

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成25年 6月 18日現在

機関番号：32682

研究種目：基盤研究（C）

研究期間：2010～2012

課題番号：22530462

研究課題名（和文） わが国生命保険販売従事者の倫理的課題に関する日米比較研究

研究課題名（英文） Comparative Study of Ethical Issues of Japanese and U.S. Life Insurance Sales Professionals

研究代表者

中林 真理子（NAKABAYASHI MARIKO）

明治大学・商学部・教授

研究者番号：80308056

研究成果の概要（和文）：日本の生命保険販売従事者をめぐる倫理的環境は、2000年以降向上してきた。しかし、今後わが国の生命保険市場が、アメリカ同様に、より競争的で、隣接する金融商品も広く扱う市場に変化しつつあり、さらに複雑な倫理的課題が絶えず生じることを考慮すると、販売従事者には、より高度な倫理的認識が求められることになる。その対応のためには、規制の厳格化にも限界があり、販売従事者が自ら状況を判断し正しい行動できるような教育体制の整備が求められている。

研究成果の概要（英文）：The Japanese life insurance industry's ethical environment has experienced improvement since 2000, then some of serious ethical problems related to life insurance service professionals have been relieved. However, Japanese life insurance market is rapidly changing to competitive and comprehensive market, like US one, and life insurance sales professionals have to cope with new complicated ethical issues. To improve life sales professionals' ethical understanding, education is more helpful than severe regulation.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2010年度	1,200,000	360,000	1,560,000
2011年度	1,200,000	360,000	1,560,000
2012年度	800,000	240,000	1,040,000
年度			
年度			
総計	3,200,000	960,000	4,160,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：経営学・商学

キーワード：保険、企業倫理、コンプライアンス

1. 研究開始当初の背景

研究代表者である中林が1996年に保険市場における倫理的問題を企業リスクの一つとして捉えた論文（「保険会社の情報倫理—生命保険契約を中心として」『明治大学大学院商学研究論集』第4号）を発表するまでは、日本の保険研究者が企業倫理に直接的に言及する研究は公表されてこなかった。

そこで、企業倫理の研究動向に精通した保険研究者が、我が国の有力な産業である生命保険業界をめぐる倫理的課題について、第三者的立場からの学術的な整理を試みることにした。

アメリカでは企業倫理への関心が1990年代に急速に高まり始めた。日本でもその状況が紹介されはじめた。そして、とくに

関心が強まったのは 1990 年代後半に金融不祥事が多発して以降である。そして、日本の生命保険業界をめぐっては、現実に深刻な問題が生じていながら、保険研究者により十分な研究が行われてこなかった。

2. 研究の目的

本研究の目的は、日本の生命保険業界が直面する企業倫理上の課題のうち、特に販売従事者が実務上直面する倫理的課題の本質を明確にすることである。1980 年代のアメリカのユニバーサル保険、1990 年代の日本の変額年金の販売時の説明をめぐる問題に代表されるように、日本はアメリカから遅れて同様の商品を販売し、同様のトラブルに直面することが多い。そこで、アメリカの保険専門職が直面する倫理的課題に関する先行研究で培ってきたアンケートを日本の生命保険販売従事者の状況を十分に考慮・反映させた上で実施することにより、日本の具体的な倫理的課題の特性を指摘し、今後の業界のコンプライアンスへの取り組みや、規制の在り方の指針を示す。

3. 研究の方法

アメリカの保険専門職の倫理的課題についてのアンケート調査は 1990 年代から定期的に実施されているが、そこには 2 つの目的がある。第一に、調査実施時点において業界が直面する倫理的問題を確認すること、第二に、保険業従事者が職場で直面する倫理的問題に取り組むのに役立つ要因を見出すことである。アンケートは生損保の共通項目を含んだ生命保険用と損害保険用のそれぞれの質問票を作成し、生命保険については、1990 年、1995 年、2003 年、2011 年に実施された

本研究は、このアメリカの先行研究で培ったアンケートを、日本の実情を考慮・反映した上で、予備調査および大量データを用いた本調査を日本の生命保険販売従事者に対して実施し、直面している倫理的課題の本質を浮き彫りにするものである。各アンケート項目についての回答平均を序列化することで、問題の深刻度の順位づけを行い、その順位の日米比較を行うことなどにより、日本の生命保険販売従事者が直面する倫理的課題の本質を明らかにする。この分析により、今後の生命保険販売従事者のあり方を示すだけでなく、保険販売チャネルの在り方や保険商品の製販分離といった課題に対する知見を得る。最終的には、企業倫理というこれまでに示されなかった切り口から、規制の在り方や保険会社の経営戦略に関する知見をまとめ、政策的な提言

を行う。

4. 研究成果

(1) 定性的分析の意義

生命保険販売をめぐり、さまざまな倫理的問題が生じている。このことは、消費者保護に直結する問題としてなど、さまざま切り口から問題視されている。しかしその多くは、定性的な分析をもとに主張され、説得力を持った論証とならなかった。本研究では、五件法で回答するアンケートを用いて、回答結果の平均値を順位付けし、時系列で比べて尺度化することにより、従来の主張に客観的な根拠を持たせる役割を果たした。

このような定性的な研究成果は、金融庁の保険審議会のような規制立案の場においても、十分に説得力のある根拠として重要な役割を果たしするものである。

(2) 日米比較研究の意義

保険販売従事者へのアンケートにより時系列的に検証しているロバート・クーパー教授の研究成果をもとに日本で 2006 年に同様のアンケートを行った。その後、この日米比較研究を行い、行い以下の結論を得た。これまでのわが国の一社専属を基本とした営業職員による販売体制から生じた固有の問題が存在している可能性が高い。具体的には、Japanese Issue 1 (商品種類やサービス内容が不十分なため、顧客に最良の商品やサービスを提供できないこと) の平均値は 4.72 で第 1 位であるが、Japanese Issue 1' (営業力がないため、顧客に最良の商品やサービスを提供できないこと) は平均値が 4.07 となった。本アンケートはサンプル数が少なく十分な統計的有意性を有するものではないものの、Issue1 と Issue1' の中位値の差は注目するに値する。これは、所属会社が十分な商品種類とサービスを提供できないことが最大の倫理的問題であり、この問題が解決すれば倫理的問題は解消していくと捉えることができる。

以上のことから、商品種類とサービスが十分でないので、顧客のニーズにあった商品を販売できないということは問題だが、これは会社が提供している商品が限られていることに起因する問題であり、自分の営業能力が関係する重要な倫理的課題とは捉えていない、という日本固有の問題が生じていることが指摘できる (Cooper and Nakabayashi [2010])。

(3) アメリカからの教訓

クーパー教授は、2005 年までの研究で、アメリカの生命保険販売従事者の倫理的認識

は 2003 年頃から一定水準に達したことを示している。これは業界団体の自主的な努力によるところが大きい。しかし、2008 年のリーマンショック後に市場の競争が激化したことを受け、これまでのある程度高度の倫理的水準を維持するのが難しい側面も生じている。このような状況でも、倫理的な行動が評価される組織文化を構築していく必要がある。

日本でのアンケート結果から、2006 年時点で、アメリカの 1990 年代後半レベルの倫理的水準に達していることは明らかになった。しかし同時に、日本の従来の厳格な規制が存在した時代には想定され得なかった厳しい競争や想定外の状況が生じるような複雑な事例では、十分な対応ができないことも明らかになった。

その後、市場の変化が進む中、市場変化の分析と、それをもとにした、アンケート項目修正の必要性について再検討を続け、2010 年末に、2011 年に再度同一の質問項目を含むアンケートを行うことにした。アンケート前の想定通り、この時点では、生命保険販売従事者の倫理的認識が、アメリカで 2003 年に達したレベルにまで近づいているものの、一層の努力が必要であることが示された。そして、しかし、市場がさらに変化し続ける中では、この懸念を払しょくすることが重要である。なお、2011 年のアンケートは、東日本大震災発生後から半年後の、まだ危機的状況が完全には収束しない中で実施した。このため、データの検証には慎重な判断が必要で、最終的な結論を出すためには、再アンケートの実施が必要だろう。

(4) 本研究のインパクト

本研究は、世界で唯一行われていたアメリカでの時系列的な研究に、日米比較研究を取り入れることになった。本研究がきっかけで、クーパー教授は一度は結論を得たと考えた研究をさらに展開させ、2011 年と 2012 年度に再度アメリカ国内でのアンケートを実施するに至った。

また、韓国ではクーパー教授との共同研究に着手し、2005 年にアンケートを実施したものの、時系列的な研究には至っていなかった。しかし、中林が 2012 年に韓国保険学会で日米比較研究の成果を報告する際に、クーパー教授と共同研究を行っていた韓国の研究者がディスカスタントになったのをきっかけに、韓国でもこの研究が再開した。日本と韓国は生命保険販売従事者をめぐる状況に共通点が多いことから、日韓比較研究には大きな意味がある。本研究が、日米韓比較研究の可能性を広げたことは大きな貢献である。

(5) 今後の展開

日本の生命保険販売従事者が取り扱い可能な商品の幅が広がり、内容も高度化している。同時に高齢化が進み、より慎重な対応が求められる状況になっている。例えば、2012 年から変額年金保険の販売をめぐって倫理的課題が深刻化し、国民生活センターも報告書を発行している。このように、さらに複雑化していく倫理的課題に対応するため、今後も時系列的なアンケート実施が必要である。

また、日本の比較対象であるアメリカでは、ブローカーを中心に、日本とは若干異なる販売チャネル構造をもつ。この構造下で生じる問題を正確に理解するため、ブローカーの役割が特に大きいブラジル等の市場の研究も並行して行ってきたが、これもさらに発展させる予定である。

さらに、本研究は保険商品に関する説明を保険販売従事者の側から行ったものであるが、説明を受ける側の保険契約者の認識についても研究が必要である。現在中林は自動車保険の購入をめぐってこのような視点の研究を行っているが（中林、佐々木、大久保 [2013]）、生命保険販売をめぐっても同様の研究を行う予定である。

5. 主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔雑誌論文〕（計 4 件）

- ① 中林真理子「日本の生命保険販売従事者の倫理的課題—日米比較研究からの示唆—」『保険学雑誌』第 622 号, 査読有, 2013 年, 印刷中
- ② 中林真理子・佐々木美加・大久保重孝「自動車保険加入時のリスク認知に関する調査：金融商品購入決定モデルに基づく検討」『損害保険研究』, 査読無, vol. 75, no. 1, 2013, pp. 31-49.
- ③ 中林真理子「わが国の生命保険販売をめぐり倫理的課題についての一考察—今後に向けた問題提起」『明大商学論叢』, 査読有, Vol. 94(2, 3), pp. 93-107, 2012)。
- ④ Cooper, R and Nakabayashi, M, “Key Ethical Issues in the U.S. and the Japanese Life Insurance Markets during the periods of Serious Ethical Turmoil”, Journal of Financial Service Professionals, Vol. 64(2), pp. 64-76, 2010, 査読有

〔学会発表〕（計 2 件）

- ① 「金融商品の購買意思決定 (1) —金融リスク認知と商品選好—」ワークショップ 企画者・発表者：佐々木美加, 共同発表者：中林真理子・大久保重孝・玉利祐樹,

指定討論者：千田亮吉・吉川肇子，第76
回日本心理学会，専修大学(2012年9月
11日)

- ② 中林真理子「日本の生命保険販売従事者の倫理的課題」韓国保険学会創立48周年記念学術大会，韓国火災保険協会（2012年5月18日）

6. 研究組織

(1) 研究代表者

中林 真理子 (NAKABAYASHI MARIKO)
明治大学・商学部・教授
研究者番号：80308056

(2) 研究分担者

()

研究者番号：

(3) 連携研究者

()

研究者番号：