

「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.

■発行者
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

☆5月理事会のトピックスです☆

- 2020年度の最優秀支部、優秀支部が決定しました。
最優秀支部は、目標を全て達成した**和泉支部**です。
優秀支部は、**船場支部**、**堺支部**でした。

- 金融庁と代協会長の意見交換会**が開催されました。
(当日の議事録が出ています。各支部へお問合せ下さい)

保険代理店を代表する団体として、我々「代協」に、金融庁から
今回の設営が持ち掛けられました。

同様の取組みは、今後継続して実施される予定です。

保険代理店の持続的な発展に向けて皆様のご意見をお聞かせ
下さい。ご協力をお願いいたします。

- 山中会長講話「**なぜ私たちに代協が必要なのか?**」の
YouTube動画がUPされました。是非ご覧ください。

☆☆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 **ホームページ構築支援**
<https://www.osakadaikyo.or.jp/member/management/hp>
- ⑧ **ワンポイントレッスン**
「体制整備の実施状況」について。後掲しています。

Challenge50

5月の新入会員はゼロでした!



☆ 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!!

(決定)

8月24日 代理店賠償Webセミナー Chubb社講師

(予定・検討中)

- 6月 BCP策定のワークショップ
- 7月 南海トラフ巨大地震リスクセミナー (損保協会共催)
- 7月 損保・生保会社の決算を読み解く
- 10月 都市型震災で何が起るか (北摂支部)

～保険代理店のBCPの重要性は一般企業以上に高い～

第14期（第59期）通常総会並びに2021年度会員大会が開催されました

【初のオンラインによる通常総会】

5月20日（木）午後1時15分から、第14期（第59期）通常総会並びに2021年度会員大会が開催



されました。今年も新型コロナウイルスの影響で事前に通常総会評決権行使書を会員に求める緊急事態となり、総会は役員9名のみの出席となりました。

総会の開催にあたり、まず山中尚会長が「5年先はおろか3年先でさえ予想することが難しい状況です。1人で考えるのではなく、代協という組織を活用して日々最新の情報を得て、様々な代理店と

意見交換を行い、自身の判断を行うことが重要です。引き続き、積極的に代協を活用していただきたい。大阪代協では、その事業の目的を『保険代理店の持続的な発展と、職業魅力の向上を実現する。経営や保険本業にも役立つ、楽しい、魅力ある大阪代協をつくる』としています。私たちが選択した保険代理店、保険募集人という職業を発展させ、魅力あるものにしていくという理念をぶらさず貫いていきたい」と挨拶。

運営理念

「保険代理店の持続的な発展と、職業魅力の向上を実現する」
～経営や保険本業にも役立つ、楽しい魅力ある大阪代協をつくる～

存在意義・活動の大義

- 存続に必要な情報と経営判断のための交流の場が用意されている
- お客様のために真剣に取り組む代理店が存続できる業界を作る
- お客様は、信頼できる人から保険に入った方が安心する

続いて、保田信哉氏が議長に選任され、総会への出席数（評決権行使書提出者579名を含む）が会員数の半数を超える69.1%に達したことから総会が成立したことが報告されました。



今回の総会では次の6つの議案が諮られ、すべての議案について賛成多数で承認可決されました（カッコ内は報告者）。

- ・第1号議案「2020年度事業報告、収支報告の件」（新谷副会長）
「会計監査報告の件」（由良監事）。
- ・第2号議案「2021年度会員会費額の件」（山中会長）。
- ・第3号議案「2021年度事業計画の件」（山中会長）。
- ・第4号議案「2021年度予算の件」（安本副会長）。
- ・第5号議案「理事選任の件」（山中会長）。
- ・第6号議案「本総会の決議の主旨に反しない限り、その修正を会長に一任する件」（安本副会長）。

なお、理事選任では、佐野誠美氏の辞任に伴い、東支部・宮坂隆之氏が新たに選任されました。

最後に、原田知彦副会長が「コロナ禍においても、大阪代協は前年と同じように新たなことに取り組んでいくのでご協力をお願いします」と述べ、総会は終了しました。

【ご来賓をお迎えして開催された会員大会】

会員大会の様子はYouTubeチャンネル↓に投稿されています。当日参加できなかった皆様は是非ご覧下さい。

<https://www.youtube.com/watch?v=NAIinWfxZuk&t>

休憩をはさみ、午後2時30分から、会員大会が開催されました。

冒頭、山中会長が「私たちはお客様のために何ができるのか、代理店経営と保険業界のために何ができるのか、今できることを一生懸命頑張って参りましょう」と開会宣言。

来賓紹介の後、来賓を代表して財務省近畿財務局理財部金融監督第四課保険監督室・室長の米虫江里子氏が



挨拶に立ち、「顧客本位の業務運営はルールではなく、プリンシプルです。顧客本位が真に実践されるためには営業現場の第一線にある皆様が主役となり、創意工夫を凝らし目に見える形で徹底することが重要です。次に、代理店の皆様には顧客に対する情報提供、意向把握、確認義務とともに、適正な保険募集を行うための体制整備が求められています。それぞれの過程において、保険代理店、保険募集人自らの創意工夫により顧客との間でより充実した対話を創り出すことがベ

ストプラクティスにつながり、顧客からの評価につながっていくと思います。また、体制整備については代理店の規模や業務特性に応じてP D C Aサイクルをベースに整備することが求められています。体制は形を作って完了ではなく、より実効性のあるものとしてこそ意義あるものになります。こうした中で、募集業務の質を高め、顧客に選んでもらえる代理店になられることを期待しています。最後に、自然災害リスクの対応について、自ら被災しながらも顧客の安否や被害を確認しスムーズな保険金の支払い手続きをした代理店もあると承知しています。自然災害が頻発する中、顧客との接点である皆様が日頃からの地域に密着した活動を生かし、損保会社と連携し地域のため顧客のために引き続き最善を尽くしていただきたい」と、顧客本位の業務運営、保険募集体制整備、自然災害リスクへの対応の面から代理店に期待することを述べました。

続いて、日本損害保険協会近畿支部消費者部会長の磯田卓氏が「日本損害保険協会では今年度から第9次中期基本計画をスタートさせました。重点3課題として、

『持続可能なビジネス環境の整備』『災害に強い社会の実現』『損害保険リテラシーの向上』を掲げ取組みを開始しています。とくに『災害に強い社会の実現』と『損害保険リテラシーの向上』はお客様と直接接する皆様の協力が重要です。募集人最高峰の資格である損害保険トータルプランナーの認定を取得し、その取組みにより損害保険リテラシーの向上、そして顧客本位の業務運営を実現していただきたい」と挨拶しました。



その後、山中会長から、2020年度優秀支部の発表と2021年度方針が説明され、最優秀支部には和泉支部、優秀支部に船場支部並びに堺支部が選ばれました。

【重要テーマのBCP・事業継続力強化計画認定セミナー】

セミナーの録画はYouTubeチャンネル↓に投稿されています。当日参加できなかった皆様は是非ご覧下さい。

（前編）<https://www.youtube.com/watch?v=3jIPSSGJmsY>

（後編）https://www.youtube.com/watch?v=nxoazQNYk_U

記念セミナーでは、日本代協アドバイザーの粕谷智氏が「保険代理店BCP策定と事業継続力強化計画認定申請制度」をテーマに講演を行いました。

同氏は、中小企業が緊急事態を生き抜くためにはBCP策定が不可欠であるにもかかわらず、その策定率は16.9%（2019年度版中小企業白書）に過ぎない実情を紹介。「頻発する自然災害の中で、早期復旧と事業継続のために、保険代理店のBCPの重要性は一般企業以上に高く、保険人としての使命感を持って、お客様のリスク回避・軽減策を講じていく必要がある」と指摘するとともに、「BCP策定は、『代理店成長戦略』でもある」と強調しました。そして、日本代協が作成した「初めてでも大丈夫！保険代理店のためのBCP策定簡単ガイド」「事業継続力強化計画認定制度申請支援マニュアル」を使って、どのような手順で策定し、申請するかを具体的に説明しました。



お客様のリスク回避・軽減策を講じていく必要がある」と指摘するとともに、「BCP策定は、『代理店成長戦略』でもある」と強調しました。そして、日本代協が作成した「初めてでも大丈夫！保険代理店のためのBCP策定簡単ガイド」「事業継続力強化計画認定制度申請支援マニュアル」を使って、どのような手順で策定し、申請するかを具体的に説明しました。

最後に新谷香代子副会長の閉会挨拶ですべての日程を終えました。

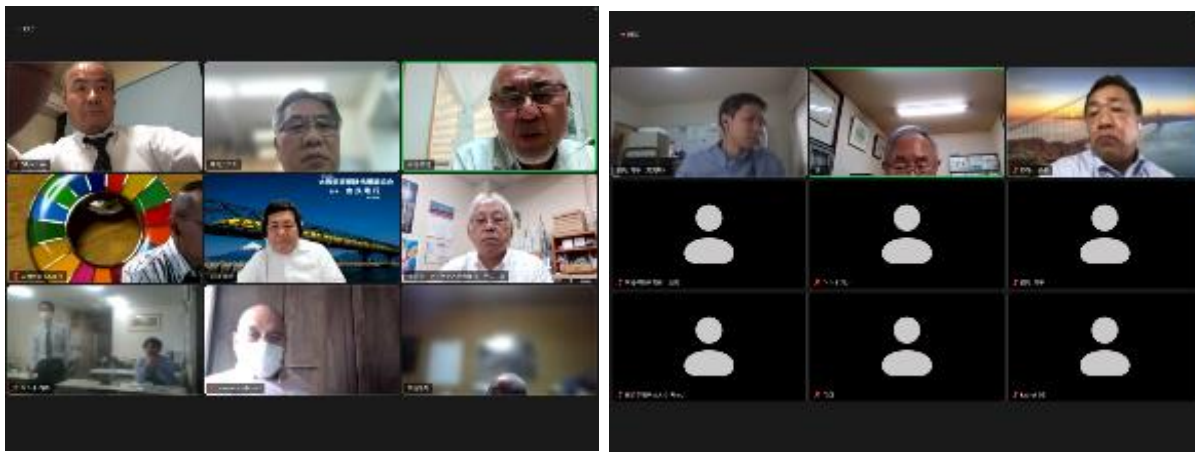
（記事：新日本保険新聞社）



当日出席された理事・役員の方々

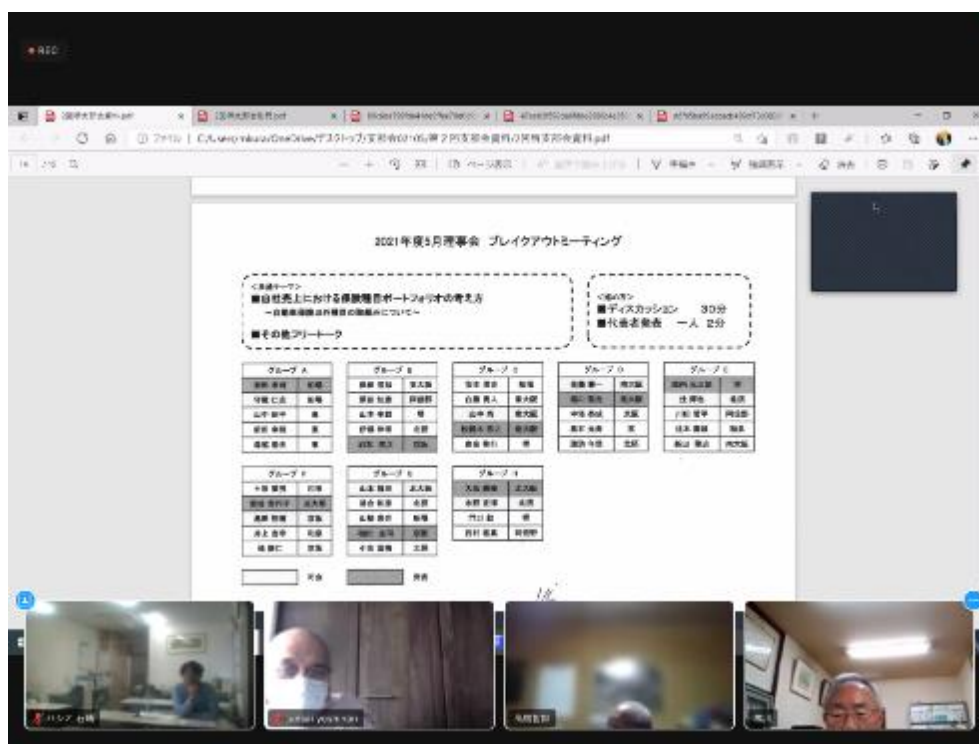
～■お客様情報の共有化、■早期更新、を徹底しておく事が重要～ 堺支部会が開催されました

2021年5月14日（金）午後5時から参加者18名でZoomによるオンライン支部会が開催されました。まず門口支部長からの理事会報告が行われ、委員会報告では企画環境委員会とCSR委員会の報告がありました。



CSR委員会からは今年度もコロナ禍で開催が危ぶまれている「御堂筋クリーンイベント」の代替案として「獣害から樹木を守る環境保全活動」を新事業と検討していると報告がありました。

また会員が支部会に参加しても一言も発言せず聞くだけの会議になっていることが多く、グループ分けをして誰もが発言できる「ブレイクアウトミーティング」の開催をしたいと支部長より提案がありました。この提案に参加者も賛同し、今後の支部会議で数回採用されることになりました。



フリートークでは、支部会員のオフィスに勤める社員1名がコロナ感染者の濃厚接触者に該当された貴重な体験談を聞くことができました。

その該当者は、発熱があり、PCR検査の結果「陽性」と診断され、約2週間のホテル療養で不自由な生活を送られたとのことでした。

幸いに今は、回復し日常業務に戻っているとのことでした。

当該募集人が、いわゆる隔離期間を強いられたことで、代理店として、普段から■お客様情報の共有化、■早期更新、を徹底しておく事の重要性を痛感したそうです。

また、保健所からは「事務所の広さ・座席の位置・勤務体制・昼食の取り方」等を口頭で確認されました。その結果、他に濃厚接触者がいないと判断され事務所内の消毒等は必要ありませんでした。

なお、この事務所では、4月よりコロナ感染予防対策として勤務体制を出社比率50%に抑えていたのが功を奏したとのことでした。

この体験談を聞き、自身の代理店事務所で対応策を共有したいと思いました。

（記事：堺支部 大谷記者）



《体制整備の豆知識Part 6》 2021.5.24
ふうたのワンポイントレッスン Vol. 2 体制整備の実施状況

代協会員の皆さま、お疲れ様です。ワクチン接種の順番が待ち遠しい今日この頃です。

さて、先月からお送りしている Part 6 では、自己点検について改めて解説しています。多くの代理店においては、体制整備を構築するために必要となる PDCA サイクルの C の主体は自己点検だと思います。

本来求められているのは「内部監査」ですが、規模的に難しいので自己点検に代えることは許容されています。ここで大事なことは形式ではなく実態です。どんな規模の代理店であっても、「合理的で実効性ある」監査を行うことは大前提です。

従って、自己点検を「営業とは関係ない余計な事」だから「なるべく時間をかけず感覚的に〇”にしておけばいい」程度の認識で取り組んでいると、大きな間違いを起こすことになります。自己点検は PDCA の起点であり、最も本質的な態勢整備の軸になります。形だけの点検でなく、深度の有る点検が必要となりますので、従業員全員での再認識とチェック方法等の周知徹底をお願いします。

上記認識の上で、第2回は「体制整備の実施状況」をテーマとします。改正保険業法が施行されて早5年となりますが、代理店主には体制整備が義務として法制化されました。体制整備（形）から態勢整備（実効性）に進めるためには PDCA サイクルを回すという表現が使われますが、今回はその実効性の観点から解説いたします。

（1）社内規則等の策定（Plan）**観点**：社内規則等を適切に策定しているか**【点検のポイント】**

- ・自社で全ての規定を策定することは当然 OK ですが、実際には保険会社作成の社内規程を自社の規定に置き換えておられる会員の方が多くと思います。これでも法的な問題はありませんが、保険会社の規定だけで自社の運営ができるはずはありませんので、自社の実態に合わせたカスタマイズや追加作成も必要になります。自社を適正に運営するために必要な規則と認識した上で、代理店の実態を踏まえて検討する必要があります。
- ・また、乗合代理店の場合は、各社の規定を束ねて自社規定に置き換えることは OK ですが、各社の規定には違いがあるはずで、単に「持ちよった」だけでは「態勢」にはなりません。各社の規定内容を確認の上、相違表を作成し、社内で共有することが必要です。
- ・規定は頻繁に変わります。常に最新の内容に更新しておく必要があります。確実に実施するために担当者を定め、その実施状況を点検項目にしておくことも有効です。
- ・規定類は従業員がいつでも閲覧できる状況になっていることが必要です。紙ベースでもいいのですが電子データに取り込んで、いつでも、どこからでも閲覧できるようにすることが有効です。

（2）適正な教育・管理・指導（Do）**観点①**：募集人の資格取得状況および資格の有効期限を適切に管理しているか**【点検のポイント】**

- ・募集人単位の資格取得計画が年初に策定されていますか？
- ・資格管理のデータは最新状態に更新されていますか？

その前提として、各募集人の資格取得状況、更新日、更新結果等が代理店内で管理されていますか？→資格の管理は保険会社任せでは×です。必ず自社で管理してください。

観点②：募集人に対して教育・管理・指導を適切に行なっているか**【点検のポイント】** → 日本代協アカデミーの活用が有効です！

- ・年初に募集人ごとの能力・特性に応じた自社の研修計画が策定されていますか？
（個々の強み・弱みが分かっていると実効性ある教育はできません。また、新人は勿論ですが、ベテランの募集人ほど新たな取り組みができていないことが多いので注意が必要です）
- ・研修の行程管理は行われていますか？記録は取ってありますか？
- ・研修実施後に理解度確認テストを実施して募集人ごとの強み・弱みを把握していますか？
確認テストは100点取れるまで実施していますか？
- ・欠席者への補講が確実に実施されていますか？（誰が行いますか？記録はありますか？）
- ・乗合代理店で推奨販売・比較説明を行なっている場合、募集人は自社の販売方針（パターン）を理解していますか？
ロープで確認していますか？（金融庁検査ではその場でロープが要求されます）

（3）自己点検等の監査（Check）**観点①**：自店で定めた社内規則等に沿って適切に業務を運営しているか**【点検のポイント】**

- ・募集人の自己点検は現物を確認しながら時間をかけて実施されているか？
（実効性を高めるためには、担当者同士の相互チェック方式も有効です）
- ・全項目に「○」がついていないか？「○」にした根拠はあるか？記録はあるか？

（改善が必要なことは多いはずですが、「○」を付けることが目的になっては本末転倒です。自社と募集人自身のレベルアップのために日々の改善を繰り返すサイクルを作ってください）

- ・ 自己点検は年複数回実施されているか？
- ・ チェックリストは管理者による精査、フィードバックが行われているか？ 管理者は書面等の現物を確認しているか？（○・×だけみても無意味です）
- ・ 経営者自身のチェックは行われているか？
自己点検では募集人等が主体となりますが、監査で本当に大事なことは「経営者のチェック」です。経営者自身がルールを破っていることもありえますので、弁護士に見てもらい、ベテランの業務責任者に見てもらい、社員に評価してもらおうといった取り組みが必要です。良くも悪くも小企業の場合は経営者が全てですので、チェックリストに基づく事務・業務点検以外に、「経営者自身のあり方をチェックする」目が必要です。
- ・ 補足ですが、整理整頓ができていない従業員は、ルールに沿った運営が疎かになっているおそれがあるので、要チェックです。

観点②：苦情等の対応・管理を適切に行なっているか

【点検のポイント】

- ・ 募集人は苦情等のお客さまの声の定義と報告ルートを正しく理解しているか？ 報告漏れはないか？ 記録・工程管理は適切か？
- ・ 保険会社に報告が必要なお客さまの声は漏れることなく、適切に報告、連携できているか？
- ・ お客さまの声が社内で共有されているか？ そのためにどのような取り組みが行われているか？

（４）改善に向けた態勢整備（Action）

観点：自己点検や苦情等で判明した不備の原因を把握のうえ、改善策・再発防止策等を策定して実施するなど、問題点の改善に向けた態勢を整備しているか

【点検のポイント】

- ・ 改善計画書などを用いて、点検で把握された是正項目を見える化し、行程を把握しているか？
- ・ 点検で把握された自社の課題を社内会議などで共有しているか？
- ・ 改善した具体的な事例はあるか？ 記録はあるか？ 改善の効果は出ているか？

◇ 主なものを列挙しました。自社の規模や業務の特性に応じて、それぞれのPDCAサイクルを作り上げ、日々の改善を繰り返しながらレベルを引き上げて下さい。「自社の取り組み」ですから、答えは皆さんの中にあります。どうぞよろしくお願いいたします。

[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]