

代理店業務品質評議会(第3回)議事概要

一般社団法人日本損害保険協会

1. 日時

2025年10月24日(金) 10時30分～12時15分

2. 場所

損保会館5階 502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

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

イ. 自己点検チェックシート

(2) 「代理店業務品質に関する評価指針」の改正について

5. 配付資料

資料1 フォローアップ点検ー本格運用に向けた取組み状況ー

資料2 自己点検チェックシート等の改訂

資料3 「代理店業務品質に関する評価指針」の一部改正

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

事務局から、資料1「フォローアップ点検ー本格運用に向けた取組み状況ー」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。

●前回の議論を踏まえた見直しがされ、フォローアップ点検を通じて損保会社の代理店指導等を補完するという点が明確になり、損保会社による能動的な代理店指導へとつながっていくような仕組みとなっていると感じる。

●フォローアップ点検において、評議会から損保会社に対してフィードバックを行うといったことを明確にしたことで、損保会社が本来行うべき代理店指導が十分に行き渡らない部分を本制度が補完するという位置づけがわかりやすくなった。

●評議会は、業務品質評価運営が実効的なものであるかなど、モニタリングを行う役割だ

と認識しており、委員としても、それが形骸化しないための工夫を検討していく必要があると思う。

●この内容で前に進めていただきたい。代理店からの不満の声が多い中、損保会社もフォローアップ点検の対象となることが伝わる形になってよいと思う。

●損保会社との関わり方が明確になったと思う。

●フォローアップ点検において、どのような場合に代理店の不同意や離脱が起こることが想定されるか。

(事務局)代理店の不同意や離脱は、例外的な場合を想定している。特に離脱については、フォローアップ点検の期間中に代理店が廃業するなど、突発的な要因によって点検の継続が難しい場合を想定している。

●代理店の不同意については、通常の手続きと誤認されないよう、注釈とする方がよいと思う。

●代理店の不同意は、不同意をした場合にどうなるのかを注釈で示し、それを選択した場合の不利益等を示せるとよいと思う。また、代理店の離脱は、想定される以上は事前に手続きを定めておく必要があると思う。

●フォローアップ点検の結果について、評議会での確認は、損保会社へのフィードバックを終えた後に行うことになるのか。

(事務局)現時点では、評議会点検結果を確認してから、代理店および損保会社にフィードバックする想定である。その際の反応については、半期毎または四半期毎に公表するフォローアップ点検結果レポートを整理する過程で、評議会にも情報共有することになる。

●前回からの議論を踏まえ、評議会と評価本部の役割が明確化された。評議会は実効性のある制度にするため必要な判断を行い、評価本部はそれに沿って業務を執行し、さらに評議会がその運営状況をモニタリング等するということになる。

●本年7月～8月に実施した意見公募では、たくさんの意見をいただいたことに感謝申し上げる。

●意見公募の中には、代理店からの損保会社に対する不満も多く寄せられている。たとえば、自己点検チェックシートだけ送られてきて説明がなかったことに触れ、損保会社の対応が他人事になっているのではないかという受け止めがある。また、本制度について、

評議会が損保会社の代わりに代理店指導するものといった誤解も一部見受けられる。代理店指導の主体は、あくまでも損保会社であり、本制度は損保会社の代理店指導を補完する役割になる。

- また、損保会社の営業担当者に十分な代理店指導のスキルがあるのかという意見も寄せられている。本制度は、「代理店業務品質評価制度」としているが、代理店の業務品質を確保していくために、損保会社による代理店指導の品質を上げていくことも目的の一つであると思う。損保会社と代理店が健全な関わり方をする事で、結果的に保険募集の業務品質が上がっていくものである。代理店からは、一部の損保会社や代理店の問題によって、なぜこれほどの負担を負わされるのかという声もあるが、損保会社による代理店指導が十分に機能していないことが金融庁の問題意識であり、損保会社と代理店の双方の取り組みが必要である。その点が、見直されたフォローアップ点検の運営方法に反映されていると思う。
- フォローアップ点検の結果通知後の流れについても明確化するとよいと思う。たとえば、結果通知に対する異議申立てができることや、改善指摘がある場合の改善状況の確認といったプロセスは、運営が一方向的なものではないことや、制度の形骸化防止にも繋がるのではないかな。
- 損保会社の本社部門を介すのではなく、営業店を対象に代理店指導等の状況に関するアンケートを行うことや点検結果のフィードバックを行うことは、代理店と直接接点のある営業店に代理店指導の改善点等を理解してもらうという点で大変重要である。
- 評議会の委員として、フォローアップ点検の担当者の声を聞く機会があるとよい。点検担当者の違和感に基づき、運営の問題点を感知することに繋がることも想定される。
- 意見公募に寄せられた意見の中には、本制度が正しく伝わっていないと感じる部分もあり、今後、本制度を正しく理解してもらうプロセスが必要と感じる。

事務局から、第1期トライアル(9月実施分)の点検結果について説明があった後、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。

- 第1期トライアルの点検結果確認表と結果通知書の説明を受けて、フォローアップ点検の具体的な内容や点検担当者の着目点が分かり参考になった。また、代理店で点検結果確認表を確認し、事実相違ないと受け止めたうえで、結果通知を行うプロセスもよいと思う。
- 損保会社の指導に課題があるとの声も多いため、たとえば、損保会社の研修が不足しているという代理店の受け止めがあれば、そういったことも伝える必要があると思う。損保会社へのフィードバックにおいて点検結果を前向きに活用できるよう、点検結果確認表に、損保会社の課題についても記載することを検討してはどうか。

- 今後、監督指針改正が予定される項目については、点検で大きな課題等が認められなかった場合であっても、現状をよしとするだけでなく、今後のルール変更を踏まえて見直しする必要がある可能性について言及した方がよいと思う。
- 点検結果確認表に代理店のコメント記入欄が設けられており、有用だと感じる。
- トライアルの点検結果からも、フォローアップ点検は大変重要な取組みであると感じると同時に、時間を掛けて丁寧に点検が実施されており、その結果のフィードバックは、対象代理店にとって有益なものとなるだろうと感じた。
- トライアルのフォローアップ点検は、代理店の実情をよく把握したうえで実施されており、課題の指摘に対して、代理店が納得して受け入れていることが確認でき、非常によい取組みである。損保会社による代理店指導にとって模範となるものとなっていると感じる。こうした点検をすべての代理店に対して評価本部が実施することは困難であるが、適切に公表されることで、他の代理店の参考となり、業界全体のレベルアップに繋がると思う。
- 点検結果通知書では、代理店が前向きに受け止めることができるよう、品質の向上に向けて努力が認められた点等、優れている点も記載することを検討してはどうか。
- 本制度が代理店委託契約の解除や代理店手数料ポイント制度にただちに影響させることを目的とした仕組みではないことを理解してもらう観点からも、代理店の努力が認められる部分に関する記載はあった方がよい。
- フォローアップ点検に誠実に協力したという事実自体も、経営の透明性が高いと評価することが可能だと思う。

イ. 自己点検チェックシート

事務局から、資料2「自己点検チェックシート等の改訂」に沿って説明があった。

(2)「代理店業務品質に関する評価指針」の改正について

あわせて事務局から、資料3「『代理店業務品質に関する評価指針』の一部改正」に沿って説明があった後、資料2および資料3について意見交換を行った。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。

- 意見公募で寄せられる声を受けて、ブラッシュアップしていくことは大事だと思うので、継続的に意見受付をしていただきたい。また、意見公募に表れない声を拾う方法としての一斉アンケート実施も有効だと思う。

- 本制度や自己点検チェックシートを関係者に受け入れてもらうために周知を進めていた
だきたい。
- 意見公募で寄せられる意見を踏まえ、内容を充実していくとよいと思う。
- 自己点検チェックの取組みに対する理解が十分ではないと感じる部分もある。全く新しい
取組みではなく、これまでも損保各社の様式で対応していたものをもとに、損保会社と代
理店での対話を促すようにしたものであり、その意義の理解を深めていきたい。
- 世間からは今回の一連の事件を業界全体の問題として捉えられており、業界として一定
の対応が求められていること、代理店の社会的責任を示していくうえでも重要であること
を理解いただきたい。
- 一方で、本制度により事務ロードが増えないようにメリハリをつけた方がよい。
- 本年 10 月より実施する意見公募では色々な意見が出てくると思うので、寄せられる意見
を踏まえ、検討を進めていただきたい。
- 本年 7 月～8 月に実施した意見公募に関し、多くの方が時間を割いて意見を寄せていた
だいたことに重ねて感謝申し上げる。継続的な取組みに向けて、意見を踏まえて改善す
べき点を改善していくことは重要だと思う。
- 本制度の趣旨が伝わっていないと感じる部分もあるので、本制度の周知活動が必要だと
感じる。代理店の規模やチャネルによって関心に違いがあるため、その特性を意識した
改訂をできればよいと思うが、一方でそれが複雑にならないように留意する必要もある。
- 自己点検チェックの取組みについては、全く新しいものという受け止めもあるようだが、こ
れまでも当然に取り組むべきことを、各社各様に実施すると非効率であるため、業界共
通として整理したものである。代理店においては、損害保険という金融商品を取り扱って
いるという意識のもと、業界全体の信頼の確保のために、本来あるべき実務という観点
から、一定の負担が生じることを理解いただきたい。代理店と損保会社の対話を通じて
品質を確保し、不足する部分があれば見直しのきっかけとすることが、本制度の本質だ
と思う。関係者の皆さまに協力いただきたい。

以 上