

《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識 (Vol.2/H28.2.2)

豆知識 Vol.2 です。今回は、以下の2問です。

Q1【法令等遵守（コンプライアンス）体制（1）】

代理店経営者として求められる募集人向けのコンプライアンス体制とは具体的にどのようなことですか。

A1 改正保険業法では「募集人に対する教育・指導・管理」の体制整備が求められることとなります。特に、募集人へのコンプライアンス教育は重要な経営課題であり、代理店として主体的かつ計画的なコンプライアンス研修の実施が必要となります。

手順としては、例えば、前年度の自店の課題を洗い出し、特に対応が必要な課題を3～4項目選定し、新年度当初に自社としてのコンプライアンスプログラムを策定して実施するといったことが考えられます。その上で、最低上期と下期の年2回（できれば、四半期に1回程度）、課題の進捗を募集人全員と共有しておく、といった取り組みが重要です。

もし、計画より遅れている場合は、次の四半期に向けて改善策を策定し、実行します。年度末には全体の総括を行い、未だ改善されない項目については、改めて次年度への継続課題として設定し、定着させるためのプログラムを策定します。この仕組みが正に「PDCAサイクルを回す」ことであり、課題ごとに改善、定着を図ることとなります。

次に、各プログラムで定めた項目を具現化するための定期的なコンプライアンス研修の実施が必要となります。テーマはコンプライアンスの責任者（小規模代理店では店主自身のこともありえます）が中心となり、各プログラム項目に沿って決定します。最低月1回の実施が望ましいと考えます。ここで重要なことは、情報管理については、社員全員が対象ということです。募集に従事しないパートタイマーやアルバイトも全て含める必要があります。募集に従事しなくても、店頭、電話などで顧客情報などを取り扱うことがあるため、自社としての基本的な規則やルールを理解しておく必要があるからです。

次に重要なことは、研修の欠席者対応です。商品研修などの営業に関する研修であれば自習してもらう方法もありますが、コンプライアンス研修については欠席者を把握し、該当者には必ず補講を受けてもらう必要があります。これら代理店として行う研修については、「研修記録簿」を作成して実施日、内容、参加者、欠席者（補講日）などの記録を残さなければなりません。このように、社員教育については、保険会社が提供する研修を受ける場合であっても、代理店が主体的に計画し、指示をして受講させる必要があることを改めて確認いただきたいと思います。

Q2【顧客保護等管理体制（1）】

「個人データ管理台帳」については、所属保険会社から配布された帳票を備え付けていますが、代理店として定期的にメンテナンスをする必要はありますか。

A2 現在、保険代理店は、個人情報取扱事業者(※)である保険会社の委託先という位置づけで、金融機関に求められるルールに従った対応を求められています。具体的には、「金融分野における個人情報に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」において、「個人データの取扱状況を確認できる手段の整備」として「個人データ管理台帳」を備え付けることが義務付けられています。同実務指針では台帳に記載する項目として、「取得項目」「利用目的」「保管場所・保管方法・保管期限」「管理部署」「アクセス制御の状況」を定めています。

(※) なお、個人情報保護法は現在改正作業が進められており、改正後は全ての代理店が直接「個人情報取扱事業者」に指定される予定です。

保険代理店が日常業務を遂行していく中で、「個人情報・個人データ」は毎日生き物のように動いています。そのため、新たな書類の追加や保管期限に基づいた書類の廃棄など、代理店自身が定期的なメンテナンスを行うことが必要となります。各保険会社の個人情報管理マニュアル等では、個人データを取得・廃棄する都度、備え付けた台帳を更新し、更新日の記載の励行を求めていますので、留意が必要です。

また、監督当局や所属保険会社による検査の際には、「個人データ管理台帳」に記載された書類と現物の突合調査が行われます。その際に指定された現物を提示できなかった場合は、実際には“「廃棄」の記載漏れ”であったとしても、紛失、盗難などの不祥事と看做されることがあり、その後の対応に多くの時間とロードを要する恐れがあります。従って、代理店内の社内ルールとして、例えば四半期に1回程度、台帳に記載された書類・ファイルと現物との突合を実施することをお勧めします。

(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]