

個人年金保険の募集における説明態勢の強化に関する申し合わせの フォローアップ・アンケート結果*

1. 保険商品の取扱い状況について

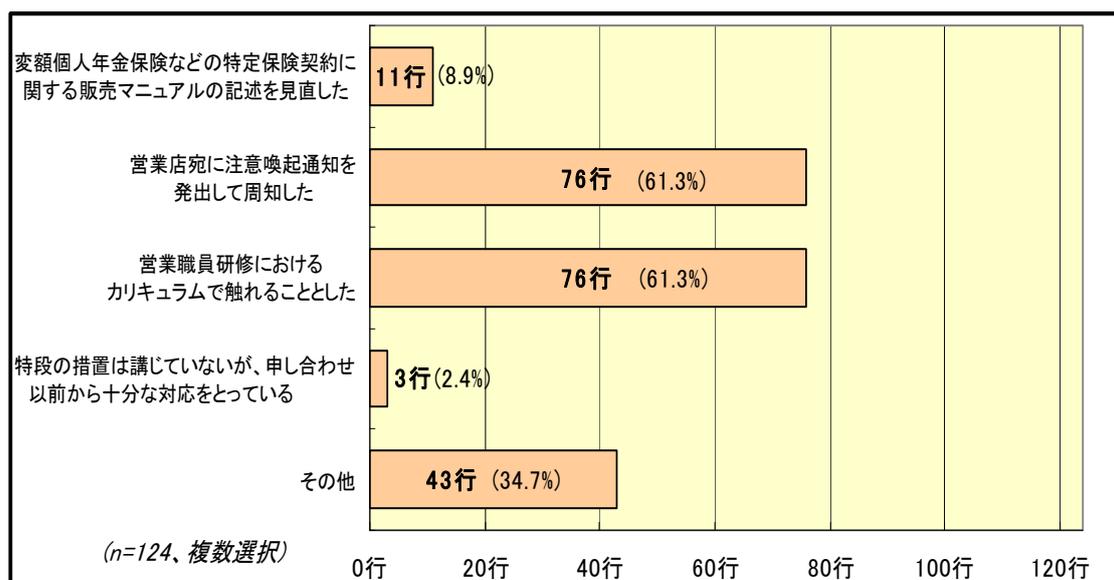
- ◆会員銀行 188 行のうち、129 行（68.6%）が保険商品の取扱いあり
- ◆そのうち個人年金保険商品を取扱う銀行は 124 行（96.1%）

以下「2.」以降の質問項目は、個人年金保険商品を取扱っている銀行（124 行）のみが回答の対象。

2. 申し合わせを踏まえた対応について

- ◆申し合わせを踏まえて「営業店宛に注意喚起通知を発出して周知」、「営業職員研修におけるカリキュラムで触れることとした」がともに 61.3%

図1 申し合わせを踏まえた対応状況



平成 21 年 9 月に実施した全銀協理事会申し合わせ「個人年金保険の募集における説明態勢の強化について」を踏まえた対応状況は、「営業店宛に注意喚起通知を発出して周知した」と「営業職員研修におけるカリキュラムで触れることとした」との回答がともに 76 行（61.3%）あり、次いで、「変額個人年金保険などの特定保険契約に関する販売マニュアルの記述を見直した」が 11 行（8.9%）、「特段の措置は講じていないが、申し合わせ以前から十分な対応をとっている」が 3 行（2.4%）あった。

また、「その他」が 43 行（34.7%）あり、「臨店時に指導」や、「支店長を対象とした会議で周知徹底を実施」との回答が複数あった。

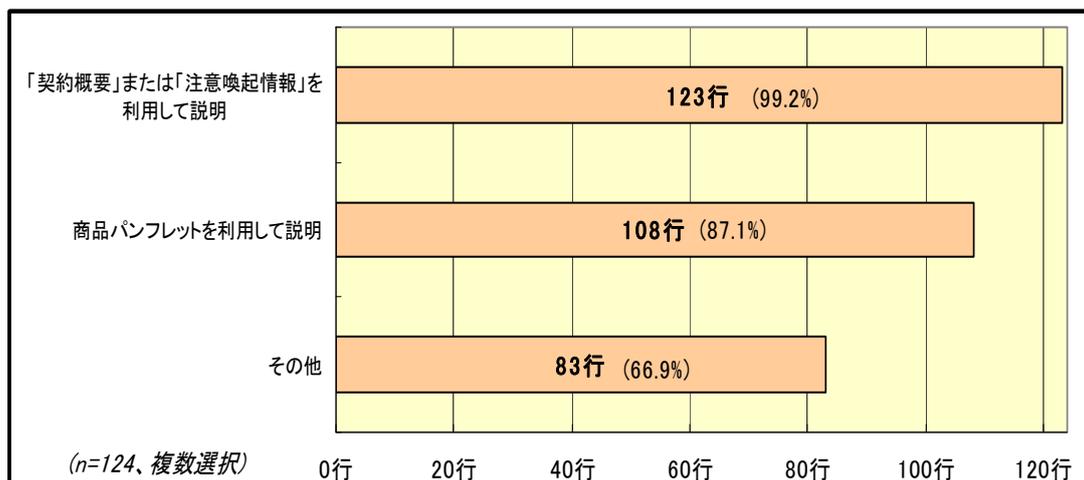
* 本アンケート結果は平成 21 年 12 月 31 日現在の会員銀行（188 行）の行内態勢の状況を取りまとめたものである。

3. 預金との誤認防止の徹底について

○お客さまが個人年金保険商品を預金等と誤認することを防止するための説明態勢※

- ◆インターネット專業銀行を除く全ての銀行(123行)が預金との誤認防止のために、「契約概要」または「注意喚起情報」を利用して説明している

図2 預金との誤認防止のための説明方法



※預金との誤認防止のため、次の①～④をお客さまに説明

- ①元本が保証されている預金ではないこと
- ②預金保険の対象にはならないこと
- ③運用実績等によって年金受取額が元本（払込保険料）を下回ることがあること
- ④保険商品であり、契約の相手方は保険会社であること

インターネット專業銀行を除く全ての銀行(123行)が預金との誤認防止のために、「『契約概要』または『注意喚起情報』を利用して説明している」と回答した。また、「商品パンフレットを利用して説明している」が108行(87.1%)、「その他」が83行(66.9%)あった。「その他」としては、「事前同意取得時に使用する同意書面に明記し、説明している」や「取扱窓口に預金誤認防止のプレートを設置している」との回答が複数あったほか、インターネット專業銀行からは「サービスサイト上に預金との誤認防止の文言を掲示し、お客さまの同意がなければ、申し込み画面へ遷移しない手当てを実施している」との回答があった。

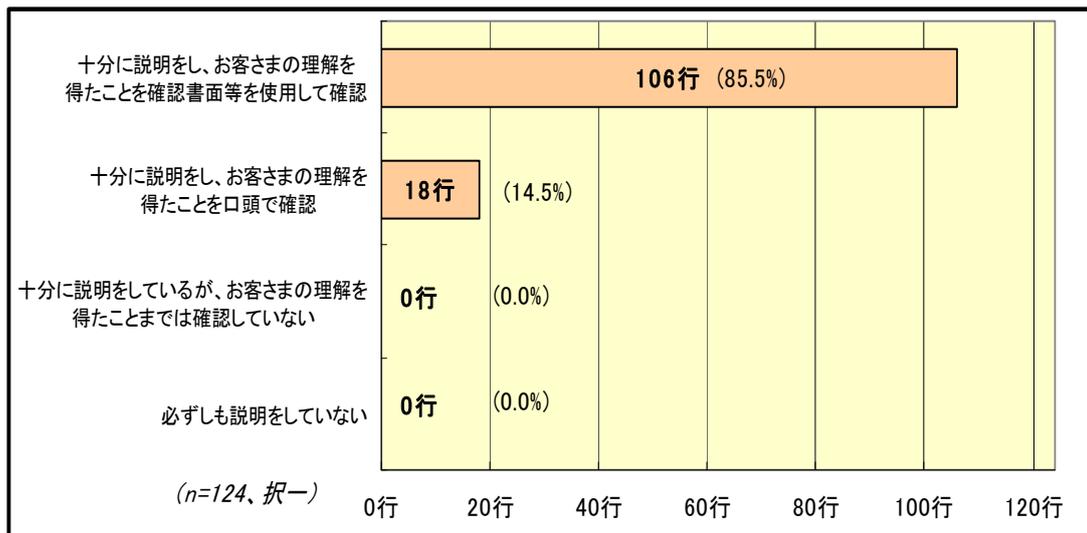
なお、全ての銀行がお客さまに個人年金保険商品は預金ではないことを説明したことを記録している。

4. 中途解約時等に係る各種費用等の説明について

(1) 個人年金保険の募集を行う際の、契約時に係る費用、運用期間中の保険関係費用などの各種費用、中途解約時の解約手数料などの各種費用の説明態勢

- ◆全ての銀行が、各種費用を十分に説明し、お客さまの理解を得たことを何らかのかたちで確認している

図3 個人年金保険募集の際の各種費用の説明態勢



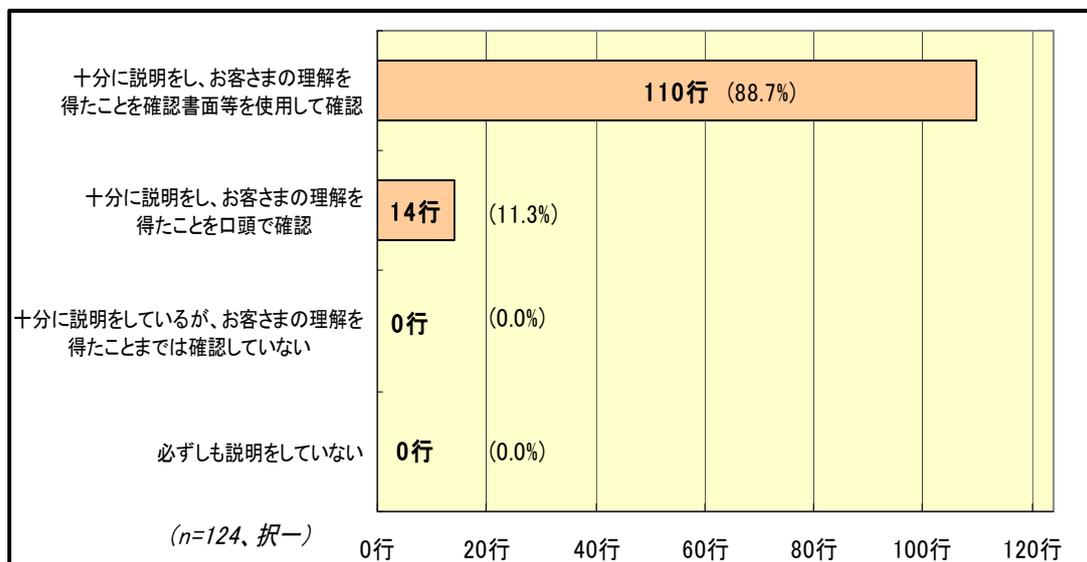
各種費用の説明について、「十分に説明をし、お客さまの理解を得たことを、確認書面等を使用して確認」との回答が106行（85.5%）、「十分に説明をし、お客さまの理解を得たことを口頭で確認」が18行（14.5%）あった。

この結果、個人年金保険商品を取扱う全ての銀行が、各種費用を十分に説明し、お客さまの理解を得たことを何らかのかたちで確認していることがわかった。

(2) 中途解約をした場合に解約返戻金額が元本（払込保険料）を下回ることがあること
 との説明態勢

- ◆全ての銀行が、十分に説明し、お客さまの理解を得たことを何らかのかたちで確認している

図4 中途解約時の解約返戻金額に係る説明態勢



中途解約をした場合に解約返戻金額が元本（払込保険料）を下回ることがあることについて「十分に説明し、お客さまの理解を得たことを、確認書面等を使用して確認」との回答が 110 行（88.7%）、「十分に説明し、お客さまの理解を得たことを口頭で確認」が 14 行（11.3%）あった。

この結果、個人年金保険商品を取扱う全ての銀行が、十分に説明し、お客さまの理解を得たことを何らかのかたちで確認していることがわかった。

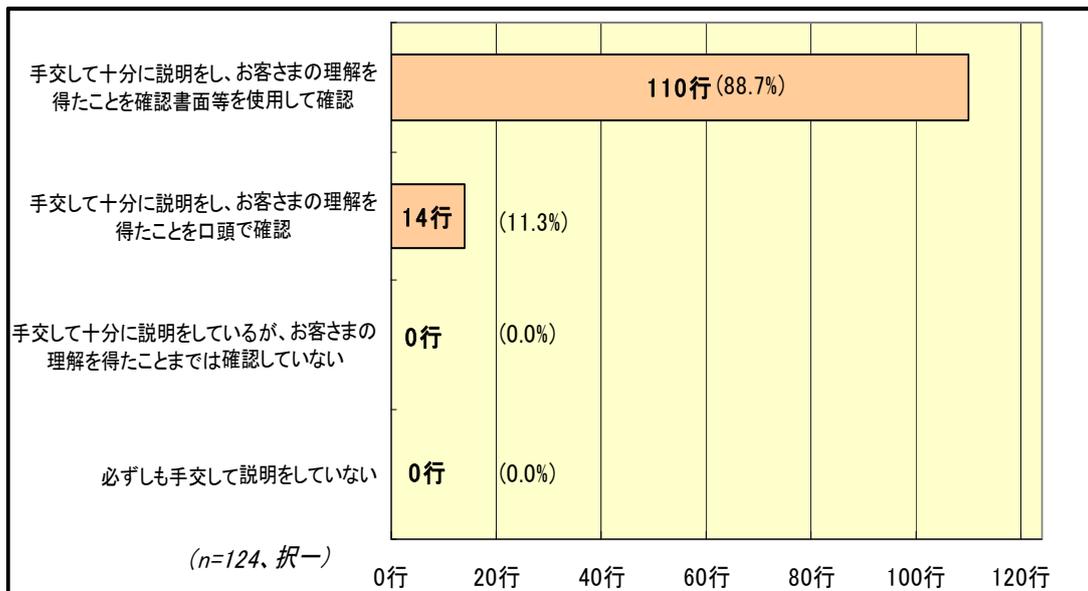
なお、(1) の各種手数料の説明と (2) の解約返戻金額の説明について、お客さまが理解したことをいずれも「確認書面等を使用して確認」と回答した銀行は 104 行（83.9%）、いずれも「口頭で確認」と回答した銀行は 12 行（9.7%）あった。

5. 商品内容に関するお客さまの理解の確認について

(1) 元本（払込保険料）が保証されるような誤解をお客さまに与えないよう、契約締結前交付書面を手交した説明態勢

- ◆全ての銀行が、元本（払込保険料）が保証されるような誤解をお客さまに与えないよう十分に説明し、お客さまの理解を得たことを確認している

図5 契約締結前交付書面を手交した説明態勢



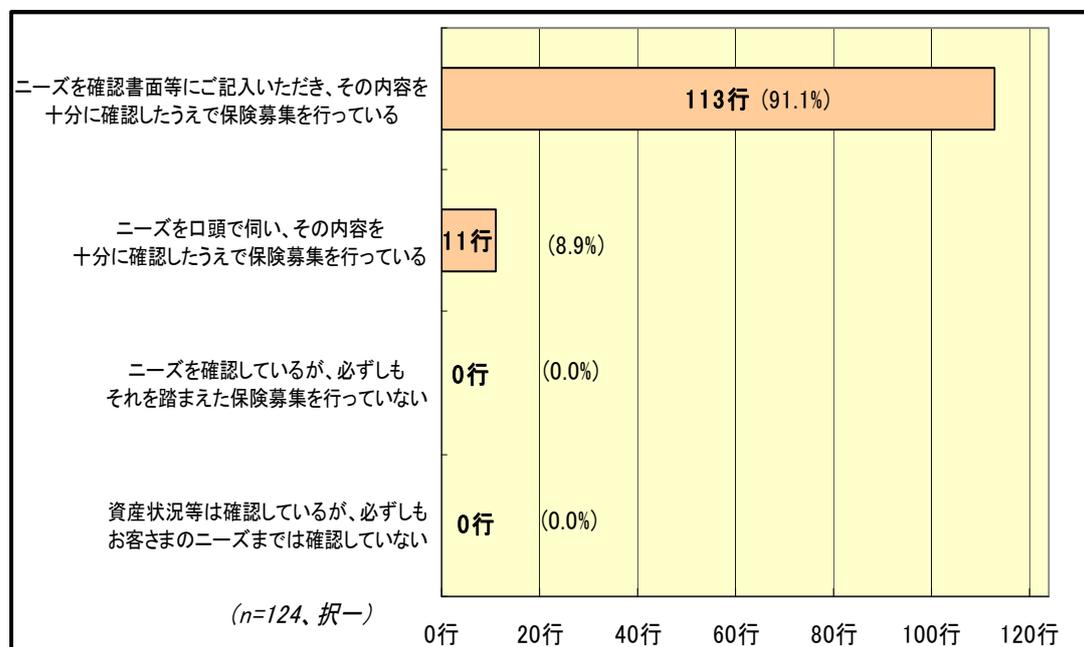
元本（払込保険料）が保証されるような誤解をお客さまに与えないよう、金融商品取引法を準用した保険業法で規定される契約締結前交付書面である「契約概要」、「注意喚起情報」を「手交して十分に説明をし、お客さまの理解を得たことを確認書面等を使用して説明」との回答が110行（88.7%）、「手交して十分に説明をし、お客さまの理解を得たことを口頭で確認」が14行（11.3%）あった。

この結果、個人年金保険商品を取扱う全ての銀行が、元本（払込保険料）が保証されるような誤解をお客さまに与えないよう十分に説明し、お客さまの理解を得たことを確認していることがわかった。

(2) 年金受取開始日（年齢）や受取期間などお客さまのニーズを踏まえた保険募集態勢

- ◆全ての銀行が、何らかのかたちでお客さまのニーズを十分に確認したうえで保険募集を行っている

図6 お客さまのニーズを踏まえた保険募集態勢



手元流動性の確保を求めるお客さまや、高齢のお客さまに対して保険募集する際に、年金受取開始日（年齢）や受取期間などお客さまのニーズについて、「ニーズを確認書面等にご記入いただき、その内容を十分に確認したうえで保険募集を行っている」との回答が113行（91.1%）、「ニーズを口頭で伺い、その内容を十分に確認したうえで保険募集を行っている」が11行（8.9%）あった。

この結果、個人年金保険商品を取扱う全ての銀行が、何らかのかたちでお客さまのニーズを十分に確認したうえで保険募集を行っていることがわかった。

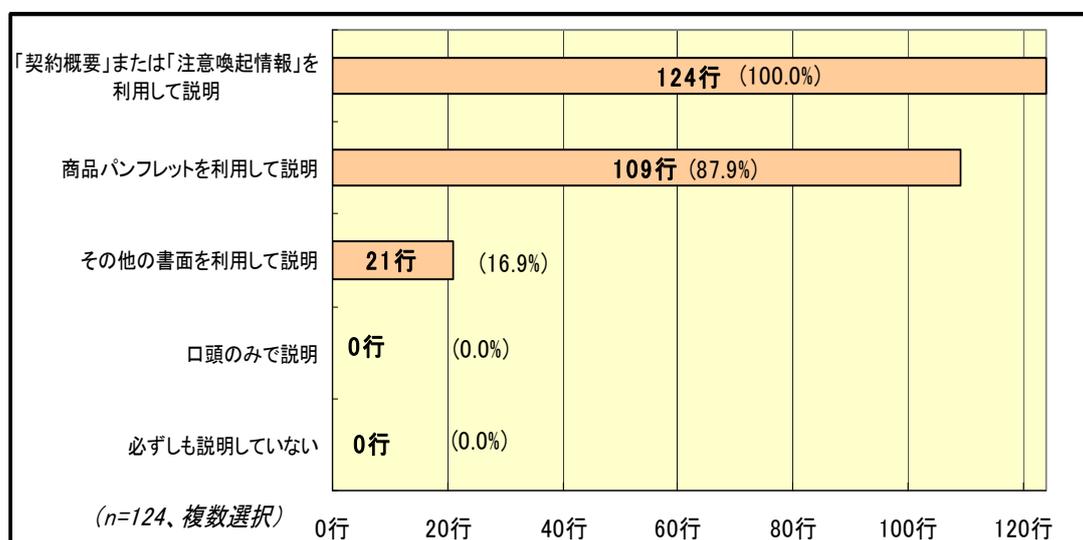
なお、(1)、(2)のいずれも確認書面等を使用して確認していると回答した銀行は103行（83.1%）あった。

また、「4.」および「5.」(1)、(2)の全ての項目について、確認書面等を使用して確認していると回答した銀行は103行（83.1%）あった。

(3) クーリング・オフ制度の説明

- ◆クーリング・オフ制度の適用があることについて、『契約概要』または『注意喚起情報』を利用して説明が100%

図7 クーリング・オフ制度の説明態勢



個人年金保険商品を取扱う全ての銀行が、当該保険商品にクーリング・オフ制度の適用があることについて『契約概要』または『注意喚起情報』を利用して説明していると回答した。

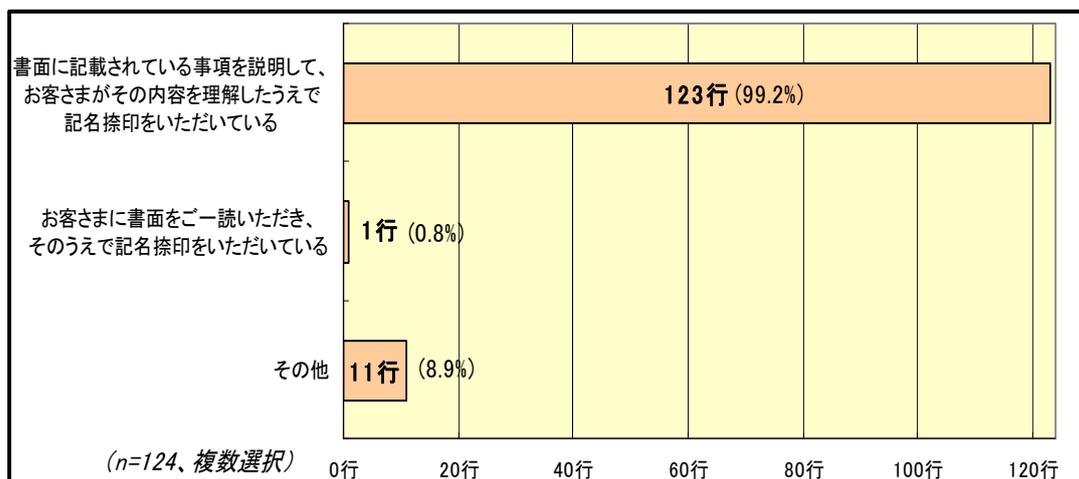
また、「商品パンフレットを利用して説明している」との回答も109行(87.9%)あった。

なお、『契約概要』または『注意喚起情報』を利用して説明、「商品パンフレットを利用して説明」および「その他の書面を利用して説明」の全てを実施しているとの回答は20行(16.1%)あった。

(4) お客さまが商品内容を理解したことを確認するための記名捺印が形式的にならないようにするための施策

- ◆お客さまが商品内容を理解したことの確認が形式的にならないよう、「書面に記載されている事項を説明し、お客さまがその内容を理解したうえで記名捺印をいただいている」が98.4%

図8 各種確認書面への記名捺印の受領態勢



お客さまが商品内容を理解したことを確認するために各種書面へ記名捺印いただく際、その手続きが形式的にならないよう、「担当者が書面に記載されている事項を説明し、お客さまがその内容を理解したうえで記名捺印をいただいている」との回答が123行(99.2%)あり、「お客さまに書面をご一読いただき、そのうえで記名捺印をいただいている」との回答はインターネット専業銀行1行(0.8%)のみであった。

なお、お客さまが商品内容を理解するための十分な時間を確保する等の「その他」の方法も併せて実施していると回答した銀行が11行(8.9%)あった。

以上