

ふたのワンポイントレッスン

Vol. 2 内部監査・自己点検体制

今月は内部監査、自己点検体制をテーマに保険代理店における適正な内部管理体制についてご説明いたします。

大型中古車販売店で発生した不祥事の原因は経営管理（ガバナンス）体制の欠如でした。200 億円を超える自動車保険を取り扱っているながら経営陣による適正なガバナンスが行われていないと先の有識者会議で報告されています。なぜ、大規模代理店で有りながら内部管理体制が杜撰だったのかを考えると、社内組織に内部監査部門が形式だけで実効性のある牽制機能が発揮されていなかったのが大きな原因だと考えられます。

理想的な内部管理体制とは営業部門とは切り離し独立した内部監査部署の設置、内部監査専任者の配置ですが、保険代理店の現状からは中々実現は難しいのではないかと思います。現実には代表者自身が内部監査責任者となるか、あるいは事務に精通したベテランの事務職員が実務担当者として任命されていると思われる。弊社が実施する初回の訪問監査で代表者とヒアリングを行うと年 1 回の代理店自己点検と募集人自己点検が行われていることは確認できますが、適正な内容で内部監査を行なっている保険代理店は少ないのが実態です。

内部監査および自己点検が何故必要なのかを考えると、自社の内部管理体制の現状把握、課題の発見、そして PDCA サイクルを回して是正改善を行う態勢整備の構築が目的となります。形骸化し、おざなりの内部監査、自己点検では体制整備から態勢整備に進化することは困難です。代表者をはじめとした経営陣の皆さまは自社の内部管理体制の実態を把握することが急務です。昨年来の損保不祥事で監督当局は保険代理店の内部管理体制に危機感を抱き、保険会社に対して保険代理店の適正な管理、指導を求めてくることは容易に想像がつきます。

弊社が行う保険代理店の内部監査は旧保険検査マニュアルに準拠した 7 項目をベースに 147 の監査項目で構成されています。監査の結果として 7 つの大項目をレーダーチャートで見える化して報告を行います。これにより、自社の強みと弱みの把握が可能となり、是正改善に向けた具体的な対策を立案することができますようになります。

過去に実施した内部監査の項目評点を分析したところ、以下の傾向が見られますので参考までにお知らせします。

《内部監査項目》

1. 経営管理（ガバナンス）体制
2. 内部監査体制
3. 法令等遵守体制
4. 保険募集管理体制
5. 顧客保護等管理体制
6. 募集人教育管理指導體制
7. IT オペレーショナル・リスク管理体制

以上の7項目の中で相対的に体制が整備されている項目は法令等遵守体制と保険募集管理体制です。これはコンプライアンス研修やロープレなどによる募集人研修が定例化して実効性が上がってきているものと思われる。

一方で評点が低いのは顧客保護等管理体制とITオペレーショナル・リスク管理体制の2項目です。顧客保護等管理体制は中項目として苦情管理体制と情報管理体制に分かれますが、総じて評点の低いのは情報管理体制です。原因としては個人情報保護法の理解不足が挙げられます。募集人とヒアリングを行うと個人情報や個人データの管理ルール不知が目立ちますので、いつ情報漏えいが起きてもおかしくない状況です。

また、ITオペレーショナル・リスク管理体制ではPC管理体制や事業継続計画（BCP）に不十分な面が見られます。保険代理店業務はペーパーレス化、デジタル化が進みクラウドサービスの活用が多くなっていますが、万が一外部からのハッキング被害に見舞われた場合に業務の継続が不能になるリスクがあります。

金融庁の2024年事務年度が7月より始まりましたが、近く公表される金融行政方針で保険会社、保険代理店には厳しい施策が予測されます。業務品質の向上が求められることになると思われますが、そのためには自社の内部管理体制を再度点検して課題、問題点を把握しておくことが重要です。

作成：日本代協アドバイザー 日本創倫株式会社
専務執行役員 事業推進室長(SEO) 風間 利也
配信：日本代協事務局