

《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識 (Vol.11/H28.5.31)

いよいよ5月29日から改正保険業法が施行となりました。これから保険代理店は、新たに適用される規律のもとで、「顧客保護」の実現に向けて体制（態勢）を整え、常に改善をしながら対応レベルを引き上げていかなければなりません。

代協会員の皆さまにおかれましては、準備に抜かりのないことと拝察いたしますが、施行にあたり、これまで「体制整備豆知識(1～10号)」でお伝えしてきた内容の中からいくつかご注意いただきたい点を取り出してお知らせしたいと思います。会員の皆さんの参考になれば幸いです。

1. 経営管理（ガバナンス）体制

①社内規程の整備

「体制整備」のスタートは社内規程を策定することです(PDCAの「P:プラン」)。主に、①自社で新たに策定する（現実には相当のロードがかかりますが）、②保険会社が作成した雛形をベースに策定する、③日本代協で作成した雛形をベースに策定するなど、幾つかの選択肢がありますが、この段階まではほとんどの会員の皆さんは何らかの準備されているのではないかと思います。

改正業法が施行された現時点では、こうして策定して社内に関示した規程等が定着し、実効性が上がっていることを確認することが重要です。PDCAの「C:チェック」に当たります。「鉄は熱いうちに打て」ではないですが、施行後の早い段階で経営者自ら募集人にヒヤリングしたり、作成した帳票等の現物をチェックするなどして、実効性が確保されているか一度確認してみることをおすすめします。まだ不十分と思われたら原因を調べ、改善(PDCAの「A:アクション」)を行って下さい。

②社内の役割分担

一定規模以上の代理店の場合には、経営管理の一環として社内における責任体制を分担、明確にする必要があります。これも「P:プラン」に当たります。比較的小規模（従業者10名以下程度を想定）で経営者が全てを掌握し、保険会社や監督当局等による外部監査時のヒヤリングを全て受け答え出来るのであれば、経営者自身に管理者としての権限、職務を集中してもよいかもしれません。

それは無理だという場合には、「業務管理責任者」「教育責任者」「コンプライアンス統括責任者」「情報管理責任者」「点検責任者」などの管理責任者を任命

し、組織としての管理責任体制を明確にする必要があります。(兼務も可能)

なお、「コンプライアンス統括責任者」が営業推進の責任者を兼務すると管理の実効性に欠けるおそれがありますので、注意して下さい。

2. 顧客情報管理体制

①個人データ管理台帳

社内の個人データを把握するために「個人データ管理台帳」を備え付けていると思いますが、記載されている項目と現物の突き合せ、記載内容のメンテナンスを行いましょう。記載されている項目に対応する現物が見つからない、あるいは記載すべき項目の記載漏れが見つかるかもしれません。

特に、記載項目に対応する現物が見つからない場合は、「紛失」の恐れがありますので、早期に所定の対応を取ることが必要となります。

顧客情報管理は保険業法で定められた「体制整備義務」とともに個人情報保護法による「安全管理措置」で厳格な管理体制が求められていますので、特に重要な対応が求められます。

なお、最近「個人データ管理台帳には全ての個人データを記載する必要があるのか」という質問を多くいただきます。個人のデータは、まるで生き物のように毎日出たり入ったりを繰り返しますので、社内ルールには「一定期間以上の保管を必要とする個人データを記載する」旨定めればよいと考えます。例えば、「1ヶ月を超えて保管するデータは記載する」というルールにすれば事務負担も軽くなります。そのためには個人データの取得日が重要となりますので、受付印の押印、あるいは手書きで取得日を漏れなく残し、証跡を取る必要があります。

②募集人が業務で使用する手帳

これについては、内容をチェックするルールは作りましたか？生保募集の場合にはお客さまの氏名、生年月日などの個人情報、場合によっては既往症などのセンシティブ情報を聞き取り、手帳に記載している募集人の方も多いためです。募集業務に必要な範囲内において、お客さまの同意のうえで情報を入手することは個人情報保護法において認められますが、契約成立後あるいはキャンセル後には速やかに当該情報を消去、廃棄しなければならないことに注意が必要です。半年も前の日付欄に個人情報などが残っていると管理不徹底となります。「業務用手帳管理ルール(ガイドライン)」を策定し、不要な個人情報の消去漏れが発生しないよう定期的にチェックを行って下さい。

3. 募集人の教育・管理・指導体制

体制整備で重要な項目の一つは「募集人の教育・管理・指導体制」です。

特に教育については、管理者となる「教育責任者」（小規模代理店では店主でも可）の役割・責任が重くなります。研修や教育自体は保険会社が提供する機会を利用することで構いませんが、代理店として主体的に取り組むことが必要です。計画的な教育スケジュールの策定、研修の立案・実施、理解・定着度の検証等々、PDCA サイクルを回して実効性を把握しなければなりません。

まずは、「研修記録簿」を作成して証跡を残し、従業員全員の受講管理を始めることがスタートです。日付、受講者（欠席者の確認）、研修項目、講師などの項目が必要です。ここで重要となるのは研修対象者と欠席者対応です。研修項目は多岐に亘ると思いますが、大別すると「営業系」と「コンプライアンス系」に分かれると思います。「営業系」は募集人が対象となりますが、「コンプライアンス系」はアルバイト、パートの方などを含む従業員全員が対象となります。アルバイト、パートの方も店頭、または電話でお客さま対応を行っているので、特に「顧客情報管理」や「お客さまの声（苦情など）管理」については、自社ルールを確認、理解して適正に対応する必要があります。また、「コンプライアンス系」については、欠席者に対し、いつ、どこで、誰が補講したかを記録しておくことも必要です。

会員の皆さんは、これまで改正保険業法で定められた「保険代理店の体制整備」について、時間やコストを掛けて準備をされてきたと思いますが、ここは「ゴール」ではなくあくまでも「スタート」地点です。

現時点での「自社の立ち位置」、つまり、他の同規模の代理店と比較して標準的な対応レベルは確保できているのか、それとも他に遅れをとっているのか検証（C：チェック）し、遅れがあれば改善（A：アクション）し、常に業務レベルを引き上げていくことが重要です。より高いレベルを目指して不断の取り組みを行うことで代理店としての業務品質は、徐々に引き上がっていきます。是非、業法改正によってもたらされる変化を前向きに受け止め、自社の改革や発展に活かして欲しいと思います。

<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]