

ふたのワンポイントレッスン

～Vol.7 経営管理（ガバナンス）体制について～

令和6年元日に発生した能登半島を震源とする地震・津波により被災された会員およびそのご家族、従業員の皆様に心よりお見舞い申し上げますとともに、皆様の安全と一刻も早い復旧をお祈り申し上げます。

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、経営管理(ガバナンス)体制について説明します。

具体的な点検項目については、「代理店 Web 監査シート 1」の次の4つの管理体制が整備できているか点検していきます。

- 1.経営管理(ガバナンス)体制
- 2.法令等遵守(コンプライアンス)体制
- 3.内部監査体制
- 4.店舗・事務所保管管理体制

■ 1.経営管理(ガバナンス)体制

経営管理(ガバナンス)体制は、外部監査では、基本的に経営者に対するヒアリングになります。社内点検では、経営者の方は、次の項目内容について確認・点検し、必要により見直しをしてください。

1)自社の規模・特性に応じた顧客本位の業務運営方針(FD宣言)およびKPI指標が定められていますか？

→経営計画や事業計画に策定された顧客本位の業務運営方針(FD宣言)およびKPI指標が記載され、または、社内掲示など周知されていることを点検・確認する。

2)経営会議(含む取締役会)が定期的開催され、課題の改善・共有が図られ、議事録が作成されていますか？

→経営判断が必要な議事等について、社員から報告・連絡・相談ができる機会として定期的に経営会議(含む取締役会)の開催・運営が明確になっていることを確認する。

3)経営陣(取締役等)による責任分担や分掌体制ができていますか?

→組織図や役割分担表等が適切に作成されていることを点検し、経営陣(取締役等)により適切な役割分担が策定され、明確になっていることを確認する。

4)経営方針に則り、目標達成に向けた具体的なアクションプランや役割分担等を定めた経営計画や事業計画が策定されていますか?

→経営陣(取締役等)により策定された経営計画や事業計画が社員に明確に示され、理解されて実行されるような体制になっていることを確認する。

5)業務運営で発生する課題(苦情・賠償等)の報告や把握ができ、対応できる会社全体(含む出先支店等)の仕組み(1 苦情等の記録・2 業務改善・3 代理店賠償補償)について、PDCA サイクルによる体制ができていますか?

→お客さまの声管理簿で苦情等について、分析ができるように記録・管理し、発生原因を取り除くような再発防止策が作成されて苦情が解決されていることを確認し、万が一、代理店賠償が発生しても会社として補償ができるように代理店賠償保険等により対応できる体制を確認する。

6)【出先支店等がある場合】経営陣(取締役等)による定期的な出先支店等へ訪問(目的・記録等)や業務運営の管理指導がされていますか?

→出先支店などの拠点がある場合、支店管理規程が策定されて定期的な訪問が行われ、記録を作成・保管していることを点検する。

支店管理規程の確認および支店訪問記録に訪問日時、訪問者、打合せ内容、課題等の記載を確認する。

■ 2.法令等遵守(コンプライアンス)体制

法令等遵守(コンプライアンス)体制では、次の項目について確認・点検ください。

7)法令等遵守の方針やコンプライアンスプログラムを策定し、コンプライアンス管理(統括)責任者・部署等を任命・設置していますか?

→法令等遵守の方針およびコンプライアンスプログラムを策定し、社内に周知されていることが重要です。また、コンプライアンス管理(統括)責任者を任命し、部門や部署が定められていることを組織図等で明確になっているか点検する。

8)保険会社提供または自社作成のコンプライアンスマニュアルを自社のマニュアルとして定め、社内に周知していますか?

→保険会社作成または自社作成のコンプライアンスマニュアルを全社員に保持させ、社内のコンプライアンス研修等で社内に周知していることを点検する。

9)社員に就業規則の懲戒規定の内容を理解させていますか?

→就業規則の懲戒規定について、社内規則として理解し、遵守していることを点検する。

■ 3.内部監査体制

内部監査体制では、次の項目について確認・点検ください。

10)内部監査規程・ルールが定められていますか？

→内部監査規程が策定され、規程に従った運営や内部監査が毎年実施されていることを点検する。

11)出先支店等も含め、毎年定期的な内部監査(含む自己点検)が実施されていますか？

→前年実施した内部監査報告書(含む自己点検表)を点検する。また、前年実施の内部監査(含む自己点検)が行われている場合、監査報告書(含む自己点検結果表)が適正に作成・保管されていることを確認する。

12)内部監査(含む自己点検)や保険会社の点検・監査等で指摘や発見された課題については、PDCA 手法で是正・改善されていますか？

→前年実施した内部監査(含む自己点検)で指摘された項目が是正・改善されていることを点検する。また、前年の内部監査(含む自己点検)の指摘事項が計画的に是正・改善されていることが記録、保管されていることを確認する

13)内部監査(含む自己点検)で発見・指摘された事項や是正・改善された課題を社内で共有していますか？

→前年実施した内部監査(含む自己点検)で指摘された項目が適正に是正・改善されていることを点検する。また、前年の内部監査(含む自己点検)の指摘事項が計画的に是正・改善内容が記録、保管されていることを確認する。

14)再発している課題はありませんか？

→前年実施した内部監査(含む自己点検)で指摘された項目について、再発している項目が無い点検する。また、前年の内部監査(含む自己点検)で指摘された項目を内部監査報告書(含む自己点検結果表)で確認する。

■ 4.店舗・事務所保管管理体制

店舗・事務所保管の管理体制では、次の項目について確認・点検ください。

15)申込書、告知書、意向確認書等の現物を保険会社に提出するまで、適正に保管(確認)していますか？

→申込書類(原本)が自社内で適正に保管トレーや指定施錠キャビネットなどに安全に施錠・保管されていることを点検する。

16)保険関係書類(含む個人データ以外の書類)の保管期限、保管場所、保管方法は、文書管理規程や社内規則等で定めていますか？

→自社策定の書類の文書管理規程や保険会社が定める書類保管期限ルールが遵守されていることを点検する。また、自社または保険会社が定める書類保管期限ルールに基づき管理されていることを確認する。(注意：個人データ管理台帳は、個人データを保管管理するものです。)

17)法定保管文書・データ(保険以外)について、指定された施錠箇所や PW 設定やアクセス制限などで安全にセキュリティー保管していますか？

→会社法などの法定重要書類が施錠キャビネットなどに保管や重要保管データは、クラウドのサーバなどにファイルは安全なパスワード(10桁以上)を設定、または、アクセス制限したファイルに保管されていることを点検する。

点検内容を十分に理解・把握し、その視点に立った社内点検実施の必要性、定期的なチェックは、体制整備には欠かせません。積極的に実施ください。

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