

≪改正保険業法対応≫ 「体制整備」の豆知識 (Vol.7/H28.3.31)

豆知識 Vol.7 を送りします。

今回は、「苦情対応」と「顧客情報管理」に関するQ & Aです。

Q1 【顧客サポート等管理体制（3）】

お客さまから苦情の申し出があった場合に備えて、どのような体制を整備すればよいでしょうか。

A1 苦情とは、お客さまからの申し出のうち「保険代理店の事業活動全般に起因する不満足の表明（お客様からの不満足の表明）」を指します。

保険代理店も、金融庁の定める保険会社向けの総合的な監督指針に準じて管理体制を整備する必要があり（この体制を「顧客サポート等管理体制」といいます）、そのため社内規則等を策定する必要があります。基本的な手順は以下の通りです。

所属保険会社においても取扱ルールが定められていますので、必ず確認下さい。

（1）基本ルール

お客さまからの申し出のうち「苦情」に分類されるものについては、申出内容、経緯、原因等を正確に記録し、速やかに保険会社に連絡をして情報共有をはかり、当該事案の解決に当たるとともに、再発防止策を講じます。

（2）「お客様の声受付簿」の備え付け

お客様の声は、保険会社から交付される受付簿または自社作成の受付簿を備え付け、これに記録します。

乗合代理店の場合、保険会社ごとに備え付けても、生損保別に1冊にまとめて管理しても差し支えありません。

（3）申し出内容の記録

直接または保険会社を経由して受け付けた苦情については、受付日時、申出内容、対応経緯等について正確に記録します。

特に、保険会社が直接受け付けた苦情について記載が漏れているケースが散見されますので、保険会社との定期的な情報共有が必要です。

(4) 保険会社への報告

代理店が直接受け付けた苦情については、店主または苦情担当の管理責任者（配置している場合）に報告するとともに、速やかに保険会社に報告します。

(5) 適正な対応

お客さまから苦情を受けた場合には、まずお客さまの申し出内容をよくお伺いし、苦情の原因を正確に把握して、お客さまとの認識を一致させることが重要です。解決を急ぐあまり、その場しのぎの対応や安易な妥協をしてしまうと、かえって問題を大きくしてしまうこともあるので注意が必要です。

関係者からの事情聴取や記録等により、事実関係を明確にしたうえで対応方法を検討し、調査した結果や検討した対応方法についてお客さまに報告をします。迅速、適切かつ誠実に対応し、お客さまに納得をいただくことが大切です。

(6) 再発防止策の実施

苦情となった原因を調査・分析した結果を社内で共有し、業務プロセスや対応方法を見直して再発防止策を講じ、業務品質の向上に繋げることが大切です。

その場合、問題の本質が「①自社にあるのか」、「②保険会社にあるのか」、「③業界の仕組みにあるのか」を整理し、特に②・③について保険会社に対して改善提案を行うことは、顧客と直接接する代理店の重要な責務となります。

Q2 【顧客情報管理（3）】

FAX や郵便物などを外部に発信する際に注意することは何ですか。

A2 (1) 個人情報を含む書類を FAX で送信する際には誤送信を防止するためのルールが必要です。一般的には、保険会社や定期的に発信する相手先の場合には短縮番号を登録する、その他の場合は複数の社員でダブルチェックする、送付先に連絡の上で一旦空 FAX を入れる、などの方法が採られていると思います。こうしたルールは社内規則（FAX 送信時のガイドライン等）で決めておき、確実に実行することをお勧めします。

万が一、誤送信が発生すると「個人情報の漏えい」という不祥事となり、事後処理に大きなロードを要します。まずは誤送信先に連絡を入れて、お詫びをするとともに、現物の回収に伺うこととなります。同時に正しい送付先にも誤送信の

事実を告げ、お詫びと事後処理について説明しなければなりません。

短縮番号登録でなく、番号を直接入力して送信する場合は、より慎重な対応が必要です。

- (2) 代理店においては、毎日相当量の郵便物が発信がされていると思いますが、個人情報を含む書類の場合は、情報漏えいを防ぐための自社ルールを定めておく必要があります。主な内容は以下の通りです。

① 郵便物発信簿の作成

全ての発信物を管理簿に記入することに過大な事務負荷がかかる場合には、個人情報を含む書類に限り、郵便物発信簿に記載する方法も考えられます。

万が一の未着事故の場合でも、送付日、送付先、送付物が直ぐ分かるようにしておくのと円滑な事後処理が可能です。

② センシティブ情報を含む書類の発信ルールの策定

保険金請求書、診断書、告知書などお客さまのセンシティブ情報（※）を含む重要書類を郵送する際には、さらに慎重な対応が必要です。

※（思想・信条、傷病、病歴、人種、民族、社会的身分、出生地及び本籍等の機微情報を指します。本人同意がない限り、かつ、業務遂行上必要な範囲内ですか、取得、利用、第三者提供はできません）

もし、誤送付などで他人の目に触れると重大な問題に発展する可能性があります。それを防止するためには普通郵便ではなく、必ず相手に手渡すことのできる簡易書留郵便や郵便局のレターパックなどを利用することが考えられます。このルールも社内規則等で定め、従業員全員が理解しておくことが重要です。

〔日本創倫株式会社 専務取締役 IC オフィサー 事業部長 風間 利也〕

<配信：日本代協事務局>