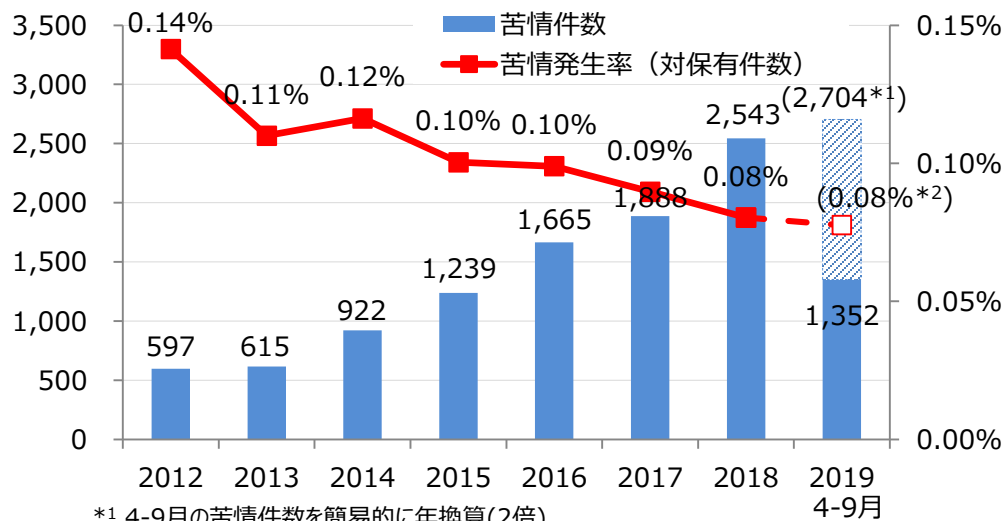


# 背景・課題認識（銀行等代理店における外貨建保険苦情の動向）

- 銀行等代理店における外貨建保険に係る苦情件数は増加傾向。
- 苦情の過半数が「説明不十分」。その内訳としては「元本割れリスク」が最も多く、約37%。

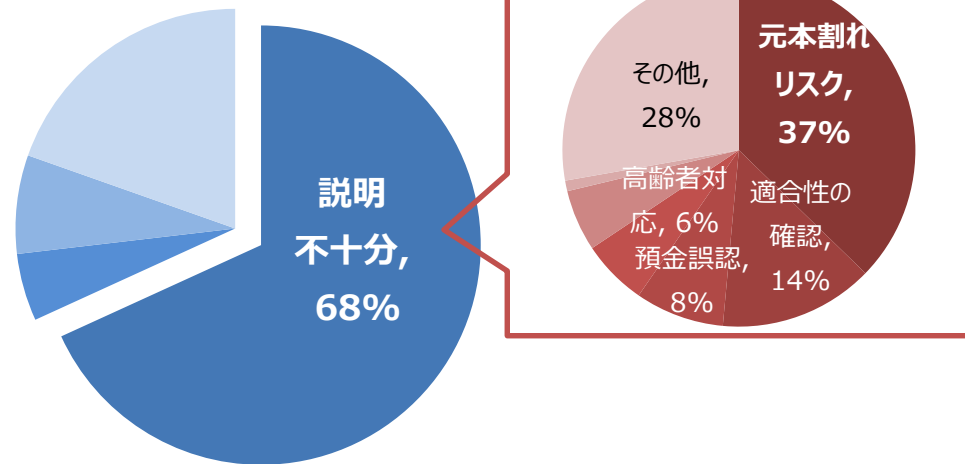
■銀行等代理店で発生した外貨建保険の苦情動向



\*1 4-9月の苦情件数を簡易的に年換算(2倍)

\*2 年換算苦情件数/9月末保有件数

■苦情の内訳



○令和元年10月23日市場ワーキング・グループでは『顧客本位の業務運営』の取組みのこれまでの振り返りと課題」という幅広いテーマの中で、外貨建保険について下記のような指摘がなされる。

- ・主要行等・地域銀において外貨建一時払い保険の販売額・残高が大幅に増加
- ・元本割れリスクを抱えており顧客に対して十分な情報提供が欠かせない商品
- ・「販売員の知識・スキルに格差」「商品知識・説明力不足に不満を持つ顧客も多い」等の指摘。

外貨建保険の基礎知識や募集方法について、顧客本位の業務運営等の観点から、業界としての教育体制の整備・充実化に取り組むため、資格試験創設を検討

# 制度概要（外貨建保険販売資格試験の創設について）

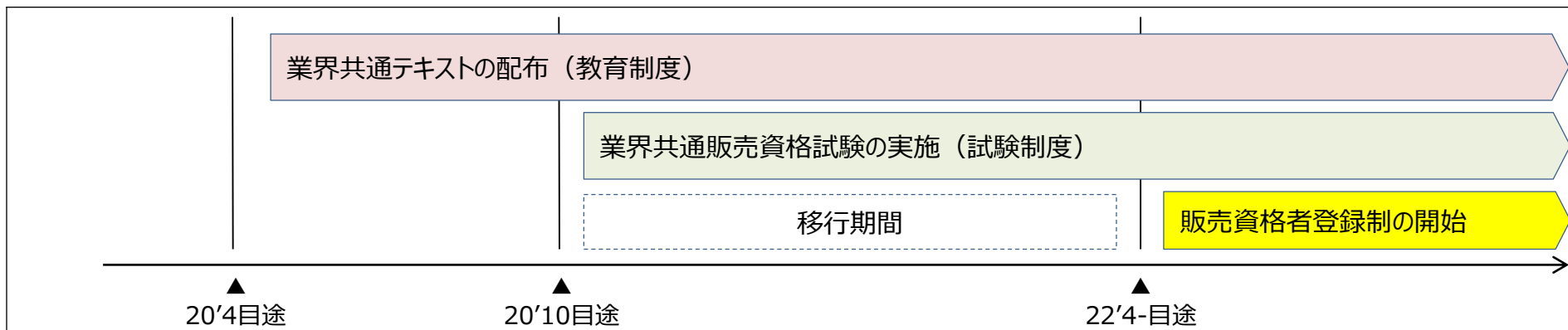
- 現行の業界共通教育制度に、外貨建保険を販売するすべての募集人を対象とする「外貨建保険販売資格試験」を追加創設し、業界で共通化できる“外貨建保険の販売に必要な業務知識”や“苦情縮減に資するコンプライアンス・リテラシー”の向上を内容としたカリキュラムによる業界共通の教育・試験制度を導入
- 変額保険販売資格と同様に、専門課程試験の合格と業界共通カリキュラムによる研修の履修を登録要件とし、2020年10月からの試験開始、2022年中の販売資格者登録制の開始を目指す

<b>教育の標準化</b> (業界共通カリキュラム)	1 外貨に関する基礎知識	5 外貨建生命保険のコンプライアンス
	2 外貨建生命保険発売の背景	6 外貨建生命保険の募集に係るリテラシー
	3 外貨建生命保険の概要	7 外貨建保険の商品知識（各社独自の教育部分）
	4 隣接業界の投資性金融商品	

## 試験の創設

「外貨建保険販売資格試験」の実施

### ■スケジュール



(ご参考) 銀行窓販苦情に係る対応の概観

※太枠は今年度重点取組

取組項目	これまでの取組	今後の取組
○金融機関によるアフターフォローの強化	○生命保険協会においてベストプラクティスを収集し、金融機関に対し提供	○ベストプラクティスをベースとした取組の基準化（ガイドラインの改正等）
○ <b>募集人教育の向上</b>	○ <b>募集人リテラシーの向上に向けた業界共通取組の検討</b>	○ <b>教育の標準化</b> ○ <b>試験の創設</b>
○適合性確認の強化	○生命保険協会においてベストプラクティスを収集し、金融機関に対し提供	○ベストプラクティスをベースとした取組の基準化（ガイドラインの改正等）
○苦情分析・管理の強化 ○親族等を含めた理解促進	○第一四半期の苦情分析を実施（分析頻度を「半期」→「四半期」に拡大） ○親族同席の原則化等、高齢者対応を強化（高齢者ガイドラインの改正）	○四半期ごとの苦情分析を継続 ○改正高齢者ガイドラインの対応状況をフォロー
○募集資料の内容充実	○募集補助資料、実質的な利回りの表示例に係る業界共通ルールの策定	○募集補助資料の対象商品を「一時払外貨建年金保険」にも拡大