



# 生命保険鑑定士会報

2025年1月

## トピックス

- ・顧客の最善利益義務と FD
- ・パーパスセールスは FD の原点
- ・顧客本位に関する金融行政の取組



新年あけましておめでとうございます。  
本年もよろしくお願いいたします。

さて、昨年施行されました法改正は、金融サービス提供者に対し「顧客に対する最善利益義務」と「顧客への情報提供の充実」を課しました。

本年も FD（フィデューシャリーデューティー）の率先垂範を軸に、社会から求められる保険セールスの正しい姿を、みなさまと共に磨きをかけて参りたく存じます。引き続きご理解ご協力賜りますようお願い申し上げます。

## 顧客の最善利益義務と FD

金融サービス提供法等の改正（以下この改正）が、昨年11月から施行されました。最善利益義務（顧客の最善の利益を勘案しつつ、誠実かつ公正に業務を遂行する義務）は、今後の保険募集においても、今まで以上に留意しなければなりません。

最善利益義務とは、「顧客本位の業務運営に関する原則2」の内容が法律上の義務になったものです。従って、今後は最善利益義務の違反行為が行政処分の対象となりますが、保険募集においても自らが関与する業務について、最善利益義務の観点から再確認を行うことが必要と思われます。

この改正は、金融行政の視野を形式から実質へ拡大するものであり、伝統的手法であった行為の形式面をとらえた規制とは異なるアプローチがなされます。従来の形式的な義務を課すのみでは、顧客保護・顧客本位の観点から不十分でした。このため実質面を重視したアプローチへの変化の一環と理解する必要があります。

他方、顧客本位な FD（フィデューシャリーデューティー）の率先垂範は、プリンシプルベースアプローチとして、顧客から選ばれる重要な要素となり、この改正の目的の本質と合致します。

近年、保険代理店等の金融事業者もFD宣言の採択を進めてきました。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現状も、少なからず見られます。

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、パーパス経営の手法により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、今後も改善すべき項目は多く、量から質への転換は途上段階であると言えるでしょう。

生命保険はしくみが複雑であり、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、FDの精神を持ち理解しているFDマスター修了者により、これらがしっかりと行われることが期待されます。顧客とのWin-Winな価値創造のため、この精神は必須となるでしょう。

### パーパスセールスはFDの原点

社会の成熟化が進み、セールスにおいても金銭的欲求と同じくらいやりがいや働きがいなどの意義が重要となっています。「文化的進化論」を著したロナルドイングルハート(米)は「社会が成熟

化すると、人は個別の意味=文化的欲求を求められるようになる。」と言います。

パーパスセールスは、顧客に対して何かできる事(貢献)をすることに優先順位を置くもので、誰かのために利他的な行動をする考え方です。パーパスセールスによりLife in Purpose(人生の目的)を持つことが、激動の時代を生き抜く強い力となることでしょう。

働く事のパーパスについては、世界最高峰のマネジメント誌「ハーバード・ビジネス・レビュー」にも掲載され、自分に関する重要な4つの分野が整理されています。

#### (1) 目的

- ・自分一人の力を超える貢献

#### (2) 自己実現

- ・自分で学びの機会を作る
- ・自分で達成する満足を経験

#### (3) 地位と名誉

- ・自分が胸を張れるステータス
- ・自分の仕事からパワーを得る

#### (4) 社会性

- ・自分のコミュニティへの帰属意識
- ・自分の変化や影響への手応え感
- ・自分自身の自律性を持つ

顧客に伝わるFDの率先垂範は、パーパスセールスに欠かせない要素ではないでしょうか。この改正は、みなさまのFD推進を力強く後押ししてくれることでしょう。

### 顧客本位に関する金融行政の取組

「金融商品取引法等の一部を改正する法律が、2024年11月施行されました。

この改正では、金融サービス提供者に対し「顧客に対する最善利益義務」と「顧客への情報提供の充実」を課しました。加えて金融サービス提供法では横断的に「誠実公正義務（以下新義務）」を新設しました。これは金融事業者全体による「原則」に沿った顧客・最終受益者の最善の利益を図る取組を、更に一步踏みこんだものです。

金融行政では、永らく「ルールベース」の監督行政を主体にコンプライアンスの推進を行ってきました。昨今では、新たに「プリンシプルベース」によるFD（フィデューシャリーデューティ）啓蒙推進も進めています。この改正は金融行政の新たなベターレギュレーションを築くものであり、その前提として「ルールベースとプリンシプルベースを組み合わせた監督」「優先課題への効果的対応」「金融機関の自助努力尊重とインセンティブの重視」「行政の透明化と予測可能性向上」を四つの柱と位置付けています。

新義務では、「顧客等の最善の利益を勘案しつつ、誠実かつ公正に遂行しなければならない」と明記されています。最近ではこれらが歪められている恐れがある代理店と保険会社に対する実態調査と、業界全体の実態把握も進めています。これらの結果、早くも不適切事案が出始めています。

生命保険協会は、この一環で行政当局からの要請を受けて各社に販売を歪めうる販売促進策や便宜供与について、質問調査を実施しました。質問項目は、販売手数料が顧客へ説明できるものになっているか、商品の優先的取り扱いを意図するような金銭の提供があるか、など20項目です。

これらの結果、ある大型乗合代理店では便宜・利益供与問題として、実態とかけ離れた広告料を受け取っている、社員に対する商品研修会の費用の多くを講師生保会社が負担している、等の恐れが出てきました。

このため財務局を通じ保険業法に基づく報告徴求命令を経て、立ち入り検査が行われています。この他、リーズを受けて高く成績評価される商品を優先的に推奨している、その他の便宜や利益と販売が関連している、等の実態解明が進むことでしょう。

このような問題の解決には、FDの本質的意義を理解し率先垂範しているか、プロフェッショナルとしてのパーパスとプライドを持っているか、顧客の方を向き真正面から取り組んでいるか。これらを自分自身の問題として捉え、自律した主体的行為者となることではないでしょうか。

この改正により新義務となり条文明示されたことで、「顧客の信用を濫用」「顧客の利益を犠牲」「手数料等自己利益を図る」等の行為が詐欺的背任的行為として訴訟事件にもなり得ます。従って行政は、今般の法改正により顧客本位の業務運営の取組が迅速確実に定着底上げされるよう、未然防止の観点での監督を今までより厳しく行うこととなるでしょう。

これからもFDを率先垂範している者が一層と社会的地位が高まるよう、私共も一層尽力いたして参ります。

「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！



お知り合いに  
パーパスセールスをお伝えください

(FD 認定案内 QR コード)

検索 ⇒ FD マスター資格講習



現在標準教程改訂作業中につき、  
新規受講募集は、一時停止しています。

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 1-6-6

[support@lisa-japan.org](mailto:support@lisa-japan.org)