

代理店業務品質評議会(第5回)議事概要

一般社団法人日本損害保険協会

1. 日時

2026年2月27日(金) 10時00分～12時10分

2. 場所

損保会館5階 504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) トライアル運用の総括について

(2) 2026年度事業計画について

(3) フォローアップ点検について

5. 配付資料

資料1-1 実務的事項の整備状況

(別紙1) 別紙様式一覧

(別紙2) 評価指針正誤表

資料1-2 フォローアップ点検(2025年度総括)

資料2 2026年度事業計画

資料3 フォローアップ点検の結果等

6. 議事等

(1) トライアル運用の総括について

事務局から、資料1-1「実務的事項の整備状況」および資料1-2「フォローアップ点検(2025年度総括)」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。

- 本制度に関する代理店の受け止め方に変化が見られるよう感じており、安心している。検討を始めた当初は取組みに対して批判的な声もあったが、直近では前向きな声もあり、制度理解が進んでいると感じる。
- 特に自己点検チェックシートについては、代理店の体制整備の一環であることから、業界共通版の作成に好意的な声もいただいている。
- 「業界をよりよくしたい」、「よい商品を提供したい」という想いは同じであり、引き続き、本制度に関する取組みを広く公開して、理解を深めていただきながら、業界全体で一緒に協力して取り組んでいければよいと思う。

- 損保会社では、顧客本位の業務運営を推進するうえで、本制度が中核的な位置づけとなりつつあると認識している。
- 今後の課題として、実際に代理店と対話を行う損保会社の営業社員が、本制度の趣旨等をどれだけ理解し、その理解を踏まえて代理店を導くことができるかが大事だと思う。
- また、世の中全体でデジタル化が進んでいることを踏まえ、顧客本位の業務運営の観点から、デジタル対応やシステム面での取組みについても、確認できるようになるとよい。

- トライアル運用を通じて寄せられた意見等を反映させ、ここまで準備ができたことに感謝するとともに、よい制度ができたと感じる。
- フォローアップ点検については、点検担当者に対する信頼が重要であり、本制度に対する理解や評価を広げていくために、今後、人材の確保やノウハウの蓄積・拡大に力を入れていく必要があると思う。

- 今後、本制度を通じて収集されるデータから見えてくる課題等を活かしていくことで、業界が変わっていくきっかけになるのではないかと考えており、本格運用を期待している。
- 運用していく中で、代理店と損保会社との対話がどの程度まで充実できるのか、把握していきたい。

- これまで重ねてきた議論を経てさまざまな変更を加えたことで、完成度の高い制度になっていると感じる。また、トライアル運用にも意味があったと感じる。
- 現行の枠組みを固定化するのではなく、引き続き、本格運用の中で見えてくる課題を踏まえて改善を加えながら、代理店と損保会社の双方にとって、健全にワークする仕組みとなるようにしていきたい。
- 4月から運用開始する通報等制度については、実際に始めてみないと見えてこない部分もあるが、寄せられた通報等への対応方法や、通報等をどのように取り扱っていくか等が課題になってくると思う。たとえば、同じ事案であっても損保会社ごとに事実関係の確認結果が異なるケースも考えられる。そういった際の対応の進め方の整理が必要であり、内容によっては、評議会としても一定の考え方を示す必要が生じることもあると思われる。通報者は何らかの変化を期待して通報等を寄せると思うので、その取扱いについては注視していきたい。
- 本制度について、現時点での損保会社の反応や受け止め方はどうか。

(事務局) 損保会社の反応や受け止め方には会社ごとに差異が見られるが、各社、鋭意、本格運用に向けて準備を進めている。

- 代理店からは本制度に対して前向きな反応もあり、風向きが変わってきたと感じる。
- 現段階では、すべてが整っているとはいえない面もあるが、対応可能なところから着実に取組みを進めていってほしい。

- 「フォローアップ点検の手引き」は、今後の運用の中で十分活用されていくものだと感じる。公表に向けて、実施主体の書き分け等について内容の充実を図ってもらいたい。
- フォローアップ点検の対象代理店について、制度当初は大規模代理店を対象とすることに異論ないが、代理店の規模に限らず、リスクベースでみていくことがよいと思う。
- 今後もフォローアップ点検の質を高めていくことが大事だと思う。点検者に対する研修も予定されているとのことだが、個人の質を高めるだけでなく、点検チームとしてのレベルを揃えていくことも必要であり、じっくり取り組んでもらいたい。
- 損保会社における準備状況に関しては、本社部門からの指示等が営業現場にどれだけ浸透しているかがポイントと感じる。

(2) 2026年度事業計画について

事務局から、資料2「2026年度事業計画」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。

- 消費者向けに公表するフォローアップ点検の実施状況に関するレポートについては、評議会としても内容を確認し、具体的な事例等を示すなど、分かりやすさを意識した内容にしていきたい。
- 消費者の立場からすると、本制度の仕組みを理解するのも苦労がかかると思われるため、周知方法も含めて工夫いただきたい。
- フォローアップ点検については、研修等の進捗も踏まえつつ、初年度は今年度実施したトライアルの延長としての位置づけも持たせながら、慎重に実施していくことがよいと思う。

(事務局) 今後、対象と見込まれる代理店向けに認知度調査を実施する予定としており、それらの結果も踏まえながら、対応していきたい。

(3) フォローアップ点検について

事務局から、12月～1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。

- 本年6月1日に施行される2025年保険業法改正を踏まえた対応は、本制度の運用においても、重要な課題として取り組んでいく必要があると考える。
- フォローアップ点検において、代理店へのプレヒアリングやヒアリングに際しては、代理店の経営層にも参加いただいているのか。

(事務局)代理店によって実際の参加者は異なるが、対象は経営層(保険担当責任者)としている。

- フォローアップ点検の結果に関し、標準的な対応や好取組事例等を横展開していくことは教育・啓蒙的な役割があり、社会的意義のあるよい取組みだと思う。
- 点検結果の評価にあたっては、こうあるべきだといった杓子定規な基準で判断するのではなく、顧客本位の姿勢があらわれているか等を見ていくことも重要と考える。

(事務局)点検にあたっては代理店の成熟度を踏まえて対話をしていきたいと考えている。代理店ごとに置かれている状況や成長の段階等は異なるため、代理店ごとに丁寧に向き合っていきたい。

- 点検実施を通じて、同じ点検項目であっても代理店によってさまざまな実態が確認されている。こうした実態を踏まえつつ、代理店に合わせて第三者的にアドバイスすることに意義があると感じる。
- フォローアップ点検では、法令違反に該当するかどうかだけでなく、業務品質向上の観点からリスクに着目してアドバイスすることで、将来的に法令違反を防いでいくことにつながると思う。また、点検結果の共有は、代理店の気づきにつながるだけでなく、損保会社にとっても、どのような視点で代理店指導を行う必要があるのか、どのようなリスクがあるか等を認識できる点から非常によい取組みだと思う。
- 点検実施にあたっては、点検者がリスクに気づく視点を持っているかどうか重要であり、たとえば横断的な視点から会社ごとの違いを見極める等、損保会社にとっては確認が難しい部分についても、評価本部として取り組んでいけるとよいと思う。今後、点検数が増えていく中で、共通するリスクも見えて効率的に点検実施できる部分もあるかと思う。また、次回以降は、評議会における確認について、要点を絞った説明も考えられると思う。
- 点検結果について、改善を要する事項に対する代理店の反応はどうか。

(事務局)今年度トライアル実施した代理店においては、前向きに捉えて改善に取り組んでいただいている。引き続き、点検者について、リスクに気づく視点や課題を聞き出すヒアリング力、また、それらを言語化するスキルの向上に取り組んでまいりたい。

- 点検結果から窺えることとして、大きな課題は認められなかったものについても、代理店自ら課題を発見して改善に取り組んでいる例があり、点検実施が気づきの提供となり、代理店自身において主体的な振り返りができている点はよいと思う。
- トライアル運用で貴重なステップを経験できたと思う。これから本格運用していく中で、さ

まざまな課題に向き合うことと思うが、それらを乗り越えていくことで制度の充実を図って
もらいたい。

以 上