

ふうたのワンポイントレッスン

Vol.1 顧客本位の業務運営 ～顧客の最善の利益を提供～

はじめに

今回から「ふうたのワンポイントレッスン」は9年目に入ります。2016年5月に改正保険業法が施行されたことを機会に会員の皆さまの体制整備を分かりやすく、社内で社員の皆さまの研修資料となることを心掛けてきました。Part9では、昨年来損保業界を騒がせている諸問題に関連するテーマを織り交せて配信していく予定としておりますので引き続きご購読をお願いいたします。

今般の損保不祥事を受けて金融庁は3月より「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議」を設置して6月まで計4回の会議を開催しました。6月25日に同会議の報告書が金融庁のホームページに公表されました。報告書の概要について以下に記載いたします。

【顧客本位の業務運営の徹底】

1. 大規模代理店に対する指導等の実効性の確保
 - ・損保会社による代理店に対する指導等の実効性の確保
 - ・金融庁・財務局のモニタリング強化
 - ・第三者による代理店の業務品質の評価の枠組みの検討
 - ・損保募集人の試験制度や継続教育の高度化・厳格化等
 - ・態勢整備の厳格化、自主規制機関についての検討
2. 代理店手数料ポイント制度
 - ・「規模・増収」に偏ることなく「業務品質」を重視する評価体系への変革
 - ・「業務品質」の指標を顧客にとってのサービス向上に資するものとする
3. 保険会社による代理店等への過度な便宜供与等の制限
 - ・自社の保険商品の優先的な取扱いを誘引する便宜供与等の解消
 - ・自社の保険商品の優先的な取扱いを誘引するほか、代理店の自立に向けた動きを阻害する出向等を解消
4. 乗合代理店における適切な比較推奨販売の確保
 - ・顧客の最善の利益を勘案した比較推奨の確保

- ・顧客の保険リテラシー向上の支援（商品選択のガイドブックの作成等）
5. 代理店の兼業と保険金等支払部門の独立性確保等

【健全な競争環境の実現】

1. 競争環境の歪みの是正
 - ・独占禁止法抵触リスクをはらむ共同保険のビジネス慣行の適正化
 - ・政策保有株式の縮減及び不適切な便宜供与の解消
2. 損保会社における態勢の確保
 - ・独占禁止法等を遵守するための適切な法令等遵守態勢の確保
 - ・コンプライアンス上不適切なインセンティブとならない評価体系の策定等、適正な営業推進態勢の確保
 - ・リスクに応じた適切な保険料を提示するための保険引受管理態勢の強化
3. 企業内代理店のあり方
 - ・企業内代理店の立場の明確化、情報共有ルール of 策定
 - ・企業内代理店の実務能力の向上（損保会社による指導等の態勢整備、不適切な代行の解消等）
 - ・企業内代理店の自立の促進（特定契約比率の見直し等）

同報告書では諸問題を【顧客本位の業務運営の徹底】と【健全な競争環境の実現】の2つに絞って取りまとめて提言を行なっています。内容によっては今後、金融審議会を経て法令改正を行うことも想定されます。

本内容の中で会員の皆さまに大きな影響の有るものは「乗合代理店における適切な比較推奨販売の確保」ではないかと思われます。今年2月の改正金融サービス提供法の施行により「顧客の最善の利益を追求」は義務化（ルールベース）されました。顧客本位の業務運営の原則2では同様の行為はプリンシプルベースとされているため今後当局では整合性を図る動きが想定されます。

募集人実務では乗合代理店の場合に比較推奨販売を行なっている場合には販売方針の見直しが必要になると思われます。自社独自の方針として、例えば事務に精通した会社、昨年度売上トップ3の商品を推奨するという方針は果たして顧客の意向に沿って最善の利益を提供しているかを検証する必要があります。

また、顧客の最善の利益の追求とは、上記以外にも「透明性の向上」として金融商品の販売やアドバイスにおいて、顧客に対して透明性を確保し、公平かつ誠実に対応することが求められます。これにより、顧客が十分な情報を基に意思決定できるようになります。

さらには「利益相反の管理」として金融事業者は、自己の利益と顧客の利益が対立する場面において、顧客の利益が害されないよう適切な管理を行う必要があります。例えば、顧客の意向に反して手数料の高い商品を推奨することは控える必要があります。

今回の一連の損保不祥事により、代理店経営は業務品質、募集品質の向上が求められています。もちろん、保険代理店だけの問題ではなく保険会社と一体となって顧客の利益となるための実効性の有る態勢整備が急務となっています。

雨降って地固まると言われますが、これまでの商慣習を改めて顧客の最善の利益のために新たな経営スタイルに変革する絶好のチャンスです。

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