

# 代理店研修会資料

S O M P O ひまわり生命 コンプライアンス部

## 『ペーパーレス申込手続き』においてお客様に代わって確認ボタンを押すことは、お客様サービスではありません！



(機器操作が苦手なお客さまから)  
「私はこういうのが苦手だから、悪いけど代わりにやってくれない？」



「申し訳ございません。この操作はお客様の意思表示行為となりますので、お客様ご本人に操作入力いただかなくてはなりません。」(正しい対応！)



「私が答えて、あなたが押してくれれば同じことじょ。頼みますよ～」



「(ひとり言)いつも懇意にしていただいている、せっかく、ご契約もいただけたことだから…確かに、同じことじょな。」

「はい、わかりました。」(禁止行為！)



- お客様の要望・了承があってもお客様が操作する画面（ページュ）を代わりに操作・入力することは「不適切な行為」です！
- ペーパーレス申込手続きでは、各画面のボタンを押すことが「お客様の意思表示行為となります！」  
お客様が操作する申込手続画面（ページュ）を代わって操作することは、各種申込書類を代わって記入、署名することと同義のため、必ずお客様に操作・入力していただきましょう！
- お客様が「操作が苦手」と言われるのであれば、代わりに入力するのではなく、隣に座って入力のお手伝いをしてください。
- お客様が機器の操作ができない場合は、紙申込への切り替えを行ってください。

### チェック

ペーパーレス申込手続き上の不適切な行為（以下の行為以外は紙媒体と同様）

不適切な行為		該当する可能性のある不祥事故
1	取扱者がお客様に代わってP C・タブレットを操作・入力すること	作成契約、未承諾契約、不同意契約、代筆・代印、不適切な新契約取扱、その他保険募集規程違反行為 ※告知画面も含まれる場合、「2」も対象の可能性あり
2	取扱者がお客様に代わって「告知画面」を操作・入力すること	告知書改ざん、告知妨害、不告知教唆、不実告知教唆 ※いずれの場合も募集人は「登録抹消」の処分となります
3	取扱者がお客様が不在の状態でP C・タブレットを操作・入力すること	無面接募集、作成契約、未承諾契約、不同意契約、代筆・代印、不適切な新契約取扱、その他保険募集規程違反行為 ※告知画面も含まれる場合、「2」も対象の可能性あり