

## 銀行等による保険窓販に関する関係者からのヒアリングについて

日本保険仲立人協会  
会長 八並 堯夫

私どもは保険仲立人で、保険の仲介・流通業者の中にあつて、消費者・契約者の側に立って働くことを、唯一、法律的に義務付けられている存在です。

そういう立場に立つ者として、前回2005年6月の保険業法施行規則改正の際にも、当日本保険仲立人協会の意見として表明させていただいたことですが、銀行窓販での保険商品拡大が消費者の利便に資するとの意見については、私どもはこれは必ずしも正しくないと考えております。保険商品には多種多様なものがありますから、中には、分かりやすい商品で説明も簡単にできるものもあるわけで、そうしたものについては、確かに取扱者の数が増えれば利便性は増すと言えるでしょう。しかし、自由化により複雑化した多様な保険商品が混在している今日の世の中にあつては、本来、それらを正確に比較して、ベストなものを選択して提供する専門性の高い者によるサービスこそが、消費者・契約者にとって、本来あるべき真の利便性ということであり、徒に数が増えるのが良いということではないだろうと考えます。

近年の保険金の不払いの問題を振り返っても、販売時に、消費者・契約者が商品の内容を正確に理解したうえで販売する、という基本的なことが実際には履行されていなかったことが、その要因の一つになっているのではないかと考えられます。この点、銀行窓販が全面解禁になったとしても、「できる」ということと実際に「やる」ということの間には大きな隔たりがあるのだらうと思います。銀行も厳格な説明責任の問題を考えれば、取扱商品についても、慎重に選択しながらやられるのだらうと考えてはおりますが、窓口となる行員の方々の能力や体制の整備状況を見極めつつ、対象商品の拡大にあたっては、念には念を入れ、節度を持った対応を期待したいと考えます。

また、そうした観点からは、販売力のある銀行には、関係保険会社の商品を中心に販売するといった姿勢で取り組むのではなく、長期的には、顧客に最適なものを勧めるというベストアドバイス義務を法的にも負う「保険仲立人」のステイタスを獲得したうえで保険の販売を行うことを、ぜひご検討いただきたいと思ひます。

また、いわゆる圧力募集等については、これまでの調査では大きな問題は出ていないとのことでしたが、力のある銀行の販売については、銀行側で圧力をかけた認識が必ずしもなくとも顧客の側が圧力に感じてやむなく応ずるといったケースが往々にしてあり得ます。こうした弊害の防止については、今後とも調査を継続するとともに、弊害の有無については厳しくチェックをしていただくようお願いをしたいと思います。

以 上