

2020年4月7日

緊急事態宣言発令を受けた代理店対応の確認ポイント

日本代協事務局

○ 政府の緊急事態宣言発令を受けて、感染対策も新たなステージに入りますので、代理店業務の継続に当たり、社員全員で確認すべきポイントを整理しました。ご活用下さい。

保険会社としてのサポート態勢や具体的な対応については、各保険会社から対応マニュアルが提示されます（あるいは既にされている）ので、下記を中心にご確認下さい。

1 継続する業務：（金融システム維持・お客さま保護の観点）

- (1) 事故受付
- (2) 契約締結（更新、解約、変更、お客さまから申し出があった新規契約）と計上
- (3) 積立保険の満期返戻金のお支払い

2 お客さま対応

- 更新・変更・解約 … 原則、非対面募集（電話、郵送、スマホ）
電話募集の場合は、承認契約か否かを確認下さい。
なお、LINEを使用する場合は、LINE電話による「電話募集」とする必要があると思われませんが、各社の規定をご確認下さい。
- お客さまから申し出があった新規契約 … 承認ある・なしに関わらず、電話募集可としていると思います。ご確認下さい。
- できない例 … この期間に代理店ができない主な営業活動
 - ・ 自宅訪問による営推活動
 - ・ 非対面でできる手続きをあえて訪問・来店で行う行為
 - ・ 集客による保険セミナーの実施
- 署名・押印省略 … 契約者保護の合理性があり、電話・メール等で契約者の意思確認を行うことを前提に、署名・押印省略を可としています。各保険会社のルールをご確認下さい。
また、契約者本人が入院中など、連絡が取りにくい場合は、「契約者の配偶者、同居の親族、別居の二親等以内の親族」の申し出を認めることになっていますので、併せ、ご確認下さい。
- キャッシュレス推進 … お客さまにとっても代理店にとっても、契約後の事務ロード削減の観点から、キャッシュレスを前提にすることが必要
- 特別措置 … 損保協会4月6日付け更新
継続契約の手続きや保険料の払い込み期限が9月30日まで延長されています。

必要なお客さまにご案内して安心してもらって下さい。(4月6日代協宛発信済)

※ 参考

現状を逆に考えれば、お客さま（特に中小企業の経営者）は会社に在席している時間も長くなるのが想定されますので、社員の皆さんで、こういう時に何ができるのか考えることもできると思います。(余計な話ですが)

EX. 資料を送付して電話で説明、証券整理のお奨めを電話で行い、保険管理表作成のきっかけにする（お客さまも書類整理の時間がある）、コロナ対策の情報発信を郵送やメールで行う など

3 代理店手数料ポイントの勘案内容

- 各社においては、代手ポイントの判定項目の中に、面談推進を前提にした指標を織り込んでいると思いますが、当然これは大きく指標が下がります。(面談率やタブレットによる計上率など) また、営業活動にも制限を受けて新規契約が減少するほか、自賠償の車検期間延長の影響も受けますので、規模・増収ポイントも影響を受けます。保険会社としてもこうした影響を考慮し、ポイント判定に当たっては相応の勘案を行った特別措置が適用されると思いますので、各社からの案内を確認下さい。

4 代理店における対応

(1) 代理店としての重要業務（給与支払い等）と継続業務のための態勢構築

- 勤務体制の見直しと管理
 - ・ 極力在宅勤務とするが、シフト制の場合はローテーション表作成
(在宅の場合はリモートワークの環境構築が必要：ハード面・セキュリティ面・規定面・管理面) ▽ 日本代協としても別途案内予定
 - ・ 社員間の情報・スケジュール・ペンディング事項の共有ツールの整備（サイボウズなど）… スカイプなどを利用した WEB 朝礼の実施 等
 - ・ テレワークの環境がなく在宅で勤務するケースで、顧客対応履歴がシステム上入力できない場合は、お客さまとの折衝記録の作成・保管・提出
 - ・ 日報作成と共有（当日分と併せ、翌日分の予定を記載することが望ましい）
 - ・ 在宅の場合、持ち出し管理簿の作成とセキュリティの確認
- 代理店事務所に出勤できない場合に事後対応できる業務の保険会社への確認
 - ・ 申込書の送付
 - ・ 保険料保管（但し、流用費消にならないよう別途保管厳守）、保険会社精算
 - ・ 収支明細表への記帳 他

なお、その理由等、後日の検証に耐える記録が必要となります。ご留意ください。
また、どうしても出社せざるを得ないケースもあり得ると思いますが、その場合は、「役員だけ・短時間で対応する」ことも想定しておく必要があります。

- お客さま対応
 - ・ 代理店の営業態勢をHP等でお客さまにご案内。その際、店舗での窓口対応は自粛の旨案内し、来店（並びに訪問も）を避けてもらうことが有効
 - ・ 特別措置については該当者への案内を徹底（事後トラブル防止のためメール等で）
- (2) 保険会社の体制確認
 - ・ 保険会社も在宅優先となるなど、通常の半数程度の出社に止まります。感染対策もありますので、代理店への訪問は行いません。代理店の方も「お互いの働き方に配慮」し、保険会社への訪問は自粛いただきたいと思います。
 - ・ 各種照会も代理店オンライン上のFAQを参照する、照会が残る場合でも電話は使用せず、メールにてやり取りするよう留意いただく必要があります。（どちらも少人数でお客さま対応を行っているため）申込書の提出も郵送となります。

5 保険会社のサポート体制

(1) ヘルプデスク

代理店支援のヘルプデスクは多くが停止するものと思われます。マニュアルやFAQの活用が前提になりますのでご注意ください。

(2) 事故受付

事故受付に関しても半数程度の社員による運営となる見込みです。電話が混み合うことも想定されますので、インターネットによる事故受付方法を、事前にお客さまにご案内いただく必要があります。

併せて、代理店サイドでシフト制等により受け付けを体制を取る必要も出てくることが想定されますので、予め保険会社と調整願います。

また、緊急事態宣言指定地域のサービス拠点も半数程度の人員による運営となりますので、全国の他のサービス拠点で対応する事案が出てきます。この点も予め認識しておく必要があります。営業支社への訪問自粛はサービス拠点も同様です。

(3) カスタマーセンター

カスタマーセンターも時間短縮等が予定されています。各保険会社の状況をご確認下さい。電話しても出ない、長時間待たされるといったケースも生じ得ます。客さまにもご理解いただかなければならない局面もあり得ます。予めご認識下さい。

- ※ 全て網羅できているわけではありませんので、検討不足の点があればご連絡下さい。また、平時以上に保険会社との連携（相互補完）が重要になります。精神論ではなく具体的な情報交換と対応マニュアルの熟読をお願いします。
- ※ 人と人のビジネスですので、絵に描いたようにはいかないこともあると思います。その場合は、「顧客保護」と「感染防止」を基軸として、現場で臨機応変の対応を行う必要がありますが、その場合は、その理由を記録しておくようお勧めします。 （以上）