全国保険代理業協同組合連合会 改正保険業法1年の対応

第三者による内部監査に密着取材(第1回)

協力:長谷川保険事務所(大阪市)

全国保険代理業協同組合連合会(以下、全保連・八代元行会長)は、昨年施行された改正保険業法を踏まえ、情報提供、意向把握、ならびに体制整備への対応について、第三者による内部監査を実施している。本紙では、TSO審査員の資格を有する監査人、堀永省一氏に同行。その模様を密着取材した。第1回は、大阪市の長谷川保険事務所を訪れた。社長の長谷川昇氏は大阪府保険代理業協同組合の理事長を務める。今回の訪問では、経営計画、販売方針、意向把握、個人情報管理や高齢者対応など、改正保険業法への対応を聞いた。

JR大阪駅から2013年完成のグランフロント大阪を横に見て、わずか数分の場所に長谷川保険事務所はある。近隣は大阪新阪急ホテルや大型家電量販店がひしめき、大阪の新たな顔として賑わいを見せている。

長谷川保険事務所は創業昭和19(1944)年、来に70年以上の歴史を持ち、現社長の長谷川昇氏は3代目に当たる。同氏は、代理店の在り方や保険業法改正などを絶えず考う保険代理店クラブ研究会のメンバーとして活躍。「実務CRBPO事例集」の出版にも大きく貢献している。また、個人ではFM1番のパーソナリティーとしても知られるなど、多彩な活動をこなす。

同社は現在、損保8社、生保6社に乗り合い、社員数は役員、非常勤の社員を含め7人で構成されている。「個人・家庭・企業が安心で幸せに生きていくための お手伝いをする」という理念の下に、生損保コンサルティング、ファイナンシャルプランニング業務や法人高齢社会をささえる女性の会理事長)がコーディネーターを務め、橋本臣厚生労働副大臣、花坂隆マ丁B取締役、事務局長が それぞれ講演した。当日は多数の参加者が来場した。

高木代表

介護離職のない社会をめざす会 シンポジウム開催

橋本厚生労働副大臣らが講演

金労済協会が協賛する「介護離職のない社会をめざす会」は7月20日、「介護離職防止と働き方改革シンポジウム」を連催した。家族の介護によって年間10万人が離職する中、家族も働く人も離職しない社会を目指すために行政、労働組合、企業・連携・協力して取り組むことを掲げる目的で実施したもので、同会の樋口恵子氏(同会代表、NPO法人高齢社会をささえる女性の会理事長)がコーディネーターを務め、橋本臣厚生労働副大臣、花坂隆マ丁B取締役、事務局長、日本労働組合総連合会(連合)の遠藤雅人事務局長がそれぞれ講演した。当日は多数の参加者が来場した。

連合の取り組みを紹介

同会の代表を務める高木剛氏(一般社団法人全国勤労者福祉・共済振興協会理事長)のあいさつに続いて、3氏が講演。橋本副大臣は「介護離職ゼロ・地域包括ケア強化に向けた取り組み」と題し、介護離職に関するデータを基にした介護離職者数の推移や介護離職の理由、政府が推進する「ニッポン一億総活躍プラン」の取り組み、地域包括ケア強化策のポイントなどについて解説した。

また、遠藤氏は、連合が社会保険に取り組む理由、介護分野で働く労働者の実態、介護離職を なくすための連合の取り組みなどを紹介。連合の取り組みでは、政府に対して介護保険法の改正、介護労働者の労働条件や職場環境の改善などを求めていくとともに、介護休業や介護保険の改善、労働時間の短縮措置、有期契約労働者の取得要件の撤廃、仕事と介護の両立に向けた情報提供などを推進していくとした。

この後、牧野史子氏(同会代表、NPO法人介護者サポートネットワークセンター・アライン理事長)から同会がまとめた「平成30年度予算概算要求に向けての要望書」について趣旨説明を行った。

比較推奨販売への対応など聞く

堀氏はまず、経営計画について、中期的な略を計画についての考えを求めた。これに対し長谷川氏は新たな顧客獲得を念頭に置き、事業承継を社では社員の資格取得を推進しており、FPをはじめ、公的保険診断士、相続診断士などの取得により、レベルアップを図っていると答えた。

比較推奨販売については、同社では販売方針の中で推奨保険会社を明示しており、比較推奨理由を保存するためだ。最終的な意向については顧客に署名してもらうという。

堀永氏はこの意向チェックシートの使い方について、がん保険に加入したいという顧客が訪れたケースを例に対応方法も聞いた。

続いて、苦情対応方法を確認した。改正保険業法ではPDCAサイクルを回すためには改善点まで踏み込むことが求められる。長谷川保険事務所では顧客の名前、申し出内容と対応履歴、問題点などを保存し、1ヶ月間に入った声などを社内勉強会で共有し、改善に取り組んでいる姿勢が示された。

全保連が行った今回の第三者による内部監査は、独自の監査専門設置が難しい代理店に対し、改正保険業法への対応を支援する取り組みだ。外部の視点でチェックすることで、自社だけでは認識できていなかった課題などが明確化できるメリットがある。

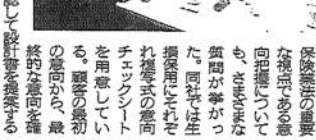
さらに、改正保険業法の重要な視点である意向把握についても、さまざまな質問が挙がった。同社では生損保用にそれぞれ複数式の意向チェックシートを用意している。顧客の最初の意向から、最終的な意向を確認して設計書を提案する といった一連の経緯が記入できるようで、オリジナルで興作したという。

2枚複写式にしたのは、1枚を代理店の控へ、もう1枚を顧客用控えとして保存するためだ。最終的な意向については顧客に署名してもらうという。

堀永氏はこの意向チェックシートの使い方について、がん保険に加入したいという顧客が訪れたケースを例に対応方法も聞いた。

続いて、苦情対応方法を確認した。改正保険業法ではPDCAサイクルを回すためには改善点まで踏み込むことが求められる。長谷川保険事務所では顧客の名前、申し出内容と対応履歴、問題点などを保存し、1ヶ月間に入った声などを社内勉強会で共有し、改善に取り組んでいる姿勢が示された。

全保連が行った今回の第三者による内部監査は、独自の監査専門設置が難しい代理店に対し、改正保険業法への対応を支援する取り組みだ。外部の視点でチェックすることで、自社だけでは認識できていなかった課題などが明確化できるメリットがある。



自動車保険の解説 2017

(2017年2月刊)

『自動車保険の解説 2012』から5年ぶりの改訂!

●B5判・424頁
●定価(本体4,700円+税)
送料350円

ISBN978-4-89293-280-9

重大事由による解除規定などの標準約款の改定を踏まえた解説を新たに追加するとともに、最近の約款解釈や支払実務を踏まえた見直しを実施。人身傷害保険の解説では東京海上日動社の約款を参考に、被保険自動車搭乗中以外の補償の特約化、支払保険金の計算規定の変更など、大幅な改訂を施した。

本書の主な内容

第1部 自家用自動車総合保険の概要と創設に至る経緯
I 自家用自動車総合保険の概要
II 自家用自動車総合保険の創設に至る経緯

第2部 普通保険約款と特約条項の解説
第1章 賠償責任条項
第2章 自損事故条項
第3章 無保険車傷害条項
第4章 搭乗者傷害条項
第5章 車両条項
第6章 基本条項
第7章 特約条項

別 章
I 人身傷害保険の概要
II 人身傷害保険と その他の自動車保険の傷害関連について
III 人身傷害保険の解説

お申込みはFAXまたはWebで FAX03-3865-1431 http://www.homai.co.jp HM 保険毎日新聞社 東京都千代田区神田神保町1-6 TEL03-3865-1401