



## 保険会社向け代理店外部監査サービス

委託代理店の客観的な品質評価を一括対応

### はじめに

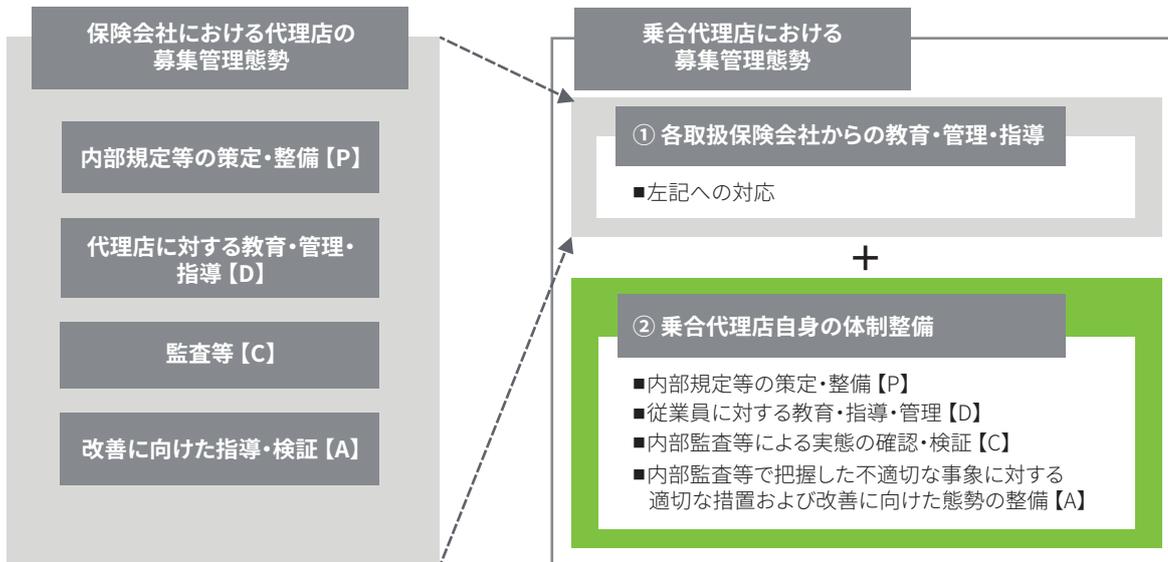
2017年3月、金融庁による「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されたことに伴い、保険募集代理店でも顧客本位の取り組みに、更なる向上が求められています。代理店の顧客本位の取り組みには、お客様への対応能力だけでなく、それを支える組織体制の構築、現業の品質向上および適切なリスクコンサルティングの活用が必要不可欠です。

保険会社においても、代理店における内部管理態勢の高度化は喫緊の課題であり、それを実現するために外部評価を積極的に取り入れることを推奨する傾向にあります。一部では既に、保険募集代理店に対し、外部評価を受審したことを手数料に反映する会社も出てきています。

デロイトトーマツでは保険会社の要請により、代理店に対して「オンサイト監査(臨店)」や「オフサイト監査(Web監査)」といった方法により、外部評価を効率的かつ効果的に実施し、代理店の内部管理態勢の高度化への支援、ひいては保険会社の求める、代理店の高い品質でのサービス提供に貢献します。

## 代理店内部管理態勢の整備・高度化の要請

先述のとおり、2017年3月金融庁による「顧客本位の業務運営に関する原則」の公表に伴い、代理店における内部管理態勢の整備・高度化の必要性が高まった結果、一部の保険会社では、経営品質や募集管理体制の整備状況を代理店手数料に反映する方向にあります。そのような潮流のなかで代理店には、保険会社からの教育・管理・指導を受けること（下図①）はもちろん、代理店自身において内部管理態勢を整備・強化すること（下図②）が求められています。代理店自身の適切かつ効果的な態勢整備には外部監査の活用が有効です。保険会社にとっては、委託代理店の態勢が整備・強化されることが安心な募集品質に繋がります。



## デロイト トーマツの外部監査サービス

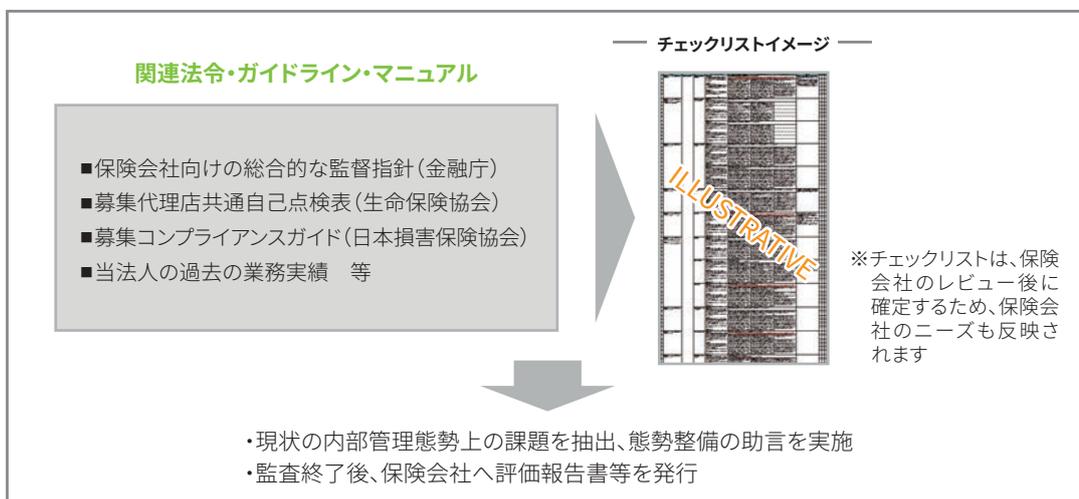
### サービス概要

デロイトトーマツで提供する「保険会社向け代理店外部監査サービス」では、臨店検査を行う「オンサイト監査」と、リモートで資料や規程類を査閲する「オフサイト評価」を想定しています。

### オンサイト監査

代理店本店、支店をオンサイトで、当法人の公認内部監査人、金融庁OB等専門家による臨店検査を実施します。監督指針や、協会マニュアルなどに加え、当法人のこれまでの保険会社の管理態勢に対する監査等のノウハウを加えたチェックリストによるオンサイト監査を行います。

また、デロイトトーマツは全国各地に拠点（東京、名古屋、大阪、福岡）を配置しており、全国的な対応が可能です。



## オフサイト監査(Web監査)

代理店より「代理店オフサイト監査項目シート」に基づいた、各種規程類、マニュアル、帳票や証跡などをネット環境にて送付いただきます。それらを、当法人の公認内部監査人、金融庁OB等専門家により適合性・運用状況を監査します。また、インターネット経由のアンケートシステムおよび会議システムを用いて遠隔の代理店に対しても効率的な監査が可能になります。

## オフサイト監査(Web監査)の実施イメージ

Web監査は、WebアンケートおよびWeb会議の2つの手続きにより実施します。



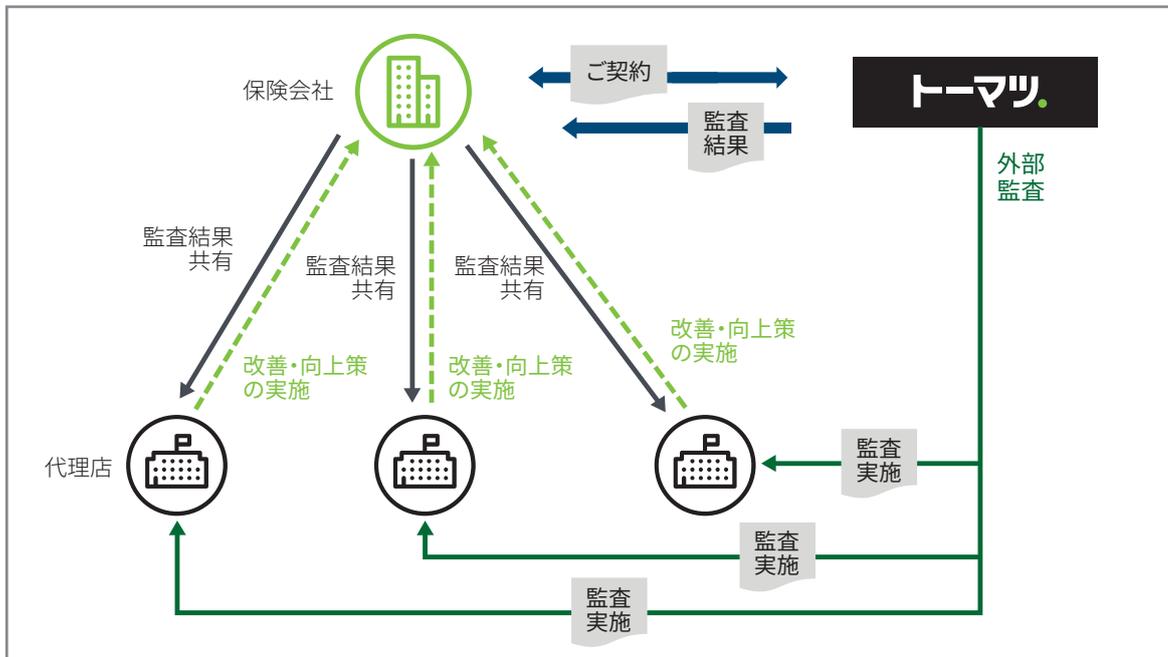
## サービスメニュー

代理店の規模・状況や保険会社のニーズに応じたサービス内容をパッケージで提供します。臨店の「オンサイト監査」、リモート対応の「オフサイト監査(規程等の確認と運用状況確認インタビューつき)」、比較的低コストの「オフサイト監査(規程類の確認のみ)」等があります。

		オフサイト(Web)監査	
	<b>オンサイト監査 (臨店)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web環境による整備状況の確認(規程類の査閲)</li> <li>Web会議システムによる運用状況の確認(インタビュー)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web環境による整備状況の確認(規程類の査閲)のみ</li> </ul>
<b>メリット</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>直接対面による監査を実施することで、確認項目に対し、確実な調査が可能(証跡などの特定を、より確実なものとする事ができる)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遠隔の代理店に対してもインタビューを実施することができる</li> <li>店舗数の制約についての柔軟性が、オンサイト監査と比べて高い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>最も安価に監査が可能</li> </ul>
<b>デメリット</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遠隔地の場合、移動時間や交通費などのコストがかかる</li> <li>多店舗の代理店の場合、全店舗の訪問は難しいため、対象店舗の選定次第で、監査結果が変わりうる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンサイト監査と比較しチェックできる内容に限界がある</li> <li>インターネット経由で情報(音声や画像)がやりとりされるため、確実なセキュリティ対策を要する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>態勢の整備状況の確認はするが、運用状況の確認は実施しないため運用のPDCAが効果的に回っているかは見えない</li> </ul>
<b>コスト</b>	高	中	低

## サービス展開のアプローチ

当サービスは、保険会社と当法人の間で「外部監査一括スキーム」を構築することで、委託代理店に広く提供することが可能です。同じ監査法人から代理店を一括で評価できるため相対的・客観的な品質評価を確認できるほか、監査結果の共有を効率的に行えるという、保険会社・代理店の双方にとってのメリットもあります。



※貴社および貴社の関係会社とデロイトトーマツグループの関係において監査人としての独立性が要求される場合、本サービス内容をご提供できない可能性があります。詳細はお問合せください。

### 有限責任監査法人トーマツ

リスクアドバイザー事業本部

Mail ra\_info@tohmatu.co.jp

URL [www.deloitte.com/jp/risk-advisory](http://www.deloitte.com/jp/risk-advisory)

【国内ネットワーク】 東京・大阪・名古屋・福岡



IS 669126 / ISO 27001

デロイトトーマツグループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイトネットワークのメンバーであるデロイトトーマツ合同会社ならびにそのグループ法人(有限責任監査法人トーマツ、デロイトトーマツコンサルティング合同会社、デロイトトーマツファイナンシャルアドバイザー合同会社、デロイトトーマツ税理士法人、DT弁護士法人およびデロイトトーマツコーポレートソリューション合同会社を含む)の総称です。デロイトトーマツグループは、日本で最大級のビジネスプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスクアドバイザー、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、税務、法務等を提供しています。また、国内約30都市以上に1万名を超える専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイトトーマツグループWebサイト([www.deloitte.com/jp](http://www.deloitte.com/jp))をご覧ください。

Deloitte(デロイト)とは、デロイトトウシュートーマツリミテッド(“DTTL”)、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人(総称して“デロイトネットワーク”)のひとつまたは複数を指します。DTTL(または“Deloitte Global”)ならびに各メンバーファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体であり、第三者に関して相互に義務を課しまたは拘束させることはありません。DTTLおよびDTTLの各メンバーファームならびに関係法人は、自らの作為および不作為についてのみ責任を負い、互いに他のファームまたは関係法人の作為および不作為について責任を負うものではありません。DTTLはクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は[www.deloitte.com/jp/about](http://www.deloitte.com/jp/about)をご覧ください。

デロイト アジア パシフィック リミテッドはDTTLのメンバーファームであり、保証有限責任会社です。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジアパシフィックにおける100を超える都市(オークランド、バンコク、北京、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、大阪、ソウル、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む)にてサービスを提供しています。

Deloitte(デロイト)は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、リスクアドバイザー、税務およびこれらに関連するプロフェッショナルサービスの分野で世界最大級の規模を有し、150を超える国・地域にわたるメンバーファームや関係法人のグローバルネットワーク(総称して“デロイトネットワーク”)を通じFortune Global 500®の8割の企業に対してサービスを提供しています。“Making an impact that matters”を自らの使命とするデロイトの約312,000名の専門家については、([www.deloitte.com](http://www.deloitte.com))をご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、デロイトトウシュートーマツリミテッド(“DTTL”)、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人(総称して“デロイトネットワーク”)が本資料をもって専門的な助言やサービスを提供するものではありません。皆様の財務または事業に影響を与えるような意思決定または行動をされる前に、適切な専門家にご相談ください。本資料における情報の正確性や完全性に関して、いかなる表明、保証または確約(明示・黙示を問いません)をするものではありません。またDTTL、そのメンバーファーム、関係法人、社員・職員または代理人のいずれも、本資料に依拠した人に発生した直接的または間接に発生したいかなる損失および損害に対して責任を負いません。DTTLならびに各メンバーファームおよびそれらの関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。

Member of  
Deloitte Touche Tohmatsu Limited

© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.  
2020.08\_0334