

## 代理店業務品質評議会(第6回)議事概要

一般社団法人日本損害保険協会

### 1. 日時

2026年6月17日(水) 15時00分～17時10分

### 2. 場所

損保会館4階 408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)代理店業務品質評議会の審議事項等について
- (2)業務品質評価運営の状況について
- (3)代理店業務品質評価制度に関する周知対応について
  - ア. 代理店業務品質評価制度の活用の考え方
  - イ. 損保会社社員向けの研修ツール
- (4)通報等窓口の運用状況について

### 5. 配付資料

- 資料1 代理店業務品質評議会の審議事項等について
- 資料2-1 業務品質評価運営の状況についてー自己点検チェックの取組みー
- 資料2-2 業務品質評価運営の状況についてー「フォローアップ点検」に関する認知度調査ー
- 資料3-1 代理店業務品質評価制度に関する周知対応についてー代理店業務品質評価制度の活用の考え方ー
- 資料3-2 代理店業務品質評価制度に関する周知対応についてー損保会社社員向けの研修ツールー
- 資料4 通報等窓口の運用状況について

### 6. 議事等

- (1)代理店業務品質評議会の審議事項等について  
事務局から、資料1「代理店業務品質評議会の審議事項等について」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。

- 評議会の役割は、業務品質評価運営の状況等を踏まえ、本制度が実効的に機能しているかどうかを確認することであり、そのために第三者の立場において審議または確認す

る内容として妥当な内容になっていると思う。

- 評議会で取り扱う事項について、審議が必要なものと確認でよいものとの分類して整理することに違和感はなく、今後の運用において実務的な課題が明らかになった際には、評議会は重要な事項の決定を担っているという観点から、制度の軸となる方針や考え方を議論するという整理のもと、必要に応じて審議事項等の追加や見直しを検討していくとよい。
- これまでの議論に基づき整理された評議会の役割に沿った内容であり、異論はない。
- 通報等窓口に関する確認手続きについては、寄せられた内容を確認する中で、現場の声を知る機会や評議会の関わり方の整理につながるため、席上で取り扱うことが望ましいと思う。
- 通報等窓口は4月から運用を開始しており、利用者の反応等を踏まえ、対応を見直していくべき部分も生じ得ることから、当面は席上で取り扱うことについて異論はない。今後、継続的な運用により取組みが定着した後、議論すべき観点や取扱方法等を改めて整理することでよいと思う。

## (2) 業務品質評価運営の状況について

事務局から、資料2-1「業務品質評価運営の状況について—自己点検チェックの取組み—」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。

- 損保会社の責務は、代理店との対話を踏まえ、必要に応じて代理店に改善を求めるなど適切に代理店指導を行うことにある。一方で、一部の営業現場においては、代理店指導を行うこともないままに委託契約終了を迫るといった事象があることで、代理店から、損保会社社員の制度理解が不足しているとの声があると聞いている。本制度は損保会社の代理店指導を補完する仕組みであり、損保会社において、代理店との委託契約終了に向けた材料として使われている側面があるのであれば、あらためて損保会社社員に本制度を理解浸透させていく必要があると感じる。
- 自己点検チェックの取組みについては、寄せられる意見等を踏まえ、負担感の軽減やわかりやすさ向上の観点から、今後も項目の見直しや手引きの充実等、実効性の向上を図っていくことが望ましい。
- 自己点検チェックの取組みは、代理店が法令上求められている体制整備の具体的手順の一つであることを踏まえると、一部の代理店について対応を免除することは制度趣旨にそぐわず、むしろ代理店が規模や特性に応じて取組みやすいよう運用を見直し

ていくことが大事だと考える。

- 代理店委託契約の取扱いは損保会社の政策判断事項であり、営業現場においては、個社の方針と本制度の趣旨とが混同されることがないように、正しい制度理解と代理店への丁寧な説明が必要であり、引き続き、制度理解を促していくことは重要だと思う。
- 本制度については、代理店および損保会社において一定の制度理解が進み、現在は、活用に向けた次の段階に入っていると認識している。今後は、活用段階で表面化する課題に対して、PDCAを回しながら、実効的な仕組みとなるよう必要な見直しを行っていくことが求められる。
- 今後、「代理店登録等の共通プラットフォーム(以下、登録PF)」内のデータを活用して実施されるモニタリング調査等を通じて、代理店の自己点検チェックの取組み状況や損保会社の関与の状況等を把握していきたい。
- 登録PFに関する利用者からの照会の中には、システム利用に関するものだけでなく、制度の改善に繋がるような気づきを得られる可能性もあると思われ、そういった観点でも情報分析に活用できればよいと思う。
- システムの安定稼働のため、システム操作等に関する照会を損保協会で受け付けることに違和感はないが、本制度は損保会社による代理店指導等を補完する枠組みであるという点も踏まえ、制度や自己点検チェックシートの内容に関する照会は、代理店指導の一環として、損保会社で対応すべきものと理解している。

事務局から、資料2-2「業務品質評価運営の状況について-『フォローアップ点検』に関する認知度調査-」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。

- 認知度調査については、代理店の関心事項等を知ることができるよい取組みだと思う。
- 今後も必要なタイミングでアンケート調査を実施するなどして、現場の実態を把握し、制度運営に活用していけるとよい。また、その結果を公表することで、代理店が他の代理店の実情を把握する機会にもなり、業務品質向上に向けた検討に活用できるため、本制度の役割発揮に寄与すると考える。
- フォローアップ点検の活用例として、好取組事例が確認された場合には、その取組みを横展開するといったことを示していけるとよいと思う。
- 今回、アンケートに回答していない代理店については、個別にフォローする予定はあるの

か。

(事務局)あくまでも任意のアンケートであり、個別のフォローは考えていない。評価本部としては、今後、登録PFを通じて、代理店の自己点検チェックの取組み状況等を確認していく。

### (3)代理店業務品質評価制度に関する周知対応について

#### ア.代理店業務品質評価制度の活用の考え方

事務局から、資料3-1「代理店業務品質評価制度に関する周知対応についてー代理店業務品質評価制度の活用の考え方ー」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。

#### イ.損保会社社員向けの研修ツール

事務局から、資料3-2「代理店業務品質評価制度に関する周知対応についてー損保会社社員向けの研修ツールー」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。

- 損保会社や代理店での対応が形式的なものとならないよう、制度の目的や意義について理解促進を図ることは重要である。一方で、それだけでは伝わりきらない部分もあると思われ、損保会社社員向けの研修ツールにおいては、たとえば、フォローアップ点検で得られた事例を示すなど、具体的な活用事例や取組みの効果について情報発信し、代理店指導等への活用を促すことができるとよいと思う。
- 特に営業現場では、抽象的な説明だけでは理解浸透が難しい。制度運営を通じて実際に現場から寄せられた声も踏まえ、具体的な活用方法や、実際に役に立ったといった生の声を伝えていくとよいと感じる。
- 損保会社の社員において、代理店指導等の具体的なイメージが十分でない場合があることから、評価本部で実施するフォローアップ点検の事例等をもとに、具体的なイメージを示すことで、対話の水準が上がるのが望ましいと考える。
- また、損保協会ホームページでは、代理店指導等に活用できる情報の公開が予定されており、この機会に周知できるとよい。
- 損保会社は適切に代理店指導等を行う必要があり、制度の活用に関しても、損保会社が主体的になって取り組む必要があると考える。また、「活用」という言葉が難しく受け止められているのではないかと感じており、自己点検チェックシートや業界システム等のツールを活用することで、代理店指導等の見える化や他社との比較につながり、取組みの改善に役立つという点についても、伝えられるとよい。
- 本制度について一定の浸透は見られる一方で、一部では、本社からの指示を受けて動

いているだけといった状況もあると聞いている。代理店から損保会社に対する不満も寄せられており、損保会社社員向けの研修ツールの作成・提供は、業界として取り組む重要性について示す観点で、損保会社も取り組んでいることが伝わるきっかけになるとよいと思う。

- 研修ツールは、損保会社社員向けであったとしても、代理店も閲覧できる環境に掲載することで、損保会社と代理店の双方にとってよい効果をもたらすと思う。損保会社社員の理解不足に対する代理店からの不満の声があるという事情を踏まえ、早めの対応が必要だと感じる。

#### (4) 通報等窓口の運用状況について

事務局から、資料4「通報等窓口の運用状況について」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通りの内容で了承された。各委員の意見要旨は次のとおり。

- 受け付けた通報や情報提供には、個別事案でありながらルール等の本質に関わる内容を含むものもあるため、受付を排除することなく幅広く対応したうえで、評議会にて内容を確認することが大切と考える。
- 昨今の業界事情もあってか、通報等の中には、不正があるのではないかと消費者の先入観がうかがわれるものもあるが、そのような状況を含めて、第三者機関としては中立・公正に対応し、情報公開していくとよい。
- 通報等の内容の中には、不正のおそれを感じさせる内容も含まれており、本制度を通じて情報が集まること自体に意義を感じる。一方で、受け付けた以上は、これらの情報を適切に取り扱い、制度趣旨に沿って活用する必要があると思う。
- 受け付けた通報等をどのように取り扱うのかは重要である。情報公開等を通じて日常業務において留意すべき点等の気づきを与え、未然防止に努めることで、公益的な意味につながっていけるとよいと思う。
- 評議会および評価本部は、通報等の事実関係を確認する立場にはないが、通報者は改善を求めて情報を寄せていることから、事案に応じて、損保会社に追加の確認等を求めるといった対応の要否について、今後検討していきたい。
- たとえば通報者の認識に明らかな誤認がみられる場合には、内容に応じて正しい理解を促す等の対応も必要であり、情報公開のあり方について慎重に検討していく必要がある。
- 情報公開においては、消費者へのわかりやすさも意識した方がよい。

- 新しい制度であるため、本日の議論を踏まえ、次回以降、情報公開のあり方について意見交換していくことにしたい。

議事終了後、大知委員から退任挨拶があった。

以 上