

## ふうたのワンポイントレッスン

### Vol.7 「契約管理、保険事故発生時の対応」2025-024～026 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「契約管理、保険事故発生時の対応」2025-024～026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. 本レッスンの目的と位置づけ

本レッスン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のうち2025-024～026を対象として、各設問の趣旨を踏まえた具体的な観点を体系的に整理したものです。

本項目群は、保険契約締結後も含めた「契約管理」「顧客対応」「事故対応」といった、募集人の日常業務の継続的品質を確認するための重要なチェック項目です。特に、更新（更改）管理、契約変更・解約対応、事故受付・初期対応は、顧客満足度や信頼性に直結するため、形式的対応ではなく、組織的・継続的に適切な対応が行われているかが問われます。

#### 2. 2025-024：更新（更改）手続きおよび満期管理に関する自己点検

##### (1) 満期管理と継続状況の把握（設問①）

募集人は、契約者ごとの満期日を正確に管理・把握し、満期日以前に十分な検討時間を確保できる時期に、契約者へ連絡を行っているかを点検する必要があります。満期直前や形式的な連絡にとどまっていないか、契約者が内容を理解し検討できる時間を確保しているかが重要な観点です。

また、不継続となる場合には、その事実のみならず、誰に確認したのか、どのような理由で不継続となったのかを確認し、記録として残しているかを確認します。これにより、後日のトラブル防止や業務改善につなげることができます。

##### (2) 意向確認と情報提供に基づく更新対応（設問②）

満期案内にあたっては、前年同条件を前提とした形式的な更新手続きを行っていないかを振り返る必要があります。募集人は、契約者の現状やニーズを踏まえた意向確認を行い、その結果に基づいて必要な補償内容や条件変更に関する情報提供を行ったうえで、更新契約を行っているかを点検します。

(3) 更新内容の事前確認（設問③）

契約者が始期日までに、保険証券等を通じて正しい更新（更改）内容を確認できるように手配しているかが重要な観点です。証券到着の遅延や説明不足により、契約内容を十分に確認できない状態となっていないかを点検します。

(4) 業務規定の整備（設問④）

満期管理・更新手続きに関する基本方針、連絡時期、記録方法、不継続時の対応などが業務規定等として文書化されているかを確認します。募集人ごとに対応がばらついていないかが重要な視点となります。

(5) 教育・管理・指導（設問⑤）

年1回以上、更新（更改）業務をテーマとした研修を実施しているか、管理者が募集人の満期管理状況を把握し、必要な指導を行っているかを点検します。

3. 2025-025：契約内容変更・解約対応に関する自己点検

(1) 依頼事項への確実な対応（設問①）

契約内容の変更や解約手続き等の依頼を受けた場合、放置や失念をすることなく、速やかに対応しているかが最も重要な観点です。口頭での依頼や軽微な変更であっても、対応漏れが発生していないかを振り返る必要があります。

(2) 業務規定・防止体制の整備（設問②）

手続き依頼の放置・失念を防止するための体制が整備されているかを確認します。具体的には、依頼受付時の記録方法、進捗管理、完了確認のルール等が業務規定として定められているかが重要な観点です。

(3) 教育・管理・指導（設問③）

年1回以上、契約変更・解約対応をテーマとした研修を実施しているか、管理者が募集人の対応状況を把握し、遅延や漏れが発生していないかを確認しているかを点検します。

4. 2025-026：事故対応および事故受付に関する自己点検

(1) 事故通知の重要性の説明（設問①）

保険契約の締結時に、事故が発生した際には速やかに通知する必要があること、その重要性について顧客等に十分な説明を行っているかを確認します。事故通知の遅延が、保険金支払いに影響を及ぼす可能性がある点を適切に伝えているかが重要な観点です。

(2) 事故対応に関する業務規定の整備（設問②）

適切な事故対応を行うため、事故発生時に顧客へ周知すべき事項、事故通知の受付方法、保険金支払までのフォローアップ内容などが業務規定として明確に定められているかを確認します。募集人ごとの対応差が生じていないかが重要な視点となります。

### (3) 支払判断に関する留意（設問③）

事故に関して、所属保険会社に確認することなく、支払責任の有無や保険金支払額について断定的な説明や回答を行っていないかを点検します。募集人の説明が顧客の誤解を招いていないかを振り返ることが重要です。

### (4) 教育・管理・指導（設問④）

年1回以上、事故対応をテーマとした研修を実施しているか、管理者が事故対応の状況や顧客からの問い合わせ内容を把握し、必要な指導・改善を行っているかを点検します。

## 5. まとめ

2025-024～026は、保険募集後の継続的な顧客対応品質を確認するための重要な自己点検項目です。更新管理、契約変更・解約、事故対応はいずれも、募集人の対応一つで顧客満足度や信頼を大きく左右する分野です。本レッスンを活用し、募集人が自らの業務を定期的に振り返り、改善を積み重ねることが、代理店全体の業務品質向上につながることになります。

作成：日本代協アドバイザー 日本創倫株式会社  
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