

代理店研修会資料

SOMPOひまわり生命 コンプライアンス部

「不適切な保全取扱」 の発生件数が減りません・・・！

以下の様なケース
が散見されます

忘れてませんか?!



★ 解約の手続きを失念した！

★ 給付金請求の手続きを失念した！

- ◆ お客さまから口頭でお申出を承ったがそのまま失念してしまった・・・
- ◆ お客さまから書類を受領したが、保険会社に提出するのを失念してしまった・・・
- ◆ 損保契約の手続は行ったが、生保契約について手続することを忘れた・・・

※たとえ「うっかり」が理由であっても、お客さまからの依頼事項を
正確に履行できないと信用を失うことにつながります！
また、不祥事故として処分される可能性があります。

◆ 多忙な時期や、長期休暇の前は特にキケンです！

- ・ 月末や各期末等、多忙な時期に依頼された場合や、長期休暇の直前に依頼された場合は失念につながるリスクが高まります

◆ 「後でやろう」はキケンです！

- ・ 「忙しいから後でやろう」「休み明けにやろう」等、依頼事項を後回しにすると失念につながるリスクが高まります

失念防止のために！

◆ 失念防止の仕組みやルールを決めておきましょう

- ・ 「口頭で受けた依頼は必ずその場でメモに残す」「お客さまからお預かりした書類は必ず専用のBOXに入れる」といった仕組みやルールを徹底することが肝要です

◆ カスタマーセンター等を積極的にご案内しましょう

- ・ 各種お手続きが従来の電話に加え、インターネット※でもできるようになっています積極的にご案内しご活用ください（※取扱項目に制限があります）