

2022 年 保険モニタリングレポート

2022 年9月



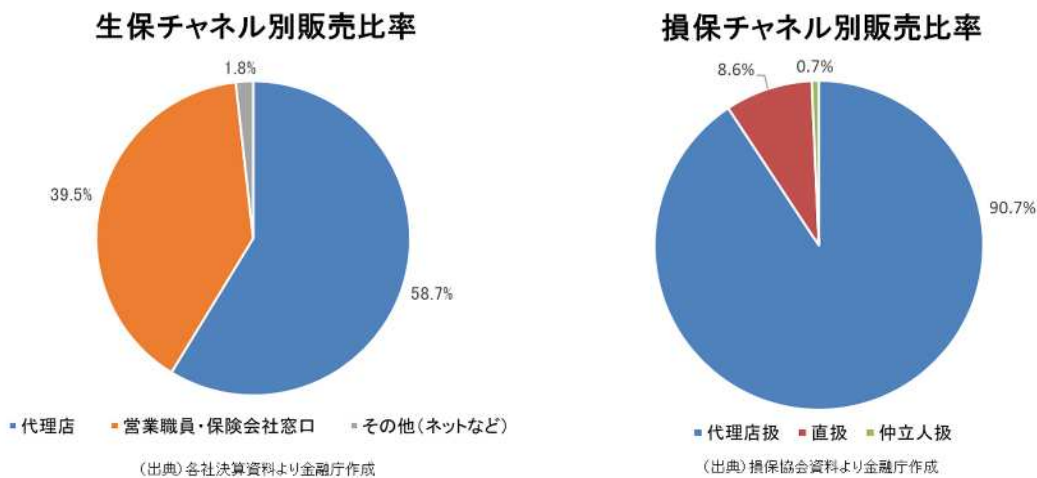
目次

はじめに	2
I. 持続可能なビジネスモデルについて	3
1. ビジネスモデル対話.....	3
2. デジタル化へ向けた取組み.....	12
II. 財務・リスク管理について	15
1. グループガバナンスの高度化.....	15
2. 自然災害の多発・激甚化への対応.....	20
3. 財務の健全性の確保.....	25
4. マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策.....	32
III. 顧客本位の業務運営について	35
1. 営業職員管理態勢の高度化.....	35
2. 公的保険を踏まえた保険募集.....	37
3. 節税保険への対応.....	43
4. 外貨建保険の募集管理等の高度化.....	45
5. 保障内容の見直しに関する顧客視点に立った商品設計.....	51
6. 保険代理店管理態勢の高度化.....	53
IV. 少額短期保険業者について	57
1. 財務の健全性及び業務の適切性の確保.....	57
2. 経過措置適用業者への対応.....	59
コラム	60

6. 保険代理店管理態勢の高度化

【金融行政上の課題】

生命保険代理店は、近年、営業職員チャンネルに並ぶ主力チャンネルに成長しており、損害保険代理店も引き続き損害保険会社の販売の大部分を占める主力チャンネルとなっている。生命保険・損害保険双方とも、保険代理店は顧客と保険会社を繋ぐ重要な役割を担っているところ、金融庁においては財務局⁷²とも連携しつつ、保険代理店監督について検討を行い、その高度化を進めていくことが必要である。



【昨事務年度の実績】

(1) 保険代理店事業報告書の改正

規模が大きい特定保険募集人に該当する保険代理店⁷³に作成・提出を義務づけている事業報告書に関して、モニタリングの端緒の効果的な把握や、代理店による自律的な態勢整備への活用等の観点から、所要の改正を実施した。更に、保険業界・当局双方の事務負担の軽減を図る観点から電子ファイルによる提出に統一した。

(2) 保険代理店ヒアリング

2016年の保険業法改正(保険代理店の体制整備義務を追加)以降、毎事務年度、財務局と協働して保険代理店の実態把握を進めてきた。昨事務年度は、90代理店⁷⁴を対象にヒアリン

⁷² 福岡財務支局及び沖縄総合事務局を含む。

⁷³ 保険業法施行規則第236条の2の要件を満たす保険募集人。

⁷⁴ 財務局にて80代理店のヒアリングを実施。また、法人向け商品の販売に係る実態把握の観点で、金融庁にて10代理店のヒアリングを実施。

グを実施した⁷⁵。

① 障がい者の利便性向上

金融庁では、障がい者の社会的障壁の除去に向けた金融事業者の取組みを促しており、保険業界に関しては、営業現場である保険代理店の取組実態を把握することが実効性確保の観点から重要であることから、ヒアリングを通じて取組状況を確認した。

また、代筆等の障がい者に配慮した取扱いに関する内部規程の整備については、ヒアリングを行った保険代理店のうち、半数以上の代理店が未整備であり、まずはこれらの整備が進められることが重要である。

更に、障がい者対応に関する研修については、ヒアリングを行った大規模代理店のうち、4割程度の代理店で実施されており、保険会社が実施する研修に参加する事例や保険会社の研修資料を活用して研修を行う事例など⁷⁶が見られた。

② サイバーセキュリティ

金融庁では、これまで金融機関におけるサイバーセキュリティの確保やシステムリスク管理態勢の強化の重要性を踏まえ、取組みを促してきた。

保険代理店のサイバーセキュリティ対策については、多くの代理店で保険募集人が使用するIT端末(PC)に係る管理規程の整備等が行われていた。一方で、大規模代理店においても、サイバーセキュリティ対策に関する担当部署を設置していない事例や、各種管理規程やコンテンツポリシーを整備していない事例もあり、更なる取組みが必要である。

③ その他(新型コロナを踏まえた対応)

足元の事業環境を踏まえ、With/After コロナにおけるビジネス環境の認識・取組み変化についても確認した。

多くの保険代理店において、非対面での対応を希望する顧客ニーズの増加を認識しており、代理店独自でWeb面談(非対面募集)を行う環境整備を進めているほか、Web面談の活用に関して効率的な営業活動の観点から前向きに捉える⁷⁷代理店もあった。

他方、保険会社に対しては、Web面談用の募集関係資料が少ないことから、Web画面での説明に利用可能な募集関係資料の整備を望む意見もあった。

⁷⁵ 本項目に記載した内容のほか、節税保険への対応や公的保険制度を踏まえた保険募集のあり方についてもヒアリングを実施。結果はそれぞれⅢ.1(節税保険)、Ⅲ.6(公的保険)を参照。

⁷⁶ このほか、自社として外部の研修に参加するといった取組みも見られた。

⁷⁷ 例えば「地理的デメリットが無くなり、時間が有効活用できた」、「効率的な活動が可能となり、活動量も増やせる」との意見があった。

(3) 生命保険会社による代理店管理の高度化の促進

生命保険乗合代理店に対する生命保険会社からの代理店手数料については、顧客への意向把握や比較推奨に係るプロセスが歪められることのないよう、販売量の多寡だけではなく、代理店の役務やサービスの品質（いわゆる業務品質）を反映して、その妥当性を合理的に説明できることが重要である。金融庁では、これまでも顧客本位の保険商品提案が行われるよう、課題提起等を行ってきた。

こうした課題提起等を踏まえ、各生命保険会社においては、生命保険乗合代理店の業務品質を代理店手数料に反映する取組みを進めてきている。また、生命保険協会においてスタディグループ⁷⁸が設置され、2021年12月、業務品質評価基準と生命保険協会による評価運営のあり方について取りまとめが行われた。生命保険協会では、業務品質評価基準による評価運営を2022年4月から開始している。

(4) 損害保険代理店との円滑な連携

これまで、一部の代理店において、損害保険会社が代理店の統廃合を強引に進めている、或いは、代理店手数料ポイント制度の導入により、零細な代理店の手数料が減少している、といった指摘もある。

こうした課題は、損害保険会社と代理店との委託契約に定められた民民間の契約に基づくものであり、そのあり方については当事者間でよく話し合い解決すべき事項であるが、金融庁としても、損害保険会社に対して、一方的な対応とならないよう、代理店の意見をしっかりと聴取する等、丁寧な対応に努めるよう促しており、損害保険会社においても、ここ数年、代理店側の主張に配慮し、様々な対応を行っている。

しかしながら、一部の代理店からは懸念の声が継続的に挙がっていることを受け、金融庁では、2022年4月に日本損害保険代理業協会及び傘下の都道府県代理業協会との意見交換会を行った。各都道府県代理業協会からは、損害保険会社の取組みや協力への感謝の声があった一方、制度や報酬体系の見直しへの丁寧な対応を求める意見が引き続き聞かれた。

このような声を踏まえ、金融庁では、2022年6月に、損害保険協会との意見交換会の場において、引き続き、代理店と損害保険会社の対話をフォローしていく旨を伝えるとともに損害保険会社に対して、課題解決に向けた自主的な取組みを求めた。

(5) 内部監査ヒアリング（生命保険代理店管理）

金融庁では、例年、保険会社の内部監査態勢についてモニタリングを実施し、高度化に向けた取組みを推進している。昨事務年度においては、代理店を主な販売チャネルとしている生命保険会社を対象として、代理店管理に対する内部監査態勢の実態や、その実効性等につい

⁷⁸ 2020年4月設置。生命保険協会が事務局・座長を務め、生命保険会社（全42社）、生命保険代理店（13社）、社団法人（3団体）が委員となり構成される。生命保険協会顧問弁護士及び金融庁がオブザーバーとして参加。

て対話を行った。

その結果、各生命保険会社の代理店に対する内部監査態勢は様々⁷⁹であることが確認された。また、一部の社においては、以下のとおり、内部監査の実効性等が確保されていないなど、改善が必要と考えられる事例が認められた。

- ・ 外資系生命保険会社において、本邦のローカルリスクに関する内部監査を全く実施していない上、2線が実施している代理店検査の実効性等を確認していない事例
- ・ リスクアセスメントにおいて、監督指針の改正や税制改正といった外部要因を踏まえた新たなリスクを検知・評価できておらず、重要なリスクに関する監査を行っていない事例
- ・ 特定の保険商品や代理店における販売の急増等をリスク予兆の一つとして捉える視点が不十分であり、このような販売動向に関するリスクを看過している事例

【本事務年度の方針】

以下の施策を通じて、各財務局との連携を一層強化しつつ、顧客本位の業務運営の更なる推進に向けて、より効果的・効率的な保険会社における代理店管理態勢の向上を促していく。

(1) 保険代理店ヒアリング

公的保険制度を踏まえた保険募集等の行政課題に関して、引き続き、各財務局と連携して代理店ヒアリングを実施し、実態把握を進めていく。

(2) 生命保険会社による代理店管理の高度化の促進

各生命保険会社・代理店において、生命保険協会の業務品質評価基準等を活用するなど、代理店の業務品質向上に資する取組みが浸透するよう促していく。

(3) 損害保険代理店との円滑な連携

昨事務年度の対話等で認識された課題に対する各損害保険会社の取組状況について、引き続きフォローアップを行うとともに、顧客本位の業務運営を更に推進する観点から、財務局と緊密に連携して、損害保険会社と代理店の双方との対話を実施し、両者の円滑な連携を促していく。その際、代理店の業務品質管理についても、代理店の規模特性を踏まえつつ高度化を図るよう、両者に促していく。

⁷⁹ 例えば、監査部門が生命保険代理店に直接監査を実施している社や、コンプライアンス部門等の2線が検査・点検を実施し、内部監査部門がその実効性等を確認することとしている社などがあった。