

消費者から見た保険の銀行窓販について

平成23年5月30日

社団法人 全国消費生活相談員協会 丹野 美絵子

1 銀行窓販に関する消費者トラブルの増加と特徴

- 消費者相談の窓口から見れば、保険の銀行窓販については、とくに変額個人年金保険、外貨建年金保険を中心に、消費者からの苦情が著しく増加し、現在も減少していない。(国民生活センター：平成21年7月22日報道発表)

- 典型的な事例

- ・「銀行から、定期預金が満期になるからと来店を依頼され、とても良い商品だと勧誘された。」
- ・「元本保証だと言われたが違っていた。」
- ・「預金だと思っていたのに、保険だった。」
- ・「運用が悪く、今、80%戻すか、15年間で100%戻すか選択してくださいと言われたが、そんな説明はされていない。」

<特徴 ①> 契約者が高齢者である。

トラブル事例では、契約者が60歳代から70歳代（中には80歳代も）の高齢者が多い。銀行で販売する保険は、保険料が一時払であることが多く、金融資産の多い高齢者が対象になる。

<特徴 ②> 銀行が預金情報によって勧誘をする。

定期預金の満期時を知っている銀行側からの来店要請などにより、保険契約に至ることが大変に多い。銀行が既知の顧客情報によって積極的に勧誘している実態が窺える。なおトラブルは店舗内、訪問勧誘の両方にある。

<特徴 ③> 保険を金融商品として販売する。

銀行では投資信託と並列して保険を販売している。そのため、保険の保障性よりも金融商品としてリターンの優越性をアピールする販売が行われている。

<特徴 ④> 説明義務、適合性の原則の遵守が問題となる。

ほとんどの事例が、銀行員（募集人）が説明責任を果たしたか、適合性原則に則って販売したかを争うものとなっている。最終的には「言った、言わない」の水掛け論になる。

なお銀行では、契約概要等、意向確認書などの書面の交付・取付は厳格に行われている。

- 現状では、特定保険に消費者トラブルが集中しており、保障型の保険（一時払終身保険など）については、まだ苦情が顕在化していない。

2 銀行窓販トラブルの根底にあるもの

- 消費者にとって、規制緩和の具体化である「商品の多様化・複雑化」、「販売チャネルの多様化」は、必ずしも消費者が望んだものではなかった。
- 銀行で多様な金融商品を購入できることを、消費者はいまだに十分に認識していない。とくに高齢者は、銀行で多種の商品を販売していることを認識していない。
- 他方、消費者は銀行及び銀行員に非常に大きな信頼感を持っている。このギャップがトラブルの根底にある。
- 保険は商品が複雑であり、消費者は必ずしも商品を理解して購入していない。ただし、銀行窓販においては、消費者の銀行、銀行員に対する信頼度が非常に高いため、たとえ理解不足であっても、銀行に対する信頼感＝「リスクのない商品を売るところ」という誤認を抱えたまま、契約に至っているケースがある。

3 銀行窓販トラブルを防止するために

- 特定保険については、改正保険業法により、適合性原則の導入などの手当てがされ、また国民生活センターの要望（平成21年7月）を受けて、生命保険協会、全国銀行協会がそれぞれ対応を行うなどの改善が行われた。しかし消費者トラブルの実情から言えば、まだ十分とは言えない。
 - また一時払終身保険、介護保険などの保障型保険の銀行窓販も、今後拡大するものと考えられる。
 - それを踏まえて、消費者トラブルの未然防止のために、以下の方策をご検討いただきたい。
- ① 募集人の資質向上のために募集人教育制度の是正
 - ② 銀行の販売責任の明確化

<①の趣旨>

- 銀行窓販では銀行は典型的な乗合代理店であり、銀行員は数社から10社以上もの保険商品（同様に投資信託商品も）について保険の内容を理解し、顧客に

対して適切に説明し、顧客の意向を踏まえて販売することが要求される。

- 現行の教育システムでは、保険会社が募集人教育の責任を負うが、銀行の募集人の役割の重要性から言って、また実効性から言って、それが実態に相応しいものなのかを検討するべきではないか。
- 銀行のような、従来と明らかに規模の異なる巨大代理店については、募集人の教育制度を根本的に見直す必要があるのではないかと考える。

<②の趣旨>

- 現行制度では、募集人の募集時の行為について、所属保険会社に賠償責任を課しているが（保険業法２８３条）、消費者トラブルのほとんどが募集時の説明責任と適合性の原則に収斂するものである以上、銀行と保険会社の関係において保険会社のコントロールが効くのかと考えれば、むしろ銀行に直接の販売責任を求める方が、消費者被害の未然防止の観点から有効ではないかと考える。
- 保険販売の中で、銀行窓販チャネルは、今後ますますその割合が増大すると想定される。そのため銀行窓販による消費者被害を放置していて良いはずがなく、適切で有効な対策が早急に講じられる必要がある。消費者が安心して銀行で保険契約ができる環境を整えることを、ぜひともお願いしたい。

以上