「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

2022年11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)

目　次

報告にあたって・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1

１．調査概要・・2

２．調査結果のポイント

（１）銀行等による生命保険販売の現状・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3

（２）銀行等による生命保険販売に対する消費者意識 ・・・・・・4

（３）銀行等による生命保険販売の実態 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6

（４）弊害防止措置の認知度・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9

３．参考データ

（１）回答者属性・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11

（２）調査結果（全体版） ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12

（３）調査票・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16

報告にあたって

銀行等による生命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月より、全ての生命保険商品を販売することが可能(「全面解禁」)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はかられたところです。その後、当該措置については、2011年9月に「所要の見直し」が行われ、2012年4月より新たなルールの下で、銀行等による生命保険販売が実施されています。

生保労連は、かねてより、消費者に大きな影響力を持つ銀行が生命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課題認識の下、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、今回で11回目となります。今回の調査結果からも、銀行等による保険販売に対する消費者の不安は根強く存在しており、また、弊害防止措置が十分に機能しておらず、消費者保護上の問題が数多く生じている実態が浮き彫りとなっています。

生保労連としては、消費者保護の徹底や公平・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めざしていく観点から、引き続き、弊害防止措置の機能状況等の実態把握とその結果に基づく意見発信を行い、お客さまに安心して生命保険をご利用いただくための環境整備に努めていく所存です。

1. 調査概要

（1）調査の目的

- 銀行等による保険販売に関する消費者意識の変化や「全面解禁」以降の販売実態、弊害防止措置の機能状況等を把握することを目的に、2006年9月、2008年7月、2009年2月、2009年8月、2010年2月、2010年7月、2012年9月、2014年9月、2016年9月、2018年9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、2022年9月22日（木）～9月30日（金）

（3）調査対象

①一般個人	546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	531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の現状
- 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

（5）その他

- 本調査における「銀行」には、都市銀行や地方銀行、ゆうちょ銀行に加え、信用金庫や信用組合等も含まれる。
- 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。

2. 調査結果のポイント

(1)銀行等による生命保険販売の現状

**銀行等を通じた生命保険の販売は直近で減少しているものの、
依然として4人に1人が銀行等を通じて生命保険の提案を受けている**

- 銀行を通じて生命保険の提案を受けたことがある人(全体)の占率は、今回調査で24.9%となっており、前回調査(25.2%)からほぼ横ばいとなっている。【図1】
- 銀行を通じて生命保険に加入した人(全体)の占率は、今回調査で13.1%となっており、前回調査の17.0%からは減少している。【図2】

図1

Q: あなたは、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
【対象:全体】

○提案を受けたことがある

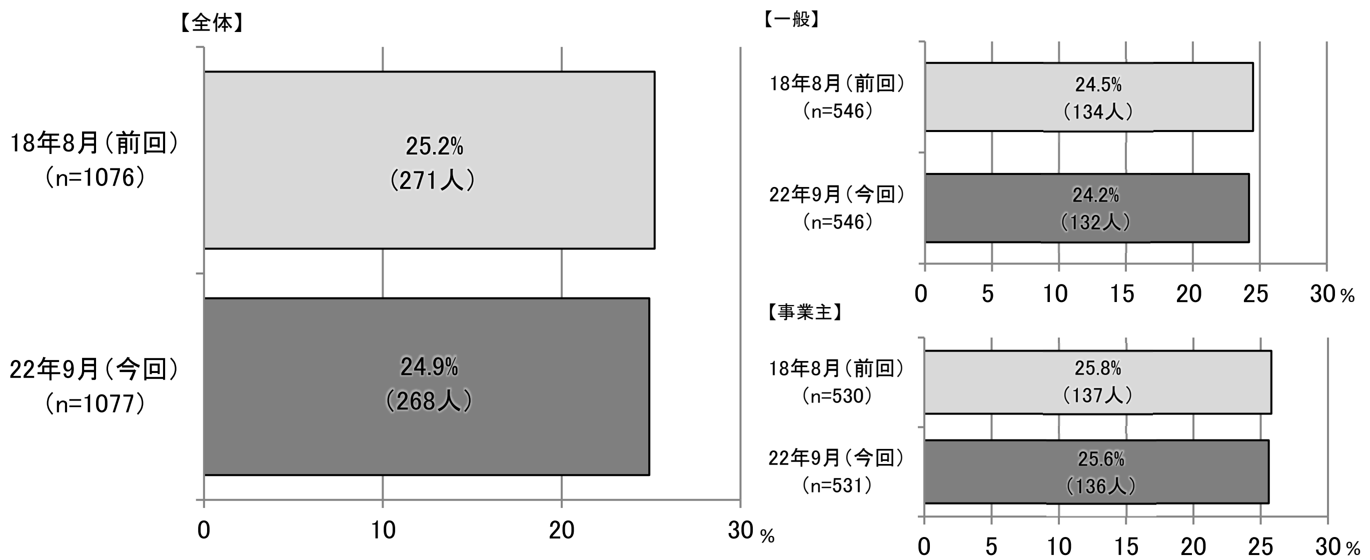
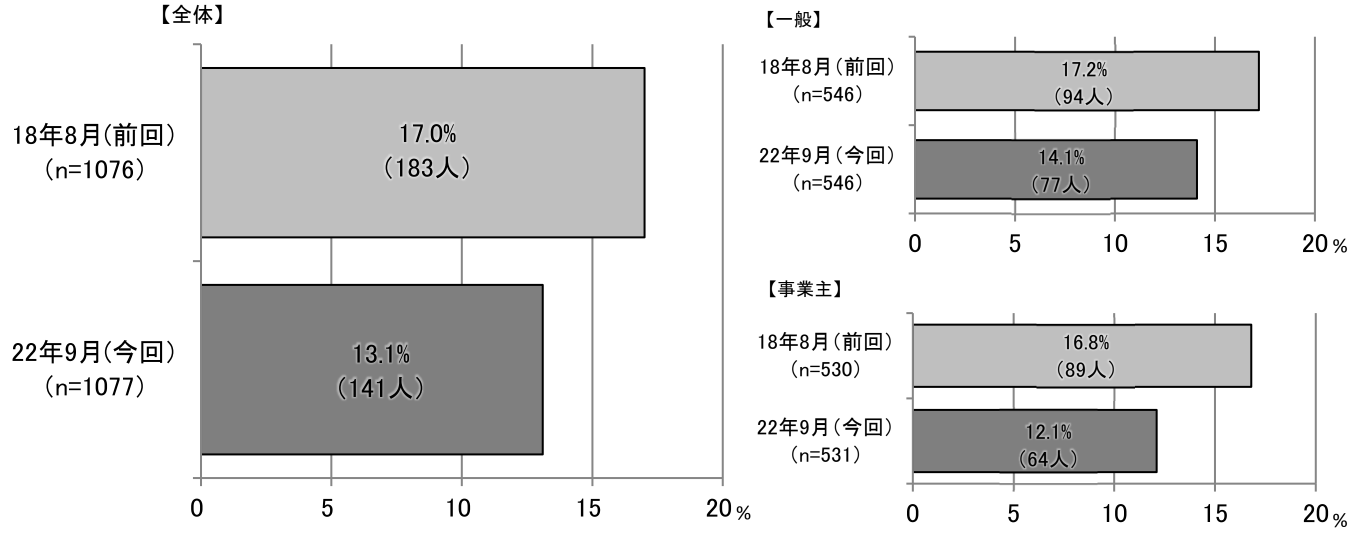


図2

Q:あなたは、銀行を通じて生命保険に加入していますか
【対象:全体】

○加入している



（2）銀行等による生命保険販売に対する消費者意識

**依然として消費者は銀行窓販に対して様々な不安を抱いており、
その多くが銀行を通じて保険に加入したくないと回答している**

- 「銀行等を通じて生命保険に加入していない」と回答した人に対して、今後の銀行を通じた加入意思について尋ねたところ、「今後、銀行等を通じて保険に加入したくない」と回答した人の占率は42.6%となっており、前回調査（41.9%）より増加している。【図3】
- 「今後、銀行等を通じて保険に加入したくない」と回答した人の銀行窓販に対する受け止め方をみると、前回同様、多くの人が銀行窓販に対して「取引先からの強引な生命保険の提案」や「販売担当者の生命保険に関する知識」をはじめとした様々な不安を抱いていることがうかがえる。【図4】

図3

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】

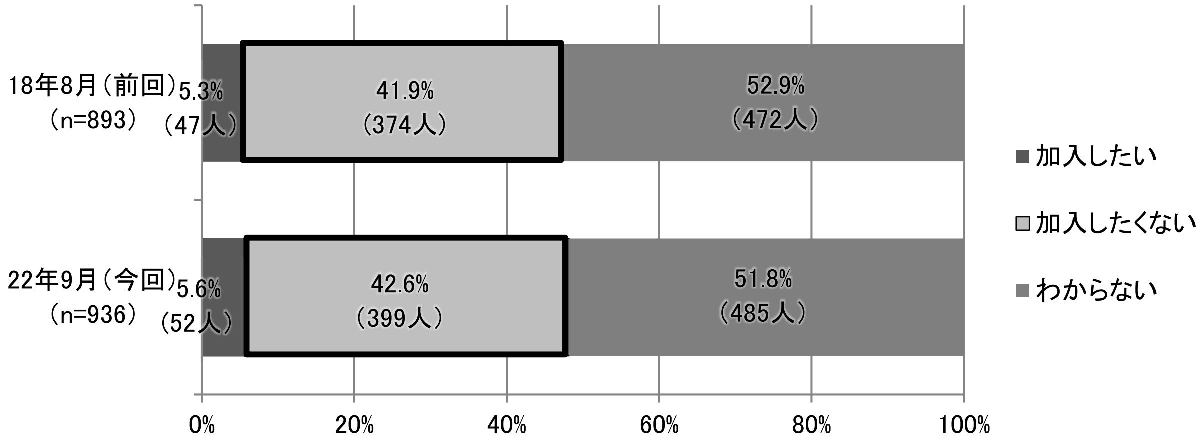
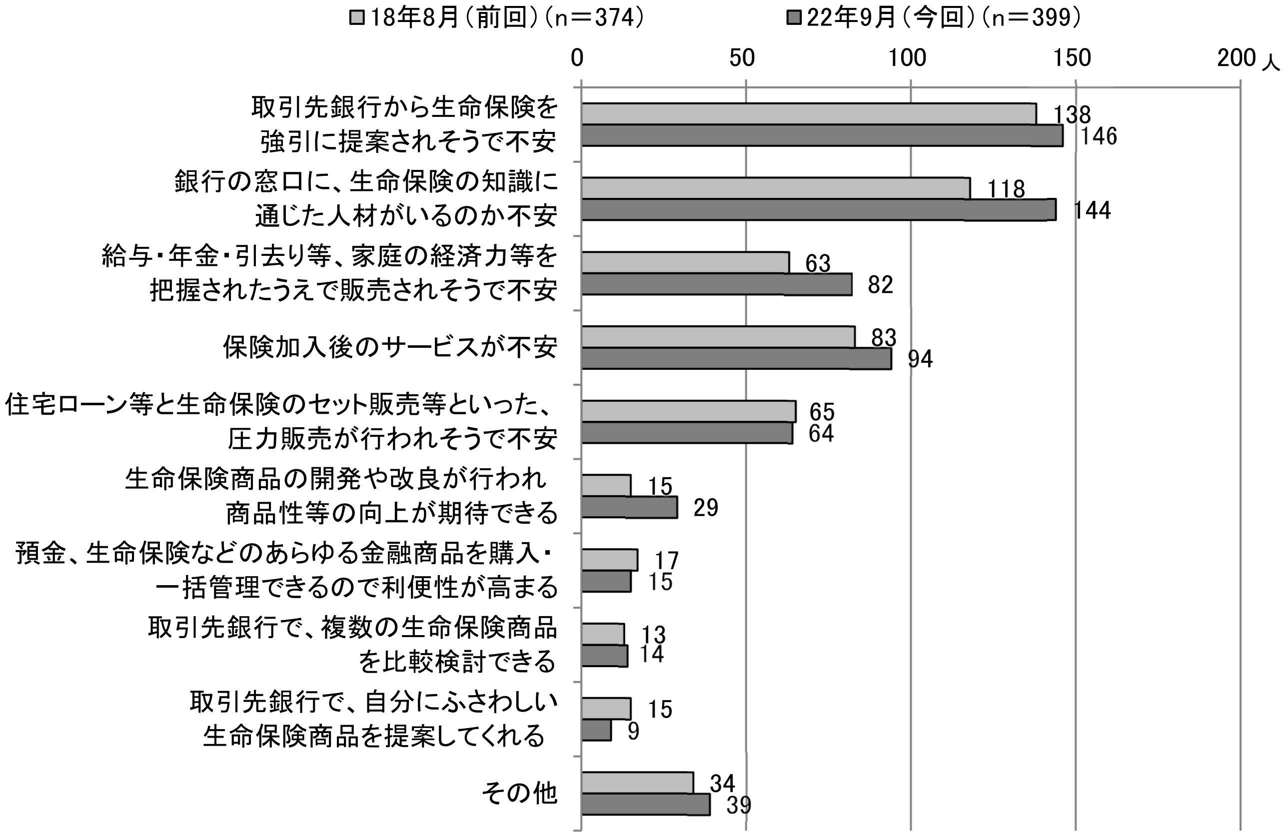


図4

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】



取引先銀行からの生命保険提案に対し、依然として消費者が「圧力を感じる」状況が続いている

- 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、「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」と回答した人は、一般で2割強、事業主で3割弱となっており、それぞれ前回調査からは減少している。【図5】
しかし、現行の弊害防止措置が導入された2012年の状況※と比較しても改善は進んでおらず、依然として消費者が「圧力を感じる」状況が続いている。

- 融資元銀行子会社の保険代理店からの生命保険の提案については、事業主のおよそ4人に1人が「かなり断りにくい」「やや断りにくい」と回答しており、銀行と同様に圧力を感じている。【図6】

図5

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】

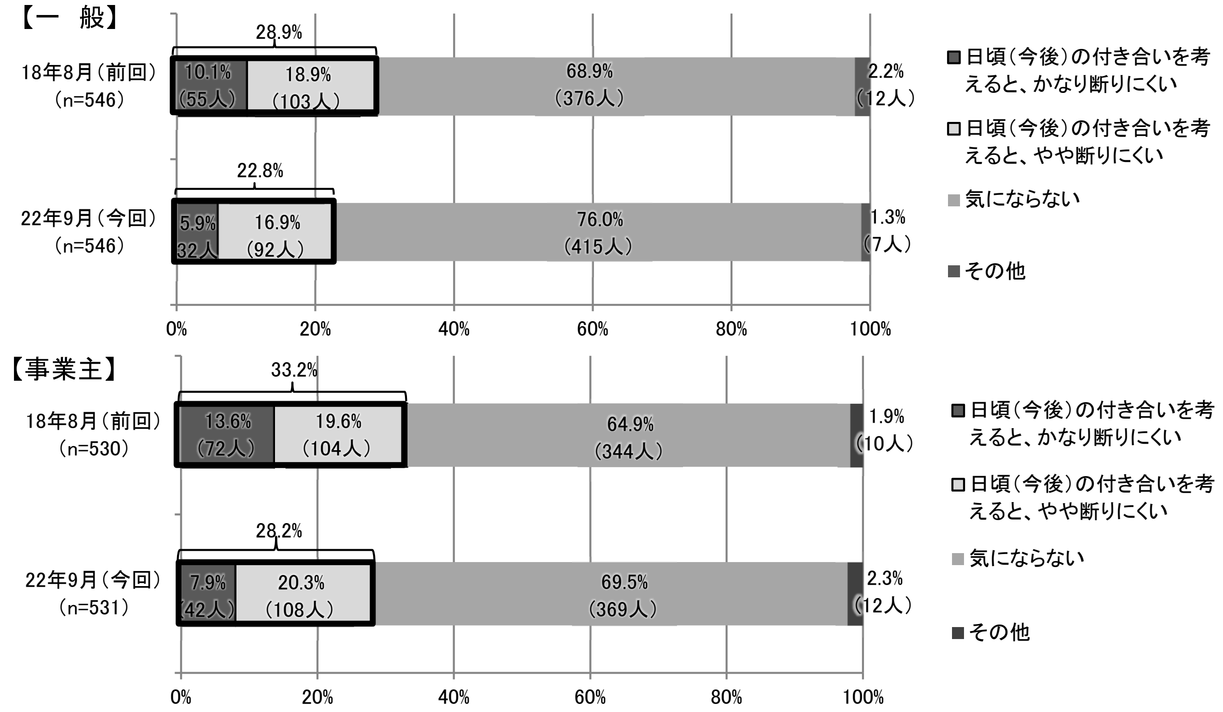
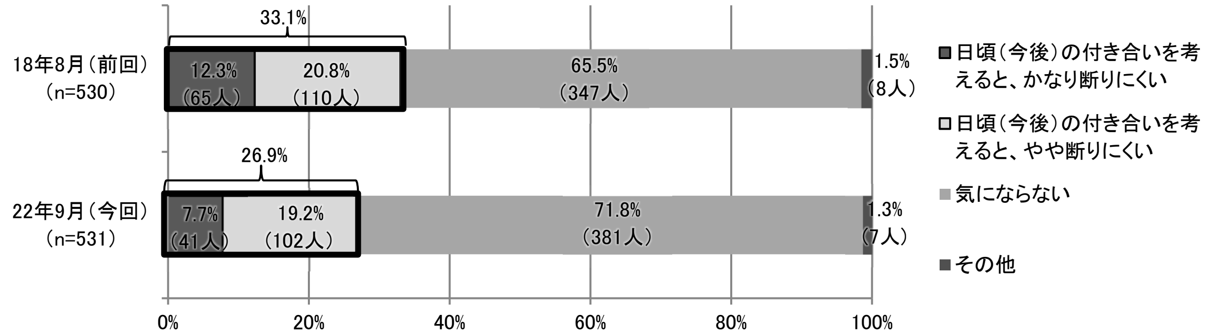


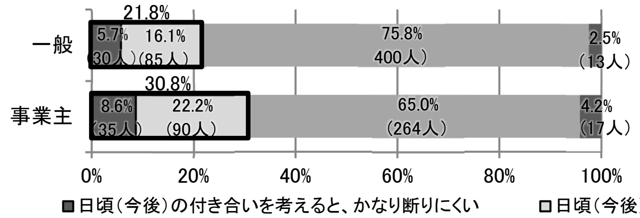
図6

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】

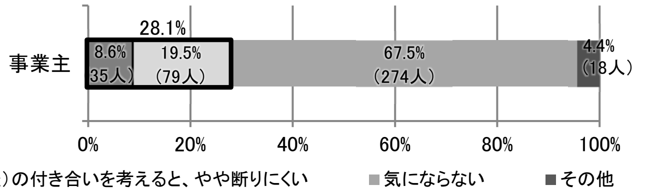


※参考　2012年9月の調査結果

○取引先銀行からの提案



○融資元銀行の子会社である保険代理店からの提案



■日頃(今後)の付き合いを考えると、かなり断りにくい　□日頃(今後)の付き合いを考えると、やや断りにくい　■気にならない　■その他

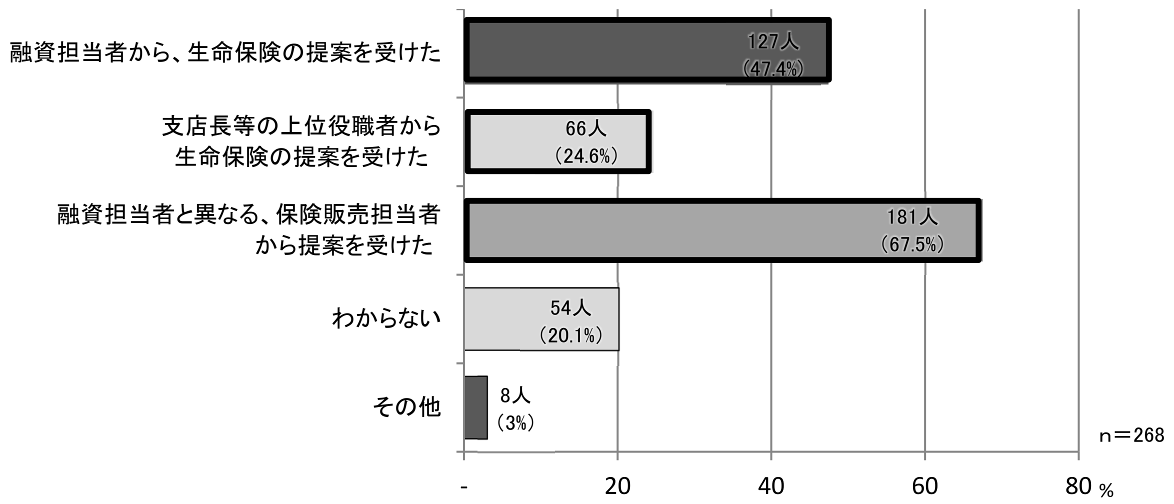
（3）銀行等による生命保険販売の実態

「担当者分離規制」に抵触している事例や圧力募集につながる恐れのある事例が少なからず存在しているものと推測される

- 「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（268人）について、生命保険の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」と回答した人が127人と5割近くに上っており、「担当者分離規制」に抵触していると思われる事例が多く存在している。また、圧力募集につながりかねない「支店長等の上位役職者」と回答した人も66人と2割以上に上り、前回調査（55人/20.3%）から増加している。【図7】
- 銀行を通じて加入された保険商品は、死亡保障性商品から貯蓄性商品まで多岐にわたる。これらの商品の中には、定期保険など担当者分離規制の適用対象になる商品も多く含まれていることから、当該規制に抵触している事例が存在している可能性がある。【図8】

図7

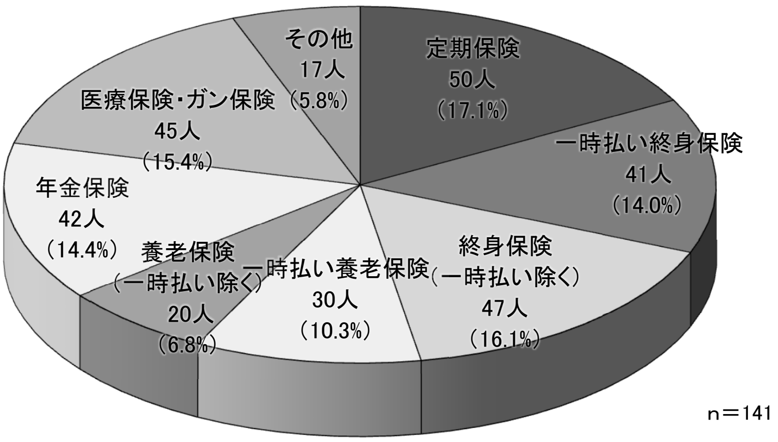
Q:銀行を通じて生命保険の提案を受けた際の担当者について教えてください(複数回答)
【対象:「銀行を通じて生命保険の提案を受けたことがある」回答者】



※「銀行を通じて生命保険の提案を受けたことがある」回答者を分母にした占率

図8

Q銀行を通じて加入された生命保険の種類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に加入している」回答者】



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（141人）の加入理由についてみると、「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」との回答が合わせて26.2%と、4人に1人を超える消費者が、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。【図9】
- 参考までに、「銀行との取引を考えてやむを得ず」および「銀行員から強く勧められて」加入した回答者の販売元の銀行についてみると、都市銀行と信用金庫・信用組合がそれぞれ約5割、地方銀行が6割強となっており、銀行の種類を問わず圧力募集が行われている実態が見て取れる。【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】

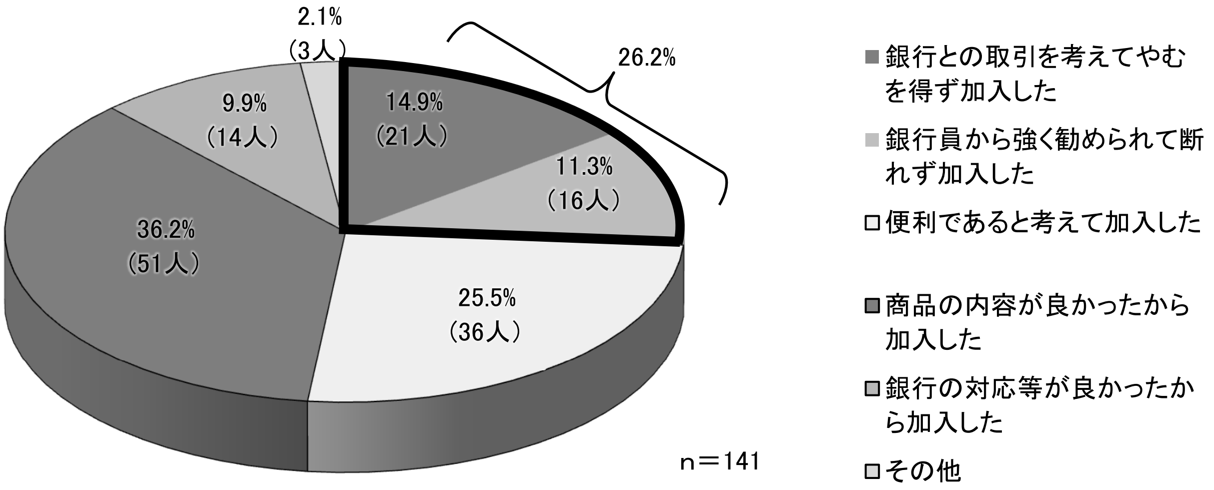
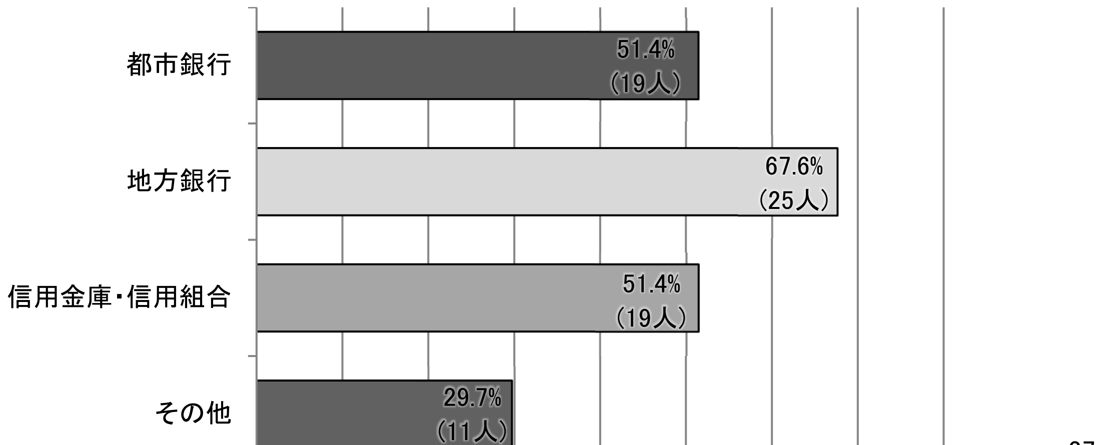


図10　Q:販売元の銀行の種類を教えてください（複数回答）
【対象:「銀行との取引を考えてやむを得ず」あるいは「銀行員から強く勧められて」加入した回答者】



「顧客データの流用」「説明不十分」「融資を背景とした圧力販売」等の消費者保護上の様々な問題が生じている

- 銀行等を通じた生命保険販売に係る経験をみると、消費者保護上問題があると考えられる経験をした人が、今回調査で1077人中426人となっており、前回調査の1076人中386人から増加している。
- 特に、「退職金等の振込があった直後に生命保険の提案を受けた」との回答が依然として多い。【図11】
- また、「住宅ローン等と生命保険をセットで提案された」「当初目的の手続きが滞った」等の回答も多く、消費者保護上の様々な問題が生じていることがうかがえる。【図11】
- 事業主の経験については、融資を背景とした圧力販売や、それに類似する事例が依然多く発生している。【図12】

図11

Q:消費者保護上問題があると考えられる、以下の事例に該当する経験はありますか（複数回答）
【対象：「ある」と回答した回答者】

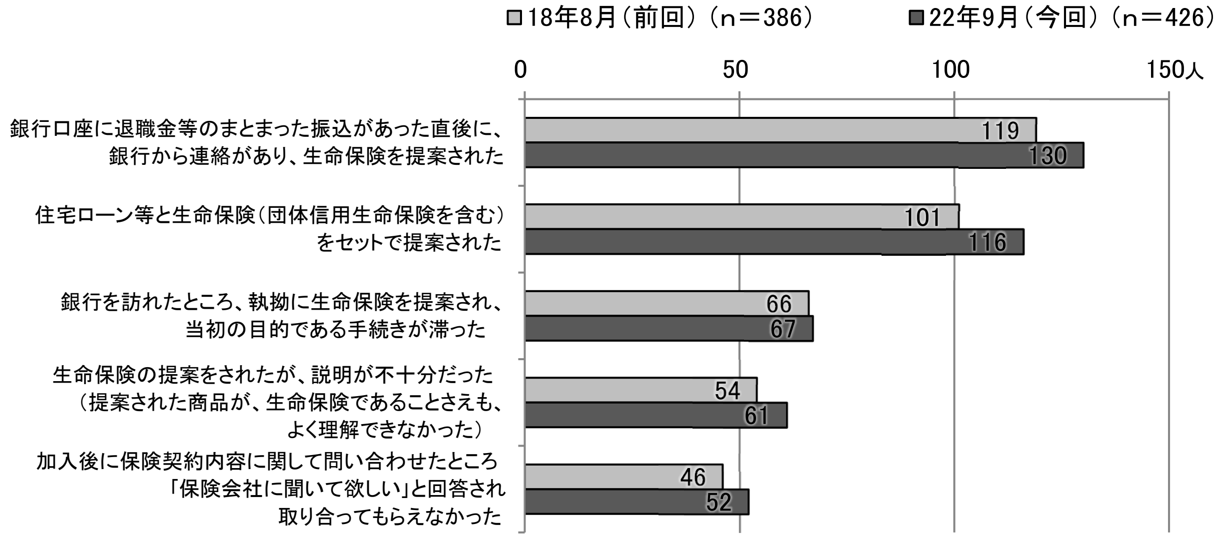
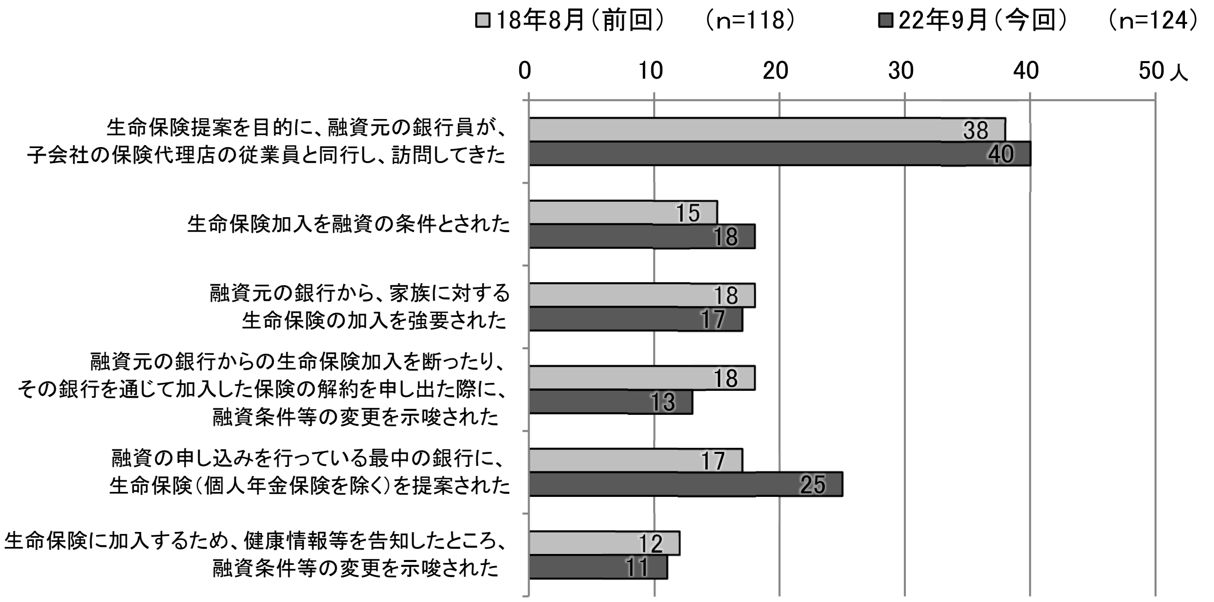


図12

Q:消費者保護上問題があると考えられる、以下の事例に該当する経験はありますか（複数回答）
【対象：「ある」と答えた事業主】



（4）弊害防止措置の認知度

**弊害防止措置の認知度は低位にとどまっており、
問題事例が潜在化している可能性は依然として高い**

- 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、「全く知らない」「聞いたことがあるが、詳しく知らない」との回答とした人を合わせると9割弱となり、当該措置を十分認識していない現状にある。【図13】
- また、融資先に対する保険募集規制の認知度についても、「全く知らない」「聞いたことがあるが、詳しく知らない」と回答した人を合わせると、9割を超えている。【図14】
- このように、弊害防止措置の認知度は低位であることから、「圧力募集」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言える。

図13　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】

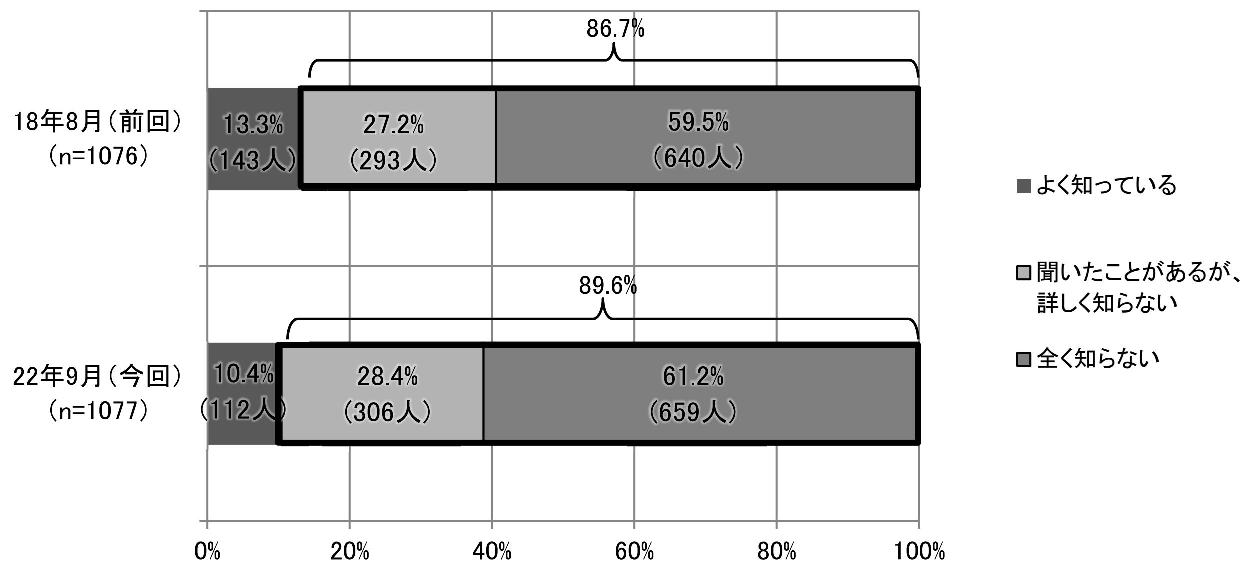
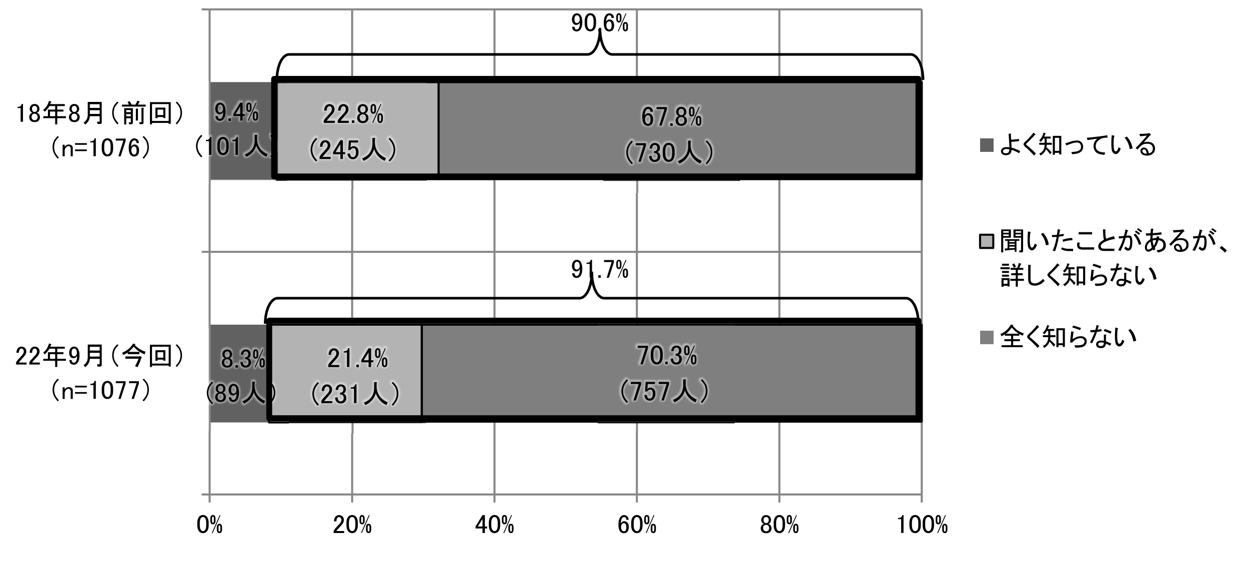


図14　Q:銀行が生命保険商品を融資先(住宅ローンなどの非事業性資金の融資先を除く)に販売する際、販売対象者や保険の種類について、規制があることを知っていますか 【対象: 全体】



2012年4月より実施されている弊害防止措置の認知度も低位にとどまっており、前出の弊害防止措置を含めた現行の弊害防止措置全体が、消費者保護上の問題を解消するための機能を十分に果たしているとは言えない

- 2012年4月より、銀行窓販が新たなルールの下で実施されていることに対する消費者の認知度をみると、「全く知らない」「聞いたことがあるが、詳しく知らない」と回答した人の合計は、9割弱となっている。【図15】
- 同様に、保険商品と預金との誤認防止措置として、その説明内容を理解したことを書面で確認することになったことに対する消費者の認知度も、「全く知らない」「聞いたことがあるが、詳しく知らない」と回答した人の合計が、9割弱となっている。【図16】
- 前出の弊害防止措置の認知度に加え、新たな弊害防止措置の認知度も低位にとどまっていることから、現行の弊害防止措置全体が、消費者保護上の問題を解消するための機能を十分に果たしているとは言えない。

図15

Q:2012年4月より銀行等による生命保険販売については、新たな規制（弊害防止措置）のもとで、実施されていることを知っていますか【対象: 全体】

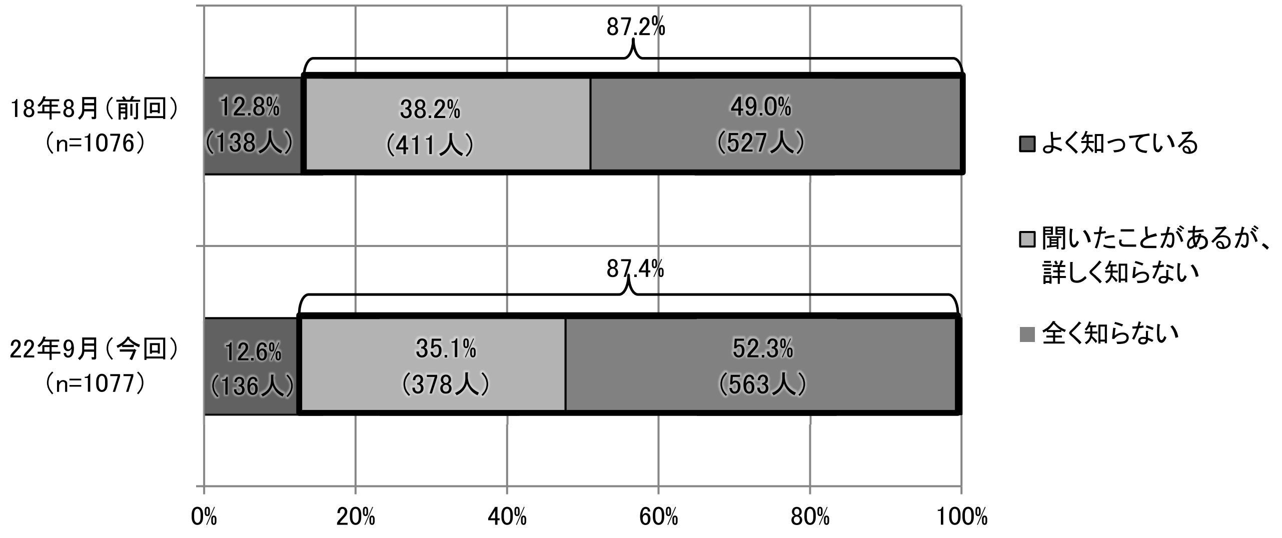
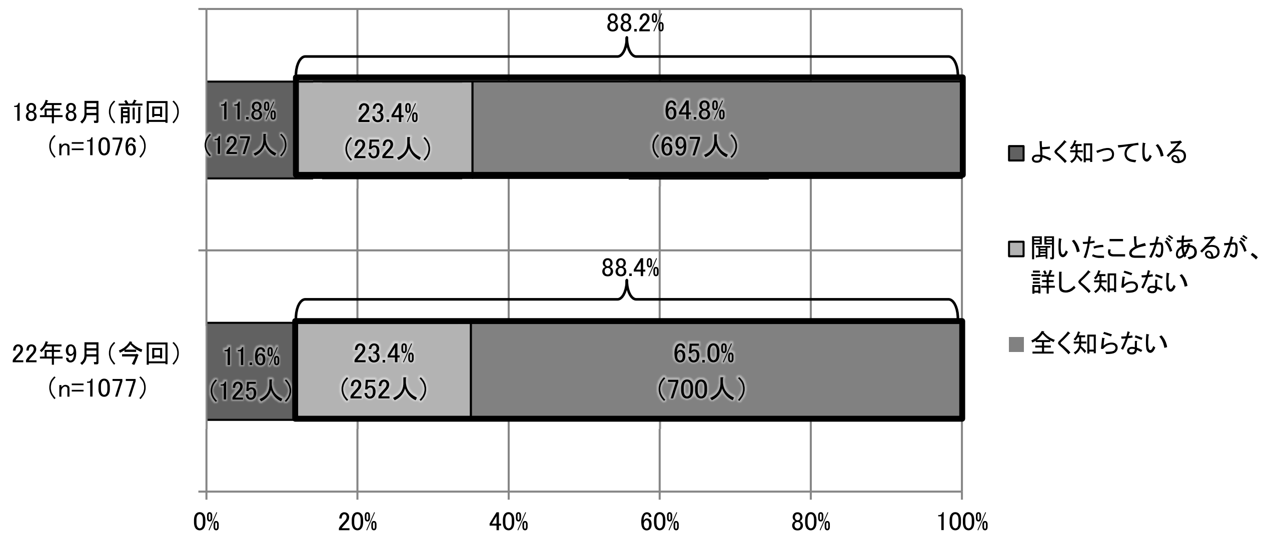


図16

Q:2012年4月より、保険商品と預金との誤認防止措置として、その説明内容を理解したことを書面で確認することになったことを知っていますか【対象: 全体】



３．参考データ
（1）回答者属性

一般・事業主

	人数	%
一般	546	50.7
事業主	531	49.3
合計	1077	100.0

性別区分

	人数	%
男性	740	68.7
女性	337	31.3
合計	1077	100.0

年齢階層

	人数	%
20代	87	8.1
30代	143	13.3
40代	247	22.9
50代	333	30.9
60代	267	24.8
合計	1077	100.0

性年代

	人数	%
男性20代	39	3.6
男性30代	76	7.1
男性40代	154	14.3
男性50代	250	23.2
男性60代	221	20.5
女性20代	48	4.5
女性30代	67	6.2
女性40代	93	8.6
女性50代	83	7.7
女性60代	46	4.3
合計	1077	100.0

独身・既婚

	人数	%
結婚していない（未婚・離死別）	381	35.4
結婚している	696	64.6
合計	1077	100.0

職業分類

	人数	%
会社員・役員	659	61.2
自営業	364	33.8
自由業	54	5.0
公務員		
学生		
専業主婦・専業主夫		
ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ･ﾌﾘｰﾀｰ		
無職・定年退職		
その他		
合計	1077	100.0

地域分類

	人数	%
北海道	45	4.2
東北	56	5.2
関東	414	38.4
北陸	46	4.3
中部	154	14.3
近畿	195	18.1
中国	58	5.4
四国	39	3.6
九州	70	6.5
合計	1077	100.0

世帯の年収区分

	人数	%
300万円未満	133	12.3
300～500万円未満	236	21.9
500～700万円未満	216	20.1
700～1000万円未満	252	23.4
1000～1500万円未満	160	14.9
1500万円以上	80	7.4
合計	1077	100.0

同居家族の人数

	人数	%
ひとり暮し	183	17.0
2人	346	32.1
3人	264	24.5
4人	178	16.5
5人	73	6.8
6人	25	2.3
7人以上	8	0.7
合計	1077	100.0

子供の人数

	人数	%
なし	610	56.6
1人	245	22.7
2人	171	15.9
3人	42	3.9
4人	9	0.8
5人以上	0	0.0
合計	1077	100.0

家族の世帯形態

	人数	%
一人暮らし	180	16.7
夫婦のみ	246	22.8
夫婦（または片親）と未婚の子供	420	39.0
2世代同居（夫婦とその親）	65	6.0
3世代同居（夫婦とその子供、親）	91	8.4
未記入	0	0.0
その他	75	7.0
合計	1077	100.0

（2）調査結果（全体版）

単純集計【本調査】
Q1. あなたが普段利用している銀行を教えてください（複数回答可）

	人数	%
三菱東京UFJ銀行	288	26.7
三井住友銀行	226	21.0
みずほ銀行	216	20.1
りそな銀行・新生銀行・あおぞら銀行	126	11.7
地方銀行	497	46.1
信用金庫	270	25.1
信用組合	45	4.2
信託銀行	28	2.6
ゆうちょ銀行	493	45.8
その他	137	12.7
合計	1077	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知っていますか

	人数	%
よく知っている	275	25.5
聞いたことがあるが、詳しく知らない	425	39.5
全く知らない	377	35.0
合計	1077	100.0

Q3. 銀行等による保険販売については、平成24年(2012年)4月に規制（弊害防止措置）が見直され、現在、そのもとで、実施されていることを知っていますか

	人数	%
よく知っている	136	12.6
聞いたことがあるが、詳しく知らない	378	35.1
全く知らない	563	52.3
合計	1077	100.0

Q4. あなたは、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	%
2020年9月以前に提案を受けたことがある	143	13.3
2020年10月以降に提案を受けたことがある	125	11.6
提案を受けたことはない	809	75.1
合計	1077	100.0

Q5. 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）

	人数	%
定期保険	80	29.9
一時払い終身保険	65	24.3
終身保険（一時払い除く）	87	32.5
一時払い養老保険	34	12.7
養老保険（一時払い除く）	24	9.0
年金保険	80	29.9
医療保険・ガン保険	102	38.1
その他	14	5.2
合計	268	100.0

Q6. 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）

	人数	%
融資担当者と異なる、保険販売担当者から提案を受けた	181	65.7
融資担当者から、生命保険の提案を受けた	127	38.4
支店長等の上位役職者から生命保険の提案を受けた	66	20.3
わからない	54	15.1
その他	8	1.5
合計	268	100.0

Q7. 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	82	30.6
普通	155	57.8
説明はややわかりにくかった	20	7.5
説明は大変わかりにくかった	11	4.1
合計	268	100.0

Q8. 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	141	13.1
加入していない	936	86.9
合計	1077	100.0

Q9. 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	%
2022年9月以前	78	55.3
2022年10月以降	63	44.7
合計	141	100.0

Q10. 銀行を通じて加入された生命保険の種類を教えてください（複数回答可）

	人数	%
定期保険	50	17.1
一時払い終身保険	41	14.0
終身保険（一時払い除く）	47	16.1
一時払い養老保険	30	10.3
養老保険（一時払い除く）	20	6.8
年金保険	42	14.4
医療保険・ガン保険	45	15.4
その他	17	5.8
合計	292	100.0

Q11―①. 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	21	14.9
銀行員から強く勧められて断れず加入した	16	11.3
便利であると考えて加入した	36	25.5
商品の内容が良かったから加入した	51	36.2
銀行の対応等が良かったから加入した	14	9.9
その他	3	2.1
合計	141	100.0

Q11―②.「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」と回答した人の保険の加入先銀行（複数回答可）

	人数	%
都市銀行	19	51.4
地方銀行	25	67.6
信用金庫・信用組合	19	51.4
その他の銀行	11	29.7
合計	37	

Q12. 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

	人数	%
加入したい	52	5.6
加入したくない	399	42.6
わからない	485	51.8
合計	936	100.0

Q13.【「銀行を通じて保険に加入したくない」回答者】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）

	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	146	36.6
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	144	36.1
住宅ローン等と生命保険のセット販売等といった、圧力販売が行われそうで不安	64	16.0
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	82	20.6
保険加入後のサービスが不安	94	23.6
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	15	3.8
取引先銀行で、複数の生命保険商品を比較検討できる	14	3.5
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	2.3
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	29	7.3
その他	39	9.8
合計	399	100.0

Q14.【事業主】融資等の取引のある、【一般】給与振込や公共料金・ローンの支払等を管理する、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	74	11.8
日頃（今後）の付き合いを考えると、やや断りにくい	200	19.2
気にならない	784	66.9
その他	19	2.0
合計	1077	100.0

【事業主】Q15. 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	41	7.7
日頃（今後）の付き合いを考えると、やや断りにくい	102	19.2
気にならない	381	71.8
その他	7	1.3
合計	531	100.0

Q16. 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）

	人数	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）	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	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	上記に該当するものはなし
都市銀行	1077	78	30	46	29	23	949
地方銀行	1077	60	21	61	27	19	948
信用金庫・信用組合	1077	26	17	29	15	19	994
その他の銀行	1077	29	6	16	12	13	1014

【事業主】Q17. 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）

	人数	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	融資の申し込みを行っている最中の銀行に、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	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	上記に該当するものはなし
都市銀行	531	19	13	9	6	4	4	496
地方銀行	531	17	10	6	8	3	2	495
信用金庫・信用組合	531	12	6	3	2	4	2	508
その他の銀行	531	8	7	5	5	3	5	510

Q18. 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知っていますか

	人数	%
よく知っている	112	10.4
聞いたことがあるが、詳しく知らない	306	28.4
全く知らない	659	61.2
合計	1077	100.0

Q19. 非公開金融情報の保険募集・業務への利用については、事前の同意を要することとされていますが、平成24年(2012年)4月より、同意取得の際、保険の勧誘の手段、利用する情報の範囲、同意の撤回方法等の明示が必要となったことを知っていましたか

	人数	%
よく知っている	93	8.6
聞いたことがあるが、詳しく知らない（銀行からの保険提案時・加入時にはじめて知った）	231	21.4
全く知らない	753	69.9
合計	1077	100.0

Q20. 平成24年(2012年)4月より、保険商品と預金との誤認防止措置として、その説明内容を理解したことを書面で確認することになったことを知っていましたか

	人数	%
よく知っている	125	11.6
聞いたことがあるが、詳しく知らない（銀行からの保険提案時・加入時にはじめて知った）	252	23.4
全く知らない	700	65.0
合計	1077	100.0

Q21. 銀行が生命保険商品を融資先(住宅ローンなどの非事業性資金の融資先を除く)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	89	8.3
聞いたことがあるが、詳しく知らない	231	21.4
全く知らない	757	70.3
合計	1077	100.0

（３）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に関する質問内容】

〇本調査における「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を含む。
〇また、「銀行員」には信用金庫や信用組合に勤務する従業員を含む。

<table>
<tr><th>Q</th><th>質問内容</th><th colspan="5">選択肢</th><th>調査趣旨</th></tr>
<tr><td>1</td><td>あなたが普段利用している銀行を教えてください(複数回答可能)
＜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</td><td colspan="5">①三菱 UFJ 銀行（旧三菱東京 UFJ 銀行）　②三井住友銀行　③みずほ銀行
④りそな銀行・新生銀行・あおぞら銀行
⑤地方銀行　⑥信用金庫　⑦信用組合　⑧信託銀行
⑨ゆうちょ銀行　⑩その他　⑪利用していない</td><td>利用状況の実態把握と各質問の詳細を区分するため</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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</td><td colspan="5">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</td><td>消費者の銀行窓販に対する認識度を把握するため</td></tr>
<tr><td colspan="8">※Q3 以降は「別表　銀行等による保険販売に関する弊害防止措置」を参照の上、ご回答ください。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>銀行等による生命保険販売については、2012 年(平成 24 年)4 月に規制（弊害防止措置）が見直され、現在、そのもとで、実施されていることを知っていますか</td><td colspan="5">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</td><td>消費者の新たな弊害防止措置の認知度を把握するため</td></tr>
<tr><td>4</td><td>あなたは、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</td><td colspan="5">①2020 年(令和 2 年)9 月以前に提案を受けたことがある
②2020 年(令和 2 年)10 月以降に提案を受けたことがある
③提案を受けたことはない</td><td>銀行からの提案時期を把握するため</td></tr>
<tr><td>5</td><td>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）</td><td colspan="5">①定期保険　②一時払い終身保険　③終身保険（一時払い除く）
④一時払い養老保険　⑤養老保険（一時払い除く）　⑥年金保険
⑦医療保険・ガン保険　⑧その他</td><td>提案時における商品を把握するため</td></tr>
<tr><td rowspan="7">6</td><td rowspan="7">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</td><td></td><td>都市銀行</td><td>地方銀行</td><td>信用金庫
信用組合</td><td>その他の
銀行</td><td rowspan="7">提案時における商品の提案者を把握するため</td></tr>
<tr><td>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</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>②融資担当者から、生命保険の提案を受けた</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>③支店長等の上位役職者から生命保険の提案を受けた</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>④わからない</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>⑤その他（自由回答）</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>⑥この銀行からは、提案を受けていない</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>7</td><td>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</td><td colspan="5">①説明はわかりやすかった
②普通
③説明はややわかりにくかった
④説明は大変わかりにくかった</td><td>募集時の説明実態を把握するため</td></tr>
<tr><td>8</td><td>あなたは、銀行を通じて生命保険に加入していますか</td><td colspan="5">①加入している
②加入していない</td><td>銀行からの保険加入の実態を把握するため</td></tr>
<tr><td>9</td><td>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ください</td><td colspan="5">①2020 年(令和 2 年)9 月以前
②2020 年(令和 2 年)10 月以降</td><td>銀行からの保険加入時期の把握とQ10・11 の詳細を区分するため</td></tr>
<tr><td rowspan="4">10</td><td rowspan="4">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）</td><td></td><td>都市銀行</td><td>地方銀行</td><td>信用金庫
信用組合</td><td>その他の銀行</td><td rowspan="4">銀行からの加入した保険商品を把握するため</td></tr>
<tr><td>①定期保険</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>②一時払い終身保険
（円建・外貨建）</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>③終身保険（一時払い除く）
（円建・外貨建）</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Q</th><th>質問内容</th><th colspan="5">選択肢</th><th>調査趣旨</th></tr>
<tr><td rowspan="6"></td><td rowspan="6"></td><td>④一時払い養老保険
（円建・外貨建）</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td rowspan="6"></td></tr>
<tr><td>⑤養老保険（一時払い除く）
（円建・外貨建）</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>⑥年金保険
（円建・外貨建）</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>⑦医療保険・ガン保険</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>⑧その他</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>⑨この銀行では加入していない</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>11</td><td>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</td><td colspan="5">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）</td><td>加入理由を把握するため（消費者にとって納得した上での加入か不本意な加入かなど）</td></tr>
<tr><td>12</td><td>（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</td><td colspan="5">①加入したい
②加入したくない
③わからない</td><td>今後の銀行からの保険加入意向を把握するため</td></tr>
<tr><td>13</td><td>銀行の窓口で、全ての生命保険商品を販売できることについて、どのように思いますか（複数回答可）</td><td colspan="5">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）</td><td>銀行窓販に対する消費者イメージを把握するため</td></tr>
<tr><td>14</td><td>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</td><td colspan="5">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（自由回答）</td><td>銀行から保険提案があった場合の消費者心理（圧力度合い）を把握するため</td></tr>
<tr><td>15</td><td>（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</td><td colspan="5">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（自由回答）</td><td>銀行の保険代理店から保険提案があった場合の事業者心理（圧力度合い）を把握するため</td></tr>
<tr><td rowspan="5">16</td><td rowspan="5">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）</td><td></td><td>都市銀行</td><td>地方銀行</td><td>信用金庫
信用組合</td><td>その他の銀行</td><td rowspan="5">消費者保護上の問題事例の実態を把握するため</td></tr>
<tr><td>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</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>②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</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>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</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
<tr><td>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</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td><td>□</td></tr>
</table>

Q	質問内容	選択肢					調査趣旨
		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	□	□	□	□	
17	（事業主の方にお伺いします。） 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	消費者保護上の問題事例の実態を把握するため（なお、④については、経年比較するため引き続き質問項目とする）
		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生命保険加入を融資の条件とされた	□	□	□	□	
		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	□	□	□	□	
18	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					弊害防止措置の認知度を把握するため
19	非公開金融情報の保険募集・業務への利用については、事前の同意を要することとされていますが、2012 年（平成 24 年）4 月より、同意取得の際、保険の勧誘の手段、利用する情報の範囲、同意の撤回方法等の明示が必要となったことを知っていましたか	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 （銀行からの保険提案時・加入時にはじめて知った） ③全く知らない					弊害防止措置（直近の見直しで強化された部分）の認知度を把握するため
20	2012 年（平成 24 年）4 月より、保険商品と預金との誤認防止措置として、その説明内容を理解したことを書面で確認することになったことを知っていましたか	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 （銀行からの保険提案時・加入時にはじめて知った） ③全く知らない					弊害防止措置（直近の見直しで強化された部分）の認知度を把握するため
21	銀行が生命保険商品を融資先（住宅ローンなどの非事業性資金の融資先を除く）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					弊害防止措置の認知度を把握するため

※質問によっては、より詳細に実態を把握するため、他の質問とクロス集計を行います。

（別表）銀行等による保険販売に関する新たな弊害防止措置

銀行等による保険販売については、2011 年 9 月の弊害防止措置の「所要の見直し」において、下記の通り、弊害防止措置が全体として存置された上で、個々の規制についての一部緩和や強化がなされ、2012 年 4 月より新たな弊害防止措置の下で実施されています。

銀行等による保険販売に関する新たな弊害防止措置（2012年4月より実施）

◆ 銀行等による保険販売に関する弊害防止措置は全体として存置された上で、以下の通り、個々の規制についての一部緩和や強化がなされました。

【弊害防止措置の見直しの概要】

規制	見直し内容	
融資先販売規制 ・一定の保険商品については、事業性資金の融資先（従業員数50人以下の小規模事業者はその従業員等を含む）に対し、手数料を得て保険募集を行ってはならない。	募集制限先：融資先従業員含め維持	
	対象商品：一時払終身保険・一時払養老保険等を除外（右記※1参照）	緩和
担当者分離規制 ・事業資金の貸付に関して顧客と応接する業務を行う者が、所定の保険商品の保険募集を行わないように措置を講じなければならない。	維　　持	
タイミング規制 ・顧客が当該銀行等に対し資金の貸付の申込みを行っていることを知りながら、当該顧客またはその密接関係者に対し、所定の保険契約の締結の代理または媒介を行ってはならない。	非事業性資金の融資申込者を除外（右記※2参照）	緩和
特例地域金融機関の特例（融資先販売規制） ・保険募集制限先の小規模事業者は従業員数20人以下 ・また、融資先従業員等を保険契約者とする生命保険を保険契約者１人あたり1,000万円まで、第３分野商品を所定の金額まで募集可能とされている。	小口規制の適用範囲緩和（右記※3参照） （保険金額の制限の対象となる保険募集を、従業員数50人以下の融資先従業員等を保険契約とするものに限定）	緩和
協同組織金融機関の特例（融資先販売規制） ・協同組織金融機関の会員または組合員については、保険募集制限先に該当する場合であっても、生命保険を保険契約者１人あたり1,000万円まで、第３分野商品を所定の金額まで募集可能とされている。	維　　持	
非公開金融情報保護措置 ・銀行業務（保険募集以外の業務）で取り扱う「非公開金融情報」を、事前に書面その他適切な方法により当該顧客の同意を得ることなく、保険募集に利用されないよう措置を講じなければならない。	実効性確保のための措置 （同意取得の際、保険の勧誘の手段、利用する情報の範囲、同意の撤回方法等の明示）	強化
保険商品と預金との誤認防止	実効性確保のための措置 （保険商品と預金との誤認防止の説明内容を理解したことの書面での確認）	強化
住宅ローン関連保険の募集時説明	実効性確保のための措置 （住宅ローン関連保険への加入がローンの条件ではない旨の書面での説明）	強化
その他（募集コンプライアンス責任者の配置等）	維　　持	

（※1）融資先販売規制対象商品の範囲（生命保険関係）

	見直し前	見直し後
規制対象（販売不可）	・一時払終身保険 ・一時払養老保険 ・定期保険 ・平準払終身保険 ・短期・長期平準払養老保険 ・医療・介護保険	・定期保険 ・平準払終身保険 ・短期・長期平準払養老保険 ・医療・介護保険
規制対象外（販売可）	・個人年金（法人契約除く） ・財形保険 ・住宅関連信用生命保険	・一時払終身保険 ・一時払養老保険 ・個人年金（法人契約除く） ・財形保険 ・住宅関連信用生命保険

（※2）タイミング規制の適用範囲

見直し前	見直し後
〔全ての融資申込者〕 ・規制対象（販売不可）	〔事業性資金の融資申込者〕 ・引き続き規制対象（販売不可） 〔非事業性資金の融資申込者〕 ・規制対象から除外（販売可）

（注）非事業性資金の具体例：住宅ローン等

（※3）小口規制の適用範囲（担当者分離の適用を受ける場合）

融資先従業員数	見直し前	見直し後	（参考）一般銀行
20人以下	販売不可	販売不可	販売不可
20人超～50人以下	1,000万まで	1,000万まで	
50人超	1,000万まで	保険金額に制限なし	保険金額に制限なし

「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

2022年11月発行
〒113-0034 東京都文京区湯島3-19-5
湯島三組坂ビル 3階
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