

改正保険業法の施行に向けた保険代理店 における対応状況等について

～ 保険代理店に対するヒアリング結果 ～

平成28年2月

金融庁

1. 保険代理店に対するヒアリングの実施概要

【目的】

平成28年5月29日より、保険会社及び保険募集人に対する保険募集の基本的ルールの創設(①情報提供義務、②意向把握・確認義務の導入)や保険募集人に対する規制の整備(③保険募集人に対する体制整備義務の導入)を主な内容とする改正保険業法が施行されることから、特に保険募集人における改正保険業法の施行に向けた準備・対応状況等を確認するために実施したものの。

【実施時期、実施対象先、実施者】

- (1) 実施時期 …… 平成27年10月30日～平成27年12月7日
- (2) 実施対象先 … 東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、大阪府、京都府、兵庫県、北海道に所在する保険代理店(61先)
- (3) 実施者 …… 金融庁(検査局、監督局(保険課))、財務省 関東財務局、近畿財務局、北海道財務局

(内訳)

(単位:先)

	東京都	埼玉県	千葉県	神奈川県	大阪府	京都府	兵庫県	北海道	計
保険代理店	13	18	6	6	5	2	2	9	61

【上表の保険代理店(61先)のうち、帳簿備付(法第303条)及び事業報告書の提出(法第304条)が求められる特定保険募集人となることが見込まれる先:14先】

【実施内容】

改正保険業法の施行に向けた各保険代理店における準備・対応状況について

- (1) 意向把握・確認義務関係(社内規定等の策定、帳票類の作成・保存等、使用人に対する教育・指導・管理の予定など)
- (2) 保険募集人の体制整備義務関係(社内規則等の整備状況、顧客情報管理関係、比較推奨販売関係)

2. 保険代理店に対するヒアリングの結果(概要)

保険代理店においては、具体的な規程類の準備については、保険代理店の規模や、対応すべき事項に応じて、その進捗状況には差異が認められたものの、改正保険業法の施行に伴う新しい制度に対する理解が進んでいるものと認められた。

具体的には、

(1) 意向把握・確認義務に関する事項や社内規則等の整備に関する事項については、比較的規模の大きな保険代理店においては、自主的な準備を進めている先が多く認められた。一方、比較的規模の小さな保険代理店においても、保険会社からの指示や提供された情報等を活用しながら、具体的な準備を進めている先が認められた。

その他の保険代理店においては、今後、保険会社から提供される情報等を参考としながら、具体的な準備を進めていくという状況であるなど、改正保険業法の内容等を理解したうえで、順次、準備が進められている状況であった。

(2) 顧客情報管理に関する事項については、既に関連する規程等を整備している保険代理店が多く認められた。

(3) 比較推奨販売に関する事項については、新たな制度に対する理解は進んでいるものの、具体的な対応(マニュアル整備や使用人の教育など)には時間を要している先が多く見受けられた。

なお、当該ヒアリングを実施した時期については、保険会社において保険代理店に提供するための改正保険業法を踏まえたマニュアル等を策定している時期でもあったことから、今後も、保険会社から保険代理店に対して、さらなる情報提供が見込まれるところである。

3. 保険代理店に対するヒアリングの結果(個別項目)

(1) 意向把握・確認義務関係

比較的規模が大きい保険代理店においては、独自に社内規則等や顧客の意向を把握するための「ヒアリングシート」を作成するなど、自主的な準備を進めている先が多く認められた。

一方、比較的規模が小さい保険代理店においても、自主的な準備を進めている先はあるものの、その他の保険代理店においては、独自に社内規則や関係帳票を策定することは難しいことから、今後、保険会社から提供されるマニュアルや雛型等を参考としながら具体的な準備を進めるといった状況にあった。

【主な意見】

- 当社においては、「ご意向把握シート」(独自作成)を用いたトライアルを実施している。また、「保険募集マニュアル」(同)にも、「ご意向把握シート」による運用を規定している。
- 個人向け生保商品について、「意向把握関連トライアルマニュアル」に基づく試験運用を先行実施している。今後、研修による周知後、全ての商品について試験運用を実施する予定である。
- 意向把握・確認に関連する規程の策定に着手したところ。今後、各保険会社から提供される募集ツールのうち、当社の実務に対応するものを決定し、試験運用の結果を踏まえて管理手法を策定する予定である。
- 意向把握・確認を実施するための態勢については、社内規則等の整備を進めているが、具体的な帳票への落とし込みまでできていない。今後、保険会社からの情報提供等を受けつつ整備していきたい。
- 意向把握に関する社内規則等については、保険会社の諸規程を社内規則として位置付ける方向で検討している。帳票類についても、保険会社にて保険商品毎に申込書に反映すると説明を受けており、その改正された帳票にて実施する予定である。
- 意向把握・確認に関しては、特定の保険会社から関係帳票の雛型の提供を受けて、それを他の保険会社の商品にも適合するよう当社で加工する予定である。

(2) 保険募集人の体制整備義務関係

① 社内規則等の整備状況

比較的規模が大きい保険代理店においては、コンプライアンス基本方針や保険募集管理方針といった社内規則等を策定・準備しているなど、自ら体制整備に着手している先が多く認められた。

一方、比較的規模が小さい保険代理店においても、保険会社から提供される資料等を参考として、社内規程等の策定・準備を進めている先が認められた。

その他の代理店においては、今後、保険会社から提供される資料等を参考としながら、順次、整備を進めていくという状況にあった。

また、社内規則等の遵守状況を確認する体制としては、これまでは保険会社による業務点検のみであったが、今後は、自社でも点検・監査する必要があると考え、新たに内部監査部門を設置するという先もあるなど、保険代理店でも独自に社内規則等の遵守状況を確認するという先があった一方で、今後も保険会社と連携して遵守状況等を確認するといった先も認められた。

【主な意見】

- 「保険募集管理基本方針」や「保険募集管理規程」などを既に整備したが、今後は、業務マニュアル等の見直しを行う予定。
- 保険会社から提供された資料等に基づき、保険会社に不明な点を確認しながら修正を繰り返しているところ。
- 現状では、特段の社内規則等を定めていないため、今後、保険会社から提供される雛型等を参考として、当社の規模に応じた規程を整備する予定。
- 監査については、今までは保険会社による業務点検のみであったが、今後は、自社で点検・監査する体制を構築するために組織体制の見直しを行い、内部監査部門を新設した。
- 本店長及び支社長が社内規則等の遵守状況を確認し、問題があれば、管理部長が改善策を策定のうえ、経営会議において決定・指示し、実施することとしていく予定。
- 保険会社からの情報、代理店主及び役員が日常業務で確認できた問題点などを、全体研修で代理店主が周知徹底し、意見交換を行っている。

② 顧客情報管理関係

顧客情報管理に係る規定については、保険会社の指示等のもと、既に整備している保険代理店が多く認められた。

また、今後も、保険会社が行う情報管理に係る研修会への参加や保険会社による業務点検等を活用して管理状況を確認するなど、保険会社と連携した体制を構築するといった意見も多く聞かれた。

【主な意見】

- 保険会社と連携の上、「顧客情報管理規程」や「個人情報持ち出し管理簿」等を既に整備し、社内監査や内部管理実施報告書により確認を行っている。
- 保険会社と連携しながら、監査結果や苦情等をもとに個人情報管理に係る社内規則等の遵守状況を確認し、問題が認められた場合には、経営会議における検討を行い、改善策を策定・実施することとしていく予定。

③ 比較推奨販売関係

比較推奨販売に係る体制整備については、保険募集を専業とする保険代理店では、システム化や推奨商品の選定方法を規程化するなど、自主的な準備を進めている先も認められた。

一方、比較推奨販売については、新たな制度に対する理解は進んでいるものの、所属保険会社等の特定の保険会社から提供される資料等を必ずしも用いることができるものではなく、比較推奨の主体となる乗合代理店自らが取り組むものであることなどから、実務的な検討に着手しているものの、具体的な対応(マニュアル整備や使用人教育など)には時間を要している先が多く見受けられた。

【主な意見】

- 現在作成中の概要書と新契約マニュアルの平成28年2月～3月までの試験運用を踏まえ、同年4月までに正式に社内規則等に規定する予定。
- 保険会社から提供される雛型を参考とするが、当社の実務に照らして必要な部分を抜粋した規定を策定することとしたい。
- 比較推奨方法については、平成28年3月までに社内規則等に規定する予定。比較推奨の実施にあたっては、顧客とのやりとりの記録を適切に残すことが課題であると認識している。