

ふうたのワンポイントレッスン

～Vol.6 代理店点検者による実際の点検について～

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、代理店点検者が実際に自己点検を実施する内容や注意点について説明します。

1.自己点検責任者の遵守事項について

自己点検責任者は、次の事項を遵守します。

- (1)点検は全て事実に基づいて行い、かつその判断および意見の表明について公正であること。
- (2)職務上知りえた事項を正当な理由なくして他に洩らさない。
- (3)いかなる場合においても、点検を受ける者に対し、業務の処理方法について直接指揮命令を行わない。

2.被点検部署の遵守事項について

被点検部署は、円滑かつ効果的な点検が実施できるように積極的に協力します。

《自己点検の実施》

1. 自己点検の事前準備

- (1)自己点検責任者は、「自己点検計画」を作成し、取締役会で承認を得ます。

「自己点検計画」は、具体的には「点検時期」「頻度（回数）」「点検の対象」「点検項目」などを決定し、スケジュールを作成します。

代理店 Web 監査による「点検項目」は、以下のようになっています。

- 1.経営管理（ガバナンス）状況：17項目
- 2.教育管理指導状況：9項目
- 3.体制整備状況：6項目
- 4.業務遂行状況：38項目

- (1) 登録・届出・資格有効期限管理 : 5 項目
- (2) 保険募集管理 : 16 項目
- (3) 顧客対応 : 1 項目
- (4) 個人情報管理 : 11 項目
- (5) 反社会的勢力に対する業務運営 : 1 項目
- (6) 外部委託先管理 : 2 項目
- (7) その他 : 2 項目

・フランチャイズ代理店の場合の誤認防止

・テレマーケティング

5.生保募集固有の体制整備状況 : 9 項目

- (2)自己点検責任者は、点検の実施に先立って、「自己点検日程表」を被点検部署の長に通知し、日程の合意を得るとともに「自己点検項目」を通知します。

2. 自己点検の方法

自己点検責任者は、点検項目におけるチェックの目的と内容を十分に理解することが大切です。

また、法令や社内規則ルールに従って実施できているかを資料等（証跡）により適正に判定します。

自己点検は、書面点検および実地点検の併用によって実施します。

- (1)自己点検責任者は「募集人自己点検シート」を用いて、被点検部署の募集人の現状確認と、各種運用実施記録の確認、現物確認等を実施する。
- (2)自己点検責任者は、実地点検に際し通常業務に著しく支障を与えないように実施する。
- (3)自己点検中に不祥案件など経営に重大な影響を及ぼす活動が発見された場合は、点検を中止し、直ちに社長へ報告し、今後の対応について指示を仰ぐ。
- (4)自己点検の記録の保存期間は 5 年間とし、自己点検責任者が保存する。

3. 自己点検結果(自己点検報告書)の報告

自己点検責任者は、点検終了後、点検結果の概要を被点検部署に説明し、合意を得るものとします。また、不備が見つかった場合は、店主・内部管理責任者に報告します。

- (1)自己点検責任者は、点検終了後、「自己点検報告書」を作成し、部門の管理責任者へ報告する。
- (2)「自己点検報告書」には、点検実施の状況および「不適又は不備」また、その他、改善すべき事項がある場合は、「不適又は不備」と区別し記載する。
- (3)部門の管理責任者は、報告を受けた「不適又は不備」および改善すべき事項に対する是正処置および予防処置について、「是正処置および予防処置」に掲げる手続きによる実施を指示し、処置結果の報告を受ける。

(4)自己点検責任者は、前項で指摘した事項に対して被点検部署が改善に取り組む場合、改善の実現に向けた支援を被点検部署に行う。

(5)自己点検報告書の保存期間は5年間とし、自己点検責任者が保存する。

4. 是正処置および予防処置

運用の確認および点検の結果により「不適又は不備」又は「不適又は不備」ではないが改善を要する事項に対して、是正処置および予防処置を実施します。

自店のルールや所属保険会社の規定等に従った改善策を策定し、改善実施する。改善実施には、改善チェックリスト等を用いて、当該不備が改善されているか改めて確認し、確認した証跡は、定められた期間、保存・保管します。

4.1 是正処置および予防処置の責任者

(1)「不適又は不備」に対する是正処置および予防処置については、募集管理責任者がその責任者となり、各処置を実施する被点検部門に改善を指示します。

(2)被点検部門は、次の業務を行います。

- 1 「不適又は不備」および改善を要する事項について是正処置および予防処置を立案する。
- 2 期限内に立案した是正処置および予防処置を実施する。
- 3 実施した是正処置および予防処置の結果を記録する。

4.2 是正処置および予防処置

(1)募集管理責任者は、次のいずれかに該当する場合、是正処置および予防処置を実施します。

- ①点検の結果「自己点検報告書」により「不適又は不備」又は「不適又は不備」ではないが改善事項と判断された場合
- ②保険募集に係る業務においてコンプライアンス違反、個人情報い事故等の緊急事態が発生した場合
- ③外部機関から「不適又は不備」と指摘された場合で、特に苦情の内容が「不適又は不備」に該当する場合

(2)募集管理責任者は、前条の「不適又は不備」の内容を確認し、是正処置および予防処置の立案を被点検部門の部門責任者に指示します。

(3)被点検部門の部門責任者は、原因を特定し「不適又は不備」の再発防止となる是正処置および予防処置の立案し、実施期限を明記して募集管理責任者に報告します。

(4)募集管理責任者は、「改善指示書兼処置報告書」に各処置を承認します。

4.3 是正処置および予防処置の報告

(1)被点検部門の部門責任者は、前条の是正処置および予防処置を、期限内に実施します。

- (2)被点検部門の部門責任者は、その結果および実施日について「改善指示書兼処置報告書」の結果欄にまとめ、募集管理責任者に提出します。
- (3)募集管理責任者は、自己点検責任者に再発防止策の有効性の評価を依頼します。
- (4)自己点検責任者は、期限内に是正され、「不適又は不備」の再発防止が有効に施されていることを確認し、募集管理責任者の承認を得ます。

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