

「銀行等による保険販売」について

平成23年5月27日

全国生命保険労働組合連合会（生保労連）

1. 生保労連のこれまでの取組み(各種調査)

- 生保労連では、弊害防止措置の「所要の見直し」が現場の実態を的確に反映したものとなるよう、各種実態把握調査等に取り組んできた。
- 主な調査概要は以下のとおりである。

窓販モニタリング(問題事例収集活動)

調査期間:2008年5月～2010年7月

調査対象:組合員が日々の業務において接するお客さま等

調査方法:組合員が日常業務の中でお客さまから接した問題事例について、その具体的内容を所定の報告用紙に記入し、生保労連本部にて集計・分析

消費者モニターアンケート

調査期間:2008年7月、2009年2月、2009年8月、2010年2月、2010年7月(計5回)

調査対象:一般個人約500名、事業主約500名(いずれも生命保険に加入している方)

調査方法:インターネット調査会社を通じたアンケート調査

海外調査(韓国における銀行窓販の現状と課題)

調査時期:2009年11月

訪問先:韓国生産性本部、韓国生命保険協会、韓国事務金融連盟、教保生命

2. 調査結果概要①

窓販モニタリング(問題事例収集活動)結果概要

圧力販売事例 …… 1,364件(28.6%)

顧客データ流用事例 …… 2,096件(44.0%)

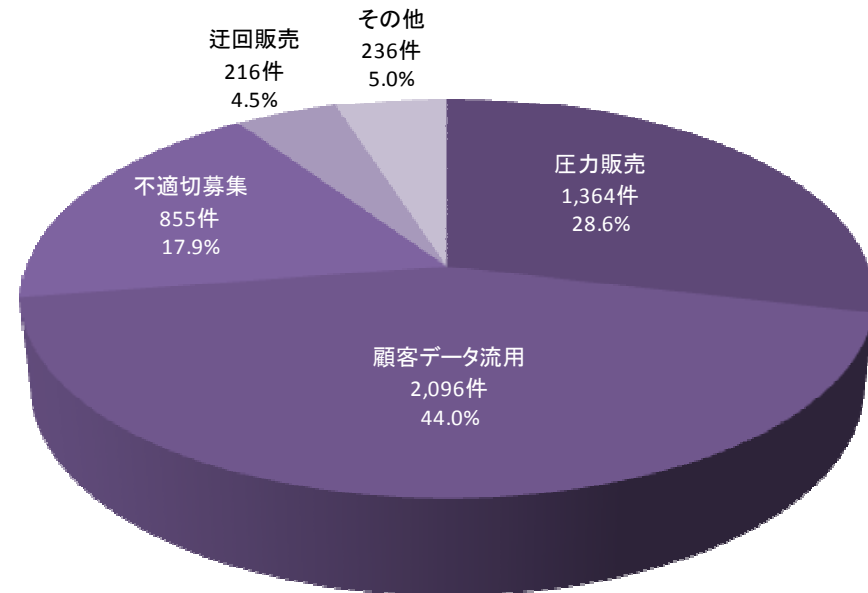
不適切募集事例 …… 855件(17.9%)

迂回販売事例 …… 216件(4.5%)

その他 …… 236件(5.0%)

合計 4,767件

事例に該当するか不明な報告(163件)を除く



○モニタリング期間(2008年5月～2010年7月)に、合計4,767件もの問題事例が現場の組合員より報告された。

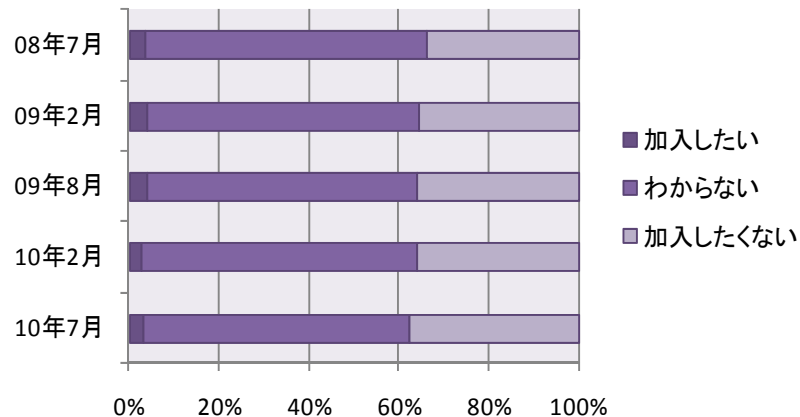
○問題事例は多種多様であり、弊害防止措置が十分に機能しておらず、消費者保護上の問題が多数存在している実態が浮き彫りとなった。

3. 調査結果概要②

消費者モニターアンケート結果（一部抜粋）

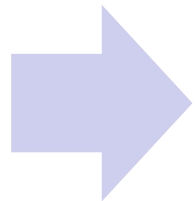
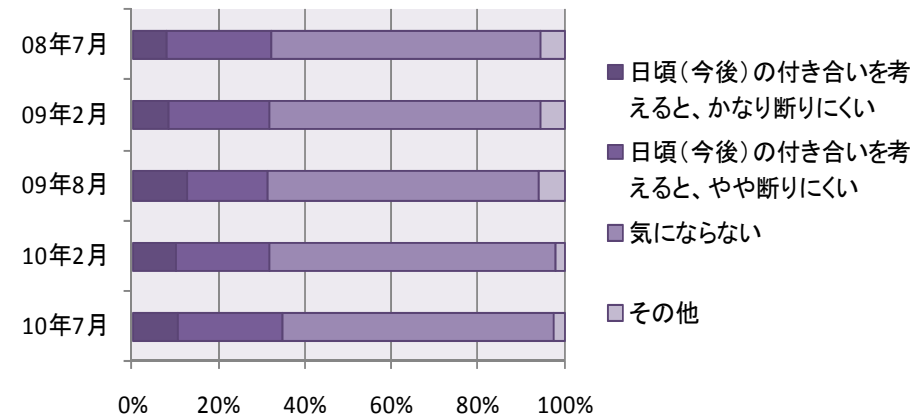
Q:今後、銀行を通じて保険に加入したいと思いますか

【対象:「銀行を通じて保険に加入していない」回答者】



Q:取引先の銀行から、生命保険を提案された場合、どのように思いますか

【対象:事業主】



○銀行からの保険加入を積極的に望んでいる消費者は少ない。
○多くの消費者(とりわけ事業主)が取引先銀行からの「圧力」を感じている。
○消費者の様々な不安意識等は、一向に改善していない。

海外調査(韓国における銀行窓販の現状と課題)

○韓国では、2003年8月から銀行窓販がスタートし、日本と同様に段階的に解禁がなされてきた。
○しかしながら、様々な消費者保護上の問題が発生したことを受け、2008年3月に「全面解禁」が中止されることとなった。

4. 生保労連要望

○各種調査結果を踏まえ、弊害防止措置の「所要の見直し」に対する要望を策定した。

各種実態調査

消費者保護上の問題事例が多数発生

要望

	要望内容	要望主旨
総論	全ての弊害防止措置について、その存置を図るとともに、実効性を確保するための措置を講じること	各種調査結果から、弊害防止措置を緩和する余地が全くないことは言うまでもない。消費者保護上の対応について、さらなる強化を図っていくことが必要不可欠である。
各論	融資先販売規制、担当者分離規制、タイミング規制を全ての商品に対して適用すること 融資先販売規制の保険募集制限先に以下の対応を図ること ・既存の対象者の家族を加えること ・小規模事業者に限定せず、融資先の従業員を含めること 担当者分離規制の対象者に、支店長等の上位役職者を加えること 融資先販売規制、担当者分離規制、タイミング規制における特例地域金融機関、協同組織金融機関の特例を撤廃すること 非公開金融情報保護措置について、顧客の書面等の同意の有無を問わずその利用を禁止すること	圧力販売防止の観点から、現行の弊害防止措置では、その機能が不十分であり、一層の規制強化が必要不可欠である。 現行の弊害防止措置には抵触しないが、消費者保護上問題である圧力販売事例が数多く報告されたことから、規制強化が必要 顧客データ流用を実効的に防止する観点から、一層の規制強化が必要不可欠である。

5. まとめ

弊害防止措置見直しの視点

現場の実態		銀行窓販の特殊性
消費者保護	消費者利便	○銀行は、融資や顧客情報の観点から、消費者に対して著しく優位な立場にある。 ○消費者保護上の問題事例(とりわけ圧力販売)は潜在化しやすい。 ○公正な競争条件が確保されていない。
○弊害防止措置が有効に機能しておらず、消費者保護上の数多くの問題事例が日常的に発生している。 ○消費者被害は一向に改善傾向にない。	○銀行からの保険加入を積極的に望んでいる消費者は少ない。 ○規制の存在が利便を損なっているとの消費者の声は少ない。	

消費者保護の伴わない消費者利便は有り得ない

実効性ある規制整備が必要不可欠

一方で、弊害防止措置が緩和されると...

- 弱い立場の消費者(とりわけ中小企業)に対する被害が一層拡大することが懸念される。(⇒格差の拡大)
- 生命保険市場の健全な発展が阻害されることが懸念される。