

## 《改正保険業法対応》 「体制整備」の豆知識 (Vol.17/H28.8.29)

豆知識 Vol.17 をお送りします。

前回に続き、代理店自己点検【業務遂行状況】の進め方のポイントを解説していきます。

### 16) 勧誘

金融商品販売法に基づく勧誘方針の策定・公表が行われているか確認します。法の規定に則り、代理店自らの名前で「勧誘方針」を策定し、事務所に掲示する等、公表していることが求められます。

- ・ 個人代理店で事務所を保有していない場合は自宅に掲示します。
- ・ ホームページで保険商品の販売等を行っている場合は、ホームページへの掲載も必要です。
- ・ 支店等を設置している場合は、全ての出先拠点で掲示が必要です。

#### 《 勧誘方針に記載が必要な事項 》

- ・ お客さまの知識、経験、財産状況および保険契約を締結する目的に照らし配慮すべき事項
- ・ 勧誘の方法および時間帯に関して、お客さまに対し配慮すべき事項
- ・ その他、勧誘の適正の確保に関する事項

実際に代理店監査をしていると「勧誘方針」がお客さまの目に触れない場所に掲示されているケース（例えば、従業員執務スペースなど）が散見されますので、今回の自己点検では掲示場所が適切であるかも確認してください。

なお、日本代協ではお客さまにもお渡しできる体裁にした勧誘方針のひな形を作成し、各代協宛に配信しています。（各代協会員には事務局から展開）カスタマイズできる仕立になっていますのでご活用下さい。

### 17) 意向把握・意向確認

本項目は改正保険業法において法令化された保険募集の基本的ルールであり、点検をするうえで特段の注意が必要です。まず体制整備として社内規程である「保険募集管理規程」が策定されていて（これについても上記16）と同様、主に10名未満程度の代理店を前提にした日本代協版のひな形を提供していますので活用下さい）、具体的な手順となる「意向把握・意向確認」に関するマニュアル、ガイドラインなどの実務指針が備わっていることが前提となります。これがPDCAサイクルでいうP（Plan）に当たる部分です。

さらにD（Do）、つまり社内への周知徹底、募集人一人ひとりの教育の実施、募集時に社内で定めたルール通りに実行されていることを確認します。

店主（点検者）による点検は、以下の観点で行うことが基本となります。

- ① 募集人が適切な意向把握・確認を行うことができるように、代理店として適切な教育・管理・指導を行っているか
- ② 募集人一人ひとりが会社で定めたルール通り適切に募集行為を行っていることを確認しているか

例) 店主等による研修等の実施、日常の募集人指導や自己点検時の「募集人シート」の確認、全体ミーティング時の確認、社内ロープレの実施など

#### 《 点検のポイント 》

- ・ 保険金額・保険料を含めた個別プランを説明する前に、お客様の主な意向・情報を把握し、把握した意向・情報に基づいた個別プランを提案していること
- ・ 提案するプランがお客様の意向とどのように対応しているか説明し、契約締結前において意向と契約内容が合致していることをお客様に確認(意向確認)してもらっていること
- ・ 所属保険会社所定の帳票(申込書やご契約内容確認書など)を用いて、把握した意向の内容を記録している。また、所属保険会社が定めたツール以外に、独自に作成したアンケート等を用いて意向把握を行う場合は、お客様の意向に係る記録を自社で保存していること
- ・ 生保販売では、当初意向と最終意向の比較(相違点の確認)を行っていること(損保契約の場合はこのステップが不要です。これはニーズが顕在化している損保契約の特性を考慮したものです。生保契約の場合はステップ数が多くなることに注意が必要です。)一連の対応を、独自に作成したアンケート等または会社所定の帳票を用いて記録していること

#### 18) 比較推奨販売

前項の「意向把握・意向確認」と同じく改正保険業法により法令化されたものであり、乗合代理店で、複数の商品の中からお客さまに推奨する場合は極めて重要な点検項目となります。まずは、前項と同じく比較推奨販売に関する「保険募集管理規定」が策定されていて、その細則として「推奨販売に関するガイドライン」などの実務ルールが策定され、募集人に周知徹底されていることが重要となります。この部分は、保険会社の委託業務ではありませんので、代理店自身が策定し、周知することが必要です。(これについても、日本代協では小規模乗合代理向けのひな形を提供していますので活用下さい)

改正保険業法施行後3ヶ月が経過しましたが、既に社内で定めたルールが実態に合わず、修正・変更しているケースも出てきています。一度決めたら終わりではありません。こうした日々の改善が重要であり、それが今回の保険業法改正の目的の一つでもあります。

こうした観点を踏まえ、今年最初に行う自己点検では、まずは店主(または責任者)は募集人と時間を掛けてヒヤリングを行い、募集時の実態を具体的に把握することが重要です。

#### 《 点検のポイント 》

- ・ 代理店の実務ルールとして「推奨販売に関するガイドライン」などが策定されていて募集人に周知徹底されていること。
- ・ 社内で定めた推奨方針に基づき、お客さまに適切に説明していること
- ・ お客さまのやり取り、募集各段階のプロセスを記録していること(対応記録など)

※ 以下、次号に続きます。

<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]

