

## 『ヒトの輪』 乗合代理店に求められる業務品質

保険健全化推進機構結心会  
会長 上野直昭

生命保険協会に今年4月から「代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループ」が立ち上がり、乗合代理店に「全保険会社共通」で取り組まなければならない業務品質が決められようとしています。従来は保険会社個社マターで業務品質を求められてきましたが、多い保険会社は50項目、少ない保険会社は0項目と開きがあり、しかも項目が共通でなく1社のみ導入の評価項目が33項目もあったことから、全保険会社共通にすべく議論されているものになります。

銀行での代理店事業は当然複数の保険会社を扱っておられますので、この業務品質が求められることとなります。本スタディーグループの議論内容は毎月生命保険協会のホームページにアップされ、意見公募もされていますので、銀行の保険事業担当部署の方も毎月チェックされていることと思いますが、少し触れてみたいと思います。

今回、議論を通じて乗合代理店が求められる業務品質項目は実に「66」に及びます。それぞれの項目に対して、どういう視点で評価すべきか等についても今後議論されていきます。業務品質は大きく分けて「顧客対応」、「ガバナンス」、「個人情報保護」、「アフターフォロー」の4つに大分類され、それぞれに関する具体的評価項目が66項目議案に上がって議論されています。評価項目例としては、ペーパーレス率、BCP対策、プライバシーポリシーの公表、プライバシーマークの有無、保有契約締結後の顧客対応体制、継続率などが上がっています。今後は生命保険協会会員の保険会社も含めて議論していくこととなりますが、方向軸は見えてい

るので、銀行の保険事業担当部署ではこのあたりを見据えて、ペーパーレス化の一層の推進や保有契約者に対して役立つ色々な情報発信できる仕組み作り等々、態勢整備の再構築に着手される必要があると思います。

また、生命保険協会ホームページから意見公募していますので、銀行の保険代理店としての意見を是非述べられることをお勧めします。

保険業法が出来て「体制」整備は「態勢」整備に変わり、FD(フィデューシャリー・デューティ)宣言もされつつ、PDCAサイクルを常に回されていることと推察しますが、昨年10月から今年2月にかけて関東財務局が61社の保険代理店(生保代理店39、損保代理店22)にヒアリングされた結果をまとめた「保険代理店との対話を通じて『見て、聞いて、感じた』こと」(2020年6月19日関東財務局発信)では、「ルールの本質をしっかりと理解することが重要」と記載され、更に注意書きで「本資料における『本質』とは、顧客のための保険募集を実現するために、改正保険業法に基づくルールを遵守するうえで、常に『お客様のために出来ること、必要なことは何なのか』などという顧客本位の視点を持つことをいう」とわざわざ記載されています。皆様は顧客本位の視点を持ったPDCAサイクルを常に回されていますか。基軸点がどこにあるのかを再度確認されることをお勧めいたします。

こうした情報は如何に早く確実につかみ、早いうちから咀嚼していくことが肝要かと思いません。本議論の対象は銀行保険代理店も対象となりますので、常に情報を入手するようにアンテナを張っておきましょう。