

# クローズアップ

## 保険代理店の使命を考える

日本青年会議所保険部会

### 第9回国際保険流通会議開催

日本青年会議所保険部会(第41代部会長・加藤誠太郎氏)は昨年11月14日、ベルサール飯田橋駅前(東京都千代田区)で第9回国際保険流通会議を開催した。消費者の様々なリスクと繋がる保険業界は、今般の新型コロナウイルス感染症によって社会環境が大きく変化する中、リスク対策や迅速な保険金の支払いなど、より一層、その役割の重要性が増している。会議ではこれからの保険業界について、コロナ禍での顧客本位の業務運営、保険代理店のサービス品質について専門家がそれぞれの立場から見解を述べた。同会議は東日本大震災を契機に2012年から毎年開催しているもので、今回は新型コロナウイルス感染症予防の観点から来場者数を制限し、オンラインで配信した。

### 有事でも品質落とさない 万全なサービスを提供する

挨拶に立った加藤部会長は、同会議はリスクに対する事前対策から有事の際の対応レベルの向上、保険流通関係者の社会的存在価値の向上を目的で開催していると説明した。コロナ禍で保険業界は自ら対策を講じなければならず、また、顧客に対して対策を促さなければならぬなど多くの課題が生じていると指摘。「顧客本位の業務運営が求められる中、災害やパンデミックが発生しても、品質を落とさずにサービスを提供できるかが重要」と強調し、カンファレンスを活動に役立ててほしいと呼び掛けた。

まずまず促進される顧客本位の業務運営に関する金融庁の動向や環境変化、実践していくために保険代理店が取るべき対応について、「保険代理店のサービス品質の取組みの留意点」と題し、のぞみ総合法律事務所の川

西拓人弁護士と吉田桂公弁護士が講演した。川西氏はまず、「令和2年度金融庁行政方針」で保険代理店に関する重要ポイントとして、①デジタル技術活用と規制上の制約の解消等、②書面・押印・対面を前提とした業界慣行の見直し、③コロナ後の社会にふさわしい顧客本位の業務運営のさらなる進展の3点を挙げた。

金融庁は、対面業務中心だった保険業界に対して、デジタル・インバースイオンを促す方針。新しい生活様式におけるデジタル化への障壁が書面・押印・対面を前提とした業界慣行の見直し、③コロナ後の社会にふさわしい顧客本位の業務運営のさらなる進展の3点を挙げた。

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、



加藤部会長



川西弁護士

また、金融業界でキーワードとなっている「経営戦略」「ビジネスモデル」。金融庁は、顧客本位の業務運営に関する経営戦略上の位置付けや顧客の資産形成と、持続的な業務運営を両立させるための手数料体系を含めた中長期的なビジネスモデルのあり方を議論するところ。作成した業務運営方針が業務の中にアクトシンプランとして落とし込まれているか、KPIはどのようになっているかが重要だとした上で、同氏は「業務運営方針を作っているから大丈夫ではない。今問われているのは、それを経営戦略の中にもどう位置付けるのかを考えなければならぬ」と強調した。また、金融庁による業績評価体系「商品提案プロセス」外

### 自社を守り顧客を守る

#### それが地域を守ることに

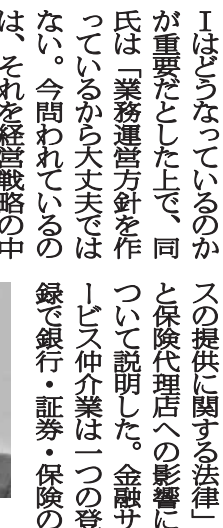
「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

位業務運営に関する経営戦略上の位置付けや顧客の資産形成と、持続的な業務運営を両立させるための手数料体系を含めた中長期的なビジネスモデルのあり方を議論するところ。作成した業務運営方針が業務の中にアクトシンプランとして落とし込まれているか、KPIはどのようになっているかが重要だとした上で、同氏は「業務運営方針を作っているから大丈夫ではない。今問われているのは、それを経営戦略の中にもどう位置付けるのかを考えなければならぬ」と強調した。また、金融庁による業績評価体系「商品提案プロセス」外



吉田弁護士

仲介をワンストップで提供できるようにするもの、特定の金融機関への所属制ではないため、利用者保護の観点から取扱サービスの制限や保証金の手数料開示を求められる。また、中立・公正の立場だが金融機関から手数料を得るため、利用者から求められる手数料の開示義務が発生する。吉田弁護士によると、取扱サービスの制限に関するクラウド会計ソフトなどは、保険でいえば高リスクの商品、例えば変額保険や外貨建保険は扱えないと予想されている。手数料開示に関しては「金融サービス仲介業者と同じことをしているのに、保険代理店は

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、



パネリストディスカッションの様子(左から)松本氏、平賀氏、金子氏

には「経営陣から営業現場まで、真に顧客本位の取り組みができるか」という議論が起きることが重要になってくると強調。例えば自身のリスクを把握していない中小の事業者が一定数ある中で、情報提供やリスク分析、コンサルティンクといった保険代理店の力を発揮することが、新たな事業者と差別化する上で大事になってくるのではないかとの見解を示した。その上で、金融庁が求める顧客本位の業務運営の「本質」を理解してほしい。今回の事態での経験は、次世代の代理店経営において役立つはず。顧客本位を軸に、行政・保険会社も含め情報共有していきたい。

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、

「『顧客本位の業務運営を考える』有事の際でも品質を落とさずにサービスを提供すること」をテーマに、パネリストの松本氏、金子氏、日本リスクマネジャー&コンサルタントの金子氏、緊急事態宣言発出で、当社では対面営業を自粛することも、