

かんぽ生命の乗換販売の問題

はじめに

「勧誘方針(基本方針) 当社は、『いつでもそばにいます。どこにいても支える。すべての人生を、守り続けたい。』という経営理念のもと、常にお客さま一人ひとりの立場に立って、分りやすい商品と質の高いサービスを提供します。

また、商品の販売にあたっては、法令及び社会規範等を遵守した適正な販売を行います。

1. お客さまへの適切な商品提案とご理解いただける商品説明をします

FDSグループ代表

エージェントバンク(FDSグループ) 主任研究員

- 2. お客さまにご安心いただけるよう保険制度の健全な運営を行います
- 3. お客さまの立場に立った適切な勧誘を行います
- 4. お客さまサービス向上のための教育・研修を行います
- 5. お客さまに関する情報は適切に取り扱います

（株）かんぽ生命保険の勧誘方針の抜粋であるが、実際の保険営業において不適切な販売が問題となっている。

今回は、かんぽ生命の販売上の問題について確認するとともに、その原因と対策について考えてみる。

Ⅰ. 販売における問題

(一) 経緯

2019年6月、かんぽ生命保険の「乗換」契約に関する社内実態調査により、18年11月に約2万1000件あった乗り換え契約約58000件で契約者の負担増が見つ

吉富明彦

関戸恵子

命令を出した。また9月にはかんぽ生命保険、日本郵便に立ち入り検査が実施された。

かんぽ生命保険は当初8月末までと定めていた販売を10月末、年末までと延ばしてきたが、12月27日の3カ月業務停止命令(金融庁)によりさらに延びることになる。

完全民営化することが重要

かんぽ生命保険と日本郵便は問題のありそうな契約に加え、かんぽの全契約者2900万件(過去5年間)に契約内容についての意向を確認することとなったが、7月末には顧客に不利益を与えた可能性のある契約は18万3000件に膨らんだ。

金融庁および総務省は「報告徴求命令」を出し(6月19日付)、8月には総務省と金融庁が親会社の日本郵政に対し報告を

を発動した。

(二) 乗り換え

12月18日の中間報告では、現時点で法令・社内規定違反が疑われる契約は1万2836件で、うち法令・社内規定違反が670件と公表された。

不適切な契約の原因は主に「乗り換え」販売による。乗り換えとは、既契約を解約して新契約に加入することである。契約者のニーズに合う保障等が開発された新商品に、旧契約を解約して入りなおすケースもないわけではないが、大抵の場合被保険者の年齢が上がっていき、予定利率が下がっていき、保険料が高くなり、契約者の負担増となる場合が多い。

19年12月18日に、かんぽ生命保険および日本郵便が行った中間報告により、9月30日の中間報告

命令を出した。また9月にはかんぽ生命保険、日本郵便に立ち入り検査が実施された。

かんぽ生命保険は当初8月末までと定めていた販売を10月末、年末までと延ばしてきたが、12月27日の3カ月業務停止命令(金融庁)によりさらに延びることになる。

かんぽ生命保険と日本郵便は問題のありそうな契約に加え、かんぽの全契約者2900万件(過去5年間)に契約内容についての意向を確認することとなったが、7月末には顧客に不利益を与えた可能性のある契約は18万3000件に膨らんだ。

金融庁および総務省は「報告徴求命令」を出し(6月19日付)、8月には総務省と金融庁が親会社の日本郵政に対し報告を

1. 保険料の二重徴収(新旧の契約が重複し、保険料を2契約分支払ったケース)

2. 一時的な無保険(新契約のがん保険に3カ月の待機期間があるため、旧契約を解約後一時に保障のない状態となったケース)

3. 病気が理由で新契約に乗り換えできず(旧契約を解約後、告知が理由で新契約に加入できなかったケース)

「重要な事項の不説明」、また乗り換え契約において契約者に不利益が生じていないことについて説明しないことは保険業法違反である(業法第300条第1項第1号、第4号)。

Ⅱ. 原因

(一) 過度な営業目標

かんぽ生命の新商品は民間の生命保険の「届出制」と違い「認可制」である。このため、顧客ニ

「虚偽の説明」および「乗換販売において、乗換販売の勧誘が過度な営業目標によるもの」と指摘されている。

また「条件付き解約(乗り換え時に新規契約の保険料のみを支払う)」や「転換契約(現在の契約(旧契約)の積立金等を利用して(転換価格)、新しい契約に乗り換える)」等、乗り換え時の不利益を防止するための制度を整備してこなかったことも原因の一つといえるだろう。

「虚偽の説明」および「乗換販売において、乗換販売の勧誘が過度な営業目標によるもの」と指摘されている。

また「条件付き解約(乗り換え時に新規契約の保険料のみを支払う)」や「転換契約(現在の契約(旧契約)の積立金等を利用して(転換価格)、新しい契約に乗り換える)」等、乗り換え時の不利益を防止するための制度を整備してこなかったことも原因の一つといえるだろう。

「虚偽の説明」および「乗換販売において、乗換販売の勧誘が過度な営業目標によるもの」と指摘されている。

また「条件付き解約(乗り換え時に新規契約の保険料のみを支払う)」や「転換契約(現在の契約(旧契約)の積立金等を利用して(転換価格)、新しい契約に乗り換える)」等、乗り換え時の不利益を防止するための制度を整備してこなかったことも原因の一つといえるだろう。

「虚偽の説明」および「乗換販売において、乗換販売の勧誘が過度な営業目標によるもの」と指摘されている。

「虚偽の説明」および「乗換販売において、乗換販売の勧誘が過度な営業目標によるもの」と指摘されている。

また「条件付き解約(乗り換え時に新規契約の保険料のみを支払う)」や「転換契約(現在の契約(旧契約)の積立金等を利用して(転換価格)、新しい契約に乗り換える)」等、乗り換え時の不利益を防止するための制度を整備してこなかったことも原因の一つといえるだろう。

「虚偽の説明」および「乗換販売において、乗換販売の勧誘が過度な営業目標によるもの」と指摘されている。

また「条件付き解約(乗り換え時に新規契約の保険料のみを支払う)」や「転換契約(現在の契約(旧契約)の積立金等を利用して(転換価格)、新しい契約に乗り換える)」等、乗り換え時の不利益を防止するための制度を整備してこなかったことも原因の一つといえるだろう。

「虚偽の説明」および「乗換販売において、乗換販売の勧誘が過度な営業目標によるもの」と指摘されている。

「虚偽の説明」および「乗換販売において、乗換販売の勧誘が過度な営業目標によるもの」と指摘されている。

「虚偽の説明」および「乗換販売において、乗換販売の勧誘が過度な営業目標によるもの」と指摘されている。

また「条件付き解約(乗り換え時に新規契約の保険料のみを支払う)」や「転換契約(現在の契約(旧契約)の積立金等を利用して(転換価格)、新しい契約に乗り換える)」等、乗り換え時の不利益を防止するための制度を整備してこなかったことも原因の一つといえるだろう。

「虚偽の説明」および「乗換販売において、乗換販売の勧誘が過度な営業目標によるもの」と指摘されている。

また「条件付き解約(乗り換え時に新規契約の保険料のみを支払う)」や「転換契約(現在の契約(旧契約)の積立金等を利用して(転換価格)、新しい契約に乗り換える)」等、乗り換え時の不利益を防止するための制度を整備してこなかったことも原因の一つといえるだろう。

「虚偽の説明」および「乗換販売において、乗換販売の勧誘が過度な営業目標によるもの」と指摘されている。

「虚偽の説明」および「乗換販売において、乗換販売の勧誘が過度な営業目標によるもの」と指摘されている。



ISBN978-4-89293-415-5

●B5判・244頁

●定価(本体3,600円+税)

送料450円+税

(2019年5月刊)

交通事故における医療費・施術費問題 [第3版]

江口 保夫 江口 美保子 古苗 恵子 共著

交通事故被害者の医療費・施術費問題の13年ぶり改訂版。平成23・25年1点10円新判決をはじめ消費者契約法や健康保険を巡る問題を解説

お申込みはFAXまたはWebで FAX 03-3865-1431 http://www.homai.co.jp



東京都千代田区岩本町1-4-7 TEL 03-3865-1401