

《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識 (Vol.14/H28.7.1)

豆知識 Vol. 14 をお届けします。今回から各保険会社より配布されている「代理店自己点検マニュアル」に沿って、点検のポイント・手順を解説していきます。なお、チェック項目のうち、「規模の確認」と「業務特性の確認（比較推奨販売など）」は特に難しいものではありません。実態に合わせてチェックして下さい。豆知識では、「体制整備の状況」「業務遂行状況」「推奨販売・比較説明に関する体制整備の状況」について、チェック要領を詳しく解説いたします。今回は「体制整備の状況」です。ご参考になれば幸いです。

体制整備の状況

① 社内規則等の策定

「社内規則等」とは保険代理店が業務運営する際に必要となる各種規程です。会社法による就業規則、賃金規程、懲戒規程など、また保険募集に関するコンプライアンス規程、保険募集管理規程、顧客保護等管理規程などが有ります。PDCA サイクルのPに当たる部分になります。

監督指針によれば、自社で独自の規程を策定するか、または保険会社が策定した規程を備えるとされています。比較的小規模の専門代理店の場合には、保険会社が策定した規程を備えていることが多いと思われそうですが、これを前提に、日本代協から各代協事務局宛に専属用・乗合用の社内規程のひな形が提供されていますので、ご活用下さい。

ここでのポイントは、策定に留まらず、「社内に周知されているか」という点です。代理店主だけが分かっていて、他の従業員はその存在すら知らないでは困ります。実務としては、まず策定したことを社内の全体ミーティングなどの場で説明する、または社内レターを発信することで周知徹底します。さらに、規程類をファイルして従業員が誰でも閲覧できる場所（キャビネットなど）に保管する、あるいは自社のイントラネットがある代理店の場合は、ネット上の社内掲示板などに掲載して随時閲覧できる状態にしておくことが重要です。また、規程は“決めたら終わり”ではありません。必要に応じて適宜内容を改定していくことも重要なポイントとなります。

② 資格取得・管理

自社の募集人が、募集を行うために必要な資格の取得や講習受講の管理ができているかを点検します。ここで重要な点は、損保一般試験（基礎単位・商品単位）の有効期限切れによる無資格募集を防ぐことになります。保険会社の「募集人管理システム」や損保協会が運営する「募集人・資格情報システム」などで常に有効期限等を管理する体制が整備されているか、確認することが重要です。

また、最低限の対応に留まらず、自社として更に上を目指す場合には、全募集人の必須取得資格として、「損害保険トータルプランナー」認定を位置付けることも有益です。

③ 募集ルールの教育・指導

代理店独自で社員教育を実施したり、保険会社が必須としている研修や説明会に参加し、その内容を代理店内に周知できているかを点検します。

この点検で重要なキーマンとなるのは「教育管理責任者」です。専任者の場合、あるいは社長兼務の場合も有ると思いますが、乗合代理店の場合には必須の管理責任者となります。教育管理責任者は、年度初めに従業員に対する年間研修計画を策定することが必要です。特に、保険会社が定める必須研修は必ず計画に盛り込み、受講漏れがないようチェックをする必要があります。併せて、「研修受講管理簿」を作成し、受講の履歴を残さなければなりません。特に、コンプライアンス研修については、募集人だけでなく事務担当者も必ず受講する必要があります。電話、店頭対応などで顧客と接することがあるため、顧客情報管理などについて理解しておく必要があるためです。さらに欠席者に対する補講も必要です。講師名や実施日を記載する必要があります。

募集人の教育・管理・指導は、今般の保険業法改正で新たに代理店に課された体制整備義務の重要ポイントの一つです。しっかりとした体制を構築し、点検を通して組織内に定着しているか確認しなければなりません。

④ 外部委託先の管理

代理店業務を外部業者などに委託する場合、個人情報の不適切な取り扱いや無届・無資格募集などが発生しないよう、委託先を適切に管理できているか、点検します。委託先(再委託先を含む)の管理責任は代理店が負いますので、より一層の注意が必要です。例えば、「顧客情報を外部業者に委託する」とは、以下のようなケースです。

- (1) 個人データを含む書類の廃棄を、産業廃棄物処理業者に依頼する
- (2) 年賀状作成のため、顧客リストを作成業者に渡す
- (3) お中元、お歳暮のため、顧客リストをデパート外商に渡す
- (4) 顧客宛 DM 送付業務を外部業者に委託するため、顧客リストを作成業者に渡す
- (5) 申込書類(代理店控)の保管を、倉庫業者に依頼する など

点検ポイントは以下ようになります。

- ① 外部委託先を漏れなく把握しているか？ ➡ 募集人が個人的に委託していることも有り得ますので、一度全募集人の実態を把握し、一覧表を作成しておくことが必要です。
- ② 保険会社から事前承認を受けているか？ ➡ 外部委託する場合には保険会社の事前承認を得ることが必要です。無承認で委託し、その業者が不適切行為を行った場合は、全て代理店が責任を負うことになります。
- ③ 定期的または随時に外部委託先の点検を行っているか？ ➡ 現地確認しなくても、チェックリストを作成し、最低年1回は委託先から点検報告を提出させることが必要です。

…続きは次号で解説いたします。

<担当：日本創倫株式会社専務取締役 IC オフィサー 事業部長 風間 利也>

[配信：日本代協事務局]