

ふうたのワンポイントレッスン

Vol.6 「顧客対応」2025-017～023 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「顧客対応」2025-017～023 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

今回のテーマは日本損害保険協会が策定した代理店業務品質評価制度における、募集人用自己点検チェックシート「2025-017～023」に基づき、各設問の趣旨を踏まえた具体的観点を整理したものです。

これらの項目は、単なるルール遵守の確認にとどまらず、募集人一人ひとりが顧客本位の業務運営を実務として体現できているかを確認することを目的としています。特に、高齢者・障がい者への配慮、募集手法の選択、募集文書・Web 媒体の管理、勧誘方針の公表、教育・管理体制は、日常業務の品質を左右する重要な要素です。

2. 2025-017：高齢顧客への配慮に関する具体的観点

（1）高齢顧客への丁寧な募集対応（設問①）

高齢顧客に対する募集においては、理解力・判断力の個人差を踏まえた慎重な対応が不可欠です。募集人は、顧客が高齢であることを募集初期に把握したうえで、原則として対面で募集を行い、電話やオンラインのみで完結させていないかを点検する必要があります。

また、専門用語や略語を多用せず、平易な言葉や具体例を用いて説明しているか、補償内容・免責事項・保険料・更新条件といった重要事項を省略なく説明しているかが重要な観点となります。説明後には、顧客の理解度を確認し、判断を急がせたり、不安を過度に煽ったりするような説明を行っていないかを振り返ることが求められます。

（2）業務規定の整備（設問②）

高齢顧客対応を募集人個人の判断に委ねるのではなく、代理店としての方針を明確にするため、業務規定等の整備が重要です。高齢顧客への対応方針、対面募集を原則とする考え方、例外的に非対面とする条件、判断に迷う場合の上席相談ルールなどが文書化されているかを確認します。

(3) 教育・管理・指導（設問③）

年 1 回以上、高齢顧客対応をテーマとした研修を実施しているか、研修内容が抽象的な理念説明にとどまらず、具体的な事例や注意点を含んでいるかが重要です。管理者が募集人の対応状況を把握し、必要に応じて指導しているかも点検対象となります。

3. 2025-018：障がい者への合理的配慮に関する具体的観点

(1) 本人意思の尊重と柔軟な対応（設問①）

障がいのある顧客に対しては、一律の対応ではなく、本人がどのような配慮を望んでいるかを丁寧に聞き取ることが出発点となります。募集人の先入観で対応方法を決めつけていないか、障がい特性に応じて説明方法を工夫しているかを確認します。

希望する対応が正当な理由や過重な負担により実施困難な場合には、その理由を丁寧に説明し、代替案を検討したうえで理解を得る努力をしているかが重要な観点となります。

(2) 研修による対応徹底（設問②）

代筆・代読の基本ルールや電話リレーサービスへの対応について、募集人が理解しているか、年 1 回以上の研修等を通じて実務対応が可能な状態となっているかを点検します。

(3) 業務規定および教育・管理（設問③・④）

障がい者対応・合理的配慮に関する基本方針や手順が業務規定として整備されているか、また、募集人の理解度を管理者が把握し、必要な指導を行っているかを確認します。

4. 2025-019：対面・非対面募集の選択

対面募集と非対面募集について、それぞれの特徴や留意点を顧客に説明したうえで、顧客の要望に応じた方法を選択しているかを確認します。募集人の業務効率のみを理由に募集方法を決定していないかが重要な点検ポイントです。

また、募集方法の選択に関する業務規定が整備され、年 1 回以上の研修等を通じて募集人に周知されているかも確認します。

(1) 対面・非対面募集の選択肢を顧客に説明し、要望に応じた対応（設問①）

- 対面募集・非対面募集（電話・オンライン等）のそれぞれの特徴・メリット・留意点を顧客に説明しているか
- 募集人の業務効率や都合を優先して募集方法を決定していないか
- 顧客の理解度・IT リテラシー・生活環境等を踏まえ、顧客の意思を確認したうえで募集方法を選択しているか
- 非対面募集を選択した場合でも、重要事項説明や意向確認が不十分になっていないか

(2) 業務規定等の整備（設問②）

- 対面・非対面募集の選択に関する基本的な考え方が文書化されているか
- 非対面募集を行う場合の条件・手順・留意事項が明確に定められているか

(3) 教育・管理・指導（設問③）

- 年1回以上、対面・非対面募集をテーマとした研修を実施しているか
- 募集方法の選択が適切に行われているか、管理者が把握・指導しているか

5. 2025-020：募集文書の管理

代理店事務所内や募集人が携行する募集文書が最新のものであるか、商品改定前の文書が顧客の目に触れる場所に置かれていないかを点検します。

代理店独自に作成・変更した募集文書については、所属保険会社の事前承認を受け、使用期限内のもののみを使用しているかが重要な観点です。

(1) 募集文書が最新であるか（設問①）

- 事務所内に設置しているパンフレット・チラシ等が最新のもののみとなっているか
- 募集人が携行する募集文書に、商品改定前の旧文書が含まれていないか
- 旧文書を保管する場合、顧客の目に触れない場所で管理しているか

(2) 保険会社作成文書・独自文書の取扱い（設問②）

- 原則として、所属保険会社が作成した最新の汎用募集文書を使用しているか
- 代理店独自に作成・変更した募集文書について、
 - 事前に所属保険会社の承認を受けているか
 - 使用期限を超えて使用していないか

6. 2025-021：ホームページの管理

代理店が自ら作成・運営するホームページについて、景品表示法を遵守し、保険会社から提供されるチェックリスト等を活用して、内容が最新かつ適切であるかを定期的に点検しているかを確認します。

また、TLS1.2以上の通信暗号化など、基本的なセキュリティ対策が講じられているかも重要な点検観点です。

(1) 内容の適正性・最新性の点検（設問①）

- 代理店情報（名称・所在地・取扱保険会社等）が最新となっているか
- 商品説明や付帯サービスの内容が誤認を招く表現となっていないか
- 景品表示法を意識し、過大・不当表示がないか
- 所属保険会社から提供されるチェックリスト等を活用し、定期的に点検しているか

(2) セキュリティ対策（設問②）

- TLS1.2以上の通信暗号化など、基本的なセキュリティ対策を講じているか
- 個人情報を扱うページにおいて、情報漏えい防止の観点を考慮しているか

7. 2025-022：勧誘方針の公表

代理店自らの名前で勧誘方針を策定し、事務所・支店・自宅兼事務所など、すべての契約取扱出先において適切に掲示しているかを点検します。ウェブサイトを活用して募集を行う場合には、サイト上への掲載がなされているかも確認します。

(1) 代理店名義での勧誘方針策定・公表（設問①）

- 代理店自らの名前で勧誘方針を策定しているか
- 勧誘方針の内容が形骸化せず、実態に即したものとなっているか

(2) ウェブサイトへの掲載（設問②）

- 保険募集にウェブサイトを活用している場合、勧誘方針をサイト上に掲載しているか

(3) 契約取扱出先での掲示（設問③）

- 支店・出張所等、すべての契約取扱出先に掲示しているか

(4) 個人代理店の掲示（設問④）

- 専用事務所がない場合、自宅兼事務所に適切に掲示しているか

8. 2025-023：教育・管理体制

保険会社が参加必須とする研修に参加し、その内容を自店内の全募集人に周知しているか、自店の規模や業務特性に応じた教育計画を策定し、定期的に教育・管理・指導を実施しているかを確認します。

研修の実施記録・出欠管理・理解度確認が行われ、募集人だけでなく内部事務担当者に対しても必要な教育が行われているか、日常業務の中で不備や苦情・トラブル事案を共有し、改善につなげる仕組みが整っているかが重要な観点となります。

(1) 保険会社必須研修の受講と周知（設問①）

- コンプライアンス研修・商品改定研修等に参加しているか
- 研修内容を自店内の全募集人に共有しているか

(2) 自店独自の教育計画（設問②）

- 代理店の規模・業務特性に応じた教育計画を策定しているか
- 定期的に教育・管理・指導を実施しているか

(3) 研修記録・フォロー（設問③）

- 研修の実施記録・出欠管理を行っているか
- 欠席者へのフォローや理解度確認を行っているか

(4) 内部事務担当者への教育（設問④）

- 内部事務担当者にも、個人情報の取扱い等の教育を行っているか

(5) 日常業務の管理・共有（設問⑤）

- 募集人の日々の業務状況を把握しているか
- 不備・苦情・トラブル事案を共有し、改善につなげているか

(6) 公的保険制度に関する研修（設問⑥）

- 所属保険会社教材や官公庁作成教材を用いた研修を実施しているか

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