

代理店研修会資料

SOMPOひまわり生命 コンプライアンス部

説明相違

不十分な知識または過失により重要事項や契約内容に関する事項について誤った説明を行い、顧客が誤った理解や判断をするに至ったとき

不祥事故につながる例・・・

- 申込時、既契約の**未経過保険料の払い戻し**があると説明されて契約した。当該契約は**保険法施行前**の契約で未経過保険料が戻らないものであった。
- 医療保険終身型の**保険料は他社より安くなった**が、保険料払込期間が、**有期タイプ**から**終身タイプ**に変更になる説明はなかった・・・。
- 健康チャレンジの申込時に健康診断の結果が必要とは知らなかった。禁煙の条件のみで**その他の条件の話**を聞いていない。
- がん特約90日間の待機期間があることは説明を受けたが、特約が**無効になる**とは聞いていない。

問題点は・・・

- 説明相違となった理由を確認したところ「損保商品と混同した」「不明点を確認せずに説明した」「商品知識不足」「知らなかった」等の回答がありました。不明点や曖昧なところは詳細を**必ず確認**し、説明してください。
- 説明したとしても**不十分な説明**であったり、**誤った説明**により、お客さまが誤った理解や判断をしたときには、「**不祥事故**」となります。
- お客さまに**不利な部分を説明しなかった**り、**故意に虚偽の説明**をした場合は「重要事項説明不十分」や「不正話法」に該当する場合があります。

不正話法

契約内容に関する重要な事項について故意に虚偽の説明を行ったとき、もしくは故意に重要事項の一部しか説明しなかったとき

重要事項説明不十分

不十分な知識または過失により重要事項や契約内容に関する事項について十分説明を行わず、顧客が誤った理解や判断をするに至ったとき

未然防止のためには？

CHECK!!

- ・勉強会等により、募集人として商品内容に精通しましょう！
- ・パンフレットや設計書、契約概要・注意喚起情報などを使用して、わかりやすく説明し理解度の確認を行いましょう！

時間をかけた丁寧な説明

年齢や購入経験など適合性を踏まえた説明

ニーズ・意向も念頭にわかりやすい説明

理解されたかどうか確認しながら説明