



平成29年2月20日

全国生命保険労働組合連合会
中央執行委員長 大北 隆典



顧客本位の業務運営に関する原則（案）に対する意見

生保労連では予てより、生保市場の健全な発展をめざし、25万組合員の総力を挙げて取組みを展開しております。

とりわけ、組合員の大多数を占める営業職員が、「フェイス・トゥ・フェイス」の強みを活かし、お客さま一人ひとりのニーズに沿ったきめ細やかな保障・サービスを提供するために、①コンサルティング活動、②お客さまサービス活動、③販売ルールを守った活動からなる「ベストアドバイザー活動」の実践を通じ、お客さまからの期待・信頼に応え続けられるよう、鋭意取り組んでおります。

こうした取組みを展開するにあたっては、全国各地において、消費生活専門相談員と組合員が意見交換を行う場を設定し、こうした場を通じて得られたお客さまからの苦情内容やご要望、期待の声等を把握・集約の上、その共有化に努めております。また、消費者団体への定期的な訪問を通じていただいた、生保営業・アフターフォローに対するご意見・ご要望等についても真摯に受け止め、適宜取組みに反映させております。

こうした取組みを継続的に展開する中、今般、金融事業者が顧客本位の業務運営におけるベスト・プラクティスを目指す上で有用と考えられる原則が示されました。今後、当該原則を踏まえて各金融事業者が主体的に創意工夫を発揮し、顧客に対するより良い金融商品・サービスを提供していくことは、真にお客さま利益につながるものと受け止めております。

また、保険業界においては、金融審議会「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ」において保険の特性を踏まえた審議が行われ、基本的にルールベースのものとして、「意向把握義務」「情報提供義務」「比較推奨義務」等を定める改正保険業法が昨年5月より施行されております。今般の原則と昨年の業法改正はいずれも、顧客本位の業務運営におけるベスト・プラクティスを目指す方向性において、軌を一にするものと受け止めております。

なお、「手数料等の明確化」については「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ」で審議された結果、保険業法の「比較推奨義務」等に至った経緯がございます。

一方で、消費者保護等の観点から必要不可欠な既存のルールについては、その遵守・徹底はもとより、実態に応じてその強化・実効性確保に向けた対応が必要であると考えております。

例えば、銀行等による保険販売においては、消費者保護や公正な競争条件の確保の観点から弊害防止措置が講じられております。しかしながら、生保労連が社外の調査機関に委託し定期的実施しているモニターアンケートや組合員を通じたアンケート調査からは、依然として銀行等による圧力募集や顧客データの流用等、消費者保護上の問題が数多く生じている実態が確認されております。こうしたことから、引き続き当該措置の機能状況をモニタリングの上、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をはかっていただきますよう、改めて要請いたします。

生保労連としましては、生保産業唯一の産業別労働組合として、生命保険販売に携わる者の立場から、今後ともお客さまとともに発展する営業職員体制に向けて積極的に取り組んで参りますので、引き続きの意見交換等をお願いいたします。

以上