

《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識 (Vol.1 / H28.2.2)

～全国の代協会員の皆さまへ～

この度、日本代協アドバイザーを拝命いたしました「日本創倫株式会社」の風間です。本年5月29日付けでいよいよ改正保険業法が施行されますが、現在、各代協会員の皆さまにおかれましては、そのための準備に追われているものと拝察いたします。

ご高承のとおり、今回の改正におきましては保険代理店の「自立と自律」に向けた体制（態勢）整備が新たな義務として課せられることとなります。しかしながら、代理店さんからは「どこから始めていいのか」、「何を準備すればいいのか」といった戸惑いの声が多く寄せられています。そこで今月より月に2回程度、皆さまの悩みに実務面からお答えするため、Q&A形式の『『体制整備』の豆知識』を発行いたします。

設問の設定に当たっては、出来る限り双方向で進めたいと思いますので、疑問点やご質問などが有れば、下記日本代協事務局までお寄せください。

[日本代協連絡先 address : info@nihondaikyo.or.jp]

《『体制整備』の豆知識の内容》

代理店経営者ならびに保険募集人の皆さんが体制（態勢）整備に向けて日々お悩みになられていることを、改正保険業法に関するバブリックコメント（金融庁公表）をベースに実務面からの切り口でそれぞれ解説いたします。該当項目は、以下の通りです。

※ なお、保険会社サイドの具体的な運用が確定していない、あるいは各社によって運用が異なる項目については、個別の内容は差し控えさせていただきます。ご了承ください。

- 代理店経営者向け項目
 - ・ 経営管理（ガバナンス）体制
 - ・ 法令等遵守（コンプライアンス）体制
 - ・ 募集人教育管理指導體制
 - ・ 内部監査 など
 - ・
- 保険募集人向け項目
 - ・ 保険募集管理体制
 - ・ 顧客保護等管理体制（顧客情報管理、苦情管理）
 - ・ ITオペレーショナル・リスク管理体制（PC管理など） など

それでは、第1回目となる今回は、以下の2件の質問について回答いたします。

Q1 【経営管理（ガバナンス）体制（1）】

改正保険業法では、新たに代理店の体制整備が義務付けられますが「体制整備」と「態勢整備」の2つの言葉が使われています。どういう違いがあるのでしょうか。

A1 改正保険業法によれば、「代理店においてはその規模や業務特性に応じ、保険募集の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じているか」とされており、これを「代理店の体制整備義務」と称しています。具体的には、テーマごとに以下のPDCAサイクルの実践が求められることとなります。

- ① 社内規則等の策定（Plan） ② 適切な教育・管理・指導（Do）
- ③ 自己点検等の監査（Check） ④ 改善に向けた態勢整備（Action）

「体制整備」とは形（ルール・組織）を作ることで、上記①～②の段階です。一方、「態勢整備」とは、作った形の実効性の確保を確認し、問題があれば改善していく上記③～④の段階です。従って、今回の改正で代理店に求められている義務の本旨は、適切な保険募集を行うための「体制」であり「態勢」であるということになります。

改正保険業法の施行が本年5月末であることを踏まえると、現時点では「体制整備」の①と②の目途をつけることが理想的です。①の社内規則等の策定については、所属保険会社（代申会社）が策定している「募集コンプライアンスハンドブック」等を自社の社内規則等と位置付けることが最も効率的で効果的だと考えます。（自社の特性に応じてカスタマイズすることも可能ですが、メンテナンスにロードもかかりますので、まずは、上記対応が望ましいと考えます。）

なお、乗合代理店の場合、代申社のマニュアルを自社の社内規則等と定めることも考えられますが、代申社と非代申社で業務プロセスが異なっている場合には、その内容を全て付加することが必要になってしまいます。従って、この場合も「各保険会社の規定・マニュアルに従う」と自社として決めておけば、シンプルで分かりやすく、かつ、メンテナンスに悩む必要もないこととなります。

次に、②の段階として出来上がった規則（ルール）を募集に従事する全員に対し、周知徹底することが必要です。ルールを全て頭の中に入れると言うのは無理もありますので、ミニマムの対応としては、募集人全員が「どこを見ればルールが書いてあるか知っている」、「ルールを確認しながら仕事を進めることができるように、常時閲覧できる状態を整えている」という態勢をとることが重要です。

金融庁あるいは保険会社による募集人ヒヤリングが行われた場合に、該当の社内ルールが適切に答えられないようだと募集人の指導・教育・管理が不適切と判断されることとなりますので、確実に対応しておくことが必要です。まだ時間はありますので、まずは「体制整備」の①と②にしっかりと対応しておくように取り組みを進めましょう。

Q2【保険募集管理体制（1）】

保険募集人の義務として、保険募集の際に「権限明示」が必要とされていますが、具体的には何を行えばいいのですか。

A2 現行保険業法第 294 条において、「保険募集人は、保険募集を行おうとする時は、あらかじめ顧客に対して募集人としての権限を説明しなければならない」と規定されています。その中でも、生損保を併売する募集人は、「生保と損保の権限の違い」を明確に説明する必要があります。

例えば、自動車保険の新規契約時に医療保険の提案を行う場合などには注意が必要です。生保募集人は、一般的には代理権（保険契約締結権や告知受領権など）を有しておらず、保険会社と顧客との保険契約締結の媒介を行うこととなります。従って、生保契約と損保契約では同じ代理店が取り扱ってもリスクアタッチ（危険開始日）に相違があること等を顧客に十分に説明し、理解していただく必要があります。

また、「取り扱える保険会社の範囲」も顧客に明示する必要があります。少なくとも顧客に提示する名刺には、所属保険会社名を記載していなければなりません。乗合保険会社の数が多く、名刺の裏を使っても記載できないような場合は、全乗合保険会社を記載した書面（会社案内パンフレットや専用の帳票など）を別途作成し、初回面談時に顧客に明示することが必要です。

（担当：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]