

《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識

(Vol.25/H29.1.16)

あけましておめでとうございます。

少し遅れてしまいましたが、豆知識 Vol25 をお届けします。前回に続き、代理店自己点検のポイントを解説していきます。

【生保固有の項目】

本項は生保募集に関して特に注意しなければならない固有の項目についてご説明します。

1. 不当な乗り換え募集の禁止

店主等は、「募集人が乗換契約(他社・他代理店からの乗り換えを含む)であることを募集時に把握」、「前契約の解約・減額等を行う前提での新契約募集時そうした契約であるかの確認」、「不利益事項の説明」や「取扱報告書の適正な使用と保険会社への報告」等の適切な募集プロセスで対応するための適切な教育・管理・指導を行っているか。また、適切に募集を行っていることを確認しているかを点検します。

具体的な取り組みとしては、「店主等による教育の実施」や「日常の募集人指導」、「自己点検時の『募集人シート』の確認」といった取り組みになります。

特に「不利益事項の説明」は、生保募集に関する重要事項説明の中でも重要となります。当局が提唱する「顧客本位の業務運営」の観点から、今後の保険代理店に求められる体制整備でも募集人に対して早急な周知徹底と実効性の確認が必要です。

生保協会などに寄せられる顧客からの苦情で多い内容は、「前契約解約時の返戻金が加入時に聞いていた額よりも少なかった」、「新契約が引受謝絶になったが前契約を先に解約してしまったため無保険状態になった」、あるいは、「がん保険に新規に加入した際の90日間免責を聞いていなかった」などがあります。

損保募集を主に行っている募集人の場合は、クロスセルで生保を募集することが多く、以前より面識もあり懇意にしている顧客に提案しているものと思われます。そのような人間関係が構築されていると、本来基本行動として行うべき、重要事項説明を省略してしまうことも起こってしまいます。

店主は、この点についても募集人に注意喚起する必要があります。また、定期的に店主自らロープレを行い、募集人のプレゼン話法を確認し牽制することも教育計画の一環として検討されることをお勧めします。

2. 早期消滅契約、振替不能等契約対応

店主等は、募集人が早期消滅契約、振替不能等契約対応を適切に行うための適切な教育・管理・指導を行っているか。また、適切な対応を行っていることを確認しているかを点検します。

特に早期消滅契約(例えば月払い6回までに解約、失効する契約)については、特定の募集人または特定の出先拠点に集中していないかを点検する必要があります。もし、そのような兆候があれば募集人の未熟募集あるいは不祥事件が起きている可能性もありますので、点検による早期発見が重要となります。

3. 生保共同募集(共同取扱)

損保では「共同保険」や「代理店間分担」という形態が有りますが、生保でも個別事案として「共同募集」という複数の代理店が共同で募集する形態があります。(募集実態を伴うことが前提ですが、生保では必ずしも一般的な募集形態ではありません)

専業プロ代理店と税理士代理店(※1)が共同募集で税理士の本業の顧客に対して法人保険などを提案するケースがこれにあたりますが、ここで問題となるのは、税理士は専業プロ代理店に顧客を「紹介」するだけで、実質的な募集行為は専業代理店が行っているにも関わらず、募集手数料を分担するような行為です。(※2)

こうした形態は「付随行為」とみなされ、「不適切募集」として当局あるいは所属保険会社から処分の対象となる可能性もありますので十分な注意が必要です。(※3)(保険会社自身も当局からけん制されていますので、一般的な理解は上記のとおりです。念のため、委託保険会社のマニュアルを参照ください)

(※1)税理士法人は法律上保険代理店の委託はできないため、別法人で代理店委託を行っていることが一般的です。(個人事業主の税理士が個人代理店を営むことは可です。)

(※2)損保では、「委託契約書に定められた業務を代理店で分担担当する」という考え方に立ちますので、事務や事故処理の分担など片方の代理店に募集実態がない代理店間分担も成立します。

一方で生保は、損保のような事務処理や事故処理への援助業務がなく、募集が全てともいえる実態にありますので、代理店間で分担する業務はそもそもないとする文化です。これにより損保とは異なる取り扱いになっています。

(※3)募集実態のない共同募集(共同取扱)は、募集代理店もしくは営業職員の自立化及び資質向上の観点並びに公正な募集の確保の観点から不可としている生保会社もあります。こうした考え方は、時代の変化とともに変わる可能性はありますが、現状の生保業界では上記のような取扱いになっていますので注意が必要です。

店主等は、募集人が募集実態のない共同募集行為(「共同取扱」)を行っていないか点検等で把握し、適切な指導を行う必要があります。

4. 自己契約・特定契約、構成員契約の取り扱い

自己契約・特定契約については損保でも同様の規制がありますのでご存知のとおりですが、生保固有の販売規制として「構成員契約規制」があります。本体代理店と人的、資本的、その他密接な関係がある法人は「特定関係法人」とされますが、その役職員に対しては第一分野商品の募集は禁止されています。誤って募集すると不祥事件として当局への届け出事案となります。

これを未然防止する体制整備としては「特定関係法人一覧表」を作成、定期的な洗い直しを行い最新の情報を社内開示しておくことが必要です。(当該名称は保険会社にも報告し、変更の都度申し入れておく必要があります) 代理店監査を行うと、この「一覧表」を備え付けていない代理店が散見されます。特に関連会社は設置していなくても店主あるいは他の役員が他の法人の役員を兼務しているようなことも考えられますので注意が必要です。

〈作成: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]