

ふうたのワンポイントレッスン

Vol.9 代理店監査におけるプロ代理店の体制（態勢）整備課題（9）
～コンプライアンス問題の未然防止策～

体制整備の豆知識の Part7、9 回目は「コンプライアンス問題の未然防止策」についてお届けします。

保険募集にあたっては、保険業法等の法令を遵守するとともに、監督官庁である金融庁が策定した「保険会社向けの総合的な監督指針」（以下「監督指針」）等の主旨を踏まえ、適正に業務を行うことが求められています。また、保険募集および保険金支払は、保険事業を遂行するうえで重要な業務であり、いずれの業務においても健全かつ適正な業務運営を確保することが必要です。

保険募集において、お客さまからの信頼を得るためには、代理店の皆様が保険募集に関する法令等に則り、お客さまに対し適切な情報を提供するとともに、重要事項をお客さまが理解できるよう十分に説明のうえ、意向に沿った保険を提案することが大切です。

また、2016年5月に改正保険業法が施行され、代理店および募集人に対する体制整備義務が導入され、保険業法等の各種関連法令や所属保険会社のルール等を遵守のうえ、保険募集に関する適正な業務運営を確保し、保険募集の健全かつ適切な運営を確保するための内部管理態勢を整備することが、法令上、義務化されています。

今回は、保険代理店においてコンプライアンス問題の未然防止策として、以下のような取り組みが考えられますので、自社において参考にしてください。

1. 法令遵守の徹底

保険代理店は、保険業法や金融商品取引法など遵守しなければならない関連法令やルールを明確に定め、コンプライアンスマニュアルを整備し、全従業員に周知徹底することが必要です。また、社内にコンプライアンスの専門的な部署を設け、法令の改正や変更にも迅速に対応することが重要です。

【ご注意】：合併・統合や事業承継に伴い、代表権を有する役員および監査役等の追加・退任・変更等があった場合の取扱い

代表権を有する役員は、募集人届出ではなく、代表者として登録が必要です。代表者について、追加・退任・変更等があった場合は、登録事項変更の届出が必要です。また、募集人として届け出ている者が代表者に就任する場合には、募集人届出の廃止手続きが必要となります。

また、代表権を有する役員を退任し、代表権のない役員または使用人になる場合で引き続き保険募集を行う場合は、事前に募集人として財務局等への届出を行う必要があります。

2. 教育・研修の実施

保険代理店は、保険商品の販売において高い専門性が求められます。そのため、社員の教育・研修を積極的に実施し、保険商品に関する業務知識や法令等遵守の意識を高めることが重要です。

全従業員に対して、コンプライアンス（法令等遵守）に関する教育・研修を実施することで、法令等遵守の意識を醸成することができます。

また、新入社員には、保険商品に関する業務研修とともにコンプライアンス研修を必ず受講するように指導・教育する必要があります。

【保険募集に係る関連法令等】

- 1) 保険業法、2) 保険法、3) 金融サービス提供法、4) 消費者契約法、
- 5) 会社法、6) 刑法、7) 犯罪収益移転防止法、8) 個人情報保護法、
- 9) 障害者差別解消法

3. 監査体制の整備

保険代理店は、内部監査部門や専担者を設置し、社内のコンプライアンス状況を常に監視することが必要です。また、定期的に外部監査を実施することで、自社のコンプライアンス状況を客観的に評価することができ、外部の専門家による監査を行うことで、より高い信頼性を確保することができます。

4. 顧客(お客さまの声)対応の徹底

保険代理店は、顧客保護の対応について最優先することが求められます。そのため、顧客対応においては、誠実・公正・信義の原則を守り、顧客に適切なアドバイスを提供することが重要です。また、顧客からの苦情やクレームなどお客さまの声に対しては、迅速かつ適切な対応を行うことが必要です。

お客さまの声は、「お褒め」につながった顧客対応を社内共有して増やし、「苦情やクレーム」は減らしていく必要があります。そのためには、顧客が求めている「依頼や要望」なども集積し、分析することで、業務運営の問題点や課題が事前に把握でき、対策を講じることで「苦情やクレーム」に発展することを減らすことができます。また、コンプライアンス問題についても把握することが可能となります。

5. 内部規程の整備・遵守

保険代理店内での就業規則など社内規則・ルールや業務規程を定めた内部規程を整備し、全従業員に周知徹底することが必要です。また、内部規程に違反した場合の罰則や報告体制なども明確化しておくことが大切です。

6. ハラスメント防止策の強化

セクシャルハラスメントやパワーハラスメントなどの問題について、社内のルールを明確にし、適切な対応を徹底することが重要です。また、相談窓口を設置することで、被害者の声を受け止め、早期解決につなげることができます。

7. リスクマネジメントの強化・徹底

保険代理店は、リスクマネジメント体制を整備し、コンプライアンスに関するリスクを定期的に評価・監視し、必要に応じて対策を講じる必要があります。また、リスクの発生を予測し、事前に対策を講じることで、問題を未然に防止することができます。具体的には、リスクマップの作成やリスク対応のプロセスの確立などが含まれます。

8. 経営陣のリーダーシップ

経営陣は、コンプライアンス遵守の重要性を理解し、社員に正しい指導を行うことが必要です。また、社員からの意見や提案を積極的に受け入れ、組織全体でコンプライアンス意識を高めることが必要です。

以上のような取り組みを徹底することで、保険代理店におけるコンプライアンス問題の未然防止につなげることができます。

作成：日本代協アドバイザー 日本創倫株式会社 代表取締役（CEO） 山本 秀樹

配信：日本代協事務局