

ACE AGENT ACADEMY in Osaka

エース保険・カブト共催
大阪代協が協賛

業法改正の影響と態勢整備

エース保険は、株式会社カブトと共催で3月11日、大阪市北区の大阪市立総合生涯学習センターで「保険業法改正の影響と態勢整備」をテーマに、大阪では4回目となる「ACE AGENT ACADEMY」を開き、代理店経営者ら約80名が参加した。2月18日に金融庁の改正監督指針案が公表されたこともあり、当初予定の定員をオーバーし、急ぎよ会場を変更しての開催となった。



カブト・行木社長

吉田弁護士



大阪代協・黒石会長

「保険代理店に求められる態勢整備義務と実務対応」と題し、改正保険業法や改正監督指針案を踏まえ講演。昨年大手代理店を中心に金融モニタリングが実施されているが、その動向について

「まず触れ、検査のポイントになってくるのは『態勢整備構築の状況』と『改正業法に向けた取り組み状況』だ」とした。吉田氏は、改正業法のなかで代理店および保険募集人にとって重要なものが「意向把握義務」と「情報提供義務」であるとし、「代理店の規模や乗台の有無に関係なく、生保の営業職員も含めて募集人1人ひとりが規制の対象となり、その義務を負う

ことになる」と強調。内容をしっかり理解し、1年余りとなった施行までに準備しておかないといけない」と述べた。

最初に顧客の意向(ニーズ)を把握し、それに沿った保険プランの提案や説明を行うという、これまでの募集プロセスの見直しが迫られる「意向把握義務」について、吉田氏はとくに時間をかけて解説。施行までの間に、社内規則などのルールを定めることも、所属募集人への教育・管理・指導を実施する態勢を整え、募集行為の標準化を図る必要があるとした。

また、監督指針案で意向把握・確認の方法として示された「最終的な顧客の意向が確定した段階で、その意向と、保険会社又は保険募集人が当初把握した主な顧客の意向との比較を記載したうえで、両者が相違している場合には、その対応箇所や相違点及びその相違が生じた経緯について、わかりやすく説明する」(主に第一・三分野商品が対象)に着目。しかも、意向把握のプロセスについて記録(エビデンス)を残すことが求められることから、アンケートやヒアリングシート、面談記録などを創意工夫し、効果的に運用していくことが大切だと訴えた。

代理店の態勢整備の構築については「形を整えるだけでなく、適切に機能させるため、自ら検証(評価)し、常に改善活動を行う、PDCAサイクルを回していくことが重要だ」と語った。

最後に「コンプライアンスはコストがかかり、面倒だから、やらないという選択肢はない。コンプライアンスは、顧客から選ばれる代理店になるための投資だと発想を転換して取り組んでほしい」と締めくくった。

第2部は、カブト代表取締役の行木隆氏が「今、保険代理店に必要な態勢整備構築から運用開始まで(事例紹介)」をテーマに講演した。代理店が態勢整備を構築し、PDCAサイクルを回していくうえで、業務に関する膨大な情報を一元管理するシステムの導入・運用が効果的かつ有効で、苦情対応や営業活動、社員の行動管理などにも活用できるとした。そして、事例を挙げながら、セキュリティや機能面などシステムを選択する際のポイントを解説。また、同社が約13年前から扱い、この1年で引き合いが急増している、代理店向けの顧客・契約管理システム「WiseOffice2」を紹介した。

次に、今回のセミナーを協賛した大阪代協の黒石光寿会長が挨拶に立ち、教育・研修や社会貢献など代協活動について紹介するとともに、非会員に対して「われわれの仲間になっていただき、一緒に代理店の地位向上に向け協力をお願いしたい」と訴えた。さらに、中野信雄事務局長が代理店賠償「日本代協新プラン」などの内容を説明した。

「代理店に求められる態勢整備義務と実務対応」と題し、改正保険業法や改正監督指針案を踏まえ講演。昨年大手代理店を中心に金融モニタリングが実施されているが、その動向について

「まず触れ、検査のポイントになってくるのは『態勢整備構築の状況』と『改正業法に向けた取り組み状況』だ」とした。吉田氏は、改正業法のなかで代理店および保険募集人にとって重要なものが「意向把握義務」と「情報提供義務」であるとし、「代理店の規模や乗台の有無に関係なく、生保の営業職員も含めて募集人1人ひとりが規制の対象となり、その義務を負う

ことになる」と強調。内容をしっかり理解し、1年余りとなった施行までに準備しておかないといけない」と述べた。

最初に顧客の意向(ニーズ)を把握し、それに沿った保険プランの提案や説明を行うという、これまでの募集プロセスの見直しが迫られる「意向把握義務」について、吉田氏はとくに時間をかけて解説。施行までの間に、社内規則などのルールを定めることも、所属募集人への教育・管理・指導を実施する態勢を整え、募集行為の標準化を図る必要があるとした。

また、監督指針案で意向把握・確認の方法として示された「最終的な顧客の意向が確定した段階で、その意向と、保険会社又は保険募集人が当初把握した主な顧客の意向との比較を記載したうえで、両者が相違している場合には、その対応箇所や相違点及びその相違が生じた経緯について、わかりやすく説明する」(主に第一・三分野商品が対象)に着目。しかも、意向把握のプロセスについて記録(エビデンス)を残すことが求められることから、アンケートやヒアリングシート、面談記録などを創意工夫し、効果的に運用していくことが大切だと訴えた。

代理店の態勢整備の構築については「形を整えるだけでなく、適切に機能させるため、自ら検証(評価)し、常に改善活動を行う、PDCAサイクルを回していくことが重要だ」と語った。

最後に「コンプライアンスはコストがかかり、面倒だから、やらないという選択肢はない。コンプライアンスは、顧客から選ばれる代理店になるための投資だと発想を転換して取り組んでほしい」と締めくくった。

第2部は、カブト代表取締役の行木隆氏が「今、保険代理店に必要な態勢整備構築から運用開始まで(事例紹介)」をテーマに講演した。代理店が態勢整備を構築し、PDCAサイクルを回していくうえで、業務に関する膨大な情報を一元管理するシステムの導入・運用が効果的かつ有効で、苦情対応や営業活動、社員の行動管理などにも活用できるとした。そして、事例を挙げながら、セキュリティや機能面などシステムを選択する際のポイントを解説。また、同社が約13年前から扱い、この1年で引き合いが急増している、代理店向けの顧客・契約管理システム「WiseOffice2」を紹介した。

次に、今回のセミナーを協賛した大阪代協の黒石光寿会長が挨拶に立ち、教育・研修や社会貢献など代協活動について紹介するとともに、非会員に対して「われわれの仲間になっていただき、一緒に代理店の地位向上に向け協力をお願いしたい」と訴えた。さらに、中野信雄事務局長が代理店賠償「日本代協新プラン」などの内容を説明した。