

こんな説明していませんか？

NG事例から学ぶ違反と ならない保険案内のポイント

保険募集に関しての誤った事例を挙げながら、対応のポイントなどを解説します。

①～⑤ 黒澤 雄一 FPソリューション代表 CFP®

⑥～⑩ 上村 武雄 ノット・アドバイザーズ代表

CASE

保険商品に関するニーズを 確認せずに案内を始めた

保

保険法第294条の2
では顧客意向を把握し、
それに従った保険提案を行うこ
とが求められています。それを

担保するために、保険取扱い時
はお客様の意向と提案している
商品が合致しているかを確認す
るための意向確認書等を作成し
ます。契約時に必要な帳票だか
らと形式的に進めるのではな
く、お客様の意向と提案内容が
合致するように、お客様の考えを
しっかりと確認しましょう。

金融商品は目的が同じであつ
ても商品が違えば、性質、リス
クと期待リターン、税制、準備
方法（一時払・平準払）などは
異なります。

例えば、老後資金作りを考え
ているお客様がいる場合、それ

に資する金融商品は様々です。

個人年金保険のような生命保

険、毎月積立型の投信、N I S

Aや定期預金などがあります。

さらに、老後資金作りという

目的は同じでも、お客様によつ

てその運用方針は千差万別で

す。安定的に増やしたい、多少

リスクをとつても期待リターン

を高めたい、あるいは当面使わ

ないまとまったお金を一気に投

じたい、今はまとまったお金

がないので毎月コツコツと積み立

てたい、といった希望を把握す

る必要があります。

そうしたお客様の希望をお伺

いする中で、当初は保険をご提

案できるかもしれない、と思っ

たお客様にでも、別の金融商品

がよりニーズに合うということ

や、その逆のことも起こりえま
す。

一見、案内する内容が揺れて
いるようにも感じられますが、
そうした提案こそがお客様のニ
ーズに即した対応であり、法令
で定められている「お客様の意
向を確認する」ことなのです。

**顧客情報を保険募集に利用
する際は事前に同意が必要**

なお、金融機関は本業を通じ
てお客様の預金残高や借入状
況、資産に関する情報を知りえ
る立場にありますので、お客様
のニーズを推測し、保険商品の
提案を行うことが可能です。

しかし、お客様の情報（非公
開金融情報）を保険募集に利用
する場合、事前にお客様の同意
を得る必要があります（保険業
法施行規則212条）。この点
については金融機関で厳格にル
ールが設けられているはずだ
ので、それに従って案内するよ
うにしてください。