

《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識 (Vol.20/H28.10.12)

豆知識 Vol.20 をお送りします。

今回も、前回に続き、代理店自己点検の進め方のポイントを解説していきます。

【業務遂行状況 その5】

34) お客さまの声対応 《 受付内容の記録 》

「募集人が受け付けたお客さまの声（苦情等を含む）について、申し出内容・対応内容・発生の原因分析・具体的な再発防止策等を所属保険会社が定めるルールに基づいて記録・入力しているか」を点検します。

実際に代理店監査を行い、店主あるいは募集人にヒヤリングを行うと、「社内ルールに基づいて記録簿等に漏れなく記載している」という回答を受けますが、実際に記録簿等を確認すると、自動車保険等の保険金支払いに関連した申し出に関する記載が多いことに気が付きます。しかしながら、「苦情」はこれにはとどまりません。そもそも「苦情」とは、「保険契約等その提供する商品やサービスの内容、もしくはその営業活動等に関して、会社に対する不満足の表明」（損保協会・生保協会の定め）となりますので、全くない場合はむしろ注意が必要です。

これからの季節に記載漏れの多い項目は、「保険料の控除証明書」に関する申し出です。控除証明書に関する申し出は3つに大別されます。1点目は「紛失したので再発行してほしい」、2点目は「控除証明書がまだ到着していない」、3点目は「会社に提出する期限に間に合わない」です。この中で1点目はお客さまの事情によるものなので「苦情」にはあたりませんが、2、3点目は明らかに「不満足の表明」です。この申し出が直接代理店に入った場合は「苦情」として記録簿等に記載し、速やかに所属保険会社に連絡を行ったうえで必要な対応を行う必要があります。

控除証明書に関する申し出は、お客さまからは強く叱責されることが少ないために「苦情」と判断していないケースが多いと思われませんが、当局はこれも「苦情」の範疇としていますので注意が必要です。

上記について、社内の全ての従業者に再度、周知徹底しておく必要があります。また、記載漏れを防ぐために、毎月の月末点検・報告の際に店主または責任者が当月の苦情について確認するなどの社内ルールを定めておくことが必要です。

35) お客さまの声対応《 連携案件の記録 》

お客さまからの苦情を含む申し出は、直接募集人に入るだけでなく、所属保険会社のカスタマーセンターに入電することがあります。保険会社の入電割合に関する正確なデータは有りませんが、恐らく90%近くは保険会社に入っているものと思われます。

これは、お客さまの心情からすると、お世話になっている顔見知りの募集人に直接苦情を申し入れるよりも、事務的に対応してもらえる保険会社のカスタマーセンターの方が連絡しやすいということもあると考えられます。

ここで重要なことは、大半の申し出を受け付ける所属保険会社に入電されたお客さまの声が当該代理店と連携されていることです。

実際に代理店監査でヒヤリングしながら記録簿等の確認をしますと、残念ながら多くの代理店で連携ができていません。これは所属保険会社の態勢にも問題があるとは思いますが、早急に両社でルールを定めることが必要です。(あるいはルールがあるのであれば、その通り実行されるよう双方で確認する必要があります。)

また、募集人が受け付けたお客さまの声の中で、所属保険会社に報告をする必要のある申し出が未報告となっていることも散見されます。保険会社が定めるルールの中で、「苦情」と判断される申し出については遅滞なく報告のうえ連携して解決にあたることが求められていますので、しっかりと励行する必要があります。特に、「コンプライアンス上問題がある(そのおそれがある)場合」は、即時に所属保険会社に報告する必要があります。

監督当局は、金融行政の最優先課題として「顧客の保護」を掲げています。今後、改正保険業法下で行われる当局の代理店検査においては、お客さまからの苦情の管理体制(態勢)について、従来以上に厳しくチェックするものと思われますので、早急な体制整備が求められます。監督当局による保険会社への定期検査においては、営業店などへの臨店検査の際に、当該営業店および所属代理店に関連する過去数年分の苦情データを本社主管部より入手して検査に臨むこともありますので、今後の代理店検査においても同様の手法による検査を想定しておく必要があります。

<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]