

顧客の意向に合った 商品提案を徹底

CCC保険部会
大阪・京都代協

前田保険監督室長が講演



前田氏

岩城幹事が冒頭挨拶を行った後、大阪代協黒石会長が、代協組織と活動内容等を紹介し、代協非会員に、業界を良い方向へ発展させていくために、も広く情報を入手でき、また行政への働きかけも可能な代協組織への参画を強く呼びかけた。

また、京都代協辻本完治顧問が、金融庁監督部



CCC部会の様子

保険課長補佐を経験し、金融庁担当者への対談依頼や講師依頼等で橋渡し役となっている、北神圭朗前衆議院議員を紹介。北神氏は「保険業法改正により直接代理店に

代協組織への参画を強く呼びかけ

企業内(機関)代理店で組織されるCCC保険部会(岩城輝雄幹事)および大阪代協(黒石光寿会長)企業部会、ならびに、京都代協(田中康三会長)は3月16日午後2時から、大阪市北区の大阪代協事務局内会議室で、近畿財務局理財部金融監督第4課の前田泰之介保険監督室長を講師に招き、講演会を開催した。これにはCCC保険部会メンバー25名と、大阪代協会員24名、京都代協会員4名が参加した。

検査が入ったりと大変な面もあるが、これは皆さんの声を行政に反映するいい機会でもある。皆さんの思いを受け止め、しっかり国政に届けていきたい」と挨拶した。

前田氏が「改正保険業法について、対応する保険代理店の体制整備」のテーマで講演を行った。同氏は、金融庁による「顧客本位の業務運営に関する原則」について、文字通り原則を示したもので細部は創意工夫が必要と強調し、また本原則の対象である金融事業者

とは、保険代理店も含まれることを言明した。保険代理店に対するヒアリング結果から「意向把握・確認義務」に関する創意工夫の好事例として、①顧客面談について精通する分野が異なる募集人がペアで対応。それにより従来と違った潜在的なニーズを掘り起こせた、②意向把握・確認シートと実際の顧客対応状況を記した記録シートを複数の募集人で検証し、その上で契約を締結、③顧客の意向に合った適切な保険商品提案を徹底するため、募集人の給料は固定給とし、保険会社のキャンペーンや手数料リンク等は募集人に開示していない等を挙げた。

代理店の規模や業務特性に応じた体制整備の取組事例としては、11/30人規模の専業代理店においての①社内規則等の遵守状況については店主が意向把握シートと顧客対応履歴、比較推奨販売に係る記録など全件を確認し、不備事項があれば店主が個別指導をしている、②商品改定や社内規則等の改定、顧客サービス対応をレクチャーする担当者を配置、社内規則等に基づく適切な業務の遂行に加え募集人相互の知識の共有化やスキルアップを図っている一を好事例として示した。

とくに企業内代理店に向けて、個人の考えとしてたうえで、体制整備はコストがかかるが親会社の福利厚生など経営面で優位性があり、顧客本位の業務運営上でも親会社のチェック機能の利用などで他より有利な面がある。一方、慣れ合いになりやすく、極端な例では募集人が契約者の印鑑を扱うことができることも考えられると指摘し、意向把握、情報提供がおろそかになってはいけないと注意を促した。

最後に、「マーケットが縮小するなか、体制整備には手間・コストがかかるが、良い取組みをすることでお客様に信用され、契約に繋がっていく。その好循環を発生させる活動を期待している」と総括した。

日本代協川本誠理事が代理店職業賠償の説明を行った後、岩城氏が、社員の福利厚生のために35年前にコミュニティ連絡会として発足したCCCの歴史と現在の活動について紹介した。

最後に田中京都代協会長が閉会の挨拶を行い、懇親会へ移った。