

損保会社の取組み準備状況について

2025年9月19日

- ◆2025年度は、第三者検討会の付帯意見(別紙)に沿って、損保会社の取組み準備状況を確認することとしており、2025年5月には、代理店業務品質評議会委員との対話を実施し、各社の準備状況を確認した。
- ◆2025年7月～8月に実施した意見公募や、意見受付窓口等で寄せられた意見の中に、損保会社の取組み準備状況に関する次のような意見があった。

- 代理店の指導を行う損保会社担当者の制度理解や指導力不足を感じる。
- 複数名の損保会社社員との対話を実施したが、損保会社社員の理解度にバラつきがあった。損保会社社員は、対話実施前に全ての項目に対して一定レベル以上の理解度になるよう社内で研修を行ったうえで、対話に臨んでいただきたい。
- チェックシートの回答をもとに、損保会社が代理店指導をするということだが、経験の浅い営業担当者がどのように創業100年の代理店を指導するのか。
- 損保会社からは自己点検チェックシートが送られてきたものの、中身や入力方法の説明がなく、点検の手順がわからなかった。
- 自己点検チェックシートの回答方法について、損保会社社員に照会したところ「損保協会が作成したものだから、損保協会に聞くように」と応じてもらえなかった。
- 代理店の自己点検チェックシートの回答について、損保会社が委託契約解除の判断材料にしたり、代理店手数料ポイントを下げる口実にしたりすることが懸念される。
- 代理店業務品質評価制度に関する損保会社からの説明において、委託契約終了の選択肢を示された。

2024年12月9日
代理店業務品質評価に関する第三者検討会

「代理店業務品質に関する評価指針(損害保険代理店向け)」案に関する付帯意見(案)

このたびの「代理店業務品質に関する評価指針(損害保険代理店向け)」案に関する意見公募に際し、当検討会の総意として、次の3点について付帯意見を述べる。

1. 損保会社においては、本制度の導入に至った経緯および趣旨を十分に認識したうえで、その円滑な導入に向けて組織レベルでの取組みを検討し、実行する必要があること。
2. 特に、真の意味での顧客本位の業務運営の実践に向けては、保険会社と代理店での対話を繰り返すことが重要であること。
3. 損保協会においては、トライアル運用において、保険会社と代理店の実情を把握したうえで、それら状況を踏まえた実効的な制度構築に向けて、評価指針の内容を充実させること。