新日本保険新聞

（損保版）

第１～４月曜日発行
発行所　新日本保険新聞社
大阪市西区靭本町１丁目５－15
（郵便番号550-0004）
電話　(06) 6225－0550（代表）
FAX　(06) 6225－0551（専用）
購読料　１か月2200円
（消費税、送料込み）
©新日本保険新聞社 2021

シンニチ保険Web
www.shinnihon-ins.co.jp
購読者専用バックナンバー閲覧パスワード
Swallowprince
2021年4月5日 AMまで
※偶数月の第一月曜日正午ごとに変更

顧客本位の業務運営の本質理解を

日本代協　九州北ブロック協議会 ／ 九州南ブロック協議会

「金融庁検査の着眼点」オンラインセミナー開催

日本代協の九州北ブロック協議会と同南ブロック協議会が2月8日、「金融庁検査の着眼点」をテーマに日本代協アドバイザーで元金融庁特別検査官の成島康宏氏を講師に招いてオンラインセミナーを開催した。同氏は、金融庁検査のリアルな実態を紹介。代理店が真の顧客本位の業務運営を追求するための本質理解を促した。両ブロック協議会合同のセミナーは初めて。当初の定員500人を大きく上回る1000人余りが視聴した。

10人以下も検査入る認識を

確認表は48時間以内に必ず提出

開催に際し、日本代協の北島香代子理事が挨拶。代協について「顧客本位の業務運営、消費者保護、保険募集の資質向上を学び合う場」であるとし、有益な情報提供をしていると述べた。そのうえで、代理店規模の大小に関わらず昨今の環境変化への対応や、顧客本位の業務運営の本質理解が求められているとし、同セミナーで得たものを今後に生かしてほしいと要望した。

北島氏

講師の成島氏は、①立入検査の流れ②改正保険業法に関する検査着眼点（意向把握・比較推奨、内部管理態勢の整備）③顧客本位の業務運営―について代理店検査の実態や検査官の視点に基づいた注意点などを解説した。

立入検査は、全国11の財務局によって代理店規模に関わらず検査官3～5名で1～2週間で実施する。一般的には代理店店主に検査予告、実地調査とヒアリング等の検査終了後に講評、検査結果通知が届く。代理店は検査結果を受け取ってから1か月で改善報告を提出し、改善ヒアリングを受けることになる。成島氏によると、改善ヒアリングは報告書の内容次第で数回で終了するケース、1年以上かかるケースがあるという。

一連の流れで特に注意すべき点として、検査情報の漏えいを挙げた。代理店主は検査予告の電話を受けたら、資料の準備やメール・文書の廃棄禁止など検査への対応が求められるが、同時に検査を受けることを所属保険会社も含む外部へ漏らしてはならないという。成島氏は検査情報の漏えいは厳しくとがめられる可能性もあると述べるとともに、「当局検査は保険会社に頼らず代理店のみで対応しなければならない」と強調した。

成島氏

また、当局検査における代理店主の立場は非常に重要であり、検査において営業現場等の問題事象が明らかになった場合はガバナンス問題も検証することになり、代理店主の取組みを追及していくという。例えば、検査期間中に抜き打ちで行われる実地調査において整理整頓ができていない募集人がいた場合に管理責任が問われることになる。同氏は「机の中までチェックする。ベテラン募集人であっても容赦ない」と述べ、注意を促した。さらに、検査官が不備を指摘する場合に作成する「確認表」にも言及。「確認表がないまま指摘を受けることはない。受け取ったら店主がその事実に相違がないかを記入し、48時間以内に必ず提出すること」と厳密なルールを説明した。

続いて具体的なポイントを解説。改正保険業法に関するパートでは意向把握・比較推奨、内部管理態勢の整備について、顧客本位の業務運営のパートでは7つの原則に基づく検査が実施される。

成島氏は、改正保険業法294条（2、3）、300条の理解徹底を促すとともに、保険会社から提供される規定類が自社の実態に合っていない事例が多いと注意喚起した。

また、内部管理態勢に関する検査は「特に力が入る」と強調し、形骸化した内部監査が多く見られると事例を紹介した上で「十分に実施している自負があっても、当局検査では不十分なことがある。ペナルティーが課せられることもある」と厳しい検査の実態を明かした。顧客本位の業務運営では「新規契約が伸びていない代理店は、顧客に信頼されていないと判断される」と指摘。積極的な知識習得は顧客への礼儀であり、取り組めない代理店は淘汰されると語った。

当局検査は中小規模の代理店も検査対象となっている。成島氏は「10人以下でも検査が入ると認識してほしい」と呼び掛けるとともに、「なぜこれをするのか、ルールの本質をしっかり理解することが重要」「立入検査は代理店主の責任で対応する。一募集人のミスも店主の責任」「自律的な代理店経営が求められる。体制整備に終わりはない」と継続的な努力を求めた。

日本代協が「みなさまの保険情報」の活用で動画配信！

日本代協（金子智明会長）は、毎年４回発行している顧客向け情報誌「みなさまの保険情報」（Ａ４判、４頁）について、会員向けにその活用方法の案内をYouTubeで配信している。

動画では、広報委員会の野原早織委員長が約６分間にわたり、その特徴や活用方法を具体的に解説している。

日々の営業の中で、「訪問時に話題作りのきっかけとなるツールが欲しい」「お客様と定期的にコミュニケーションを取れるツールが欲しい」「自社で情報提供ツールを作成したいが、継続するのが困難」などの悩みを抱えている会員はぜひともご覧いただきたい。

https://youtu.be/ZQI3wClxUAI