

## 《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識 (Vol.5/H28.3.2)

豆知識 Vol.5 をお届けします。

今回は、「経営管理体制」と「顧客保護等管理体制」に関する Q&A です。

### Q1 【経営管理体制（2）】

経営管理体制については、代理店の「規模」と「特性」に応じて役割分担と管理責任者を任命することが必要になると思いますが、具体的な業務、役割を教えてください。

A1 改正保険業法では代理店の「規模」と「特性」に応じた体制整備義務が課せられることとなります。「規模」は代理店の大きさなのですが、店主の“管理スパン”と考えていただければいいと思います。また、「特性」は、保険会社が委託した業務以外の業務、具体的には、“比較説明・推奨販売やフランチャイズ展開”を行うか否か、という視点で判断することとなります。

ここで大事なことは、体制の「形」よりも「実効性」です。即ち、PDCA サイクルを回して、自ら課題を発見し、改善していく取り組みが適切に運用されるか、という「身」の部分に注力することが重要であり、先ずはこの点を認識いただきたいと思います。

「規模」の面では、例えば、従業員 10 数名～20 名程度の比較的小規模の代理店で、支店もなく、社長が経営管理から募集人の教育・管理・指導まで全てを掌握できるのであれば、責任者は全て「店主」とし、役割分担を行う必要はないと考えます。（個人代理店の場合は、現実的に店主以外の管理者を立てることもできません。）

一方で、代理店全体の管理に必ずしも自信が持てない店主の場合や、従業員が 10 名程度を大きく超える、又は、支店や SHOP 店があつて店主一人では代理店全体を見渡せない程度の規模になると、社長の右腕となる管理者を別途配置する必要も出てきます。

こうした規模の大きな代理店の場合に配置する管理者の例は以下の通りです。これは例示ですが、上述の通り、PDCA サイクルを回せるか否かで考えることが必要です。

#### (1) 教育責任者（生保の乗合代理店の場合は、専門課程の有資格者であることが必要）

資格取得や更新を含めた社員教育を統括する責任者です。

主な業務は、以下の通りです。

- ① 社員教育に関する年間計画の策定
- ② 年間計画に基づいた実施と受講管理・欠席者対応・習熟度確認・振り返り

#### (2) 業務管理責任者

保険代理店業務に関する業務遂行の責任者です。複数人配置をすることもできますので、例えば、支店を有する場合には本店とは別に支店にも配置することが出来ます。

主な業務は、以下の通りです。

- ① 保険募集業務の全般管理
- ② 法令等遵守状況の管理
- ③ 苦情管理
- ④ 外部委託先管理

(3) 個人情報（データ）管理責任者

個人データの安全管理に係る業務遂行状況を管理する責任者です。

→ 金融庁が定める「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」では取締役などの経営責任者の配置が求められています。

主な業務は、以下の通りです。

- ① 個人データの安全管理に関する規程および外部委託先の選定基準の承認、周知
- ② 個人データ管理者および情報端末のPW等、本人確認に関する情報の管理者
- ③ 個人データ管理者からの報告徴収および助言・指導
- ④ 個人データの安全管理に関する教育・研修の企画

(4) 点検責任者

社内の自己点検を担う責任者です。

主な業務は、以下の通りです。

- ① 自己点検に関する年間計画（項目・実施時期・実施頻度）の策定
- ② 年間計画に基づいた自己点検の実施・改善
- ③ 支店の自己点検の責を担う支店長への自己点検実施の指示

(5) 内部監査責任者（または、外部委託会社）

社内の監査を統括し、（原則として）監査対象部門からの独立性を保てる責任者です。

主な業務は、以下の通りです。

- ① 監査に関する年間計画（項目・実施時期・実施頻度）の策定
- ② 年間計画に基づいた実施・改善
- ③ 監査結果・改善結果の社長への報告

以上、大規模代理店で責任者を配置する場合の事例を説明しましたが、前述の通り、代理店の実態に応じて、上記責任者を兼務することも可能です。役員だけではなく、マネージャーや事務の統括担当者が責任者になることも可です。また、(5)の内部監査については、牽制機能の発揮の観点から、外部委託することも有効です。

繰り返しになりますが、大事なことは、形ではなく体制の実効性です。当局などによる外部監査があった場合は、それぞれの管理態勢、実態把握が具体的にヒヤリングされます。

小規模代理店であっても社長が全ての職務を担えるか否か、現実的に検証してみることも必要であり、こうして、組織体制のあり方を見直すことが体制整備の重要な一項目となります。

Q2 【顧客保護等管理体制（2）】

業務で使用している手帳にお客様からヒヤリングした情報を書き留めていますが、注意することはありますか。

A2 個人情報管理に関するルールは、各保険会社においても厳格かつ詳細な取り扱いが決められていますので、所属保険会社のマニュアルを必ず参照下さい。

ここでは、ご質問の多い業務用手帳の取り扱いについて、お答えします。

業務に使用する手帳類と私用のそれとは区別されていることが大前提ですが、お客様に保険契約をご提案する際に、氏名、生年月日、住所などの個人情報をヒヤリングして業務用手帳に書き込むといったことは通常行われていると思われます。さらに、生命保険の引受の際には、既往症や入院歴などのセンシティブ情報をお聞きして書き取ることも必要になりますので、この管理は厳重に行う必要があります。

保険業法、個人情報保護法では、お客様の個人情報は、“お客様の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で利用するなど業務の適切な運営の確保その他必要と認められる場合”に利用目的が限定されています。つまり、保険の提案のために必要な情報を本人の同意のもとに取得することは認められていますが、いつまでも業務用手帳にお客様の個人情報を残していることは「必要な範囲を超えている」と判断される恐れがあります。

従って、代理店としては以下のような対応ルールを定めておくことが望ましいと考えます。（下記②・③・④は他の媒体の場合も同様です）

- ① 契約が成立あるいは不成立、キャンセルとなった時点で業務用手帳に書き留めたお客様の情報を廃棄、塗りつぶしするなどの処理をする
- ② 帰社する際には鍵がかかるキャビネットなどに保管する
- ③ 持ち出す場合は、管理簿等で持ち出し状況を把握しておく
- ④ 外出先では車内放置等しない
- ⑤ （更に実効性を高めるためには）社内点検ルールとして、定期的に募集人の業務用手帳の内容チェックを本人以外が行う仕組みを作る

といった対応が望まれます。

個人情報保護の要請は今後益々強化されます。代理店の規模には何の関係もありません。安易な対応は禁物です。改めて代理店内部の意思統一と仕組み作りをお願いします。

（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 ]