



生命保険鑑定士会報

随時発行：令和5年9月号

(特集)保険モニタリングレポート

2023年版金融庁発表

- ・営業職員管理態勢の高度化
- ・保険代理店管理態勢の高度化
- ・公的保険制度を踏まえた保険募集
- ・外貨建保険の募集管理等の高度化
- ・その他（保険本来の趣旨逸脱）
- ・生命保険鑑定士の重要な役割

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。

今号では、金融庁から毎年公表される「保険モニタリングレポート(2023)」のうち、顧客本位の業務運営に関する5項目の要旨と、生命保険鑑定士への期待について、解説と見解をお届けします。

営業職員管理態勢の高度化

保険募集の現場における不祥事は、営業職員のみならず、様々な販売チャネルで継続して発生しています。レポートからもこの事態を重く見ていることが伺えます。保険募集従事者は「顧客の最善の利益追求」「フィデューシャリーデューティー」の義務化が、ますます強く求められる状況を理解し、社会から認められ必要とされる存在にならなくてはなりません。

金銭詐取問題等の事案は、保険会社や保険代理店等の金融事業者で継続的に発生している状況があります。こうした不適切事案の発生を防止するための組織風土を醸成し、定着させることが重要です。「暗号資産等の金融商品を勧誘・紹介する行為が不正の温床にもなり得る中、当該行為を禁止するルールが機能していない。」「現金を

授受する機会が数多く残存している。」
等、具体例も指摘されています。

金融庁は、未然防止や再発防止のための
取組みが形式的・表面的なものに留まらず
営業現場の隅々にまで浸透するよう、実効
性ある管理態勢を整備・確立していくこと
を求めています。金銭詐取問題は極めて深
刻な問題です、正しい活動を行う保険募集
人の地位や社会的信頼を失わないために
も、早急な態勢整備が必要な状況と言える
でしょう。

保険代理店管理態勢の高度化

一般生命保険代理店は、主力チャンネルに
成長したことが客観的に示され、管理およ
び監督態勢の高度化を示唆しています。

(2022年度チャンネル別年換算保険料)

各社決算報告ベース

①	営業職員	35%
②	一般代理店	32%
③	金融機関代理店	31%
④	その他	2%

保険代理店の金融事業者としての社会的
役割責任は増しており、直接の顧客接点と
して顧客と保険会社を繋ぐ重要な存在とし
て期待されています。

金融庁は、各地の財務局とも連携して保
険代理店管理態勢の高度化を促していくこ
とが必要と考えています。乗合代理店の販
売を踏まえた法改正等を行い、顧客の意向
推定と把握確認、そして比較推奨販売を義
務とする態勢整備を進めました。

一方で、業界も販売量のみならず役務や
サービスの「質」を業務品質評価とする取
組みを検討し実施しているところですが、
取組意識の浸透は十分とは言えない状況で
す。加えて取組みが保険会社各様であり、
代理店における対応負荷や評価内容の妥当
性の確保等も課題があるとしています。

金融庁は、こうした課題の解決に向け
「代理店業務品質検討ワーキンググルー
プ」にオブザーバー参加し、生命保険会社
及び保険代理店への検討状況の確認を行っ

てきました。ここで保険代理店からは、前向きな意見も聞かれた一方で、「小規模代理店では対応に苦慮する部分がある」「生命保険会社から周知がない」等、実務への浸透に関する課題認識も示されています。

金融庁は、今後評価運営の更なる浸透に向けた意見を発信しながら、保険代理店の業務品質向上に向けた取組状況を、各地域の財務局と連携して直接確認するとしています。

サイバーセキュリティ

保険事業者のサイバーセキュリティ対策は未だ脆弱な状態であり、とりわけ保険代理店における整備状況は、幹部の意識格差と対策状況に大きな開きがあると認識されています。

金融庁は、サイバーセキュリティの確保やシステムリスク管理態勢の強化を促してきましたが、保険代理店における取組状況は、対策部署の設置や各種規程の整備を行っている保険代理店が約6割、コンテン

ジェンシープラン（緊急時の行動方針とそのマニュアル）の策定は約5割にとどまり、整備上の課題と認識しています。

デジタルを活用した非対面募集等

COVIDを契機にして、非対面募集は広がりを見せました。しかしながら非対面募集は顧客意向がシンプルな少額商品では効率面で優れている反面、意向推定把握を伴う高額商品では、顧客にとって信頼おける募集人の対面募集が強みを持っています。

多くの保険代理店では、ビジネス環境のデジタル化に対し非対面对応を希望する顧客の増加も認識したうえで、対面募集と組み合わせる工夫もしながら環境整備を進めています。なお、一部の保険代理店からは、非対面募集について体制整備したものの実績は乏しいといった回答や、非対面募集時のルールについて各保険会社間での統一を望む意見もあります。

公的保険制度を踏まえた保険募集

民間保険は公的保険制度の補完的役割を果たすものとされていますが、この意識と

行動は十分といえない状況であり、公的保険制度を踏まえた保険募集へ向けた更なる措置が必要としています。

金融庁が行った保険代理店へのヒアリング確認では、公的保険制度を説明することの意義について、保障額を提示する上で「公的保険制度で賄える部分を踏まえた商品提案は重要」「過度な保障の提案を避けるため必要」「顧客本位の提案に繋がる」など、保険代理店から有用であるとの意見を得ています。

しかしながら、所属する募集人に対し公的保険制度を踏まえた統一的な説明方法や内容で説明するよう求めている保険代理店は5割弱にとどまり、顧客層や商品特性等に応じて募集人が同じ水準で説明できるような実効的かつ具体的な方法の検討を求めています。なお、「独自の試算ツールを活用して必要保障額のシミュレーション等を実施している」「元受保険会社から保険代理店向けに提供されたライフプランニングツールを活用している」と回答した保険代理

店もあります。

外貨建保険の募集管理等の高度化

変動リスクのある変額保険や外貨建て商品は、募集時に顧客リスクに対し透明性を高めて投資信託等他の金融商品と同等の取扱いとすることや適合性確認の運用を高めることが課題となっています。

現在、代理店の多くが適合性確認に関する基準を社内規程等において明文化しています。しかしながら、適合性の基準を満たさない場合の対応策が明記されていないなど、基準が抽象的な内容にとどまっている代理店も散見されています。適合性確認の運用については「顧客に対する最善利益義務」を意識し、代理店自身が自律的にPDCAサイクルを回す態勢とすることも重要です。

また、高齢者募集に関して多くの代理店が、親族を関与させるルール設定は苦情抑制に寄与すると評価しています。なお、高齢者募集ルールを適用する年齢に関し、保険会社が推奨する年齢より高い年齢を設定

している代理店も認められました。

その他（保険本来の趣旨逸脱）

金融庁は、法人向け保険に限らず、節税（租税回避）や財テクを主たる目的とし、保険本来の趣旨を逸脱するような商品開発や募集活動が行われていたことに、強い問題意識を持って対処しています。これらを抑止するために、国税庁との間で商品審査及びモニタリング連携のスキーム構築をして公表してきました。今後このような行為が再発しないよう万全を尽くす強い意思が感じられます。

モニタリングレポートでは、以下の取組みの重要性を示しています。

- ・ 注意喚起文書による説明
- ・ 説明内容に係る確認書の徴求
- ・ アウトバウンドコールによる確認
- ・ 販売後のモニタリングで把握（解約、名義変更、払済、失効等）

一方で、保険事業者にも保険本来の趣旨を逸脱した保険募集が行われ得るリスクを

網羅的に洗い出し、保障目的の商品であることや節税（租税回避）効果がない説明、保険本来の趣旨を逸脱した保険加入の具体的事例を示すなど、不適切募集の防止への取組みも見られたとしています。

しかしながら、不適切な募集活動を防止するための商品開発及び募集管理について、業務運営態勢上の問題が認められ、改善が期待できない保険事業者に対し、保険業法に基づく行政対応を行ないました。引き続き、商品開発及び募集管理態勢の整備状況等について、重点的にフォローアップを行っていくとのことです。

生命保険鑑定士の重要な役割

「金融サービス提供法」の改正法案は現在継続審議となっています。これは、「顧客本位の業務運営に関する原則（FD原則）」の一部を法制化するもので、保険会社、保険代理店などの金融事業者をはじめとする金融サービス提供者に対し、幅広く「顧客に対する最善利益義務」と「顧客へ

の情報提供の充実」を課す内容となっています。

つまり、今まで当局がプリンシパルベースで事業者の自主性を促してきたFD原則の一部がルールベースとなり、法令として強制力を持つコンプライアンスの一環とすることを企図しています。FDの重要性は従来以上に求められることとなるでしょう。

対面募集を主体とするセールスパersonのみなさまは、顧客から差別化される優勝劣敗・淘汰の時代がさらにスピードアップして進んで行くと考えます。言い換えれば、FDを体系的に学び正しく理解し、自信をもって率先垂範する行動が顧客信認の源となり、生命保険専門家としての地位を高めます。そしてこのような習慣や組織風土創りは、持続する営業＝SDGsセールの実現にも寄与することでしょう。

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マスター認定事業はこの課題解決に寄与できると考えます。引き続きご理解ご支援賜りますようお願い申し上げます。

**「私たちは、FDの率先垂範者です」と、
お客様に胸を張って伝えています！」**



(FD認定案内)



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
support@lisa-japan.org