

クレーム等の未然防止につなげる！

保険に関するお客様からの こんな質問にはこう回答しよう

保険募集にあたり、よく聞かれるお客様からの質問への適切な回答方法などを紹介します。

Q1

保険なら「満期」になれば
払込保険料は
満額返ってくるんだよね？



A このように質問してくるお客様は、保険の「満期」という言葉を誤解している可能性があります。

保険の「満期」とは、保障されている期間が満了することを意味しています。

例えば「10年満期」とは、お客様が保険に加入すると、契約時に定めた内容（死亡保険金額や入院給付金額など）が10年間保障されるということです。「満期」という言葉自体に、金銭や金額という意味合いはありません。

ただし、確かに保険であっても満期時、つまり保障期間満了時にお金を受け取れる保険もあります。この満期時に受け取れるお金のことは「満期金」と称されます。満期金を受け取れるかどうかは保険の種類によります。

定期保険に代表される掛け捨てタイプの保険は、満期になっても満期金を受け取ることはできません。一方、年金保険や養老保険に代表される貯蓄タイプの保険では満期になると満期金を受け取るこ

とができます。ただし、満期金を受け取れる場合であっても、満期金の金額が払込保険料以上になるとは限りません。

払込保険料と満期金を 明示し理解をしましょう

お客様の誤解を解くためには、まずは満期金とはどういうものかや、「受け取れるかどうかは、掛け捨てタイプの保険か貯蓄タイプの保険かによって変わってくる」となどをしっかり説明しましょう。また貯蓄タイプの保険の場合、お客様が契約に至るまでに、払込保険料と満期金の金額を明示したうえで、「いくら払って、いくら受け取れる保険なのか」を理解してもらいましょう。

◀このように回答してみよう

保険の「満期」とは、保障期間の満了を意味する言葉です。満期金を受け取れる保険もごいますが、保険によって異なり、払込保険料以上になるとは限りません

Q2

掛け捨てや定期保険より
積立のほうが
長期的には
お得だよな？



A こうした質問をするお客様については、意向をしっかりと確認する必要があります。

定期保険に代表される掛け捨てタイプの保険は、その名称どおり、満期時や中途解約時に払込保険料の「ほとんど」もしくは「全額」が戻ってこない保険のことで、そうしたデメリットがある一方で、保険料に貯蓄部分がないので、積立タイプの保険と比べて保険料が安くなるというメリットがあります。つまり、少ない保険料で大きな保障を得られるのが、掛け捨てタイプの保険の特徴です。

積立タイプの特徴は…

対して、積立タイプの保険は保険本来の保障に加え、満期時や中途解約時に積立や運用されたお金に戻ってくるという貯蓄としての機能も備えています。代表的な

のは、年金保険や養老保険などです。積立タイプの保険にはそうしたメリットがある一方で、貯蓄部分の保険料が必要なため、掛け捨てタイプの保険と比べ保険料が高くなりがちです。また、積立タイプの保険であっても、満期時や解約時に戻ってくるお金が払込保険料を下回るケースもあります。

掛け捨てタイプと積立タイプには、それぞれにメリット・デメリットがあります。お客様には貯蓄機能のみに着目するのではなく、保障内容や保険料も合わせて検討してもらうようにしましょう。

◀このように回答してみよう

掛け捨てタイプと積立タイプには、それぞれメリット・デメリットがあります。どちらが得とは一概にいえず、ご意向を踏まえた検討が必要です

Q3

保険料負担が心配だから
若いうちに入っておきたい
何歳までに入るのがよい？



A このように質問するお客様は、保険料だけで生命保険を決めようとしている可能性があります。確かに、生命保険は、同じ保障額でも加入年齢によって保険料が違います。これには「予定死亡率」が関係しています。

保険会社は、過去の統計をもとに性別・年齢別の死亡者数から、将来の支払いにあてるために必要な保険料を算出しています。この算出に予定死亡率を用いており、年齢の若い人は高齢の人と比較して亡くなる確率が低いので、保険料が安くなります。

検討のポイントを説明

しかし、年齢が若く、保険料が安いという理由だけで、生命保険の加入を検討することはお勧めできません。お客様の状況でどのような保障が必要かは変わってきます

す。若いというだけで無理に加入せず、現時点で本当に必要な保障を検討するといひでしょう。

ただし、生命保険はいつでも加入できるわけではありません。生命保険加入時の健康状態によっては、特定の病気が保障されないなどの条件が付くことや、保険に加入できない場合もあります。その点では、比較的健康な若いうちに、早めに必要な保障に加入しておくという選択肢もあり得ます。お客様には、保険料以外の検討ポイントも説明したうえで意向を聞くようにしてください。

◀このように回答してみよう

お客様の状況でどのような保障が必要かは変わります。若いからと無理に加入することなく、現時点で本当に必要な保障の検討が重要になります