

# 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

2020年12月22日

一般社団法人 生命保険協会

# 本資料の構成

---

## はじめに

- ・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）

## 保険募集代理店の好取組事例

- ・一般代理店における取組
- ・銀行等代理店における取組

## 保険会社の好取組事例

- ・一般代理店および銀行等代理店に対する取組

# はじめに ～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、2020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	2019年9月1日～2020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 ～一般代理店における取組～

✓ 各一般代理店における「顧客本位の業務運営」取組の一層の深化を企図し、代理店の規模・特性に応じた創意工夫による代理店自己点検の高度化に向けた取組事例を紹介する。

※ 上段には「代理店属性および役職員数」、下段には「具体的な好取組事例」を記載

## ● 法令等の遵守に係る教育・管理・指導

### □ 兼業代理店、61～100名

- 「顧客本位の業務運営」の実現に向けた方針策定から社内規程の整備、詳細な手順書の作成等、体系的な整備が行われている。

## ● 比較推奨、意向把握・確認義務

### □ 兼業代理店(訪問型)、11～30名

- 月1回の会議時に、各月新契約のうち数件をピックアップし、「意向把握・面談記録」を全募集人で共有化を実施（成約まで至らなかった事例も含む）。
- そのうえで、良い点・悪い点等のディスカッションを行い、改善点のアクションプランを作成・実行している。

### □ 専業代理店(訪問型)、101名以上

- 以下の「スリーラインディフェンス」による取組みを徹底している。
  - ① 営業拠点では、月次の業務点検において、所属募集人の既契約をサンプリング点検し、不十分な点等を募集人に指導している（チェックリストに基づき、記録を残している）。
  - ② ①の月次の業務点検の実施内容を営業本部で確認。
  - ③ 内部監査部では、臨店監査前に既契約をモニタリングし、営業拠点に対する指導・教育を行っている。

## ● 監査・点検等の実施状況

### □ 専業代理店(来店型)、31～60名

- 有償のアドバイザー契約を結んだ外部コンサルの助言に基づき、募集人が実施する自己点検項目の点数化を実施。
- そのうえで、点数が低かった項目について重点的な改善指導を行っている。

## ● 顧客対応記録の適切な管理

### □ 専業代理店(来店型)、11～30名

- 乗換契約や特定商品におけるお客様との応接記録について、第三者によるチェックを実施している。
- 乗換契約は契約を取り扱った募集人がセルフチェックのうえ、システム上に管理番号を入力し、第三者が応接記録の内容を確認している。
- 特定商品は各店舗における成約報告に応じて、店舗内の他のスタッフが確認を行っている。

### □ 専業代理店(訪問型)、101名以上

- 毎月、全募集人から“お客様の声”1件以上の収集・報告運動を実施し、本社で集約のうえフィードバックしている。代表的な事例については、研修資料としても提供。
- 毎年、年間の“お客様の声”で代表的な事例を会社ホームページにも掲載している。

# 保険募集代理店の好取組事例 ～銀行等代理店における取組～

✓ 各銀行等代理店における「顧客本位の業務運営」取組の一層の深化を企図し、代理店の規模・特性に応じた創意工夫による代理店自己点検の高度化に向けた取組事例を紹介する。

※ 上段には「代理店属性および役職員数」、下段には「具体的な好取組事例」を記載

## ● 比較推奨、意向把握・確認義務

### □ 兼業代理店、101名以上

- 保険募集を行った者以外の者が保険契約申込の受付後に契約者に電話等を行い、意向の再確認を含め、募集時に必要なプロセスの履行状況をあらためて確認している（高齢者等に限らず全件実施）。

## ● 特定保険契約の取扱ルール

### □ 兼業代理店、101名以上

- 本部が契約後に面談記録のモニタリングを実施し、支店や募集人ごとに商品別の販売状況に偏りがないかを確認。
- 偏りがある場合には、お客様の意向に沿っているか確認し、月次開催の本部主催会議で状況報告するとともに、全支店に事例を共有している。

### □ 兼業代理店、101名以上

- アフターフォロー実施時の面談記録において、実施日当日の解約返戻金額を記載するよう義務付けている。
- 共同ゲートウェイで各保険会社が提供している契約情報については、支店で参照可能な態勢を整備している。
- 年度始に社内通達でアフターフォロー対象を通知のうえ、毎月進捗状況をフォローしている（実施状況は評価ポイントにも影響）。

## ● 高齢者に対する募集ルール

### □ 兼業代理店、101名以上

- 75歳以上の顧客からの全契約について、金融機関本部で事後モニタリングを実施。面談記録を確認のうえ、必要に応じて指導を行っている。

### □ 兼業代理店、101名以上

- 金融機関本部が半年に1度、アフターフォローの対象顧客リストを支店に送付し、アフターフォロー実施状況について、金融機関本部に報告を徴求。本部で進捗確認のうえ、実施状況を役員が参加する会議（年2回開催）の中でも確認している。

### □ 兼業代理店、101名以上

- すべての生命保険契約において、「申込日」または「申込書受領日」の翌営業日までに、内部管理責任者等による契約者、被保険者へのフォローコールを実施。
- フォローコールは全社統一のスクリプトに基づき確認を行い、その結果はすべてコンプライアンス部門に報告している。
- コンプライアンス部門は、面談記録や通話記録も含め確認を行い、内容の不足や懸念事項等があれば、改めてフォローコールを行うよう営業店に指示している。

# 保険会社の好取組事例 ～一般代理店および銀行等代理店に対する取組～

✓ 代理店における自己点検取組の効率化や実効性向上を企図した保険会社の取組事例を紹介する。

※ 左列には「代理店区分」、右列には「具体的な好取組事例」を記載

## ● 比較推奨、意向把握・確認義務

一般	<ul style="list-style-type: none"><li>点検時に比較推奨販売に係る記録を実査し、代理店が定める推奨方針および募集プロセスに沿っているかを確認している。</li><li>また、記録が十分に確認できない場合は、具体的に記録すべき内容を示し、詳細に記録するように指導している。</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>訪問点検において代理店の「提案の記録」を閲覧するポイントとして、権限明示から契約に至る各プロセスにおいてどういった資料を使用し、どのように説明し、何を行ったのかまで記録されていることをポイントとして閲覧確認している。</li></ul>

## ● 高齢者に対する募集ルール

一般	<ul style="list-style-type: none"><li>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保険に関する課題認識・今後の対応等について、訪問点検の対象となった全代理店と情報交換を実施している。</li></ul>
----	--

## ● 特定保険契約の取扱ルール

銀行等	<ul style="list-style-type: none"><li>共通自己点検表の提出と合わせて、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。</li><li>合わせて、代理店によるアフターフォローの実施状況に関するアンケートの提出を依頼している。</li></ul>
-----	--

## ● 代理店点検の運営全般

一般・銀行等	<ul style="list-style-type: none"><li>点検用のエクセルに簡便なチェック機能を設け、適切でない回答を選択した場合、注意喚起表示することで、代理店に正しく点検を実施するよう促進している。合わせて、紙ベースでの共通自己点検表提出を廃止し、点検の迅速化・効率化を図っている。</li><li>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、訪問点検が困難な状況となったことから、リモート点検の実施を検討している。</li><li>当社代理店への監査における確認事項、苦情発生状況や共通自己点検表の改訂点等をふまえた「情報提供冊子」を自己点検・訪問点検時に代理店へ提供している。</li></ul>
一般	<ul style="list-style-type: none"><li>共通自己点検表について、当社の代理店ポータル上でのWebアンケート形式でのペーパーレス回答を可能とすることで、代理店の自己点検にかかる負担削減および回答促進・迅速化を図っている。</li><li>代理店の体制整備状況や規模・特性に合わせ、協会ガイドライン等で定める取組みや、代理店検査を行う中で収集した他代理店での好取組事項を「助言」として情報提供を行っている。</li></ul>