

≪改正保険業法対応≫ 「体制整備」の豆知識 (Vol.23 H28.11.28)

前回に続き、代理店自己点検の進め方のポイントを解説していきます。

【業務遂行状況 その7】

50) 外部委託先の管理（管理・報告）

店主等は、内務事務や個人情報の取り扱いを外部業者に委託する場合（募集関連行為は除く）は、所属保険会社のルールに従い、事前に保険会社に申請を行い、かつ委託管理リストに漏れなく記載して管理する体制（手順）を整備しているか、また、それが適切に実施されているかを点検します。体制（手順）は以下のとおりです。

- 外部業者を管理する部署（担当者）は決まっているか
- 保険会社への事前申請と委託管理リストを管理する部署（担当者）は決まっているか
- 委託手続きの手順が決まっているか など

（例示）

- ・ 店主自ら管理している場合…店主自身が保険会社への申請と管理リストへの掲載を行っている
- ・ 申請を行う場合、「保険契約情報の外部委託管理にかかる承認請求書」、「依託契約書のドラフト」、「情報セキュリティ管理チェックリスト」を添付している
- ・ 委託先変更を行う場合、新規と同様の手順がとられている
- ・ 外部委託を廃止する場合は「合意解約書」を取り付け、受け渡したデータの回収、もしくは廃棄・消去を行っている など

改正保険業法では、もし外部委託先業者が顧客情報漏えいなどの不祥事を起こした場合には、体制整備不十分として代理店が管理責任を問われることとなりますので細心の注意が必要となります。

代理店監査を行うと、「外部委託先管理」に関する不備が散見されますが、特に不備が多い項目を下記に記載しますので自己点検時にご注意ください。

- 保険会社への申請漏れ

個人情報（データ）を含む書類等を廃棄業者などに委託する場合はほぼ漏れなく事前

申請されていますが、例えば年賀状の宛名書きを外部作成業者に委託しているケースなどで申請漏れが散見されます。原因は「外部委託先」としての認識が無かったことが挙げられます。はがきの宛名も立派な個人情報ですので、同様の管理が必要です。

○ 募集人が個人的に外部委託していることを店主が把握していないケース

紹介料を募集人が個人的に負担しているため店主に報告していない、あるいは、募集人自身が本ルールを知らず対応が放置されているなどのケースです。PDCA サイクルでいう DO（社内への周知徹底）と確認が不十分なことが原因であり、店主の責任で改善する必要があります。

51) 外部委託先管理（募集関連行為従事者の管理）

損保募集が主となる代理店の場合にはなじみが薄いと思われませんが、いわゆる保険加入見込者を募集人に紹介する「リーズ業者」（leads=マーケティング用語で見込み客あるいは販売見込みを指します）のことです。

リーズ業者のビジネススキームは、新聞やホームページなどの媒体を利用して保険加入見込者を誘導し、面談申込者に対して金券類などの謝礼を支払い、紹介先の保険募集人から紹介料（＝代理店手数料が原資）を受け取るものです。

このリーズ業者による集客方法で問題とされるのが、「無資格」で「募集行為」を行っているのではないかという点です。この点に関しては、当局は以前より問題意識を持っていましたが、改正保険業法では「募集行為」と「募集関連行為」の新たな定義付けが行われ、依頼している募集人自身の管理強化が求められることになりました。（「募集関連行為」は保険会社の委託業務ではありません。その行為の結果は、代理店（募集人）自身が責任を負うこととなります。この点、注意が必要です。）

募集資格を有していない「募集関連行為従事者」に保険見込客の紹介を委託する募集人は、「募集関連行為従事者」が不適切な行為を行わないよう、指導事項を示した文書や適切な態勢整備等の確約を求める文書を送付するなどの指導を行う体制を整備しているか、また、その遵守状況について、定期的にチェックを行い、必要に応じて改善を図っているか、確認する必要があります。

具体的には以下のような体制（手順）となります。

○ 管理者の明確化、管理手順の明確化

・店主が管理しており、募集関連行為従事者が募集人に紹介する際には、所定の「紹介票」（保険会社の雛形あり）を用いている

・募集関連従事者に対して営業担当者が定期的な研修を行っている など

○ 募集関連行為従事者が、保険募集に該当する行為を行っていないか、特別利益の提供な

どに触れる行為を行っていないか

(紹介料が大きな金額になると、こうした行為の疑いがでますので、その水準を必ず確認する必要があります。募集手数料の50%を超えるなど、どうみても紹介料とはいえないう水準の場合は直ちに改善する必要があります。なお、損保業界では、ノベルティ程度の範囲内にとどめるよう求めています)

- 募集関連行為従事者が運営する比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的とするサービスにおいて、誤った商品説明や特定商品の不適切な評価など、募集人が募集行為を行う際に顧客の正しい商品理解を妨げるおそれのある行為を行っていないか
- 募集関連行為従事者が、個人情報を第三者に提供する際の顧客同意の取り付けなどの手続きを、個人情報保護法に基づいて適切に行っているか

また、リーズ業者による集客方法にはもう一つ大きな問題があります。保険加入見込者に対して提供される金券類などの謝礼(5千円、7千円の水準)が「間接的に募集人が負担している」行為とみなされ、「保険業法300条の特別利益の供与、保険料の割引・割り戻し」に該当するのではないかと指摘です。

本件に関連し、今後、保険業法の趣旨に沿って生保協会(ならびに損保協会)から特別利益提供に関する「ガイドライン」が示されるとの新聞報道もありましたので、今後の情報に注意するとともに、ガイドラインが開示された時点で、社内への周知徹底を行っていただきたいと思います。

[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]