

ふたのワンポイントレッスン

Vol.4 2025-002～007 の各項目を自己点検するための観点および留意点

今回は自己点検チェックシート（2025年度トライアル運用）に基づき 2025-002～007 の各項目を自己点検するための観点および留意点についてご説明してまいります。

1. 制度の位置づけと目的

2025-002～007 の設問群は、保険募集における「顧客意向の適切な把握・確認」と「十分かつ正確な情報提供」を点検する項目群です。これらは顧客本位の業務運営を支える中核領域であり、金融庁監督指針Ⅱ-4-2-9 および保険業法第 294 条の 3 に基づく実効的体制整備を求めるものと位置付けられています。日本損害保険協会が定めた「代理店業務品質評価制度」では、単にルールを整備するだけでなく、顧客の理解・納得を得るための実践的なプロセス運用が評価の中心となります。

2025 年度は本格運用前のトライアル期間であり、2026 年度以降の義務化を見据えた準備段階に位置づけられます。この期間の目的は、各代理店が実務に即した点検・改善を行い、顧客対応品質を自律的に高める仕組みを確立することにあります。したがって、自己点検は単なる「書面上の確認」ではなく、業務実態に即した課題発見と改善を促進するプロセスとして運用される必要があります。

2. 点検対象項目の概要

本設問群は、募集コンプライアンスガイド（追補版を含む）に基づき、以下の 6 項目で構成されています。

- 2025-002：意向把握・意向確認（P.15～20、P.38）

顧客の加入目的や補償ニーズを的確に把握し、提案・契約内容がその意向と整合しているかを確認する体制を点検します。

- 2025-003：補償重複の防止（P.31～33）

既契約・他社契約との重複を防ぎ、顧客にとって過剰補償とならないよう確認・説明を行う仕組みを確認します。

- 2025-004：契約締結時の同意記録（P.39～42）

顧客同意を適切に記録し、書面・電子記録で保存しているかを点検します。

- 2025-005：募集人の権限説明（P.13～14）

顧客が誤認しないよう、募集人の立場・取扱範囲・委託保険会社を明確に説明しているかを確認します。

- 2025-006：重要事項説明（P.28～35）

契約条件・除外事項・告知義務・解約返戻金など、法定説明事項を正確に伝達しているかを確認します。

- 2025-007：比較推奨販売（追補版 P.10～12）

複数商品の比較推奨が合理的な理由に基づき、顧客の最善利益に沿って行われているかを点検します。

3. 回答時の基本姿勢

（1）実態重視の回答

点検結果は「はい／いいえ」で形式的に判断するのではなく、実際の運用状況を踏まえて誠実に回答します。不十分な箇所がある場合は「いいえ」とし、改善策と完了時期を明示することが評価されます。

（2）根拠資料の明示

各設問には、手順書、意向把握シート、研修記録、説明書面、苦情対応記録などの根拠資料を明記します。資料名・管理場所・最終更新日を添えることで、検証性を高めます。

（3）募集人レベルでの点検反映

代理店全体の回答は、募集人用自己点検結果を踏まえて集約します。現場実態を反映しない本部一任回答は避けます。

（4）乗合代理店の対応

全ての委託会社・取扱商品を対象とし、複数保険会社の募集管理ルールに整合しているか確認します。

4. 意向把握・確認義務に関する観点（2025-002～004）

- 顧客の加入目的、ライフステージ、既契約内容、リスク認識を丁寧に把握しているか。
- 「意向把握シート」や電子記録が常に最新状態に保たれ、説明履歴と整合しているか。
- 顧客意向が契約途中で変化した場合の再確認ルール（例：更改時・更新時対応）があるか。
- 代理店システムと保険会社側システムの入力内容に齟齬がないか定期的に照合しているか。
- 補償重複の確認は、単なる説明にとどまらず、顧客の既契約情報を確認した上で実施しているか。
- 契約締結時の同意取得は書面・電子いずれも法令基準を満たし、保存期間・管理責任者が明確であるか。

これらの確認は、顧客意向の誤把握による不適正販売を防止するための最重要項目であり、全募集人に統一した手順書を配布し、定期研修で理解を徹底することが望ましいです。

5. 情報提供義務に関する観点（2025-005～007）

- 重要事項説明が顧客属性に応じた方法（口頭・書面・電子）で実施されているか。
- 高齢者・障がい者・外国籍顧客等に対して、補足説明・同行者確認など特別配慮措置を講じているか。
- 書面交付や電子交付の同意取得手順が社内で統一され、記録に残されているか。

- 比較推奨販売を行う際、推奨理由が合理的であることを文書（推奨理由書・比較表等）で示しているか。
- 不推奨商品の扱いが明確化され、顧客の誤認を防ぐ説明が行われているか。
- 募集人の権限説明は、顧客が委託関係や取扱範囲を正確に理解できるよう平易な表現で行われているか。

さらに、情報提供義務に関しては「一方的説明」ではなく「顧客の理解を確認する対話型説明」が重視されます。顧客理解度確認シートやチェック欄の設置など、理解確認の仕組み化が有効です。

6. 回答記入時の具体的留意点

- 改善取り組み欄：改善の方向性を明確に示します。例：「意向把握記録を電子化し、全募集人に義務付け」など。
- 改善完了時期欄：可能な限り具体的な時期を記載。「○月までにマニュアル改訂」「次回研修時に周知」など。
- フィードバック欄：過去の保険会社指摘・改善履歴を簡潔に記載（例：「2024年点検で説明記録不備を指摘→様式改訂済」）。
- 好取組事例欄：自店独自の工夫を具体的に記す。例：「比較表に顧客コメント欄を設け、説明内容を可視化」など。

7. 提出後の対話と改善活用

自己点検結果の提出後は、所属保険会社との「対話」を通じて課題共有と改善方向性の検討を行います。単なる報告ではなく、顧客本位の業務実現に向けた建設的な意見交換が求められます。対話内容は記録化し、翌年度以降の改善計画（Act）に反映させます。フィードバックは全社員に共有し、定期ミーティングや研修で再周知することで実効性を確保します。

8. まとめ

2025-002～007の項目は、顧客の意向把握・説明責任という代理店業務の根幹を点検する領域です。回答にあたっては、形式的整備ではなく「顧客理解・納得を中心に据えた業務運営」が実現できているかを自問することが重要です。自己点検の目的は不備の摘発ではなく、業務改善の促進と顧客信頼の確立にあります。PDCAサイクルを明確に回し、証跡を整備し、改善の成果を可視化することで、2026年度からの本格運用に備えた「顧客本位の募集体制」を確立することが求められます。

作成：日本代協アドバイザー 日本創倫株式会社
専務執行役員 事業推進室長(SEO) 風間 利也
配信：日本代協事務局