

平成 19 年 9 月 18 日
金融庁

銀行等の保険募集に関するモニタリング結果について

1. はじめに

(1) モニタリングを実施する目的

本年 12 月 22 日からの全面解禁の実施に向けて、先行解禁を行った平成 17 年 12 月 22 日以降、以下の観点からモニタリングを実施してきた。

- ① 必要かつ十分な弊害防止措置の構築
先行解禁から全面解禁に至るまでの期間を全面解禁のための準備期間と位置付け、この間に、弊害防止措置が有効に機能するかどうかをチェックして、全面解禁時には万全を期することができるようにすること
- ② 全面解禁の実施時期の適切性の検証
全面解禁の要件とされている「保険契約者等の保護のために必要な場合」に該当するかどうかを確認するために、銀行等の保険募集の実施状況を把握すること

(2) モニタリングの実施方法

上記の目的を達するため、一時払終身保険等一部の保険商品¹（以下「先行解禁商品」という。）を先行解禁し、主に以下のような方法でモニタリングを実施してきた。

- ① 当局検査による弊害防止措置の遵守状況の検証等
- ② 銀行等による保険募集の実施状況の監視・把握
- ③ 金融サービス利用者相談室等で受け付けた苦情の収集、分析等
- ④ 保険会社や銀行等への保険募集に関するアンケート調査等を通じた実態把握

2. それぞれのモニタリング結果

(1) 当局検査による弊害防止措置の遵守状況の検証等

- ① 保険検査マニュアルの改訂

¹ 生命保険では、一時払終身保険、一時払養老保険、保険期間 10 年以下の満期平準払養老保険（法人契約を除く）及び貯蓄性の生存保険。損害保険では、自動車保険以外の個人向け保険。

「銀行等に対する保険募集の委託・管理」（対保険会社）や「銀行等における保険募集の適切性」（対銀行等）に関するチェックポイントを追加。（18年6月）

② 検査の実施状況

保険会社や銀行等への検査先数はそれぞれ約20件²、約350件³（18年1月以降）。当該検査の中で、保険募集業務を委託・受託する保険会社や銀行等の業務の適切性についても検証。

③ 検査での指摘事例

- ・ 銀行の顧客説明管理責任者が保険募集時における優越的地位の濫用防止に係る臨時調査を実施して、営業店における未然防止のための態勢が不十分であることを把握したにもかかわらず、内部規程に具体的なモニタリング方法を定めていないなど態勢整備を図っていない事例
- ・ 銀行の顧客サポート等管理責任者が報告を受けた苦情の原因究明や改善策の関係部署への還元を行っていないことから、保険商品の販売において、預金と誤認したなどの苦情が繰り返し発生している事例
- ・ 変額保険の販売について、営業店において販売マニュアルに反し、商品説明や購入意思の確認が不十分なまま高齢者に販売している事例や適合性の判断に係る検証が行われていない事例が認められるなど、顧客の属性に応じた説明等が不十分な事例
- ・ 保険募集に際しての非公開顧客情報等の取扱いについて顧客の事前同意を得ることとしているが、本部の営業店に対する同意書徴求に係る行内ルールの周知徹底が不足していることから、同意書を徴求しないまま保険募集を行っている事例

(2) 銀行等による保険募集の実施状況の監視・把握

① 販売チャネル別販売実績

全体の保険販売が伸び悩む中で、個人年金保険等一部の保険分野については、銀行チャネルが牽引する形で大きく販売が伸びており、国民の利便性向上にも資しているものと考えられる。

ただし、先行解禁商品については、元々小さなマーケットであることもあり銀行チャネルにおける販売は伸びていない。また、他チャネルとの比較でも、一時払終身保険以外はほとんどシェアを占めるに至っていない⁴。

② 銀行等の保険募集に関する行政処分事例

17年12月22日以降、銀行等の保険募集に関し行政処分を行った事例はない。

² 生保会社：9件、損保会社：10件

³ 主要行等：10件、地銀：42件、第二地銀：32件、信金：166件、信組：103件

⁴ 一時払終身保険については、直近1年間の販売シェアが15～30%で推移している（金額ベース）。

③ 銀行等の保険募集に関する不祥事件⁵の発生状況

17年12月22日以降、保険会社から銀行等の保険募集に関する不祥事件届出が91件提出されている。この件数は、同期間における保険会社からの総届出件数(4,228件)の約2.2%に相当する。

(内訳)

窓販固有の募集規制に関するもの	54件
(うち非公開情報保護措置違反)	(45件)
窓販以外の募集規制に関するもの	37件 ⁶

(注) 非公開情報保護措置違反に関するものが多いが、これは同一の事件について多数の保険会社が乗り合っていたことにより届出件数が大幅に増加したものであり、その重複を除けば14件(うち9件は個人の事務疎漏)となる。

④ 金融サービス利用者相談室から回付された情報の活用状況

18年1月以降発生している相談で、「本人が保険会社等に情報伝達を了承」し、「銀行名」が判明している36事案について、銀行に伝達して適切な対応を促している。

(3) 金融サービス利用者相談室等で受け付けた苦情の収集、分析等

① 金融サービス利用者相談室が受け付けた苦情

18年1月～19年6月までに金融サービス利用者相談室で受け付けた窓販関係の苦情は、各四半期とも20～30件前後で推移(期間通算では127件)しており、保険全体の苦情件数(24,583件)の0.5%にとどまっている。

なお、単純な比較はできないものの、苦情件数を新契約件数⁷で機械的に除した苦情発生率は、以下のとおり。

窓販関係の苦情発生率	約0.007%
生命保険 ⁸ 関係の苦情発生率	約0.040%

(参考) 同時期に銀行等で販売された投資信託に関する苦情の受付件数は、個人年金保険に関する苦情の受付件数の約3.6倍⁹となっている。

苦情の内訳をみると、募集時の説明不足に起因する苦情が最も多く(延べ75件)、また、圧力・抱き合わせ販売に起因する苦情については17件¹⁰となっている。

⁵ 保険業法施行規則85条5項に規定する不祥事件をいう。

⁶ 内訳は、無登録(無届)募集11件、無断(架空)契約7件、説明不十分7件等。

⁷ 窓販関係の新契約件数は、金融庁監督局で実施しているオフサイトモニタリングデータを使用。生命保険関係の新契約件数(個人保険+個人年金保険)は、生命保険協会の生命保険事業統計を使用。

⁸ 生命保険に関する苦情件数は期間通算で7,510件、同新契約件数は1,888万件。

⁹ 保有残高に着目した市場規模の差を考慮した補正值でも、投資信託の苦情は約2.7倍となっている。

¹⁰ 17件はすべて本人情報開示不承諾であったことから詳細な確認はできないが、銀行名が確認できる11行について体制整備面を確認した限りでは、保険募集マニュアル等で、明確に圧力・抱き合わせ販売を禁止している。

② 保険会社、銀行等それぞれの業界団体相談窓口で受け付けた苦情

18年1月～19年5月までに各業界団体相談窓口で受け付けた窓販関係の苦情は、以下のとおり。

- ・ 生命保険協会（生命保険相談所）…42件（苦情総数は13,686件¹¹）
- ・ 日本損害保険協会（そんがいほけん相談室）…1件（苦情総数は17,797件）
- ・ 銀行協会及び信用金庫協会…42件

③ 国民生活センター等（PIO-NET）で受け付けた苦情

14年10月～19年9月までに独立行政法人国民生活センター等（PIO-NET）で受け付けた窓販個人年金保険に関する苦情は、17年度をピークに減少している。

（国民生活センター提供のデータを基に作成）

年 度	14年度 ¹²	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度 ¹³
件数（件）	28	93	153	203	155	63
月平均（件）	4.67	7.75	12.75	16.92	12.92	11.39

（参考）金融商品別苦情数の年度別推移（国民生活センター公表）

金融商品名	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
未公開株（件）	122	158	442	2,979	4,050
商品先物取引（件）	7,583	7,810	7,368	4,717	4,527
外為証拠金取引（件）	393	1,423	2,910	3,155	350
生命保険（件）	6,777	7,267	7,523	11,535	13,185

④ 保険会社及び銀行等それぞれの当事者で受け付けた苦情等

18年1月～19年5月までに保険会社及び銀行等で受け付けた窓販関係の苦情は、期間通算で3,828件（銀行等1,406件、生保会社2,315件、損保会社107件）となっており、18年7月を境に大幅に増加している。このうち、説明不足に関するものが最も多く、圧力・抱き合わせ販売に関するものは、8件であった。

また、モニタリングの期間中に提起された窓販関係の訴訟は、2件であった¹⁴。

(4) 保険会社や銀行等への保険募集に関するアンケート調査等を通じた実態把握

弊害防止措置遵守のための具体的な体制整備の状況について、保険会社¹⁵及び銀行等¹⁶にアンケート調査を実施したが、銀行等については、複数の保険会社が乗り合っているという事情もあり、共通する部分が多い事務・体制となっている。また、保険会社については、各社それぞれに銀行等へのサポート体制の違いがみられる。

各弊害防止措置について特徴的な例をあげるとすれば以下のとおり。

¹¹ 苦情総数については、四半期ごとの統計となっていることから、19年6月までのデータ。

¹² 10月1日以降受付分について集計。

¹³ 9月13日現在受付分まで集計。

¹⁴ 2件とも、17年12月22日より前に締結された保険契約に関するもの。

¹⁵ 銀行等に保険募集を委託している生保会社30社、損保会社18社を対象に実施。

¹⁶ 保険募集を行っている主だった銀行等（銀行127、信用金庫111、信用組合59）を対象に実施。

- ① 融資先販売規制¹⁷及びタイミング規制¹⁸（先行解禁商品に対する規制）
 - ・ 一部の銀行等では、融資先販売規制及びタイミング規制の対象ではない個人年金保険についても、顧客が融資先である場合は別途チェックリストを設けて圧力販売ではないことを確認して募集するというところもある。
- ② 担当者分離規制¹⁹（先行解禁商品に対する規制）
 - ・ 契約者一人当たりの販売制限がある代わりに緩やかな担当者分離を認める地域金融機関特例については、協同組織金融機関では採用が進んでいるが、地域銀行での採用は一部にとどまっている。
- ③ 銀行等の保険募集の状況の的確な把握（保険会社に対する規制）
 - ・ 懸念された「保険会社のリスク管理能力を超えた保険販売が行われた場合への対応」については、現状では、多くの保険会社においては銀行等への委託商品がごく一部に過ぎないこともあり、約半数の保険会社では、銀行等による過剰な保険募集により保険会社の経営管理上のリスクが生じる水準を設定していない。

3. まとめ

それぞれのモニタリングの結果は以上のとおりであるが、全体として概括すれば、当局の検査・監督を通じて業務改善命令等が発出されるような深刻な法令違反は認められなかった一方、銀行員である保険募集人個人の事務疎漏や銀行自身の内部管理に起因する問題事例等は一定程度発生していたという状況であったと考えられる。

このような状況を踏まえ、モニタリングを実施する目的（1. (1)参照）に照らし分析すれば以下のとおりと考えられる。

① 必要かつ十分な弊害防止措置の構築

先行解禁商品に係る新たな弊害防止措置については、一部の銀行員による事務疎漏を除き、概ね銀行等において遵守するための体制整備が行われたと考えられ、問題事例の発生状況にかんがみれば、規制は有効に機能していたものと考えられる。

なお、本措置については、多くの銀行等においてその緩和を求める声が聞かれたが、先行解禁商品の販売実績等を踏まえれば、当分の間、現状のまま存置することが適当と考えられる。

② 全面解禁の実施時期の適切性の検証

当局検査における指摘や不祥事件届出により一定程度の問題事例が発生していたと認められるが、いずれもその後銀行等において改善が図られている。

¹⁷ 事業資金の融資先及びその役員・従業員（小規模企業のみ）に対する保険募集を制限する措置。

¹⁸ 融資申込者に対する融資審査期間中の保険募集を制限する措置。

¹⁹ 事業性融資の担当者と保険募集を行う担当者を分離する措置。