

平成29年度埼玉県代協通常総会セミナー



「日本代協の現状と改正保険業  
法を踏まえた自社対応」

一般社団法人 日本損害保険代理業協会  
副会長 金子 智明

## I 日本代協の取組み① <行政と日本代協の目指すところ>

行政は

規制を駆使して

「消費者の利益保護と利便性の確保」

を追求

日本代協は

代理店・募集人の「品質向上」を図って

「消費者の利益保護と利便性の確保」

を追求



# 現在の環境認識

- ・ 今業界全体の求められているのは「顧客本位の業務運営」の実現と定着
- ・ 保険会社にとって代理店は顧客接点機能を果たす重要なチャネル
- ・ 代理店が活力を持って顧客対応を行うことが顧客本位の業務運営の基盤となる
- ・ 保険会社も代理店も顧客の満足を得ながら持続的に発展することが必要である

## I 日本代協の取組み③

<2016年度の時系列対応事項①>

- 2月 • 「体制整備の豆知識」配信（月に2～3号配信）  
<12/13時点Vol.1～24>
- 4月 • 代理店の体制整備に係る規定ひな型（専属・乗合）
  - お客さま安心パック提供
  - 4日/a uセット割対応新聞発表⇒（6/17記者会見）
  - 14日/熊本地震発生、16日/熊本地震本震発生
- 5月 • 29日/改正保険業法施行
- 6月 • 14日/通常総会 金融庁保険課長ご挨拶  
「フィデューシャリー・デューティー（受託者責任）」
  - 金融庁の体制  
17日・22日発令「人事異動」  
「この1年が定着に最も重要な時！」  
「大型代理店のみが対象ではない！」
  - 代理店実態調査集計

## I 日本代協の取組み③

<2016年度の時系列対応事項②>

- 7月・大手銀行5社「自主的に生保特定保険商品の手数料開示」  
の新聞記事掲載
- ・11日 関東財務局長 幹部会合挨拶「顧客保護の観点から監督」
  - ・7日 損保7社、損保協会との懇談会
  - ・8日 **業界展望講演**  
保険業界を取り巻く環境変化:人口減・高齢化  
自動運転などテクノロジーの進化  
2030年の損保マーケット全体  
新たなマーケットが創出される可能性がある分野
  - ・15日 業界紙懇談会
  - ・20日 活力ある代理店制度等研究会
  - ・29日 金融庁幹部面談
- 8月・12日 監督指針の一部改訂
- 9月・1日 保険販売**手数料開示の指針・基準の公表**（生保協会）

## I 日本代協の取組み③

<2016年度の時系列対応事項③>

10月・金融庁ヒアリングの開始（主体は財務局）取組みが進んでい  
ると考えられる兼業チャネルを含む約100店が対象

9月～10月 日経新聞が精力的に記事掲載

「保険販売の手数料が高騰」、「金融庁は金融機関の顧客本位  
に関する本気度を探る」、「シェアリングエコノミーの浸透」  
「手数料にメス「対価の実態」」、「保険ショップ戦国時代  
（ドコモ・ニトリ異業種本格参入、地銀も攻勢）」など

11月・1日 平成28年度金融行政方針に関する説明会 別途入検  
・17日 「金券の提供、生保自粛へ」

12月・ヒアリング実施

⇒「顧客本位の業務推進を実践している代理店」を称賛

・「代理店WEB監査」の提供（H29年1月末予定）+障がい者

1月・5日 損保業界賀詞交換会 森長官臨席

・10日～30日 顧客本位の業務推進代理店の追加ヒアリング

## I 日本代協の取組み③

<2016年度の時系列対応事項③>

- 1月
  - 17日 **関東財務局長、理財部長、金融監督4課長面談**
  - 19日 「顧客本位の業務運営に関する原則」案（金融庁）パブコメ
  - 25日 **金融庁**
- 2月
  - 1日 「特別利益の提供に関するルールの見直し等」配信
  - 16日 損保協会理事会時、金融庁遠藤監督局長のお話  
改正保険業法の施行後の保険代理店における対応状況等について～保険代理店に対するヒアリング結果～
  - **追加ヒアリング内容**は、金融庁の内部資料として使用する
- 3月
  - 1日 「**代理店WEB監査**」の提供（改定を反映済）+**ふうたのワンポイントレッスン**
  - 8日 「募集人の体制整備に関するガイドライン/募集関連行為に関するガイドライン」（生命保険協会）、**損保労連結成50周年式典**
  - 17日 「**検査・監督改革の方向と課題**」（金融モニタリング有識者会議報告書）
  - 21日 **関東財務局面談** 金融機関の職員に対して「相手に対する**目効き力**を求める」
  - 22日 **参議院予算委員会対応**・・・小規模代理店対応、ヒアリング代手<sup>※</sup>イト

## 1. 金融庁による代理店ヒアリング

### ◇ 金融庁ヒアリング(平成28年10月～12月)

- 平成28年10月～12月金融庁(本庁)・財務局による代理店ヒアリング実施
- 体制整備の取り組み状況並びにその規模・業務特性に応じた水準・レベル感を提供するための好取組事例収集が目的 ⇒ 検査ではない
- 実施店数 100店 (専業・兼業、規模大・中・小混在) 【専業a:81店・兼業b:19店】
 

規模:A	従業員101名以上	<専業8店・兼業1店	計9店>
B	61名～100名	<専業5店・兼業1店	計6店>
C	31名～60名	<専業12店・兼業1店	計13店>
D	11名～30名	<専業31店・兼業5店	計36店>
E	1名～10名	<専業25店・兼業11店	計36店>
- ⇒ 保険会社提出の好取組候補リストに基づき金融庁が選定
- ヒアリング項目は事前通知
  - ⇒ 意向把握・体制整備の具体的な取り組み内容(組織内定着、PDCA実践のための各代理店の創意工夫)・顧客本位の実現のための独自の工夫が焦点
  - ⇒ ヒアリング結果は2月16日公表済み・上記 A・B・C・D/a・b の区分に応じて表示

## 2. 金融庁ヒアリング公表内容の受け止め方

- (1) 100点の水準が**上向きに変化**するため、**不断の改善が必要**
- (2) **先ずは早期に「可」を目指す・時間軸を置いて改善し、「基本」をつくる**
  - ① 体制整備は60点からのスタートで**可＝リスクを最小化する＝主要な課題を先にやる**  
「**比較推奨**」・「**高齢者対応**」・「**苦情対応**」・「**乗換契約**」・「**個人情報保護**」
  - ② **コストを最小化する＝保険会社の帳票・システムを活用し、ルールを代理店内に徹底する**  
「**内部監査対応**」・「**エクセル対応**」・「**LINEの活用**」・「**ロープレ**」・・・
- (3) **基本ができてようやく創意工夫の時** ⇒ **顧客の意向に沿った実質的対応の積み重ね**
  - ① 顧客の不安を解消する
  - ② 顧客に安心を届ける
  - ③ 顧客の人生に寄り添う商品(提案・助言)を提供する
- (4) **創意工夫を考える場合、顧客本位という法令上の趣旨を踏まえ、最低限ルールを意識する** ⇒ 判断に迷ったら弁護士に確認し、会社として記録しておく

公表内容を参考に自社に合った取り組みを考え、出来るところから実行する

### 3. 金融庁による代理店追加ヒアリングの実施

#### (1) 金融庁経営理念追加ヒアリング(平成29年1月)

- (1)の秋のヒアリングで顧客本位の取り組みが評価された地域所在のプロ代理店5店を金融庁に呼び、追加ヒアリングを実施(すべて代協会員)  
当方2名(野元同席)・金融庁13名(保険課長・保険企画室長・金融検査官他)
- 対象店:福岡2、長崎・大阪・愛知各1 / 乗合2・専属3 / 社員数:10名~60名
- ヒアリング項目は「経営理念」・「経営理念の従業員への浸透策」・「経営理念に基づく業務運営上の取り組み」の3点を中心にアランダムな質疑応答 ⇒ ※ 質問内容はP13~15の通り
- 顧客本位の業務運営を実践している現場の代理店の声を聴いて今後の行政運営の参考にするために開催・ヒアリング内容は金融庁の幹部会で報告され森長官にも報告

#### (2) 金融庁代手ヒアリング(平成29年5月~6月)

- 5月末~6月初旬にかけてヒアリング実施 ⇔ 同じ内容で保険会社6社にも実施
- 損保の代手体系に関するヒアリング(各店主・野元同席)・・・※2月6日各社代手体系説明実施
- 実施店数 9店(地域専門のみ・規模小(損保収保1億未満)・中(1億~3億)・大(3億以上))
- ヒアリング項目・・・ポイント制度の評価、顧客本位の取り組み・業務品質向上の取り組み・収益性に対する代手上的の評価項目、規模代手ポイントの評価、保険会社の説明度合など