

2022年11月19日
第11回 日本代協コンベンション
栗山ゼミ

新たな保険行政の動きと代理店経営のあり方

保険代理店に近づいてくる金融庁

日本損害保険代理業協会 アドバイザー
栗山 泰史

栗山 泰史(くりやま やすし)

(現職) 日本損害保険代理業協会 アドバイザー

他に、日本損害保険協会 シニアフェロー
日本創倫株式会社 エグゼクティブアドバイザー
アニコム損害保険株式会社 社外取締役
格付投資情報センター(R&I) 監査役(非常勤)
全国生活協同組合連合会 社外理事 等

1975年3月 京都大学法学部卒業
1975年4月 安田火災海上保険(現在の損害保険ジャパン)入社
2004年4月 損害保険ジャパン 理事
2007年4月 損害保険ジャパン 常務執行役員
2009年7月 日本損害保険協会 常務理事
2013年7月 丸紅セーフネット(株)常勤監査役
2018年6月 同 退任、現在に至る

(主な著書)

保険代理店にとっての「顧客本位の業務運営」(単著) 2018年
保険募集制度の歴史的転換 - 募集改革の経緯・狙い・展望 (単著) 2017年
変わり続ける保険事業 - 保険業界の明日を考える (単著) 2017年
保険販売の新たな地平 - 保険業法改正と募集人規制 (共著) 2016年
地震保険の理論と実務 (共著) 2018年

目 次

- 0 . 歴史的変革の時
- 1 . 代理店に近づいてくる金融庁
- 2 . 2022事務年度 金融行政方針
- 3 . 保険モニタリングレポート
- 4 . 「顧客本位の業務運営等にかかるアンケートのご協力をお願い」
- 5 . 金融庁の求めるもの = 代理店経営の基礎・土台

0. 歴史的変革の時

生活の時間と歴史の時間

歴史の教科書にゴシック体で書かれる大きな出来事

保険代理店にとっての3つの歴史的な出来事

2016年保険業法改正 = 保険募集制度改革

2017年「顧客本位の業務運営」 = 金融行政の変革

デジタル革命（DX）

1 . 代理店に近づいてくる金融庁

2014年5月23日 保険業法等の一部を改正する法律」成立

2014年9月18日 「資料の御提出のお願いについて（募集代理店関係）」

→ 金融庁による大型代理店への調査

2015年1月19日 大手乗合代理店10社、代理店チャネルの生保会社10社に金融庁入検

2015年2月18日 内閣府令、監督指針等の「案」を公表

2015年5月27日 同上パブリックコメント結果公表（609件）

→ 1年間の準備期間を経て、2016年5月29日 保険業法施行予定

2015年11月 61の中小規模の代理店に金融庁と地区の財務局が入検

* 30問程度の質問事項をベースに1時間程度のやり取り

2015年6月30日 保険検査マニュアル改定案公表（2016年5月29日から適用）

→ 検査の対象を「保険会社」から「保険会社及び保険募集人」に改定

1 . 代理店に近づいてくる金融庁

2016年5月29日 改正保険業法施行

2016年10月27日～12月21日 金融庁と財務局による、100の代理店へのヒヤリング

質問項目 改正保険業法関連

質問項目 苦情対応、高齢者対応、電話募集

→ 2017年2月16日に結果を公表

「改正保険業法の施行後の保険代理店における対応状況等について」

2017年1月 地域の専業代理店5店に対するヒヤリング実施

- ・福岡2、長崎、大阪、愛知各1 従業員数10～60名 乗合2、専属3
- ・経営理念、人事評価・給与制度、代理店手数料、キャンペーン、顧客管理と開拓、今後の経営戦略、その他に分けてヒヤリング

2017年3月 乗合代理店に対するヒヤリング

- ・改正保険業法にかかる対応状況
- ・保険会社による教育・管理・指導について（研修・監査・キャンペーン）

1 . 代理店に近づいてくる金融庁

2017年3月30日「顧客本位の業務運営に関する原則」
「金融事業者」に保険代理店を含む

2017年5月 損保代理店手数料（ポイント）に関する実態調査

2017年9月21日「業界団体との意見交換会において金融庁が提起した主な論点」

「1 . 代理店手数料ポイント制度について」

代理店として一定の規模（たとえば、社員が店主を含め3名、収入保険料1億円）以上であることが、BCP対応や事務ミス・不正防止や相互牽制を通じた安定的な顧客対応等につながる面があり、そうした点は業務品質として評価していく余地もあるように伺えた。

1 . 代理店に近づいてくる金融庁

関東財務局による代理店との「対話(ヒヤリング)」

担当部署 関東財務局理財部金融監督第四課（生保募集、損保募集 計4名）
関東財務局理財部金融検査官（複数名選定）

実施時期 2019年10月～2020年2月

方 法 事前に質問票を当局が作成のうえ、アンケート調査を実施。
アンケート調査の回答を基に、実際に各保険代理店に赴いて対話を行う。
対話は、規模・特性に応じて1～2日程度。保険会社の同席は不可。
アンケート先は119の代理店。実際に対話を行ったのは61

対話内容 保険募集人（保険代理店）に求められる法294条の3（体制整備義務）に対する対応状況等

* 主に、体制整備の実効性を調査するため、監査（内部・外部）、教育を重点に聴取

関東財務局「アンケート」の項目

自社における点検、監査について（内部監査体制）

保険会社における監査について（保険会社監査）

代理店における募集人の教育・管理・指導について
（コンプライアンス教育）

顧客本位の業務運営について

保険代理店との対話を通じて「見て、聞いて、感じた」こと。

令和 2 年 6 月 1 9 日

財 務 省
関 東 財 務 局



◀ 地域と歩み、希望ある社会を次世代へ。～関東財務局～ ▶

I. 保険代理店との対話の目的と意義	・・・ 2
II. 保険代理店との新たな対話の在り方を考える	・・・ 3
III. アンケート・対話の概要	・・・ 4～6
IV. アンケート・対話の結果	・・・ 7～16
V. 保険代理店に期待される「繋ぐ」という役割	・・・ 17
VI. 顧客本位の業務運営について	・・・ 18
対話を終えて	・・・ 19

※ 本資料に収録している事例は、必ずしも多数の保険代理店から聞かれた声だけではなく、一部の保険代理店から聞かれた声など対話を通じて収集した声を幅広く収録しております。

1

ルールの**本質**を、しっかりと理解していれば、**時間**の経過に伴う状況等の変化にも柔軟かつ的確に対応できるもの。

また、ルールの**本質**を、しっかりと理解していなければ、それぞれの**立場**によって異なる解釈や考え方が生じ、それぞれの対応に差異が生じることとなる。

さらに、ルールの**本質**を、しっかりと理解しているからこそ、それぞれの規模や**特性**に応じた適切な体制整備が可能となるものと考えられる。

関東財務局 結果の公表

関東財務局
からの
コメント

常に「お客様のために出来ること、必要なことは何なのか」などという顧客本位の考えのもとで、業務を行う過程において 見えてくる（見えている）課題を踏まえつつ、ルールの本質に照らして、常に継続的な見直しを続けることが重要と考えられる。

関東財務局では「行政の現場は事務室や会議室だけではない。保険募集の現場を知らずに監督ができるのか？」と考えて、上記の疑問を解消するために今回の対話を実施しました。

保険代理店の方々には、常に「お客様のために出来ること、必要なことは何なのか」という顧客本位の観点から、真剣に考えて、業務品質を高めることで、顧客に対して、より質の高い保険サービスを提供できるよう、一層の体制整備を図っていただけることを期待します。

本資料は、多くの保険代理店の方々とアンケートや対話を通じて「見て・聞いて・感じた」ことを記載したのですが、本資料に盛り込めなかった声も大変多くありました。行政としても、顧客本位・国民のために何をすべきかを改めて考えさせていただき、とても良い機会となりました。それら全ての声をしっかりと受け止め、今後の行政の運営に活かしてゆく所存です。

法令等に基づく保険募集のルールの「本質」を伝えるのも、我々の仕事です。

「体制整備義務」の本質 = 代理店ビジネスモデルの革新

「体制整備義務」の七つの柱

経営管理態勢、 法令等遵守態勢、 保険募集管理態勢、
顧客情報管理態勢、 顧客サポート等管理態勢、 外部委託先管理態勢、
内部管理態勢

メッセージ 1 = 「家業から企業経営へ」

経営管理態勢 = コーポレートガバナンス

法令等遵守態勢 = コンプライアンス

内部管理態勢

メッセージ 2 = 「量」と「質」

メッセージ 3 = PDCAサイクルの重要性

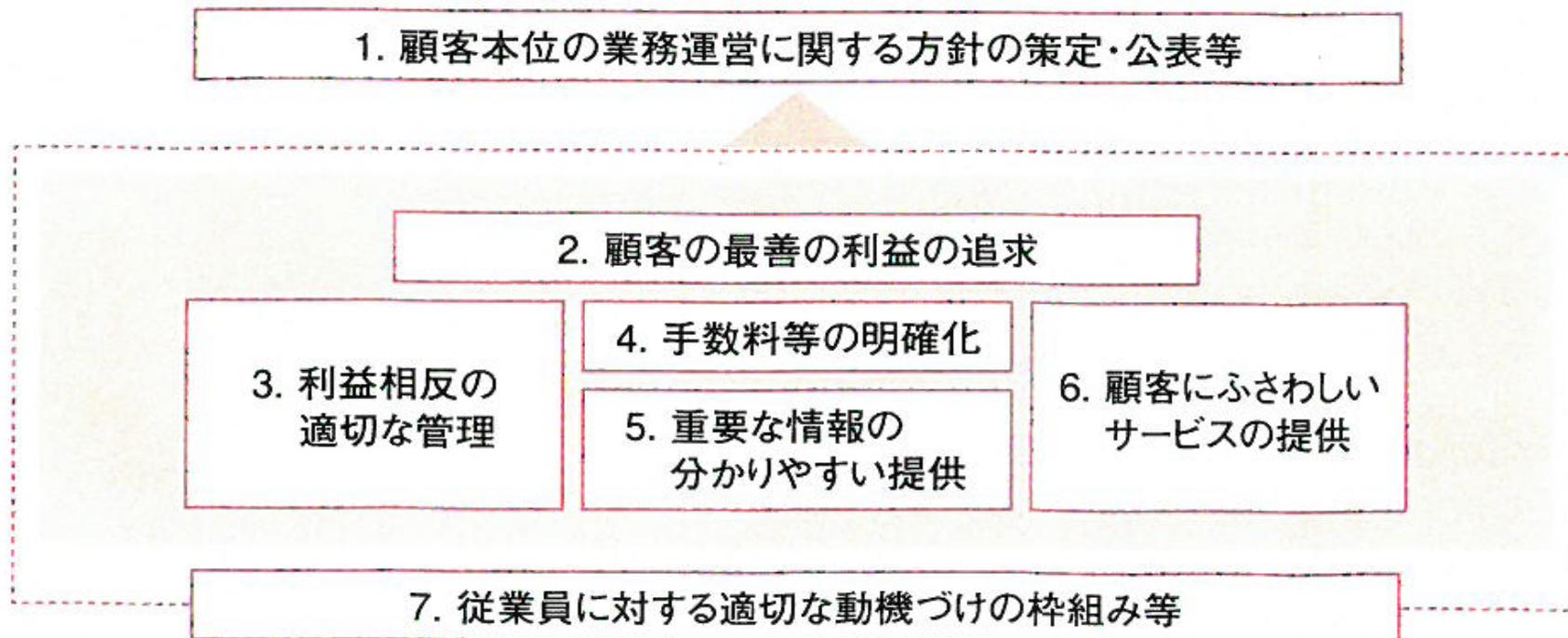
顧客サポート等管理態勢 = 「お客さまの声」

内部管理態勢

「顧客本位の業務運営」の本質

新型がん保険の認可取得 広告宣伝 + 代理店キャンペーン
既存顧客からの連絡

■ 図表1 「顧客本位の業務運営に関する原則」の概要



「内部監査体制」の本質

代理店は、改正保険業法施行時に、金融庁検査の対象になった。

2019年12月18日 検査マニュアル廃止。

「検査」から「対話」への転換

二つの側面

金融庁ではなく、金融事業者が、自ら「厳しい検査」をすればよい。

= 経営者に「内部監査体制」構築の責任が生じる

ベストプラクティスの競い合いは「検査」できない。

= 「内部監査」による個々のチェック

日経新聞 2022年6月22日朝刊 「金融庁、保険代理店にメス」

『財務局と連携して代理店への聞き取り調査の回数を大幅に増やすほか、保険各社に代理店管理の強化を求める。「保険内容を十分説明していない」といった苦情が相次ぐなか、代理店の動向に監視の目を光らせ、顧客保護の徹底を図る狙いだ。』

『8～9月に「保険代理店監督の高度化に向けたパッケージ策」を公表する方針』

『施策の中心となるのが代理店への聞き取り調査の実施だ。直接の監督権限を持つ全国の財務局との連携を強化し、募集の実態を細かく把握する。』

保険代理店監督パッケージ策の内容

財務局との連携による代理店への聞き取り調査の実施

事業報告書の見直しによる代理店の効果的な実態把握

乗合代理店に対する「業務品質評価基準」などを参考に、保険会社自らが代理店管理を高度化（生保）

手数料ポイント制度に関する業務品質項目の見直しなどを通じた保険会社と代理店の円滑な連携（損保）

電子届け出や電子納付を進めることによる代理店の事務負担の軽減

「生命保険乗合代理店 業務品質評価運営」 生保協会

2022年4月実施(2018年6月以降検討、2020年6月第1回 スタディグループ開催)

業務品質評価基準として、消費者にとって理想的な代理店として求められる業務品質を4つの視点から「基本項目」「応用項目」に整理(合計210項目)

視点	基本項目(例) 法令で求められる対応など、代理店として取り組むべき基本的な項目	応用項目(例) 顧客本位の業務運営の観点から、代理店独自で取り組んでいる、より高度な項目
顧客対応	高齢者募集ルールに関し、実施すべき事項を募集人に徹底(年1回以上の研修実施等)している	高齢者対応ルールの遵守状況について、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者がモニタリングを行っている
アフターフォロー	保全対応漏れが発生しない態勢(保全対応状況の一覧管理および対応状況確認等)を整備している	アンケート等の実施等により収集したお客様の声を社内共有化し、適宜業務に反映させる態勢を整備している
個人情報保護	全従業員に対し、規程・マニュアル等に則った個人情報保護に係る教育を行っている	個人情報管理するシステムへの社内からのアクセス状況(ログ)を定期的にモニタリングし、必要に応じて不必要なアクセスが多い従業員への指導等を行っている
ガバナンス	営業部門から独立した内部監査を職務とする担当部署(内部監査室等)・担当者を設置している。	内部監査結果および改善策について、経営層へ報告を行っている

2. 2022事務年度 金融行政方針

2022年8月31日公表 「2022事務年度 金融行政方針」

「顧客の多様なニーズに応じた保険サービスが適切に提供されるよう、公的保険制度を踏まえた保険募集の推進や保険代理店管理態勢の高度化等について、財務局とも連携しつつ、関係者と対話を行っていく。」

「保険代理店管理態勢の高度化とは……!?

3 . 保険モニタリングレポート

2022年9月30日公表

環境変化と諸課題

環境変化

- 少子高齢化や自然災害の激甚化、自動車保険市場の縮小等の中長期的な事業環境の変化 など

諸課題

- 持続可能なビジネスモデルの構築
- グループガバナンスの高度化
- 自然災害の激甚化への対応
- 財務の健全性の確保、AML/CFT
- 顧客本位の業務運営（節税保険、販売チャネル、外貨建保険等）
- 少額短期保険業者の態勢整備 など



顧客本位の業務運営③（保険代理店管理態勢等の高度化）

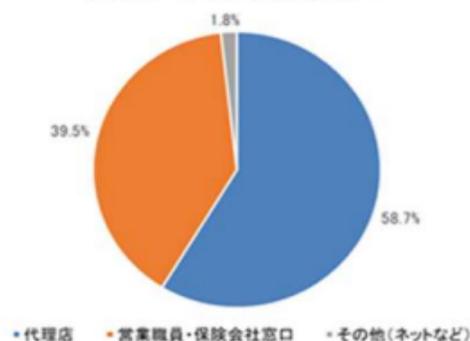
金融行政上の課題

- 生命保険代理店は、近年、営業職員チャンネルに並ぶ主力チャンネルに成長。また、損害保険代理店も引き続き損害保険会社の販売の大部分を占める主力チャンネルとなっている。
- 生命保険代理店の苦情件数は高止まり傾向にあり、損害保険代理店と損害保険会社の円滑な連携も引き続き重要な課題。財務局とも連携しつつ、保険代理店監督について検討を行い、その高度化を進める必要。

昨事務年度の主な実績

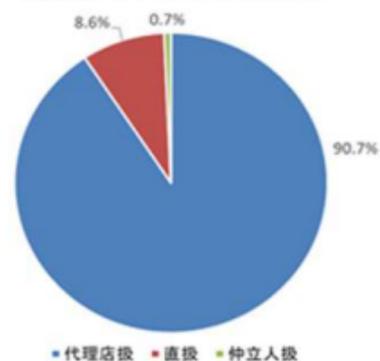
- モニタリングの端緒の効果的な把握や、代理店による自律的な態勢整備への活用等の観点から、保険代理店事業報告書を改訂。
- 財務局と協働して、90の保険代理店を対象にヒアリングを実施。
- 生命保険代理店管理の高度化に向けた取組みを実施。
 - ➡ 生命保険協会において、業務品質評価基準と同協会による評価運営のあり方を取りまとめ、2022年度初より運営開始。
 - ➡ 代理店を主な販売チャンネルとする生命保険会社に対して、代理店管理に対する内部監査態勢の実態や実効性等について対話。
- 損害保険代理店と損害保険会社の円滑な連携の取組み。
 - ➡ 代理店手数料ポイント制度等に係る一部代理店の継続的な懸念の声を踏まえ、損害保険会社に対して、代理店との丁寧な対話など、課題解決に向けた自主的な取組みを要請。

生保チャンネル別販売比率



(出典) 各社決算資料より金融庁作成

損保チャンネル別販売比率



(出典) 損保協会資料より金融庁作成

本事務年度の方針

- 財務局との連携を一層強化しつつ、顧客本位の業務運営の更なる推進に向けて、上記施策の継続的な実施を通じて、より効果的・効率的な保険会社における代理店管理態勢の向上を促していく。

4. 「顧客本位の業務運営等にかかるアンケートのご協力をお願い」

2021年12月実施 全国全80代理店のヒアリングを実施(+10代理店)

(大型代理店56、その他24(生保中心10、損保中心14))

2022年6月 「令和3事務年度 代理店ヒアリングの結果について」

1. 障がい者等に配慮した取り組みについて(3問)
2. 公的保険制度を踏まえた保険募集について(4問)
3. サイバーセキュリティ対策に関する取り組みについて(13問)
4. 代理店と保険会社の諸課題について(6問)
5. その他(2問)

「顧客本位の業務運営等にかかるアンケートのご協力をお願い」

1. 障がい者等に配慮した取り組みについて(3問)

SDGs 「持続可能な開発目標」

2015年9月の国連サミットで決定

2030年までに、誰一人取り残さずに、持続可能でよりよい世界にするための17のゴール

国連が重視する隠れテーマ「金融包摂 (Financial Inclusion)」

身体障がい、知的障がい、精神的障がい、その他の心身の機能の障がいを理由とする差別を解消 障害者差別解消法

金融庁「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針(「金融庁対応指針」)

損保協会「障がい者への対応に係る基本方針」(2016年2月)

「顧客本位の業務運営等にかかるアンケートのご協力をお願い」

2. 公的保険制度を踏まえた保険募集について(4問)
2021年12月28日「保険会社向けの総合的な監督指針」の一部改正

保険会社の保険代理店への教育に関する項目

「保険商品の特性に応じて、顧客が十分に理解できるよう(中略)
また、公的保険を補完する民間保険の趣旨に鑑みて、公的保険制度に関する適切な理解を確保するための十分な教育を行っているか。」

「意向の把握・確認義務」に関する改正

「(3) 法第 294 条の 2 関係(意向の把握・確認義務)

「顧客本位の業務運営等にかかるアンケートのご協力のお願い」

質問(パブコメ23)

公的保険制度を補完する保険商品を販売するにあたり、顧客本位の業務運営の観点から公的保険制度に関する情報提供に努めていくが、顧客の要望や商品種類は様々である中、情報提供や意向の把握・確認に関する一律の義務化は馴染まないものと考えている。したがって、「公的年金の受取試算額などの公的保険制度についての情報提供を適切に行うなど」と記載されているが、公的保険制度についての情報提供は1つの例示であり、提供する情報の内容については、各保険会社が、提供する商品種類・内容等、自社の事業の特性や募集チャネルを踏まえて、創意工夫を發揮しながら判断して対応すればよい、との理解でよいか。

回答

貴見の通りです。

「顧客本位の業務運営等にかかるアンケートのご協力のお願い」

3. サイバーセキュリティ対策に関する取り組みについて(13問)

2022年2月18日

「金融分野におけるサイバーセキュリティ強化に向けた取組方針」(Ver. 3.0)

(2015年7月にVer.1.0を策定、2018年10月にVer. 2.0にアップデート)

・国家の関与が疑われる組織化・洗練化されたサイバー攻撃や、国際的なハッカー集団等によるランサムウェア攻撃の多発の中、金融機関の規模・特性やサイバーセキュリティリスクに応じて、検査・モニタリングを実施し、サイバーセキュリティ管理態勢を検証する。

2021年9月16日の日本損害保険協会との意見交換会

・「サイバーセキュリティ管理態勢の強化」を要請し、「国家の関与が疑われる高度なサイバー攻撃や、ランサムウェア攻撃の活発化によって、国内外の重要インフラでも被害が発生している。サイバー攻撃を **経営上のトップリスクと位置付け**、改めて、対策を強化することが重要」

「顧客本位の業務運営等にかかるアンケートのご協力のお願い」

3. サイバーセキュリティ対策に関する取り組みについて(13問)

金融庁の質問内容(13問)から

- ・金融庁の取組方針を把握しているか
- ・経営陣としての取組方針の自己評価
- ・担当部署の設置
- ・外部委託先の管理
- ・PCセキュリティ管理に関するルールの有無
- ・従業員への教育・訓練の実施
- ・コンティンジェンシープランの有無
- ・サイバー保険の加入の有無

「顧客本位の業務運営等にかかるアンケートのご協力のお願い」

4. 代理店と保険会社の諸課題について(6問)

手数料ポイント制度

代理店の統廃合

基本は「民民問題」

業界団体との意見交換会において金融庁が提起した主な論点 2022年6月9日

金融庁としても、2021年に引き続き、2022年4月、日本損害保険代理業協会(日本代協)及び都道府県代理業協会と意見交換を行った。

損害保険各社と代理店との間は、多くが良好な関係を築いていると理解しているが、こうした意見について、対話を継続するなど、課題解決に向けた自主的な取り組みをお願いしたい。

代理店チャンネルは、損保会社の主力保険販売チャンネルであり、損保代理店の数は約16万店と非常に多い。金融庁としては、保険業界とも協力しながら、保険代理店がより顧客本位の業務運営を徹底していただくことが重要と考えている。

「顧客本位の業務運営等にかかるアンケートのご協力をお願い」

5. その他

with/afterコロナ、デジタル活用の事例

「顧客本位の業務運営」における保険会社に期待する支援

- ・ 非対面募集や保全の拡充等に向けた募集ルールの策定
- ・ 上記の実現や業務効率化等の実現のためのシステム化
- ・ (商品研修に限らない)研修等の充実化
- ・ 募集や体制整備のための自社内規・マニュアル策定にあたっての情報提供

4 . 金融庁の求めるもの = 代理店経営の基礎・土台

体制整備義務を果たすために必要な「量」と「質」
= 代理店ビジネスモデルの革新

真の意味での「顧客本位の業務運営」
= ベストプラクティスの競い合いによる「優勝劣敗」

内部監査体制の構築による「自立と自律」

「保険代理店管理態勢の高度化等について、
財務局とも連携しつつ、関係者と対話を行っていく。」

2022年8月31日公表 「2022事務年度 金融行政方針」

まとめ

今、金融庁は、保険代理店に注目し始めている。
まずは、大きな変革期にある保険代理店に「本質」を知らせること。

体制整備義務の本質は、「代理店ビジネスモデルの革新」

「顧客本位の業務運営」の本質は、ベストプラクティスの競い合い
による「優勝劣敗」

従来の「金融庁検査」に限界がある中で、金融事業者に対し、
「内部監査体制」の構築による「自立と自律」を強く求めている。

金融庁は、保険会社との連携の中で「保険代理店管理態勢の高度化」
を目指している！！