

≪改正保険業法対応≫ 「体制整備」の豆知識 (Vol.16/H28.8.12)

お疲れ様です。

豆知識 Vol.16 をお送りします。今月も前号に続き、代理店自己点検の進め方のポイントを解説していきます。ご参考になれば幸いです。

【業務遂行状況 その1】

※ 登録・届出・資格の有効管理期限管理については、これまでの自己点検の手順と同じなので割愛いたします。

13) 保険募集の管理方法

最初に、保険募集の管理方法について説明します。

保険募集における一連の行為について、店主または責任者が、保険募集人が適切に業務を行っていることを管理しているか。また、不備・誤りや確認不十分な点等が発覚した場合、代理店内での対応や必要に応じて所属保険会社に報告する仕組みが構築されているかがポイントになります。つまり、店主（経営者）として、日常の募集人の管理が社内で定めたルール通りに実施されて実効性を上げているかを点検することになります。

➤ 管理すべき行為の例

保険料の流用・費消、保険金の不正請求、申込書類への代筆や代印、無断契約・無断解約（作成契約を含む）、保険料の立替や保険金・返戻金の私金払い、電話募集や代理人による契約などの場合の手続き方法の誤用、契約手続き・契約内容変更手続きの放置・失念、特別利益の提供、無登録・無届募集など

これらの行為は元より不祥事件、不適切募集として禁じられていたものであり、案件によっては保険業法第300条（禁止行為の定め）にも該当する重大な違反行為です。

こうした行為の点検に当たっては、何よりも日頃の募集人の観察が必要です。店主と目を避ける、言い訳を繰り返すなど普段と異なる行動が見られる場合は要注意です。「募集人を信頼する、しない」の問題ではありません。組織として問題事案の発生を未然に防ぐため、また、万一そうした事態が発生したとしても、それを早期に発見し、拡大を食い止めるために必要な組織としての防衛策です。募集人の机の中、営業カバンの中、営業用車両の中などの定期的なチェックや早期解約失効案件・高齢者募集契約などの契約に対するサンプリング調査、更には、募集人に対する「抜き打ち点検」や個別ロープレによる内容確認なども効果があると思います。また、こうした点検の実施を社内ルールで定めておくことも必要です。

14) 権限等の明示

次に、権限等の明示について説明します。お客さまに対し、自ら取り扱える保険会社の範囲（乗合保険会社）などの必要事項を説明する他、“自らが保険会社から委託を受けた者ではないとお客さまが誤認することを防止するための措置”を講じているか（まわりくどい言い回しですが、逆に言えば、代理店であることをお客さまは理解しているか、ということになります）、特に単に「公平・中立」との表示を行うなど「保険会社とお客さまとの間で中立である」とお客さまに誤解を与える表示となっていないかをチェックすることが必要です。保険代理店は、法律的には保険会社と代理店委託契約を締結している保険会社の代理人であり、保険会社のために保険募集を行うものとなります。従って、保険会社とお客さまとの間で「公平・中立」の立場に立つという説明は正しくはありません。

こうした誤解を防ぐため、先ず、取り扱える保険会社の社名をお客さまに伝える必要があります。具体的には、最低限、名刺の表または裏面に記載することが必要です。ここで注意すべきことは3点です。

まず1点目は、乗合保険会社数が多く名刺に記載できない場合は、生損保別に乗合保険会社名を列記した別紙を携帯し、お客さまとの初回面談時に明示、あるいは手交して説明することです。（会社案内パンフレットに掲載して手交してもOKです）

2点目は、生損併売の募集人の場合、「代理と媒介」の違いを明確に説明する必要があることです。損保の募集人は保険会社の代理人として、契約締結権、告知受領権、保険料領収権のいわゆる「三権」が付与されており、危険開始（Risk Attach）に当たり、原則として保険会社の事前承認を得る必要がありません。一方、生保募集人は、あくまで保険会社とお客さまとの間の契約の媒介行為しか認められていない（注）ので、保険会社が承認しなければ危険開始となりません。この点は、代協会員の皆さんもよくご存じのことですが、例えば、自動車保険の新規契約を頂いたお客さまに、同時に生保の医療保険を頂いたようなケースは注意が必要です。（注：生保は引受けに当たり医的審査を要するからです。）

3点目は、合併等により保険会社名が変更になった場合は速やかに修正する必要があることです。名刺、チラシ、ホームページ、プライバシーポリシーなど代理店として外部に公表している箇所の保険会社名は全て新社名に変更する必要があります。

代理店自己点検としてはこうした点を考慮して、名刺などの現物確認を確実に行うとともに、募集人とのヒヤリング（ロープレなど）を通してお客さまに対する説明が代理店自身が定めた水準で行われているか、点検・確認することがポイントとなります。

※ 次に、会員の方より意向把握に関し、日本代協事務局に次頁の質問が有りましたので回答します。ご参照下さい。

【質問】 法人契約の意向把握について

法人契約の場合、意向把握はどのようにすればいいのか。生保損保に分けて最低限の対応とベストの対応を教えてください。

【回答】 施行規則、新監督指針にはご質問に対する明確な規定は明示されていませんが、監督指針とパブリックコメントに次のような記載があり、金融庁の方針が示されています。

<監督指針Ⅱ-4-2-2（3）①オ>

⇒ 事業者の事業活動に伴って生ずる損害をてん補する保険契約については、顧客の保険に係る知識の程度や商品特性に応じて適切な意向把握及び意向確認を行うものとする。

更に、同項目に係るパブリックコメント（No.342）に以下の通り示されています。

[コメント] 事業者の事業活動に伴って生ずる損害をてん補する保険契約における意向把握および意向確認については、画一的な方法に抛らず、その商品特性や募集形態に応じて、各社の創意工夫により、多様な方法が認められるという理解でよいか。

これに対する金融庁の回答は以下の通りです。

⇒ 事業者の事業活動に伴って生ずる損害をてん補する保険契約における意向把握・確認についてはⅡ-4-2-2（3）①オに基づき適切に行われる必要があります、各社の創意工夫により多様な方法が認められます。ただし、「顧客の保険に係る知識の程度や商品特性に応じて」との記載のとおり、事業者に対して個人向けの保険契約を募集する場合には、その商品特性等を踏まえた上でⅡ-4-2-2（3）①ア～エ又はこれと同等の方法（注）を用いることが適切な場合もあることにご留意ください。

（注：比較推奨型・意向推定型・損保型などの通常の意向把握プロセス）

これを踏まえると、引受けに関する事項ですから、生保・損保ともに委託保険会社の定める意向把握・確認の方針、プロセス等に関する取扱いルールに沿って対応いただくこととなります。ご不明の場合は、委託保険会社にご照会の上、その規定に則って対応してください。（以上）

⇒ 体制整備に関するご質問は日本代協事務局までお寄せください。

<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]