

ふたのワンポイントレッスン

～Vol.12 代理店の体制（態勢）整備～

代協会員の皆さまが実効性のある「自己点検」が実施できるように「代理店自己点検レベルアップ講座」の内容に沿ったテーマをシリーズで、2023年7月より毎月配信してきました。今回が最終のメルマガ配信となります。

ところで、日本代協の『[代理店自己点検レベルアップ講座](#)』のe-Learningは、受講されましたでしょうか。

業務品質が問われる現在において、自社の保険募集活動が適切に運営されているか把握するためには、社内点検者のレベルアップはたいへん重要です。

<https://www.nihondaikyo.or.jp/guideline/17333/>

最終となる今回は、**代理店の体制(態勢)整備**について、重要なポイントを説明します。

【代理店の体制整備義務と整備要領】

(1) 基本ルール募集人（代理店）は、保険募集の業務に関し、

①重要事項説明、②顧客情報の適正な取扱い、③委託先管理、
④推奨販売・比較説明、⑤保険募集人指導事業など、健全かつ適切な運営を確保するための体制を整備する必要があります。（保険業法第294条の3）

（注）上記①～③は、保険会社が講ずるべき措置として存在し、所属保険会社経由で募集人（代理店）は所属保険会社の諸規則に沿った業務運営が求められています。（保険業法第100条の2）

一方、上記④⑤は、いわば代理店の「独自業務」となりますので、所属保険会社の諸規則には規定がありません。

また、上記①～⑤以外の各種法令や規則類についても、これまでどおり代理店が遵守すべき義務は変わるものではありませんが、代理店が自身でこれらの事項を遵守するための体制整備が法令上の義務として課せられることとなります。

(2) 募集人の体制整備義務については、金融庁の監督指針に具体的な留意点が次のように定められています。

【監督指針】Ⅱ－４－２－９（募集人の体制整備義務）の抜粋

保険募集人においては、保険募集に関する業務について、業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じているか。また、監査等を通じて実態等を把握し、不適切と認められる場合には、適切な措置を講じるとともに改善に向けた態勢整備を図っているか。

（１）保険募集に関する法令等の遵守、保険契約に関する知識、内部事務管理態勢の整備（顧客情報の適正な管理を含む。）等について、社内規則等に定めて、保険募集に従事する役員又は使用人の育成、資質の向上を図るための措置を講じるなど、適切な教育・管理・指導を行っているか。

上記監督指針の下線部等を踏まえると、代理店においては、その規模や業務特性に応じ、保険募集の業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置として、以下のように、いわゆるP D C Aサイクルを構築する必要があります。

- P. 社内規則等の策定（P l a n）
- D. 適切な教育・管理・指導（D o）
- C. 自己点検等の監査（C h e c k）
- A. 改善に向けた態勢整備（A c t）

<規模・特性に応じた体制整備>

		特性	
		保険会社の管理・指導の範囲内の業務	独自業務 ^(注2)
規模 (注1)	小規模代理店	《右記以外の小規模代理店》 ・所属保険会社のマニュアルを自らの社内規則と位置付け ^(注3) 、同社内規則等に沿って適切かつ主体的に業務を実施する体制を整備する ・代理店主による従業員に対する教育・管理・指導の実施、自己点検の実施などを実施する	《独自業務を行う小規模代理店》 ・左記の体制を整備する ・独自業務に係る社内規則の策定、その特性に応じ、代理店主による従業員に対する教育・管理・指導の実施、自己点検の実施などを実施する

(注1) 「規模」については、代理店主のみによる管理が可能な規模を「小規模」と表記しています。

(注2) 「独自業務」としては、複数社の商品の推奨販売・比較説明をする場合や所属保険会社のマニュアルに記載のない業務などがあります。

例えば、個別プランの説明に加え、商品間の比較についても研修等を実施することなどが必要です。

(注3) 代理店独自の社内規則の策定を否定する趣旨ではありません。ただし、「保険会社の管理・指導の範囲内の業務」について代理店独自の社内規則を策定する場合は、所属保険会社のマニュアルに反しない内容にすることが必要です。

【顧客本位の業務運営】

代理店も金融事業者として「顧客本位の業務運営に関する方針」の策定・公表や定期的な見直しに向けたK P I（成果指標）の設定などの取組みを行うことが重要です。

国民の安定的な資産形成を図るためには、金融事業者がそれぞれの役割を認識し、顧客本位の業務運営に努めることが重要との観点から、2017年3月に金融庁により「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されています。

同原則では、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表したうえで、当該方針に係る取組状況を定期的に公表するとともに、当該方針を定期的に見直すことが求められています。また、当該方針には、その対応方針（実施しない場合にはその理由や代替策）を分かりやすい表現で盛り込むとともに、これに対応した形で取組状況を明確に示すことも併せて求められています。

なお、顧客本位の業務運営の原則については、金融庁ホームページ

[（https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html）](https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html)を参照ください。

（3）具体的なP D C A

代理店の体制整備に関するP D C Aサイクルを構築するうえでの具体的な考え方は、次のとおりです。

なお、代理店主（または保険部門の責任者）がその規模や業務特性に応じた内部管理態勢の整備状況を確認する事項を取りまとめた「代理店・募集人の自己点検チェックリスト」を活用してください。

P. 社内規則等の策定（P l a n）について

代理店は、業務の健全かつ適切な運営を確保するための社内規則等を策定し、自ら当該社内規則等に沿って業務運営を行う体制が求められます。

ただし、上記（1）にも記載のとおり、保険募集に関する法令等の遵守については、所属保険会社の定める諸規則に沿った業務運営が求められています。

したがって、所属保険会社（以下、乗合代理店の場合は、すべての所属保険会社とします）の諸規則に従って業務遂行している場合には、所属保険会社の諸規則を自店の社内規則と位置付けることで足りると考えられます。

（注）代理店独自の社内規則を策定する場合には、「保険会社の管理・指導の範囲内の業務」について、所属保険会社のマニュアルに反しない内容にすることが必要です。

一方、所属保険会社の諸規則に規定のない「推奨販売・比較説明」や「保険募集人指導事業」等の独自業務を営んでいる場合には、当該独自業務については、代理店独自の社内規則を策定する必要があります。

D. 適切な教育・管理・指導（D o）について

上記P. で定めた社内規則等に沿った健全かつ適切な運営を確保するため、自店に所属する募集人に対し、適切な教育・管理・指導を行うことが必要です。

「教育・管理・指導」については、一律に「ここまでの教育・管理・指導を行えば大丈夫」といった水準を示すことは困難ですが、ベースとなる体制としては、代理店主から自店に所属する募集人に対して、所属保険会社の諸規則に基づき、各種資格試験への合格や各種研修への参加を求め、その取得状況や受講状況を把握し、また、自店の状況も踏まえ募集人が適切な保険募集を行っているか確認し、これらに不備が見られる場合は改善することにより管理・指導していくこと等が考えられます。

また、形式的な教育・管理・指導に陥ることがないように、例えば、自店に所属する募集人に対して、下記C. の自己点検を通じて教育・管理・指導を行うような体制も有効です。

一方で、代理店の規模や業務特性に応じ^(注)、自店に所属する募集人に対して適切な教育・管理・指導を行うことは、お客さまの信頼に応えるために重要な事項であり、代理店独自の強みにもなり得る極めて大切な取り組みです。P. 5に記載の損保協会が実施する各種試験・教育制度と、所属保険会社が提供する任意参加の各種研修や教育メニュー・ツール等とを組み合わせのうえ、自店の規模や業務特性に応じた適切な教育・管理・指導に積極的に活用してください。

(注) 代理店の「規模」に応じた体制整備の考え方として、代理店主による教育・管理・指導が可能な規模か否かが1つの目安になると考えられます。

具体的には、「店主・募集人ともに親族のみで構成される代理店」や「拠点は1か所、かつ、募集人数は店主の目が行き届く程度の人数の代理店」等については、代理店主による教育・管理・指導が可能な「規模」と考えられます。

したがって、例えば、所属保険会社が実施するコンプライアンス研修等についても、店主が受講のうえ、自店に所属する募集人に周知するような体制も想定されます。

他方、「拠点は1か所、ただし、募集人数は店主のみでは管理が行き届かない大人数の代理店」や「複数の拠点を有し、各拠点長が各拠点に勤務する募集人を管理している代理店」等については、拠点単位や募集人数に応じ、代理店主以外の管理者を適切な規模で配置し、当該人員に対し業務の遂行に必要な権限を与え、組織的な教育・管理・指導等の体制を整備する必要があると考えられます。

C. 自己点検等の監査（C h e c k）について

上記P. およびD. を踏まえ策定した自店内の各種ルール等の遵守状況について、代理店自身による自己点検等の監査^(注)を通じて、主体的・自律的に自己チェックすることが極めて重要です。また、自

店の業務運営状況を適切に把握するためにも、自己点検等の監査については、社内規則に実施時期を定めて定期的を実施したり、募集人単位・拠点単位等で行うことなどが考えられます。

また、所属保険会社の諸規則に規定のない「推奨販売・比較説明」や「保険募集人指導事業」等の独自業務を営んでいる場合には、代理店独自の自己点検等の監査を実施する必要があります。

(注) 必ずしも独立した内部監査部門による監査が求められるものではありませんが、代理店の規模や業務特性に応じ、その態勢のあり方が十分に合理的で、かつ、実効性のある監査である必要があります。

A. 改善に向けた態勢整備 (A c t) について

所属保険会社の管理・指導の範囲内で実施している業務に関しては、上記C. の代理店による自己点検と所属保険会社による点検や監査、あるいは代理店に寄せられる「苦情」等を通じて判明した不備に対し、すみやかに改善策を講じ、その経緯等を記録・保存するといった態勢の構築が基本的サイクルになると考えられます。

改善策を検討するうえでは、点検・監査や「苦情」等を通じて判明した不備の発生原因を把握することが重要で、「社内規則」(P l a n) の不備が発生原因と判明した場合には社内規則を見直し、また、自店に所属する募集人に対する教育体制(D o) が不十分と判断される場合には教育方法の改善を図るなどの発生原因に応じた改善策を講じる必要があります。

なお、具体的な改善態勢の記録・保存の方法として、例えば、上記C. の自己点検や監査等で判明した不備に対する改善計画(プログラム)シートを作成し、進捗管理も記録するシートを設けることで、「是正・改善に向けた態勢整備」のツールとして活用することも有益です。

また、所属保険会社の諸規則に規定のない「推奨販売・比較説明」や「保険募集人指導事業」等の独自業務を営んでいる場合には、上記C. の自己点検等の監査と同様、代理店の規模・業務特性に応じた独自の改善に向けた態勢整備が必要になります。

(4) 「苦情」に関する対応と留意点

特定の代理店に対する「苦情」が一定集中して監督当局に寄せられた場合には、監督当局が直接、当該代理店に対して報告を求め、重大な問題があると認められる場合には行政処分が行われる可能性もあります。(監督指針Ⅱ-4-2-9(9))

監督当局からの報告徴求時には、当該代理店において「苦情に至った原因」の把握が求められ「代理店主による自店に所属する募集人に対する教育・管理・指導はどのように行っていたのか？」など、代理店の体制整備状況の確認が行われることもあります。

代理店における体制(態勢)整備については、形式的な体制整備にとどまらず、P D C Aサイクルによる記録を備え、対外的な説明責任ができるような実効性のある態勢を備えていくことが必要です。

保険募集の実態を自己点検や監査で、経営者が把握できることが重要で、将来にわたって、業務品質がよくなり、顧客本位の業務運営ができるような代理店が、持続的なビジネスモデルとして存続することができるのではないのでしょうか。

作成：日本代協アドバイザー 日本創倫株式会社 代表取締役（CEO）山本 秀樹

配信：日本代協事務局