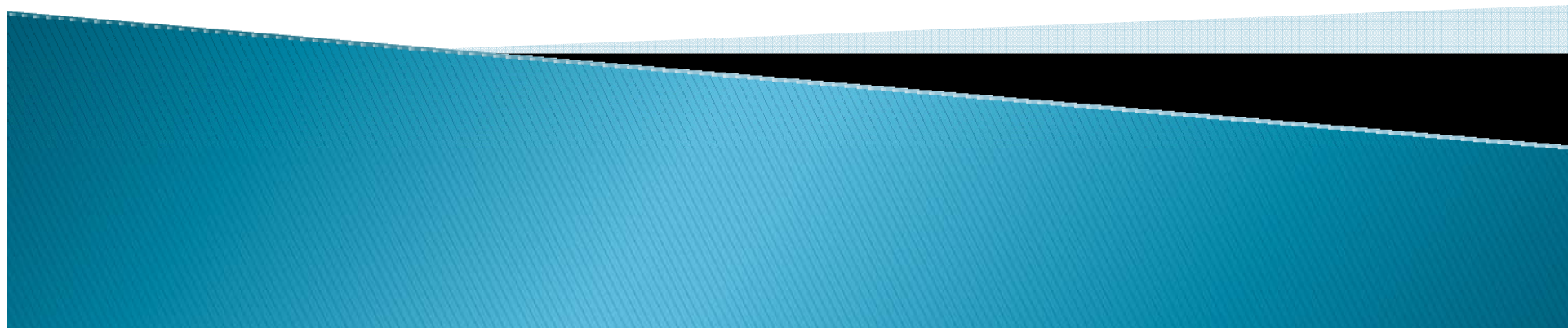


平成23年5月30日

銀行の保険窓販の弊害防止 措置について

社団法人 全国地方銀行協会
(会長行 株式会社 横浜銀行)



1. 弊害防止措置に対する考え方

- ▶ 現行の弊害防止措置は、銀行が融資する立場を利用して圧力販売を行うのではないかと懸念を踏まえて設けられたもの。
⇒銀行における保険販売は、一次解禁から既に約10年が経過しているが、大きな問題が生ずることなく、確実に定着が図られている。
- ▶ 融資先企業やその従業員への保険販売に関しては、独占禁止法において、優越的地位の濫用、抱き合わせ販売、取引強要等の禁止規定が設けられている。
- ▶ にもかかわらず、弊害防止措置において、同一目的のために、「買い手側」「売り手側」「取引の時期」の全てを予防的に規制しており、明らかに過剰規制といわざるを得ない。



弊害防止措置といった特別な規制は不要であり、見直す時期に来ている。

2. 地方銀行の問題意識

地域金融機関の役割に照らし、特に以下の3つの規制については、強く問題意識を持っている。

(1) 融資先従業員への保険募集の禁止（従業員数50人以下の融資先の従業員に対する保険募集の禁止）

- ・多くの都道府県では従業員数50人未満の企業が全企業の95%以上を占めており、地域の多くのお客さまに保険販売ができず、利便性が損なわれている。

⇒ 地域のお客さまが、身近な存在である地方銀行の保険販売を利用でき、金融商品のワンストップ・サービスを受けられる制度とすることが必要である。

(2) 融資担当者と保険担当者の分離

- ・地方銀行は、お客さまとの信頼関係を構築しながら、マネープランに関する総合的なコンサルティングを行っているが、保険の相談のみ他の担当者に交替せざるを得ない。

⇒ お客さまの複合的なニーズにタイムリー対応できる制度とすることが必要である。

(3) 事業性融資先への保険販売の禁止

- ・地元の中小企業には、相続や事業承継、リスク管理などのために保険へのニーズがあるが、本規制により保険を含めた最適な提案ができない状況。

⇒ 地方銀行は、コンサルティング機能の発揮が重要な役割にもかかわらず、保険に関する提案ができないのは問題である。

3.銀行の保険販売に係る苦情等について

- ▶ 全銀協相談所(平成22年4月～平成23年3月(速報値))によれば、保険販売に係る苦情は、苦情全体の3.4%。証券(投資信託等)に係る苦情の比率6.9%に比べて、低水準となっている。
- ▶ 個別銀行においては、お客さまへの販売実態について問題事例がないか、等のモニタリングを行う態勢整備がなされている。
- ▶ 当行においても、保険販売に係る苦情(平成22年4月～平成23年3月(速報値))をモニタリングしているが、販売件数25千件、保有保険契約数245千件に対し、苦情は116件(保有保険契約数比0.05%)にとどまっており、また、優越的地位の濫用にあたる事例は報告されていない。



銀行における保険販売に係る苦情は低水準であり、大きな問題が生じている状況にはない。

4. 具体的に発生している事例

(1) 融資先従業員への保険募集の禁止

お客さまが、保険の申し込みのため、自ら来店された場合、

- ・「勤務先が自行の融資先か」「融資先の場合は従業員数は何名か」を確認する必要があり、
- ・ 従業員数が50人以下であった場合には謝絶せざるを得ない ということが起きている。

お客さまからは、

- ①「個人で保険の申込みをするのに、勤務先は関係ないだろう」
- ②「確認内容について、書面に記載するのは、面倒である」
- ③ 謝絶する場合では、「勤務先に何か問題があるのか」

というような不満や不安の声が多く聞かれる。

勤務先の規模などにより、銀行の保険販売を利用できず、金融商品のワンストップ・サービスを受けられないお客さまがおり、大きく利便性が損なわれている。

4. 具体的に発生している事例

(2) 融資担当者と保険担当者の分離

地方銀行の担当者とお客さまの間には、日頃の接点を通じ、一對一の信頼関係が築かれており、お客さまはこうした関係において、金融に関わる様々なご相談をされているが、お客さまの担当が融資担当者であった場合、保険に関する相談ができず、接点の少ない別の担当者に相談する ということが起きている。

お客さまからは、

- ①「総合的な資産運用相談なのに、どうして保険だけ、自分の担当に相談できないのか」
- ②「別の担当者では、自分のことがわからないので、一から説明が必要ではないか」

というような不満の声が聞かれる。

マネーに関する総合的なコンサルティングという地方銀行の役割が果たせず、お客さまの利便性が損なわれている。

4. 具体的に発生している事例

(3) 特例地域金融機関の場合、募集できる保険金額に上限値を設置

特例地域金融機関を選択している場合には、

- ・ 融資先従業員数の規制が、20人以下に緩和される一方、
- ・ 従業員数21人以上の融資先については、死亡保険金額1,000万円、入院給付金5,000円（日額）等に制限されている（契約者毎）。

お客さまからは、

- ①「生命保険の保険金額が1,000万円では、不十分であり、納得がいかない」
- ②「入院給付金額が、希望額から5,000円以下に減額されるのは何故か」
- ③「家族を追加できず、やむなく他機関へ、再度申し込みに行かねばならなかった」

というような不満の声が聞かれる。

外形基準（勤務先等）によって、保険（給付）金額に制限があり、お客さまは生活設計ニーズにあった保険に加入できず、お客さまの利便性が損なわれている。

4. 具体的に発生している事例

(4) 住宅ローン等の個人ローン申し込み期間中の保険募集の禁止

住宅ローン申込みの際には、家計も含めて、返済計画のアドバイスを行うが、保険の見直し提案については、融資の後に再度ご案内する ということが起きている。

お客さまからは、

- ①「保険を含めた、家計の支払額全体の見直しをしたかった」
- ②「二度手間であり、保険の見直しについても、融資申込み時点で、提案して欲しかった」
- ③「誕生日によっては、保険料が上がってしまったのではないか」

との不満の声が聞かれる。

住宅ローンは、生活設計上、大きな節目であり、コンサルティング・ニーズが高いが、タイムリーな提案を受けられず、お客さまの利便性が損なわれている。

4. 具体的に発生している事例

(5) 事業性融資先への保険販売の禁止

地方銀行は、リレーションシップバンキング（地域密着型金融）を推進し、地域の中小企業、個人事業主に対するコンサルティング機能の強化に努めているが、

- ・ 事業性の損害保険商品（火災保険、地震保険、取引信用保険 等）
- ・ 代表者の退職金、相続の準備としての一時払終身保険

等の保険を活用したリスク管理、事業承継、相続準備等の提案ができない ということが起きている。

お客さまからは、

- ①「銀行は保険を扱っているのに、何故提案をしてくれないのか」
- ②「メインバンクとして物足りない」 というような不満の声が聞かれる。

中小企業経営のリスクヘッジや事業承継など、事業者固有のニーズに対し、メインバンクが総合的なコンサルティング機能を提供できず、お客さまの利便性が損なわれている。

4. 具体的に発生している事例

(6) 非公開情報保護措置

金融商品取引法では、お客さまの知識・経験・財産の状況、契約の目的などに応じた金融商品の提案が求められているが、これらを踏まえた提案をするにあたって、保険のみに事前同意が必要 ということが起きている。

お客さまからは、

- ①「さまざまな提案を受けてきたのに、保険だけ同意を求められるのは違和感がある」
- ②「提案を受けてから加入可否を決めるのに、提案の前に同意を求めるのはおかしい」
- ③「同意取得の説明を受ける時間や署名が手間である」

というような不満の声が聞かれる。特に単純に商品説明を希望するお客さまからの声が多い。

知識・経験・財産の状況に応じたコンサルティングを受けることができず、お客さまの利便性が損なわれている。

5. まとめ

以上のように、現行の弊害防止措置には、

- ① 独占禁止法との関連では二重規制的な側面、かつ、予防的に規制している事前規制である側面
- ② 金融サービスの向上の観点では、ワンストップ化を阻害している側面
- ③ 地域金融機関の役割として、中小企業やその従業員のお客さまに、コンサルティング機能の役割が果たせない側面

があり、お客さまの利便性が大きく損なわれている、といわざるを得ない。



弊害防止措置といった過剰な規制は、早急な見直しが必要である。