



福岡西 代協だより 第2号

2015年1月

発行者
福岡西支部 支部長 石川 聡 [有限会社アドバンスワン]

11月21日 福岡三支部合同セミナー (会場: アークホテルロイヤル福岡天神)

募集制度の変革に伴う代理店のあり方

保険業法の改正と、それに伴う募集制度の改革は、業界全体にとっても個々の代理店にとっても非常に大きな課題として、私たちに大きくのしかかっています。

このセミナーの講師・増島弁護士は金融庁へ出向し、保険業法改正の背景や内容に非常に詳しい方です。今回の保険募集制度の規制改革の全体像と、募集人に課されている【体制整備】の概要と本質、そして個々の代理店が実際に今後備えるべきことについて詳しくお話をいただきました。



森・濱田松本法律事務所
増島 雅和 弁護士

(講師略歴)
2000年3月 東京大学法学部卒業
2006年5月 アメリカ合衆国コロンビア大学法科大学院卒業
2006年8月 カリフォルニア州パロアルト市 Wilson Sonsini Goodrich & Rosati 法律事務所で執務(～2007年9月)
2010年5月 金融庁監督局保険課及び同局銀行第一課に出向(課長補佐)(～2012年6月)
2011年9月 日経・CSIS パーチャル・シンクタンクフェロー

今回の保険業法改正は、これまでの募集規制体制に法律レベルで手を入れるという大改正です。そのキーワードは「製販分離」と「現代化」。具体的にどのような内容かという点、

- (1) 募集規制の適用範囲の明確化
- (2) 保険募集の基本的ルールを創設
- (3) 保険代理店への規制強化

で、(1)では保険会社だけでなく代理店自身が負うべき責任が明確にされ、(2)では【意向把握義務】と【情報提供義務】、(3)では【代理店の体制整備義務】と乗合代理店への規制強化・委託先の管理責任が課されることとなります。ビジネスを持続するために必要なコストが上がるということは、これまでのやり方を大きく見直す必要があり、今のビジネスモデルそのものを変えなければならないのではないかと、という大きな問題です。

代理店が備えるべき【体制】とは、「組織」として保険募集の業務にあたらなければならない、ということです。「組織」であって個人ではありません。組織がチームとして一体になって保険営業を行うのです。具体的には、

- リーダーが存在する(もと店主の寄せ集めで、リーダーが不明・曖昧ではダメ)
- マネジメントする経営陣が存在する(単に保険を売っているだけで、「経営がない」というのはダメ)
- リーダーを頂点とした指揮命令系統がある(募集人がバラバラに保険を売っているだけではダメ)
- 権限・指揮命令系統が明文化されている(役割分担がルール化/明文化されていないとダメ)
- 理念・企業文化・ビジネスモデル・経営戦略がある(会社として保険営業のスタイルを持っていないとダメ)
- 理念等を実現するための自社の保険営業のルールが明文化されている(募集人個々が何をやっていか分からないではダメ)
- 営業部隊がルールを守っているか、守っていない場合に指導・賞罰を行う審判がいる(是正する仕組みがないとダメ)
- 組織を強くするための募集人の能力向上に努める(募集人の教育体制がないとダメ)

これらは条文の中の「保険募集の業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置」として求められていることであり、全ての募集人が備えるべき体制だとされています。個々の募集人に始まり、代理店、乗合代理店、フランチャイザー(三者間スキームの親代理店)と、規模が大きくなるにつれ、やらなければならないことも増えていきます。特にマーケティング(市場開拓・見込み客獲得)とマネジメントでの規制がかかっており、収入保険料が下がる上にコストが増大することが予想され、代理店経営者は、業法改正が要求しているレベルを確保して財務が追いつくのか?を早急に検証することが不可欠です。

組織(チーム)として保険募集を行っていくためにやらなければならないのは「組織づくり」です。リーダーである代理店主のもとに最低限必要な責任者として、「募集管理責任者」、「内部事務管理責任者」、「マーケティング責任者」、「評価・検証責任者」、「法令等遵守責任者」が挙げられますが、兼任でも構わない、外部者を利用してよいとされています。けれども最終的な全ての責任は代理店主(リーダー)が負うこととなります。

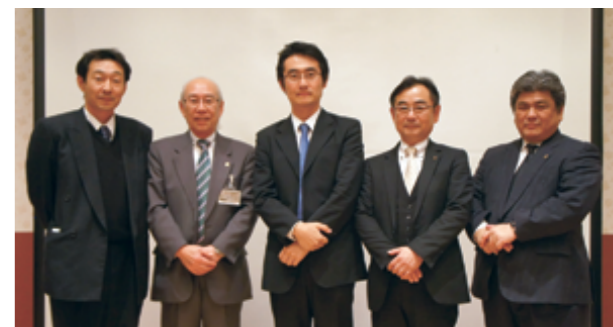
組織として活動する以上、「方針」と「ルール」も必要です。方針は、自社の存在理由(創業理念)から導き出される自社の保険募集ビジネスの根幹となるものです。自社の置かれている状況や、弱みなどを踏まえて策定します。さらにその方針と整合性のあるルールも必要です。

- 法律やガイドライン、世の中の期待に沿った活動をするためのルール(コンプラマニュアル)
- 商品の勧め方・売り方、徴収・精算、高齢者の募集ルール(募集方針・募集管理マニュアルなど)
- 保険事故対応の方法に関するルール
- 情報の取扱いに関するルール(個人情報保護基本方針、個人情報管理マニュアル)
- 提携先・委託先が募集ルールに違反しないことを確保するルール(委託先管理マニュアル)
- 個々の募集活動の把握、苦情・不祥事対応、従業員の賞罰に関するルール(就業規則、不祥事対応マニュアルなど)

これらのルールを運用するためには、責任者(幹部社員)による定期的な会議を開催して、営業戦略や予算実現などの進捗管理を行い、現状や問題点について情報を共有し、施策を協議・決定していきます。またそうやって行っていることを議事録などの「証拠」として残すことも重要です。募集人を含めた全従業員の業務状況を確認し、施策が周知・進捗管理されるために朝礼や定期的なミーティングを開催することも必要です。

乗合代理店の場合は、複数の保険会社商品の中から顧客のニーズに合う商品を絞り込んで提示する際、絞り込みの基準や理由を説明しなければなりません。この「絞り込み」は代理店が組織として定めた基準に従って行われる必要があります。同じニーズであれば同じ商品を勧めるはずであり、そこには営業戦略があるはずで、組織として決定されたこととして各募集人にも周知徹底されているべきだということもルールのひとつです。

今回の業法改正と規制強化で求められている【体制整備】は、決して形式的なものではありません。実質的に行うことが求められています。チームプレーとして今後の保険営業活動を行うように、という趣旨の今回の改正は、昨今の代理店合併で個々に腕のある元代理店主が集まって組織化された代理店にとっては大変なことかもしれません。けれどもやらなければならない以上、代理店経営者として真っ正面から向き合い、できることから準備を進めていかなければなりません。限られた時間の中で、今後いったい何をすればいいのか? 今回のセミナーの内容を是非役立ててください。



左から、福岡西支部・石川支部長、福岡県代協・富永会長、増島弁護士、福岡南支部・大迫支部長、福岡東支部・中島支部長。

10月17～18日 福岡西支部・研修旅行(支部例会) in 国民宿舎 いろは島

【支部例会・第一部(代理店のIT活用ミニ講座・第2弾)】
『タブレットやスマートフォンなどを月額1,000円で使う方法』

【支部例会・第二部】
セミナー『交通事故後遺障害申請について』

講師: 行政書士 中川 和昭氏 [博多総合法律事務所]
弁護士 小山 好文氏 [弁護士法人アジア総合法律事務所]

詳しくは福岡西支部のホームページをご覧ください。
<http://www.f-daikyo.jp/publics/index/28/>



損保協会ホームページに、消費者が市区町村単位に『損害保険トータルプランナーがいる代理店』を検索できる機能が開設されています。

<http://www.sonpo.or.jp/useful/dairiten/daigakukatei/tpag.html>

損害保険トータルプランナーが在籍している代理店で情報登録を希望する場合には、必要な手続きをしてください。【入力フォーム(excelファイル)に入力し、損保協会へメール送信】登録は自己申告制のため、手続きされていない場合は、検索機能に情報が掲載されません。

※同一代理店内で複数の損害保険トータルプランナーが在籍している場合は、代表の方が手続きを行ってください。

(ご不明な点は福岡県代協の事務局へ)