

当社の保険募集管理体制について

当社は、法令等で求められる保険募集に関する業務の健全かつ適切な運営を確保するとともに、当社の永続的な成長・発展に不可欠な業務品質向上をより一層推進するため、以下のとおり保険募集管理体制を整備する。

1. 組織体制

(統括責任者、管理責任者)

当社における保険募集管理の統括責任者は社長とし、管理責任者は事業部長とする。

2. 保険募集に関する業務を適切に行うための体制

(1) 基本的な考え方

当社は、保険募集に関する法令等の遵守、保険契約に関する知識、内部事務管理態勢の整備（顧客情報の適正な管理を含む）等について社内規則を定め、これら社内規則の遵守及び社員の育成・資質の向上を図るため、教育、管理、指導を行うとともに、自己点検等の監査等を通じて業務実態等を把握し、不適切と認められる場合には改善を図るための体制（いわゆる「PDCAサイクル」）を構築する。

(2) 当社におけるPDCAサイクルの概要

PDCAサイクル	運営概要
社内規則等の策定 (Plan)	原則として、損害保険ジャパン、三井住友海上、東京海上日動から提供された各種規程・マニュアル等を当社の社内規則と位置づけ、使用する。
適切な教育・管理・指導 (Do)	資格の取得状況や、損害保険ジャパン、三井住友海上、東京海上日動が参加必須としている研修の受講状況等を管理する。
自己点検等の監査 (Check)	損害保険ジャパン、三井住友海上、東京海上日動が実施する代理店監査等を活用して、定期的又は随時に、自己点検等を実施する。
改善に向けた態勢整備 (Act)	自己点検や苦情等を通じて判明した不備等に対し、確実に改善策を講じるとともに、それらを記録・保存する。

3. 体制整備における対応事項

(1) 社内規則等の策定 (Plan)

①当社の社内規則

当社の保険募集管理に関する社内規則は、以下のとおり。

a. 当社の業務運営に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> ・勧誘方針 ・プライバシーポリシー
b. その他（保険会社の管理・指導の範囲内の業務に関するもの）	<ul style="list-style-type: none"> ・募集コンプライアンスマニュアル（損害保険ジャパン、三井住友海上、東京海上日動） ・保険業法改正ガイド

るもの)	(損害保険ジャパン、三井住友海上、東京海上日動) ・郵送募集マニュアル(損害保険ジャパン、三井住友海上、東京海上日動) ・損害保険ジャパン 代理店ハンドブック【業務規定編】【募集人管理編】【顧客情報取扱マニュアル】・お客様の声対応マニュアル ・東京海上日動 「お客様の声」対応ルール、ご契約内容確認マニュアル 団体扱マニュアル 傷害保険ハンドブック 所得補償・医療・がん保険ハンドブック TN e tハンドブック
------	---

②社内規則の運営

- ・社内規則は、常時閲覧できるよう事務所に備え付けるか、もしくはS J-N E T、TN e t、代理店MS 1の掲載物(電子媒体)等とする。
- ・社員は、各社内規則の内容を理解したうえで、これらに従い適切に業務を遂行する。
- ・社内規則は、法令等の改正や、業務運営状況の実態等を踏まえ、適時見直しを行う。

(2) 適切な教育・管理・指導(D o)

①基本的な考え方

当社においては、人財こそが最大の経営資源(財産)である。各種法令、社内規則の遵守はもとより、社員一人ひとりの成長が会社の成長を支えるとの認識のもと、適切に教育、管理、指導を実施する。

②保険募集に必要な資格取得・管理

当社は、以下のとおり保険募集に必要な資格の取得状況・講習の受講状況を管理する。

- ・損保協会の損保一般試験「基礎単位」「商品単位」の取得を必須とし、さらに上位資格の取得を推奨する。
- ・管理責任者は、S J-N E T、TN e t、代理店MS 1(MSカレッジ)等により、社員の上記資格の取得状況、受講が必須な講習の受講状況等を確認、管理する。
- ・資格取得・更新、講習受講等の必要があるものが確認された場合、該当者に対して早期の対応を指示するとともに、対応が完了したことを確認する。
- ・資格の更新漏れが発生した場合は、速やかに該当者に募集停止の措置を講じる。

③保険募集に関するルール、商品・事務知識等に関する教育・指導

当社は、保険会社が参加必須としている研修については、募集人登録している社員全員が必須受講とするとともに、以下のとおり研修内容を社内に周知徹底する。

- ・保険会社が主催する受講必須の研修(損害保険ジャパン、三井住友海上、東京海上日動:代理店必須研修等)は、全社員が期日までに必ず受講する。
- ・やむをえず参加できない募集人登録済みの社員がいる場合は、当該研修等に参加した社員が、研修内容を不参加の社員にフィードバックする。
- ・研修内容等を社内に周知徹底するため、必要に応じて当社独自の研修・勉強会等を実施する。(定例会議の活用)
- ・上記のほか、自己学習等を通じて自己研さん・知識の習得に努める。
- ・管理責任者は、社員の研修受講状況(社内でフィードバック等を行った場合はその実施状況)、当社独自研修の実施状況等を把握したうえで、それらを記録、保存する。
- ・当社では、第三者と見込客の紹介等を提携する場合は、原則として、契約書を締結する

などにより、委託先における禁止事項等を徹底する。

- ・提携先（募集関連行為従事者）が不適切な行為を行っていないか等、ルールの遵守状況について定期的なチェック等を行い、必要に応じて指導、改善を図る。

（3）自己点検等の監査（Check）

①基本的な考え方

当社は、社内規則等で定める各種ルールの遵守状況等を主体的、自立的にチェックすることの重要性等を踏まえ、以下のとおり自己点検を実施する。

②実施方法

- ・当社は、損害保険ジャパン、三井住友海上、東京海上日動が実施する代理店監査時に、各社が提供する業務運営状況点検表等を活用して、自己点検を実施し、ルールの遵守状況や業務運営状況を点検する。
※自己点検においては、募集人単位でルールが遵守されているか等も確認する。
- ・当社は、上記の点検結果を踏まえ、不備の有無等を把握するとともに、不備の是正等、必要な対策を講じる。
- ・上記の点検結果は、過去3年分を保存する。

（4）改善に向けた体制整備（Act）

上記（3）の自己点検等の監査結果や、苦情等により不備が判明した場合は、詳細な原因分析、有効な再発防止策の検討と実施により、確実に改善を図るとともに、対応履歴等を業務運営状況点検表等や、お客さまの声管理簿等に記録する。

（5）比較説明・推奨販売に関する事項

①基本的な考え方

当社は、比較説明・推奨販売に関する社内規則等を以下のとおり定め、全社員に周知徹底し、お客さまに対して適切に説明する。

②比較説明・推奨販売に関する社内規則等

当社は、損害保険ジャパン、三井住友海上、東京海上日動が提供する「募集コンプライアンスマニュアル」、「保険業法改正ガイド」等を社内規則と位置づけ、以下の推奨方針に沿ってお客さまに商品を提示・推奨する。

③当社の推奨方針

当社の推奨方針は、以下のとおり。

- ・当社メイン取扱商品の「消防設備業総合保険」については、保険契約者である一般財団法人日本消防設備安全センターの意向に基づき、全国都道府県別に3社（損害保険ジャパン、三井住友海上、東京海上日動）にて担当幹事保険会社を決定の上、共同保険にてお勧めする。
- ・本引受体制により、クレームサービスを万全な体制なものとし、また常にお客様の声に耳を傾け、お客様にお勧めする商品内容改善に不断の努力をしていく。
- ・なお、お客さまの求めにより、他の取扱商品との比較説明や他の推奨基準・理由による販売を行う場合は、法令等に則り、適切に説明・販売を行うこととする。

- ・上記の社内規則、推奨方針及び推奨販売する保険会社の商品・事務等を全社員に周知徹底するため、定期的な研修・勉強会等を通じて、教育、管理、指導を行う。
- ・管理責任者は、前項3. 体制整備における対応事項、(3) 自己点検等の監査(Check)等により、上記の社内規則、推奨方針等に沿って適切に募集していることを確認する。
- ・自己点検等の結果、不備等が判明した場合は、速やかに改善策を講じるとともに、あらためて社員への社内規則の周知徹底や、推奨方針見直しの検討等を行う。
- ・最適かつ適切なサービスの徹底を図り、顧客本位の業務運営が確保できているかどうかの「見える化」(KPI=key performance indicator 重要業績評価指標)として、当社契約の大宗を占める「消防設備業総合保険」の更改率97%を設定する。

以 上

改正 令和2年4月1日