

ふうたのワンポイントレッスン Vol. 12 「22年度に向けて準備すべき点」

お疲れ様です。今年度は1年間を通し、損保協会が定める「代理店・募集人自己点検チェックリスト」に基づき、態勢整備を進める上での主な注意点を説明してきました。これまで毎年自社内で実施してこられた自己点検ですが、社員の皆さまの理解は進みましたでしょうか。

金融庁検査官のバイブルだった「金融検査マニュアル」が廃止され、顧客本位の業務運営の浸透に向けて金融庁の方針もルールベースからプリンシプルベースとのベストミックスの時代に移り、代理店は内部監査・自己点検(PDCAのC)を徹底して自らを律する時代になってきました。(自律と自立を基軸とする組織運営の要請)

保険業界を取り巻く環境は益々厳しさを増しており、2022年度はこれまで以上に強固な態勢を構築していく必要があります。そこで、本年度最終回となる今回は、次年度に向けて準備すべき2つの点について説明いたします。

1. 保険会社向けの総合的な監督指針の改定への対応

すでにご案内の通り、昨年12月28日に同指針が改定され、保険募集人は、保険募集を行う際に顧客の意向を把握し、意向に沿った保険契約の提案を行うために公的保険制度について適正に理解して顧客に対して説明を行うことが求められています。(その他の改定項目は省略します)

当初は損保代理店サイドから、“本改定は主に生保販売に関する事で損保には影響が無いのではないか”、との声も聞かれましたが、そもそも生保を取り扱っていない専業代理店はほとんどなく、また、公的保険制度は多岐に亘っており、労災保険や傷害保険など、公的保険との関連が深い損保分野の商品も存在します。

従って、生保だ、損保だという販売サイドの区分けには関係なく、また、金融庁の要請だからしかたなく、との受け身の姿勢ではなく、公的保険制度の内容は、顧客に対する重要な情報提供の要素であることをしっかり認識し、積極的な顧客対応を行う必要があります。

また、今後は、その情報提供の質や量、提供方法などが代理店にとっての重要な競争力ともなり得ますので、注意が必要です。

どのような場合に、どのようなツールを用いて、どのような対応を行うか、という具体的な取り組み方については、保険会社とも十分協議の上で実践をお願いいたします。

これに関連し、3月11日に金融庁ホームページに公的保険制度を解説するポータルサイトが開設されています。金融庁HP→ <https://www.fsa.go.jp/news/r3/hoken/20220311.html>

このポータルサイトでは、「公的保険制度と民間保険の違い」、「公的保険制度の解説」などが分かりやすく記載されていますので、少なくとも社員全員で内容を把握、理解した上で、顧客への情報提供ツールの一つとしてご活用ください。(概要がPDFで打ち出せるようになっています)

2. 個人情報保護法改定への対応

本年4月1日に個人情報保護法が改定となります。今回の改定は多岐に亘りますが、まずはプライバシーポリシーの改定が必要です。委託保険会社から改定用のひな型が届いていると思いますが、内容を確認した上で、自社に必要な項目については、4月1日から適正な内容で掲示できるよう、今から検討、準備しておく必要があります。

代理店業務に係る改定点として重要な項目は、「6ヶ月以内に消去する個人データが開示請求の対象となること」です。4月以降は、個人データ管理台帳の棚卸しを年1回実施する程度では対応が不十分となる恐れがあります。6ヶ月以内の短期取得個人データの台帳への記載漏れを防ぐためにも最低年2回の棚卸しと更新が必要です

さらには、情報漏えいが発生した際の報告ルールが厳格になるため、漏れのない社内報告態勢の徹底が急務となっています。

次年度は、上記2点を始めとした新たな態勢整備が求められることとなります。態勢整備に終わりはありませんし、100点もありません。常に改善あるのみです。それぞれの事業計画に定めるコンプライアンス実行計画の中に具体的な対応策を落とし込み、進捗管理を行なって確実に体制強化につなげて下さい。

2022年度の皆様の事業のご発展と社員の皆様のご健勝を祈念いたします。

以上

作成：日本創倫株式会社 専務取締役(SEO)オフィサー事業部長 風間利也

配信：日本代協事務局