

IT 関連業務プロセスの進化と保険事業をめぐる企業倫理上の課題

明治大学 中林 真理子

1. 問題の所在と限定

保険会社をめぐる企業倫理上の課題事項のうち、過去10年でのIT関連業務プロセスの進化に伴い新たに出現、または深刻化した事項を整理する。そして募集業務に起因する課題が従来とは異なる形で出現し、今後もさらに複雑化しうることを指摘し、対応策の在り方について検討する。

2. IT 関連業務の進化に伴う倫理的課題事項の変容

(1) 倫理的課題事項の整理

IT 関連業務プロセスの進化により、技術的に実現可能になったことは多い。その反面、技術的に実現可能であるものの、実現するうえで価値が対立していたり、抛るべき価値が明確でないため倫理的な問題を伴う事態も増加している。その多くは、法的基準は満たしているものの、厳密には倫理的問題が残っている、さらには法的規制が追いついていない課題である。さらに、法的基準は満たしているものの、「違法行為との境界に位置し、倫理的には問題が残っている」課題は、法改正や新たな法的基準が設定されても、根本的な解決には至らない。加えて、課題として認識されているものの、対応できていなかったり、認識すらされていない課題も存在しているであろうことに留意する必要がある。

保険事業をめぐる倫理的課題としてこれまで最も問題視されてきたのは、保険募集時の顧客の個人情報の取り扱いをめぐるものであった。しかし、IT 関連業務プロセスが進化し、加えて販売チャネルが多様化してきたことで、重視される情報の質に変化が生じてきている。さらに、個人情報保護法の改正や、ビッグデータの活用が促進されることにより、今後も倫理的課題がさらに変化し続けることが予想される。

また、IT 関連業務従事者は、これまでは顧客との直接的接点は少なく、個人情報の取り扱いに関する倫理的課題に直接的に関与する存在とは言い切れなかった、しかし、顧客接点システムを担当することから、販売従事者と同様の倫理的課題に対応する必要が生じている。その上で、組織内技術者としての専門職倫理という従来からの深刻な問題にも直面し続けている。

そこで、IT 関連業務プロセスの進化により生じた、募集業務に起因する新たな倫理的課題について二つの事例を示し、検討していく。

（2）販売従事者の保険契約締結時の説明をめぐって

タブレット型端末の普及等により、販売従事者が顧客の目の前で取引を即時に完了させられる仕組みが確立してきた。その一方、契約締結までの過程での顧客への説明は契約者保護の観点から厳格化され、段階ごとに合意を求めるプロセスが定着し、申込み手続きにはそのものにはむしろ時間を要するようになっている。また、販売従事者は、画一的ではなくさまざまな補償を組み合わせて、顧客のニーズにより合致した商品を提供することができるようになってきているが、法的責任とは関係なく、保険以外の金融商品など周辺知識を含めたより高度な知識が必要となる。

さらに保険業法改正により、今後意向確認義務が導入されること踏まえると、顧客に対して「最低限求められる対応」はさらに高度化し、法的基準が追いつかない状態が続くことは確かで、最終的には倫理的基準による判断が求められることになる。

（3）IT技術の進化と高齢化対応

IT技術の進展は、高齢者にとって快適なバリアフリーな環境を拓いている。しかし同時に、その急速な変化に対応しきれない高齢者も少なくない。保険募集をめぐっては、ペーパーレス化が進み、インターネットにアクセスできることを前提とする顧客サービスが一般化する反面、昔ながらの対応を求める高齢者も確実に存在し続けている。現在は移行期であり、今後さらにIT技術が進化し、誰もがストレスを感じることなく最新技術の恩恵を享受できるレベルに達するとしても、IT技術を駆使した効率的な顧客対応をどこまで追求すべきかは現在直面している深刻な倫理的課題と言える。

3. 対応策の指針

IT技術の進展が業務プロセスを進化させた結果、多くの関係者の利害が対立し、効率性だけでは割り切れない事態を引き起こすことは今後も想定される。このような場合でも、顧客である契約者に不利益が及ばないことを最優先する姿勢を貫くことが、最終的には企業の存続につながるものと考えられる。