というのは利率が上が  
ると、低い利率の国債の値段が下  
ってしまいう仕組みになるんです。

ですから、債券で運用されている  
こちらの外貨建て保険は、中途解  
約されると、そのときの債券の利  
率によって、解約返戻金が調整さ  
れることもありますので、ご注意  
ください」