

お客さまの立場に立った営業活動のさらなる推進・徹底を!

～金融サービスの向上に向けた金融行政方針を共有～



▲「金融行政方針」等を説明する横尾課長

金融をめぐる環境が大きく変化する中、生保産業には、お客さまの立場に立った商品・サービスを提供するための一層の取組みが求められています。

そこで今般、5月27日の単位組合委員長会議に、金融庁監督局の横尾光輔保険課長をお招きし、「保険監督行政の諸課題」をテーマに、「金融行政方針の主なポイントと今後の方向性」等についてご説明いただきました。

講演では、特に「顧客本位の業務運営」にスポットを当て、「外貨建保険などの販売時の分かりやすい情報提供」と「一般乗合代理店に対するインセンティブ報酬」について詳細なご説明をいただきました。

外貨建保険・年金をめぐる動向としては、近年、その保有件数が増加する中、苦情件数も増加している点に触れ、「募集資料の不備や説明不足等から、顧客に元本割れリスクがあることが理解されず、苦情が発生している」「銀行窓販において、顧客が積立利率(支払保険料から契約初期費用を控除した積立金等に適用される利回り)を実質的な運用利回りと誤認しているおそれがある」等の課題指摘をいただきました。その上で、今後の金融庁の対応として、保険会社との間で「顧客にとって他の貯蓄性金融商品との比較がしやすい環境整備をはかっている銀行と取引しているか」「取引銀行の販売実態をしっかりと把握しているか」といった観点から対話をしていくとの方向性をお示しいただきました。

一般乗合代理店に対するインセンティブ報酬については、「販売量に重点を

置いた手数料体系となっていることが、乗合代理店に課せられている比較推奨販売をゆがめているのではないか」との課題認識を呈されました。その上で、「顧客に合理的に説明できる代理店手数料の見直しや開示の取組みを進める後押しをすること」を、金融行政の今後の課題として挙げられました。

講演の最後には、「営業職員のみなさんには、お客さまお一人おひとりに寄り添った活動を引き続き力強く進めて欲しい」「生保各社には、長い時間をかけて培ってきた営業職員チャネルによる顧客本位のサービスを、他チャネルに波及させるべく取り組んでいって欲しい」とのメッセージを頂戴しました。また、「これらのことを総合的に推進していくことが、生保産業全体の発展につながる」との認識をお示しいただき、単位組合の委員長方とともに共有をはかりました。

生保労連では、いただいた貴重な課題指摘、アドバイスを踏まえ、引き続きU&Uネットワーク等を通じた消費者との対話も重ねながら、ベストアドバイザー活動を推進していきます。今後とも、お客さまに寄り添った活動を実践することで、「顧客本位の業務運営」を徹底していきましょう。

講演の主な内容

変革期における金融サービスの向上に向けて ～金融行政のこれまでの実践と今後の方針～

1. 顧客本位の業務運営

- (1) 外貨建保険等の販売時の分かりやすい情報提供
- (2) 一般乗合代理店に対するインセンティブ報酬

2. 保険会社を取り巻くリスク等に関するモニタリング

- (1) 経済価値ベースの資産・負債評価の考え方を取り入れたモニタリング
- (2) 資産運用