

金融庁 御中

銀行等の保険販売に関する利用者の意識調査 報告書



I. 調査概要

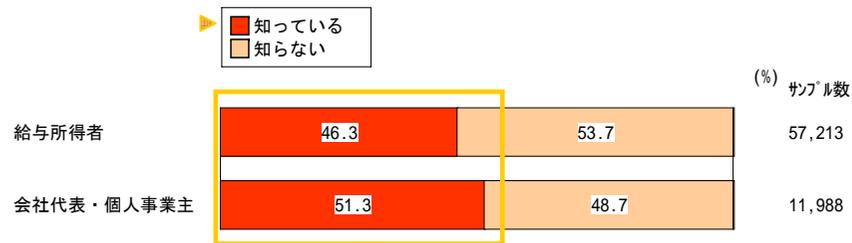
II. 調査結果のまとめ

II. 調査結果のまとめ

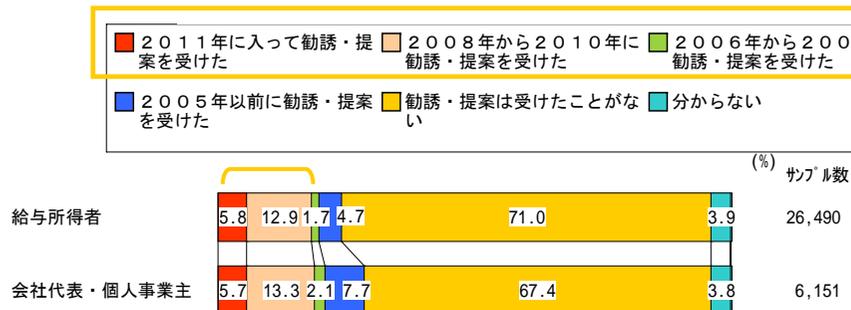
1 保険商品の銀行等窓口販売の利用について

- 銀行等で保険の加入ができることの認知は、給与所得者で46.3%、会社代表・個人事業主で51.3%。
- 認知者のうち、2006年以降に口座のある銀行等で保険加入の勧誘・提案を受けた経験があるのは、給与所得者で20.4%、会社代表・個人事業主で21.1%。⇒ そのうち実際に加入したのは、給与所得者で22.7%、会社代表・個人事業主で26.0%。
- 銀行等で保険に加入した理由は、「もともと預金取引あり」が最も高い(給与所得者 54.2%、会社代表・個人事業主 62.0%)。
 - ・ 給与所得者では、「銀行等の担当職員に強く勧められた」「銀行等は金融の専門知識があるから」「他の金融商品や複数の保険会社の商品と比較が可能」がいずれも20%台で次ぐ。
 - ・ 会社代表・個人事業主では、「銀行等の担当職員に強く勧められた」が30.9%で2番目に多い。

【図表1】 銀行等で保険の加入ができること



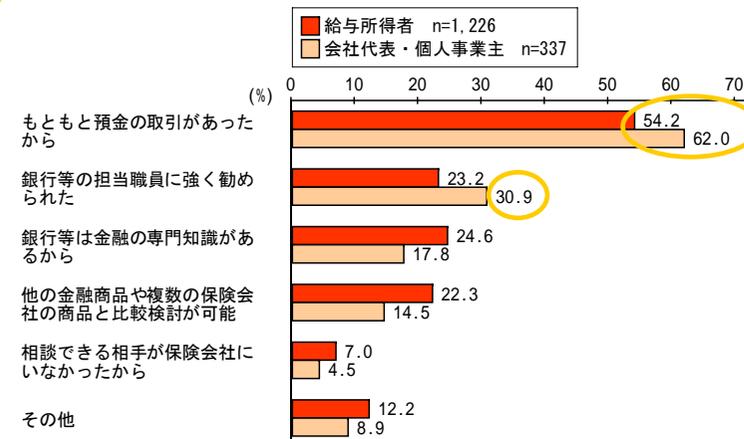
【図表2】 口座のある銀行等から保険の勧誘・提案を受けた経験 (ベース: 銀行等保険販売の認知者)



【図表3】 口座のある銀行等から勧誘・提案を受けての保険加入 (ベース: 2006年以降、銀行等より保険勧誘・提案あり)



【図表4】 銀行等で保険に加入した理由 (ベース: 2006年以降、銀行等より保険勧誘・提案ありかつ保険加入) * 複数回答可



II. 調査結果のまとめ

2 非公開情報保護措置について (1)

- 保険勧誘・提案の際、預金残高等の情報使用には顧客の同意が必要であることについて、53.6%が認知あり。
 ⇒ 実際に情報使用の同意を求められた経験があるのは15.7%。
 - ・ 給与所得者で勧誘後に保険加入した人は、全体と比べ認知率が高い。また、給与所得者、会社代表・個人事業主のいずれも、勧誘後保険加入の方が非加入者よりも認知が高い。「情報使用の同意を求められた経験あり」についても、同様の傾向が見られる。
- 情報使用の同意内容の説明状況について、「現在の預金残高等の資産状況を担当者が参照すること」が62.5%、次いで「預金残高変動時等に保険の勧誘・提案を受けることがある」が38.1%。一方、「説明を受けたが内容は覚えていない」「説明を受けていない」が、併せて約25%となっている。

【図表5】 保険勧誘・提案の際、情報使用に顧客の同意が必要であることの認知
 ／預金残高等の情報使用の同意を求められた経験

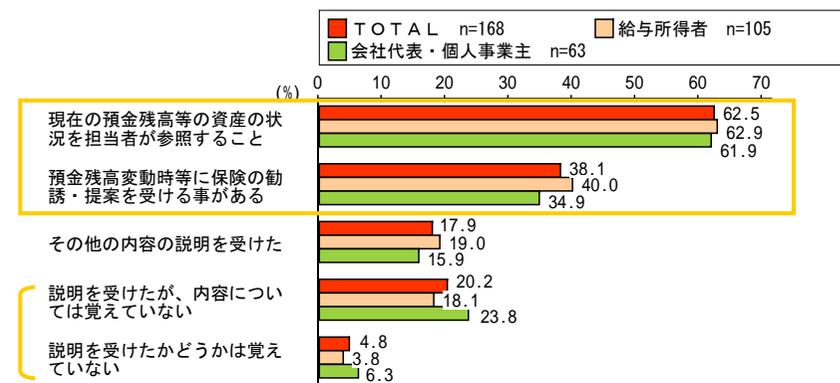
	(%) サンプル数	保険の勧誘・提案の際、情報使用には顧客の同意が必要な認知あり	情報使用の同意を求められた経験あり
TOTAL	1070	53.6	15.7
給与所得者 計	533	58.5	19.7
給与所得者(勧誘後に保険加入)	248	62.1	25.4
給与所得者(勧誘後に保険非加入)	285	55.4	14.7
会社代表・個人事業主 計	537	48.8	11.7
会社代表・個人事業主(勧誘後に保険加入)	247	53.0	16.6
会社代表・個人事業主(勧誘後に保険非加入)	290	45.2	7.6

※給与所得者 計には
従業員数不明も含む
※会社代表・個人事業主 計
には、全ての対象職業を含む

■ TOTAL+5ポイント以上
 ■ TOTAL-5ポイント以下

次ページへ
 続く

【図表6】 情報使用の同意内容についての説明状況
 (ベース:同意を求められた経験あり) *複数回答可

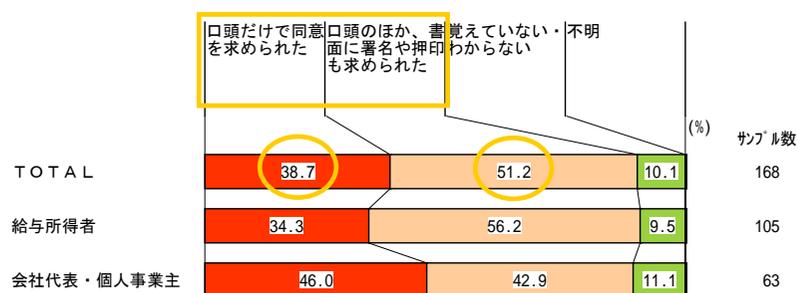


II. 調査結果のまとめ

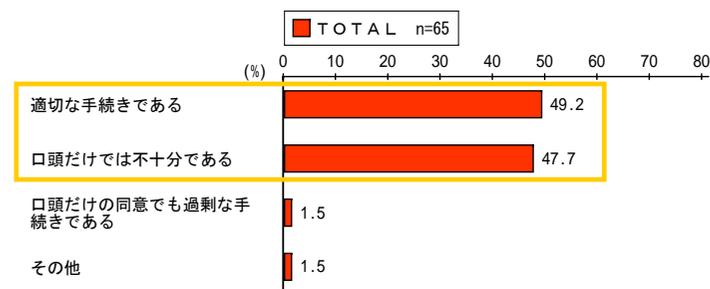
2 非公開情報保護措置について (2)

- 情報使用同意の方法について、「口頭だけで」が38.7%、「口頭のほか書面に署名や押印」が51.2%（情報使用の同意を求められた経験のある人）。
- 同意方法が「適切な手続き」という意見は、「口頭のほか書面に署名や押印」を求められた人では80%弱に対し、「口頭だけで」求められた人では「適正な手続き」と「口頭だけでは不十分」という意見がそれぞれ50%弱となっている。

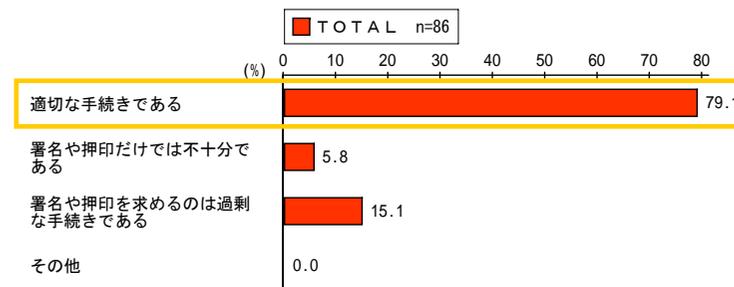
【図表7】 情報使用の同意の方法
(ベース: 同意を求められた経験あり)



【図表8】 口頭だけで情報使用の同意を求められることについて * 複数回答可



【図表9】 書面に署名や押印で情報使用の同意を求められることについて * 複数回答可



II. 調査結果のまとめ

3 タイミング規制について (1)

- ローン申込み中に勧誘・提案禁止の保険商品があること(ただし「個人年金保険」「住宅用火災保険」等は規制の対象外)について、17.9%が認知あり。
 - ・ 給与所得者では「従業員数301人以上」、会社代表・個人事業主では「会社代表」において、「認知あり」が他よりも相対的に高い。
- ローン申込み経験者(全体の5割)のうち、ローン審査中に勧誘・提案された経験について、「個人年金保険」は32.6%、「住宅用火災保険」は41.7%。⇒ そのうち、実際に加入したのは「個人年金保険」は40.9%、「住宅用火災保険」は64.4%。
- ローン審査中に勧誘・提案されたことについては、「ローン申込中なので審査の結果に影響しそうだと思った」47.0%、「資産配分を見直し新たな保険加入の手助けになり便利」が45.7%となっている。
 - ・ 給与所得者では、「審査の結果に影響しそう」が53.7%、会社代表・個人事業主より高い。

【図表10】 ローン申込み中に勧誘・提案禁止の保険商品があることの認知 / 銀行等へのローン申込み経験

	(%)	サンプル数	ローン申込み中に勧誘禁止保険商品ありと認知	ローンの申込み経験あり
TOTAL		1070	17.9	50.5
給与所得者 計		533	20.5	46.7
うち、従業員数1~20人		135	10.4	44.4
うち、従業員数21~50人		56	16.1	42.9
うち、従業員数51~300人		133	20.3	45.9
うち、従業員数301人以上		199	29.6	51.8
会社代表・個人事業主 計		537	15.3	54.2
うち、自営業		339	13.6	54.3
うち、会社代表		109	24.8	65.1

■ TOTAL+5ポイント以上
■ TOTAL-5ポイント以下

※サンプル30未満は参考値
※給与所得者 計には従業員数不明も含む
※会社代表・個人事業主 計には、全ての対象職業を含む

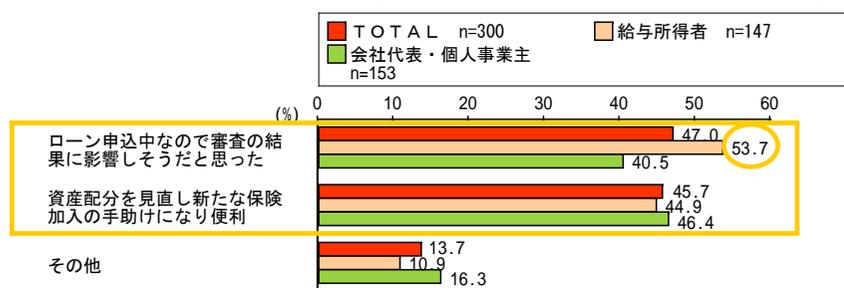
【図表11】 ローン審査中の保険勧誘・提案有無 (ベース: ローン申込み経験者)

サンプル数	個人年金保険の勧誘・提案あり	住宅用火災保険の勧誘・提案あり
540	32.6	41.7
249	30.9	46.6
60	16.7	40.0
24	33.3	45.8
61	32.8	44.3
103	37.9	52.4
291	34.0	37.5
184	32.6	36.4
71	36.6	42.3

【図表12】 勧誘・提案を受けた保険の加入有無 (ベース: ローン審査中に保険の勧誘・提案あり)

サンプル数	個人年金保険に加入した	加入を断った	サンプル数	住宅用火災保険に加入した	加入を断った
176	40.9	59.1	225	64.4	35.6
77	39.0	61.0	116	65.5	34.5
10	60.0	40.0	24	83.3	16.7
8	37.5	62.5	11	81.8	18.2
20	40.0	60.0	27	70.4	29.6
39	33.3	66.7	54	51.9	48.1
99	42.4	57.6	109	63.3	36.7
60	36.7	63.3	67	65.7	34.3
26	50.0	50.0	30	63.3	36.7

【図表13】 ローン審査中の保険勧誘・提案について (ベース: ローン審査中に保険の勧誘・提案を受けた人) * 複数回答可



次ページへ
続く

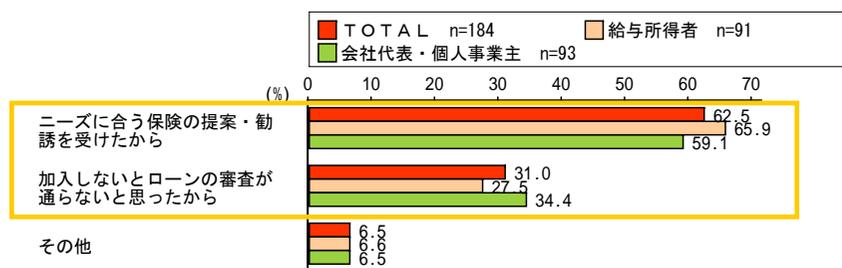
II. 調査結果のまとめ

3 タイミング規制について (2)

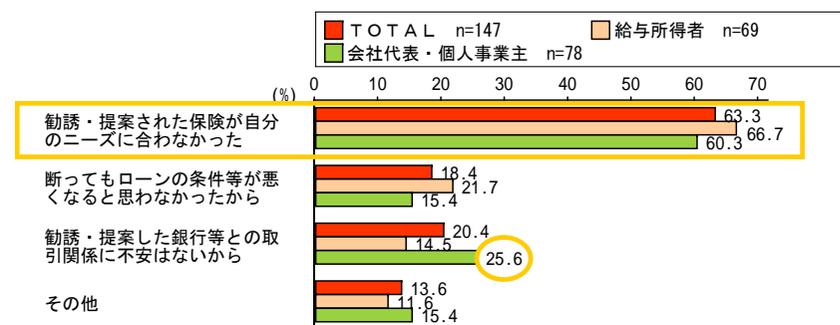
- 勧誘・提案された保険への加入理由は、「ニーズに合う保険だったから」が62.5%、「加入しないと審査に通らないと思った」が31.0%。加入を断った理由は、「保険が自分のニーズに合わなかった」が63.3%と最も高い。

・ 会社代表・個人事業主では、「銀行等との取引関係に不安はないから」が25.6%、2番目に高くなっている。

【図表14】 勧誘・提案を受けた保険に加入した理由
(ベース:保険加入者) * 複数回答可



【図表15】 勧誘・提案を受けた保険の加入を断った理由
(ベース:保険非加入者) * 複数回答可



II. 調査結果のまとめ

4 融資先販売規制・融資先企業への保険販売について

- 事業資金について、銀行等から融資を受けているのは、会社代表・個人事業主の28.1%。
 ・「会社代表」では58.7%と「自営業」より融資を受けている率が高い。
- 事業資金の融資を受けているうち、融資先販売規制(ただし「個人年金保険」「住宅用火災保険」等は規制の対象外)の認知は22.5%
- 事業資金の融資を受けている銀行等から保険勧誘・提案を受けた場合、62.9%が「断ることは可能」と考えている。一方、「加入したくない保険でも断れない」は24.5%。

【図表16】 銀行等から事業資金の融資
(ベース: 会社代表・個人事業主)

	(%)	サンプル数	融資を受けている
会社代表・個人事業主 計		537	28.1
うち、自営業		339	21.8
うち、会社代表		109	58.7

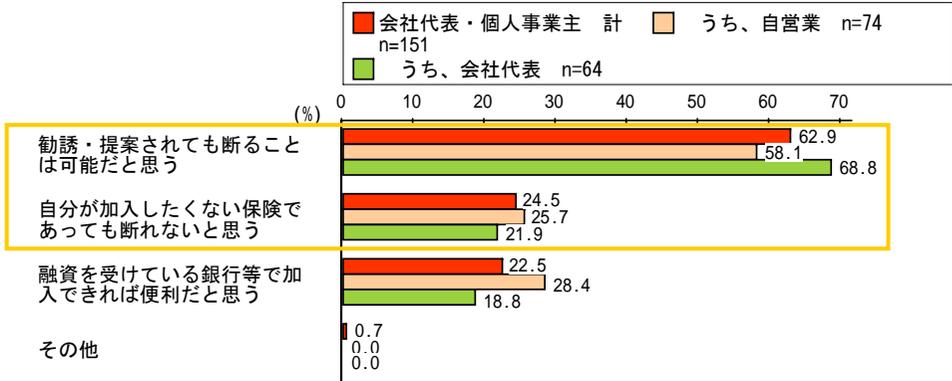
TOTAL+5ポイント以上
 TOTAL-5ポイント以下

※会社代表・個人事業主 計には、全ての対象職業を含む

【図表17】 融資先販売規制の認知
(ベース: 会社代表・個人事業主かつ融資あり)

	サンプル数	融資先販売規制を認知
計	151	22.5
うち、自営業	74	24.3
うち、会社代表	64	23.4

【図表18】 融資を受けている銀行等からの保険勧誘・提案について
(ベース: 会社代表・個人事業主かつ融資あり) *複数回答可



II. 調査結果のまとめ

5 融資先販売規制・融資先企業の役員・従業員への保険販売について

- 給与所得者において、勤務先の事業資金の借入れ先について、「一つ以上知っている」は60.6%。
 - ・従業員数別で差異は見られない。
- 融資先が中小企業（従業員数50人以下）の場合、役員や従業員へも融資先販売規制（ただし「個人年金保険」「住宅用火災保険」等は規制の対象外）があることについて、17.1%が認知あり。
 - ・銀行等で勧誘後保険加入の方が、保険非加入者より認知が高い。保険加入者のうち、「従業員数301人以上」で認知が高めの傾向。
- 勤務先へ事業資金を融資している銀行等から保険勧誘・提案を受けた場合、「特段不安に感じることはない」が42.0%、「加入を断れる」が36.4%となっている。一方「家族も勧誘・提案されそうで不安」「加入したくない保険でも断れない」という意見がそれぞれ17.8%、14.8%。

【図表19】勤務先の事業資金の融資銀行等の認知
（ベース：給与所得者）

	(%) サンプル数	一つ以上知っている	一つも知らない
給与所得者 計	533	60.6	39.4
うち、従業員数1～20人	135	62.2	37.8
うち、従業員数21～50人	56	62.5	37.5
うち、従業員数51～300人	133	64.7	35.3
うち、従業員数301人以上	199	59.3	40.7

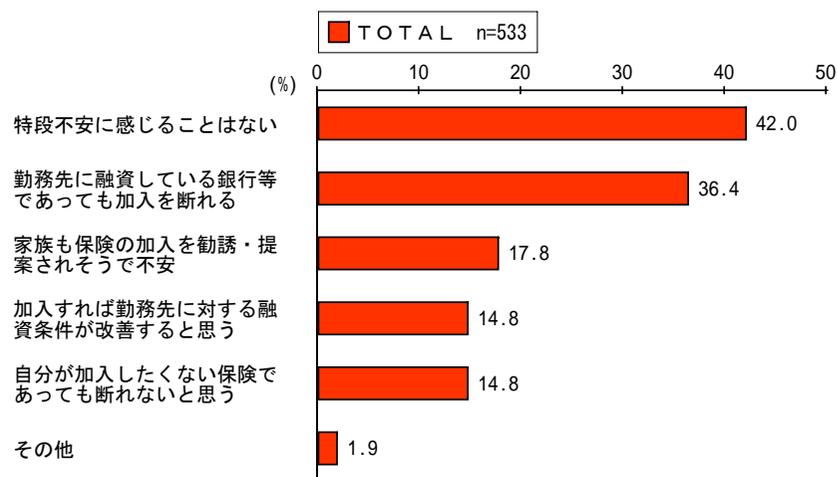
【図表20】役員や従業員への融資先販売規制の認知
（ベース：給与所得者）
：勧誘後の保険加入有無別

	(%) サンプル数	融資先販売規制を認知
給与所得者 計	533	17.1
給与所得者（勧誘後に保険加入）計	248	22.2
うち、従業員数1～20人	69	13.0
うち、従業員数21～50人	28	32.1
うち、従業員数51～300人	54	16.7
うち、従業員数301人以上	91	30.8
給与所得者（勧誘後に保険非加入）計	285	12.6
うち、従業員数1～20人	66	1.5
うち、従業員数21～50人	28	17.9
うち、従業員数51～300人	79	21.5
うち、従業員数301人以上	108	12.0

※サンプル30未満は参考値
※給与所得者計には従業員数不明も含む

■ TOTAL+5ポイント以上
■ TOTAL-5ポイント以下

【図表21】勤務先への融資銀行等からの保険勧誘・提案について
：従業員数別（ベース：給与所得者）*複数回答可

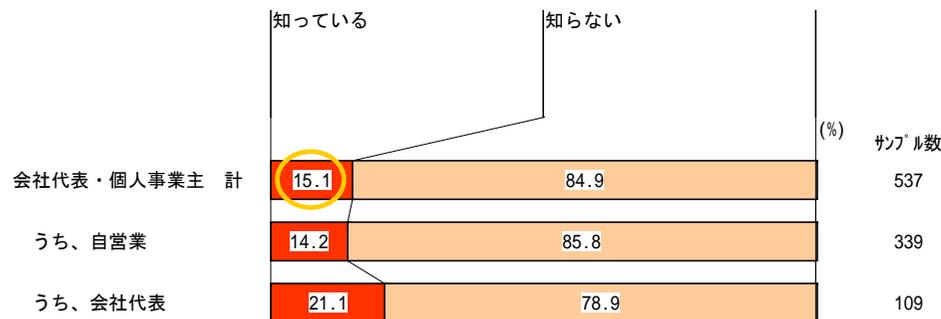


II. 調査結果のまとめ

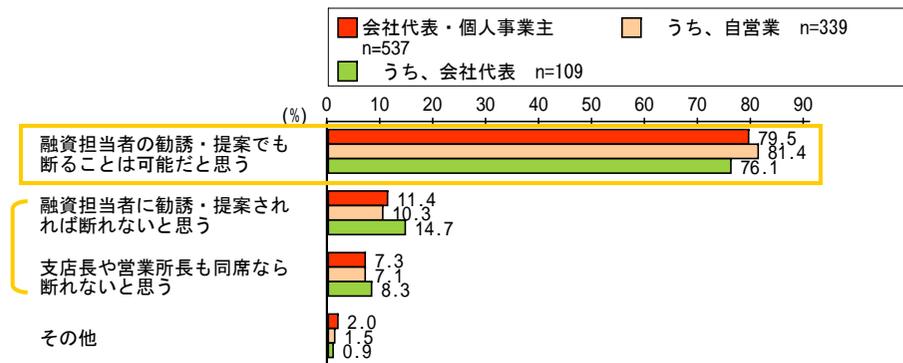
6 担当者分離規制

- 銀行等の融資担当者分離規制について、15.1%が認知あり。
- 融資担当者から保険勧誘・提案を受けた場合、約80%が「断ることは可能」と考えている。一方、「断れないと思う」「支店長や営業所長も同席なら断れないと思う」は併せて約20%となっている。

【図表22】 銀行等の融資担当者分離規制の認知
(ベース：会社代表・個人事業主)



【図表23】 融資担当者からの保険勧誘・提案について
(ベース：会社代表・個人事業主) *複数回答可

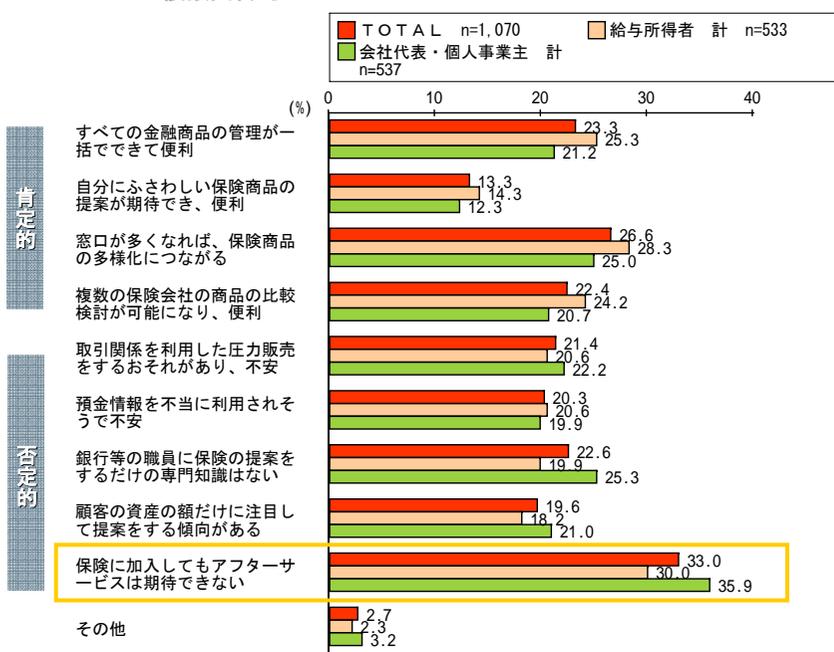


II. 調査結果のまとめ

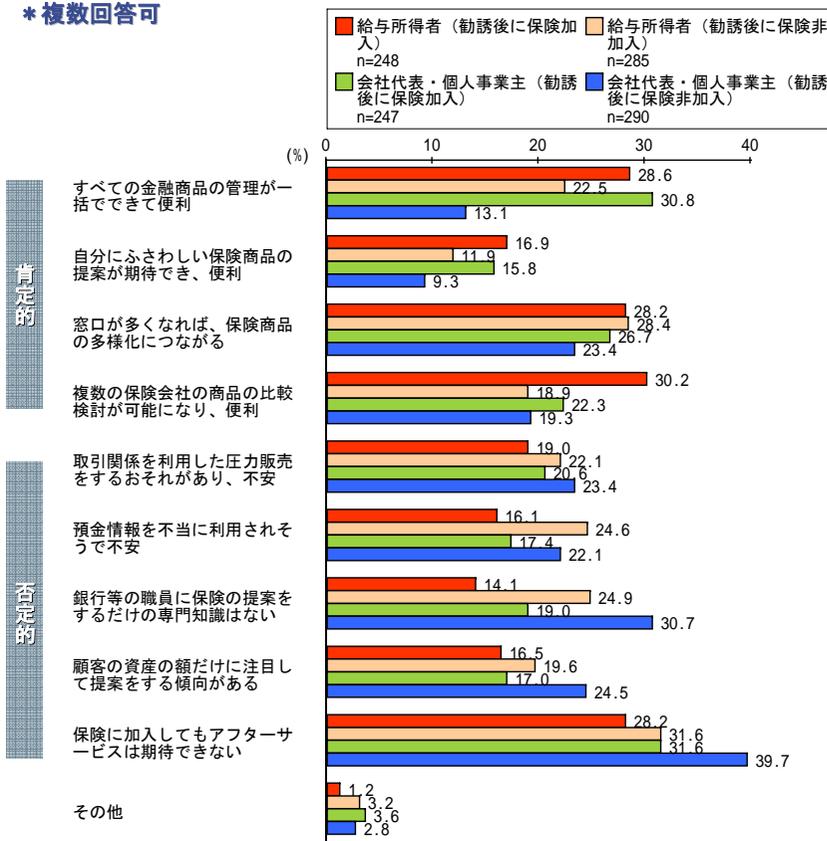
7 保険商品の銀行等窓口販売に関する意見等

- 保険商品の銀行等窓口販売に関して、「アフターサービスは期待できない」が33.0%で最も高い。その他、肯定的な意見項目、否定的な意見項目が概ね約20%台となっている。
- 銀行等で勧誘後保険加入者では、肯定的な意見が非加入者よりも高い。
 - ・「複数の保険会社の商品の比較検討が可能になり便利」「すべての金融商品の管理が一括ででき便利」「自分にふさわしい保険商品の提案が期待でき便利」
- 否定的な意見については、非加入者の方が加入者よりも高い。
 - ・「保険に加入してもアフターサービスは期待できない」「預金情報を不当に利用されそうで不安」「銀行等の職員に保険の提案をするだけの専門知識はない」

【図表24】 保険商品の銀行等での窓口販売についての意見：職業別
* 複数回答可



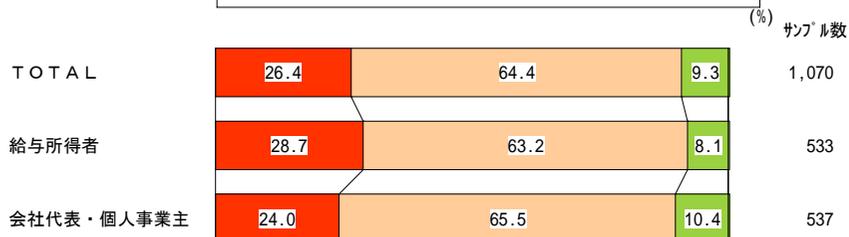
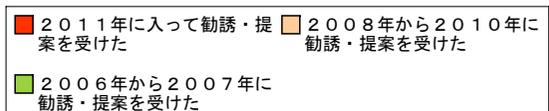
【図表25】 保険商品の銀行等での窓口販売についての意見：勧誘後の保険加入有無別
* 複数回答可



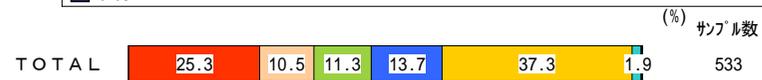
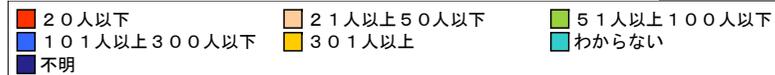
<参考> 対象者プロフィール

対象者プロフィール：職業別

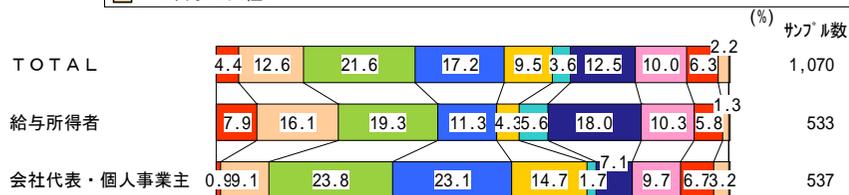
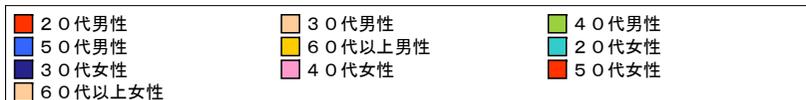
【SCR】口座のある銀行等からの保険勧誘・提案の経験



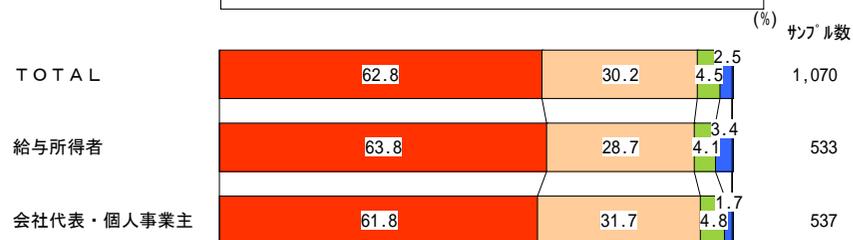
【本調査】勤務先の従業員数（ベース：給与所得者）



【本調査】性別・年代

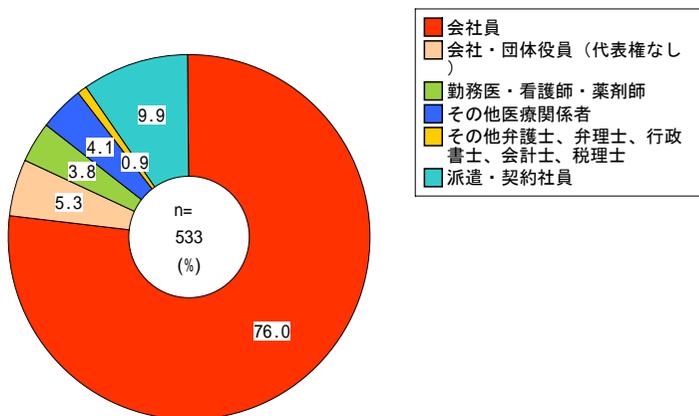


【本調査】保険検討時の関与度

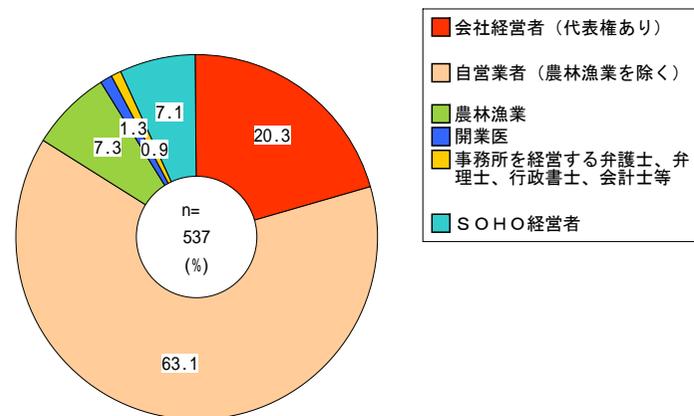


対象者プロフィール：職業別

【SCR】職業（ベース：給与所得者）



【SCR】職業（ベース：会社代表・個人事業主）



【本調査】世帯金融資産

