

## 《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識 (Vol.13/H28.6.27)

今回から、「態勢整備」、即ち、社内規定等の作成が終了して社員に徹底されてルールが定着し、実効性が上がっていることを検証するための点検（Check）について配信します。

点検の目的とは何でしょうか。法令では体制整備について以下のように定めています。

『保険募集人（代理店）は保険募集の業務に関し、①顧客に対する重要な事項の説明、②顧客情報の適正な取扱い、③委託先管理、④比較説明・推奨販売、⑤保険募集人指導事業、その他の健全かつ適切な運営を確保するための体制を構築する必要がある・・・』

（保険業法第 294 条の 3）

『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。（監督指針Ⅱ-4-2-9）

各損保会社からは、先月あたりから今年度の「代理店自己点検マニュアル」が配付されていると思います。内容をご覧になって驚かれた方も多いのではないのでしょうか。昨年までと比べると格段に確認項目が多く、また判定方法も複雑で細かくなっています。実施時期は各社によって異なるため、確認いただきたいのですが、本年度は遅くとも 12 月末までに完了させておくことが必要かと思えます。

マニュアルには点検手順（業務のフロー）が記載されていますので、まずは熟読して全体の段取りを理解しましょう。

ここで重要なことは「点検実施の主体と保険会社の役割」です。マニュアルには「自己点検の点検実施者は、代理店です。保険会社は代理店が適切に自己点検を実施するための支援および改善が必要となった場合の改善指導・支援を行います。」と記載されています。改正保険業法によって生じた大きな変化の部分であり、主体は代理店であるということです。昨年度までの保険会社から言われてやる点検ではなく、自店の「体制（態勢）整備」がどこまで出来ているか、代理店自身が自ら主体的・自律的に実施し、改善につなげていくことが何よりも重要です。

先月、弊社（日本創倫）では 7 地区の代協セミナーで講演をさせていただきました。その際頂いた約 260 件のアンケートを集計、分析した結果は以下の通りです。

従業者数 7 名以下の比較的小規模な代理店においては、社内規程等の作成（Plan）は 70% 以上が「出来ている」との回答であったが、社内への周知徹底（Do）は 50% 近くが「出来ていない」と回答。同じく 7 名以下の場合、自主点検、監査（Check）が出来るかという設

問に対し、約 40%が「出来ない」との回答でした。

母数が限られてはいますが、参考とすべき傾向値は表れていると思われます。いわゆる「体制整備」（規定や責任者の明確化）はかなり出来ていますが、実効性が問われる「態勢整備」は未だ不十分である状況が読み取れます。

だからこそ、今年から主体的に実施する「代理店自己点検」は有効に機能するのではないのでしょうか。形式的なチェックに終わらせることなく、決められた「点検責任者」が、フローに沿って実効性の有る点検を行えば、現時点での自社の課題が可視化され、改善に向けた具体的な取り組みを行うことが出来ます。この PDCA サイクルをしっかりと機能させることが今回の業法改正の大きな狙いの一つであり、前向きに取り組むことで代理店経営の品質向上に繋がることになると考えます。

さて、これからは自己点検の手順について、重要項目に絞って解説していきます。

今回は、先ず実施要領の分類です。全体像は以下の通りとなっています。

- (1) 規模の確認
- (2) 業務特性の確認（比較説明・推奨販売、フランチャイズの有無）
- (3) 体制整備の状況
  - 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 改善に向けた体制整備（Action）
- (4) 業務遂行状況
  - ① 登録・届出・資格の有効期限管理
  - ② 保険募集管理
  - ③ 顧客管理（苦情対応等を含む）
  - ④ 個人情報管理
  - ⑤ 反社会的勢力に対する業務運営
  - ⑥ 外部委託先管理
- (5) 推奨販売・比較説明に関する体制整備の状況
  - ① 自店の推奨販売・比較説明に関する形態の確認（推奨方針など）
  - ② 体制整備の状況（推奨販売・比較説明に関する代理店としての PDCA）
  - ③

以上が大項目ですが、実際の点検は約 50 に亘る小項目となります。マニュアルに沿って実施した場合、1 日では完了しない内容だと思います。自己点検を効率よく行うためには、社内の整理整頓、ファイリングの整理などを行い、必要な書類が速やかに引き出せる体制整備も必要となります。

それでは次回以降、重要項目の点検ポイントをマニュアルに沿って解説していきます。

<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]