改正保険業法から8年 体制整備を甘く考えるな！

体制整備なくして、代理店存続は皆無

兵庫県代協

姫路・神戸・阪神の3支部合同セミナー開く

兵庫県代協（先小山剛会長）の姫路支部、神戸支部、阪神支部は、2月16日13時半から、明石市のグリーンヒルホテル明石で3支部合同によるオープンセミナーを開催した。セミナーでは、元金融庁特別検査官の成島康宏氏が「改正保険業法から8年　体制整備を甘く考えるな！～体制整備なくして、代理店存続は皆無～」をテーマに講演。「態勢整備、顧客本位の業務運営には終わりはない。常にアップデートに努めてほしい」と呼びかけた。セミナー後は、参加者によるバズセッションが行われた。

会場のようす

検査は大型店に限らない
ヒアリング内容は当局の意向示す

仲村副会長

セミナーに先立って、仲村義弘副会長が「改正保険業法改正から約8年が経過した。お客様を守るために、そして自分の代理店を守り存続するためにしっかり体制整備を行うことが大切だ。今日はしっかり学んでいただきたい」と挨拶した。

セミナーでまず、成島氏は、金融庁が何を考え代理店の監督等を行っているのかその動向について解説した。金融庁が2022年にヒアリングを行った84代理店のうち、16代理店は中小を含む損保系代理店であり、決して大型代理店だけを対象に実態把握に努めているわけではないと強調。そのうえで、ヒアリング内容は金融庁の考えを知るうえで非常に参考になるとし、前事務年度では①障がい者等に配慮した取組み、②公的保険制度を踏まえた保険募集、③サイバーセキュリティ対策に関する取組みなどが重点事項とされたと紹介した。①に対する規定を設けているのは4割程度、電話リレーサービスに対応しているのは約1割、また②に関しては生保販売を行う代理店は必須であるものの、統一的に募集人に説明を行うよう求めている代理店は5割弱と金融庁からすれば非常に物足りない結果となっていると話した。ただ、販売の際にはすべての公的保険を説明することは現実的ではないので、お客様の商品ニーズにあった公的保険について説明することが良いのではないかと私見を述べた。③に関しては2年連続でヒアリング項目となっているものの進捗していないのが実態で、金融庁はさらなる整備の対応を求めている実情を紹介した。

成島氏

そして、態勢整備に関して、すべての代理店に対して同様の対応を求めているのではなく規模、特性に応じた実効性のある対応が求められると強調した。

今事務年度においてはヒアリング項目に大きな変化は見られないが、とくに「顧客本位の業務運営に関する取組み」は今年の注目ポイントとして金融庁は実態把握に努めているとした。実際には同取組みを策定、公表している代理店を中心にヒアリングを行っているが、実施していない代理店については、どうして策定、公表していないのかの理由、どこを見て仕事をしているのかの確認が行われると話した。

態勢整備、顧客本位の業務運営に終わりなし

続いて体制整備について説明。検査では、改正保険業法において義務化された点や体制整備においてPDCAサイクルがきちんと回っているかをポイントに確認、評価が行われると話した。とくに適正な保険募集を確保するための体制整備は重要で、けん制機能が働いているかどうかは見られており、BM問題においても代理店資格が取り消されたのはけん制機能を含めた内部管理体制の整備の不備が主因であったとした。最近の検査官は、保険会社出身者が増加しており、保険会社の実態をよく把握して検査に当たっていると、決して検査を侮ってはいけないと注意を呼びかけた。

検査は主に改正保険業法に則っているかどうかがチェックされるが、法令等遵守は保険業法のみを守っていれば良いのではなく、その他の会社法（取締役の開催など）や労働基準法（就業規則等の作成、順守）、道路交通法（アルコールチェック義務化など）などについても法令遵守の認識をもって対応しているかどうかの確認が行われる点も見逃せないポイントだと述べた。

小規模代理店が大型代理店と同様の体制整備を整えることは難しく、何

PDCAサイクルはきちんと

から手を付ければいいのか分からなければ外部機関を活用するのも一法であると述べた。

顧客本位の業務運営の原則はプリンシプルベースであったが、昨年9月の金融庁と損保協会との意見交換会で、「原則の文言を形式的になぞるだけで、顧客本位の業務運営の重要性や見える化の趣旨が十分理解されていない」と問題提起され、〝顧客等の利益を勘案しつつ、顧客等に対して誠実かつ公正に業務を遂行する義務を新設する〟とルール化への動きにも触れた。

そして、自代理店の体制整備については、生保協会が行っている代理店業務品質評価運営における項目（191項目（うち基本項目133））が参考になると述べ、同協会HPに掲載されている自己チェックシートで確認するのもいいと述べた。

最後に同氏は「態勢整備、顧客本位の業務運営に終わりなし」と結んだ。

セミナー終了後は、セミナー内容を受けて自代理店がどう対応しているのかなど、グループごとにバズセッションが行われた。