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
大阪市西区靱本町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2420円
（消費税、送料込み）
©新日本保険新聞社 2023

基本的にリスクベースで検査対象を選別

兵庫県代協　新春セミナー・賀詞交換会を開催

兵庫県代協（先小山剛会長）は、1月26日午後3時15分から、神戸市中央区の神戸ハーバーランドホテルクラウンパレス神戸で、令和5年新春セミナーおよび新年賀詞交換会を開催、約70名が参加した。新春セミナーでは、元金融庁監督局特別検査官、日本代協アドバイザーの成島康宏氏を講師に迎え、「金融庁の検査・監督の動向」～代理店に求められているものとは?～をテーマに、金融庁の代理店へのモニタリングの実態や今後の動向について講演を行った。

適切なＰＤＣＡ運営を

成島元金融庁特別検査官が講演

先小山会長

セミナーに先立って、先小山会長が「2023年は飛躍、発展の年とする気概で活動していく。28年前に発生した阪神淡路大震災では莫大な人的・経済的損失を被ったが、当時の兵庫県の地震保険普及率は2・9％と非常に低かった。その後も毎年のように甚大な自然災害が発生する中、被災から立ち直る一助となる損害保険、とりわけ地震保険の普及は非常に重要であると認識している。代協は消費者の利益保護を目的として損害保険等の健全な普及を図るために募集人の資質向上に向けた諸々の取組みを行っている。常に代理店経営に有益な情報を提供しており、今後とも当代協の情報発信に注目していただきたい。本日のセミナーでは最新の金融庁の検査・監督の動向をお聞きし、体制整備の諸事項について再確認していただきたい」と挨拶した。

セミナーでは、成島氏が、①当局検査の概要、②改正保険業法への対応、③顧客本位の業務運営、④金融当局の最近の動向について講義を行った。

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3～5名程度の陣容で、ここ10年ほどは保険会社退職者が検査官の中心となり、ポイントを押さえた検査が行われていると説明した。

検査期間は、通常1～2週間程度、問題があった場合は1～2か月を要する。最近は保険会社検査に付随して実施されることが多く、所属代理店が保険会社からどのような指導を受け、それに基づいてどのような募集を行っているのかを確認する。この検査は1日で終了するので数多くの検査を行うことができ、より多くの実態を把握できるメリットがある。

成島氏

検査対象となる代理店は損保系、生保系、規模に関係なく、基本的にリスクベースによって選別される。実際の検査は事前に提出された書類に基づき、経営上の問題点やその根本的な原因を念頭に置いて仮説を構築した上で臨む。提出された規程に関しては、保険会社から提供されたものでなく、それぞれの代理店に合ったものが求められ、募集人がその内容を正しく理解しているかも確認される。また、代理店主を中心に、経営方針、内部管理体制、コンプライアンスなどへの考え方や取組みについてヒアリングを行い、問題が発見された場合にはその原因、そして再発防止策などの回答が求められる。

一般的に実地調査は募集人が事務所に集合する日に実施される。実地調査では事務所内のあらゆるところがチェックされ、リスクの高い募集人をピックアップして集中的に検証が行われる。

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（改善に向けた態勢整備）についても適切な運営がなされているかどうかが確認され、ロープレにより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検証する。

金融庁が求めるのは〝態勢整備〟

良く整備された代理店が判断基準に

②での体制整備に関しては、「金融庁が求めるのは〝態勢整備〟である」と強調。良く整備されている代理店を基準にその判断がされるのが一般的で、年々その目線は厳しくなってきている実情を述べた。

研修について検査官は、研修範囲や未受講者のフォロー、実施頻度、理解・定着への働きかけ、そしてこれらの記録までチェックする。研修ツールとして日本代協アカデミーは、よくできた内容であると紹介した。

意向把握・確認義務については、社内規程を定め、その通り説明されているか、また顧客属性（家族構成や年収等）と提供した商品が合っているかなどをチェック。最終意向が特定の商品に偏っている場合や、乗合代理店において取扱いが少ない商品についての質問も行い、その商品を取り扱う必要があるかの確認も行うという。

代理店の取扱商品については拠点別、募集人別に確認し、特定の拠点や募集人が代理店全体と異なる商品を販売している場合、その理由を明確にしておくことが必要であると述べた。また、記録を残す重要性についても触れ、とくに補償を削ったときや意向に変更があったときは必ずその経緯を記録しなければならないと強調した。

③顧客本位の業務運営に関しては、各社の創意工夫が求められると話し、以前、金融庁が公表していた好取組事例は同一性を招く弊害等があるとの理由で公表を取りやめた。

検査では、苦情がすべて記録されているか、そしてその改善が図られているかを確認する。また、顧客本位の業務運営がきちんとなされているかどうかの指標の一つとしてお客様から支持を得ているかを確認するために新規契約の伸びもチェックしていると述べた。そして、「お客様をよく観察し、保険商品の提供を行うこと。そのためにも知識の習得を行うこと。有料でも、あの代理店からサービスを受けたいと思われる代理店になってほしい」と訴えた。

最後に、④金融当局の最近の動向では、昨事務年度から大型代理店以外の中小代理店にもアンケート、ヒアリングを実施。それでは①障がい者対応についての社内規程等の整備、②サイバーセキュリティについて担当部署の設置等の整備について検証が行われ、不十分との結論に至っており、さらなる取組みが必要との認識を金融庁が持っていること。また、コロナ禍で広がった③非対面募集については、代理店の前向きな姿勢が見られたものの、それ以前の問題として態勢整備が適正に行われてこその取組みであると考えていると述べた。

今事務年度においては、引き続き、①ヒアリング、アンケートを実施するほか、②生保協会が実施している業務品質基準を浸透させていく方針であるなど、具体的に説明した。

最後に、同氏は「金融庁はアンケートや通報、検査等のいろいろな方法で代理店の実態把握に努めている。しっかりとした代理店経営を行い、お客様から信頼される代理店になっていただきたい」と締めくくった。

『金融庁の検査・監督の動向』テーマに

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
wonderful
2023年4月3日 AMまで
※偶数月の第一月曜日正午ごとに変更