

1. 改正保険業法の施行に伴う保険代理店に対するヒアリング結果

- 昨年5月の改正保険業法の施行を踏まえ、同年10月から12月までの間、保険代理店（100先）に対し、顧客の意向把握・確認に係る実務上の創意工夫の事例、保険代理店の規模や業務特性を踏まえた体制整備の状況についてヒアリングし、その結果を公表。
- 地方の中小規模の保険代理店の中には、「顧客本位」といった経営理念を掲げ、経営者の強い信念とリーダーシップのもと、その浸透・実現に向けて取り組んでいる事例が認められた。
- こうした取組みを参考にしつつ、各社における顧客本位の業務運営のあり方について、経営者と従業員が一体になり、十分に議論していただきたい。

2. システム対応等の不備について

- 今事務年度において、複数の保険会社から、自動車保険にかかる保険金特約支払い漏れや、等級適用誤り、保険料割引適用漏れといった、多数の保険契約者に影響を及ぼす事案について報告を受けているところ。
- これらの事案は、システム面での対応が不十分であることに起因して発生したものであり、システム開発におけるシステム部門とユーザー部門の連携不足など、各事案に共通した問題点が認められる。
- 保険金支払い等の業務はシステム化が進展しており、このようなシステム面の不備が招くリスクを十分認識のうえ、業務プロセスの最適化が図られるよう、保険金支払管理や契約管理態勢の一層の整備に努めていただきたい。

（以上）