



2019年9月2日

ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社

ニッセイ・ウェルス生命

外貨建保険に関する苦情の未然防止に向けた取り組みについて

ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社（代表取締役社長：井本 満、以下「ニッセイ・ウェルス生命」）は、外貨建保険に関する苦情の未然防止を目的として、2019年9月より金融機関代理店向けに、「外貨建保険の苦情から学ぶ顧客本位の保険募集のポイント」をまとめた研修コンテンツの提供、eラーニング金融教育プログラム「マスカレ」※を活用した取り組みを実施いたします。

※ 詳細は後述の「2. (2) eラーニング金融教育プログラム『マスカレ』の活用」をご参照ください。

1. 対応趣旨・背景

金融機関窓口での外貨建保険の販売において、お客さまからの苦情件数が増加傾向にあります。

当社はこの現状を金融機関だけの課題ではなく、保険会社としての課題でもあると真摯に受け止め、外貨建保険の商品特性や留意事項等を一層わかりやすくご理解いただくことと将来的な苦情の未然防止を目的として、(1) 金融機関代理店向けに募集人の販売スキル向上を目的とした研修コンテンツの提供、(2) 募集人の金融リテラシー向上を目的としたeラーニング金融教育プログラム「マスカレ」を活用した取り組みを実施いたします。

2. 当社の具体的な取り組み

(1) 外貨建保険に関する苦情の未然防止に向けた研修コンテンツの提供

【研修コンテンツの概要】

外貨建保険の募集時の代表的な苦情について、当社で発生原因等を分析し、募集人向けに研修資料および動画を作成いたしました。具体的な事例から問題点と改善点を学び、正しい商品説明のあり方を身につけるためのポイントをまとめています。

【特徴】

- ① お客さまの意向に沿った保険商品をご案内し、お客さまの誤認を防止するために、これまでの苦情事例をもとに、苦情を未然に防ぐための募集時の説明ポイントを整理しています。
- ② 苦情に発展するケースを整理し、苦情の未然防止に向けた商品説明の方法を実際の苦情事例を踏まえて解説しています。
- ③ 募集時の改善ポイントやお客さまを不安にさせない工夫を案内しています。

(2) eラーニング金融教育プログラム「マスカレ」の活用

【マスカレの概要】

「ためる」「ふやす」「そなえる」「のこす」の視点から、ライフプランニングに役立つ幅広い金融知識をeラーニングで学べる金融教育プログラムです。

【特徴】

- ① 当社が開発・運営している、eラーニング金融教育プログラムです。
- ② 講座と確認テストがセットになっており、習熟度の確認ができます。また学習状況の履歴を一覧で確認することができるため、受講者の学習ペース管理に役立てることができます。
- ③ 「ためる」「ふやす」「そなえる」「のこす」というカテゴリー毎に、「初級」「中級」「上級」の3段階のレベル設定が可能です。
- ④ 法令等の改正やデータの更新にも適宜対応をしています。
- ⑤ 今回新たに(1)の研修コンテンツと同内容のコース「外貨建保険の苦情から学ぶ顧客本位の保険募集のポイント」を追加し、外貨建保険に関する苦情の未然防止に向けた取り組みを一層強化しています。

【イメージ】



※ 音声・スライド・テキストで学ぶことができます（音声の有無は選択可）。

外貨建保険は、その商品特性や為替リスク等を理解し、上手に活用することができれば、お客さまのライフプランニングにおいて強い味方となると考えています。今般の取り組みは、当社が提携している金融機関代理店に対して2019年9月から提供を予定しており、提供後も苦情傾向の分析を通じ、継続的な改善を図ってまいります。

当社は今後もお客さま本位の業務運営に沿った有効な取り組みを追求してまいります。