

オンライン面談を活用した保険募集

—規制等を中心に—

主任研究員 大沼 八重子

はじめに

新型コロナウイルス感染拡大により在宅勤務が進み、オンライン上で映像と音声を用いてコミュニケーションを行うテレビ会議が一般的となった。生命保険会社（以下、「生保会社」という。）においても、対面による営業活動の自粛等を受け、テレビ会議システムを活用した保険募集の導入が進みつつあり、またJA共済も令和3年6月よりオンライン面談システムの取扱いが予定されている¹。

金融庁では令和2年度に金融分野における手続の電子化を促す観点から検討会を開催しており²、従来想定されなかった保険募集方法の広がりやデジタル化の推進へ対応するため、令和3年1月21日に保険業法施行規則および「保険会社向けの総合的な監督指針（以下、「監督指針」という。）」の一部改正を行った。同施行規則および監督指針には、情報提供義務の一環として利用者に交付すべき書面を電磁的方法³により提供する場合の留意点等が示されたほか、テレビ会議システムを含む非対面・非接触による情報提供等を行う場合の体制整備の必要性が明確化された。

これにより、テレビ会議システムを活用した保険募集の実施の際には、保険募集に課さ

れる規制等への適切な対応が求められることとなった。本稿では、オンライン面談を活用した保険募集について、保険募集に関する規制等に照らして確認を行うこととしたい。なお、テレビ会議システムを用いて映像と音声により相互に認識して実施する面談を「オンライン面談」と称することとする。

1. 生保会社におけるオンライン面談を活用した保険募集の取組み状況

オンライン面談を活用した保険募集は、「リモートコンサルティング」「リモートセールス」などとも呼ばれ、ZoomやTeamsなど汎用のテレビ会議システムが使用される事例がみられる⁴。現行の保険募集プロセスと比較すると、オンライン面談を活用した保険募集は、保障の選択・申込手続きを自己責任で行うインターネット・通販等とは異なり、疑似対面ではあるものの営業職員等によるサポートを重視した方法となっている（図表1）。また、オンライン面談を活用した保険募集は、生保会社各社の取組みから、2つの方法に大別できる（図表2）。

① オンライン面談後、書類の郵送等により申込手続きを行う方法

1 全国共済農業協同組合連合会「オンライン面談のお取扱い開始について」（令和3年5月18日ニュースリリース）

2 金融庁「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」（令和2年6月～12月）

3 生命保険協会「保険募集人の体制整備に関するガイドライン」によれば、「電磁的方法」の具体的な方法は、a. 電子メールを利用して送信する方法、b. 保険会社または保険募集人のホームページからダウンロードする方法、c. 保険会社または保険募集人のホームページ（パスワード・証券番号等による認証が必要とされる特定のページ）に備えられた顧客ファイルに記録し、閲覧に供する方法、d. 保険会社または保険募集人のホームページ（通常、パスワード・証券番号等による認証を要しない一般のページ）に記録し、閲覧に供する方法、e. フロッピーディスクまたはCD-ROM等の記録媒体に記録し、当該記録媒体を交付する方法、としている。

4 Zoom…Zoom Video Communications社のWeb面談ツール

Teams…Microsoft社のMicrosoft 365アプリケーションの一部

(図表 1) 現行の保険募集とオンライン面談を活用した保険募集プロセス

保険募集プロセス		アポイント・事前準備	意向把握	ニーズ喚起・保障提案	商品説明 (集合代理店の推奨理由・比較説明含む)	重要事項・契約概要説明	意向確認	契約申込み
対面	現行の保険募集	営業職員・保険ショップ等	主に対面		対面			
			訪問・電話等による日時連絡		対面による保険相談・申込手続き(書面による情報提供等)			
非対面	オンライン面談を活用した保険募集	営業職員・保険ショップ等	主に非対面		非対面	非対面または対面		
			電話・メールにより面談日時を連絡、オンライン面談のURL等の送信	電磁的方法による情報提供の場合は、設計書等書面を事前送付	オンライン面談を活用した保険相談 (書面または電磁的方法による情報提供等)	書面の郵送または対面による手続き	非対面	対面
			①オンライン面談後、手続きを郵送等で行う方法 ②オンライン面談後、オンライン上で手続きを完結する方法		オンライン画面での申込手続き(画面入力・電子署名等)			
	現行の保険募集	インターネット・通販等			非対面 オンラインによる手続き・申込手続き (オンライン完結型・電磁的方法による情報提供等)			

(出典) 筆者作成

② オンライン面談後、そのままオンライン上で申込手続きを完結する方法

①は、営業担当者が書面または電磁的方法により提供する募集関連文書をもとにオンライン面談により説明を行い、説明後に書類の郵送等により手続きを行うといった方法がとられている。②は、オンライン面談による説明までは①と同じであるが、説明後も営業担当者のサポートによりオンライン上で申込手続きを完結させる方法となっている。なお、手続きは、営業職員による申入力の代行、自署の撮影による画面送信など、生保会社により方法が異なる。

2. オンライン面談を活用した保険募集に対する規制等について

ここでは、保険業法等が求めるオンライン面談を活用した保険募集に対する規制等について説明する。

(1) 対面方式の保険募集と同程度の情報提供と説明を行う体制整備の必要性

オンライン面談を活用した保険募集に対する規制は、保険業法および保険業法施行規則

では対面・非対面といった区別を行っていないため、監督指針が求める評価項目によることとなる。監督指針は対面と非対面との相違による留意点を示し、令和3年1月21日の改正において、「電話・郵便・インターネット等のような非対面の方式」から「電話・郵便・インターネット等のような非対面・非接触の方式(テレビ会議システムを含む)」へ変更し、非接触の方式としてテレビ会議システムを追加した。監督指針は、テレビ会議システムを「映像と音声の送受信により相手の状態を相互に認識できる方法」と定義し、非対面・非接触の方式により情報提供を行う場合について、対面方式の保険募集と同程度の情報提供と説明を行う体制整備の必要性を明確にしている(監督指針(Ⅱ-4-2-2(2)⑩カ.)。)

さらに、生命保険協会(以下、「生保協会」)が生保会社の実務取扱いなどの参考として作成する「保険募集人の体制整備に関するガイドライン」は、PC、スマートフォン、またはタブレット端末等の電子計算機に説明事項を表示して行う電磁的手段を用いた説明の態様例にテレビ会議システムを挙げている。同ガイドラインは、テレビ会議システムを「顧

(図表2) 生保会社におけるオンライン面談を活用した保険募集にかかる取組み状況

方法	生保会社	オンライン面談導入時期	概要
①オンライン面談後、書類の郵送等により申込手続きを行う方法	住友生命	令和2年9月	・Zoomを活用したオンライン面談を実施
	マニユライフ生命	令和2年9月	・対象は全商品、年齢20歳～69歳、告知書扱・健康診断書扱・医師扱 [①Microsoft Teams等によるオンライン面談後、申込書を郵送 ②契約後、本社から利用者への電話確認を実施（確認コール/ウェルカムコール）
②オンライン面談後、オンライン上で申込手続きを完結する方法	ブルデンシャル生命	令和2年4月	・令和2年6月オンライン申込完結型を導入 [①重要事項説明書、告知書、振込依頼書、口座振替依頼書などを利用者へ事前送付 ②オンライン面談により申込内容や告知内容などの確認事項、注意事項を説明 ③同意確認を行い、利用者の代わりに営業職員が入力 ④利用者は、自身のタッチパネルのついたデバイス（パソコン、スマホ、タブレット）で署名専用サイトから入力内容を確認、署名
	アクサ生命	令和2年4月	・令和3年1月、電子申込みによるリモートセールス開始 [①営業職員がオンライン面談により利用者へ申込手続画面を見せ説明、回答を仮入力 ②利用者が自身の端末にて申込内容を確認、チェック項目をチェック入力 ③利用者による電子自署入力により、申込手続き完了
	ソニー生命	令和2年6月	・令和2年9月web上での申込完結型開始 [①利用者自身がwebブラウザ画面で告知事項などを入力 ②利用者のスマートフォンなどカメラ付きの情報端末で申込書・告知書の自署を撮影 ③設計書や申込書の控等は、webブラウザ画面上で閲覧・ダウンロード
	SOMPOひまわり生命	令和2年12月	・対象保険種類は、医療保険（M1-01）、収入保障保険 [①提案内容を利用者が確認、事前に契約概要・注意喚起情報等を送付 ②URLを記載したメールを送信、申込手続きの説明動画を事前に利用者が視聴 ③オンライン面談・画面共有機能により申込画面共有し操作方法・手続き等を説明 ④職業や告知事項および署名を利用者が入力
	朝日生命	令和2年8月	・令和3年4月オンライン面談後のweb申込開始 [①対象は、被保険者・契約者が同一人で、新規または「保険王プラス」「やさしさプラス」の保障見直し制度を活用した者。既契約者およびその同居家族、または同社営業職員が1回以上面談経験の有る者。契約年齢20歳～69歳、告知書扱または健康診断書扱のお申込み、告知書扱または診断書扱 ②提案した保障内容にて、「利用者専用ページ」のURLを営業職員がメールまたはSMSで送信、送付されたURLからログイン後、必要事項等を入力、手続き完了
	チューリッヒ生命	令和3年1月	[①募集人が利用者の申込みに必要なデータを作成し、URLをSMSにて利用者のスマートフォンへ送信 ②二段階認証により本人確認、自筆の署名を不要にしたサインレスによる申込
	太陽生命	令和3年1月	・令和元年10月導入のスマートフォンによるネット完結型生命保険に、リモートコンサルティングを組合せ。 ・web会議システムや特別なアプリのインストールなどの事前準備が一切不要

(出典) 生保会社各社ホームページより、筆者作成。令和3年3月末現在

客が使用する電子計算機にインターネット等を通じて説明事項を表示させ、電話やテレビ会議システム等により口頭で説明を行うもの」と定義し、態様に応じた適切な情報提供の確保に向けた措置を示している。

監督指針と生保協会の同ガイドラインは、オンライン面談を活用した保険募集であっても、「対面方式の保険募集と同程度の情報提供と説明を行う体制整備」および「態様に応じた適切な情報提供の確保に向けた措置」を求めている。

(2) 情報提供義務

① 情報提供にかかる書面等

保険募集等にあたっては、利用者と販売者側の知識・情報の格差に乗じて利用者側の利益を損なうおそれがあることから、事業者側には「保険契約の内容その他保険契約者等に参考となるべき情報の提供を行わなければならない」とする情報提供義務が定められている（保険業法第294条1項）。情報提供は、保険商品の内容を理解するために必要な情報（以下、「契約概要」という。）、および注意喚起すべき情報（以下、「注意喚起情報」という。）による説明・交付が規定され、交付方法は書面またはこれに代替する方法として電磁的方法が定められている（監督指針Ⅱ-4-2-2(2)①、②）。

オンライン面談を活用した保険募集において情報提供を行う場合、営業担当者が利用者へ書面を事前送付するケースと電磁的方法による提供のケースの両方が考えられるが、後者の電磁的方法によって情報提供を行うこととした場合には、「利用者に対し電磁的方法の種類及び内容を示し、書面又は電磁的方法による承諾を得なければならない」と規定される（保険業法施行規則第227条の2第5項）、電磁的方法による提供を受けない申出があった場合には同方法による提供を禁じている（保

険業法施行規則第227条の2第6項）。オンライン面談を活用した保険募集を実施するにあたり情報提供を電磁的方法により行う場合には、必ず利用者の承諾を得たうえでの実施が求められる。

② 電磁的方法による情報提供の方法

電磁的方法による情報提供の方法については、令和3年1月21日の保険業法施行規則の一部改正により、従来から認められていた電子メール、ダウンロード、CD-ROMに、「顧客専用ページ（例：ID、パスワードによる認証）の閲覧」、「一般に閲覧可能なページ（例：保険会社のホームページ）の閲覧」が追加された（保険業法施行規則第227条の4）。また、電磁的方法による交付方法が認められておらず、書面による交付が義務づけられていた「変額保険」「外貨建保険」及び「転換契約」等にかかる一部の事項を説明する書面について、顧客の承諾を得たうえで電磁的方法により提供できることとした（保険業法施行規則第11条第1項6号、第227条の2第4項、第234条の21の2第2項）。この改正により、「契約概要」「注意喚起情報」等の情報提供がホームページ上からの閲覧により可能となり、基本的に全ての保険契約で電磁的方法による書面の交付が認められることとなった。

オンライン面談を活用した保険募集は、情報提供方法の選択肢が増えるとともに提案する保険商品の幅が広がり、より取り組みやすい環境が整備された。

③ 口頭で説明すべき最低限の情報提供

監督指針は、「契約概要」及び「注意喚起情報」を書面交付又は電磁的方法等により提供する場合、①当該書面を読むことが重要であること、②顧客にとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること、

③特に、乗換、転換の場合は、これらが顧客に不利益になる可能性があることを口頭で説明しなければならないとする最低限の情報提供を定めているほか、書面の内容を理解するための十分な時間を確保することなどを求めている（監督指針Ⅱ－４－２－２(2)⑩エ.オ.）。また、監督指針は、非対面・非接触方式により情報提供・説明を行う場合に求められる最低限の体制整備について、例えば電話の場合は「当該書面を読むことが重要であることを口頭にて説明のうえ、郵便等の方法により遅滞なく当該書面を交付又はこれに代替する電磁的方法により提供する」とし、さらに、インターネット等による場合には「当該書面の郵送等に代えて、印刷や電磁的方法による保存などの手段が考えられる」としている（監督指針Ⅱ－４－２－２(2)⑩カ.）。テレビ会議システムを活用した保険募集においても、監督指針が示す最低限の情報提供や、非対面・非接触方式による情報提供の交付方法に準拠した取組みが求められる。

④ 顧客の了知の確認

監督指針は、非対面・非接触の方式において電磁的方法により「契約概要」「注意喚起情報」等を提供する場合、「対面の方式で書面を交付して説明する場合と同程度に、顧客が書面の記載事項を了知した旨の確認を適切に行っているか」としたうえで、「適宜、書面の記載事項を画面上に表示して説明を行うとともに、顧客とのコミュニケーションを通じて、その了知の有無を確認することが考えられる。映像によって顧客の了知の確認ができない方式においては、必要に応じて電話等で補足をする」といった、利用者の特性等に応じた措置の組み合わせによる了知の確認を求めている（監督指針Ⅱ－４－２－２(2)⑩コ.）。

また、生保協会「保険募集人の体制整備に

関するガイドライン」においても、保険会社および保険募集人の創意工夫のもと、顧客の了知の有無の確認に資すると思われる措置を、商品の内容や顧客の特性等に応じて必要に応じて組み合わせ、一連の募集プロセスにおいて適切な確認が行われる仕組みを構築することが重要であるとしている。

オンライン面談を活用した保険募集は、対面と変わらない要素も持ち合わせているが、利用者の表情や雰囲気を読み取りづらい、一方的に喋りがちななどのデメリットも考えられる。了知の確認においても、対面とのギャップを踏まえた適切な対応を検討していくことが求められる。

(3) 意向把握義務

保険業法は、意向と保険契約内容が合致することを利用者自身が確認する機会を設けることなどの意向把握義務を定め（保険業法第294条の2）、監督指針は契約締結前に意向と保険契約内容が合致することを確認する書面（以下、「意向確認書面」という。）の作成・交付を求めている（監督指針Ⅱ－４－２－２(3)④イ.（ア））。

監督指針は、非対面方式である電話による募集の場合、「意向確認書面に記載すべき内容を口頭にて確認のうえ、意向確認書面を事後に遅滞なく交付することでも足りる」とし、オンライン面談を活用した保険募集においても、オンライン面談後、意向確認書面を郵送等により交付することもできると解釈できると考えられる（監督指針Ⅱ－４－２－２(3)④イ（エ））。なお、監督指針は、意向確認書面を書面による交付を原則としているが、電磁的方法による交付を行う場合には、利用者の了解を得ていること及び印刷又は電磁的方法による保存が可能であることを必要としている。

.....

(4) 高齢者を対象とする保険募集

高齢者に対する保険募集については、平成26年2月の監督指針の改正により、高齢者の加齢に伴う認知能力等の低下に配慮した適正な保険募集方法として、①親族等の同席、②複数の保険募集人による保険募集、③複数回の保険募集機会の設定、④保険募集を行った者以外による意向確認のほか、保険募集内容の記録（録音・報告書への記録等）・保存、契約締結後の契約内容に係るフォローアップ等適切な取組みが求められている（監督指針Ⅱ-4-4-1-1(4)）。

また、生保協会策定の「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」は、対面以外の方法による募集時には、同様の取組みだけでなく、理解度や認知能力の把握が困難である場合などは、販売チャネルの特性を踏まえた対応が望ましいとしている。

(5) 本人確認等

オンライン面談を活用した保険募集の場合、ニーズのある利用者・見込み者への対応となることが考えられるが、監督指針は、取引時確認として利用者の属性の適切な把握、本人確認書類の提出等によるその信憑性・妥当性の確認（監督指針Ⅱ-4-8-2(1)①）のほか、インターネットによる非対面取引等の場合には、その態様を考慮した措置を求めている（監督指針Ⅱ-4-8-2(1)④）。オンライン面談を活用した保険募集について、生保会社の一部には、面談歴のある利用者等取引制限を実施する事例もみられるが（前掲図表2）、運転免許証やパスポート等の本人を特定し得る「本人確認書類」、保険証券を郵送し当該郵便物が返戻されなかったことをもってする「郵送による本人確認」、保険募集人の訪問や電話等による確認等、十分な本人確認を行うことが求められる。

また、監督指針では、「電話による新規保険

募集は利用者の予期しないタイミングで実施されるため苦情等が発生しやすいこと」にかんがみ、「トークスクリプト等の整備・徹底」「通話内容の記録・保存」「募集等を行った者以外による内容確認」などの取組みを求めている（監督指針Ⅱ-4-4-1-1(5)）。オンライン面談を活用した保険募集は、取り決めた時刻にアクセスすることで開始となるのが一般的であり、電話とは異なるものの、利用者がテレビ会議システムに必ずしも慣れているとは限らず、対面募集とは環境が異なることを想定して実施することが求められる。

3. おわりに

オンライン面談を活用した保険募集は、「対面で口頭により十分な説明を行った」と言い切るには難しい側面もあり、監督指針等は疑似対面であることの特性を十分に理解した取組みを求めている。こうした規制等の整備は、「新しい生活様式」が広がりつつあるなかであっても、利用者が自身のニーズにあった保障を正確に把握するために保険募集人等からの適切なサポートが必要であることを示している。

一方、オンライン面談を活用した保険募集における可能性については、テレビ会議システムの機能を活用により、保険募集時の親族等の同席や、複数の募集人による保険募集の実現が容易となる可能性があるほか、同システムの録画機能等によりトラブルの未然防止・早期解決にもつながることが期待される。さらには、共働き世帯の増加や企業のセキュリティ強化を背景に企業や家庭への訪問営業が難しくなるなか、オンライン面談は、今まで面談が難しかった遠隔地の次世代層等、新たな接点づくりの可能性もある。一部の生保ではオンライン面談後のオンライン上での申込完結も進みつつあり、今後の動向等に注視していきたい。