保険には説明が必要

顧客の理解度を高める

皆さま、お疲れさまの年度末でした。保険の説明を何十回何百回と繰り返えし、努力と苦労で築き上げた成果だったことと思います。新年度に向けて、張り詰めた気持ちも一息の頃でしょうから、何気ないことをどうでもよいお話としてお付き合いください。

【おにぎりと保険】

皆さまもコンビニで『おにぎり』を買う機会はあるかと思います。自分で陳列棚から選んでレジで代金を支払いますので、そこに何ら疑問もありませんが、もしも、コンビニの店員さんが、「このおにぎりは新潟産コシヒカリを使って、より栄養バランスを考えて…云々」と商品の説明を始めたらどうでしょう？　恐らくうんざりするでしょうね。概ね消費財はこの暗黙の販売プロセスが当たり前でしょう。

では、どのあたりの商品カテゴリーから、『商品の説明』を必要とするのでしょう？　100円の施設賠償責任保険でさえ、私たちはかなり難解な説明をお客様に強いていますから、少なからず価格によるカテゴリーではないはずです。また、おにぎりも保険もエンドユーザーへの提供ですから、各社の競争原理でもないでしょう。

当たり前ですが、自ら理解できる商品は説明が不要で、理解していない商品は説明の必要があるといえます。「腹を満たすためにおにぎりを買う」と、「自動車に乗るから保険が必要」といった必要性のスタートは同じですので、やはり商品の理解度において、保険は説明が必要なのでしょう。

そして、商品の理解に加えて、価格の理解とのバランスも影響してきます。例えば、おにぎりであれば、原材料・生産・流通・販売などのコストと利益が付加され、1個150円の価格なのだろうと概ね判断できるため、たとえ100円であろうが、逆に200円と高かろうが、自らが商品と価格のバランスを判断して購入できます。

しかし、保険はどうも勝手が違います。もとより、将来の支払保険金が未確定である以上、おにぎりの価格根拠とは比較はできませんが、過去のデータから綿密に計算されたレートが保険料なのでしょう。時には、商品や料率の改定で修正され、当然のように契約者へ提示しています。私たち代理店は、このバランスを維持するために、商品の説明（販売トーク）に磨きをかける必要があるのかもしれません。

商品の特性と必要性を訴える

【保険料の仕組み】

保険の原則※に、①大数の法則、②給付・反対給付均等の原則、③収支相当の原則、さらに損保は、④公平の原則（※釈迦に説法なので説明は省略）があります。お客様にとっては、この理解にも及ばない価格の仕組み（根拠）ですから、保険に対して難しさを覚えて当たり前です。

にもかかわらず、私はこの最も大切な「保険の原則」をお客様にご説明したことはほとんどありません。保険料の仕組みをお客様にご理解いただければ、毎年の料率変更による保険料のアップもご納得いただけるはずですが…。損保代理店※は毎年この言い訳をお客様に強いています。（※逆に、生保では「保険料や解約返戻金の仕組み」を理解の中心にご案内する手法で両方のバランスを成立させることができますから不思議です）

では、小難しいことを抜きにしてお客様へ保険をアピールすることはできるのでしょうか？

保険には、原則の他にもう一つ、相互扶助（一人は万人のため万人は一人のため）という命題ともいえる代名詞があります。「お客様がご契約下さった保険料は、他の困った方を救うために利用されますので、是非ご契約下さい」…うーん。確かに商品説明と価格のバランスは説明しなくてもよいのですが、どうもしっくりこない気がします。

大義名分より、やはり保険は商品であると割り切って、商品特性と必要性をアピールした方がピッタリします。

【確かに商品ですが…】

保険会社も代理店も、商品に利益があって成立できています。保険会社は収支が悪化すれば、保険の原則に基づき「引受けを制限」し、事故が連続すると「更新不可」の措置も取らざるを得ません。代理店もその指示があれば「引受けのお断り」もやむを得ない場合があります。引受けのお断りは、ものの3分程度で済む作業ではありません。しかし、そのご契約をいただくための努力や、お客様と培ってきた人間関係も含めて、愛着ある、時には永い歴史もそこにあるのです。

「保険は商品ですから」。あるいは、「当然の措置でしょう」。と、正論が一人歩きで指示される代理店です。

・・・ん。

≪16≫

「ほけん」「あんしん」「50音締了の“ん”」

株式会社一期（いちご）保険事務所
代表取締役　石井 裕二
HP▶http://homepage2.nifty.com/ichigo/

夢 7

株式会社ドリームパートナーズ
代表取締役　藤本 准一
【HP】http://www.dream-p.jp

お客様ががんの快気祝い

告知時に保険が役に立つ

みなさんこんにちは。年度末締め切りぎりぎりまでバタバタとし、ようやく何とか新年度を迎えられました。みなさんのところはいかがでしたか。

先日、あるお客様の快気祝いのパーティーに招かれ出席してまいりました。このお客様、ちょうど1年前にがんの宣告を受け、1年間抗がん剤治療、放射線治療などを続けてこられました。快気祝いとありますが、もちろん完全に治癒したということではないと思います。ただ、ここまで元気になったよっていうご報告だったと思いますが、本当にうれしかったです。

私とこのお客様の出会いは3年ほど前。お客様からのご紹介でお会いして、それ以来、損保、生保いろいろとおつきあいをいただいておりました。

がんの告知を受けた時に、弊社で1000万円の一時金をお支払いさせていただくことができました。その時も「藤本君と知り合っていて本当に良かった」と言っていただき、少しでもお客様のお役に立てたことでほっとしたのを鮮明に覚えています。

保険という性質上、私たちがお役に立つということはお客様にとってはあまり好ましくない現象だと思います。ただ本当にお客様がお困りになった時に、きちんとお役に立つ保険をご提案、販売するということがいかに大切で私たちの使命であるか痛感した出来事でもありました。

このお客様にはぜひともこのまま元気で快方に向かっていってほしいと願っています。

現代人のカルテ 235

知っておきたい「病」の話

社会医学環境衛生研究所所長
谷 康平

広められたガン細胞無限増殖説

オーストリアで考えたこと

3月20日から30日まで、オーストリアのウィーンとザルツブルクに家族3人で行ってきました。

「サウンド・オブ・ミュージック」ファンの娘を現地に連れて行こうと計画したのですが、出発の3月20日にイスラエルとイランの戦争が開始されるのではとの情報があったために、やや緊張感が漂っていました。

万一に備えてウィーンの日本大使館に連絡がつくようにと当研究所顧問の福山哲郎元外務副大臣（前内閣官房副長官）から岩谷滋雄在オーストリア特命全権大使を紹介してもらいました。

ウィーン到着早々、お会いしてランチをご一緒させていただき、約2時間現地情報についてのレクチャーを担当領事から受けました。オーストリアという国名は皆さんだれもがご存じのことと思いますが、それ以上となるとほとんど馴染みがないのではないでしょうか。ただ、平均的な国民の生活水準は日本よりも豊かなのは間違いありません。

しかし、一番記憶に残っているのはタクシーに乗り、私たちが日本から来ていると知るや異口同音に「福島はどうなっているのか。日本は大丈夫なのか」との質問を受けたことです。

日本国内では報道管制が敷かれていて、重要な情報ほど伝えられなかったのに対して、欧州各国ではチェルノブイリ原発第4号炉の事故（1986年4月26日午前1時23分発生）の経験を生かして、時々刻々詳細に情報が伝えられたそうです。結果、オーストリアのタクシードライバーの方が、平均的日本人より「福島第一原発大爆発事故」については詳しく知っているわけです。

現地は葉ものの野菜が日本と比べて極端に乏しく、ソーセージやハム、チーズ、美味しい牛乳等を主に食べていた結果、体重が3キロ増加してしまいました。「食べなければ健康で長寿」と書いている一方で、わずか10日間で3キロも太っているようでは、読者諸氏に対して何の説得力もないと思っております。

食べなければ健康で長寿

実行はなかなか難しいが…

さて、前回までに述べたように、正岡子規が六畳一間に伏せたまま1日に食べた食事量はチリの生き埋めになった33人が17日間に食べた量をはるかにしのいでいたにもかかわらず、一方がやせ細って膿と苦痛にまみれて35歳で息を引き取ったのに対して、一方は肩を組んで大合唱しながら救出されるのを待っていたのです。

この食をめぐる明・暗2つのエピソードが伝えることは意義深いものです。

子規の死期を早めたのは「近代栄養学」に対する盲信でした。そしてそれはドイツ発の誤った学説でした。

約150年前ドイツ医学界を専制支配していたのは重鎮ルドルフ・ルートヴィヒ・カール・ウィルヒョー（1821～1902）でした。彼は医師である前に野心に満ちた政治家でプロイセンを中心にドイツ帝国を1871年に統一した鉄血宰相ビスマルクの生涯にわたる政敵でした。

このウィルヒョーが「ガン細胞無限増殖説」を唱え、それは「ひとたび患者体内にガン細胞が生まれたら、宿主である患者自身を殺すまで無限に成長を続ける」というものです。これが端緒となって「ガンになったら助からない」「ガンは死病」という迷信が世界中に広められたのです。

すなわちウィルヒョウは人々を洗脳したのです。「ガンになったら助からない。助かる道はただ1つ。近代医学にすがることである」。この結果、年間35・8万人もの人々がやせ衰えて死んでいくことになったのです。

そして彼に匹敵するペテン栄養学を広めた人物が前にも述べたフォイトその人なのです。

（以下次号）