

代理店業務品質評議会(第1回)議事概要

一般社団法人日本損害保険協会

1. 日時

2025年7月9日(水) 17時15分～18時10分

2. 場所

損保会館16階 理事会室

3. 出席者

〔議長〕 嶋寺議長

〔副議長〕 中出副議長

〔委員〕 古笛委員、永沢委員、唯根委員、大知委員、宇田川委員

4. 議題

(1) トライアル運用の取組み状況について【報告事項】

(2) 本格運用に向けた対応について【審議事項】

ア. 自己点検チェックシート

イ. フォローアップ点検

ウ. 「最低品質検証」の考え方について

5. 配付資料

資料1 トライアル運用の取組み状況について

(別紙) 保険会社との対話の実施について

資料2 意見公募に向けた対応方向性～自己点検チェックシート・評価指針～

資料3 フォローアップ点検～本格運用に向けた取組み状況～

資料4 業務品質評価運営における「最低品質検証」の考え方について～社会から信頼される魅力ある損害保険代理業の実現に向けて～

6. 議事等

(1) トライアル運用の取組み状況について

事務局から、資料1「トライアル運用の取組み状況について」に沿って報告があった後、意見交換を行った。各委員の意見要旨は次のとおり。

●本評議会の開催頻度について、今後、年2回から変更することも考えられるか。

●評議会開催頻度は、中立性の確保の観点で、年2回では少ない印象である。そんぽADRセンターでの会議運営を参考に、原則、年4回とし、柔軟にオンラインや書面での開催方法も取り得ると考える。

●特に、制度運用開始当初は軌道修正が必要となることも想定されるため、年4回程度は必要だと思う。回数にこだわらず、状況を踏まえて柔軟に運営する必要があるのではないか。

●四半期に1回程度の開催とすること、また、状況に応じて書面開催ということに賛同する。

●制度運用の初年度は審議事項の重要度が比較的高いことから、原則年4回開催として柔軟な方法で実施し、今後、時間の経過とともに簡易的な運営方法も織り交ぜながら開催していく方法が合理的だと思う。

(事務局)本評議会の開催頻度については、いただいたご意見を踏まえて検討する。

●本制度の活用予定に関し、損保会社へアンケートを実施したとのことだが、未回答の会社についてはどのような見通しか。

(事務局)未回答の損保会社に対しては、事務局で状況を確認予定である。

●保険会社との対話を踏まえた今後の課題について、インターネット募集等を行う代理店の実態把握、および、評価指針や自己点検チェックシートへの反映要否の検討に関し、現時点でのスケジュールや方針があれば知りたい。

(事務局)今後、トライアル運用の結果等を踏まえて検討する。

●自己点検チェックシートは、代理店の特性に応じて内容を区分する方法も取り得ると考える。今後、ツールの工夫についても、可能な限り検討していただきたい。

●インターネット募集を行う保険会社はどの程度あるのか。

●インターネット募集および電話募集に特化したダイレクト系の損保会社であっても、一定数、代理店を持つ例もあると認識している。インターネット募集の市場のマーケットとしては少しずつ拡大している。

●インターネット募集といっても、様々なパターンがあると認識している。たとえば、重要事項説明はインターネット上で行うため、実際には代理店自身に対応しないケースなど、限られた業務を請け負う代理店に対して、現行のチェックシートの全項目を対象とすることは実態にそぐわないこともあるかと思う。一方で、委託の範囲は様々なパターンがあり、明確に区分することは難しいと感じる。

●伝統的な対面募集を行う代理店だけでなく、インターネット募集利用の面でも様々な代理店が存在し、今後も多様化していく可能性がある。そのため、募集形態の実態について、よく確認していく必要がある。

(2) 本格運用に向けた対応について

ア. 自己点検チェックシート

事務局から、資料2「意見公募に向けた対応方向性～自己点検チェックシート・評価指針～」に沿って説明があった後、意見交換を行った。本件については提案どおりの内容で了承された。各委員の意見要旨は次のとおり。

- トライアル運用期間の自己点検チェックの取組みについて、特に乗合代理店ではどのように取り組まれているのか。

(事務局) 2025年度版のチェックシートを利用した取組みについて、既に代理店に案内している損保会社があり、すでに取組みを開始している代理店がある一方で、これから代理店に案内を実施予定とする損保会社もあり、未着手の代理店も一定数存在するものと思われる。

- 乗合代理店の場合、業界共通のチェックシートについては、1つ回答すればよい運用になっているのか。

(事務局) 本格運用開始後は、業界システム上で回答した結果がすべての乗合会社に連携されるため、代理店が1つ回答すればよい運用となる。トライアル運用期間では、従来どおりの自己点検の取組みとなることから、複数の損保会社に同一の回答を提出いただくこともあり得る。

- トライアル運用における自己点検チェックの取組みについて、現時点で代理店から意見や反応が寄せられているようであれば知りたい。

(事務局) 現時点では、損保協会ホームページに掲載している意見受付窓口にて、自己点検チェックシートに関する照会等は寄せられているが、意見や反応といった内容は寄せられていない。

- 代理店からの意見や反応を注視して進めていく必要があり、事務局には情報収集いただき、制度設計の参考としたい。

- 自己点検には時間がかかるといった声を耳にすることがあるが、初回は時間を要する可能性はあるものの、毎回、同じ時間がかかるものではないと思う。

- 自己点検は従来から取り組まれていたものであり、特に専業代理店からは納得している声も多く、前向きな受け止めが多いと感じる。

- 自己点検は代理店の規模が大きいほど、実態把握等が課題であると想像できる。代理店におけるリスク管理の観点から、自己点検の取組みがコンプライアンスマネジメントにも活きることを発信していくとよいと思う。
- 自己点検チェックは代理店を守るための取組みでもある。代理店が形式的に取り組むような状況になるのは望ましくない。
- 意見公募の対応方向性について、第1弾(2025年7月～8月)では、自己点検の取組みを開始していない代理店もあり、2025年度版のチェックシートに関する意見出しは難しい場合もあると思う。

(事務局)そういったケースも想定し、2段階での意見公募を実施する。

- 今後、監督指針の改正等が行われることも踏まえ、10月頃にそれを反映したチェックシートの改定案を出すような形にせざるを得ないと理解した。

イ. フォローアップ点検

事務局から、資料3「フォローアップ点検～本格運用に向けた取組み状況～」に沿って説明があった後、意見交換を行った。本件については提案どおりの内容で了承された。各委員の意見要旨は次のとおり。

- フォローアップ点検における第三者機関としての関わりについて、評議会委員が直接フォローアップ点検に関わるのは難しいことから、評議会では方針について議論するといった実質的に効果があるような仕組みづくりとして、提案いただいたものと理解した。
- フォローアップ点検の評価に関し、本評議会では個々の点検内容ではなく、点検方針や点検結果の表現等について確認するのか。

(事務局)運用等、詳細については今後検討する。

- フォローアップ点検の評価に本評議会が関わることについて違和感はないが、点検結果の内容や伝え方については、どのような形で結果を伝えるべきか等、各論の検討が必要と認識している。
- フォローアップ点検方針(コンセプト)の考え方に違和感はなく、第三者から見た現在の良し悪しではなく、代理店自身で考えてもらうといった視点を盛り込んでいる点がよいと思う。
- 点検結果報告書の作成では、実効性の面や保険会社との対話に役立つか等、形式的に陥らないようなものになることが期待されており、非常に重いものであると感じた。

●本評議会では、点検結果報告書のほか、点検に関する情報を取りまとめた資料を提示し、報告書への記載の取捨選択をするものだと思う。

●フォローアップ点検の評価について、点検方針に沿っているかという視点も重要であるが、点検結果報告書の内容が第三者の視点から見て問題ないかを確認することも、第三者機関としての機能なのではないかと感じた。

(事務局)第三者機関で確認することが制度の肝であり、評議会の意見を取りまとめ反映することは必須だと思っている。一方で、本評議会の開催頻度や結果報告通知のタイミング等、スケジュールの組み方については検討中であり、引き続き議論していきたい。

●本格運用も見据えると、全ての内容を確認していくことには限界があるので、ポイントを絞って関わるのが現実的である。

ウ.「最低品質検証」の考え方について

事務局から、資料4「業務品質評価運営における『最低品質検証』の考え方について～社会から信頼される魅力ある損害保険代理業の実現に向けて～」に沿って説明があった後、意見交換を行った。本件については提案どおりの内容で了承された。各委員の意見要旨は次のとおり。

●新しいことを決めるというものではなく、今後各論の検討に向けて、これまで使用している言葉について共通認識を持つための整理であると理解した。

●本制度において確認するのは、「最低限必要な業務品質」であるが、制度が目指すものはもっと広く、未来志向であることが、資料で表現されていて、本質をついていると思った。

●今後、「最低品質検証」という言葉を積極的に使用していくのか。

(事務局)用語として定着させていけるとよいと考えている。

●「最低品質検証」という言葉について、最低限満たすべきという点は言葉の通りであるが、最低品質を目指すものではないので、制度の本質が正しく伝わる必要がある。

●これまで最低品質も満たされていなかったことを踏まえると、消費者にはわかりやすいかもしれない。前向きに位置付けて定着するとよい。

●今後、対外的な伝え方を工夫していく必要がある。

以 上