

新日本保険新聞

(損保版)

第1～4月曜日発行
発行所 新日本保険新聞社
大阪市西区本町1丁目5-15
(郵便番号550-0004)
電話 (06) 6225-0550 (代表)
FAX (06) 6225-0551 (専用)
購読料 1か月2200円
(消費税、送料込み)

©新日本保険新聞社 2022

シンニチ保険Web
www.shinnihon-ins.co.jp
購読者専用バックナンバー
閲覧パスワード
Aurora
2022年4月4日 AMまで
※偶数月の第一日曜日正午ごとに変更

自律的に勉強できない代理店は淘汰される

大阪代協

2022年新春オープンセミナー開く



山中会長

大阪代協(山中尚会長)は、1月27日午後3時半から、大阪代協2022新春オープンセミナーをオンラインで開催した。元金融庁特別検査官、日本代協アドバイザーの成島康宏氏を講師に迎え、「金融庁検査の着眼点をテーマに、金融庁の代理店への立ち入り検査の概要を踏まえ、代理店の内部管理体制整備や顧客本位の業務運営の核心に迫った。

代理店主中心にヒアリング

日頃から監督指針を確認しておく

セミナーに先立ち、山中尚会長が「保険代理店がこれからもお客様から必要とされ、発展していくためには行政の動きや考え方をしっかり勉強しておくことが必要不可欠です。代理店の体制整備が法制化されて6年。その対応に迷われている方はいませんか? そのような観点から本日のセミナーを企画、開催しました。セミナーの内容を十分ご理解いただき、体制整備にお役立てくださ」と挨拶した。

日本代協の野元敏昭専務理事による講師紹介に続いて、成島氏は「当局検査の概要、②体制整備の必要性、③改正保険業法への対応、④顧客本位の業務運営について」という4つのポイントで、代理店の金融庁からのメッセージとしてとらえ確認し、改正点があれば漏れなく対応することが重要」とアドバイスした。



成島氏

まず、①当局検査の概要について、立入検査は主に各地の財務局の検査官が代理店規模にかかわらず3～5名程度の陣容で、大きな問題が発見されない限り、約1～2週間かけて実施される。検査官は事前に提出された書類や代理店のホームページなどを見ながら、経営上の重要な問題点やその根本的な原因を念頭に置き仮説を構築した上で、実際の立入検査に臨む。検査官は監督指針を「検査・監督の手引き」として活用している。そういった意味で、「代理店は金融庁のホームページ上で公開されている監督指針を同庁からのメッセージとしてとらえ確認し、改正点があれば漏れなく対応することが重要」とアドバイスした。

検査結果は、代理店と検査官が意見交換する講評後、金融庁から正式に通知される。これに記載された問題点について、代理店主はその問題解決をいつまでにどのような改善報告書を行うのかの改善報告書の提出が1か月後に求められ、さらに改善ヒアリングが実施される。立入検査の中で中心的な役割をするのが実地調査である。一般的には募集人が事務所集合する曜日の朝会から行われる。その前には、パソコン、机、キャビネット、ごみ箱、自家用車などあらゆるところがチェックされる。それから募集関連資料の確認をしながら、募集人や管理者にその内容の確認を行う。また、拠点長のヒアリング、募集人のロープレ等が行われる。ロープレでは検査官がお客様役を演じ、日ごろ募集人がお客様にどのような営業活動を行っているのかを1時間程度かけてチェックする。

検査では、整理整頓ができていないなど、高いリスクがありそうな募集人や管理者、業務を注視しながら実施される。特に、体制整備義務、意向把握・確認義務、情報提供義務、比較推奨販売、保険業法、顧客本位の業務運営は重点チェック項目とされている。特

に、体制整備義務、意向把握・確認義務、情報提供義務、比較推奨販売、保険業法、顧客本位の業務運営は重点チェック項目とされている。特

に、体制整備義務、意向把握・確認義務、情報提供義務、比較推奨販売、保険業法、顧客本位の業務運営は重点チェック項目とされている。特

最低限の条文は覚え理解する

募集人の問題もすべて代理店主の責任

②体制整備の必要性、③改正保険業法への対応について、まず、同氏は「自社の体制整備状況をお客様に説明できるかどうか問うてほしい」と述べ、保険募集の業務を健全かつ適切な運営を確保するために自らP(管理体制の整備) D(適切な教育・指導) C(自己点検等の監査) A(改善)

善に向けた態勢整備)サイクルを構築し、実行することが不可欠であると説明した。

研修について検査官は、研修範囲、未受講者のフォロー、実施の頻度、理解・定着への働きかけ、そして記録を残しているかまで見ている。また、検査官は、意向把握・確認義務や比較推奨について社内規程等が定められているか、その通り説明されているかをチェック。とくに比較推奨に関しては、最終意向が特定商品に偏っているもの、当初意向から最終意向に変化した理由が未掲載のもの、同じような理由のものを検証しているという。したがって、「代理店は、その対応としてな

せ意向が変わったかの記録を保存しておくことが重要だ」と説明した。

そのほか、個人情報の管理は小規模代理店においても適切な管理が必要で、個人データ管理台帳や個人データ社外持出管理簿、自己点検シートなど規定や帳票による管理の徹底が求められると述べた。

④顧客本位の業務運営では、今は顧客の利益を増進することに取り組み、常に、顧客から選ばれる(信頼される)代理店であることが求められる。と指摘。「保険募集や更新手続きを行うだけではダメで、顧客のおかれている環境を観察し、次なるリスクに備え

て保険商品の紹介・提案をできる代理店ではない」とし、その取組事例を紹介した。

最後に、成島氏は、金融庁の立入検査の着眼点を次のようにまとめた。

- ①募集人を含め、最低限の条文などは覚えること(ルールの本質をしっかりと理解する)。
- ②立入検査は代理店主の責任で対応すること。
- ③検査情報の管理から保険会社の支援はない。
- ④募集人の問題もすべて代理店主の責任である。
- ⑤「保険会社の指導に基づき実施している」は金融庁検査では通用しない。
- ⑥立入検査は、中小規模の代理店も対象である。
- ⑦内部管理体制の整備は大丈夫か?
- ⑧保険会社が何も言っていないから大丈夫というわけではない。
- ⑨自律的な代理店経営を行うこと。
- ⑩体制整備に終わりはない。整備にかけるお金は費用ではなく、投資と考える。

「金融庁検査の着眼点」をテーマに

強できない代理店は時代淘汰される」と述べた上で、「金融庁は、処分庁から育成庁へと変わりつつあります。代理店経営者は、改善に向けた努力を惜しまず、熱意と行動力をもって取り組んでいただきたい」と締めくくった。