



# 生命保険鑑定士会報

随時発行：令和4年12月号

- ・ FD マスター修了認定開始
- ・ 高潔な保険募集への決意
- ・ FD マスターとは何か
- ・ 顧客に胸を張りアピールする
- ・ FD マスター認定で得るもの
- ・ 誰のため、何のために働くのか
- ・ 標準教程の構成
- ・ 研修試験制度の概要
- ・ 金融庁年度行政方針

平素は資格認定事業へのご理解とご協力誠にありがとうございます。心から感謝申し上げますとともに、引き続きご支援賜りますようお願い申し上げます。

## FD マスター修了認定開始

1級生命保険鑑定士資格者が、顧客本位の高みをより一層目指すためには、プリンシプルベース（行動規範）として顧客のために働くことを決意し行動することが肝要です。この高みを目指す姿勢がお客様にも伝わることで真の Win-Win な価値が創造されます。

このために1級生命保険鑑定士認定者には、是非FDマスター修了認定講座を受講いただき、資格グレード更新をお願いします。後日みなさまへメールで案内があります、是非ご検討ください。

なお、資格グレード更新後も1級資格認定者の登録管理料に変更はありません。受講のみ試験免除、認定後次回の更新（3年）も無料です。※別途、一般受講者向け

専用サイトが開設され有料で受付開始されます。

## 高潔な保険募集への決意

「お客様に対し、私はFDの率先垂範者ですと胸を張って伝えたい」。高潔な保険募集への決意をもって、顧客本位の業務を実践することはとても重要な事です。

生命保険鑑定士の理念は、「顧客本位な生命保険の専門家として知見と経験を最大化し、社会環境、保険商品、販売チャネルの変化と多様化に対応する」です。この理念の実現には決意と行動による実践が必要です。

欧米ではすでに定着しているFD（フィデューシャリーデューティー）の精神は、顧客から選ばれる大切な要素の1つになっています。日本でも保険会社等の金融機関、保険代理店等の金融事業者で「顧客本位の業務運営」のために、FD宣言の採択が進んでいます。しかしながら、FDについて保険募集人がこれを学び正しく理解し、率先垂

範することを決意し行動する。この意識の浸透、つまり腹落ちの具合はまだ途上であると言わざるを得ません。対面による保険募集ではセールスパーソンの「格の違い」が差別化の価値です、顧客との最前線でFDが活かされてこそ、この「格の違い」で真価が発揮されるものです。

保険代理店においても、FD宣言後の組織課題として、自社の理念やビジョンを社員に示し最良の組織を作ること、具体的な行動指針である「顧客本位の業務運営方針」を組織浸透すること、顧客からの支持率を高め指標化（KPI）して業務品質を確認することなど、量から質への転換が進んでいます。

生命保険は情報の非対称性が大きい金融商品です。生命保険鑑定士の役割は、一般顧客に丁寧に必要な知識を伝授しながら保険リテラシーを高め、保険商品を適切に選択判断できる力をつけてあげることです。意向推定、意向把握、意向確認のプロセスの本質を理解しているFDマスター修了者

により、これらがしっかりと行われると、顧客との Win—Win な価値が創造されます。

この愚直な努力は、顧客からの期待と差別化になり、FD の主体的行為者に対する賞賛と信認も得て、最適な保険募集を行う環境を創り出すことでしょう。FD を学んで実践する事が必要であるか否か、自分に問いかけてみてください。保険募集人のプライドと高潔さを持っていながら、顧客に FD 実践の意思が十分に伝わっていない状態は本当に残念な話です。

## FD マスターとは何か

生命保険鑑定士が、理念と志を具現化するためには志を具体化して行動に繋げ、そして実践する必要があります。FD マスターは FD を体系的に理解した率先垂範者です。このキーファクターとなるのがプリンシプル（行動規範）ですが、FD の精神は顧客本位な保険募集を率先垂範するための行動規範です。FD マスターとは、顧客のために働くことを決意して行動規範たる FD の

本質を体系的に学び、得られた知識に基づく意識を持って行動するための標準教程を修了した生命保険鑑定士です。

標準教程ではルールベースの再確認とプリンシプルベースなど、生命保険鑑定士会が作成したテキストにより体系的に学びます。ここで適性水準を満たした者を FD マスターと修了認定しています。コンプライアンスから FD までを体系的に理解した者が、顧客に対しこれらの決意と行動を見える形で率先垂範するための動機付けとなる認定です。本会ではこの認定者に対し、1 級生命保険鑑定士 FD マスター修了認定を付与すると共に、これが顧客に伝わる様々なしくみの提供などを通じて顧客本位な行動の実践的サポートをします。

## 顧客に胸を張りアピールする

FD マスターには、顧客のために働く姿勢を体系的に理解し募集品質を高める行動への決意とプライドを求めています。顧客に胸を張って「私は FD の率先垂範者です」と言える資格、つまり“志”の見える化を目的

に修了認定を行います。業務最前線で活躍する募集人がFDの本質を理解してその決意をする、そして顧客本位なFDを率先垂範することが顧客信認の高みを目指すことになると考えています。

顧客信認の高みを追求するため、標準教程では保険募集人が原理原則と考え方を学び、ルールベースの法令順守とプリンシプルベースの行動規範双方の本質を理解します。FDマスター修了認定は理解水準を測定して行いますが、加えてこの考えが顧客に伝わる行動も促すものです。

生命保険鑑定士は、顧客本位な保険募集を率先垂範する生命保険の専門家です。“顧客本位な生命保険の専門家として知見と経験を最大化し、社会環境、保険商品、販売チャンネルの変化と多様化に対応する”を理念としています。この理念の実現には想いを抱くだけでなく、保険募集のあるべき姿を追求する決意も必要です、さらに決意を行動に変え顧客に伝わるよう実践しなければなりません。

FDマスターの修了認定者は実践の過程で保険募集プロセスの上流部分をより丁寧に進めます。上流部分とは意向推定と把握から意向確認に至るプロセスですが、これを顧客との双方向性に意識しながら見えるよう伝わるよう行動し、共感からWin-Winで価値観を共有することです。この行動は情報の非対称性解消にも役立ち、顧客満足から信頼そして顧客信認の高みへと導きます。愚直な努力の積み重ねがやがて相応の地社会的位を得ることとなるでしょう。

## FD マスター修了認定で得るもの

認定者は、1級生命保険鑑定士FDマスターの名刺やパンフレットなどへの記載、デジタル認定証の提示、WebプロフィールページとQRコード、徽章、事務所プレートなど、FDの精神が顧客に伝わるマテリアルも提供されます。なお、1、2級種別は修了水準に応じて行います。

顧客に胸を張って「私はFDの率先垂範者です」と言える資格、つまり志の見える

化を目指し、生命保険鑑定士 FD マスター  
修了認定を開始します。 FD マスターは顧客  
本位の業務運営の最前線で活躍する生命保  
険従事者一人ひとりが、FD（フィデューシ  
ャリーデューティー）「顧客本位の業務運  
営」を実践するため、この学びと決意の証  
と位置付けています。

### 誰のため、何のために働くのか

生命保険鑑定士は、FD による価値創造の  
担い手です、「誰のために働くのか」「何  
のために働いているのか」を問いかけなが  
ら FD を実践することは、やがて数多くの  
顧客の信認を得て差別化される地位を得る  
ことになるでしょう。変化する時代に直面  
している今、横並び意識が強く、受動的  
（リアクティブ）な体質があると言われが  
ちな生命保険業界で、FD に主体的（プロア  
クティブ）に取り組んでいくことがとても  
大切になっています。

生命保険鑑定士 FD マスター修了認定  
は、生命保険募集人がこのような視点での  
原理原則と考えを学び、ルールベースの法

令順守とプリンシプルベースの行動規範の  
双方の本質を理解して、顧客に見える形で  
伝わるよう、愚直に行動するためのもので  
す。

理念の実現には志ある決意と行動で実践  
する事が必要です。FD を丁寧に進めて行く  
ことは情報の非対称性解消にもつながりま  
す。FD マスターの修了認定を得て、顧客本  
位な志に見える化し、これが伝われば顧客  
信認への高みを得られることでしょう。

### 標準教程の構成

生命保険鑑定士標準教程では、ルールベ  
ースの第1章「募集コンプライアンス」、  
プリンシプルベースの第2章「鑑定倫理と  
FD」、実務ベースの第3章「FD による保  
険募集の実際」で構成されています。生命  
保険鑑定士はこれらを学び、この本質を理  
解して FD をコミットメントします。本会  
では、これらをマスターしている者を1級  
生命保険鑑定士（FD マスター修了者）とし  
て認定します。

標準教程の構成は以下のとおりです。

### 第1章、「募集コンプライアンス」

- ・ 保険募集の基本的ルールとしての義務
- ・ 標準型の正しい理解
- ・ 保険募集に関する法規制
- ・ 保険募集における権限と義務
- ・ 体制整備と禁止行為

これらを網羅的に正しく会得しているか、改めてこの知識確認を行います。

### 第2章、「鑑定倫理とフィデューシャリー デューティー」

- ・ 生命保険鑑定士の理念と社会的使命
- ・ 会員倫理規則
- ・ FDの意義と本質
- ・ 顧客本位の業務原則
- ・ 顧客本位と顧客満足の違い
- ・ 顧客のために働く決意
- ・ 顧客が求めているFD
- ・ 率先垂範するFD実践者

FDを実践するうえでの課題、顧客との共通価値の創造、これらに対する知識を得てコミットメントを求めます。

### 第3章、「FDによる保険募集の実際」

- ・ 志の見える化とはどういう事か
- ・ 認定者の実践的な活動
- ・ デジタル認定証の使用
- ・ Webプロフィールページの案内
- ・ 意向推定と把握から意向確認まで
- ・ QRコードによる紹介入手
- ・ FAQよくある質問集

具体的に生命保険鑑定士としてFDをどのように進めるのが良いか、コツをつかんでもらいます。

標準教程の習得により今まで漠然としていたFDを体系的に理解できます。そして顧客本位な活動を知識と意識を持ち行動で示せます。「お客様に対し、私はFDの率先垂範者ですと胸を張って伝えたい」、この志の見える化で顧客信認の高みを目指してください。

### **研修試験制度の概要**

今後開始となる生命保険鑑定士資格の新規一般募集では、研修受講と試験合格を認定条件とします。FDを率先垂範する資格

として、1級生命保険鑑定士（FD マスター修了）認定を行います。合格者はFD マスター（FD の専門家）として認定、この証を顧客提示するしくみを提供します。一般受講者向けには、応募用 Web サイトが新たに開設され、顧客本位志向がある方を対象に受付をします。

標準教程は電子版テキストによる自習制受講となります、質問等やその解説は適時メールにて講師がお答えします。受講を終えたら期限までに電子版試験問題に回答して提出いただきます。試験問題は4者択一と記述併用式となっており、標準教程に第1～2章に準拠する20問です、なお回答時間やテキスト等持込の制限はありません。FD マスター修了認定後は、取得翌々年末から3年毎に継続講習の履修が必要です。

次に、1級資格（または1級兼代表幹事）をお持ちの方は、FD マスター修了認定後、次回（3年）の更新まで無料です。試

験も免除となり、受講申請をもって修了認定とします。

続いて、修了認定に関する一般受講の料金等について概要をお知らせします。

#### ① 新規一般募集者

受講受験から修了認定までをテキスト、試験問題、認定料込み

セット料金 15,400円（税込）

更新受講料 4,400円（税込）

※開始記念期間中は上記から特別割引、

※更新は取得翌々年末から3年毎、

※次回の更新は無料

#### ② 1級生命保険鑑定士資格保持者

修了認定受講、次回の更新ともに無料

#### ③ 1級生命保険鑑定士代表幹事資格保持者

全て無料 ※代表幹事の方が独自開催する

講習等にて有料または無料で実施したい場合は、詳細条件を承諾のうえ届け出が必要です、本会までご照会ください。

FD マスター修了認定等の新たな展開については、今後広く一般への周知を図るべ

く、各誌掲載、広告掲載、Web マーケティング等の手法で広報活動を行います。

## 金融庁年度行政方針

金融庁から8月下旬に公表された行政方針では、随所に顧客本位の業務運営の推進を求めています。また重点的モニタリング方針として顧客本位の募集、代理店の募集品質が示されています。ここでは顧客と接している募集人に対しては、金融事業者が行うものとなっています。

このため、事業者のFD宣言で事が止まってしまっている状態も少なからず見受けられます。生命保険募集における、意向推定、意向把握から意向確認までのプロセスにおいて、見える形で顧客とWin-Winで考え、「顧客との共感から共通の価値観」を得る事が、顧客の信認を得るFDの本質です。

金融庁は2014年の行政方針公表以降、金融事業者として顧客の信認に応えていくために果たすべきさまざまな役割・責

任を指し示す言葉として「フィデューシャリーデューティー（FD）」を取り上げました。その後2017年にはこの考え方に準拠させた「顧客本位の業務運営の原則」が提起され、各金融事業者においても顧客の最善の利益を追求して行くため、この取り組み方針の策定・公表が進んでいます。

現在、この取り組み状況をKPI化（重要評価指標：キー・パフォーマンス・インディケーター）して「見える化」するよう求めています。この点検結果の公表が今後進んでいくことで実効性も高まることしょう。

生命保険協会でも、代理店における「業務品質評価基準」を作成し、運用が始まっています。金融庁は、FD推進が進んでいる金融事業者に対してはベストプラクティスの実現をさらに推進させるべくサポートする。一方で、最低限守らなければならないコンプライアンスによる基本ルールすら不十分な代理店には、地方に所在する財務局とも連携してモニタリングによる監視の目を行き届かせ、徹底して是正させる考えの



ようです。代理店を巡る苦情の多さも問題視しており、「保険代理店監督の高度化に向けたパッケージ策」を公表する方針との事です。

本会が営業職員や代理店募集人に対するヒアリングで得た印象としては、FDの学習と動機付けが十分になされていない状況であると言わざるを得ません。これは、保険会社の代理店担当者についても同じ傾向が少なからず見受けられます。

保険募集の現場で正しく理解している人はまだ十分とは言えないようです。顧客本位の意思を持っていてもアピールするだけの知識と理解が十分でないため、胸を張って伝えることができていない人も少なくありません。これは本当にもったいないことです。

本会では、生命保険鑑定士資格を顧客本位の業務運営の最前線で、生命保険従事者一人ひとりが顧客に対しFD実践を率先垂範するための資格、と位置付けています。FDマスター修了認定事業を進めることで、こ

の課題解決に寄与できればと考えています。

今後これらの内容と進捗について、順次お伝えしますのでご期待ください。引き続き本会事業へのご理解ご支援を賜りますようお願い申し上げます。



発行：一般社団法人 生命保険鑑定士会

東京都千代田区飯田橋 2-6-6  
ヒューリック飯田橋ビル 6階

support@lisa-japan.org