

## 《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識

(Vol.24/H28.12.9)

体制整備の豆知識をお届けします。

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。

### 【推奨販売・比較説明に関する体制整備の状況 その1】

本項は乗合代理店で推奨販売・比較説明を行うことを社内規定で定めている代理店が対象となります。

#### 1. 体制整備の状況（推奨販売・比較説明について）

##### 52) 規則等の策定状況

次のいずれかにより、自店独自の推奨方針を策定（Plan）し、社内のすべての募集人に周知徹底（Do）されているかを点検します。

- ・ 所属保険会社のマニュアルを代理店の社内規則と位置付けるとともに、「自店独自の推奨方針（商品を選別する基準や理由等）」を策定している。
- ・ 代理店独自の推奨販売・比較説明の規則を策定している。

実際の代理店監査で本項目を確認しますと、社内方針の策定は出来ているが、実際に募集人にヒヤリングするとその内容が周知されておらず、認識の内容に「バラツキ」が有ることが散見されます。

想定されることは、社内規則を策定した時点でミーティングなどを通じて募集人への説明を行ったものの、その後のチェック・フォローが行われていないことが原因と思われる。（いわゆる「伝えた」だけで、「伝わっている」ことが確認できていない状態）

確実に周知徹底（Do）している代理店に共通することは、話法のブレを防ぐために「トークスクリプト」を作成している、経営者が話法を確認するために定期的に「ロープレ」を行っているなどの工夫をしています。ぜひ、参考にしてください。

#### 2. 適切な教育・管理・指導

##### 53) 比較説明の留意点

比較説明を行う社内規則を策定した代理店の場合、誤解の恐れのある比較表示・説明が行われていないかを点検します。

そのために年間研修計画が策定され、予定通りに実施されているか、その研修に使用された研修資料や受講記録の確認が必要となります。また、前項でも説明している「トークスクリプト」「ロープレ」の活用も有効です。

#### 54) 推奨販売の留意点

推奨販売を行う代理店の場合は自店で定めた推奨方針通りに説明できているかを点検します。特に生命保険で乗合代理店数が多い場合には、推奨商品を絞り込んだ理由が適切に説明できているかを確認することが重要です。

募集人の教育・指導計画を定めるとともに、比較説明と同じく研修や「ロープレ」などによりチェックすることが有効です。

#### 《 号外 》

すでに所属保険会社より連絡があったと思いますが、来年1月より改正保険業法に基づく財務局による保険代理店への検査が開始されます。Vol.12 で監督当局による立ち入り検査が行われた場合の注意事項をご連絡していますが、改めて今回再掲します。ご参考まで。

『先月29日に改正保険業法が施行されましたが、多くの会員の皆さまは体制（態勢）を一通り整備し、しっかりとPDCAサイクルを回しながら業務品質の向上に努めておられることと思います。代理店経営としての現場目線ではそうした取り組みが優先しますが、併せて、今回の業法改正で代理店の体制整備は法律上の義務になりましたので、対監督当局の目線でも体制を整えておく必要があります。

この場合、一番大事なポイントは、「検査は外部の目による自社の健康診断」であると前向きにとらえ、現実を直視して自社の経営改革に活かすことです。実際に、金融庁検査で指摘された内容を踏まえて会社の基盤を作り直し、上場を実現した生保代理店も存在します。「検査もチャンス」ととらえ、一段高いレベルの経営に向けた取り組みをお願いしたいと思います。

さて、ご存知の通り、改正保険業法下では、金融庁ならびに財務局が直接代理店を検査する権限が明確になっています。以前のように保険会社を経由した検査ではなく、今後は事前通知による予告検査または無予告（抜き打ち）で検査が行われることも想定されます。

そこで今回は、体制整備の一環としての「受検対応」（代理店に対し、直接監督当局の検査が行われた場合の対応）について触れたいと思います。ご参考になれば幸いです。

※ なお、代理店への直接入検については現時点で開示されている事例がないので、保険会社に入検したケースを参考にしながら代理店の場合に置き換えて解説します。

### 1. 検査官の確認

事前通知による予告検査の場合は、検査通知書に訪問する検査官が記載されています。通常は「主任検査官」を筆頭に、数人の検査官の名前が記載されます。

一方、無予告検査の場合は、名刺交換するまで検査官は判明しません。従って、訪問された検査官全員と名刺交換を行い、その氏名を確認する必要があります。

### 2. 保険会社への連絡

予告検査の場合は、通知書が届いた時点で、代理店から保険会社に通知することになりますが、無予告検査の場合には、入検時に名刺交換によって検査官が確認され次第、少なくとも代申会社には連絡を行う必要があります。代理店に入検した場合の保険会社による支援体制については、現時点で明確になっていませんが、保険会社の営業店に無予告で検査が入った場合は、本店の内部監査部門の担当者が迅速に現地に出向き、専門家として検査対応のサポートを行います。代理店に直接入検した場合も、保険会社による同様の対応が行われるのではないかと考えていますが、情報あり次第、ご連絡いたします。

### 3. 検査内容・スケジュールの確認

名刺交換後は、検査スケジュールの確認を行います。期間は代理店の規模にもよりますが、通常1～2日程度と思われます。通常は、主任検査官より代理店の店主に対して検査内容やスケジュールの説明がありますが、検査内容は、店主や募集人に対するヒヤリングと現物（帳票類など）の確認が主になると思います。

内容によっては、募集関連行為の委託先等、外部業者が検査の対象になる場合もあり得ますので、注意が必要です。

### 4. 提出書類の確認

スケジュールが決まると早速検査に入ります。検査官からは経営管理、募集管理などを確認するための各種書類の提出が求められます。日頃からファイリングを整理しておき、必要な資料を速やかに提出できる体制を整えておく必要があります。

経営管理については、社内規程、経営計画など、募集管理については意向把握・確認および比較推奨販売などの社内ルールの確認や教育等の取り組み、業務の実施状況

や自己検証の取り組みなど、適正な募集を確保するためのPDCAサイクルがどのように機能しているかを確認するための説明が求められると思います。

#### 5. 検査場所の確保

提出書類の準備と並行して、検査官がヒヤリングならびに書類確認するためのスペースを確保する必要があります。専用の会議室があればいいのですが、なければ応接室などを使用することになります。（場合によっては、臨店後に支社の会議室を使用することも想定されます。）合わせて、机、文房具類の準備なども必要に応じて行う必要があります。

また、検査期間が2日以上に亘る場合には、検査確認書類を保管するための鍵の掛かる部屋の確保も必要とされることがあります。

#### 6. 検査官によるヒヤリング

ヒヤリングは、店主は当然ですが、他に業務管理責任者、教育責任者などの管理責任者、ならびに各募集人が対象となります。店主および各管理責任者に対しては、主任検査官が主に経営管理（ガバナンス）体制や法令等遵守体制をヒヤリングし、募集人に対しては他の検査官が、帳票類の現物確認を含めて保険募集管理体制および顧客情報管理体制などをヒヤリングすることが想定されます。

現物確認では、募集人の机の中に保管されている書類、パソコンに保存されているファイル、業務用手帳の記載内容、ならびに書庫、キャビネットに保管されている書類などが調査の対象になることが考えられます。

また、場合によっては、実際に顧客にどのように説明しているのか、ロープレを求められることもありえますので、当該代理店としての標準的な募集プロセスを全募集人で共有しておくことも必要です。（この点は、今回の業法改正の目的の一つでもあります。）

#### 7. 検査中の注意点

金融庁（または財務局）による検査は保険業法で定められた法定検査であり、代理店が拒否することはできません。また、検査官の指示には迅速に対応する必要があります。特に、指示された提出書類については速やかに提出することが必要です。

また、ヒヤリングや現物確認の中で、検査官から様々な質問が出されますが、その場での曖昧な回答は避け、必ず事実確認をしてから正確な回答をするようにしてください。（その場限りの対応は通用しません。推測や思い込みを排し、事実に基づいて誠

裏に対応することが何よりも重要です。)

「質問」と「回答」は、通常は「三段表」(質問・回答・改善内容を指摘項目ごとに記載していく)と呼ばれる書式を使用して行われますが、最も注意しなければいけないことは、「検査妨害・検査忌避」です。例えば検査内容を他人に漏らす、書類を勝手にシュレッダーで細断廃棄する、メール内容を勝手に消去するなどの行為は法令違反となり、厳しく処分されます。従って、入検後は社員全員に注意事項を周知し、妨害や忌避とにならないよう対応を徹底することが重要となります。

なお、検査官は、お茶等は別として昼食等の供応は一切受けませんのでご注意ください。(お弁当を手配した場合でも代金は支払われます。)

## 8. 検査後の対応

検査が一通り終了すると、後日検査結果についての報告書が作成されます。代理店の検査も金融庁が定める保険検査マニュアルに沿って実施されますが、報告書の内容もそのマニュアルの項目に沿って記載され、それぞれ評価されるものと思われます。保険会社に対する評価は4ランクで行われますので、同様であれば、代理店も上からA, B, C, Dの4ランクになることが想定されます。

保険会社の場合は、CまたはD評価となった項目については、改善が確認できるまで定期的な報告が求められます。不備指摘項目が多く、総合評価自体がCまたはDとなった場合は、「業務改善命令」が発せられることもありますので、やはり、それぞれの代理店の規模や業務上の特性に応じて、しっかりと「態勢整備」(言い換えれば、適正募集を確保するためのPDCAサイクルの実践とその基盤となる経営管理)を構築・定着させておくことが重要となります。

〈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]