

≪改正保険業法対応≫ 「体制整備」の豆知識 (Vol.19/H28.9.26)

豆知識 Vol.19 をお送りします。

今回も、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4】

25) 高齢者対応

平成 26 年 2 月に改正された保険会社向けの監督指針で、高齢者に対する適正な保険募集について、顧客保護の観点から新たな留意点が追加されました。損保契約については、損保協会作成の「高齢者に対する保険募集のガイドライン」と所属保険会社が定めるルールに則り募集をする必要がありますのでご注意ください。

損保協会では「70 歳以上」を高齢者として具体的な対応を求めています。70 歳未満のお客さまであっても「会話がかみ合わない」「理解力に問題がある」と思われる場合は、高齢者と同様の丁寧な対応や法定代理人による契約手続きが必要になりますのでご注意ください。要は、画一的な対応ではなく、お客さまの状況に応じて適切な契約を行うためにどう対処すればいいか判断し、実行することが必要ということになります。

なお、保険会社によっては、上記 70 歳以上とは別に、例えば 80 歳以上など特に留意が必要な年齢区分を設定しているケースもありますので、取引保険会社のルールをしっかりと確認することが重要です。(※多くの会社では、80 歳を超える高齢者の場合には、積立保険など保険商品の特性等に応じたよりきめ細やかな対応を求めていますので、注意が必要です。)

点検のポイントは、「社内ですら定めたルールを店主等が募集人に対して適切に教育・管理・指導を行っているか」・「募集人が適切に募集していることを確認しているか」の 2 点となります。研修等の実態を確認するとともに、それが出来ているかを募集人ヒヤリングなどにより確認、チェックする必要があります。実際にロープレを行って確認したり、募集人毎に該当契約を抜き出してサンプルチェックを行うのも有効です。

損保協会のガイドラインでは、高齢顧客の保護を図るための具体的取り組みとして、以下の例示を行っていますので参考にしてください。

- ① 親族等の同席を求める
- ② 複数の募集人で保険募集を行う
- ③ 複数回の保険募集機会を設ける（検討のための時間的余裕を確保する）

④ 募集を行ったもの以外の者が契約受付後に当該高齢者に電話等を行い、高齢者本人の意向に沿った商品内容等であることを確認

なお、生保契約では、契約者だけでなく、被保険者についても同様の対応が必要です。また、よりきめ細やかな取り組みは75歳以上の全種目で必要になりますので、ご注意ください。

高齢者といっても状況は様々なので、現実には悩ましい局面もあると思いますが、「保険契約の内容を正確に理解し、納得し、確認して契約してもらう」ことが目的ですので、形式に流れることなく実効性を確保できるよう、募集人の皆さんで経験交流を積み重ねながら代理店としての対応レベルを引き上げていって下さい。

26) 募集文書その1

点検のポイントは、「お客さまの目に触れるパンフレットケースや応接コーナー等に置いてある募集文書（パンフレットやちらし等）や募集人が携行している募集文書が最新のものか」という点になります。（※保管用として書庫などに旧帳票を保存しておくことは可）

店頭においてあるパンフレット等には「取扱代理店の名前、連絡先」が表示されていなければなりません。事務所の執務スペース保管のものは表示がなくても構いませんが、お客さまの目につく、受け取れる場所に配置されている場合は、必ずスタンプなどで表示してください。代理店監査で実査すると押印漏れも散見されます。

また、募集人が営業カバンなどで持ち出す場合や営業用車両のトランクに保管している場合も必ず表示が必要です。この表示漏れを防ぐため、募集人の持ち物について定期的に点検することが必要です。

27) 募集文書その2

募集に使用する文書は、原則として、「所属保険会社が作成した最新の汎用募集文書を使用しているか」、また「募集文書を代理店独自に作成・変更する場合は、必ず所属保険会社の事前点検を受け、かつ、使用期限内の文書であるか」を確認する必要があります。

特定の個人または法人にお渡しする提案書・企画書のような文書であれば、事前承認は必要ありませんが、不特定多数のマーケットなどに配布する文書、ちらしなどは事前承認が必要となるので、募集人に対して定期的にヒヤリング、書類点検などを行いチェックすることが重要となります。

28) 代理店ホームページ

代理店が自ら作成・管理・運営するホームページについて、所属保険会社から提供さ

れるチェックリスト等を活用し、代理店情報や商品・付帯サービスの説明等が最新かつ適切かを点検します。

保険会社が指定するフォームで運営されている場合は問題ないと思われませんが、独自に運営している場合は「代理店ホームページに関するガイドライン」などの社内ルールを作成して定期的にチェックすることが重要です。

保険会社が代理店監査を行う際には、必ずホームページの記載内容を確認しますが、よく有る不備は以下の項目です。

- ① 取り扱い保険会社の社名が間違っている。 ➡合併前の旧社名のままになっている
- ② 記載内容が更新されていない。
- ③ 定期的なチェックがされておらず、旧商品名のまま放置状態になっている。
- ④ 個人情報保護方針に必要事項が記載されていない。 ➡個人情報取扱事業者として個人情報保護法で定める事項を記載する必要があります。日本代協提供のひな形を活用下さい（マイナンバー対応も含まれています）

募集文書、ちらし、ホームページなどは不特定多数の方々が閲覧することになるので、誤認や誤解を与える内容や表現であってははいけません。そのため保険業法ならびに所属保険会社において厳格なルールが制定されています。自己点検においては、決して形骸化することなく、実効性の有る点検を心掛けてください。

＜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]