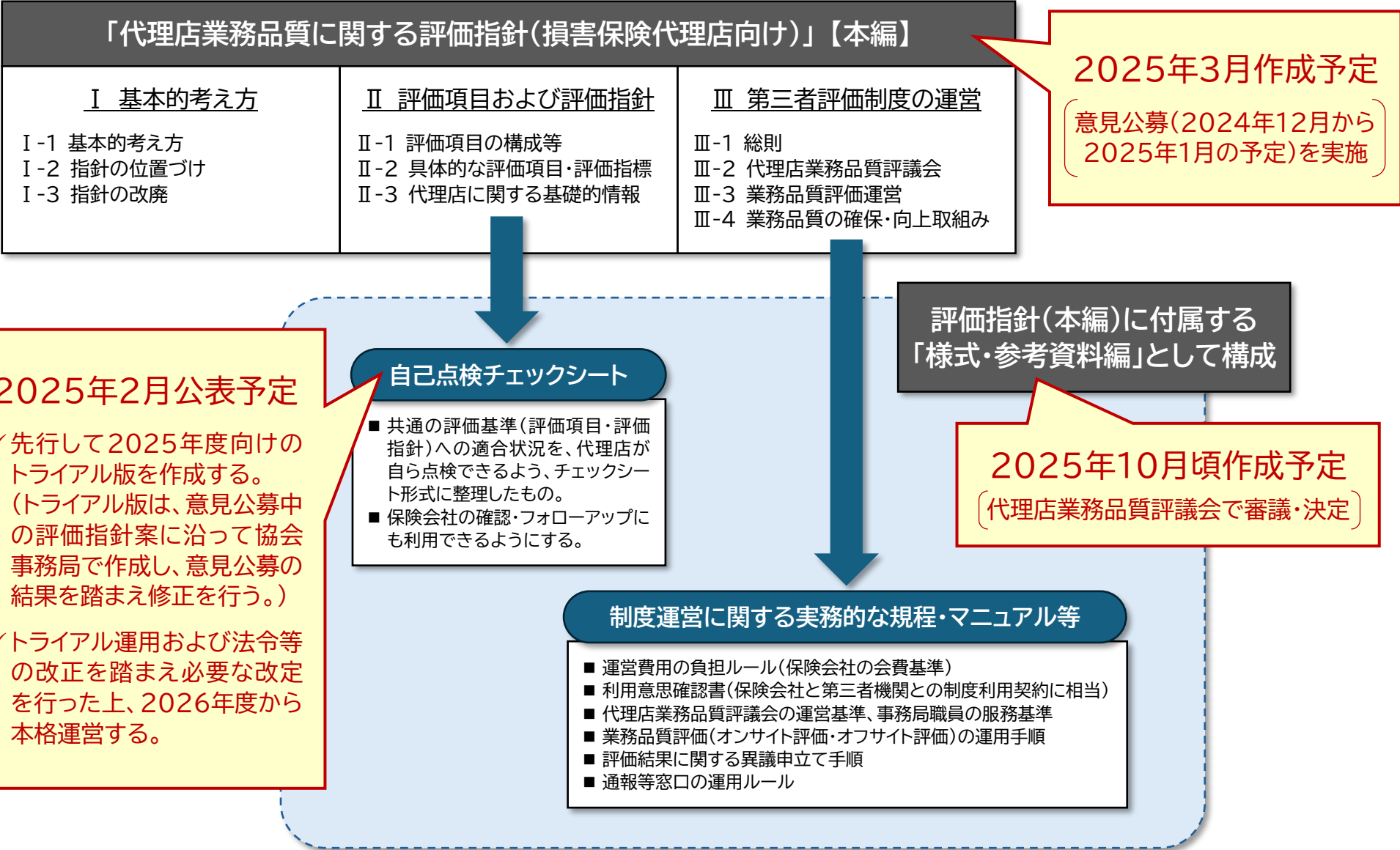


## 第2回検討会での主な意見交換事項に関する対応方向性について(案)

項目	主な意見等	対応方向性
① 制度の位置づけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者評価制度の実効性を確保するため、法的な裏付けがあった方がよい。</li> <li>・第三者評価制度は当局による監督を補完する意味合いもあると考える。</li> <li>・当局による監督の枠組みの1つに位置づけられることが重要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金融ADR制度や他業態の事例を参考に、保険会社に制度の活用を促す実効的な方策について、金融庁と協議していく。</li> </ul>
② 損保会社の取組み姿勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>・損保各社が会社を挙げて制度を活用し、必要な改善に取り組むことが重要である。</li> <li>・損保会社の代理店指導等の状況についても、何らか確認・検証する必要がある。</li> <li>・損保会社によって代理店指導等に濃淡があるのではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・制度運営の中で第三者機関として把握することとなる損保各社の代理店指導等の状況については、適宜業務改善等に活用する運用とする。</li> </ul>
③ 制度の理解促進・周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者評価制度の検討に至った背景等が十分に理解されていないと感じる。</li> <li>・制度運営の第三者性についても理解されるための努力が必要。</li> <li>・利益相反管理や公正競争確保など、今回の制度における重要なポイントを消費者にしっかり伝える必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価指針案の意見公募に向けて、制度案の概要等を簡潔に整理した資料を作成する。</li> <li>・また、制度導入に際しては周知ツールを作成し、制度の早期定着を図る。</li> </ul>
④ 評価基準	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まずは消費者の利益が守られているかどうか、顧客本位の対応ができているかという観点をベースとし、そのうえで大規模代理店についてはプラスアルファを求めてはどうか。</li> <li>・業務品質という観点では法令遵守だけでは足りず、便宜供与や利益相反などの新たな課題にも対応していく必要がある。</li> <li>・募集時の対応だけでなくアフターフォローに関する事項も充実させる必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要と考えられる評価項目はできる限り取り入れたうえで、別途「自己点検チェックシート」を作成して、2025年度のトライアル運用を通じて実用可能かどうかを検証し、評価指針改定を含めて改善・充実させていく。</li> </ul>
⑤ 公正な制度運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者評価の重点対象(保険会社による代理店指導等が困難な局面)について、線引きが恣意的にならないようにすべき。</li> <li>・消費者にも分かりやすい制度となるよう、苦情等も分析・活用してはどうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どのような評価項目を重点対象とするかに関しては、制度の運営状況や苦情等の内容を踏まえ、評議会において方針を決定・開示する。</li> </ul>
⑥ 結果公表・当局連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事実を丁寧に扱うことが重要であり、個別事象の公表は慎重に進めるべき。</li> <li>・良い取組みについてもフィードバック等することが重要である。</li> <li>・当局との情報連携はタイムリーに行うべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・結果公表は、主として制度運営の透明性確保の観点で必要なものを中心とする(個別事象の公表は悪質事例に限定する等)。</li> <li>・当局連携や通報等窓口について、運用に関する整理は意見公募の対象とは切り離して慎重に検討したうえで、評議会でも審議・決定する。</li> </ul>
⑦ 通報等窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者だけでなく代理店からの意見等も受け付けた方がよい。</li> <li>・利用する消費者にとって負担とならないよう、分かりやすい案内・手順とするべき。</li> </ul>	
⑧ 評価指針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・構成の見直し・工夫や、第三者機関名での作成を検討してはどうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価指針の構成を含め、第三者機関が正式に設置された段階で改めて検討・整理する。</li> </ul>

# 「代理店業務品質に関する評価指針(損害保険代理店向け)」の構成イメージ



## <「自己点検チェックシート」の設問イメージ例と作成にあたっての検討ポイント>

- ◎ 「自己点検チェックシート」は、①代理店が体制整備に関するPDCAを主体的・自立的に推進するツールの1つとして、評価基準への適合状況について自ら点検を行うとともに、②保険会社では代理店指導等において活用するために作成・運用する。
- ◎ 「具体的な設問」は、各項目について、評価指針に沿って、必要な体制整備が図れているかどうかを確認する趣旨で設問設定する。
- ◎ 別途、各設問に達成条件(証跡資料に網羅されるべき内容)・未達成例を示し、恣意的な判定がされないよう工夫する。

### (例1) 便宜供与

[具体的な設問](以下、一部抜粋)

1. 便宜供与に関し、以下の事項について、募集人に徹底(年1回以上の研修実施等)している。
  - ✓ 保険会社との間において、便宜供与等の金額・数量等に応じて挙績の配分に関して約定する行為や、保険会社に対する物品の販売をはじめとする各種便宜供与に関して達成基準を課す行為を行ってはいけないこと。
  - ✓ 保険会社に対して、一般的な社会通念を超えて本業の物品・サービス等を購入することや購入先として紹介することを求めてはいけないこと。
  - ✓ 所属保険会社が策定している便宜供与に関する規定等(※)に従って、適切に対応すること。  
※保険会社社員による代理店業務の代行・保険会社からの出向者派遣・政策保有株式を含む。
2. 管理している意向把握・確認および比較推奨販売に係る記録や証跡等について、店主等(担当募集人以外の第三者)が、定期的に確認し、保険会社からの便宜供与に応じた募集行為が行われていないことを確認している。また、必要に応じて募集人への指導を実施している。

個別取引の状況確認は、基本的には各社(代理店または損保会社)の監査等において実施されるべきものであり、本制度では体制整備の確認に主眼を置く。

検討ポイント①

はい  
/  
いいえ

検討ポイント②

設問設定の趣旨に照らして概ね違和感のない設問となっているかどうか。  
※他の項目も同様

評価指針

【主な着眼点】

保険会社からの不適切な便宜供与等の金額・数量等に応じて、顧客に対する推奨商品を決定するといった行為を行っていないか。

【評価指標】

- (1) 保険会社と代理店・募集人との間において、便宜供与等の金額・数量等に応じて挙績の配分に関して約定する行為(明示的であるかどうかを問わない。)や、代理店・募集人から保険会社に対する物品の販売をはじめとする各種便宜供与に関して達成基準を課す行為(明示的であるかどうかを問わない。)を行っていない。
- (2) 保険会社に対して、一般的な社会通念を超えて本業の物品・サービス等を購入することや購入先として紹介することを求めていない。
- (3) 所属保険会社が策定している便宜供与に関する規定等(※)に従って、適切に対応している。  
※保険会社社員による代理店業務の代行・保険会社からの出向者派遣・政策保有株式を含む。
- (4) 店主等は、募集人が便宜供与に関し、不適切な行為を行わないよう教育・管理・指導を行っている。
- (5) 店主等は、募集人が便宜供与に関し、不適切な行為を行っていないか確認している。

### 検討ポイント③

「はい／いいえ」の形式ではなく、たとえば複数段階評価にする方が望ましいか。

- 例)・できている  
 ・概ねできている  
 ・あまりできていない  
 ・できていない

\*それぞれの段階に応じた基準を設けることになるが、判断のバラつきが生じ得るデメリットもある。

### (例2) 利益相反管理

[具体的な設問](以下、一部抜粋)

1. 代理店内における顧客の利益または信頼を損ね得る事業を特定したうえで、以下の事項を包含した管理方針を策定・開示している。  
 [利益相反取引等の特定方法／利益相反取引等の類型／利益相反管理の方法／利益相反管理の体制]
2. 利益相反に関する自店の管理方針を、募集人に徹底(年1回以上の研修実施等)している。

はい  
/  
いいえ

#### 評価指標

##### 【主な着眼点】

(他業との間に利益相反が生じ得る兼業代理店の場合)利益相反に係る管理方針を策定・開示し、防止しているか。

##### 【評価指標】

- (1) 募集人は、利益相反に関する自店の管理方針に基づいて、適切に対応している。
- (2) 店主等は、代理店内における顧客の利益または信頼を損ね得る事業を特定したうえで、その管理方針を策定・開示している。
- (3) 店主等は、募集人が利益相反に関する自店の管理方針を理解し、防止するための教育・管理・指導を行っている。
- (4) 店主等は、募集人が利益相反に関する自店の管理方針を理解し、適切に対応していることを確認している。

### 検討ポイント④

簡易的に判定するため、たとえば数値指標を用いることは考えられるか。

例)「苦情発生件数・対応率」により判定する等

\*簡便かつ負担軽減につながるメリットがある一方、本質的な点検・評価となりにくいデメリットもある。

### (例3) 苦情の対応・管理

[具体的な設問](以下、一部抜粋)

1. 苦情の定義や苦情の受付・顧客対応・報告ルートの一連の流れが明文化されている。
2. 苦情について申出内容・対応履歴を記録するとともに、対応もれが発生しない態勢(チェックリストや役職者による確認等)を整備している。

はい  
/  
いいえ

#### 評価指標

##### 【主な着眼点】

苦情の対応・管理を適切に行っているか。

##### 【評価指標】

次のような対応を行うなど、受け付けた苦情等を適切に記録し、自店内での共有や原因分析等を行う態勢を整備している。

- (1) 顧客対応を要する案件については、所属保険会社と連携のうえ、適切に対応する。
- (2) 保険会社への報告が必要な苦情については、所属保険会社に報告する。
- (3) 申し出内容および対応結果を苦情受付簿または代理店システム等に記録・保存する。
- (4) 所属保険会社から連携された苦情のうち、顧客対応を要する案件については苦情受付簿または代理店システム等に記録・保存する。
- (5) 苦情等について共有や改善策を徹底するための勉強会を実施している。