

ふたのワンポイントレッスン

～Vol.5 保険業法の改正点(3)

「保険募集人(代理店)の体制整備義務」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。

今回は保険業法の改正点、3つ目のポイント「保険募集人(代理店)の体制整備義務」の導入について説明します。

大型乗合代理店が増えてきたことを踏まえ、「保険会社」が監督責任を負う従来の募集人規制に加え、「保険募集人」に対し募集の実態に応じた体制整備を行うことが義務付けられました。

また、同時に大規模特定保険募集人の帳簿備え付けも義務化されました。これは事業所毎に保険料、手数料等を記載した帳簿書類を作成し、保険契約締結日から5年間は適切に保存しなければならないというものです。

このように2016年5月29日より新たな募集ルール等の規制が導入され、これが代理店に適用されることになりました。

この業法改正の狙いは、より顧客本位な業務運営を実行させるため、保険業法は「顧客保護」を適正に代理店が行うことにあります。目的の達成には「PDCAサイクル」を回して、作成・実行・確認・修正していくことが必要です。

「PLAN」まず、社内規則等の策定をします。

「DO」適切な教育・管理・指導を実行します。

この「PLAN」と「DO」で「体制整備」をします。つまり、具体的に「形」をつくることを目指します。

まず、組織運営のための社内規則・ルールを作ります。作られた社内規則・ルールを社内に周知させるための研修を実施し徹底することが大切です。

そして、「CHECK」で、自己点検や内部監査を行って、不備が無いが、適切に実行できているかを確認します。

「ACTION」では、「CHECK」の結果を受けて、改正保険業法や監督指針等で要求されている態勢を社内規則や社内仕組みを構築して、改善すべき点、課題や問題点が判明したら、それらを修正し、適正な実態になるように「態勢整備」します。すなわち「CHECK」して「ACTION」により態勢を構築して整える「態勢整備」を行うことで、社内規則・ルールの「形」を機能させます。

保険代理店の態勢整備において特に重要な項目として、例えば、以下の項目が挙げられます。

1. 保険募集管理態勢の整備（特に、顧客への情報提供義務、顧客の意向把握・確認義務を十分に履行できる態勢の整備）
2. 重要事項説明や顧客情報の適正な取扱いなど、保険募集業務の健全かつ適切な運営を確保するための体制の整備（保険業法 294 条の 3 に定める体制整備義務）
3. 苦情処理に関する内部管理態勢の整備
4. 顧客保護のための態勢整備（特に、高齢者等に対する説明責任、適合性の原則を十分に果たすことができる態勢の整備）

保険代理店の態勢整備は、「顧客本位の業務運営」を実行し、実現するために保険代理店が自ら顧客本位となる取組方針を掲げ、自社の方針に沿った業務運営を追求し実践することが重要です。単に、保険代理店に共通するような保険会社提供のマニュアルを備え、社内規則・ルールを作成するだけでは形式的な体制整備であり不十分で、保険代理店が創意工夫して、顧客本位の業務運営を実現するための態勢整備に取り組むことが大切です。

代協会員の皆さまが実効性のある「自己点検」を実施するためには、代理店点検者が以下のような取り組みや対応を実行できるようにすることが重要です。

・「代理店点検者」は、「顧客保護」を行う体制(態勢)整備をするための PDCA サイクルの過程で、改善すべき点や課題・問題点が無いが「CHECK」をする重要な役割を担っています。

・「代理店点検者」は、「点検・監査」を行うことで、内部管理体制の実効性を検証し、その結果(課題)を経営陣に報告して、経営や業務改善につなげていく重要な役目を果たします。

・「代理店点検者」は、その役割において、組織の適正な業務運営ができる体制を構築する重要な使命を担っています。

代理店経営者は「代理店点検者」を選任し、「代理店自己点検レベルアップ講座」を受講してもらうことで、点検者は自己点検に必要な知識を得ることができ、適正な代理店業務をPDCAサイクルで継続実施することができるようになります。

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