

保険加入後のアフターフォローは こう行おう

小峰俊雄
中小企業診断士
1級FP技能士



保険加入後のアフターフォローの必要性を見たうえで、
つ・どのようなフォローを行えばよいのかを解説する。

1 フォローの重要性を知ろう

今年に入り、日銀のマイナス金利の導入の影響もあって、各金融機関とも預貸金だけでは収益の確保が以前より厳しくなってきたのが現状だ。そこで各金融機関とも投資信託や生命保険の販売に力を入れている。特に生命保険の場合、金融機関が受ける販売手数料が大きい。そのため、役務手数料の増大のためにかなり積極的に販売推進している。

しかし、投資信託の販売手数料も同じだが、保険の販売手数料には、契約したあとのアフターフォローも含まれていることを忘れてはならない。

保険の契約を結ぶと、担当者がその後は訪問しなくなったり、お客様が保障内容を確認したくても担当者が異動していたりと、アフターフォローがおざなりになっているケースが多い。保険は「お客

様のため」に提案したと想っているだろうが、実際には売り手側の都合が無意識に入っているため、その考えは金融機関の一方的な思い込みである。それよりも「お客様の立場」で考えるほうが、顧客指向の提案になる。お客様の立場で考えれば、入るときより「入った後」が大切であることを忘れてはならない。

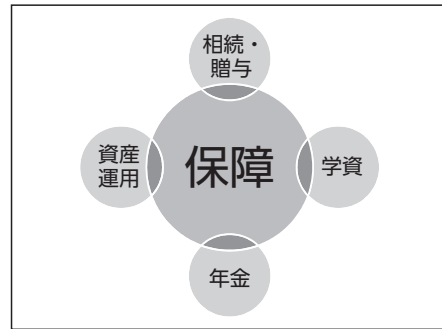
保険の場合は、万一の病気や事故に備えるという性質から、保険期間が貯金と比べてかなり長くなる傾向がある。そのため、お客様の家族構成や保険加入ニーズの変化を踏まえ、必要に応じて現在の

保険契約の案内や保障見直しをお奨めするとともに、契約を継続してもらうことが重要である。そうすることで、病気や事故などの保険事故が発生しても、保険の代理店として迅速で正確な給付や支払手続きの案内などに向けた対応が可能となってくる。保険も投資信託と同様に、契約してもらえばそれで終わりの商品ではないことを、保険募集人が肝に命じなければならぬ。

外貨建て保険は 契約後の対応こそ重要

保険の加入目的には、図表1の

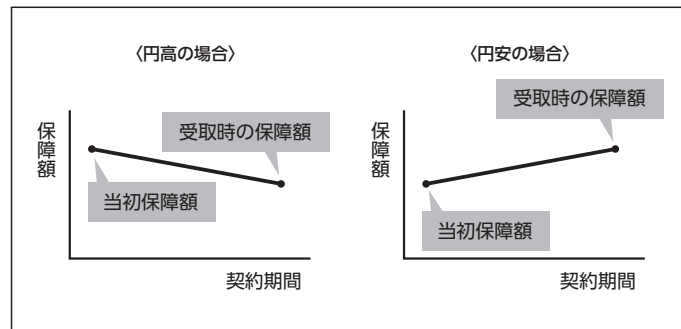
図表1 保険の加入目的



ように5通りが考えられる。この保険加入のニーズごとに、加入者に対するアフターフォローも変わってくる。まず第1のニーズとしては、保険商品固有の保障が一番にある。そのうえで、次のような保険加入ニーズが考えられる。

- ・子や孫が生まれたときに加入する「学資保険」
- ・相続対策としての節税や代償分割資産、あるいは子や孫への贈与を目的とした保険加入
- ・定年退職後の「老後の生活資金」としての年金保険加入
- ・外貨への通貨分散を目的とした「資産運用」としての保険加入

図表2 為替による保障額の増減



中でも通貨分散を目的とした外貨建ての保険は、為替相場に一定の変動があった場合、運用成果が影響を受ける。そのため、積極的なアフターフォローが望まれる。特に現在のような低金利の時代には、円建てと外貨建て保険を比べると倍以上の金利差がある。長期間の運用を考えれば、金利差の魅力は大きいといえる。

しかし外貨建て保険は、為替の影響も考慮しなければならぬ。円安の影響でその保障が大きくなる場合もあれば、円高の影響で保障が小さくなる場合もある(図表2)。特に保障が小さくなる場合には、当初期待していた保障が受けられなくなるといってデメリットがある。外貨建て保険の契約をしたお客様に対しては、契約後こそ、運用状況がどうなっているかの定期的なアフターフォローが必要である。

フォローの欠如は 様々なリスクを高める

以前、生損保業界で保険金の不払いが表面化し、大きな社会問題となったことがある。原因の一つには、保険料の自由化に伴い新商品の開発と販売競争が激化したことが挙げられる。このため、保険会社は新規契約の獲得による収益確保を目指す傾向が強まった。保険商品そのものがいくつもの特約を備えて複雑になり、アフターフォローが不十分となったことも不払いを招く一因となった。

その反省から、保険の販売や勧誘にあたっては、商品の仕組みや保障の内容などを記載した「契約概要」と、告知義務の内容など特に注意喚起すべき事項を記載した「注意喚起情報」を提示することが義務付けられた。

さらに先般の保険業法の改正により、保険募集人には新たに「意向把握義務」が課されることになった。お客様が許容できるリスクや保険加入ニーズを保険募集人が的確に把握したうえで、ニーズにマッチした保険契約を締結することが求められるようになったのである。

保険の加入時はもちろんだが、保険の契約締結後も顧客のライフプランに合った保険内容の見直しを行うことが欠かせない。アフターフォローをしっかりと行わないと、また保険金の不払いや顧客の意向に沿っていないセールスなどが広がるリスクがある。保険商品は内容が複雑化しており、顧客にとって請求漏れが起きやすくなってきたため、定期的なアフターフォローが欠かせない。