

2025年9月5日

銀行保険窓販の契約締結前交付書面の電子化を実現 ～顧客利便性の向上と業務コストの削減を両立する保険募集業務のデジタル化～

第一フロンティア生命保険株式会社(代表取締役社長:明石 衛、以下「第一フロンティア生命」)は、株式会社池田泉州銀行、株式会社NTTデータ、T&Dフィナンシャル生命保険株式会社と連携し、銀行窓口での保険販売時において「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)」の電子交付を可能とする募集フローの取扱いを開始します。

本募集フローは2025年9月8日より株式会社池田泉州銀行にて導入され、同行は本取組みを銀行窓口での保険販売(対面募集)で初めて実施する金融機関となります。これにより、保険募集手続きのさらなるペーパーレス化が進み、銀行の保険募集担当者の業務効率向上および顧客体験の向上が期待されます。今後は保険販売業務を行う他金融機関へ展開を進め、保険募集手続きに関するデジタル化を進め、さらなる事務効率化に貢献します。

【背景】

当社では銀行窓口での保険販売業務向けに、2016年8月に申込手続きのペーパーレス化を開始して以降、2023年11月には保険料振込手続のペーパーレス化による紙伝票の記入や営業店での処理などの負担軽減、また2023年12月には申込手続きをオンラインリモート面談で行うことにより利便性向上と銀行窓口での保険販売業務の電子化を推進してきました。

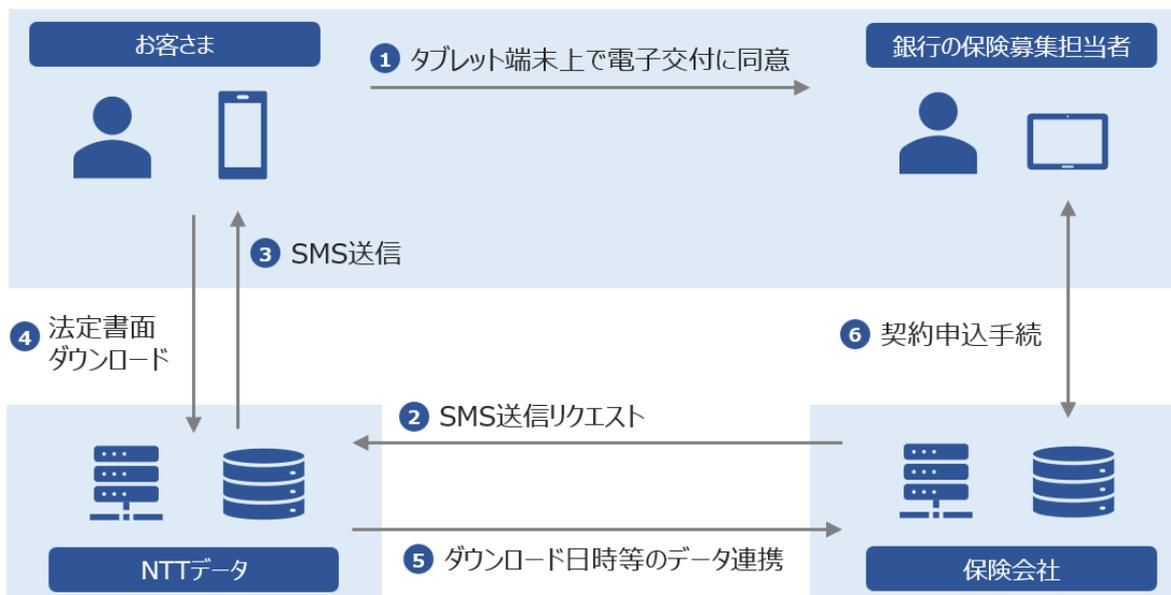
しかしながら、銀行窓口での保険販売業務においてお客さまへ交付する法定書面である「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)」は法令上書面交付が原則となっており、保険募集手続きの中で唯一紙面での提供が継続されていました。そのため、銀行の保険募集担当者による書面事前準備・携行負担、商品改定などに伴う書面差し替えの作業負担などが業務上の課題となっていました。

一方、金融商品取引法等の改正により、書面交付を原則としていた情報提供媒体について、電子交付に関する規定整備が進展したことにより、金融業界では電子交付による大幅な業務効率改善が期待されています。

このような背景から、当社ではキットレス検討協議会を発足し、複数の銀行および保険会社との協議を実施しました。その後、システム面・業務面などの協議結果を踏まえて、電子交付の実現に向けた共通システム仕様を策定し、このたび、株式会社池田泉州銀行、T&Dフィナンシャル生命保険株式会社、株式会社NTTデータとの連携により、業界に先駆けて商用での提供開始に至りました。

【サービス概要】

本募集フローは、銀行窓口での保険販売業務において、これまで書面交付していた「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)」をタブレット端末上での手続きにより、電子的にお客さまに交付するものです。これにより、銀行の保険募集担当者は提案から契約申込までのすべての手続きをタブレット端末1台で完結できるようになります。



また、銀行の保険募集担当者による書面の事前準備・携行負荷、商品改定などに伴う書面差し替えの作業の削減が可能となり、提案活動時間の拡大が見込めます。加えて、電子交付により、交付漏れ・差し替え漏れといったリスクの低減にも寄与します。

株式会社池田泉州銀行では、本サービスの導入により、書面の事前準備・差し替え等の業務が年間約3,900時間削減するなどの成果を見込んでいます[※]。

お客さまにとっては「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)」をスマートフォンなどからいつでも閲覧できるようになることで、書類紛失のリスクや保管の負担軽減など利便性向上が実現します。

保険会社では「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)」の印刷・配送削減によるコストメリットが生まれます。その効果を新たなお客さまサービスの企画や品質向上施策に充てることで、さらなるお客さまサービス向上に努めます。

【今後について】

当社は、本サービスを「保険募集手続きのデジタル化」を進める重要なステップと位置づけ、今後も株式会社NTTデータおよび保険会社との連携を強化しながら、他金融機関への展開を進めます。

銀行窓口での保険募集手続きのデジタル化により、お客さまが対面やオンラインなど意向に沿ったチャネルを自由に選択でき、さらに銀行の保険募集担当者の準備負担を大幅に軽減することで、より提案活動に集中することができる環境の実現を目指して取り組んでまいります。

これからも当社は、お客さまの多様なニーズにお応えする商品・サービスを機動的に提供し続けることで、お客さまと大切なご家族の安心で豊かな生活を支えてまいります。

※ 池田泉州銀行における提携保険会社が電子交付に対応した場合の試算に基づく削減見込みです。

以上