

代理店点検における 保険募集代理店および保険会社の好取組事例

2019年12月18日

一般社団法人 生命保険協会

I. はじめに

- | | |
|-------------------------------------|-----|
| 1. 本資料の作成経緯と目的・会員各社における事例のとりまとめ（概要） | P 2 |
|-------------------------------------|-----|

II. 代理店の好取組事例

- | | |
|--------------------------------|---------|
| 1. 法令等の遵守に係る教育・管理・指導等 | P 4 |
| 2. 顧客説明・情報提供、比較推奨、意向把握・確認義務 | P 5 ・ 6 |
| 3. 苦情対応等（禁止行為、不祥事件に係る取組みを含む） | P 7 |
| 4. 特定保険契約取扱ルール | P 8 |
| 5. 高齢者募集ルール（アフターフォローに係る取組みを含む） | P 9 |

III. 保険会社の好取組事例

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1. 法令等の遵守に係る教育・管理・指導等 | P11 |
| 2. 顧客説明・情報提供、比較推奨、意向把握・確認義務 | P12 |
| 3. 苦情対応等（禁止行為、不祥事件に係る取組みを含む） | P13 |
| 4. 特定保険契約取扱ルール | P14 |
| 5. 高齢者募集ルール | P15 |
| 6. 代理店点検の運営 | P16 |

1. 本資料の作成経緯と目的・会員各社における事例のとりまとめ（概要）

（1）本資料の作成経緯と目的

- 2017年12月、当協会では、会員各社が委託先保険募集代理店（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。
- 2018年1月以降、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、以下の事例等を収集するため会員各社に対しアンケートを実施している。
 - 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
- 当資料は、2019年1～8月に実施した上記アンケートの回答※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。

（2）会員各社における事例のとりまとめ（概要）

- アンケート対象会社：42社（当協会会員各社）
- アンケート対象期間：2018年9月1日～2019年8月30日
- 取りまとめ方法：会員各社からの回答のうち、ベスト・プラクティスの共有を目的として、特筆すべき取組事例を抽出し取りまとめ（訪問型代理店、来店型代理店の別についても、報告があった場合には記載）

保険募集代理店の好取組事例

Ⅱ. 代理店の好取組事例

1. 法令等の遵守に係る教育・管理・指導等

- 代理店内における法令遵守に係る取組みとして、お客さま向け資料や監査・ヒアリング手法の工夫、ロープレによる募集人教育等が見受けられた

代理店属性	役職員数	具体的な好取組事例
一般 (専業) 《訪問》	11～30名	<ul style="list-style-type: none">・募集時に行う実務全体（お客さまへの提案時に「何を説明する必要があるのか」、「何を手交する必要があるのか」など申込書をいただくまでの実務すべて）をフローにした資料を作成している・当該資料を用いて、募集実務の目的、個々の手続きの位置付けなどをお客さまと共に確認しながら募集できるようにすることで、募集手続きを行う際、漏れが出ないように徹底している
一般 (兼業) 《来店》	11～30名	<ul style="list-style-type: none">・内部監査の手法のひとつとして、覆面調査を取り入れている
一般 (専業)	61～100名	<ul style="list-style-type: none">・代理店内において、役席者同席のもとロープレ大会を実施し、ロープレチェックシートに基づき適切な募集プロセスが実践できているかを確認している
一般 (専業)	101名以上	<ul style="list-style-type: none">・保険募集に関する資料・記録の保管状況だけではなく、募集人に対するヒアリングを併用した点検を行っている・ヒアリングを実施することで、形式上のみならず、保険業法やそれにまつわるルールを理解したうえで募集活動を行っているかどうか、しっかりと確認を行っている

II. 代理店の好取組事例

2. 顧客説明・情報提供、比較推奨、意向把握・確認義務

- 顧客説明・情報提供に係る取組みとして、お客さま向け資料の工夫や複数人で商品・サービスを検討する体制等が見受けられた
- 比較推奨に係る取組みとして、お客さま向け資料や無理な募集を発生させない体制の工夫等が見受けられた

代理店属性	役職員数	具体的な好取組事例
一般 (兼業) 《訪問》	11～30名	<ul style="list-style-type: none">・お客さまにとって最適な商品・サービスを提供するため、代理店の幹部3名で、毎月「検討会」を実施している・検討会では、個人・法人の両面からリスクマネジメントを実施し、お客さまが抱えるリスク・親族・個人財産・遺言の有無等を記載した「お客様カルテ」や試算表等を用いて、趣味・嗜好、生活水準等もふまえ、お客さまをカテゴリー化し、カテゴリーごとに提供する商品・サービスを検討している
一般 (専業)	101名以上	<ul style="list-style-type: none">・「お申込前確認シート」にて、募集人からお客さまに対して説明等をした重要な事項（権限明示、推奨方針・推奨理由、契約概要・注意喚起情報(重要事項説明書)の受領、約款の受領)を確認したことについて、お客さまから自署の取り付けている

II. 代理店の好取組事例

2. 顧客説明・情報提供、比較推奨、意向把握・確認義務

- 意向把握・確認義務に係る取組みとして、記録した面談記録の共有や意向把握・確認が形骸化しない体制の工夫等が見受けられた

代理店属性	役職員数	具体的な好取組事例
一般 (兼業)	31～60名	<ul style="list-style-type: none">・月1回会議時に、当月新契約から数件をピックアップして「意向把握・面談記録」を全募集人で共有化を行い、良い点・悪い点等のディスカッションを実施している・また、成約まで至らなかった契約も含めて、改善点のアクションプランを作成・実行している
一般 (兼業) 《来店》	101名以上	<ul style="list-style-type: none">・契約申込み前に最低3回、成立後に最低1回の面談を必須としている・成立後の来店時には改めて契約内容（不利益事項含む）の確認、契約意向の再確認、乗換契約の場合は他社解約のタイミング等の説明、契約継続の同意、保全対応の問い合わせ確認等の実施とともに、今後保険相談等があるときには取扱店舗への再来店を促している
一般 (兼業)	101名以上	<ul style="list-style-type: none">・全契約の意向把握・確認に係るプロセスを代理店本社で確認している・不十分、不明確であるものについては当該プロセスの詳細を確認し、完備しない場合は、手数料等を払わない措置を構築している

II. 代理店の好取組事例

3. 苦情対応等（禁止行為、不祥事件に対する取組みを含む）

- 苦情対応等に係る取組みとして、募集時の説明の工夫や代理店内での事例共有、お客さまの声の積極的な収集・分析等が見受けられた

代理店属性	役職員数	具体的な好取組事例
一般 (兼業)	11～30名	<ul style="list-style-type: none">・乗換募集を実施する際には、以下 2 段階方式でデメリットを説明し、お客さまの理解・納得を得ることを徹底している<ul style="list-style-type: none">－商品説明の際に、デメリットを文書化した資料「乗換契約に関するご注意」を使用し、お客さまの理解を得る－契約申込みの際に「乗換契約に関する確認書」を使用し、再度、お客さまへデメリットを説明。理解・納得が得られたら、確認書にお客さまから自署を頂く
一般 (兼業) 《訪問》	31～60名	<ul style="list-style-type: none">・代理店内で発生した不祥事故や苦情等（社内で共有化すべき事象）について、代理店内で使用している管理システムにその事象や原因・再発防止策等を掲載（過去発生分も掲載）し、常に募集人が閲覧できる体制を構築している・また、上記代理店システム内への掲載だけでなく、定期的に再発防止へ向けた研修等を実施している
一般 (兼業) 《訪問》	101名以上	<ul style="list-style-type: none">・業務運営にお客さまの声を活かすため、定期的にお客さま向けアンケートを実施している

4. 特定保険契約取扱ルール

- 特定保険契約取扱ルールに係る取組みとして、代理店独自の「狭義の適合性原則」の適用、各種リスクの説明時の工夫等が見受けられた

代理店属性	役職員数	具体的な好取組事例
銀行等	101名以上	・投資性金融資産の割合による募集制限を設定している (50%以上⇒役員承認、80%以上⇒販売不可)
銀行等	101名以上	・外貨建て保険については、専用の説明資料を用いて、為替リスク、為替手数料・クーリングオフ・中途解約時の元本割れリスクを図解等を活用しながら説明し、説明後、お客さまから確認書（署名）を受領している

5. 高齢者募集ルール（アフターフォローに係る取組みを含む）

- 高齢者募集ルール、アフターフォローに係る取組みとして、募集時の状況把握の工夫や形骸化しない体制の構築等が見受けられた

代理店属性	役職員数	具体的な好取組事例
一般 (専業)	101名以上	・高齢者契約について、契約成立後、「専用アンケート」を送付することで、募集時の状況や契約者の理解度を把握するとともに、募集人に対して不適切な募集が行われないよう牽制している
銀行等	101名以上	・アフターフォローの実施状況について、行員の個人の評価基準にまで組込んでいる
銀行等	101名以上	・保険商品のみならず、お客さまの運用商品全体の状況をまとめたアフターフォロー用の独自の案内レポートを作成し活用している
銀行等	101名以上	・80歳以上のお客さまへの保険提案は、本部事前承認を必要としている

保険会社の好取組事例

Ⅲ. 保険会社の好取組事例

1. 法令等の遵守に係る教育・管理・指導

- 法令等の遵守に係る教育・管理・指導に係る取組みとして、代理店の規程や必要書類等の確認による細やかな実態把握、指導等が見受けられた

対象代理店	具体的な好取組事例	取組みによる効果
一般	・代理店として整備すべき規程・マニュアルその他必要書類を保険会社の営業担当者が一旦持ち帰り、一定期間の点検・精査のうえ、内容の改善点や不足書類を指導している	・代理店に時間的負担をかけず、かつ、しっかりと時間をかけて精査することにより点検精度の向上に寄与している
一般	・代理店で実施している募集品質に関するモニタリング内容を確認している	・苦情発生・不適事象発生時等において、代理店でルール化されている募集プロセスや検証体制等を把握することで、代理店指導の向上に寄与している
一般 銀行等	・個人情報の外部委託に係る報告体制に関して、代理店が保険会社に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、委託先の追加・削除、内容に変更等がないか確認している	・委託先の届出・変更漏れを防止している

Ⅲ. 保険会社の好取組事例

2. 顧客説明・情報提供、比較推奨、意向把握・確認義務

- 顧客説明・情報提供、比較推奨、意向把握・確認義務に係る取組みとして、代理店の規程や募集時の記録の確認による細やかな実態把握、指導等が見受けられた

対象代理店	具体的な好取組事例	取組みによる効果
一般	<ul style="list-style-type: none">・訪問点検時に、代理店が定める比較推奨販売の方針・方法に関する規程等を実査し、推奨方針が記載されたお客さま向けの書面の内容および責任者からヒアリングしたお客さまに説明している実際の方針・方法との間に相違がないかを確認し、相違している場合は、乖離の是正と募集人への周知を推奨している	<ul style="list-style-type: none">・代理店が定める比較推奨販売の方針・方法が形式的なものと判断されるような事象を発見し指導することで、適正化が図られている
一般	<ul style="list-style-type: none">・意向把握・比較推奨の体制の整備状況等の把握とプロセスを確認している・特に代理店内のモニタリングについては帳票上の単純なチェック漏れ等を確認するだけになっていないか、モニタリングを実施する代理店側の観点や意図がどういったものなのかを確認している	<ul style="list-style-type: none">・観点や意図を持たずにモニタリングを実施している代理店が多いため、訪問点検時にモニタリング実施時の観点における代表例を指導することで効果的な代理店内モニタリングの実施に寄与している
一般	<ul style="list-style-type: none">・代理店に対して、保険会社による訪問点検を実施し、意向把握および比較推奨販売等に関する記録（エビデンス）の目視確認を行っている	<ul style="list-style-type: none">・意向把握・確認義務および比較推奨販売と、その記録・保存の重要性に対する意識の再確認の機会となっている・また、取組みが不十分な代理店に対しては、指導と改善を要請している

Ⅲ. 保険会社の好取組事例

3. 苦情対応等（禁止行為、不祥事件に対する取組みを含む）

- 苦情対応等に係る取組みとして、苦情等の未然防止や代理店の態勢強化のため、協会自主ガイドラインの内容に係る情報提供や不適切事例の共有等が見受けられた

対象代理店	具体的な好取組事例	取組みによる効果
一般	<ul style="list-style-type: none">・代理店の体制整備状況や規模・特性に合わせ、生命保険協会が作成する自主ガイドライン等で定める取り組みや、他代理店での取り組み事例を助言として情報提供を行っている	<ul style="list-style-type: none">・各種情報を活用して、代理店が管理態勢の見直しや強化を図ることを可能としている
一般	<ul style="list-style-type: none">・他の生命保険会社の保険募集に関する不祥事件の事案についても、「あり・なし」「件数」「概要」の報告を代理店に求めている	<ul style="list-style-type: none">・事象の共有、原因分析、対策の立案に活用することを可能としている
銀行等	<ul style="list-style-type: none">・苦情発生状況等の基準に該当した代理店本部には保険会社本社の職員が訪問のうえ、苦情事例等を記載した教材を用いて意見交換・指導を行っている（具体的内容は、苦情発生状況に対する認識の共有、代理店の苦情未然防止策の確認等）	<ul style="list-style-type: none">・実施した代理店からは、「（苦情未然防止策について）参考になる。営業店向けのコンプライアンス研修でも共有する」等の意見があり、苦情未然防止に寄与している

Ⅲ. 保険会社の好取組事例

4. 特定保険契約取扱ルール

- 特定保険契約取扱ルールに係る取組みとして、特に銀行等代理店に対して、独自の販売ルールや募集補助資料の活用状況の確認等が見受けられた

対象代理店	具体的な好取組事例	取組みによる効果
銀行等	<ul style="list-style-type: none">・点検表に、例えば、特定保険契約を販売する際に、投資未経験者には販売しない等の独自ルールの有無を確認する項目を追加している	<ul style="list-style-type: none">・代理店毎の独自ルールを把握することにより、苦情等の発生原因を把握できる
銀行等	<ul style="list-style-type: none">・募集補助資料の活用状況、適合性確認の状況等について追加ヒアリングを実施している	<ul style="list-style-type: none">・金融機関の募集補助資料の活用実態や適合性確認の好取組事例を集約し、委託先代理店に共有している
銀行等	<ul style="list-style-type: none">・訪問点検の対象選定基準に外貨建て保険の苦情発生状況を追加している・外貨建て保険の苦情に特化した別冊教材を作成し、苦情の未然防止を訴求している	<ul style="list-style-type: none">・モニタリング項目に関する改善対応・再発防止策の実施状況等を確認し、指導することができる

Ⅲ. 保険会社の好取組事例

5. 高齢者募集ルール

- 高齢者募集ルールに係る取組みとして、代理店の実態を把握するための工夫や代理店との好取組事例の共有等が見受けられた

対象代理店	具体的な好取組事例	取組みによる効果
銀行等	<ul style="list-style-type: none">・点検表の提出と合わせて、高齢者募集に係る規程・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	<ul style="list-style-type: none">・代理店における高齢者への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、臨店検査時等に、必要に応じて他代理店の取組事例等を提供し、その実効性の確保が可能となっている
銀行等	<ul style="list-style-type: none">・訪問点検の対象となった全代理店と、協会ガイドライン改正を踏まえた高齢者対応および外貨建て保険に関する課題認識・今後の対応等についての情報交換会を開催している	<ul style="list-style-type: none">・高齢者対応等に係る対応状況等を確認し、指導することが可能となっている・代理店の要請に応じ、他代理店の対応や好事取組事例の共有が可能となっている
銀行等	<ul style="list-style-type: none">・自己点検以降の高齢者募集ルールの変更の有無について、訪問点検時に確認し、変更があった場合、詳細をヒアリングしている	<ul style="list-style-type: none">・代理店のルールが保険会社が適正と考えるルールよりも緩くなっていないかどうか確認できる

Ⅲ. 保険会社の好取組事例

6. 代理店点検の運営

- 代理店点検の運営に係る取組みとして、代理店点検の実効性を向上させるため、代理店点検の前後、代理店点検中のそれぞれのタイミングにおいて創意工夫が見受けられた

対象代理店	具体的な好取組事例	取組みによる効果
一般	<ul style="list-style-type: none">・代理店点検前にコンプライアンステストを実施し、テストの得点が不良な項目については重点的に点検・指導することとしている	<ul style="list-style-type: none">・事前に意識が低い項目を把握することで、重点的な指導を可能としている
一般	<ul style="list-style-type: none">・自己点検において、「点検表」を送付するだけでなく、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」を同封している	<ul style="list-style-type: none">・「点検表」における単純不備の軽減に効果があると考えている
一般	<ul style="list-style-type: none">・整備が不十分であるとの評価・回答を受けた項目に対し、今後の整備の参考となるよう、根拠法令や保険会社のマニュアル、ルールを周知している	<ul style="list-style-type: none">・代理店が知りたい情報を的確に提供することで、自己点検の実効性が向上している