

ふうたのワンポイントレッスン

Vol.12 Part9の総括

ふうたのワンポイントレッスン Part9 は保険代理店における体制整備の強化とリスク対応について 1 年間解説してきました。今回は最終回としてこの 1 年間に起きた損保業界の環境変化を含め、総括をお伝えいたします。

1. 監督指針改正案の主な変更点と影響

(1) 教育・監査体制の実効性強化

- ・保険会社による代理店への日常的な教育・監査が義務化され、問題発見時には期限付きの改善要求・指導が徹底されます。
- ・代理店の自己点検だけでなく、無予告訪問監査などの実施態勢整備も保険会社に求められます。

(2) 過度な便宜供与の全面的排除

- ・保険会社は代理店への過度な便宜供与防止のため、社内規則策定を義務付けられます。
- ・顧客の適切な商品選択機会が阻害されていないかを内部監査・代理店監査で確認し、取締役会への報告も必須となります。

(3) 不適切な出向の防止

- ・保険会社から代理店への出向について、営業推進目的、情報漏洩、代理店の自立阻害、利益相反のおそれがないかを検証することが求められます。

(4) 代理店手数料の算出方法の適正化

- ・手数料算出に「業務品質評価」要素が導入され、顧客サービスや法令遵守に資する評価指標が求められます。

(5) 顧客情報管理の厳格化と内部統制強化

- ・保険会社は顧客等に関する情報管理態勢をさらに整備し、内部統制を強化する必要があります。

(6) 政策保有株式の縮減

- ・損害保険会社に対し、政策保有株式の縮減方針策定や開示義務が新設されます。

(7) 保険仲立人の報酬請求における透明性強化

- ・保険仲立人が顧客から報酬を受領する場合、原則として保険会社から手数料を受領し、顧客に請求する際は事前説明・同意・明細開示が必須となります。

2. 保険代理店への具体的な影響

(1) 指導・監査の強化と厳格化

- ・保険会社による監査がより実質的・厳しくなり、日々の業務運営体制と募集行為の適切性が一層求められます。

(2) 便宜供与の減少と自立性の強化

- ・保険会社への依存度を下げ、自立した経営や人材育成・内部管理体制の強化が促されます。

(3) 手数料体系の変化と業務品質の重要性向上

- ・顧客サービスや法令遵守といった「質」が収益に直結し、業務品質向上が不可欠となります。

(4) 顧客情報管理の厳格化

- ・システム投資や内部規程の見直しを含め、情報漏洩リスク対策の強化が求められます。

(5) 経営責任の明確化

- ・法令遵守や顧客保護の徹底に関する経営陣の責任がより明確になります。

3. 顧客本位の業務運営の徹底

金融庁は損保不祥事を受け、「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議」を設置し、報告書を公表しました。

(1) 主要な提言

- ・顧客本位の業務運営の徹底：大規模代理店への指導強化、金融庁・財務局のモニタリング強化、第三者評価の検討、募集人試験・継続教育の高度化・厳格化などが含まれます。
- ・代理店手数料ポイント制度：「規模・増収」だけでなく「業務品質」を重視する評価体系への変革が求められます。
- ・過度な便宜供与の制限：自社商品の優先取扱いを誘引する便宜供与や、代理店の自立を阻害する出向等の解消が図られます。
- ・適切な比較推奨販売の確保：顧客の最善の利益を勘案した比較推奨の確保、顧客の保険リテラシー向上支援が重視されます。

(2) 募集人実務への影響

- ・乗合代理店は販売方針の見直しが必要となり、顧客の意向に沿った最善の利益の追求が検証されます。

(3) 顧客の最善の利益の追求

- ・「透明性の向上」と「利益相反の管理」が重要視されます。

4. 内部管理体制の適正化

(1) 内部監査体制

- ・営業部門から独立した内部監査部署の設置が理想ですが、現状では代表者やベテラン職員が担当するケースが多いです。
- ・自己点検や内部監査は、現状把握、課題発見、PDCA サイクルによる改善が目的です。
- ・日本創倫の監査項目では、経営管理（ガバナンス）、内部監査、法令等遵守、保険募集管理、顧客保護等管理、募集人教育管理指導、IT オペレーショナル・リスク管理の 7 項目があります。
- ・法令等遵守と保険募集管理は比較的整備されている一方、顧客保護等管理（特に情報管理）と IT オペレーショナル・リスク管理の評点が低い傾向にあります。

(2) コンプライアンス研修の留意点

- ・時宜に合ったテーマで年間研修計画を策定し、マンネリ化を防ぐことが重要です。
- ・適切な履修管理を行い、欠席者への補講を徹底し、募集人資格ない従業者も対象に含める必要があります。
- ・研修の理解度を把握するため、確認テストを実施し、結果を分析して課題発見・改善に繋げることが不可欠です。

(3) 構成員契約規制

生保有の販売規制であり、保険代理店同士の合併時や保険会社からの出向・転籍関係がある場合に特定関係法人として登録が必要となります。

(4) 募集品質の向上

顧客との「非対称性」に募集人が気づいているか、プレゼン手順や使用ツールが社内で統一されているかを確認することが重要です。

- ・ロープレを活用し、営業話法だけでなく「募集話法」の検証を行うことで、募集品質の向上が期待できます。
- ・顧客対応記録には、意向把握、重要事項説明、比較推奨方針に関する顧客の理解を得た証跡を詳細に残すことが必須です。

5. 各種管理体制のデジタル化と強化

(1) 勤怠・労務管理のデジタル化

- ・目的と要件を明確化し、適切なツール（クラウド型が有効）を選定します。
- ・システム導入後はトレーニングとパイロット運用を経て本格運用し、データ活用と分析を通じて改善を行います。
- ・法令遵守を常に確認し、システムや運用ルールを定期的に更新する必要があります。

(2) サイバーリスク管理と事業継続計画（BCP）

- ・主なサイバー攻撃の種類

ランサムウェア、フィッシング詐欺、標的型攻撃メール、内部不正・誤送信、脆弱なシステムの悪用などが挙げられます。

(3) 適切なセキュリティ体制の構築

①技術的対策

EDR、ウイルス対策ソフト、多要素認証、ソフトウェア・OSの定期アップデート、メールフィルタリング強化、VPN 適正利用など。

②組織的対策

情報セキュリティ基本方針の策定と周知、マニュアル整備、アクセス権限管理の明確化、外部業者へのセキュリティ確認。

③人的対策

定期的なセキュリティ教育、不審メールの見分け方、通報フローの教育、情報漏洩時の報告義務・罰則の明確化。

(4) サイバー攻撃時の BCP ポイント

①事前準備：事業継続計画書（BCP）の策定、データの定期バックアップ（別環境への保存）、連絡網の整備、訓練の実施。

②発生時の対応：初動対応マニュアルに基づくネットワーク遮断・ログ収集、専門機関への連絡、情報公開の判断。

③復旧・再発防止：システム復旧、原因調査と脆弱性対策、対応記録の整理とフィードバック、再発防止策の強化。

(5) 保険代理店に特化した留意点

①個人情報保護法・金融庁ガイドラインへの適合、保険業法上の委託元（保険会社）との契約に基づく情報管理義務。

②保険会社からの委託に伴う情報セキュリティ評価の対象となり、FISC 安全対策基準や ISMS 認証の取得も有効です。

③サイバー保険の活用も BCP の一環として検討すべきです。

6. 苦情対応と顧客満足度向上

(1) 苦情受付体制の整備

・多様な受付チャネル確保、受付担当者の明確化と教育、受付記録の明確化が重要です。

(2) 苦情対応プロセスの標準化

・対応フローの見える化、迅速かつ丁寧な対応、顧客との適切なコミュニケーションが求められます。

(3) 原因分析と再発防止策の実施

・客観的な分析、再発防止策の検討と実施、効果検証を行います。

(4) 経営への反映と継続的な改善

・経営層への報告、社内教育への活用、顧客満足度向上への取り組み（顧客満足度調査、社内ポータルサイト、専門部署設置など）が必要です。

7. 合併・統合時の教育体制強化

（1）統合前の現状把握と課題分析

・各社の教育体制・カリキュラム、募集のスキルレベル、文化・価値観の差異を分析します。

（2）統一された教育カリキュラムの策定

・共通基盤教育、階層別教育、新商品・サービス研修、新システム研修などを盛り込みます。

（3）研修内容と方法の工夫

・eラーニング、ロールプレイング、グループワーク、メンタリング、フィードバック体制を活用します。

（4）階層別教育の策定

・新人、中堅、ベテラン別に、倫理・コンプライアンスから経営戦略まで体系的な教育を実施します。

（5）研修効果測定と継続的な改善

・アンケート、営業成績分析、定期的な研修内容のレビューを通じて効果を測定し、改善を図ります。

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