

2020年7月8日

～苦情を未然に防ぐわかりやすい伝え方を修得し、お客さま本位の業務運営を業界全体で実現する～

『わかりやすく伝える 外貨建て保険販売の苦情未然防止研修』

～“スマホでも”学習できる～

『5分で学ぶ、苦情・不祥事故等未然防止研修』

を同時リニューアル

MS&ADインシュアランス グループの三井住友海上プライマリー生命保険株式会社（取締役社長:永井 泰浩）は、『わかりやすく伝える 外貨建て保険販売の苦情未然防止研修』をリニューアルし、2020年7月13日から金融機関代理店に提供します。

本研修は、外貨建て保険商品に関する苦情の縮減を目的とした実践型研修として2019年5月に開発し、2019年度には**48代理店、約5,700名の金融機関代理店の管理者・販売担当者の皆さまに受講いただきました**。今般、研修内容の充実を図るために、金融機関代理店からのご意見をふまえ、データの最新化、苦情事例の更新、アフターフォローパートの拡充等を行いました。

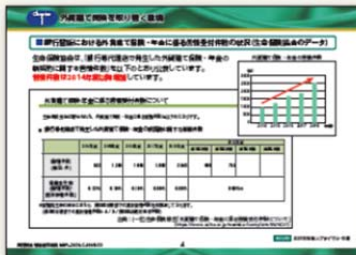
さらに、2019年10月に開発・導入した『5分で学ぶ、苦情・不祥事故等未然防止研修』をリニューアルし、上記研修と同日に提供開始します。本研修は、販売担当者がパソコンやタブレット・スマートフォン等で短時間に効果的に自己学習できるよう、5分程度で完結する苦情・不祥事故等の未然防止に関する研修を提供するものであり、今般、4つの苦情事例を追加し、計13事例を学習いただけるよう改訂しました。

弊社は、これらの研修を通じて、外貨建て保険募集プロセスに則った適正な保険募集の一層の定着に加え、金融機関代理店におけるお客さま本位の業務運営の促進および銀行窓販業界全体の苦情の縮減に、引き続き取り組んでまいります。

『わかりやすく伝える 外貨建て保険販売の苦情未然防止研修』の改訂のポイント

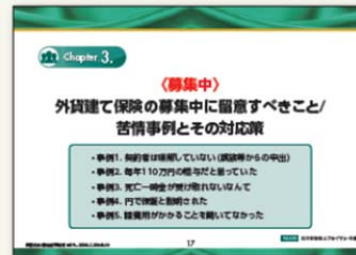
改訂点 1 苦情データ等のアップデート

生命保険協会のデータを追加、国民生活センターの報道発表資料、弊社の苦情データ等で最新のデータにアップデートしています。



改訂点 2 苦情事例の入れ替え

「毎年110万円の贈与だと思っていた」「死亡一時金が受け取れないなんて」という最近多くみられる苦情事例に入れ替えをしています。



改訂点 3 アフターフォローパートの拡充

Chapter 4. (成約後)「募集後に取り組むべきこと」において、フォローアップ・アフターフォロー、クローリング・オフ、「ご契約状況のお知らせ」のサンプル等によりアフターフォローの重要性を確認いただき、苦情未然防止につながる具体的な取組例もご紹介しています。



《『わかりやすく伝える 外貨建て保険販売の苦情未然防止研修』の特長》

- 特長1** 外貨建て保険の苦情縮減を目的としています
 外貨建て保険の苦情件数の状況・内容等の最新データで現状を知り、保険募集プロセスにおいて留意すべき事項を学びます。
- 特長2** 代表的な苦情事例を体感します
 代表的な苦情事例に、最近目立つ苦情事例を取り上げ、苦情の音声聴取後、苦情原因を考察し、解決方法の検討を行います。
- 特長3** “わかりやすい伝え方”、アフターフォローについて修得します
 参考事例の映像を視聴し、わかりやすい具体的な伝え方を修得します。またアフターフォローについて学びます。

『5分で学ぶ、苦情・不祥事故等未然防止研修』の特長

- 特長** “スマホでも”学習できる短時間化した研修コンテンツ
 5分程度で完結する研修コンテンツで、効率的・効果的に学習できます。「適合性の原則」「情報提供・説明不足」等の苦情事例や、「構成員契約」等の不祥事故等事例について、QRコードを読み取って学習できます。

研修内容：適合性の原則

1 事例概要

苦情事例：適合性の原則

事例概要：苦情に至った経緯

契約者の息子は以前から代理店に対して、「外貨の商品を別に販売しないでほしい」と伝えていたのにも関わらず、「外貨建て保険を契約させられた」と息子からの苦情の電話です。

2 お申出内容

苦情事例：適合性の原則

お申出内容

母親が商品内容もわからず、ドルになっていることも知らずに保険に加入させられてね。代理店には子供母に対して外貨の商品を勧めることを断っていたんだけど、母親だけを代理店に呼んで死んでいたんだよね。

3 原因・問題点

苦情事例：適合性の原則

原因・問題点

検討いただく段階でご家族の同意を依頼しましたが、平日は契約者の息子は仕事が忙しいとのことと一旦断られています。契約にあたって再度同意を依頼すべきだったのかも知れません。

4 未然防止のポイント

苦情事例：適合性の原則

未然防止のポイント：留意すべきことは

- ・高齢で、外貨商品の購入・投資経験のないお客さまには、ご家族同意で説明をし、確実に理解いただいたりから契約をするようにしましょう。

家族同意・相談の励行

5 本事例の結果

苦情事例：適合性の原則

本事例の結果

- ・消費生活センターにて、お客さま・代理店・消費生活センターの三者で面談を行ったところ、契約者ご本人が契約を続ける意思を示され、契約は継続という結果になりました。

<Sample>



本件に関するお問い合わせ先：三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
 教育センター部 TEL:03-3279-9017
 経営企画部 TEL:03-3279-9001