

「事務所内で閲覧しましょう」

大阪代協だより

Web版



INDEPENDENT INSURANCE
AGENTS OF OSAKA INC.

■発行所
一般社団法人 大阪損害保険代理業協会
会長 山中尚
大阪市北区梅田1丁目2番2-1400
大阪駅前第二ビル14-1-2
TEL06-6341-6085
■大阪代協ホームページ
<https://www.osakadaikyo.or.jp/>



われわれは、次の募集規範を遵守し、消費者の利益に貢献します。

倫理規範

- ①社会性・公共性の自覚 ②自己研鑽
- ③信義・誠実性 ④信用の維持
- ⑤反社会的勢力との関係遮断

行動規範

- ①商品説明 ②最適アドバイス
- ③アフターサービス・アフターフォロー
- ④顧客情報の守秘 ⑤法令の遵守

スケジュール等はホームページの
トップ画面からご確認いただけます
<https://www.osakadaikyo.or.jp/>

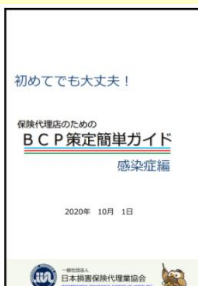
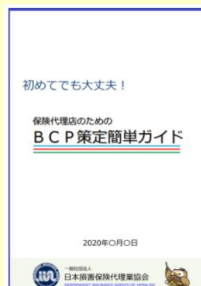
Check！理事会

☆3月理事会のトピックスです☆

- 「2021 年度委員オリエンテーション」開催します。
4月21日（水）15：00～17：00
Webにて開催いたします。委員の方は必ずご参加
下さい。
- 2021 年度の支部事業計画が承認されました。情報を
広く伝えることが支部の最も重要な使命です。コロ
ナ禍でも工夫して支部運営を行います。ご協力をよ
ろしく願います。
- 代理店経営サポートデスクをご存じですか？
代協会員の皆様は、人事労務問題、合併問題、体制
整備関連、BCP等、代理店経営に関するあらゆる
ことが、直接電話で相談することができます。
☆詳しくは⇒ [こちらHPリンク入り口](#)

☆ 大阪代協のセミナー情報 ☆

みんなで勉強し、研鑽を積みましょう！！



- BCP策定 & 事業継続力強化認定制度 セミナー
- 日時 5月20日(木)14:30～(大阪代協会員大会)
- 場所 会員の皆様にはオンラインでのご参加をお願いします

Challenge 50

3月に迎えた新しい仲間です！

所属支部	代理店名（敬称略）	代申会社
船場	MAKB(株)	セコム損保
船場	クリイト(株)	あいおいニッセイ同和
船場	(株)H&N	あいおいニッセイ同和
阿倍野	(有)新生コーポレーション	東京海上日動
東大阪	(株)コンサルネットワーク	東京海上日動
和泉	(株)三豊	三井住友海上

☆☆ 体制整備情報☆☆

- ① BCP対策(含む感染症問題)
<https://www.osakadaikyo.or.jp/info/2792>
- ② 事業承継対策
<https://www.osakadaikyo.or.jp/info/3776>
- ③ 戦略的代理店合併の基本ガイド
<https://www.osakadaikyo.or.jp/gappeiguide>
- ④ 日本代協ニュース(情報版)
<https://www.osakadaikyo.or.jp/info/3432>
- ⑤ ハザードマップ活用基本ガイド
<https://www.osakadaikyo.or.jp/hazardmapguide>
- ⑥ 日本代協アカデミー
<https://www.osakadaikyo.or.jp/academy>
- ⑦ ワンポイントレッスン
「コンプライアンスガイド」について。後掲しています。

～今、デジタル革命が猛スピードで進行中～

2020年度トータルプランナー取得記念セミナーが開催されました。

日本代協阪神ブロック協議会は、2月25日（木）午後3時から、2020年度トータルプランナー取得記念セミナー「WITH／AFTERコロナにおける保険事業～加速するデジタルトランスフォーメーション（DX）」を開催しました。講師は、日本代協アドバイザーの栗山泰史氏です。

開催に先立ち、山中尚ブロック長が「コロナ禍で活動が制限された中でのトータルプランナー資格取得、おめでとうございます。業界最高峰の資格であり、自信を持って今後のご活躍を期待しています。ちょうど5年前に保険業法が改正され、代理店の体制整備の義務、情報提供の義務、意向把握・確認の義務が法定化されました。この法律を紐解いていくと、顧客本位の業務運営が実践されているか、また、代理店内でその本質を理解させて定着させているかを問われています。代理店の仕事の一丁目一番地はリスクマネジメントです。多くの人が悩んでいる中、あらゆる観点で、またお客様の視点で寄り添って支えていくことが大切です。皆さんの行動がお客様の最善の利益につながるよう、引き続き研鑽を積み、切磋琢磨していただくようお願いします。今年は、私たちの



取扱う保険商品が一気にデジタル化されます。すでに保険会社とお客様がオンラインでつながるシステムが完成しています。代理店としてこれにどう関わって行くのか。このコロナ禍で保険はどう変化するのか。本日、日本代協・栗山氏のお話を聞き、自代理店の皆様にも伝えていただきたいと思います」と挨拶しました。



また、損保協会近畿支部委員長の平松均氏が「損害保険トータルプランナーは、今年度において1

154名が新たに認定取得されました。誠におめでとうございます。皆様は、実践的な知識・スキルを兼ね備え、お客様から信頼される損害保険トータルプランナーとして、お客様のニーズに沿ったサービスの提供を通じて、顧客本位の業務運営を実現していただきたいと思います」とビデオを通じて祝辞を述べました。

引き続き行われたセミナーでは、まず栗山氏が、代理店は、①保険業法改正 ②顧客本位の業務運営 ③デジタル革命 ④コロナ禍という4つの歴史的大変革の中にいると報告。とりわけ保険業法改正による募集制度改革は、それまで金融庁が否定的であった比較推奨販売の本格的展開とともに乗合代理店に対する規制を強化し、また、募集人一人ひとりに意向把握、情報提供、意向確認を義務化する一方で消費者にはそれらを得る権利を生み出し、そして、代理店経営の高度化を図るために体制整備義務を設けるという、代理店が過去に経験したことのないものとなっていると述べました。



顧客本位の業務運営について、同氏は「これは、ルールよりも厳しく、本気でお客様の側に立って行動する、本質的なもの。代理店は、それぞれの特性に合ったベスト・プラクティスを編み出して競い合うことが求められています。そして、これができているかどうかのチェックは代理店自らが行わなければなりません。そのためには内部監査態勢の構築、すなわち自立と自律が求められます。金融庁は、これまでの検査マニュアルを廃止し、対話による検査・監督を行うとしています。これは裏を返せば、代理店自身が、ビジネスモデル・経営戦略・企業文化とコンプライアンスを表裏一体であるとの認識の下、経営目線での内部監査態勢を主導することを求めているわけです。内部監査の高度化は、代理店の自立と自律の基礎ともいえるのです」と述べ、関東財務局が実施した対話結果から、まだまだ細かなことを求めるのは難しいが、本質を理解して取り組んでもらおうという考えが伺えるとも話しました。



こうした変化を踏まえた代理店経営における重要課題として、①「比較推奨販売」にどのような方針で対応するか ②「規模＝量と質」（企業化・組織化）をどのように捉えるか ③内部監査態勢」をどのように構築するかといった3つを掲げました。そして、いずれにしても代理店はしっかり内部監査を遂行することが重要であり、そのために専属代理店および比較推奨販売を行わない乗合代理店は保険会社を、比較推奨販売を行う乗合代理店は外部監査を活用し、規模の大きい特定

保険募集人は独立した内部監査部門を設置して、それぞれの規模や特性に応じて合理的に実行性のある態勢を整えることが不可欠だと強調しました。

最後に、デジタル革命とコロナ禍の中での代理店経営については、今、デジタル革命が猛スピードで進行中であり、さらにコロナがデジタル面談・オンライン募集などの進展を後押しし、デジタル化を一層加速させているとの認識を持つ必要があり、代理店はこれを真正面から見据えなければならないと指摘。各保険会社が業務・販売システムにおいてデジタル化を推し進める中にあることは、ITへの投資に関して、比準推奨販売を行わない専属代理店は保険会社とのコラボを、また比較推奨販売を行う乗合代理店は独自のシステム構築に向け積極的に投資すべきだと述べました。

～まずは、感染しないよう予防を徹底することが大切です～

和泉支部 2020 年度総会・セミナーを開催しました

3月4日（木）15：00～に和泉支部総会・セミナーを Web にて開催致しました。総会では今年度の事業報告、会計報告が承認され、2021 年度の事業計画についても論議の上承認可決されました。

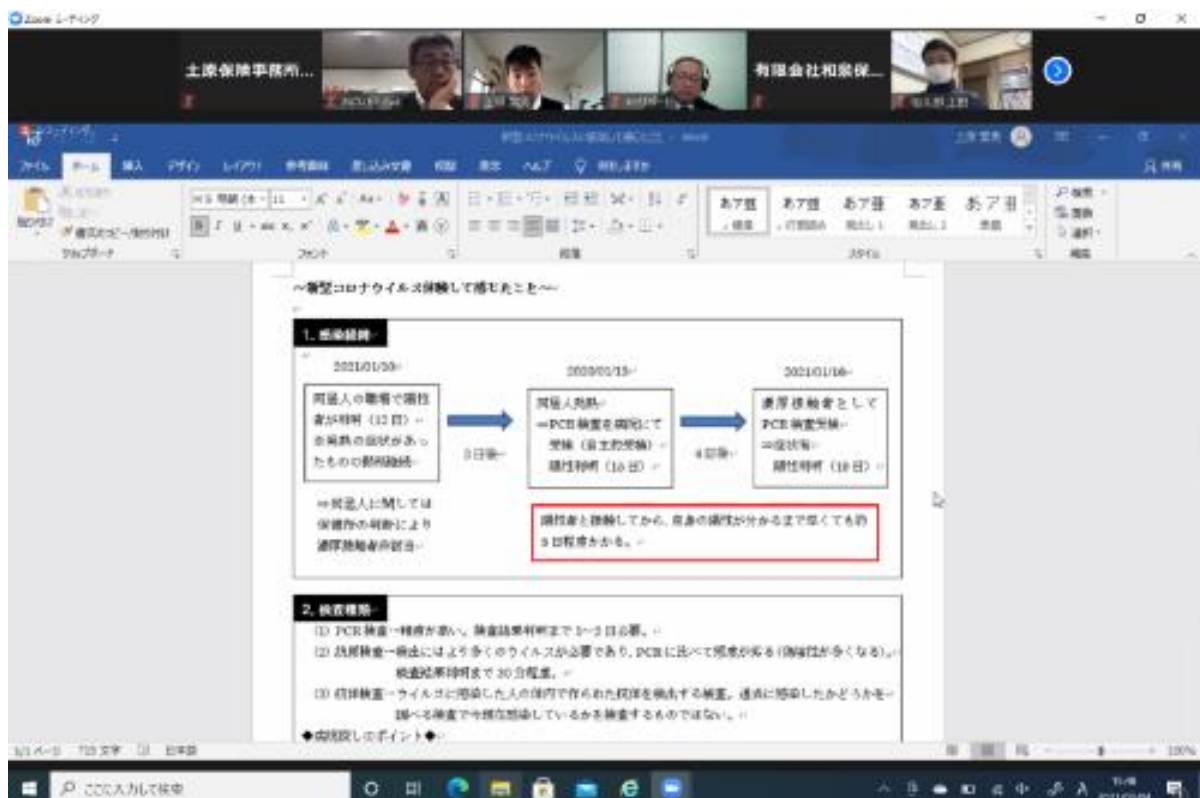
第2部のセミナーでは、1月に新型コロナウイルスに感染され、闘病後復帰された経験をお持ちの、A保険会社社員のBさんに「新型コロナウイルスに感染して思ったこと」というテーマで体験談をお話いただきました。Bさんの感染経緯は、家族の一人が職場で感染し発病したことによる家庭内感染と判断されました。

その職場では、感染源となった人が、症状があるにも関わらず出社し続けたために感染を広げる結果になったようです。感染が疑われる人はまず人との接触を避け、速やかに検査を受けることが大切です。

Bさんの家族の方は職場で感染し、症状が現れましたが、保健所の判断で濃厚接触者に該当せず（マスクを着用し、接触時間が短かった）、そのため陽性であることが判明するまでのPCR検査等の費用は自己負担を強いられたそうです。

家族の方が陽性になったので、Bさんは濃厚接触者となりPCR検査を実施、家族の方の陽性判定から4日後に自分が陽性であると判明したそうです。

陽性者との接触から自分の陽性判定まで少なくとも5日ほどかかることを強調しておられました。



また、保健所ではPCR検査を行う病院を紹介してくれないので自力で探さなければいけません。病院探しのポイントは下記のとおりです。

- ・発熱外来の有る病院に行く
- ・病院により検査種類が異なるので良く確認が必要
- ・PCR検査を行っている病院は厚生労働省のHP一覧で確認する必要あり

Bさんは、新型コロナウイルス感染症の症状について下記のように話されました。

- ・発熱が1週間程度継続する（37.4～38.5度）
- ・頭痛・吐き気・倦怠感・鼻詰まり・嗅覚異常・味覚異常が出る

症状により、食欲が減退し、栄養補給ができず療養期間が長期化する傾向があるようです。



また、当初はホテル療養の予定でしたが、症状がひどくホテルに入るための準備ができずBさんは自宅療養を選択しました。

その際、困ったことは解熱剤・消毒液・その他食材不足と、ご飯を作ることもできないので、おかゆや缶詰・レトルト食品等の備えをしておく必要と感じたそうです。

まずは、感染しないよう予防を徹底することが大切です。しかしいつどこで感染するかは分かりません。自分がもし感染したら・・・自分の身に置き

換えて聴き入る人が多かったのではないのでしょうか。

非常に緊張感の漂う支部セミナーとなりました。

最後に、保険会社の解釈によって違いはありますが、自宅療養した場合、入院として取り扱われ、入院給付金の支払い対象になります、とお話がありました。

（記事：和泉支部 土原支部長）

・ ・ ・ ・ ・

～久しぶりのリアル集合研修が開催されました～

教育委員会 コンサルティングコース セミナーを開催しました

損害保険大学課程コンサルティングコース2020年度受講生の皆様を対象とした、リアルセミナーが、3月10日・11日に、グランフロント大阪 ナレッジキャピタル・カンファレンスルームにて開催されました。2020年度は新型コロナウイルスによる緊急事態宣言発出等の影響により、第1回のセミナーが延期となり、第2回目のセミナーが先行するイレギュラーな状況ですが、両日で111名の方が万全な感染症対策のもと集まって受講しました。この1年はいかににつけオンラインばかりでしたが、ようやくリアルに集合することができ、マスク越しではありましたがグループディスカッションを交えた研修が再開され、皆の表情が生き活きと輝いて見えました。

セミナーの内容も常にアップデートされているようです。自動車事故関連ではドライブレコーダーに基づく事故解析や、火災クレームでは、近年社会問題になっている特定修理業者によるトラブル事例などが取りあげられ、受講生たちも真剣な面持ちで聞き入っていました。

この後、5月26日にも第2回目のコンサルティングセミナーが開催され、第1回目のセミナーは6月に3日間予定されています。巷では第4波の到来と言われ不穏な空気が漂っていますが、安心して実施できるよう感染症問題が落ち着いてくれることを祈るばかりです。



（記事：教育委員会 野村記者）

.....

≪体制整備の豆知識Part 5≫ 2021.3. 22 ふうたのワンポイントレッスン Vol. 12 コンプライアンスガイド

お疲れ様です。ワンポイントレッスンPart 5 第12号をお送りします。

2020年度はコロナに始まり、そのままコロナの収束が見通せない年度末を迎えた中で、首都圏の1都3県に発出されていた緊急事態宣言が解除となりましたが、全く安心できる状況ではありませんね。

日常の生活は勿論ですが、リアルな「対面」を前提にしてきた保険募集の在り方も非接触、非対面の浸透に伴う消費者ニーズの変化や多様化に応じて新たな展開が始まっており、保険代理店にとっては新年度もチャレンジが続くことが想定されます。

一方で、コロナ禍が契機となって、新たな働き方（就業）や募集方法も芽吹いてきています。昨年12月に改定された損保協会作成の「募集コンプライアンスガイド」はこうした環境変化を受けて、従来のルールを改定したことはご承知の通りです。

この時期、経営者の皆さまは、新年度の事業計画を策定されていることかと思いますが、これまでの延長線上で今後の展開を考えるのではなく、コロナ禍による環境変化を踏まえた戦略を検討いただくことをご提案いたします。

まず、「経営管理面」では、就業規則の見直し、追補が必要です。コロナ禍を契機にテレワークが普及しましたが、今後新たな働き方として定着すると考えられます。また、テレワークが機能する環境の構築は、代理店のBCPにも役立ちます。

今回改定された「募集コンプライアンスガイド」では、募集人の要件にテレワークを取り入れた内容になっており、経営者としては募集人の管理面での注意が必要です。（募集人要件においても100%テレワーク可となっています）

また、今後は対面によるリアル面談からオンライン対面※ともいうべき新たな形態のリモート面談も増えてくると考えられます。その場合、顧客データを社外に送信したり、クラウドに保存することに伴う顧客情報漏えい対策が急務となります。

（※ 郵送や電話は典型的な非対面募集であり、損保募集においては、特に更新契約において、これまで非対面募集がかなりのウェイトを占めてきたのが実態です。これに対し、オンライン面談は、むしろデジタルを活用した新たな形態の「対面」というべきものであり、リアルとは異なる対応力が求められます）

「募集コンプライアンスガイド」の「個人情報の管理」の章には、代理店が遵守すべき主な事項として、経営者・従業員の遵守事項がそれぞれ明記されているので徹底してください。

次に「募集管理面」ですが、コロナ禍を契機にオンライン募集が容認され、急速に業界内に普及しています。損保では主に継続契約で電話や郵送による継続手続きが行われてきましたが、今後は生保・損保ともにインターネットによる契約募集が増えてくるものと想定されます。生保第一分野、第三分野では顧客とのリアルな面談による一次選択が常識になっていましたので、画期的な変化ということになります。

一方で、募集人にはリアルな対面募集と同等の説明責任が問われます。リモートによる適正な口頭説明はもちろん、リモート画面を通じた商品説明ツールや重要事項説明ツール等の明示が求められます。また、オンラインで募集を行う場合には、インターネットの通信環境の整備、並びに、万全のサイバーセキュリティ対策をとっておくことも重要です。

本年5月で改正保険業法が施行されて5年が経過します。5年前と比べて皆さまの経営体質はどう変わっていますか？周りの環境が変わる時代ですから、現状維持は後退でしかありません。常に「お客さまのためにできることは何か」を考え続けながら、体制整備（第一ステージ）から態勢整備（第2ステージ）へ、そして態勢強化（第3ステージ）へと飛躍していくことが求められます。態勢整備の取り組みに終わりはありません。

今回のコロナ禍を新たなチャレンジの機会と捉えて、健全で持続可能な経営管理態勢を構築することをご提案いたします。

〈作成：日本創倫株式会社 専務取締役（SEO）オフィサー事業部長 風間利也〉
配信：日本代協事務局