ザイラス　代理店向けウェブセミナーを開催

吉田弁護士が新監督指針への対応解説

ザイラスは2月4日、代理店向けのウェブセミナーを開催した。「保険業法改正を踏まえた代理店運営上の留意点とLIPSAS Neoでの新監督指針に対応する記録保存と検証実務」をテーマに前半は、のぞみ総合法律事務所の吉田桂公弁護士が保険代理店が直面する実務上の課題と取るべき対応について解説した。後半はカスタマーリレーション本部カスタマーリレーション部長の冨田広氏が「LIPSAS Neo」の新たな機能などを紹介した。

吉田氏はまず、比較推奨規制の見直しについて、これまでは代理店側の基準で商品を推奨する「八方式」が認められていたが、改正案では「八方式」が廃止となり、顧客の意向に基づいて商品を提案する「ロ方式」に一本化されると述べた。

この改正によって代理店は、商品特性や保険料水準などの顧客が重視する事項を丁寧に把握した上で、その意向に沿った商品を選び出し、さらに特定の商品を推奨する場合には、顧客の最善の利益を勘案した合理的かつ具体的な理由の説明が必要になるとし、「『代理店都合の推奨』から『顧客意向ドリブンの推奨』への本格的な転換が求められる」と述べた。


吉田氏


冨田氏

次に、意向把握と説明責任を強化する根拠として、2024年11月に施行された金融サービス提供法の「最善利益勘案義務」を挙げた。金融サービス提供者は顧客の最善の利益を勘案しつつ、顧客に対して誠実かつ公正に業務を遂行することを定めたもので、保険代理店や募集人も対象だと説明した。「最善利益勘案義務」の法制化が代理店実務におけるパラダイムシフトだと述べた上で、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」における顧客本位の取り組みが、法律上の義務に格上げされた点を重く受け止めるべきだと強調した。

さらに、推奨理由の虚偽・曖昧な説明が問題視される行政処分事例ついても言及。ある処分では推奨理由を記録していなかったこと自体が指摘の対象となった事例を挙げ「記録を残さないことは、やっていないことと同じ扱いになる」と記録の重要性を伝え、「顧客の意向、それを踏まえた絞り込みの理由など、意向把握から商品の比較、照らして、相当だと認められない物品の購入や役務の提供なども対象に含まれ、また、法人契約においては、保険契約者・被保険者の親会社・子会社・兄弟会社などの密接関係者も規制の枠内に入るので、留意が必要とした。

すべてで「顧客起点」が軸か問われることに

さらに、保険会社の保険代理店に対する過度の便宜供与が、顧客の適切な商品選択の機会を阻害するおそれが高いことから、行政側から厳しく見られると指摘した。

こうした一連の改正・規制強化を受け、代理店が取り組むべき最重要事項として「体制整備」と「記録の高度化」の二つを挙げた。「顧客の意向をどのように把握し、どのように商品を比較し、なぜそれを推奨したのか」という一連のプロセスが証跡として残されているかが、今後の行政監督の焦点となるとした。

吉田氏は、顧客意向の聞き取り、その理由による商品選定プロセス、具体的な推奨理由を明確に残すことの重要性を伝えた上で、「代理店は『説明できる体制』から『説明できる記録を残す体制』へと進化する必要がある」と述べた。

最後に吉田氏は、「『顧客の立場で考える』という視点が最も重要だ。比較推奨のプロセス、説明の質、記録の正確性などの全てにおいて『顧客起点』が軸になっているかが問われる。加速する制度改正の中で、代理店が持続的に顧客から信頼を得るためには、こうした基本姿勢を組織全体で共有し実践することが不可欠だ」と締めくくった。

セミナー後半では、冨田氏が、代理店の実務対応を効率化する代理店向けDXプラットフォーム「LIPSAS Neo」を紹介した。顧客意向の電子的な記録、比較推奨プロセスの自動化、証跡の一元管理、苦情対応や進捗管理などを備え、最新の監督指針に沿った業務フローを構築できる点を説明した。

同氏は、「行政対応上必要とされる〝網羅的な記録〟を日常業務の中で自然に蓄積できる仕組みは、今後の代理店運営において大きな支えとなる可能性が高い」と述べた。

ほけんの窓口グループ

ライフプランシミュレーショ「あすナビ」としてリ

ほけんの窓口グループは1月5日、ライフデザインシステムの主要機能であるライフプランシミュレーションを昨年12月1日から「あすナビ」としてリニューアルしたと発表した。

「あすナビ」の由来は、顧客の明日をナビゲートすること。人生設計をより明確にし、未来への安心を提供で