「銀行等による生命保険販売に関する消費者モニターアンケート」調査結果

2009年10月

全国生命保険労働組合連合会（生保労連）
NATIONAL FEDERATION OF LIFE INSURANCE WORKER'S UNIONS (L.I.U)

報告にあたって

銀行等による保険販売については、2001年4月の第一次解禁以降、取扱い可能商品の範囲が順次拡大され、2007年12月の「全面解禁」以降、銀行等は全ての生命保険商品を販売することが可能となっています。

一方、保険業法施行規則等では圧力募集の防止や消費者の非公開情報保護の観点から弊害防止措置が設けられており、全面解禁時にもその存置や強化が図られたところですが、全面解禁後概ね3年後（2010年12月）を目途に「所要の見直し」が行われることとなっています。

生保労連では、かねてより、消費者に大きな影響力を持つ銀行が保険を販売することには、圧力募集をはじめ消費者保護上の様々な問題があるとの認識の下、募集・販売の実態把握に向けた取組みやパブリックコメント等を通じた意見発信を行ってきました。

本アンケートは、こうした取組みの一環として2006年以降継続的に実施している調査であり、今回が4回目となります。詳細については本文をご覧いただければと思いますが、銀行等による保険販売に対する消費者の不安は高まっており、そうした意識を裏付けるような消費者保護上の問題が引き続き生じている実態が浮き彫りとなっています。

弊害防止措置等の「所要の見直し」まで残り1年余りとなっています。生保労連は、消費者保護の徹底や公正な競争条件の確保を通じ、生命保険産業の健全な発展を目指していく観点から、引き続き実態把握及び積極的な意見発信を行い、お客様に安心して生命保険をご利用いただくための環境整備を図っていく所存です。

目　次

報告にあたって …… 1

1．調査概要 …… 3
2．調査結果のポイント（1） …… 4
3．調査結果のポイント（2） …… 5

＜調査結果概要＞

4．銀行等による生命保険販売に対する消費者意識① … 7
5．銀行等による生命保険販売に対する消費者意識② … 8
6．銀行等による生命保険販売の実態① …… 9
7．銀行等による生命保険販売の実態② …… 10
8．銀行等による生命保険販売の実態③ …… 11
9．弊害防止措置の認知度 …… 12

＜参考資料＞

Ⅰ．回答者属性 …… 14
Ⅱ．調査結果（全体版）…… 15
Ⅲ．調査票 …… 19

1．調査概要

1．調査の目的

●2007年12月の銀行等による保険販売の「全面解禁」から2年近くが経過する中、消費者意識の変化の有無や全面解禁以降の販売実態等を明らかにすることを目的に、2006年9月、2008年7月、2009年2月に引き続き実施

2．調査方法及び調査期間

●一般個人および事業主を対象に、インターネットによる消費者モニターアンケートを実施
（委託先：マイボイスコム株式会社）

●調査期間は2009年8月27日～8月31日

3．調査対象

①一般個人	510名	専業主婦・パート・アルバイト・学生を除く一般個人で、生命保険に加入している方
②事業主	516名	従業員数1,000名以下の企業にて事業予算の策定や金融機関との取引に関して最終決定権がある役職者で、生命保険に加入している方

※①、②ともに金融（銀行、保険、証券）、広告・マスコミ・市場調査会社関係者を除く

4．調査項目

●銀行等による生命保険販売に対する消費者意識

●銀行等による生命保険販売の実態

●弊害防止措置の認知度　等

5．その他

●本調査における「銀行」には、都市銀行や地方銀行に加え、信用金庫や信用組合も含まれる

●パーセンテージ表記については、小数点第2位を四捨五入している

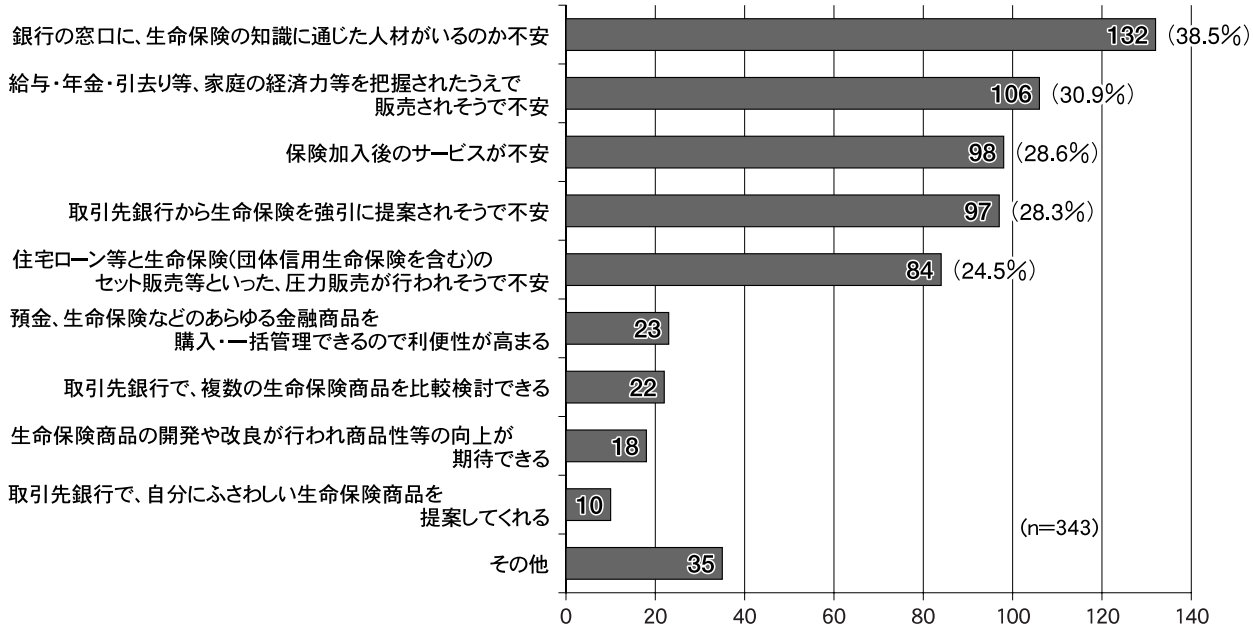
●本調査については、2007年12月の全面解禁から「概ね3年後」とされる「所要の見直し」を想定しつつ適時適切に実施することとしており、今回の質問内容についても、継続してフォローしていく予定である

2．調査結果のポイント（1）

1．銀行等による生命保険販売に対する消費者意識について

依然として多くの消費者が銀行窓販に対して様々な不安を抱いている（→P.7）

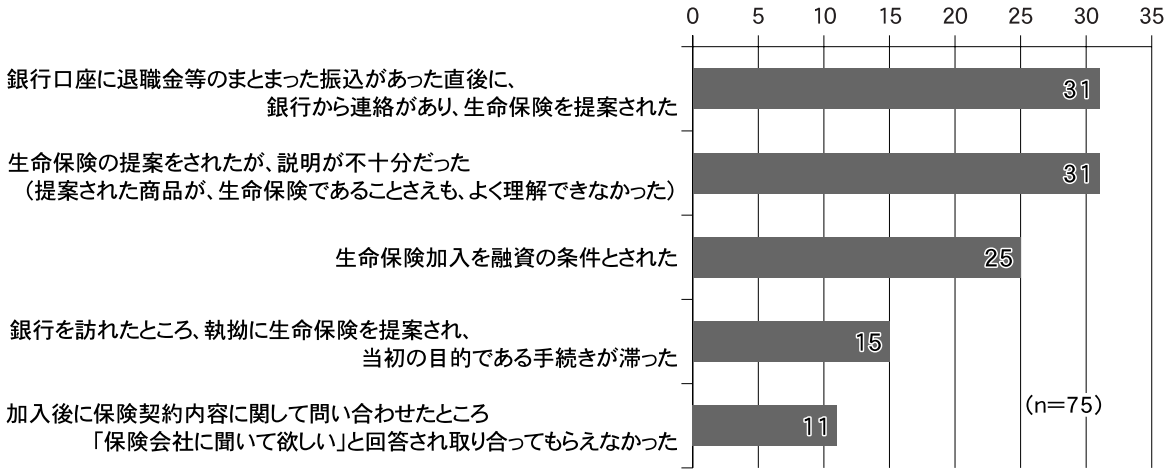
Q：銀行の窓口で、全ての生命保険商品を販売できるようになったことについて、どのように思いますか（複数回答）
【対象：「銀行を通じて保険に加入したくない」回答者】



2．銀行等による生命保険販売の実態について①

「優越的地位の濫用」をはじめ、消費者保護上の様々な問題が生じていることが伺える（→P.10）

Q：平成20年（2008年）1月以降に、次の選択肢に該当するような経験はありますか（複数回答）
【対象：「ある」と答えた回答者】

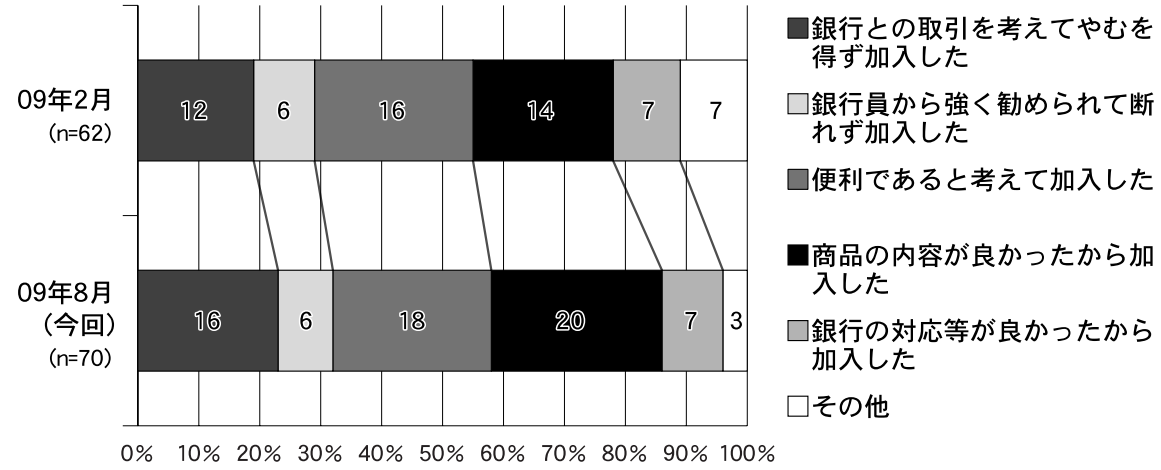


3．調査結果のポイント（2）

3．銀行等による生命保険販売の実態について②

相当数の消費者が銀行からの圧力を感じ生命保険加入を余儀なくされている（→P.11）

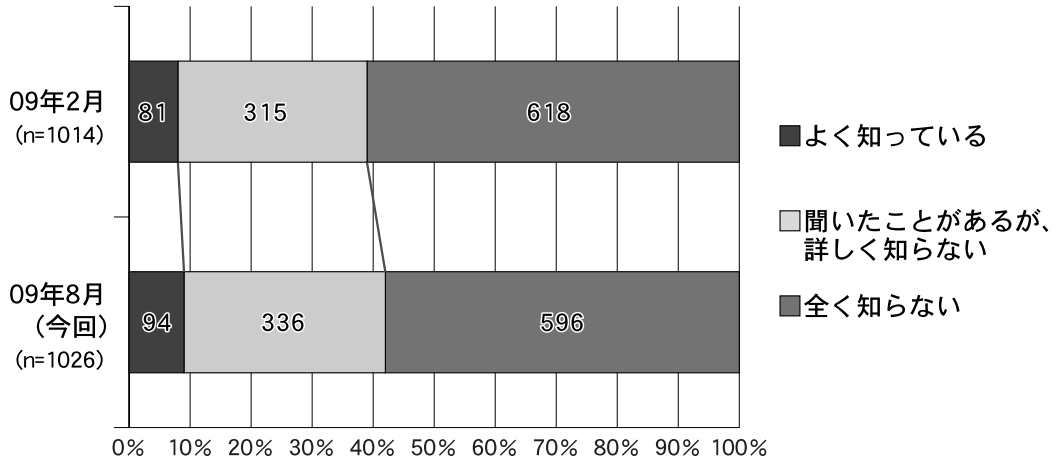
Q：銀行を通じて生命保険に加入された一番の理由を教えてください
【対象：「銀行を通じて保険に加入している」回答者】



4．弊害防止措置の認知度について

弊害防止措置の認知度は高まっておらず、問題事例が潜在化している可能性が依然としてある（→P.12）

Q：銀行業務で知り得た非公開金融情報（銀行口座の入出金情報など）や保健医療に関する情報を本人に断りなく生命保険販売に活用することが禁止されていることをご存知ですか　【対象：全体】



＜調査結果概要＞

4．銀行等による生命保険販売に対する消費者意識①

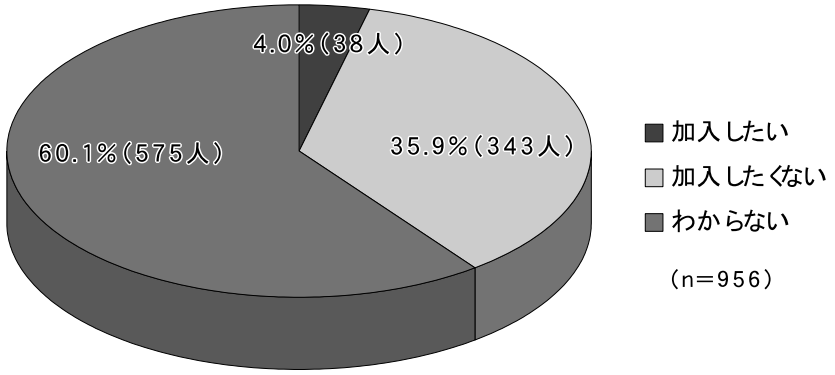
依然として多くの消費者が銀行窓販に対して様々な不安を抱いている

●「銀行等を通じて生命保険に加入していない」956人（全体の93.2%）に今後の加入意思について尋ねたところ、35.9%（343人）が「今後、銀行等を通じて保険に加入したくない」と回答している【図1】。

●当該回答者の銀行窓販に対する受け止めをみると、3割から4割近くが「販売担当者の生命保険に関する知識」や「家庭の経済力等を把握された上での販売」、「加入後のサービス」さらには 「強引な提案」について、不安を抱いていることがわかる【図2】。

図1

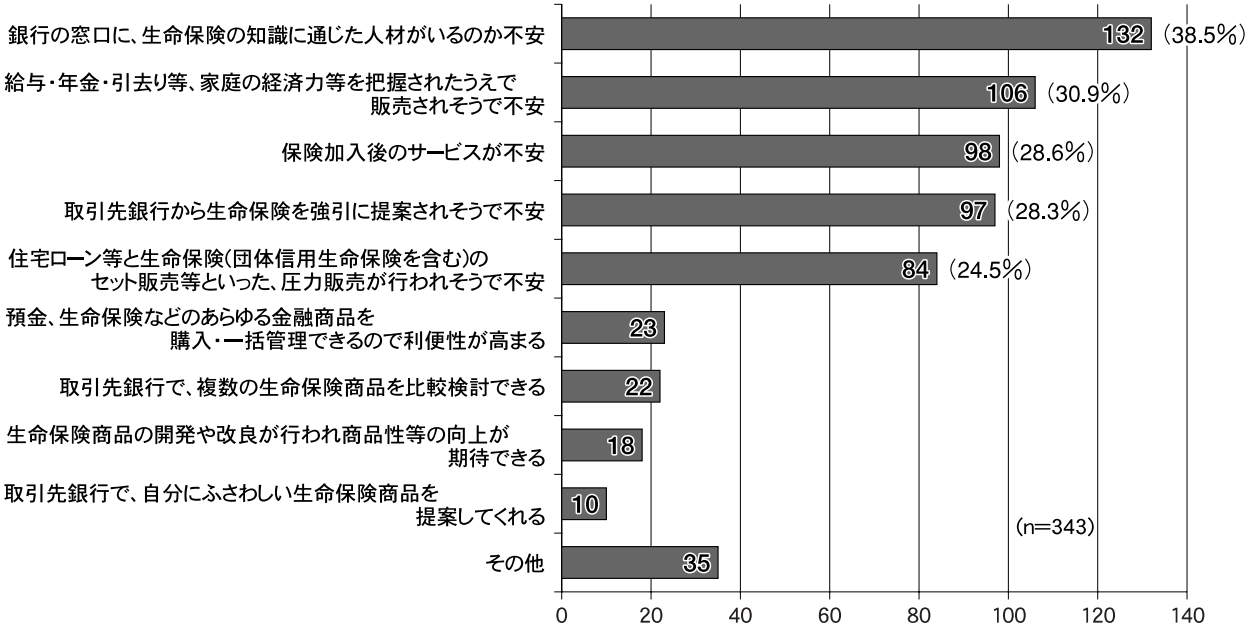
Q：今後、銀行等を通じて保険に加入したいと思いますか
【対象：「銀行を通じて保険に加入していない」回答者】



⇒　3人に1人が「銀行等を通じて保険に加入したくない」と回答している。

図2

Q：銀行の窓口で、全ての生命保険商品を販売できるようになったことについて、どのように思いますか（複数回答）
【対象：「銀行を通じて保険に加入したくない」回答者】



⇒　背景には販売担当者の知識や圧力募集等に対する不安がある。

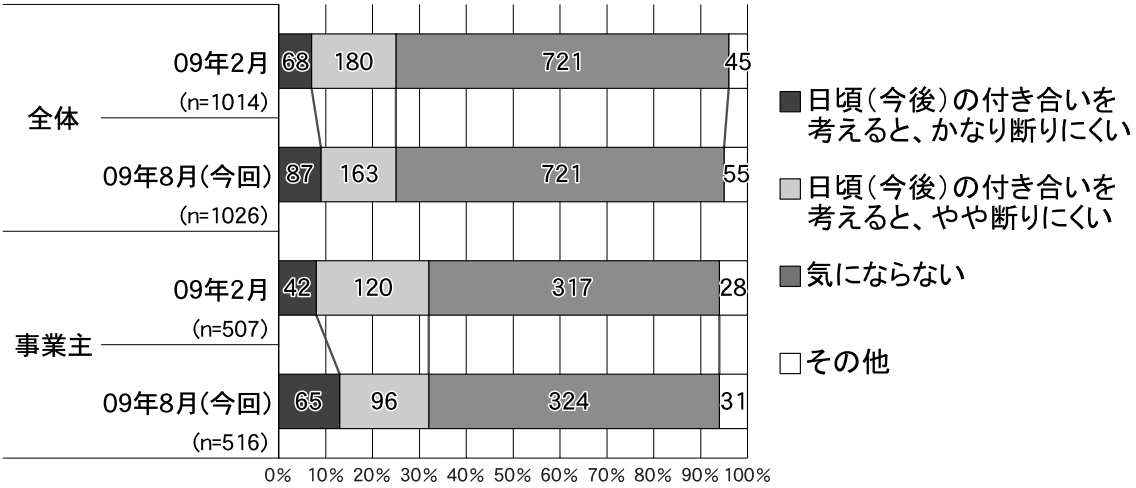
5．銀行等による生命保険販売に対する消費者意識②

取引先銀行等からの生命保険提案に対し圧力を感じるとする消費者は依然として多い

●取引先銀行から生命保険を提案された場合の受け止めとしては、依然として、全体で4人に1人、事業主に限ってみると3人に1人が「日頃（今後）の付き合いを考えると、かなり断りにくい」「やや断りにくい」と回答している。このうち、「かなり断りにくい」との回答が前回調査よりも増加している点が注目される【図3】。
●融資元銀行子会社の保険代理店からの生命保険提案についても、引き続き3割近くの事業主が圧力を感じるとしており、こちらも同様に「かなり断りにくい」との回答比率が高まっている【図4】。

図 3

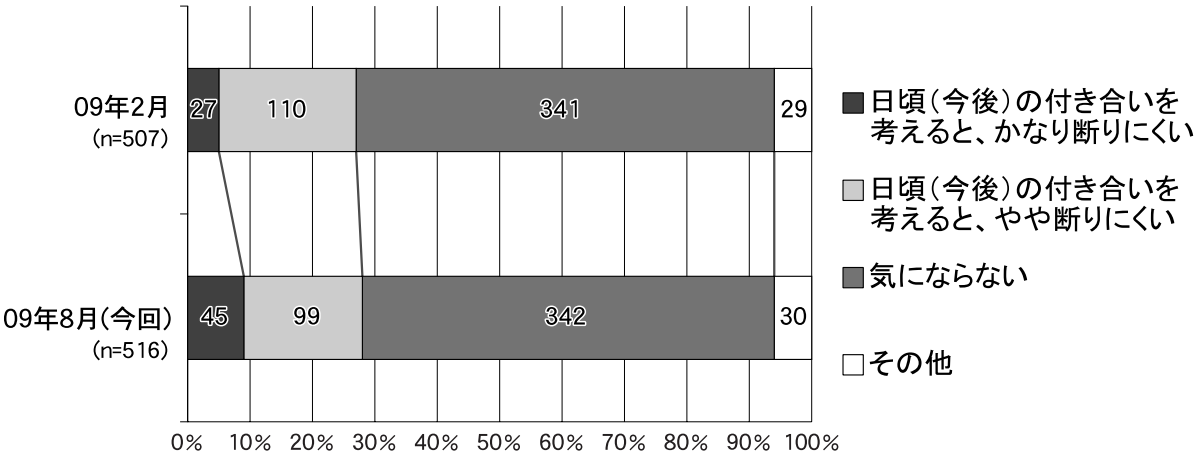
Q：取引先の銀行から、生命保険を提案された場合、どのように思いますか
【対象：全体】



⇒　取引先銀行からの生命保険提案について「かなり断りにくい」という消費者の比率が高まっている。

図 4

Q：融資元銀行の子会社である保険代理店より生命保険を提案されたとしたら、どのように思いますか
【対象：事業主】



⇒　関連代理店からの生命保険提案に対する受け止めについても、同様の傾向がみられる。

6．銀行等による生命保険販売の実態①

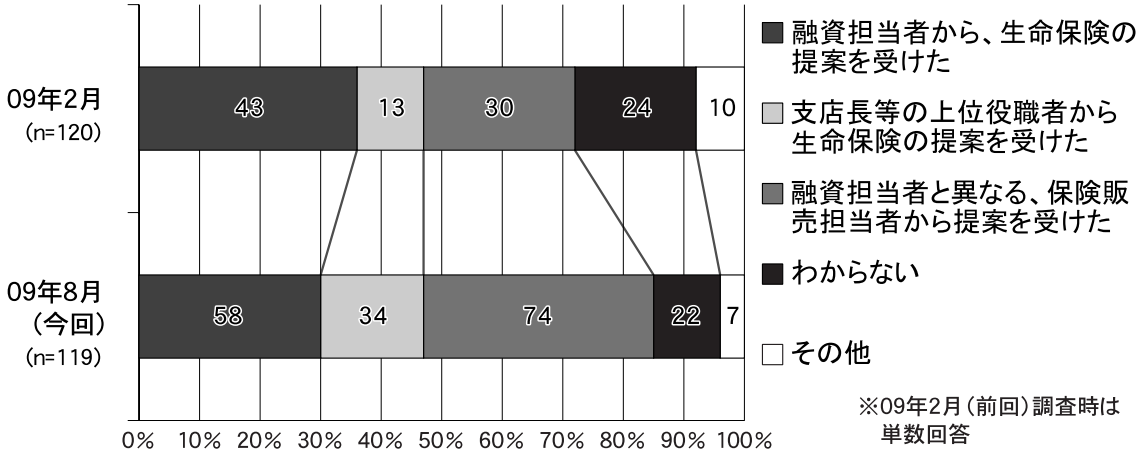
「担当者分離規制」に抵触している事例が少なからず存在している

●「銀行を通じて生命保険の提案を受けたことがある」回答者（119人）について、提案を受けた際の銀行担当者を尋ねたところ、「融資担当者から提案を受けた」方が3割に上っている。前回調査に比べその比率は低下しているが、圧力販売につながりかねない「支店長等の上位役職者」からの提案が増加している【図5】。

●「担当者分離規制」（融資担当者による保険募集を実質的に禁止する規制）が確実に適用される都市銀行から事業主への提案について詳しくみると、融資担当者から提案を受けた方が25％に上る。提案された商品の中には同規制の適用対象となるものも多く含まれていることから、「担当者分離規制」に抵触している事例が少なからずあるものと考えられる【図6】。

図 5

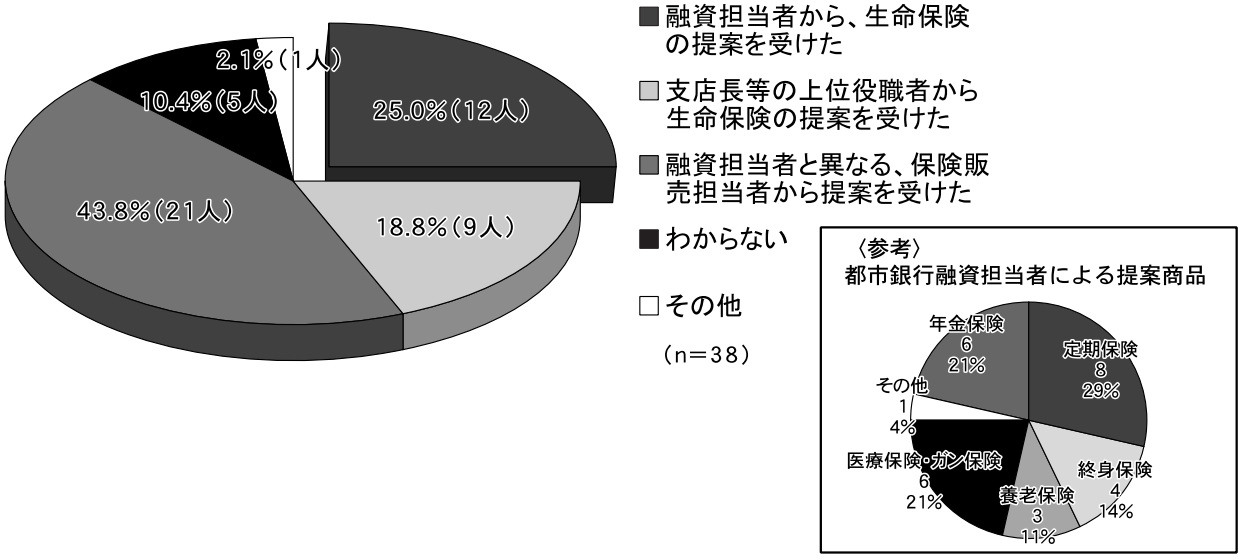
Q：銀行を通じて生命保険の提案を受けた際の担当者について教えてください（複数回答）
【対象：「銀行を通じて生命保険の提案を受けたことがある」回答者】



⇒　「融資担当者から提案を受けた」方は3割近くに上る。また、支店長等からの提案が増加している。

図 6

Q：銀行を通じて生命保険の提案を受けた際の担当者について教えてください（複数回答）
【対象： 都市銀行より「生命保険の提案を受けたことがある」事業主】



⇒　「担当者分離規制」に抵触している事例が存在している。

7．銀行等による生命保険販売の実態②

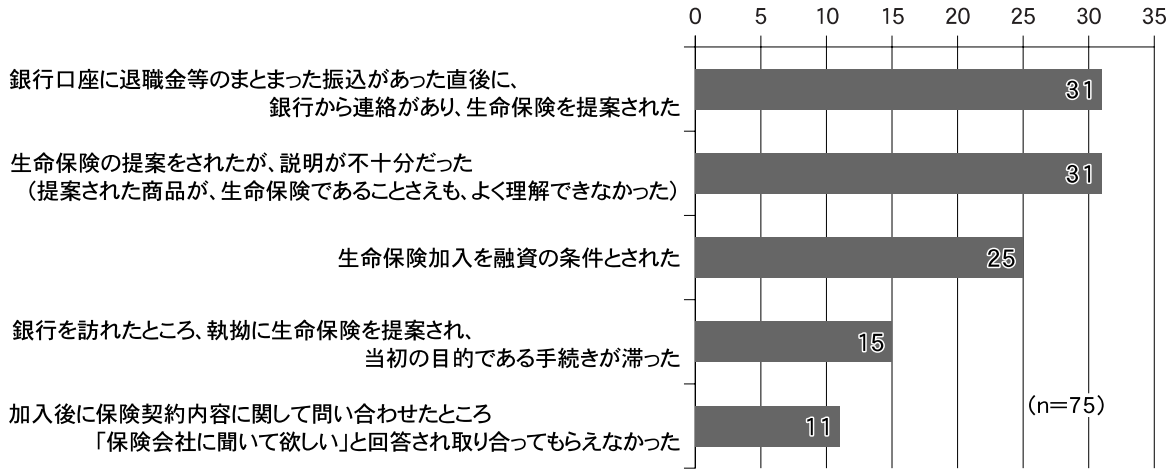
「優越的地位の濫用」をはじめ、消費者保護上の様々な問題が生じていることが伺える

●銀行等を通じた生命保険販売に係る経験として、「退職金等の振込があった直後に生命保険提案を受けた」、「説明が不十分だった（生命保険であることさえもよく理解できなかった）」、「生命保険を融資の条件とされた」等の回答がなされており、消費者保護上問題と思われる事例が前回調査に引き続き確認されている【図7】。

●特に事業主の経験をみても、生命保険の解約等に伴う融資条件の変更や、融資の申し込みを行っている最中の銀行からの保険提案等、弊害防止規制に抵触していると思われる回答が複数寄せられている。中でも生命保険提案を目的に融資元の銀行員が子会社の保険代理店従業員と同行し訪問するケースが多くみられる【図8】。

図 7

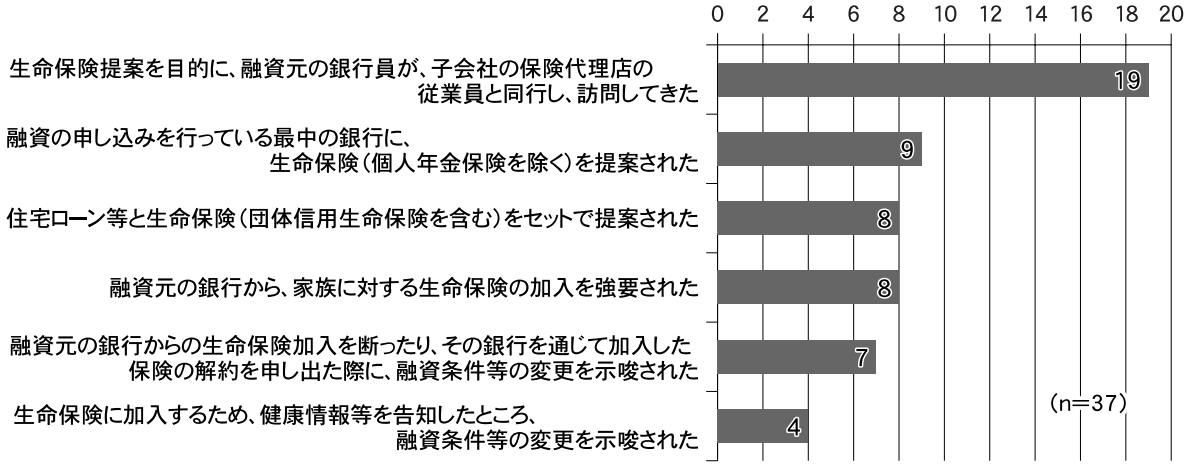
Q：平成20年（2008年）1月以降に、次の選択肢に該当するような経験はありますか（複数回答）
【対象：「ある」と答えた回答者】



⇒　融資の条件としての保険販売をはじめ、依然として消費者保護上の様々な問題が生じている。

図 8

Q：平成20年（2008年）1月以降に、次の選択肢に該当するような経験はありますか（複数回答）
【対象：「ある」と答えた事業主】



⇒　特に事業主の経験をみても、弊害防止措置に抵触していると推測される事例が複数存在している。

8．銀行等による生命保険販売の実態③

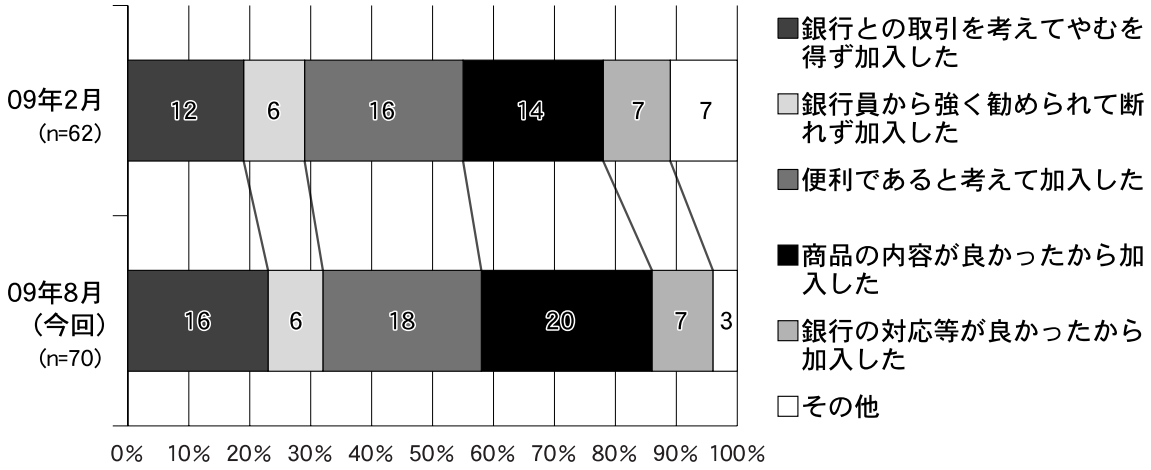
相当数の消費者が銀行からの圧力を感じ生命保険加入を余儀なくされている

●銀行等を通じての生命保険加入者（70人）の加入理由についてみると、利便性や商品内容、銀行の対応を評価する回答もあった一方で、「銀行との取引を考えてやむを得ず加入した」との回答が2割強と増加している。「銀行員から強く勧められて断れず加入した」と合わせて3割強の回答者が圧力を感じ生命保険加入を余儀なくされている状況にある【図9】。

●参考までに、「銀行との取引を考えてやむを得ず」あるいは「銀行員から強く勧められて」加入した回答者の販売元についてみると、都市銀行が2割強、地方銀行が3割強、信金・信組が4割弱となっている。銀行の種類を問わず圧力販売が行われている実態がみて取れる【図10】。

図 9

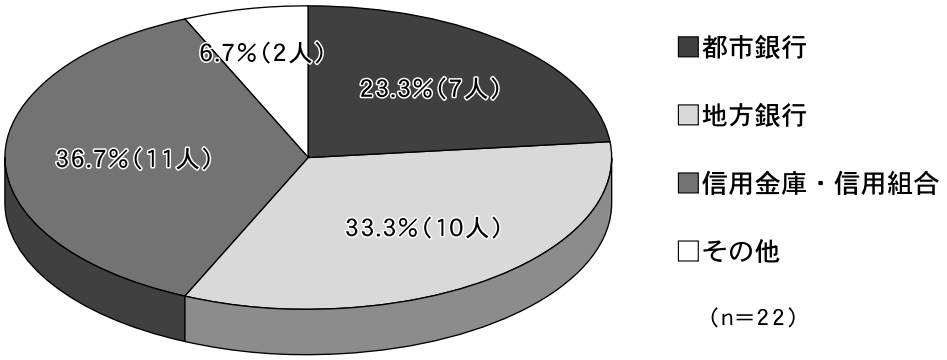
Q：銀行を通じて生命保険に加入された一番の理由を教えてください
【対象：「銀行を通じて保険に加入している」回答者】



⇒　銀行からの圧力を感じて加入をした消費者が全体の3割強に及んでいる。

図10

Q：販売元の銀行の種類を教えてください（複数回答）
【対象：「銀行との取引を考えてやむを得ず」あるいは「銀行員から強く勧められて」加入した回答者】



⇒　銀行の種類を問わず、圧力販売が行われている。

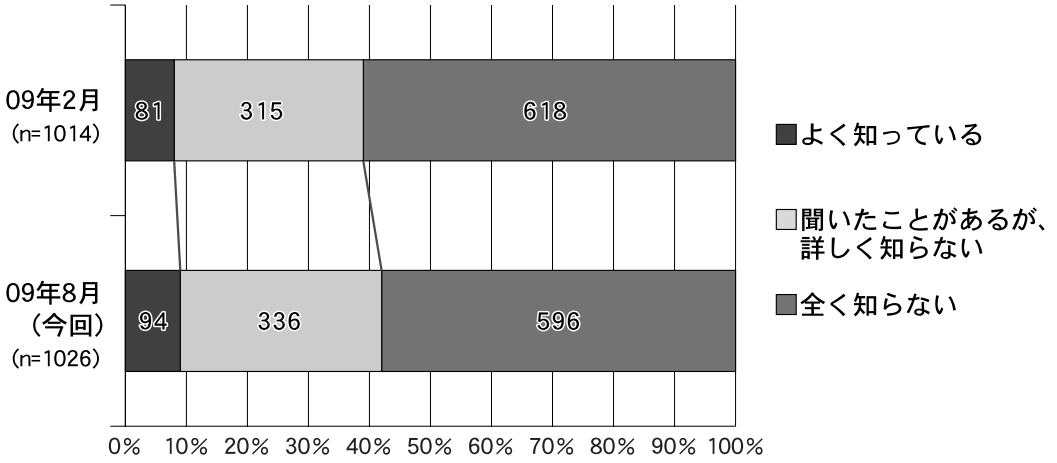
9．弊害防止措置の認知度

弊害防止措置の認知度は高まっておらず、問題事例が潜在化している可能性が依然としてある

●銀行が銀行業務で知り得た顧客情報を本人に断りなく保険募集に活用することが禁止されていることについて、認知度は若干高まっているものの、依然として6割近くが「全く知らない」と回答している【図11】。
●また、融資先に対する保険募集規制についても、認知度は若干高まっているものの、「全く知らない」との回答が依然として7割近くに上っている【図12】。
●このように、弊害防止措置に対する認知度は引き続き低位にとどまっていることから、「圧力販売」等をはじめとする問題事例が潜在化している可能性は依然として高いといえる。

図11

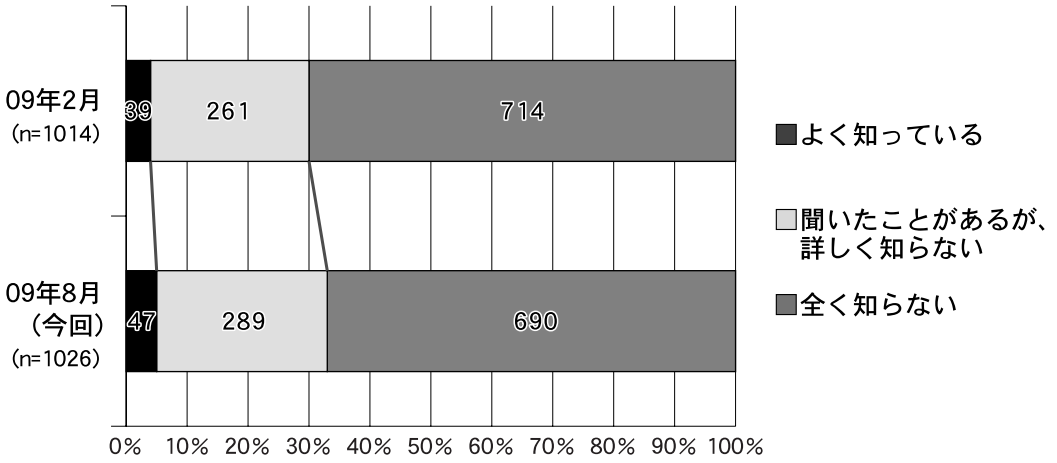
Q：銀行業務で知り得た非公開金融情報（銀行口座の入出金情報など）や保健医療に関する情報を本人に断りなく生命保険販売に活用することが禁止されていることをご存知ですか　【対象：全体】



⇒　非公開情報保護措置に対する消費者の認知度は依然として低位にとどまっている。

図12

Q：銀行が生命保険商品を融資先に販売する際、販売対象者や保険の種類について、規制があることをご存知ですか【対象： 全体】



⇒　融資先販売規制に対する消費者の認知度は依然として低位にとどまっている。

＜参考資料＞

Ⅰ．回答者属性

回答者

	人数	%
一般	510	49.7
事業主	516	50.3
合計	1026	100.0

性別区分

	人数	%
男性	653	63.6
女性	373	36.4
合計	1026	100.0

年齢階層

	人数	%
20代	114	11.1
30代	179	17.4
40代	203	19.8
50代	288	28.1
60代	242	23.6
合計	1026	100.0

性年代

	人数	%
男性20代	58	5.7
男性30代	105	10
男性40代	128	12.5
男性50代	194	19
男性60代	168	16.4
女性20代	56	6
女性30代	74	7.2
女性40代	75	7
女性50代	94	9.2
女性60代	74	7
合計	1026	100.0

独身・既婚

	人数	%
独身	318	31.0
既婚	708	69.0
合計	1026	100.0

職業分類

	人数	%
会社員・役員	572	55.8
自営業	352	34.3
専門職	100	9.7
公務員	2	0.2
学生		
専業主婦		
ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ		
無職		
その他		
合計	1026	100.0

地域分類

	人数	%
北海道	51	5.0
東北	47	4.6
関東	410	40.0
北陸	36	3.5
中部	126	12.3
近畿	192	18.7
中国	67	6.5
四国	29	2.8
九州	68	6.6
合計	1026	100.0

世帯の年収区分

	人数	%
300万円未満	120	11.7
300～500万円未満	262	25.5
500～700万円未満	229	22.3
700～1000万円未満	234	22.8
1000～1500万円未満	122	11.9
1500万円以上	59	5.8
合計	1026	100.0

同居家族の人数

	人数	%
ひとり暮し	132	12.9
2人	280	27.3
3人	245	23.9
4人	225	21.9
5人	104	10.1
6人	26	2.5
7人以上	14	1.4
合計	1026	100.0

子供の人数

	人数	%
なし	401	39.1
1人	162	15.8
2人	313	30.5
3人	133	13.0
4人	15	1.5
5人以上	2	0.2
合計	1026	100.0

家族の世帯形態

	人数	%
一人暮らし	132	12.9
夫婦のみ	216	21.1
夫婦（または片親）と未婚の子供	357	34.8
2世代同居	167	16.3
3世代同居	108	10.5
その他	46	4.5
合計	1026	100.0

Ⅱ．調査結果（全体版）

Q1. あなたが普段利用している銀行を教えてください（複数回答）

	人数	%
三菱東京UFJ銀行	358	34.9
ゆうちょ銀行	519	50.6
三井住友銀行	241	23.5
みずほ銀行	201	19.6
りそな銀行・新生銀行・あおぞら銀行	146	14.2
シティバンク銀行	24	2.3
地方銀行	528	51.5
信用金庫	250	24.4
信用組合	32	3.1
信託銀行	35	3.4
その他	188	18.3
利用していない	6	0.6
合計	1026	100.0

Q2. 現在、銀行等による生命保険販売が解禁され、全ての生命保険商品を銀行窓口で販売できるようになったことをご存知ですか

	人数	%
よく知っている	220	21.4
聞いたことがあるが、詳しく知らない	573	55.8
全く知らない	233	22.7
合計	1026	100.0

Q3. あなたは、平成20年（2008年）1月以降に銀行を通じて生命保険の提案を受けたことがありますか

	人数	%
提案を受けたことがある	119	11.6
提案を受けたことはない	907	88.4
合計	1026	100.0

Q4. 銀行を通じて生命保険の提案を受けた際の、生命保険の種類について教えてください（複数回答）

	人数	%
定期保険	33	27.7
終身保険	35	29.4
養老保険	19	16.0
年金保険	49	41.2
医療保険・ガン保険	48	40.3
その他	6	5.0
合計	119	100.0

Q5. 銀行を通じて生命保険の提案を受けた際の、銀行と担当者について教えてください

		合計	融資担当者と異なる、保険販売担当者から提案を受けた	融資担当者から、生命保険の提案を受けた	支店長等の上位役職者から生命保険の提案を受けた	わからない	その他	この銀行からは、提案を受けていない
都市銀行	人数	119	35	21	12	8	1	54
	%	100.0	29.4	17.6	10.1	6.7	0.8	45.4
地方銀行	人数	119	29	20	10	7	2	69
	%	100.0	24.4	16.8	8.4	5.9	1.7	58.0
信用金庫・信用組合	人数	119	6	16	10	3	2	87
	%	100.0	5.0	13.4	8.4	2.5	1.7	73.1
その他の銀行	人数	119	4	1	2	4	2	106
	%	100.0	3.4	0.8	1.7	3.4	1.7	89.1

Q6. 銀行員から生命保険の提案を受けた際の印象について教えてください

	人数	%
説明はわかりやすかった	21	17.6
普通	83	69.7
説明はややわかりにくかった	13	10.9
説明は大変わかりにくかった	2	1.7
合計	119	100.0

Q7. あなたは、銀行を通じて生命保険に加入していますか

	人数	%
加入している	70	6.8
加入していない	956	93.2
合計	1026	100.0

Q8. 銀行を通じて生命保険に加入された時期を教えてください

	人数	%
平成19年(2007年)12月以前(銀行による保険販売の全面解禁以前)	40	57.1
平成20年(2008年)1月以降(銀行による保険販売の全面解禁以降)	30	42.9
合計	70	100.0

【Q8が「1.平成19年(2007年)12月以前」】
Q9. 銀行を通じて加入された生命保険の種類をそれぞれの銀行ごとに教えてください (複数回答)

		合計	定期保険	終身保険	養老保険	年金保険	医療保険・ガン保険	その他	この銀行では加入していない
都市銀行	人数	40	3	3	5	6	3	2	28
	%	100.0	7.5	7.5	12.5	15.0	7.5	5.0	70.0
地方銀行	人数	40	4	6	4	7	8	3	23
	%	100.0	10.0	15.0	10.0	17.5	20.0	7.5	57.5
信用金庫・信用組合	人数	40	2	2		2	3	4	28
	%	100.0	5.0	5.0		5.0	7.5	10.0	70.0
その他の銀行	人数	40	2	3	1	3	2	1	33
	%	100.0	5.0	7.5	2.5	7.5	5.0	2.5	82.5

【Q8が「2.平成20年(2008年)1月以降」】
Q9. 銀行を通じて加入された生命保険の種類をそれぞれの銀行ごとに教えてください (複数回答)

		合計	定期保険	終身保険	養老保険	年金保険	医療保険・ガン保険	その他	この銀行では加入していない
都市銀行	人数	30	4	1		6	1	1	18
	%	100.0	13.3	3.3		20.0	3.3	3.3	60.0
地方銀行	人数	30	4	3		4	4	1	17
	%	100.0	13.3	10.0		13.3	13.3	3.3	56.7
信用金庫・信用組合	人数	30	1	1	1		2	1	24
	%	100.0	3.3	3.3	3.3		6.7	3.3	80.0
その他の銀行	人数	30	1	1	3	2	4	1	24
	%	100.0	3.3	3.3	10.0	6.7	13.3	3.3	80.0

Q10. 銀行を通じて生命保険に加入された一番の理由を教えてください

	人数	%
銀行との取引を考えてやむを得ず加入した	16	22.9
銀行員から強く勧められて断れず加入した	6	8.6
便利であると考えて加入した	18	25.7
商品の内容が良かったから加入した	20	28.6
銀行の対応等が良かったから加入した	7	10.0
その他	3	4.3
合計	70	100.0

Q8. 銀行を通じて生命保険に加入された時期を教えてください BY Q10. 銀行を通じて生命保険に加入された一番の理由を教えてください

		Q10. 銀行を通じて生命保険に加入された一番の理由を教えてください						
		合計	銀行との取引を考えてやむを得ず加入した	銀行員から強く勧められて断れず加入した	便利であると考えて加入した	商品の内容が良かったから加入した	銀行の対応等が良かったから加入した	その他
平成19年(2007年)12月以前	人数	40	11	4	11	7	5	2
	%	100.0	27.5	10.0	27.5	17.5	12.5	5.0
平成20年(2008年)1月以降	人数	30	5	2	7	13	2	1
	%	100.0	16.7	6.7	23.3	43.3	6.7	3.3
合計	人数	70	16	6	18	20	7	3
	%	100.0	22.9	8.6	25.7	28.6	10.0	4.3

Q11. 今後、銀行を通じて保険に加入したいと思いますか

	人数	%
加入したい	38	4.0
加入したくない	343	35.9
わからない	575	60.1
合計	956	100.0

Q12. 銀行の窓口で、全ての生命保険商品を販売できるようになったことについて、どのように思いますか（複数回答）

	人数	%
取引先銀行から生命保険を強引に提案されそうで不安	252	24.6
銀行の窓口に、生命保険の知識に通じた人材がいるのか不安	388	37.8
住宅ローン等と生命保険（団体信用生命保険を含む）のセット販売等といった、圧力販売が行われそうで不安	199	19.4
給与・年金・引去り等、家庭の経済力等を把握されたうえで販売されそうで不安	286	27.9
保険加入後のサービスが不安	272	26.5
預金、生命保険などのあらゆる金融商品を購入・一括管理できるので利便性が高まる	130	12.7
取引先銀行で、複数の生命保険商品を比較検討できる	132	12.9
取引先銀行で、自分にふさわしい生命保険商品を提案してくれる	57	5.6
生命保険商品の開発や改良が行われ商品性等の向上が期待できる	116	11.3
その他	78	7.6
合計	1026	100.0

Q13.【事業主】融資等の取引のある銀行から、【一般】あなたの生活口座を担う銀行から、生命保険を提案された場合、どのように思いますか

	人数	%
日頃（今後）の付き合いを考えると、かなり断りにくい	87	8.5
日頃（今後）の付き合いを考えると、やや断りにくい	163	15.9
気にならない	721	70.3
その他	55	5.4
合計	1026	100.0

【事業主】Q14. 融資元銀行の子会社である保険代理店より生命保険を提案されたとしたら、どのように思いますか

	人数	%
日頃（今後）の付き合いを考えると、かなり断りにくい	45	8.7
日頃（今後）の付き合いを考えると、やや断りにくい	99	19.2
気にならない	342	66.3
その他	30	5.8
合計	516	100.0

Q15. 平成20年（2008年）1月以降に、次の選択肢に該当するような経験はありますか。それぞれの銀行についてお答えください（複数回答）

		合計	銀行口座に退職金等のまとまった振込があった直後に、銀行から連絡があり、生命保険を提案された	生命保険加入を融資の条件とされた	銀行を訪れたところ、執拗に生命保険を提案され、当初の目的である手続きが滞った	加入後に保険契約内容に関して問い合わせたところ「保険会社に聞いて欲しい」と回答され取り合ってもらえなかった	生命保険の提案をされたが、説明が不十分だった（提案された商品が、生命保険であることさえも、よく理解できなかった）	上記に該当するものはなし
都市銀行	人数	1026	16	4	3	2	10	1003
	%	100.0	1.6	0.4	0.3	0.2	1.0	97.8
地方銀行	人数	1026	12	17	7	8	10	995
	%	100.0	1.2	1.7	0.7	0.8	1.0	97.0
信用金庫・信用組合	人数	1026	2	4	5	1	9	1008
	%	100.0	0.2	0.4	0.5	0.1	0.9	98.2
その他の銀行	人数	1026	1				2	1023
	%	100.0	0.1				0.2	99.7

【事業主】Q16. 平成20年（2008年）1月以降に、次の選択肢に該当するような経験はありますか。それぞれの銀行についてお答えください（複数回答）

		合計	生命保険提案を目的に、融資元の銀行員が、子会社の保険代理店の従業員と同行し、訪問してきた	融資元の銀行から、家族に対する生命保険の加入を強要された	融資元の銀行からの生命保険加入を断わったり、その銀行を通じて加入した保険の解約を申し出た際に、融資条件等の変更を示唆された	生命保険に加入するため、健康情報等を告知したところ、融資条件等の変更を示唆された	生命保険に加入するため、健康情報等を告知したところ、融資条件等の変更を示唆された	融資の申込みを行っている最中の銀行に、生命保険（個人年金保険を除く）を提案された	上記に該当するものはなし
都市銀行	人数	516	8	2	2	2	2	2	506
	%	100.0	1.6	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	98.1
地方銀行	人数	516	5	5	4	3	2	2	504
	%	100.0	1.0	1.0	0.8	0.6	0.4	0.4	97.7
信用金庫・信用組合	人数	516	5	1	1	2		5	503
	%	100.0	1.0	0.2	0.2	0.4		1.0	97.5
その他の銀行	人数	516	1			1			514
	%	100.0	0.2			0.2			99.6

Q17. 銀行業務で知り得た非公開金融情報（銀行口座の入出金情報など）や保健医療に関する情報を、本人に断りなく生命保険販売に活用することが禁止されていることをご存知ですか

	人数	%
よく知っている	94	9.2
聞いたことがあるが、詳しく知らない	336	32.7
全く知らない	596	58.1
合計	1026	100.0

Q18. 銀行が生命保険商品を融資先に販売する際、販売対象者や保険の種類について、規制があることをご存知ですか

	人数	%
よく知っている	47	4.6
聞いたことがあるが、詳しく知らない	289	28.2
全く知らない	690	67.3
合計	1026	100.0

Ⅲ．調査票

【銀行等による保険販売に関する消費者モニターアンケート】

【ご回答にあたってのご注意】
本調査における「銀行」には、都市銀行や地方銀行に加え、信用金庫や信用組合も含まれます。
（「銀行員」には信用金庫や信用組合に勤務する従業員も含まれます。）

	質問内容	選択肢				
1	あなたが普段利用している銀行を教えてください（複数回答可） ・ 個人の方→給与振込や公共料金・ローンの支払等を管理する、あなたの家庭の生活口座を担う銀行 ・ 事業主の方→融資等の取引のある銀行	①三菱東京 UFJ 銀行　②ゆうちょ銀行　③三井住友銀行　④みずほ銀行　⑤りそな銀行・新生銀行・あおぞら銀行　⑥シティバンク銀行　⑦地方銀行　⑧信用金庫　⑨信用組合　⑩信託銀行 ⑪その他　⑫利用していない				
2	現在、銀行等による生命保険販売が解禁され、全ての生命保険商品を銀行窓口で販売できるようになったことをご存知ですか	①よく知っている　②聞いたことがあるが、詳しく知らない　③知らない				
3	あなたは、平成 20 年（2008 年）1 月以降に銀行を通じて生命保険の提案を受けたことがありますか	①提案を受けたことがある　②提案を受けたことはない				
（以下 Q4～Q6 は、平成 20 年（2008 年）1 月以降に、生命保険の提案を受けた時のことをお答えください）						
4	銀行を通じて生命保険の提案を受けた際の、生命保険の種類について教えてください（複数回答可）	①定期保険　②終身保険　③養老保険　④年金保険　⑤医療保険・ガン保険　⑥その他				
5	銀行を通じて生命保険の提案を受けた際の、銀行と担当者について教えてください（複数回答可） ※「融資担当者」とは、住宅ローン等個人向け融資を含む、融資業務を担当している銀行員を指します。		都市銀行	地方銀行	信用金庫 信用組合	その他の 銀行
		①融資担当者と異なる、保険販売担当者から提案を受けた	□	□	□	□
		②融資担当者から、生命保険の提案を受けた	□	□	□	□
		③支店長等の上位役職者から生命保険の提案を受けた	□	□	□	□
		④わからない	□	□	□	□
		⑤その他（自由回答）	□	□	□	□
		⑥この銀行からは、提案を受けていない	□	□	□	□
6	銀行員から生命保険の提案を受けた際の印象について教えてください	①わかりやすかった　②普通　③ややわかりにくかった　④大変わかりにくかった				
7	あなたは、銀行を通じて生命保険に加入していますか	①加入している　②加入していない				
8	銀行を通じて生命保険に加入された時期を教えてください ※複数加入経緯がある際には、直近の時期をお答え下さい	①平成 19 年（2007 年）12 月以前（銀行による保険販売の全面解禁以前） ②平成 20 年（2008 年）1 月以降（銀行による保険販売の全面解禁以降）				
（以下 Q9、Q10 では、Q8 で「1」とお答えの方は「銀行による保険販売の全面解禁以前」のことについて、Q8 で「2」とお答えの方は「銀行による保険販売の全面解禁以降」のことについて、それぞれお答えください）						
9	銀行を通じて加入された生命保険の種類をそれぞれの銀行ごとに教えてください（複数回答可）		都市銀行	地方銀行	信用金庫 信用組合	その他の 銀行
		①定期保険	□	□	□	□
		②終身保険	□	□	□	□
		③養老保険	□	□	□	□
		④年金保険	□	□	□	□
		⑤医療保険・ガン保険	□	□	□	□
		⑥その他	□	□	□	□
		⑦この銀行では加入していない	□	□	□	□
10	銀行を通じて生命保険に加入された一番の理由を教えてください	①銀行との取引を考えてやむを得ず加入した　②銀行員から強く勧められて断れず加入した　③便利であると考えて加入した　④商品の内容が良かったから加入した　⑤銀行の対応等が良かったから加入した　⑥その他（自由回答）				
11	（銀行を通じて保険に加入していない方にお伺いします） 今後、銀行を通じて保険に加入したいと思いますか	①加入したい　②加入したくない　③わからない				

	質問内容	選択肢
12	銀行の窓口で、全ての生命保険商品を販売できるようになったことについて、どのように思いますか(複数回答可)	①取引先銀行から生命保険を強引に提案されそうで不安 ②銀行の窓口に、生命保険の知識に通じた人材がいるのか不安 ③住宅ローン等と生命保険（団体信用生命保険を含む）のセット販売等といった、圧力販売が行われそうで不安 ④給与・年金・引去り等、家庭の経済力等を把握されたうえで販売されそうで不安 ⑤保険加入後のサービスが不安 ⑥預金、生命保険などのあらゆる金融商品を購入・一括管理できるので利便性が高まる ⑦取引先銀行で、複数の生命保険商品を比較検討できる ⑧取引先銀行で、自分にふさわしい生命保険商品を提案してくれる ⑨生命保険商品の開発や改良が行われ商品性等の向上が期待できる ⑩その他（自由回答）
13	取引先銀行から、生命保険を提案された場合、どのように思いますか ・ 個人の方→給与振込や公共料金・ローンの支払等を管理する、あなたの家庭の生活口座を担う銀行から ・ 事業主の方→融資等の取引のある銀行から	①日頃（今後）の付き合いを考えると、かなり断りにくい ②日頃（今後）の付き合いを考えると、やや断りにくい ③気にならない ④その他
14	（事業主の方にお伺いします） 融資元銀行の子会社である保険代理店より生命保険を提案されたとしたら、どのように思いますか	①日頃（今後）の付き合いを考えると、かなり断りにくい ②日頃（今後）の付き合いを考えると、やや断りにくい ③気にならない ④その他

15 平成 20 年（2008 年）1 月以降に、次の選択肢に該当するような経験はありますか。それぞれの銀行についてお答えください（複数回答可）

	都市銀行	地方銀行	信用金庫 信用組合	その他の銀行
①銀行口座に退職金等のまとまった振込があった直後に、銀行から連絡があり、生命保険を提案された	□	□	□	□
②生命保険加入を融資の条件とされた	□	□	□	□
③銀行を訪れたところ、執拗に生命保険を提案され、当初の目的である手続きが滞った	□	□	□	□
④加入後に保険契約内容に関して問い合わせたところ「保険会社に聞いて欲しい」と回答され取り合ってもらえなかった	□	□	□	□
⑤生命保険の提案をされたが、説明が不十分だった（提案された商品が、生命保険であることさえも、よく理解できなかった）	□	□	□	□
⑥上記に該当するものはなし	□	□	□	□

16 （事業主の方にお伺いします）
平成 20 年（2008 年）1 月以降に、次の選択肢に該当するような経験はありますか。それぞれの銀行についてお答えください（複数回答可）

	都市銀行	地方銀行	信用金庫 信用組合	その他の銀行
①生命保険提案を目的に、融資元の銀行員が、子会社の保険代理店の従業員と同行し、訪問してきた	□	□	□	□
②融資元の銀行から、家族に対する生命保険の加入を強要された	□	□	□	□
③融資元の銀行からの生命保険加入を断わったり、その銀行を通じて加入した保険の解約を申し出た際に、融資条件等の変更を示唆された	□	□	□	□
④住宅ローン等と生命保険（団体信用生命保険を含む）をセットで提案された	□	□	□	□
⑤生命保険に加入するため、健康情報等を告知したところ、融資条件等の変更を示唆された	□	□	□	□
⑥融資の申込みを行っている最中の銀行に、生命保険を提案された	□	□	□	□
⑦上記に該当するものはなし	□	□	□	□

17	銀行業務で知り得た非公開金融情報（銀行口座の入出金情報など）や保健医療に関する情報を、本人に断りなく生命保険販売に活用することが禁止されていることをご存知ですか	①よく知っている ②聞いたことがあるが、詳しく知らない ③全く知らない
18	銀行が生命保険商品を融資先に販売する際、販売対象者や保険の種類について、規制があることをご存知ですか	①よく知っている ②聞いたことがあるが、詳しく知らない ③全く知らない

「銀行等による生命保険販売に関する
消費者モニターアンケート」調査結果

2009年10月発行

〒113-0034　東京都文京区湯島3-19-5
電話：03-3837-2031（代表）
FAX：03-3837-2037
Eメール：union@seiho.jtuc-rengo.jp
ホームページ：http://www.liu.or.jp