

ふうたのワンポイントレッスン Vol. 4 保険募集管理

お疲れ様です。依然としてコロナの感染拡大が止まらず、緊張感漂う日常を送っておられる代協会員の方も多いことと思います。本当にお疲れ様です。ワクチンの円滑で迅速な接種完了が待ち望まれます。

さて、ふうたのワンポイントレッスン No.4 をお送りします。今回は「保険募集管理」です。

保険業法改正により新たな保険募集ルールが法制化され、店主は「保険募集管理規程」（保険会社のルールを準用することが認められていますが、それを自社のルールとして定着させる必要があります。また、自社のPDCAを回すためには保険会社のルールだけでは足りないため、独自ルールの策定を含めたカスタマイズも当然必要になります）を策定して募集人はその規程を遵守し、保険契約者等の利益保護を図る社内体制の構築が求められています。必要なことはあくまでも実態であり、自己点検を行う際には、募集人がルールの本質を理解していることを確認し、実効性を伴う態勢になっているかチェックすることが必要です。以下、順にご説明いたします。

（1）権限明示

要件：お客様に対し、募集人の権限等を適正に明示等しているか。お客さまに、自らが取り扱える保険会社の範囲等、必要な事項を説明するほか、所属保険会社のために保険契約の締結の代理・媒介を行う立場を誤解させるような表示を行っていないか。特に、単に「公平・中立」との表示を行うなど、「お客さまと所属保険会社との間で中立である」とお客さまに誤解を与える表示等を行っていないか。

点検のポイント：保険業法第294条では、保険募集を行おうとするときはあらかじめお客様に対し次に掲げる事項を明らかにしなければならないと規定しています。

- 所属保険会社等の商号、名称または氏名
- 自己が所属保険会社等の代理人として保険契約を締結するか、または保険契約の締結を媒介するかの別
- 募集人の商号、名称または氏名

注意点：代理店監査で募集人ヒヤリングを行うと権限明示について理解が不十分または顧客に口頭説明のみでツールを使用した説明が行われていないケースが散見されます。上記の通り、権限明示は保険業法で定められたミニマムルールであり、説明不十分な場合は法令違反となるので注意が必要です。店主の方は初回面談時の募集の流れをテーマとしたロープレなどを実施し、募集人のプレゼンの実態を把握することが必要です。なお、お奨めは以下の通りです。

- 会社案内を作成し、これに必要な事項を盛り込み、お客さまにもれなく説明しながら提示（手交）できるようにする・・・募集人の方も安心して説明できます
  - 代理店としての標準形（説明手順、使用資料等の統一）をつくり、ロープレ等で徹底する
- 要は、募集人によって説明に粗密が生じないよう、業務品質を統一することです。  
これは他の取り組みにおいても同様に大事なポイントになります。

## （２）意向把握・確認

要件：意向把握・確認を適切に行なっているか。

点検のポイント：最も重要なポイントです。所定の帳票を用いて、適切に意向把握および意向確認を行い、その内容を記録しているか。また、お客さまの意向に沿った保険提案を行うとともに、意向と契約内容が合致していることを確認し記録しているか、確認します。

注意点①：適正に意向把握・確認を行なったことを所定の帳票に記録して自社で定める書類保管期限ルールにより一定期間保管しなければなりません。代理店実査では保管期限を定めていないケースも散見されます。また、今後のお客様対応に活かすため、成約しなかった契約についても同様に保管し、分析するとワンランク上の取り組みになります。

注意点②：適正にお客様の意向を把握・確認するために、募集人は所定の帳票に当初の意向、意向の変化、最終意向を記録します。店主（もしくは責任者）は契約計上前に意向把握・確認のプロセスが適正に行われているか確認して承認することが必要です。

その場合、単に形式的なチェックでは意味がありません。当初意向と最終意向に変更がない契約ばかりの募集人の場合、適切な意向把握が行われてるか特に注意する必要があります。

また、お客さまの意向が具体的に把握できる言葉で記載されているかチェックが必要です（口語体で書くよう指導している代理店もあります）。契約後にお礼を込めて募集人とは別の担当者がお客様に電話を入れて再度意向を確認する、さらには、証券が届いたらその記載内容に沿って改めて契約内容を説明し、契約内容を再確認する等の取り組みを行っている代理店もあります。これらはベスト・プラクティスの一例となります。

上記にも記載しましたが、保険募集管理は募集人によって対応にバラつきが生じる恐れがあるため、代理店内で標準化を図る必要があります。店主は募集管理体制を整備するために自社に合わせた社内ルールを策定し、それが適正に機能しているか、募集人が正しく理解できているかを検証するための仕組み作りが重要です。（次回に続く）

<作成：日本創倫株式会社 専務取締役（SEO）オフィサー事業部長 風間利也>

配信：日本代協事務局