

銀行等による保険販売について

平成19年10月3日
金融審議会専門委員
松澤 登

- ❑ 今日的最重要課題は、「利用者保護の徹底と利便性の向上」（「平成19事務年度主要行等向け監督方針について」）
- ❑ 銀行窓販の全面解禁を現状のまま実施することが、消費者保護に適うのかが論点。

「銀行の保険募集に関するモニタリング結果について」(H19.9.18)

- ❑ 多角的な情報収集・分析が行われており、重要な資料。ただし、以下の問題もある。



消費者視点からの検証の必要性

◆ より消費者に近い視点の事例検証

- モニタリング結果に以下の記載あり、
 - ・銀行・保険会社が受付けた窓販関係苦情が、H18/7を境に大幅に増加
 - ・金融庁に申し出のあった圧力販売事例17件全てが本人情報開示不承諾
- マスコミ等が問題事例を指摘

◆ 銀行と保険会社の責任分担の検証

- 銀行からの要請の中に銀行の利益を消費者の利益より優先しているものが存在

検証が必要な視点

銀行と消費者の直接的係わり

- ❑ 生保労連や国民生活センター等の、より消費者に近い立場で収集された事例の検証の視点

銀行と保険会社の責任分担

- ❑ 銀行から保険会社になされた要請の消費者へ及ぼす影響の検証の視点

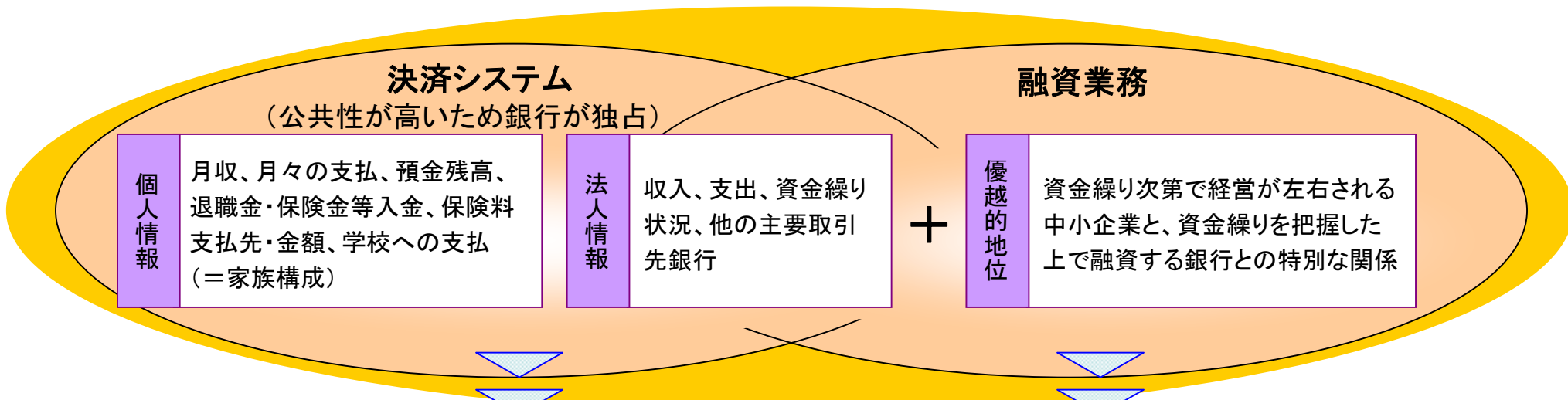
今回重点的に意識すべき視点

医療・保障性商品の特性

- ❑ 長期にわたりアフターフォローが必要となる医療・保障性商品の特性を重点的に意識しつつ検証



銀行と消費者との直接的係わり



事例

- 定期預金の満期や退職金の口座着金などの情報を流用して、保険勧誘活動を行っている。 (出典: 国民生活センター「高齢者に多い個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル」 H17.7.6)
- 預金残高情報を流用して高額預金者リストを作成し、リスト上のお客様に対して集中的に保険勧誘活動を行っている。 (出典: 朝日新聞 H19.2.17)

- 顧客(中小企業社長)が銀行から融資を受ける際、年金保険を勧められ、融資の審査結果を受ける際には年金加入の可否の返事をするように言われ、結果的に自分のみならず家族まで加入することになった。 (出典: 日本保険新聞 H19.4.13、インシュアランス H19.4.19)

問題点

他人に最も知られたくないプライバシー情報を無断で流用し、狙い撃ち的な勧誘活動により、消費者が断りにくくなっている。

(注) 他人に知られたくない個人情報(上位2項目)

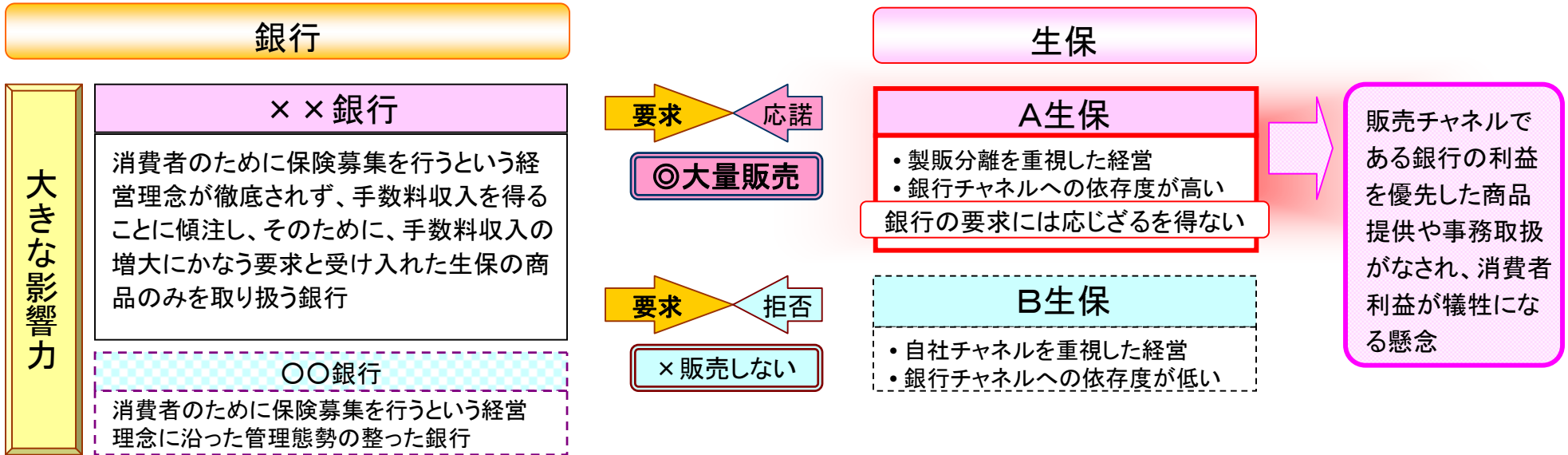
1. 銀行口座番号、クレジット番号、取引履歴
2. 年収、財産状態、納税額

(出典: 内閣府「個人情報保護に関する世論調査」H18.9)

融資関係を背景として、中小企業の関係者(=消費者として保険に加入)が、断れない状況での保険勧誘活動が行われている。

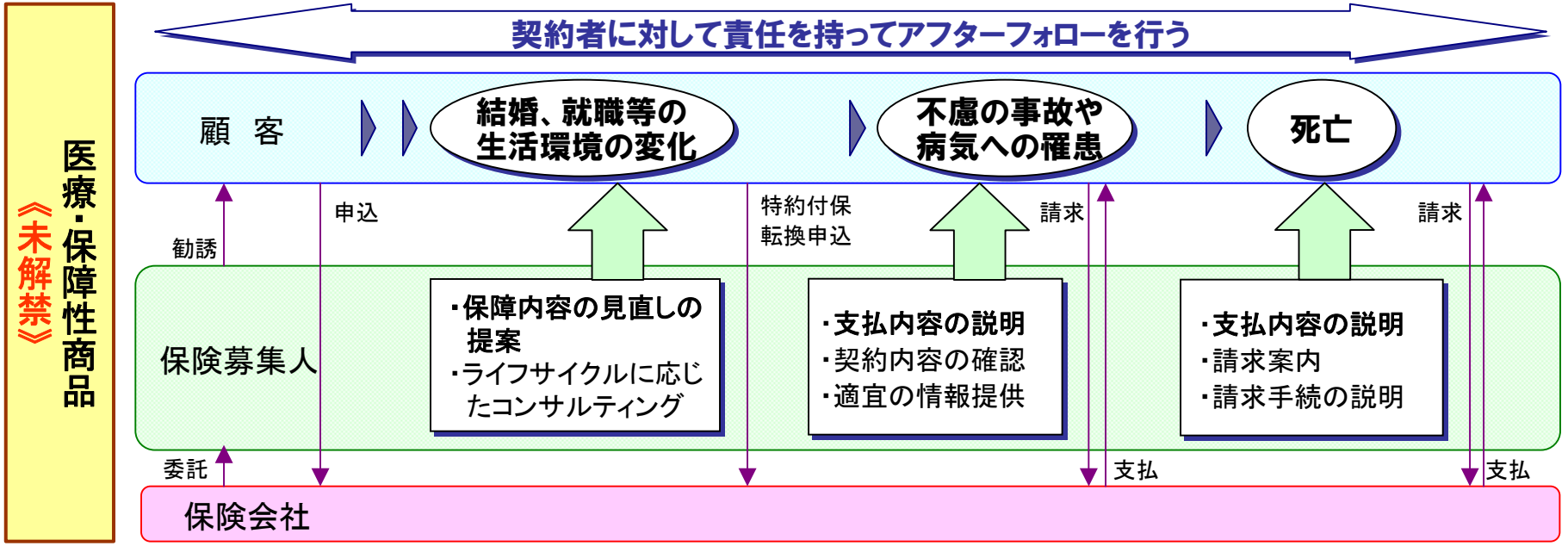
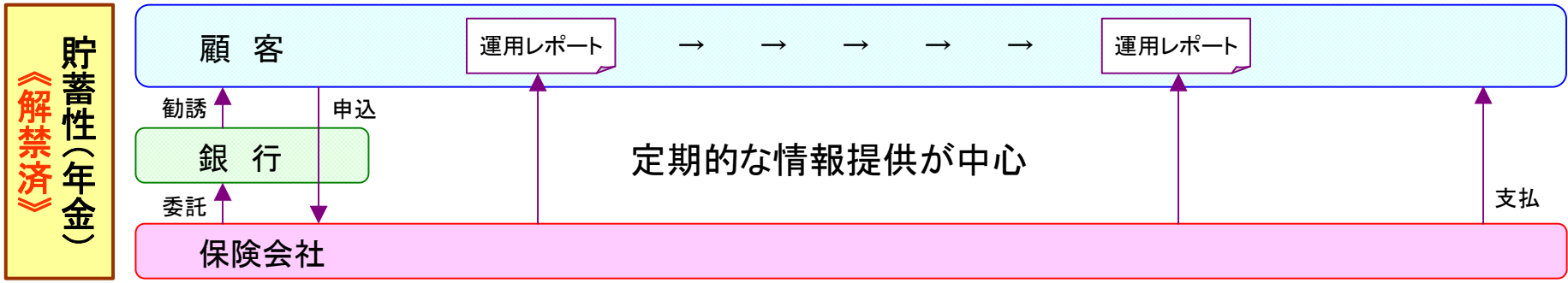
センシティブ情報である預金・決済情報を流用した勧誘行為や、融資関係を利用した勧誘行為によって、消費者が不要と思う保険商品を意思に反して買わされている実態があり、現行規制で十分か検討が必要。

銀行と保険会社との責任分担



| | 商品開発の主導権は銀行 | 消費者に対する販売責任があいまいな管理態勢 |
|------------|---|--|
| 事例 | <ul style="list-style-type: none"> □ 銀行ごとの専用商品開発要請 □ 引受基準の緩和要請 □ 販売手数料の引き上げ要請 | <ul style="list-style-type: none"> □ 保険会社が実施する銀行支店への抜き打ち検査を拒否 □ 銀行は銀行員の不適正販売による損害賠償を負担しない □ アフターフォローを銀行自身では行わない【次頁参照】 |
| 問題点 | <ul style="list-style-type: none"> □ 引受コストの上昇、手数料等の増加分は、保険料引き上げにより消費者に負担転嫁 (転嫁がなされると保険会社の健全性に懸念) | <ul style="list-style-type: none"> □ 適正販売を担保する仕組みが不十分であり、またお客様が期待するアフターフォローがなされない |

銀行利益を消費者利益より優先させた商品や業務運営を行うことを防止するための態勢整備を制度的に担保する必要がある。



医療・保障性商品ではアフターフォローが極めて重要であり、契約者が期待するアフターフォローを、銀行からは受けられないことは契約者にとって切実な問題となるため、一定の態勢整備が必要。

消費者保護の視点

募集時の課題
への対応

アフターフォロー
課題への対応

背景にある
課題への対応

消費者保護のために必要な制度整備

- 消費者保護の観点からルールが守られるようモニタリングの継続が必要
- 「非公開金融情報の利用を禁止」も含め、より厳格かつ実効性のある措置の導入【保険業法施行規則】
- 融資先販売規制の対象に、融資先法人代表者の「家族」を追加【保険業法施行規則】

- 銀行が作成する「保険募集指針」に銀行が行うべきアフターフォロー業務を明記【金融庁監督指針】
- アフターフォローを万全に行うための態勢整備【金融庁監督指針】

- より実効的な銀行監督の観点から、保険会社に対する不当な干渉を禁止【金融庁監督指針】
- 銀行等が保険募集時にお客様に与えた損害について、銀行が自ら賠償責任を負うよう改正【保険業法】

コンプライアンスの強化

- 「法令等遵守責任者」等に保険募集に係る知識・経験等を有する者を配置【保険業法施行規則】
- 銀行の内部監査部門にも保険募集に係る知識・経験等を有する者を配置【金融庁監督指針】