

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』においてお客さまに代わって確認ボタンを押すことは、お客さま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。この操作はお客さまの意思表示行為となりますので、お客さま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ですよ。頼みますよ～」



「(ひとり言) いつも懇意にさせていただいており、せっかく、ご契約もいただけることだから・・・確かに、同じことだよな。」
「はい、わかりました。」(禁止行為！)



- **お客さまの要望・了承があってもお客さまが操作する画面（ページ）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**お客さまの意思表示行為**となります！
お客さまが操作する申込手續画面（ページ）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、必ずお客さまに操作・入力していただきますよう！
- お客さまが「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。
- お客さま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。



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	取扱者がお客さまに代わって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	取扱者がお客さまに代わって「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	取扱者がお客さまが不在の状態で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