

## ふたのワンポイントレッスン

### Vol.4 コンプライアンス研修の留意点

今月は前回に引き続き、法令等遵守体制をテーマにコンプライアンス研修の留意点についてご説明いたします。募集人に対する教育管理指導は、保険代理店経営者の責務であることはご理解いただいていると思います。2016年5月に改正された保険業法では、保険代理店の自立・自律を明確にして、それまでは保険会社の営業担当者が企画、実施していた各種研修について、保険代理店が自ら研修計画を策定して、実行することに大きく転換しました。

コンプライアンス研修は、募集人に法令等遵守を具体的に理解していただくための重要な事業計画となります。ここで、「法令等」となっている理由について付け加えておきます。一般的に法令とは、保険業法や個人情報保護法などの国が定める法律を指しますが、保険代理店で保険募集に従事する募集人は、代理店が定めた各種社内規程や就業規則を遵守しなければなりません。そのため、コンプライアンス研修の計画は、国が定める法律に関するテーマだけではなく、自社で定める募集ルールの周知徹底、勤怠管理に関する労務管理など幅広く企画して、募集人の理解を深めることが重要となります。

次に実効性のあるコンプライアンス研修を計画、実施するための手順についてご説明いたします。

#### (1) 時宜に見合ったテーマで年間研修計画を策定する。

通常は年度初めに事業計画を策定して社内に周知することになりますが、教育研修計画も同じく年間計画を策定します。コンプライアンス研修のテーマは、特に当年度に募集人に周知徹底すべきことをテーマとして選定して、「マンネリ化」させないことが重要です。昨年来の損保業界を揺るがす種々の不祥事などをテーマとして、他山の石としないような企画が必要になってきます。4月の年度初めに年間計画を立てにくい場合には上半期、下半期単位でもよろしいかと思います。

#### (2) 適切な履修管理を行うことが重要です。

コンプライアンス研修は募集人が漏れなく参加しなければいけません。欠席者がいた場合の補講ルールを決めて、履修管理簿を策定することが必要です。店主や教育責任者が講師となって、欠席者に対して漏れない補講を実施してください。また、注意しなければいけないことは、募集人資格を持っていない従業者も対象者にすることが必要です。例えば、短時間勤務のため募集人資格を保有せず、事務補助を行っ

ている社員がいた場合、その方が店頭対応や電話対応することがある場合には、募集人と同じくコンプライアンス知識が必要になるからです。

(3) 研修の理解度を把握するための確認テストなどの実施。

コンプライアンス研修は実施すれば良いものではなく、募集人が理解、腹落ちしなければ意味が有りません。そのため、研修実施後に理解度を確認するためのペーパーテストや個別面談を行うことが極めて重要になります。さらに実効性を把握するためにテストの結果を集約、分析して課題を把握します。例えば、特定の募集人の結果が毎回良くない、また複数拠点がある場合に拠点間で理解度に差異が生じているなどの結果が出た場合には、原因を分析して対応策を策定することで理解度レベルの標準化を測ることが出来ます。

昨今の一連の不祥事でお客様は損保業界に対して厳しい目を向けていることは明らかです。最もお客様に近いところで日々仕事を行っている募集人にとってルールを遵守する、お客様に最善の利益を提供することは今、最優先で取り組みこととなります。体制整備の重要事項として取り組みを進めてください。

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