

代理店業務品質評議会(第2回)議事概要

一般社団法人日本損害保険協会

1. 日時

2025年9月19日(金) 10時00分～12時10分

2. 場所

損保会館5階 501会議室

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) 本格運用に向けた対応について

ア. フォローアップ点検について

イ. 損保会社の取組み準備状況について

(2) 「代理店業務品質に関する評価指針」の改定について

ア. 評価指針にかかる実務要領等について

5. 配付資料

資料1 フォローアップ点検・トライアル運用(案)

資料2 損保会社の取組み準備状況について

資料3 評価指針にかかる実務要領等について

6. 議事等

(1) 本格運用に向けた対応について

ア. フォローアップ点検について

事務局から、資料1「フォローアップ点検・トライアル運用(案)」に沿って説明があった後、意見交換を行った。本件については意見等を踏まえて事務局で再検討する。各委員の意見要旨は次のとおり。

- フォローアップ点検は、損保会社の代理店指導を前提とした補完的な位置づけであることから、代理店における保険募集管理態勢の整備状況と、それが損保会社と代理店との間で健全にワークする仕組みになっているかという部分を点検することになるのではないかと考えている。
- また、実際の点検は評価本部が実施し、点検において事実確認した内容に沿って評価本部が評価することになるため、評議会では、その事実確認に基づいた課題や改善点の内容を確認し、点検結果として通知するといった形が現実的かと思う。なお、本制度は評議会が代理店の業務品質についてお墨付きを与えるといったものではないと認識して

おり、あくまでも、点検対象とする特定の項目について、課題があれば指摘し、特段の課題が見当たらなかった場合であっても代理店がより良くなるための助言を可能な範囲で行うといった評価となるのではないか。

- 点検結果については、代理店に一方的に通知するだけでなく、代理店としても見解を表明できる機会を設けることが公正であり、本制度への信頼にも繋がると思う。
- 日頃の代理店との接点において、本制度に対する代理店の受け止めに耳にすることがあるが、前向きな声がある一方で、損保会社に都合のよい制度でしかないといった懐疑的な声や厳しい意見が多いと感じる。そういった実情も踏まえると、フォローアップ点検は、代理店が前向きに向き合えるような仕組みであることが重要であり、代理店が見解を表明できる機会を設けることは賛成である。
- 評議会としては、業務品質評価運営の全体を確認することが役割であり、個々の代理店を評価することには違和感がある。
- 点検結果通知は、本制度検討の背景として損保会社の代理店指導の現状に対しても問題意識を持っており、代理店だけでなく損保会社にも交付してはどうか。
- 損保会社からのフォローアップ点検の利用申請については、申請にあたっての基準を明確にし、安易に申請を行うことを防止する工夫も必要と思う。また、金融庁への連携については、代理店が不利益を被る可能性も考慮して、どういった連携を行うのかを慎重に検討したうえで、代理店にもあらかじめ周知する必要があるのではないか。
- 点検結果については、「問題がない」ということだけでは代理店もコメントしにくいと思われるため、問題が認められない場合であっても、特に優れている点や評価できる点、あるいは、今後さらによくなるためのアドバイスを記載することで、代理店が前向きに受け止め、本制度の価値を認めてもらうことにも繋がるのではないか。一方で、コンサルティング的なアドバイスを行うにあたり、評価本部においてノウハウの蓄積を行っていく必要があると思う。
- 評議会の役割は、中立的な第三者として業務品質評価運営が公正かつ適切に実施されているかを確認することであって、評議会として個々の代理店評価を結果通知する建付けには違和感がある。評議会では、たとえば、評価結果の異議申立てを取り扱ったり、評価本部において体制整備ができているか、信頼性のある業務が行われているかを確認し、そのフィードバックを行ったりといったことにより、第三者機関としての信頼を得ていくことも重要である。
- 点検結果に関しては、誰に共有されて、どのように取り扱われるのかといったことを明確にし、代理店の安心に繋げることも必要だと感じる。
- 評議会での点検結果の確認に際して、代理店からのコメントや見解があると、より中立的な判断が可能になると感じる。また、現状では損保会社の対応や対話状況を確認する

術がないため、損保会社からのコメントも必要ではないか。そういったデータの蓄積は、評価本部が点検するうえでも有効であり、可能な限り多くの材料があるとよいと感じる。

- 点検結果について、場合によっては代理店が不利益を被る可能性があることも意識したうえで交付する必要がある。
 - 本日の議論では、本制度が損保会社の代理店指導を第三者機関として補完する建付けであることを再認識した。損保会社と代理店の対話状況等はモニタリング調査において確認することとしているが、フォローアップ点検においても、代理店を点検するだけでなく、損保会社の状況についても確認することが必要であると感じる。また、点検結果についての異議申立ての手続きも必要だと感じる。
 - 点検結果については、課題が認められなかった場合においても、気づきや、今後の対応に関するアドバイスや付言、代理店に期待されること等を具体的に記載してはどうか。そうすることで、代理店もコメントが書きやすくなるように思う。
 - フォローアップ点検において課題が認められなかったとしても、代理店として一切問題がないということを確認できたわけではないため、「問題がない」という結果通知は難しい。たとえば、顧客本位の観点からはさらにこういったことが期待されるといったコメントがあってもよいのではないか。また、損保会社の指導に不足があったり、損保会社の担当者によってばらつきがあったりといった点は、第三者の立場だからこそ指摘できる部分であり、そういった点は損保会社に通知することも考えられるのではないか。
 - 補完的な役割という点で考えると、フォローアップ点検では、損保会社と代理店との対話がどのように行われているかを見ることに徹することも一案と思う。代理店指導はあくまでも損保会社の役割であるが、第三者機関に代わりにやってもらいたいといった損保会社の声も聞こえてきており、非常によくないと感じている。本来あるべき姿として、本制度を構築していくにあたり、本日の議論は非常に重要な観点であり、事務局には本日の意見を踏まえて検討いただきたい。
- イ. 損保会社の取組み準備状況について
- 事務局から、資料2「損保会社の取組み準備状況について」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。
- 損保会社の社員間のばらつきはともかくとして、損保会社によって取組み状況に温度差があることを懸念している。損保会社によって取扱う商品の違いはあるかと思うが、取組みに大きなばらつきがないようにすることが重要だと感じる。
 - 損保会社が代理店と対話をする社員の教育レベルを上げていかなければ、代理店からの意見にあるように、経験の浅い営業担当者に何ができるのかと言われて終わりになっ

てしまう。代理店に対して、きちんと自分の言葉で点検内容を語ることができるような人材を育成する必要がある、損保会社の指導のレベルを上げていかないと、代理店の不満に繋がる。法律や監督指針、評価指針等に精通していないといけないので、損保会社として社員教育に労力をかけなければならないという意識をもってもらう必要がある。

- 代理店からは、損保会社によって温度差があるといった声や、経験の浅い営業担当者は何もわかっていないなどの声が多数寄せられているが、損保会社も代理店も共に取り組む問題であること、また、営業担当者だけでなく、会社や業界全体としてみられているという認識をもつ必要があると思う。損保会社の社員からも被害者意識のような声が聞こえるが、これだけ信頼が失われている業界はないのだから、しっかり制度と向き合い、フォローアップ点検も代理店を通じて損保会社が評価されているのだという意識になって欲しい。
- 損保会社の現在のビジネスモデルを踏まえれば、募集人になるための資格のレベルを上げて、毎年の継続教育をすることが重要だと感じる。基本的には代理店自らが保険募集の業務に関する態勢を整備し、それができているかを損保会社の社員が指導していく形でなければ難しいと感じる。
- 代理店から声としてあがっているように、損保協会が作成したものだから損保協会に聞くようにという回答をしている損保会社があるのであれば、非常に問題である。いくつかの声から読み取れることとして、損保会社から代理店への制度周知が十分でないことや、損保会社の営業社員の理解が進んでいないといった実態もうかがえるため、恒常的に代理店からの声を受け付ける窓口があってもよいのではないかと感じる。
- 本制度は、損保会社が代理店を指導し、最低限必要な業務品質を引き上げて、さらに顧客本位の業務運営を徹底していくものであることを代理店に伝えていく必要があると思う。長年営業している代理店に対しても、消費者・世の中が求めることが時代とともに変わってきているということを伝えることが必要だと感じる。
- 寄せられている意見を見ると、損保会社と代理店との連携が不十分であったり、十分な関係構築ができていなかったりといった様子を感じる。消費者の立場からすると、契約時に損保会社と代理店の違いを意識することはほとんどないため、顧客本位の業務運営という観点では、消費者から寄せられる苦情が損保会社と代理店のどちらに対するものを区別して消費者が感じていることを分析することも有意義ではないかと思う。最低限必要な業務品質をどこに置くかが難しい点であるが、時代とともに変わっていくものであり、事業者側の目線だけでは合わない点も増えているので柔軟な見直しは必要だと思う。
- 顧客から苦情が出ていなければよいという感覚が問題の背景にあると感じる。たとえば、一連の個人情報漏えい事案においても、顧客からの苦情が起点になったわけではないに関わらず法律違反となっている。顧客本位の業務運営の考え方においては、正しい

情報提供と適切な選択の機会があるかどうかが大変であり、顧客から苦情がなければよいということではない。本制度や現在の法規制で金融機関に何が求められているか、本質をうまく伝えていかなければ、余計なことをさせられているという被害者意識が消えないのではないかと感じる。

- おそらく、今までの損保会社の営業社員は代理店指導が自身の役割であるという認識をもっていなかったため、根本から変えていかなければならない。本制度は、本来のパートナーとして在るべき姿に向けて、伝えるべきことを伝えるという流れを促進する意味もあると思う。
- 代理店から、業界共通のチェックシートおよび各社独自のチェックシートの負担感に関する意見が寄せられていると聞いている。形式的にならないためにも、対話の中で、自己点検に取り組む目的を伝える必要があると思う。また、評議会としては、モニタリング調査を通じて対話の状況を適切にチェックしていくことが課題であると思う。本制度が根付いて、よくなるためには、損保会社の社員の対話レベルの向上と、代理店に体制整備の必要性を認識してもらうことが必要であると思う。

(2)「代理店業務品質に関する評価指針」の改定について

ア. 評価指針にかかる実務要領等について

事務局から、資料3「評価指針にかかる実務要領等について」に沿って報告があった。

以 上