

事務局提案資料

# 代理店の業務品質に関する 第三者評価制度について

～個別論点に関する整理資料～

2024年10月21日

本資料は、9月25日開催の第1回「代理店業務品質評価に関する検討会」(以下「検討会」という。)での事務局提案資料に関し、委員から発言のあった論点、意見受付窓口<sup>(注)</sup>に寄せられた意見、および損保各社からの問題提起等を踏まえ、個別論点ごとに考え方や検討経緯等を整理したものである。

(注) 損保協会のホームページに特設サイト「代理店業務品質評価」を設置(9月19日)し、検討会の開催状況等(議事資料など)を公表して、意見受付を行っている。

特設サイトURL:<https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/index.html>

1. 第三者評価制度の位置づけ
2. 評価基準のあり方および適用範囲の考え方
3. 運営体制に関する検討
4. 自己点検チェックの取組み
5. 結果公表、監督当局との情報連携
6. 通報等窓口の運用イメージ
7. その他

# 1. 第三者評価制度の位置づけ①

➤ 代理店指導等の実効性確保のため、最も重要となるのは保険会社における保険募集管理態勢の再構築であり、第三者評価制度は、**保険会社の代理店指導等を「補完」する仕組み**と整理される。

- ✓ 第三者評価は、第三者が保険会社に代わって代理店指導等するものではない。
- ✓ 一方で、特に大規模代理店については、保険会社による適切な指導等が行われないうおそれがあるとして、それが有効に機能する仕組みづくりが求められている。  
(評価基準に関しては、すべての代理店で活用できるものを検討する。)

<有識者会議報告書における指摘(同報告書より抜粋)>

## 1. 大規模代理店に対する指導等の実効性の確保

こうした実態を踏まえ、まずは、損害保険会社においては、…保険代理店に対する指導等が適切に行われるよう、保険募集管理態勢を再構築し、その実効性を確保すべきである。

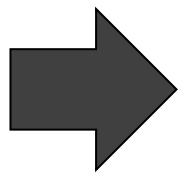
また、保険代理店に対する金融庁及び財務局のモニタリングについても、…強化すべきである。

その上で、損害保険会社による保険代理店に対する指導等を補完する枠組みの構築を検討すべきである。…第三者評価を検討するに際しては、それを実効的に機能させる観点から、以下のような点にも留意する必要があるとの指摘もある。

- － 特に、損害保険会社による適切な指導等が行われないうおそれのある大規模な保険代理店等に対して有効に機能するような仕組みや、それ以外の保険代理店への指導等においても損害保険会社が活用できる評価基準を検討すること
- － 評価基準や項目については、評価される側の保険代理店等の関係者を含めて、十分に検討する必要があること

# 1. 第三者評価制度の位置づけ②

- このため、第三者評価制度は、基本的には「代理店指導等の延長」と位置づけられ、保険会社にあっては主体的な参画が求められる。
  - ✓ 保険会社が主体的に検討するものであっても、第三者評価の実施に関しては、それが公正かつ適切に実施されるよう、中立的な制度運営が必要。
  - ✓ 代理店自身の取組みによって完結する制度設計としない(保険会社の積極的な関与を求める)ため、代理店における「自主規制」の構図にはならない。
- こういった関係性のもと、第三者評価制度がより実効的に機能するためには、**保険会社における本制度への理解とともに、制度の活用に向けた動機付けが重要**と考えられる。



たとえば、今後、監督当局に対し、保険会社が第三者評価制度や業界共通の評価基準を活用するよう促す方策について、検討を求めることも考えられる。

## 2. 評価基準のあり方および適用範囲の考え方①

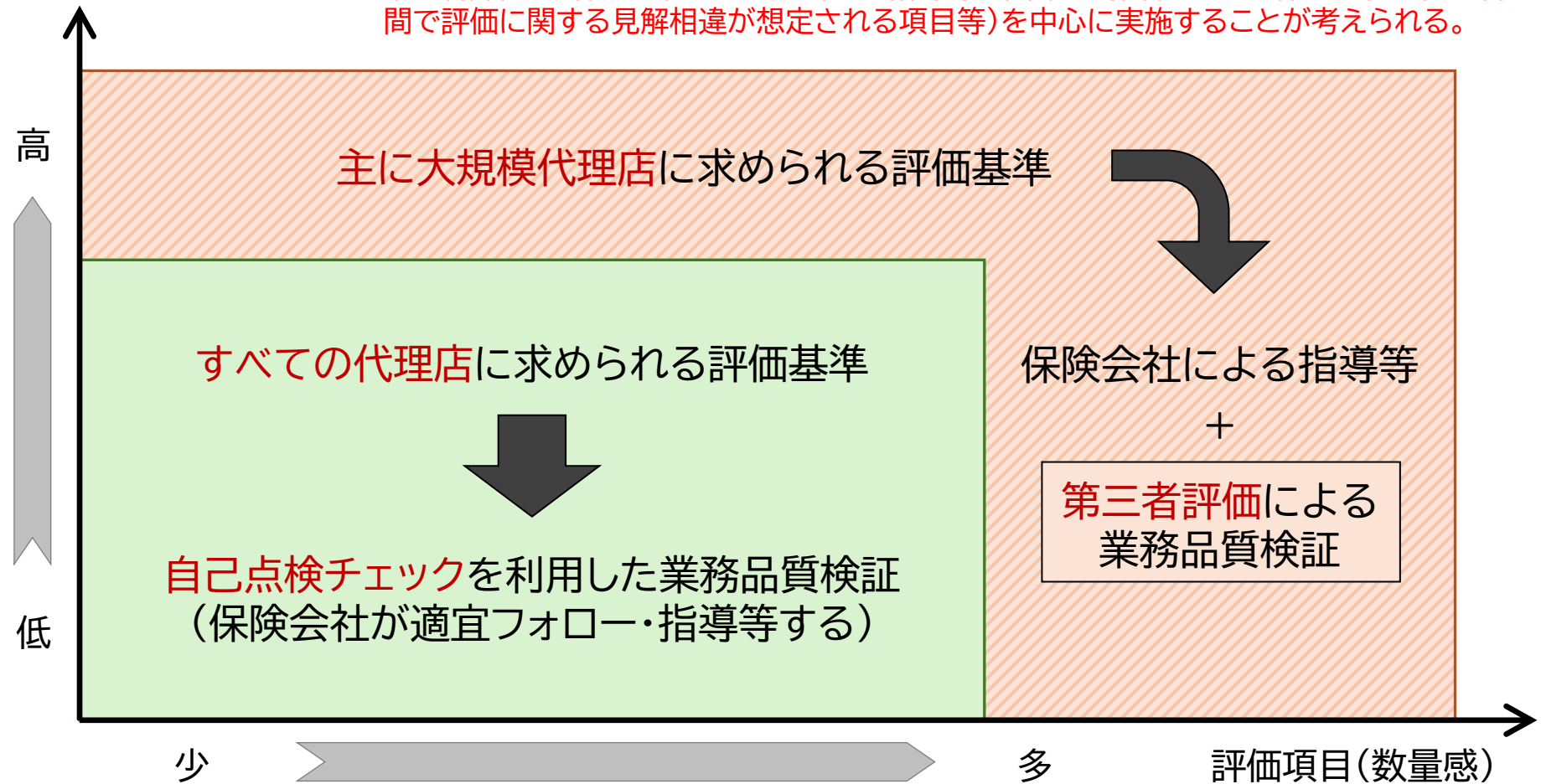
- まず、「**評価基準**」は**業界共通**、すなわち、すべての代理店に適用可能なものとして作成する。
  - ✓ 「評価基準」は、代理店における自己点検チェック(業界共通部分)に連動させるほか、保険会社の代理店指導等においても活用される想定。
  - ✓ 業界共通の評価基準を用いた「第三者評価」の対象については、大規模代理店を中心としつつリスクベースで中小代理店も抽出する。
- その上で、**代理店の規模や特性に応じた評価基準**(評価の項目および指標)とする。具体的には次の要素があり、これらの組み合わせによって、機械的・画一的な適用とならないよう運用する。
  - すべての代理店で共通の評価項目・評価指標とするもの。(例:代理店登録・届出状況)
  - 特定の代理店を対象とした評価項目とするもの。(例:比較推奨販売など乗合代理店向けのもの、本業との利益相反管理など兼業代理店向けのもの)
  - 同じ評価項目の中で評価指標(レベル感)を調整するもの。(例:個人情報管理態勢)
- 評価基準の内容は、顧客本位の業務運営の観点で**最低限必要な業務品質が確保されているか**を判定できるようなものとする。

## 2. 評価基準のあり方および適用範囲の考え方②

- 評価基準の適用対象と第三者評価の関係イメージは次のとおり。

評価指標(レベル感)

※第三者評価は、保険会社による実効的な指導等が困難な局面(たとえば保険会社と代理店の間で評価に関する見解相違が想定される項目等)を中心に実施することが考えられる。



### 3. 運営体制に関する検討

- 第三者評価における「第三者」とは、**当事者が評価に関与しない**関係を言い、個別に見た場合、ある代理店の評価に際して、当該代理店の所属保険会社がその判断に関与しないことを言う。
- これを制度として運営する方法(第三者機関のあり方)は各種あり、選択肢も1つに限定されないが、**サステナブルであることは重要な要素**となる。

運営方法	特徴	備考
業界団体(損保協会)が制度運営する方法	● 損保協会は損保会社(代理店指導等の主体)を会員とする組織であり、代理店評価に関する実務・知見を共有しやすい。	中立性を確保するため、業界団体機能から独立した運営とする。
業界団体以外の組織(別法人)が制度運営する方法	● 外形的に中立性をアピールしやすい。 ● 必要な要員やコストを調達する必要がある。	ガバナンスのあり方によっては、中立性が阻害されたり、安定的な運営に支障が起きたりする。

- 特に、保険会社の代理店指導等を補完する仕組みとしての「第三者評価」を考えた場合、第三者機関と保険会社の関係も重要な要素となる。
  - ✓ 保険会社は、制度理解と共通認識のもと、第三者機関の運営等に協力的であること
  - ✓ 第三者機関は、評価運営の成果を適切に保険会社(業界)に還元できること 等



## 4. 自己点検チェックの取組み

- 「自己点検チェック」は、代理店の体制整備義務の一環の位置づけで、現状、多くの保険会社では、代理店の自律的な取組みとして実施している。
- 一方で、それが形式的なものにとどまり、形骸化しているとの声もある中で、実効性の向上が大きな課題の1つとなった。
- したがって、**自己点検チェックを第三者評価制度の基礎的部分に位置づける**とともに、保険会社に以下の対応を促してはどうか。

- 自己点検チェックは、引き続き、代理店における体制整備に関するPDCAを主体的・自律的に推進するためのツールの1つとしつつ、今後は、顧客本位の業務運営の検証材料として、**保険会社(乗合代理店の場合の非代申会社を含む)の代理店指導等においても活用する。**
- 保険会社の代理店指導等においては、単に個々の点検項目ができているかどうかの確認にとどまることなく、それらの意義や真の意味での顧客本位の実現・実践に向けて、**代理店との対話を可能な限り繰り返す。**

- 代理店に対する消費者の信頼維持・向上に資する透明度の高い第三者評価制度とするため、**制度の運営状況は、適時・適切に情報開示する。**
  - ✓ 制度の運営状況は、第三者評価(自己点検チェックを含む)の実施状況、不適切事例の通報等の受付状況、評価基準の見直しや業務改善検討の状況などが想定される。
- このうち、第三者評価の結果公表に関しては、**消費者に与える影響を十分に考慮する必要がある**ため、情報開示の目的を含め、具体的にどのような情報を開示するかについては改めて整理する。
  - ✓ 代理店の優劣評価やランク付けを目的とした制度ではないため、結果公表が消費者に誤ったメッセージとして伝わらないよう留意する必要がある。
  - ✓ 第三者機関として事実認定に限界があることを踏まえ、公平を期すため、基本的には事実在即した内容の開示とする方向。
- また、**監督当局との情報連携**により、第三者評価の実効性を向上させる。
  - ✓ 第三者機関としての対処に限界がある場合は、適宜、当局の監督権限に委ねる。
  - ✓ 制度運営に伴う負担が過重とならないよう、関係者間での適切な連携が必要。

➤ 不適切事例の早期発見・是正および未然防止のための**情報提供窓口(通報等窓口)**の運用は、次の整理に沿って、今後、具体的な仕組みを検討する。

- ✓ オンライン受付窓口を設置する。
- ✓ 受付区分は下表のとおりとし、あらかじめ受付要件を定めて公表する。
  - 消費者からの通報等を対象とし、損害保険に関する一般相談や損害保険会社・代理店に対する苦情である場合は専用窓口(そんぽADRセンター)を案内する。
  - 匿名での通報等に対する回答は行わない。
  - 内部告発は受け付けない(公益通報者保護法に基づく制度運営とはしない)。

受付区分	通報等の内容
通報	第三者機関に対して、不適切事例の通知を行うもの。 ※被害に遭った具体的な事実の通知を伴う場合
相談	第三者機関に対して、不適切事例に関するアドバイスを求めるもの。
情報提供	第三者機関に対して、不適切事例に関する情報を提供するもの。

※情報提供に関しては、評価基準の見直し検討に役立てるため、業界関係者(損保会社社員や代理店)からの業界ガイドラインの運用上の疑義事例等も、一定の条件付きで受付可とする。

➤ 第三者機関では、通報等窓口の運用状況を定期的に確認する。

- 第三者評価制度の創設に関連して、以下の観点についても課題として認識されたため、今後、業界内で適切に検討を行う必要があると考えられる。
  - 損害保険における「顧客本位の業務運営」に関する整理
  - 募集人教育・試験制度の充実・高度化
  - 損害保険に関する消費者からの苦情等のさらなる分析・活用
  - 消費者に対する損害保険に関する教育や啓発・情報発信