

- 代理店点検等を通じて把握した  
保険代理店の取組み
- 「募集代理店共通自己点検表」  
に基づく会員各社の取組み

2018年12月12日  
一般社団法人 生命保険協会

## 1. 当資料作成の経緯および目的

- 当協会では、会員各社が委託先募集代理店（以下、当資料中で“代理店”とする）に対して実施する代理店による自己点検を円滑・適切に実施する観点から、共通のモデルとして参考の用に供するために「募集代理店共通自己点検表」を制定した。（2017年12月）
  - ベスト・プラクティスを共有しPDCAサイクルを回す観点から、以下の事例等について会員各社でアンケートを実施した。（2018年1～8月）
    - （1）会員各社が把握した代理店の好取組み等、他の代理店においても取組むことが望ましいと考えられる事例
    - （2）代理店管理・指導上の観点から自己点検・訪問点検等において工夫している保険会社の取組み
    - （3）「募集代理店共通自己点検表」そのものに対する要望・提案等のご意見（代理店からの保険会社宛の意見を含む。）
- （2018年度の自己点検・訪問点検等を通じ収集した上記の事例等は、会員各社で共有し2019年度の「募集代理店共通自己点検表」等への反映を検討することとしていた。）
- 当資料は、当該アンケートの回答（（1）、（2））を取りまとめたものであり、抽出された事例等を会員各社および代理店等で共有することにより、より一層の顧客本位の業務運営が行われることを期待し作成したものである。
- （※（3）については、「募集代理店共通自己点検表」（改正版）に反映）

## 2. 会員各社における事例の取りまとめ（概要）

- アンケート対象会社：41社（当協会会員各社）
- アンケート対象期間：2018年1月24日～8月31日
- 取りまとめ方法：会員各社の回答のうち、ベスト・プラクティス共有を目的として、特筆すべき取組事例を抽出し取りまとめた。
- 当資料における代理店の規模、業務特性  
（下記その他、訪問型代理店・来店型代理店等も、報告あった場合に記載）

役職員数	101名以上 (A)	61～100名 (B)	31～60名 (C)	11～30名 (D)	1～10名 (E)
専業代理店 (a)	A/a	B/a	C/a	D/a	E/a
兼業代理店 (b)	A/b	B/b	C/b	D/b	E/b

1. 一般保険代理店の好取組事例	
①法令等の遵守に係る教育・管理・指導	… P. 5
②比較推奨販売、意向の把握・確認義務	… P. 6
③顧客サポート、苦情対応等（特定保険契約含む）	… P. 7
④高齢者募集ルール	… P. 8
⑤その他の取組み	… P. 9
2. 銀行等保険代理店の好取組事例	… P. 10
3. 保険会社の好取組事例	
①使用人等の要件、法令等の遵守に係る教育・管理・指導	… P. 13
②顧客情報、募集関連行為の外部委託先管理	… P. 14
③比較推奨販売、意向把握・確認義務	… P. 15
④高齢者募集ルール、自己・特定契約ルール	… P. 16
⑤自己点検運営、代理店指導に関する取組み	… P. 17

# 1. 一般保険代理店の好取組事例

# 1. 一般保険代理店の好取組事例 ①法令等の遵守等に係る教育・管理・指導

- 代理店内における法令等遵守の意識向上のためのコンプライアンス会議の毎月実施や、経営層への監査結果の定期的な報告、またロープレによる募集プロセスの確認実施、動画を活用した教育といった取組みが見受けられた。

A/b (訪問)	B/b	C/a
<p>「監査部門」が個人情報・労務管理・文書保管等の共通項目を監査し、保険募集に関する知識経験等を有する「保険管理部門」が保険募集業務に特化した点検やモニタリングを実施する体制を整備している。</p> <p>さらに、PDCAサイクルを回すため、上記の監査、点検・モニタリング結果を経営層に定期的に報告し、課題認識を共有したうえで、重要事項や課題認識事項をコンプライアンス・プログラム化している。</p>	<p>代理店内において、書類の確認だけではなく、実際に募集人にロープレを実施させ、適切な募集プロセスを実践できるか確認している。</p>	<p>募集人の資質向上を図ることを目的として、社内規則等に基づく募集プロセスの注意点や所定帳票などをまとめた「募集プロセスロードマップ」や「教育用ロープレVTR」を独自に作成し、募集人への教育・管理・指導を行っている。</p>

C-D/a	D/a	D-E/a (訪問)
<p>募集人を対象としたコンプライアンス会議を毎月開催している。</p>	<p>募集人約10名の規模の代理店において、研修状況を動画に記録保存のうえ、欠席者がいつでも補講できる体制とし、代理店主・業務管理責任者が研修品質を的確に把握している。</p>	<p>営業拠点責任者が適切に営業拠点を運営し、内部管理レベルを均質化するため、業務管理責任者が毎月営業拠点の臨店点検を行い、内部管理実施報告書に基づき指導することになっている。また、臨店結果は経営会議等で報告している。</p>

# 1. 一般保険代理店の好取組事例 ②比較推奨販売、意向把握・確認義務

- 比較推奨販売や意向把握義務におけるプロセスについて、システム化によるフォロー体制や複数部署・募集人による確認体制を構築する取組みが見受けられた。

A/a	A（訪問）
<p>お客さま本位の募集を行うため、意向把握帳票および重要事項の説明帳票を保管するとともに、お客さまへも手交し、お客さまも事後的にご契約の目的と保障の重要な事項を振り返り可能な体制としている。</p> <p>また、意向に沿う販売を行うため、週次での販売シェアの検証、内部監査におけるロープレにてプロセスの適切性を確認している。募集人の評価制度においても、手数料の多寡によらない指標を設定し実績評価している。</p>	<p>募集完了後、募集人とは別の本部担当者が全契約者へ電話し、「申込の最終意思」、「希望された内容であったか」、ならびに「その商品や募集について認識が合っているか」をチェックシートを用いて確認している。</p>

B/b（訪問）	D/a（訪問）	D-E/a（訪問）
<p>意向把握から比較推奨販売までの経緯を代理店システムに入力しており、募集プロセスの均質性と証跡保存を確立している。</p>	<p>比較推奨販売を含む商談の記録について、商談毎に座席位置を記録するとともに、商談の履歴をなるべく会話形式で記載している。第三者が見ても分かるような工夫が行われており、商談に関するお客さまからの照会に対して、担当以外の募集人であっても対応可能としている。</p>	<p>お客さま満足度を高め継続率向上のため、意向把握のエビデンスと保険契約を独自開発したシステムで一元管理しフォローしている。お客さまからの問い合わせに対し、常に即時対応可能な体制を構築している。</p>

# 1. 一般保険代理店の好取組事例 ③顧客サポート、苦情対応等（特定保険契約含む）

- 特定保険契約の全契約者に対して募集の適切性をモニタリングする取組みが見受けられた。また、代理店内の規則等に照らして問題が認められたお客さまに対し、管理部門が個別に対応する取組みなどが見受けられた。

A/a（訪問）	A/a	C/a（訪問）
<p>外貨建保険契約の全件契約者に対して、電話によるモニタリングを実施し、適切に募集が行われたかの確認を行っている。</p>	<p>代理店や保険会社で受けた苦情について、至急の対応を要する事項は都度連携しているが、これに加えて月1回定例で、代理店と保険会社とで対応・解決状況を相互確認する運営を行っており、状況の共有と早期解決を図る態勢を構築している。</p>	<p>苦情の報告漏れを防止し、苦情報告ルールと意義を浸透させるため、募集人入社日に募集人全員の携帯電話の履歴を一斉チェックし、報告漏れがないか確認している。</p>

D/a	D-E/a
<p>失効・解約となった全ての契約に関して、担当募集人から調書（募集経緯や解約理由など）を提出させ、お客さまの意向に適した契約であったか、募集行為が社内規則等に照らして適切なものであったか、などをコンプライアンス責任者が都度確認している。また、問題が認められた場合には、当該募集人に対し個別指導を行うとともに、お客さま対応（加入意思の再確認など）を管理部門が直接行っている。</p>	<p>募集人5名～10名程度の規模の代理店において、所属保険会社ごとに異なる高齢者募集ルール、クーリング・オフ期間、契約事務手続き等の一覧表をそれぞれ作成し、常時閲覧できるよう掲示したり、募集人に携行させることにより、周知徹底している。</p>



# 1. 一般保険代理店の好取組事例 ④高齢者募集ルール等

- ▶ 高齢者募集の際のご家族同席ルールに対し、ルール運用を拡大し苦情抑制する工夫が見受けられた。また、契約帳票（告知書）の「見本」を作成し、お客さまにとって分かりやすい説明を行う取組みが見受けられた。

A/b	A/b（来店）
<p>高齢者募集の際のご家族同席ルールについて、「原則、募集時におけるご家族の同席」と限定（※）していたが、ご家族からの苦情発生を抑えるため「別日にご家族への説明や電話による説明も可」と範囲を拡大している。</p> <p>※「募集時における同席」に限定すると、ご家族との不同居やご家族の仕事等を理由に断られるケースがあった。さらに、同席を断られた理由を記録していても、ご家族が保険加入を知らないことに変わりなく、後のご家族からの苦情抑制には繋がっていないことが課題となっていた。</p>	<p>高齢者募集ルールを代理店本社と保険会社が協議して作成することで、代理店本社と保険会社による各営業拠点へ実施する研修内容を共通化している。</p>

D/a（訪問）	E/a（訪問）
<p>高齢者募集における苦情を減らし丁寧な対応を心掛けるため、ご家族の同席なしの場合は、保険会社の確認に加え、業務管理責任者がお客さまに電話で再確認している。</p>	<p>告知書について「A 4サイズで小さい」、「システム画面上で見づらい」、「告知項目が細かく理解しにくい」等のご不満が年齢に関わらず多かったため、告知書の「見本」をA 3サイズ・カラー印刷の紙ベースで作成し、全体把握がしやすく、回答しやすい取組みを行っている。</p>

# 1. 一般保険代理店の好取組事例 ⑤その他の取組み

➤ 電話による非対面募集や募集関連行為の委託先管理について、定期的なモニタリングを実施するなど、各社において工夫が見受けられた。

A/a	A（電話完結の通販募集）	E/a
<p data-bbox="161 486 576 525">&lt;募集資料等の管理&gt;</p> <p data-bbox="84 586 646 1022">毎月1~2回、代理店本社と保険会社で保険募集に使用する募集資料等を確認し、改訂がある場合は代理店本社から各営業拠点に差替えの指示を出した上、保険会社担当者が訪問し当該帳票差替えの点検を行っている。これに加えて、月1回、代理店本社主導で営業拠点の帳票の点検を実施し、強固な管理体制を構築している。</p>	<p data-bbox="731 486 1230 525">&lt;電話による非対面募集&gt;</p> <p data-bbox="708 586 1230 889">代理店内の専門部門が募集人のコール内容を定期的にチェックし、適正な募集が行われているかの確認を行っている。募集品質改善のため、不適切な募集等があった場合は、全募集人に当該内容の周知を行っている。</p>	<p data-bbox="1473 486 1804 525">&lt;募集関連行為&gt;</p> <p data-bbox="1313 586 1964 933">募集関連行為の委託先に対し、募集行為およびその潜脱といった禁止行為を行っていないか、都度および定期的なモニタリングを実施し委託先管理の実効性を確保している。 お客さまに対しても、具体的な商品の推奨・説明をしていないかを全件確認し、確認結果を報告書に記録している。</p>

---

## 2. 銀行等保険代理店の好取組事例

## 2. 銀行等保険代理店の好取組事例

- 銀行等保険代理店においては、とりわけ「特定保険契約ルール」および「顧客サポート、苦情対応等」などに関する適切な対応を行うために、全件訪問や面談記録の確認などの様々な工夫が見受けられた。

※ 本資料での銀行等保険代理店の規模・業態はすべて「A/b」

特定保険契約ルール		高齢者募集ルール
保険は短期で運用するものではないという認識を行員に定着させ、短期運用をご希望のお客さまには別の金融商品を提案し、保険を販売しないようにする等、適合性を見極め、お客さまの意向に沿った販売を徹底している。	特定保険契約の契約者を年1回全件訪問している。アフターフォローのレベルを均質化するため、訪問に際しては商品内容・現況等を確認するトークスクリプトを活用している。（特に高齢者には丁寧な説明を実施）	75歳以上の契約者を全件訪問している。フォロー率が80%を超えた支店に対しては、業績評価で加点している。（訪問は、ご家族等が同席しやすい誕生日等の節目に実施。また、訪問ツールとして相続ガイドブックを活用）

顧客サポート、苦情対応等	
地域性から高齢のお客さまが多いため、苦情抑制の取組みとして、成約後に全契約者に対しアンケートを送付し、契約に関するお客さまからの声を収集している。（アンケートの返信率は60～70%と高い）	苦情抑制の取組みとして、モニタリングを専属で実施する人員を配置し、全件、面談記録を確認している。不適切募集の懸念がある契約については個別に事情を確認し、募集人へ指導を実施している。対応が不十分であれば、お客さまへの再説明を指示している。

---

## 3. 保険会社の好取組事例

### 3. 保険会社の好取組事例 ①使用人等の要件、法令等の遵守等に係る教育・管理・指導

- 保険会社が、代理店自身による日常的な勤務実態点検を確認する取組みのほか、代理店点検前にコンプライアンステスト受験を必須とし、テスト結果を踏まえた指導実施・研修資料の見直しを行う取組みが見受けられた。

	使用人等の要件	教育・指導・管理	訪問点検
取組内容	<p>募集人の日頃の生活や業務の実態から気になる予兆を代理店店主が点検・確認し、保険会社による訪問点検時にその実施結果を確認している。</p>	<p>保険会社による点検前に保険募集プロセスの理解度を確認するコンプライアンステストを実施（受験必須）している。保険会社による点検時は、当該テストの回答内容を踏まえたチェック、指導を実施し、専属・小規模代理店に対して個別に深度ある点検・指導を行っている。また、当該テストの誤答率が高い項目については代理店研修資料へ適宜反映させ、反復徹底している。</p>	<p>保険会社が毎年テーマを設定し、訪問点検を行う代理店を選定している。 また訪問点検の際、代理店本社（コンプライアンス部門など）から報告された自己点検の結果等が、営業拠点において正しく運用されているかを確認するため、代理店本社のみならず営業拠点へ訪問して確認している。</p>
効果	<p>金銭の費消・流用の未然防止策として代理店主の気になる予兆を把握し、代理店指導に活用している。</p>	<p>代理店における保険募集プロセスの理解、実践状況を保険会社が具体的に把握できるようになり、研修資料へ反映させることで理解度が薄い部分を反復徹底している。</p>	<p>いわゆるリスクベースのアプローチにより、保険会社による効率的な訪問点検が可能となる。また代理店本社と営業拠点を訪問することによって、営業拠点にて正しく理解されていなかった実務や代理店の社内ルール等を発見している。</p>

### 3. 保険会社の好取組事例 ②顧客情報、募集関連行為の外部委託先管理

- 適切な外部委託先管理について、代理店が保険会社に提出済の委託先や委託内容を記載した書面を元に確認する取組みのほか、代理店が締結している委託契約書そのものを保険会社が確認する取組みなどが見受けられた。

	顧客情報の外部委託		募集関連行為の外部委託	
取組内容	<p>保険会社独自の「自己点検シート」により、顧客情報の外部委託対象を明示している。そのシートでは、従来から漏れやすい項目についても記載している。</p>	<p>顧客情報の外部委託先の具体的な名称・内容等の一覧表を保険会社に提出するよう代理店に依頼している。提出された情報は管理台帳で管理している。</p>	<p>代理店が募集関連行為従事者と締結している委託契約書に「募集行為」「特別利益の提供」等の禁止行為が盛り込まれているかの確認に加え、それら禁止行為のモニタリング実施状況など、委託先管理の適切性を確認している。</p>	<p>募集関連行為の外部委託がある場合、保険会社へ届出済みの委託先と委託内容を記載した書面を代理店に提示し、追加・変更等がないか確認している。</p>
効果	<p>外部委託対象を分かりやすくし、報告漏れ等を防止している。</p>	<p>定期的な確認や代理店の報告漏れを防止している。</p>	<p>代理店による募集関連行為従事者に対する管理が形式的となっている事象を発見でき、都度適正化している。</p>	<p>保険会社へ届出済みの委託先をあらためて提示することで、届出漏れを防止している。</p>

### 3. 保険会社の好取組事例 ③比較推奨販売、意向把握・確認義務

- 比較推奨販売ルールが適切に運用されるよう、販売実績をヒアリングし推奨方針を検証する取組みのほか、意向把握書面や比較推奨販売に係る証跡の保存確認に加え、記録内容の改善・向上に向けた指導を行う取組みも見受けられた。

	比較推奨販売		意向把握帳票等の保存
取組内容	乗合代理店が定めた推奨商品の中にお客さまの希望する商品がない場合、またはお客さまから推奨商品以外の商品の提案を求められたが、推奨方針・方法が定められていない場合に備え、推奨方針・方法の制定と募集人への周知を実施している。	乗合代理店への訪問点検時に販売実績をヒアリングしており、客観的もしくは合理的な基準・理由等、根拠に基づいて選定した推奨会社・商品が販売実績上位となっているかを確認している。	訪問点検時、自社契約の全部、または一部の特定の契約に関して意向把握書面や比較推奨販売に係る記録や証跡等の記載内容を具体的に確認している。必要に応じて改善のための指導および提言を行っている。
効果	比較推奨販売を適正化し、募集人個々の判断により保険募集が行われることを防止している。	推奨会社以外の会社・商品の販売実績が上位となっている場合は、推奨方針の見直しを行っている。	代理店に保存されている意向把握書面や比較推奨販売に係る記録や証跡等の網羅性を検証するとともに、各記録・証跡等の記載内容の改善・向上に役立っている。



### 3. 保険会社の好取組事例 ④高齢者募集ルール、自己・特定契約ルール

- 高齢者募集ルールについて、代理店の高齢者募集ルールを確認するのみならず、他の代理店の取組事例を提供する工夫が見受けられた。
- 自己・特定契約ルールについて、特定関係法人の管理をシステム化し、きめ細かく判別する取組みが見受けられた。

	高齢者募集ルール		自己・特定契約ルール
取組内容	自己点検表の提出と合わせて、高齢者募集に関する規程・マニュアルおよび保険募集帳票等の提出を依頼している。	代理店に入った苦情を保険会社に報告するよう依頼している。保険会社で受付けた苦情も含めお互いに共有し、代理店とのリレーション強化に努めている。	保険会社で法人番号を保持している特定関係法人については、新契約処理時に特定契約の該当有無をシステムで判別している。判別できない法人については、メッセージ出力のうえ、保険会社担当者による目視で確認・報告を行う体制としている。
効果	代理店における高齢者募集ルールを把握することで、そのルールの十分性等を検証し、訪問点検時等の対話から、必要に応じて他の代理店の取組事例等を提供し実効性を確保している。	代理店において定期的にミーティングを実施、情報共有し、苦情解決に向けた取組みを実施している。	保険料の割引・割り戻しに繋がる契約に対する厳重な管理体制を構築している。

### 3. 保険会社の好取組事例 ⑤自己点検運営、代理店指導に関する取組み (1)

- 保険会社から、自己点検表の解説書や具体的事例等の情報提供を行う取組みのほか、自己点検表をシステム化しスムーズな自己点検を促す取組みが見受けられた。
- 代理店における独自ルールや管理体制の把握に積極的に努める取組みも見受けられた。

自己点検運営				
取組内容	代理店に自己点検表だけではなく、自己点検に係る解説書・用語および質問解説・記入見本をまとめた「回答要領」を同封して配付している。	2017年度実績（内部監査部監査における確認事項、主な不備改善事項・苦情の発生状況）をふまえた「情報提供冊子」を自己点検表と共に配付し、代理店に対して具体的事例を情報提供している。	自己点検表について、保険会社の「代理店ポータル」上でのWeb回答（アンケート形式、ペーパーレス）を可能とし、代理店の自己点検にかかる負荷を削減し、迅速な回答を促進している。	銀行等向けに代理店共通自己点検表にない項目を追加した独自帳票を作成し、業務内容を確認している。  例1：高齢者募集ルール以外の独自ルールの有無。（例：投資未経験者には販売しない） 例2：特定関係法人の更新頻度。
効果	特に一社専属の兼業代理店については、自己点検表における単純不備を削減している。	具体的事例を情報提供することにより、不備改善事項や苦情の再発防止と、自己点検の実効性を向上させている。	Web回答においては、入力漏れを自動チェックする機能により、回答時の単純不備等を削減している。	代理店毎の独自ルールや管理体制を把握することにより、苦情等の発生原因を分析・把握している。

### 3. 保険会社の好取組事例 ⑤自己点検運営、代理店指導に関する取組み (2)

- 自己点検結果を受けた保険会社による代理店指導について、訪問点検時の追加確認や他代理店の情報提供等、改善まで粘り強く対応する取組みが見受けられた。

点検後の代理店指導			
取組内容	<p>保険会社による訪問点検と代理店による自己点検の確認項目を同一とし、自己点検結果のうち、不備改善事項とその改善結果を訪問点検で確認し、代理店内でのPDCAサイクルが円滑に機能するよう指導している。</p>	<p>代理店自己点検で検出された不備改善事項については、これが解消されるまで「後追い」を行うとともに、主な不備改善事項については、「募集管理ニュース」「コンプライアンス通信教育」等を通じて全代理店に注意喚起を行っている。</p>	<p>保険会社による訪問点検やその後の代理店へのフィードバックを通じて、不備改善事項の指摘、改善指導だけでなく、営業拠点と連携し、ベスト・プラクティスに向けた支援・指導を行っている。</p> <p>例1：お客さまの声の起票件数の少ない代理店への起票ルールの再度の周知・徹底および代理店内共有の仕組み提案。 例2：個人所有パソコンの管理について保険会社での管理表などのひな型を提案。</p>
効果	<p>昨年度から具体的な取組みを実施しているが、内部管理態勢整備に積極的に取り組む代理店が増えている。</p>	<p>不備改善事項の共有化を通じて、代理店への「気づき」を提供し点検精度を向上させている。</p>	<p>迅速な改善や細やかな代理店指導・支援により、代理店の体制整備強化に寄与している。</p>