

ふうたのワンポイントレッスン

～Vol.3 保険業法の改正点（1）「意向把握義務」の導入について～

代協会員の皆さまが実効性のある「自己点検」が実施できるように「代理店自己点検レベルアップ講座」の内容に沿ったテーマをシリーズで、7月より毎月配信しています。

<https://www.nihondaikyo.or.jp/guideline/17333/>

社内点検者のレベルアップに是非ご活用ください。

今回は、改正保険業法で示された募集ルールの中の一つ「意向把握義務」について説明します。

この「意向把握義務」は、法令対応として保険商品の募集にあたっては、次の手順(プロセス)で業務遂行し、その顧客の意向をあとで検証できるように記録しなくてはなりません。

- ▶まず、顧客の意向を把握した上で、顧客の意向に沿った保険商品を勧める。
- ▶そして、その商品が間違いなく顧客の意向に沿った保険商品であることを確認する。
- ▶その上で、契約する。

といった手順を踏んで「意向把握」する義務を負うため、定められた社内ルールが必要です。

具体的には、「意向把握」を遂行する過程(プロセス)において用いたもの、あるいは作成した帳票などに内容を記録として保存しなければならないということです。

保険商品に説明にあたっては、次のような手順をルール化し、記録や保管しておく必要があります。

1. 意向把握に用いたもの
2. 顧客の最終的な意向決定プロセスにおいて比較説明または、推奨販売したもの
3. 顧客の最終的な意向を確認した内容などの記録をどの帳票を用いて、誰がどのように説明を行って、どのように募集管理するのか

など、適切にルール化しておくことが必要となります。

意向把握については、主に次の 3 つの方法 があります。また、これらを組み合わせた方法もあります。

- 1) 意向把握型 : 事前に顧客の意向をアンケートやヒアリングで把握するやり方です。
- 2) 意向推定型 : 顧客属性、いわゆる、顧客の性別、年齢、家族など生活環境などに基づいて、顧客の意向を推定するやり方です。
- 3) 意向補償型 : あらかじめ自動車や不動産購入等に伴う補償を希望する顧客に対するやり方で、補償が「主な」意向や情報であることからそれらを把握して行うやり方です。

STEP1 では、この 3 つのいずれかに分類します。

STEP2 では、商品・プランの説明をします。

- 1) 意向把握型では、顧客の意向に基づいたプランを作成し、顧客の意向とプランの関係性をわかりやすく説明・提案します。
- 2) 意向推定型では、個別プランの作成・説明を行う都度、設計書等の保険の商品内容を情報として、顧客に説明する内容の特性箇所を募集人が把握した顧客の意向と個別プランの関係性をわかりやすく説明・提案します。
- 3) 意向補償型では、顧客の意向に基づいたプランを作成し、顧客の主な意向とプランの関係性をわかりやすく説明・提案します。

STEP3 では、最終的な意向と当初意向との比較を行います。

両方の意向がわかりやすく比較できるように記載し、両者に相違点がある場合は、どこが、なぜ、どのように変わったのか、わかりやすく説明します。

STEP4 では、契約前の顧客の最終的な意向と、当該契約内容が合致しているかを顧客、および募集人が確認します。

それぞれにあった手順で「意向把握」を行っていくことになります。

内部監査、および社内点検では、この意向把握のやり方を理解しておくことは、チェックを行う際、的確に確認・点検する内容を指示し、不備を指摘することができます。また、募集人を教育指導する際にも役立ちます。

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