金融庁 御中

銀行等の保険販売に関する利用者の意識調査報告書

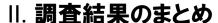




l. 調査概要

調査目的	銀行等(銀行・信用金庫・信用組合)の保険販売について、利用者の意識や実態を把握する
調査手法	インターネット調査
抽出母集団	インテージ・ネットモニター
調査地域	全国
調査対象	・20~70代の男女 ・銀行等より保険の勧誘・提案を受けた経験がある ・銀行等で保険加入ができることを認知している ・本人または家族が以下の職業に従事している場合は対象外(モニター登録属性より) 出版・印刷関連、新聞・放送業、マスコミ、広告、市場調査 金融関係(銀行/信託/信金/信組/政府系金融信販/消費者金融/その他金融/証券、商品取引/生命保険/損害保険)
調査期間	□予備調査(SCR) 2011年2月7日(月)~10日(木) □本調査 2011年2月14日(月)~16日(水)
調査設計 •割付	□本調査: 回収目標サンプルサイズ 合計: 1,000 <職業1 割付> 給与所得者: 500 <職業2 割付> 会社代表・個人事業主: 500 ※各職業において、銀行等で勧誘・提案後の <u>保険加入者を半分程度</u> 確保することを目標とする ※勧誘の時期は、2006年1月から回答時点(2011年2月)の間とする
有効回収 サンプルサイズ ・割付	□本調査: 有効回収サンプルサイズ 合計: 1,070 <職業1 割付> 給与所得者: 533 (うち、銀行等で勧誘・提案後保険加入: 248/保険非加入: 285) <職業2 割付> 会社代表・個人事業主: 537 (うち、銀行等で勧誘・提案後保険加入: 247/保険非加入: 290)

||. 調査結果のまとめ



1保険商品の銀行等窓口販売の利用について

- 銀行等で保険の加入ができることの認知は、給与所得者で46.3%、会社代表・個人事業主で51.3%。
- 認知者のうち、2006年以降に口座のある銀行等で保険加入の勧誘・提案を受けた経験があるのは、給与所得者で20.4%、会社代表・個人事業主で21.1%。 ⇒ そのうち実際に加入したのは、給与所得者で22.7%、会社代表・個人事業主で26.0%。
- 銀行等で保険に加入した理由は、「もともと預金取引あり」が最も高い(給与所得者 54.2%、会社代表・個人事業主 62.0%)。
 - 給与所得者では、「銀行等の担当職員に強く勧められた」「銀行等は金融の専門知識があるから」「他の金融商品や複数の保険会社の商品と比較が可能」がいずれも20%台で次ぐ。
 - 会社代表・個人事業主では、「銀行等の担当職員に強く勧められた」が30.9%で2番目に多い。

【図表3】口座のある銀行等から勧誘・提案を受けての保険加入 (ベース: 2006年以降、銀行等より保険勧誘・提案あり) 【図表1】銀行等で保険の加入ができること ▶■知っている ■加入した ■知らない ■加入していない ^(%) サンプル数 ^(%) サンプル数 給与所得者 46.3 53.7 57,213 給与所得者 22.7 77.3 5.396 会社代表・個人事業主 51.3 48.7 11,988 会社代表・個人事業主 26.0 74.0 1,297 【図表4】銀行等で保険に加入した理由(ベース: 2006年以降、銀行等 より保険勧誘・提案ありかつ保険加入)*複数回答可 【図表2】 口座のある銀行等から保険の勧誘・提案を受けた経験 ■給与所得者 n=1,226 □会社代表・個人事業主 n=337 (ベース:銀行等保険販売の認知者) 30 50 60 20 70 (%) ■ 2011年に入って勧誘・提 □ 2008年から2010年に ■ 2006年から2007年に 54.2 もともと預金の取引があった 案を受けた 勧誘・提案を受けた 勧誘・提案を受けた 62.0 ■ 2005年以前に勧誘・提案 ■ 勧誘・提案は受けたことがな ■ 分からない 銀行等の担当職員に強く勧め 23.2 を受けた 30.9 24.6 銀行等は金融の専門知識があ サンフ゜ル类ケ 17.8 るから 給与所得者 5.8 12.9 1.7 4.7 71.0 3.9 26,490 他の金融商品や複数の保険会 22.3 社の商品と比較検討が可能 14.5 相談できる相手が保険会社に 7.0 会社代表・個人事業主 5.7 13.3 2.1 7.7 67.4 3.8 6.151 4 5 いなかったから 12.2 その他

Ⅱ. 調査結果のまとめ

2 非公開情報保護措置について (1)

- 保険勧誘・提案の際、預金残高等の情報使用には顧客の同意が必要であることについて、53.6%が認知あり。
 - ⇒ 実際に情報使用の同意を求められた経験があるのは15.7%。
 - 給与所得者で勧誘後に保険加入した人は、全体と比べ認知率が高い。また、給与所得者、会社代表・個人事業主のいずれも、勧誘後保険加入者の方が非加入者よりも認知が高い。「情報使用の同意を求められた経験あり」についても、同様の傾向が見られる。
- 情報使用の同意内容の説明状況について、「現在の預金残高等の資産状況を担当者が参照すること」が62.5%、次いで「預金残高変動時等に保険の勧誘・提案を受けることがある」が38.1%。一方、「説明を受けたが内容は覚えていない」「説明を受けていない」が、併せて約25%となっている。

【図表5 】保険勧誘・提案の際、情報使用に顧客の同意が必要であることの認知 /預金残高等の情報使用の同意を求められた経験

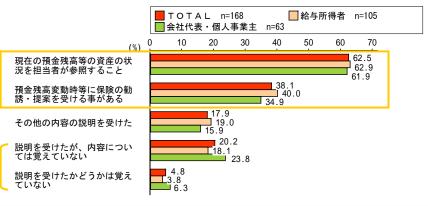
(%)	サンプル数	保険の勧誘・提案 の際、情報使用に は顧客の同意が 必要の認知あり	情報使用の同意を 求められた経験 あり
TOTAL	1070	53.6	15.7
給与所得者 計	533	58.5	19.7
給与所得者(勧誘後に保険加入)	248	62.1	25.4
給与所得者(勧誘後に保険非加入)	285	55.4	14.7
会社代表・個人事業主 計	537	48.8	11.7
会社代表・個人事業主(勧誘後に保険加入)	247	53.0	
会社代表・個人事業主(勧誘後に保険非加入)	290	45.2	

※給与所得者 計には 従業員数不明も含む

※会社代表・個人事業主計 には、全ての対象職業を含む 790 45.2 TOTAL+5ポイント以上 TOTAL-5ポイント以下

次ページへ 続く

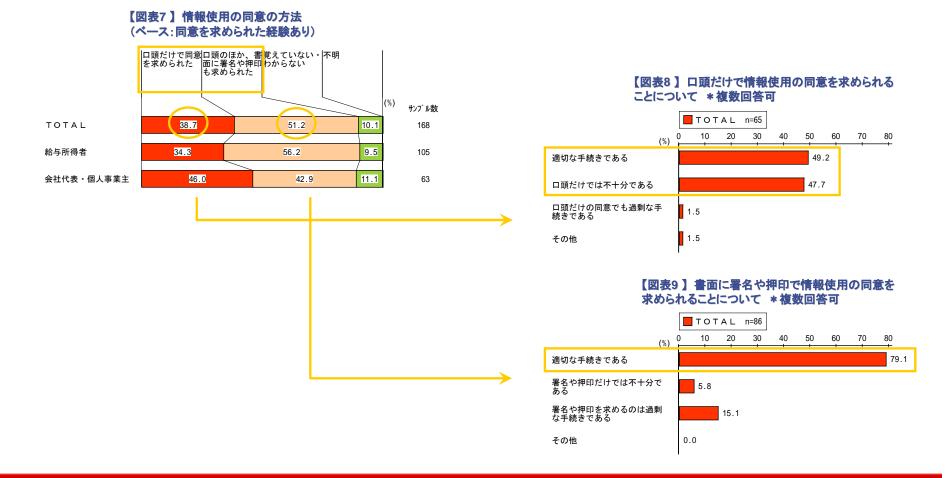
【図表6】情報使用の同意内容についての説明状況 (ベース:同意を求められた経験あり)*複数回答可



Ⅱ. 調査結果のまとめ

2 非公開情報保護措置について (2)

- 情報使用同意の方法について、「口頭だけで」が38.7%、「口頭のほか書面に署名や押印」が51.2%(情報使用の同意を求められた経験のある人)。
- 同意方法が「適切な手続き」という意見は、「口頭のほか書面に署名や押印」を求められた人では80%弱に対し、「口頭だけで」求められた人では「適正な手続き」と「口頭だけでは不十分」という意見がそれぞれ50%弱となっている。



Ⅲ. 調査結果のまとめ

3 タイミング規制について (1)

- ローン申込み中に勧誘・提案禁止の保険商品があること(ただし「個人年金保険」「住宅用火災保険」等は規制の対象外)について、17.9%が認知あり。
 - 給与所得者では「従業員数301人以上」、会社代表・個人事業主では「会社代表」において、「認知あり」が他よりも相対的に高い。
- ローン申込み経験者(全体の5割)のうち、ローン審査中に勧誘・提案された経験について、「個人年金保険」は32.6%、「住宅用火災保険」は41.7%。 ⇒ そのうち、実際に加入したのは「個人年金保険」は40.9%、「住宅用火災保険」は64.4%。
- ローン審査中に勧誘・提案されたことについては、「ローン申込中なので審査の結果に影響しそうだと思った」47.0%、「資産配分を見直し 新たな保険加入の手助けになり便利」が45.7%となっている。

(ベース:ローン由込み経験者)

• 給与所得者では、「審査の結果に影響しそう」が53.7%、会社代表・個人事業主より高い。

【図表10】ローン申込み中に勧誘・提案禁止の保険商品があることの認知 / 銀行等へのローン申込み経験

【図表11】ローン審査中の保険勧誘・提案有無

【図表12】勧誘・提案を受けた保険の加入有無

(ベース: ローン審査中に保険の勧誘・提案あり)

(%)	サンプル数	ローン申込み中 に勧誘禁止保険 商品ありと認知	ローンの 申込み経験 あり
TOTAL	1070	17.9	50.5
給与所得者 計	533	20.5	46.7
うち、従業員数1~20人	135	10.4	44.4
うち、従業員数21~50人	56	16.1	42.9
うち、従業員数51~300人	133	20.3	45.9
うち、従業員数301人以上	199	29.6	51.8
会社代表 · 個人事業主 計	537	15.3	54.2
うち、自営業	339	13.6	54.3
うち、会社代表	109	24.8	65.1

	(
	サンプル数	個人年金 保険の勧 誘・提案あり	住宅用火災 保険の勧 誘・提案あり			
→	540	32.6		\rightarrow		
→	249	30.9	46.6	\rightarrow		
→	60	16.7	40.0	\rightarrow		
→	24	33.3	45.8	\rightarrow		
→	61	32.8	44.3	\rightarrow		
→	103	37.9	52.4	\rightarrow		
→	291	34.0	37.5	\rightarrow		
→	184	32.6	36.4	\rightarrow		
→	71	36.6	42.3	\rightarrow		
			_			

そり		サンフ°ル数	個人年金 保険に 加入した	加入を断った	サンプル数	住宅用火 災保険に 加入した	加入を断った
.7	\rightarrow	176	40.9	59.1	225	64.4	35.6
.6	\rightarrow	77	39.0	61.0	116	65.5	34.5
0.	\rightarrow	10	60.0	40.0	24	83.3	16.7
8.	\rightarrow	8	37.5	62.5	11	81.8	18.2
.3	\rightarrow	20	40.0	60.0	27	70.4	29.6
.4	\rightarrow	39	33.3	66.7	54	51.9	48.1
.5	\rightarrow	99	42.4	57.6	109	63.3	36.7
4	\rightarrow	60	36.7	63.3	67	65.7	34.3
.3	\rightarrow	26	50.0	50.0	30	63.3	36.7

TOTAL+5ポイント以上 TOTAL-5ポイント以下

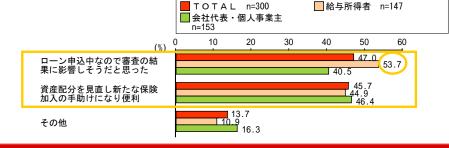
※サンプル30未満 は参考値

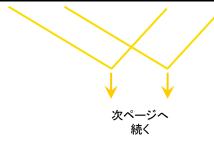
※給与所得者 計には 従業員数不明も含む

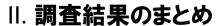
※会社代表・個人事業主 計 には、全ての対象職業を 含む



(ベース:ローン審査中に保険の勧誘・提案を受けた人) * 複数回答可

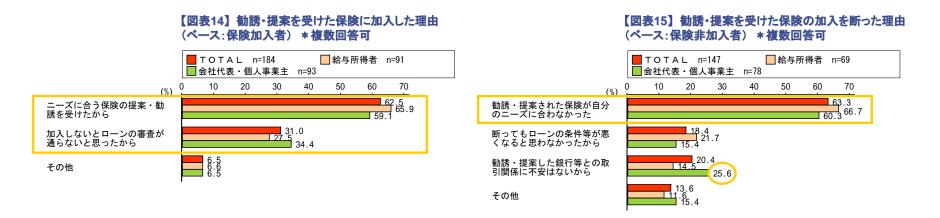






3 **タイミング規制について** (2)

- 勧誘・提案された保険への加入理由は、「ニーズに合う保険だったから」が62.5%、「加入しないと審査に通らないと思った」が31.0%。 加入を断った理由は、「保険が自分のニーズに合わなかった」が63.3%と最も高い。
 - 会社代表・個人事業主では、「銀行等との取引関係に不安はないから」が25.6%、2番目に高くなっている。





- 【本調査: 会社代表・個人事業主のみ】
- 4 融資先販売規制・融資先企業への保険販売について
- 事業資金について、銀行等から融資を受けているのは、会社代表・個人事業主の28.1%。
 - 「会社代表」では58.7%と「自営業」より融資を受けている率が高い。
- 事業資金の融資を受けているうち、融資先販売規制(ただし「個人年金保険」「住宅用火災保険」等は規制の対象外)の認知は22.5%
- 事業資金の融資を受けている銀行等から保険勧誘・提案を受けた場合、62.9%が「断ることは可能」と考えている。一方、「加入したくない保険でも断れない」は24.5%。

【図表16】銀行等から事業資金の融資 (ベース: 会社代表・個人事業主)

【図表17】融資先販売規制の認知

(ベース: 会社代表・個人事業主かつ融資あり)

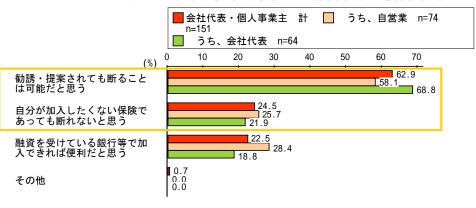
		融資を 受けている
(%)	サンプル数	
会社代表・個人事業主 計	537	28.1
うち、自営業	339	21.8
うち、会社代表	109	58.7
<u> </u>		TOTAL : 5-1° ()

	サンプル数	融資先販売 規制を認知
\rightarrow	151	22.5
\rightarrow	74	24.3
\rightarrow	64	23.4

TOTAL+5ポイント以上
TOTAL-5ポイント以下

※会社代表・個人事業主計には、 全ての対象職業を含む

【図表18】融資を受けている銀行等からの保険勧誘・提案について (ベース: 会社代表・個人事業主かつ融資あり) *複数回答可



||. 調査結果のまとめ

5 融資先販売規制・融資先企業の役員・従業員への保険販売について

- 給与所得者において、勤務先の事業資金の借り入れ先について、「一つ以上知っている」は60.6%。
 - 従業員数別で差異は見られない。
- 融資先が中小企業(従業員数50人以下)の場合、役員や従業員へも融資先販売規制(ただし「個人年金保険」「住宅用火災保険」等は規制の対象外)があることについて、17.1%が認知あり。
 - 銀行等で勧誘後保険加入者の方が、保険非加入者より認知が高い。保険加入者のうち、「従業員数301人以上」で認知が高めの傾向。
- 勤務先へ事業資金を融資している銀行等から保険勧誘・提案を受けた場合、「特段不安に感じることはない」が42.0%、「加入を断れる」が36.4%となっている。一方「家族も勧誘・提案されそうで不安」「加入したくない保険でも断れない」という意見がそれぞれ17.8%、14.8%。

【図表19】勤務先の事業資金の融資銀行等の認知

(ベーラ・松上 記 組 主)			
(ベース: 給与所得者)		一つ以上	ーつも
(%)	サンプル数	知っている	知らない
給与所得者 計	533	60.6	39.4
うち、従業員数1~20人	135	62.2	37.8
うち、従業員数21~50人	56	62.5	37.5
うち、従業員数51~300人	133	64.7	35.3
うち、従業員数301人以上	199	59.3	40.7

【図表20】役員や従業員への融資先販売規制の認知(ベース・絵与所得者)

(ハーヘ・和サリオイ)		
: 勧誘後の保険加入有無別 (%)	サンプル数	融資先販売 規制を認知
給与所得者 計	533	17.1
給与所得者(勧誘後に保険加入)計	248	22.2
うち、従業員数1~20人	69	13.0
うち、従業員数21~50人	28	32.1
うち、従業員数51~300人	54	16.7
うち、従業員数301人以上	91	30.8
給与所得者(勧誘後に保険非加入)計	285	12.6
うち、従業員数1~20人	66	1.5
うち、従業員数21~50人	28	17.9
うち、従業員数51~300人	79	21.5
うち、従業員数301人以上	108	12.0

※サンプル30未満 は参考値 ※給与所得者 計には 従業員数不明も含む

TOTAL+5ポイント以上
TOTAL-5ポイント以下

【図表21】勤務先への融資銀行等からの保険勧誘・提案について :従業員数別(ベース:給与所得者) *複数回答可





Ⅲ 調査結果のまとめ

- 6 担当者分離規制
- 銀行等の融資担当者分離規制について、15.1%が認知あり。
- 融資担当者から保険勧誘・提案を受けた場合、約80%が「断ることは可能」と考えている。一方、「断れないと思う」「支店長や営業所長も同席なら断れないと思う」は併せて約20%となっている。

【図表22】銀行等の融資担当者分離規制の認知 【図表23】融資担当者からの保険勧誘・提案について (ベース: 会社代表・個人事業主) (ベース: 会社代表・個人事業主) *複数回答可 知っている 知らない 会社代表・個人事業主 ■ うち、自営業 n=339 n=537 ■ うち、会社代表 n=109 (%) 0 10 20 30 40 50 60 70 80 サンプル数 融資担当者の勧誘・提案でも 会社代表・個人事業主 計 15.1 84.9 537 断ることは可能だと思う 11.4 10.3 14.7 融資担当者に勧誘・提案され れば断れないと思う うち、白営業 14.2 85.8 339 支店長や営業所長も同席なら 断れないと思う うち、会社代表 21.1 78.9 109 その他

Ⅱ. 調査結果のまとめ

7保険商品の銀行等窓口販売に関する意見等

- 保険商品の銀行等窓口販売に関して、「アフターサービスは期待できない」が33.0%で最も高い。その他、肯定的な意見項目、否定的な 意見項目が概ね約20%台となっている。
- 銀行等で勧誘後保険加入者では、肯定的な意見が非加入者よりも高い。
 - 「複数の保険会社の商品の比較検討が可能になり便利」「すべての金融商品の管理が一括ででき便利」「自分にふさわしい保険商品の提案が期待でき便利」
- 否定的な意見については、非加入者の方が加入者よりも高い。
 - 「保険に加入してもアフターサービスは期待できない」「預金情報を不当に利用されそうで不安」「銀行等の職員に保険の提案をするだけの専門知識はない」

【図表25】保険商品の銀行等での窓口販売についての意見: 勧誘後の保険加入有無別 *複数回答可 ■給与所得者(勧誘後に保険加 給与所得者(勧誘後に保険非 加入) n=248 n=285 ■会社代表・個人事業主(勧誘●会社代表・個人事業主(勧誘後に保険加入) n=247 n=290 【図表24】保険商品の銀行等での窓口販売についての意見:職業別 10 20 30 40 (%) *複数回答可 28.6 22.5 すべての金融商品の管理が一 括でできて便利 TOTAL n=1.070 ■ 給与所得者 計 n=533 13 1 n=537 16.9 自分にふさわしい保険商品の 提案が期待でき、便利 11.9 15.8 40 20 30 (%) 23.3 25.3 すべての金融商品の管理が一 括でできて便利 窓口が多くなれば、保険商品 の多様化につながる 自分にふさわしい保険商品の 提案が期待でき、便利 30.2 18.9 22.3 19.3 複数の保険会社の商品の比較 検討が可能になり、便利 窓口が多くなれば、保険商品 の多様化につながる 10 N 取引関係を利用した圧力販売 複数の保険会社の商品の比較 をするおそれがあり、不安 検討が可能になり、便利 取引関係を利用した圧力販売 預金情報を不当に利用されそ 24.6 をするおそれがあり、不安 うで不安 22.1 預金情報を不当に利用されそ 19.0 24.9 銀行等の職員に保険の提案をするだけの専門知識はない 30.7 22.6 銀行等の職員に保険の提案をするだけの専門知識はない 19.9 25.3 16.5 19.6 顧客の資産の額だけに注目し 19.6 顧客の資産の額だけに注目し て提案をする傾向がある 24.5 て提案をする傾向がある 130.033.0 保険に加入してもアフターサ 保険に加入してもアフターサ ービスは期待できない ービスは期待できない 35.9 39.7 2.7 2.3 3.2 その他 その他

<参考> 対象者プロフィール

対象者プロフィール: 職業別

4.4 12.6

16.1

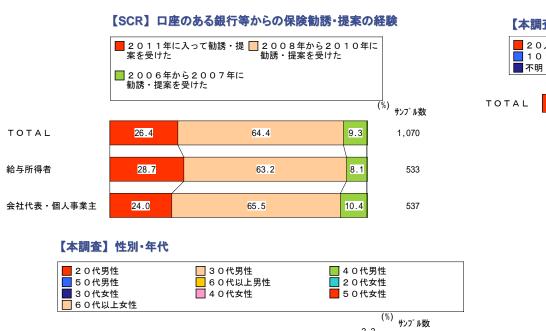
23.8

7.9

TOTAL

給与所得者

会社代表・個人事業主 0.99.1



9.5 3.6 12.5

14.7 1.7

18.0

10.0 6.3

10.3 5.8

9.7 6.73.2

1,070

533

537

TOTAL

給与所得者

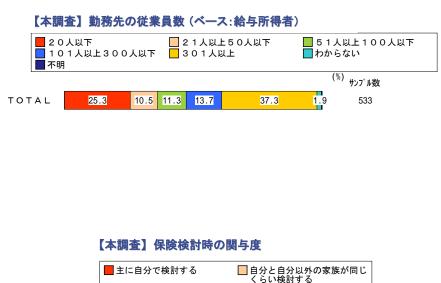
17.2

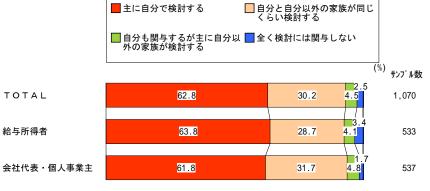
23.1

11.3 4.35.6

21.6

19.3



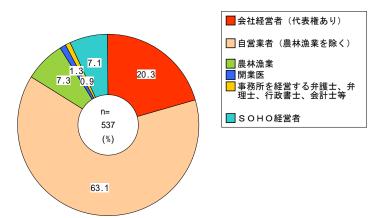


対象者プロフィール: 職業別

【SCR】職業 (ベース:給与所得者)



【SCR】職業 (ベース:会社代表・個人事業主)



【本調査】世帯金融資産

