

《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識

(Vol.27/H29. 1. 31)

豆知識 Vol. 27 をお送りします。

昨年2月より毎月2回掲載してきました「体制整備豆知識」は今回が最終回となります。昨年5月29日に施行された改正保険業法で新たに代理店に義務付けられた「体制（態勢）整備」について、実務的な観点から解説してきました。少しでも会員の皆さまのお役に立つことができているのであれば幸いです。

なお、引き続き、「豆知識 Part 2」の配信を計画していますので、どうぞよろしくお願いいたします。

今回は体制整備の総集編として、改めて全体の枠組みを整理してお伝えしたいと思います。

1. 体制整備の法的位置づけ

[改正保険業法の第294条の3]では以下の通り原則（プリンシパル）が示されています。

「保険募集人においては、保険募集に関する業務について、業務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。また、監査等を通じて実態等を把握し、不適切と認められる場合には、適切な措置を講じるとともに改善に向けた態勢整備を図っているか。」

これを受けて、[監督指針Ⅱ-4-2-9]に、以下の9項目について、具体的な体制（態勢）整備項目が記載されています。以下、改めて確認をお願いします。

- (1) 社内規則等を定めて保険募集に従事する役員又は使用人の育成、資質の向上を図り、適切な教育・管理・指導を行っているか。
⇒ 保険会社作成のもの又は独自で作成した社内規定が備わり (Plan)、従業員(社員)に周知徹底して適切な教育・管理・指導ができており (Do)、実効性が上がっていることが必要
- (2) 顧客情報管理（外部委託先を含む）については、保険募集人（代理店）の規模や業務特性に応じた体制（態勢）整備が図られているか。
⇒ 顧客情報管理に関する各種規程が定められ、代理店社内ですっきりとした安全管理措置が施されており、顧客情報の漏えいリスクや不適切な取り扱いができないことが必要
- (3) 保険募集人が募集関連行為（保険契約に関する紹介行為）を募集関連行為従事者（保険募集人の資格を有しない者）に行わせる場合の体制（態勢）整備が図られているか。

- ⇒ 募集人がリーズ業者（leads 顧客の紹介を業としている専門業者）から紹介された契約を取り扱う場合には、募集資格を持たないリーズ業者が不適切な行為（募集行為や特別利益の提供等）を行わないよう十分な管理が取られていることが必要
- (4) (代理店は保険会社の代理人であることから)保険会社のために保険契約の締結の代理・媒介を行う立場にあるが、それを誤解させるような表示（契約者の購買代理人といった表示）を行っていないか。
- ⇒ 代理店であることの説明並びに募集人が生保契約と損保契約を併売する場合には、それぞれの募集人としての権限の違い（契約締結権の有無など）を顧客に説明して誤解を受けないように注意を配っていることが必要
- (5) 乗合代理店で、比較推奨販売を行う場合には、顧客が希望する商品を選択するための適切な絞り込みや提示・推奨を行っているか。
- ⇒ 比較推奨販売について会社としての方針・ルールが作成されており、それに沿って顧客の意向に合致した商品選定を行うための絞り込みや提示・推奨を行っていることが必要
- (6) 他の募集人と共同で募集を行う場合などで、他の募集人（代理店）の商号等を使用することで顧客に誤認を与えるようなことはないか。
- ⇒ 他の募集人と共同で募集する場合では、自分の名刺に他の代理店名などを刷り込んで顧客が誤解や誤認をしてしまうことがないようにすることが必要
- (7) フランチャイズ代理店で傘下代理店の募集人指導事業を行う場合には、保険募集の業務の指導に関する基本となるべき事項を定めた実施方針を策定して適切な教育・管理・指導を行う体制（態勢）整備が図られているか。
- ⇒ 全国展開の来店型ショップ代理店などでフランチャイズ方式を採用している場合には、傘下代理店（フランチャイジー＝通称「ジー」）に対し、フランチャイズ本部（フランチャイザー＝通称「ザー」）が作成した保険業務に関する基本方針を周知徹底させて、適切な教育・管理・指導が行われていることが必要
- (8) その他、保険募集人による保険募集管理態勢については、保険募集人の規模や業務特性に応じた体制（態勢）整備が図られているか。

⇒ 小規模代理店は体制整備不要ということではない。小規模は小規模なりに代表者による集中管理が行われていて社内規程なども用意され、日常的に適切に募集人の教育・管理・指導体制が図られていることが必要

(9) 保険募集人（代理店）の体制整備に問題があると認められるときは、監督当局は必要に応じて報告を求め、重大な問題があると認められる場合には行政処分を行うものとする。

⇒ 保険業法で代理店に対し課された適切な保険募集を行うための体制整備が図れていないと当局が判断した場合には、行政処分（登録取り消し、募集停止、業務改善命令など）を受けることがあることに注意が必要

体制整備とは、適正な保険募集を行うために、①方針・ルール・責任者を決め、②日常的な教育・指導・監督を遠してルールに沿った運用を行い、③その状況を定期的に評価・検証し、④評価に基づく改善を繰り返していくことであり、会社の業務が適切に実行されているかを検証・改善する業務改善のプロセス（PDCA サイクル）です。

大事なことは形式ではなく目的を実現するための実効性の確保です。代理店の規模（要員・店舗配置・取扱保険会社等）は様々ですが、どの代理店においても組織として機能する仕組みが必要です。

何から始めていいかわからないという場合は、「自己点検チェックリスト」などを使って、まずは自社の実態を把握する（検証＝check）ところから始めてください。また、「お客さまの声」を全員でしっかりと把握し、一件一件原因分析を行い、再発防止策を講じていくことも有効です。

会員の皆様におかれましては、PDCA サイクルを定着させて、より高いレベルの業務運営を行い、お客様からも保険会社からも信頼される代理店をつくり上げていただきたいと思います。

それでは、27回の連載にお付き合いいただき、ありがとうございました。

Part 2にご期待ください。

[作成：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>