「代理店ヒアリングで見えたもの」

～改正保険業法施行から4年が経過して～

神奈川代協　新春の集わない特別セミナーを開催

金融庁監督局保険課の佐藤氏が講演

神奈川代協（三ヶ尻明広会長）は1月20日、「新春の集わない特別セミナー」をオンラインで実施し、金融庁監督局保険課の佐藤寿昭課長補佐が「代理店ヒアリングで見えたもの～改正保険業法施行から4年が経過して～」をテーマに講演した。

財務省関東財務局が一昨年10月から昨年2月にかけて、管内保険代理店に対して実施したアンケートおよびヒアリングの結果を取りまとめた行政文書（レポート）「保険代理店との対話を通じて『見て、聞いて、感じた』こと」について、個人的な見解や意見と前置きしたうえで、レポート作成の経緯や保険業界に伝えたい内容、記載内容に込められた行政官たちの思いなどを語った。

佐藤氏

三ヶ尻氏

改正保険業法の施行から3年以上が経過し、代理店による体制整備の実効性が図れているか、顧客本位の業務運営に向けた取り組みがどのように行われているかなどを確認する目的で実施したアンケート調査やヒアリングの結果をふまえ、行政による「伝える」という役割をどのようにして保険業界に果たすかを講じた結果、取りまとめて公表したのが、今回のレポートだったと佐藤氏は説明。レポート作成にあたっては、公表内容を伝えるためのメッセージ性を重視したうえで、フレームワークなどへの工夫にも注力したと振り返り、こうした過去にないような形式のレポートを作成・公表し、保険業界に各地でこの文書を活用してもらうことで「アナウンス効果を一層、高めたいという思いがあった」と心境を述べた。

ヒアリングの主たる目的は、体制整備義務の履行状況や体制整備義務の実効性、顧客本位の業務運営の取り組み状況について確認することだったが、このうちの体制整備の実効性を確認する際は、いわゆるPDCAサイクルのうちのC（点検・監査）に着眼するものとなった。その理由について佐藤氏は「わずか2時間程度のヒアリングのなかで、体制整備の実効性をどれだけ確認できるかと検討した結果、点検・監査の実効性を確認することで残りのPDAの実効性も確認できるのではないかと考えたからだ」と述べた。

今回の代理店へのヒアリングでは保険会社の担当者の同席を認めないこととしたが、その理由については、体制整備義務の実効性を確認するために、保険会社による保険代理店監査の実態などについても保険代理店から生の声を聞きたかったからだと説明。一方で、保険会社による代理店監査に行政官が同席させてもらうなどして、監査の実態の確認に努めたとも話した。

代理店ヒアリングを行った佐藤氏を始めとした行政官たちで、今回のヒアリングの全般的な印象について確認しあったところ「しっかりと取り組んでいる代理店もいればそうでない代理店もみてとれた」と指摘。そのうえで、この両者に差が生じる要因については「法令等に基づく保険募集のルールの本質をしっかりと理解しているかどうか、つまり、お客様のためにできることは何かを自問自答しながら取り組むことが本質なのだということへの理解度の差が、その後の環境変化に順応できる代理店とそうでない代理店の違いに表れるのだろうということに帰結した」と話した。

今回のヒアリングはコロナが拡大する前に実施したものということもあり、レポートにはコロナの影響が反映されていないのではないかという声が保険業界から寄せられることもあるとした佐藤氏は「コロナ禍も環境変化の一つと捉えれば、本質を理解している代理店はコロナ禍でも変化に対応してくれるはずだ」との考えを示した。

最後に佐藤氏は「法令等に基づく保険募集のルールの本質を伝えるのも私たちの仕事。今後も顧客本位のために、皆さまとの対話を通じて、本質について語り合い、相互理解に努めていきたい」と思いを明かした。

神奈川代協

確かな体制を構築し募集人教育を

代理店賠償責任保険説明会を開催

神奈川代協は1月27日、代理店賠償責任保険説明会をオンラインで開催した。

改正保険業法によって代理店の義務が明確化され、実務も大きく変化、新たな代理店賠償事故の発生が想定される。また、代理店賠償の基本となる保険業法第283条は改定されていないものの、同法改正で保険会社から求償権を行使されるケースも考えられる。

山本氏

同セミナーでは、第283条の理解を深め、賠償事故の傾向や事故事例、保険会社の対応について、チャブ保険代理店賠償専任講師で元日本代協企画推進部長の山本高久氏が解説した。当日は40人余りが視聴した。

開催に先立ち挨拶した三ヶ尻明広会長は、昨年は新型コロナウイルスの影響で有意義な情報提供が困難だったとした上で、今年はオンライン等を活用して情報発信していきたいと語った。

山本氏は賠償事故について、「法律を認識していないために、契約上の不備やトラブルが発生していると推察する。賠償事案を防ぐために法的根拠を明確に捉え、事故事例を確認し、確かな体制を構築して募集人教育につなげてほしい」と述べ、セミナーの目的を紹介した。

まず同氏はコンプライアンスについて、法律上の基本的なルールや保険会社との委託契約書にある代理店の義務は再度確認しておく必要があると強調した。その上で、民法上の責任において注意すべき点として「信義誠実の原則」を指摘。自動車保険更改の際に連絡不十分で失効したと代理店の責任が問われた事例を挙げ「顧客に対するサービスやフォローが行き届かない場合、一部、賠償責任が発生するケースもある」と注意を促した。

続いて保険業法第283条を詳細に解説。「保険会社と募集を規制するもので消費者保護が目的」と述べ、保険会社と代理店を親・子、使用者・使用人の関係性に例え、「保険会社が代理店に対して、明確な教育を継続的に実施していた場合、保険会社は代理店に賠償請求が可能。賠償事案か否かは保険会社が決めることになる」と説明した。

また、乗合代理店による比較推奨販売を例に「代理店の義務が明確化されたことで法律上これまで求められなかったことが新たな賠償事故につながる。情報提供の欠落のために賠償請求を求められる場合もある」とし、継続的な募集人教育の徹底を呼び掛けた。

セミナー後半は賠償責任事故の事例を紹介。代理店賠責日本代協新プランで2012年から18年までの書面による事故報告によると、自動車保険や新種保険が多いものの、すべての種目で事故が発生している。同氏は、「オールリスク補償は、すべてのリスクを補償するとの誤解を招くため、補償できない部分を説明した方が良い」「ついうっかり、思い込みで募集行為をした場合や、言った・言わない、言いがかり的なケースもあるため、どのような場合が賠償の対象になるのかを確認し、教育につなげてほしい」と強調した。