

代理店業務品質評価に関する第三者検討会(第4回)議事概要

一般社団法人日本損害保険協会

1. 日時

2024年12月9日(月) 10時00分～11時35分

2. 場所

損保会館16階 理事会室

3. 出席者

[座長] 嶋寺座長

[委員] 古笛委員、中出委員、永沢委員、唯根委員

[オブザーバー] 金融庁、一般社団法人日本損害保険代理業協会、一般社団法人外国損害保険協会

4. 議題

(1) 第三者評価制度(案)に関する意見公募について

(2) 損保会社の代理店指導等の実効性向上に向けた取組みについて

5. 配付資料

資料1 「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」に寄せられた意見概要および意見に対する考え方(案)について

資料2 「『代理店業務品質に関する評価指針』(案)について～第三者による代理店業務品質評価を行う業界共通の枠組みの構築～」(案)

資料3 損保会社の代理店指導等の実効性向上に向けた取組みについて(案)

6. 議事等

(1)開会

嶋寺座長から、開会宣言があった。

(2)第三者評価制度(案)に関する意見公募について

事務局から、資料1「『代理店業務品質評価に関する第三者検討会』に寄せられた意見概要および意見に対する考え方(案)について」、資料2「『代理店業務品質に関する評価指針』(案)について」に沿って説明があった後、意見交換を行った。各委員の意見要旨は次のとおり。

- 意見受付窓口寄せられた意見を拝見し、保険会社だけでなく、代理店の中でも様々な思いがあり、温度感も異なるのだと認識した。これは、たとえば弁護士業界でも同様で、いろいろな規模の弁護士事務所があり、議論になるような事象への関心度もまちまちであるが、損保業界の問題については、代理店から様々な意見をいただくことができおり、大変真摯に取り組んでいることを感じた。
- 評価基準について、「当然の内容である」「やっていないのは一部の代理店だけではない

か」といった意見を見て、いま取り組んでいる方向性に間違いはないということが確認できた。また、「高度化要素」については、代理店からも「顧客本位の業務運営は創意工夫である」という意見があったように、考え方を示すことに留めたうえで、専門性向上の意義に関するメッセージとして伝えられるような形にしたい。

- 付帯意見については、検討会としての強いメッセージを伝えるうえで、この順番とすることが重要だと考える。一番伝えたいのは、一連の問題に対しては、代理店よりもむしろ損保会社が真剣に取り組まなければならないということである。求めるもののハードルの高さは業界に対する期待の高さであることを理解していただきたい。たとえ現時点では不十分な内容であっても、この方向性で進めて行く中で、継続的に見直し・改善をすればよい。
- 意見受付窓口に寄せられた意見を見ると、自分事としてこの問題を受け止めている代理店の方が多いということを感じる。一方で、この制度に関し、やや不正確に伝わっていると思われる部分もあり、情報発信が不足しているのではないかと感じるため、今後、適切に情報発信していくことが重要である。
- 参考になる意見が多々あったが、「有識者会議の発端となった事案は一部の代理店の事案であって、我々とは問題意識や現状が異なる」といった趣旨の意見については、やや違和感を覚える。たしかに、実際に問題となった事案は極めて特殊なケースであると思われるが、有識者会議では必ずしも当該事案に限定して議論したわけではなく、現状起きている問題の背景にある業界の構造的な課題について議論した結果、この第三者検討会に繋がっているのであり、当該個別の事案を解消することだけが当検討会の設立趣旨ではないということを改めて周知する必要があると感じた。
- 昨今の個人情報漏えい問題や独禁法違反の問題にも現れているとおり、長年にわたって業界で当たり前に行われてきた行為が、実は法令違反だったという事例があることが浮き彫りになっている。日々取り組んでいるつもりであっても、実は法律の求めるレベルに至っていないものや、形骸化して形だけのプロセスになっているものもあるのではないかと。評価指針や自己点検チェックシート、またそれに基づく保険会社との対話を通じて、日々やっていることの中に実は足りない部分があったという気づきになることを期待したい。そういった意味では、問題になったようなケースに限らず、日々の業務のレベルアップや全体の底上げを通じて、顧客からの信頼回復に繋がるような制度としたい。
- 高度化要素については、ここに挙げられているものはあくまでも例示に過ぎず、これに限定されるものではないと考えている。代理店では、直接顧客と接する中で様々な形で顧客本位の取組みをしているものと思われ、保険会社との対話を通じて、そういった取組み事例が共有されていくと望ましい。ここに挙げた例に限らず、代理店との対話も踏まえ、保険会社ごとに任意に設定していくことがあってもよいのではないかと。
- 付帯意見についても、まずは保険会社の認識、取組みが重要であるという点を、ぜひ受け止めていただきたい。
- 意見受付窓口に寄せられた意見については考えるべきところが多く、参考になる。専業

チャネルからの意見が多い印象であるが、特に今回の問題が生じた大規模乗合代理店がどのように受け止めているか関心がある。代理店からはこの制度に対する期待がある一方で、不安も伝わってくる。「今まで真面目に一所懸命にやってきた中で新たな負担が発生し、かえってビジネスがやりづらくなってしまうことで顧客のためにならないのではないか」という趣旨の意見もあり、十分に配慮する必要がある。「意見に対する考え方」については、正確かつ慎重な回答文になっている。さらに、意見者の感情にも配慮する必要があると思う。

- 高度化要素はいろいろなものが考えられると思うが、基本となる考え方を理解してもらうためにも、まずは重点的な項目から示すことがよいと思う。
- 付帯意見について、特に代理店に対して、この制度が保険業界全体に対する信頼を高めるとともに、代理店ビジネスの魅力を高めていくためのものであることを伝えたい。これまできちんとやっている代理店に対して負担を増やしていくということではなく、リスクベースで、特に問題があるところを重点的に見ていく制度と理解している。保険会社との対話を通じてより良いビジネスモデルを作り上げていくことが重要であり、特に高度化要素は、代理店の仕事を増やして形式的なものを加重するということではない。また、一部の保険会社の社員は第三者機関が保険会社に代わって代理店指導をするものだとは勘違いしているかもしれないが、第三者機関は保険会社がやるべきことをアウトソースする先ではない。付帯意見の1点目にあるとおり、あくまでも主体は保険会社であるということをよく認識してもらうことが重要である。
- 意見受付窓口に寄せられた意見については、非常に温度差を感じた。自分のところはしっかりやっているという意見も多いようだが、今回の問題は、業界全体、保険サービスを提供するビジネス全体に共通している問題であり、自分はできているから問題ないという考え方には消費者として違和感がある。一方で、一連の問題を非常に深刻に受け止め、前向きに変えていこうという気持ちが伝わってくるような意見もある。これらの違いは、情報発信のあり方や伝え方の問題ではないかと感じており、今後、議論した具体的な内容が行き届くことで温度差が縮まることを期待したい。また、代理店ビジネスが専門職として世の中からリスペクトされるためにはどのようにすべきか、代理店業界の皆さんにも考えていただくことが必要と感じた。
- 評価基準のうち、一連の事案において問題になった項目については、特に意識を高めて取り組んでいただき、その上に高度化要素があるという関係性について、的確に伝える必要がある。「代理店が自ら創意工夫して主体性を発揮できるよう」という点については、競争力の一番の源泉になるため、大変重要である。
- 付帯意見については、この制度に至った背景について、代理店よりも損保会社に大きな問題があったということをよく理解し、忘れることのないようにしていただきたい。「代理店指導」という言葉は法的関係に照らせばごく自然なものではある一方、違和感を覚える代理店もあるようなので、代理店と保険会社は「ビジネスパートナー」であるという意識を伝えていけたらよい。ビジネスパートナーとして、顧客から信頼される損害保険サービス

を提供できるビジネスモデルを作っていくことを繰り返し発信していくことが必要なのではないか。

- 意見受付窓口寄せられた意見の中で、「保険会社が代理店に求める品質と、代理店が顧客に提供すべき品質とは異なる」といった意見があり、なるほどと思った。消費者への情報提供や説明の仕方、顧客が何を求めているかを明らかにしていけたらよいと感じている。
- 制度運営については、外部の有識者であっても、損保業界の仕組みをしっかりと理解したうえで第三者の目線で評価していくことには難しさを伴うと思うので、金融庁にもリードをお願いしたい。
- 付帯意見は、このとおりだと考えている。2点目にある保険会社と代理店で対話を繰り返すことが重要であるという部分については、その対話の結果や中身を消費者にもフィードバックできたらよいと思う。

- 付帯意見は、当検討会において議論をした内容のうち、押さえておきたいポイントを3点に絞ってまとめているものである。委員からご意見のあった消費者へのフィードバックについても、適切な情報提供として制度上想定されているものであり、欠かせない部分である。そのうえで、代理店指導というものが保険会社からの「一方的なもの」と誤解されている部分について、代理店と保険会社の対話が重要であるということが、2点目の趣旨だと理解している。

(3) 付帯意見についての決議

別紙4の付帯意見について、全会一致で承認された。

(4) 損保会社の代理店指導等の実効性向上に向けた取組みについて

事務局から、資料3「損保会社の代理店指導等の実効性向上に向けた取組みについて(案)」に沿って説明があった後、意見交換を行った。各委員の意見要旨は次のとおり。

- この問題について、繰り返し言い続けていることではあるが、保険会社の問題として強く認識して欲しい。今は業界の危機である。これだけの報道があり、損保業界が世間からどのように見られているかを認識し、社会からの信頼を取り戻すため、代理店とともに取り組んでいく必要がある。そういった意味において、自己点検チェックシートは、特に「保険会社による指導等」の回答欄を重視したいと考えている。代理店に対し、保険会社がビジネスパートナーとしてどのように対応しているのか、第三者機関としても確認できるようにしていただきたい。また、対話については、どうしても利害対立の構図で見られがちであるが、ともに保険商品を社会に提供する立場として、良好な関係構築に努めていただきたい。
- モデル倫理コードは大変難しいテーマである。弁護士業界でも倫理研修があり、内容自

体は当たり前のことであり、日々意識することが重要であるが、社会の変化に合わせて認識すべき問題が変化していく。最初から完璧なものは難しいかも知れないが、適宜見直しを行い、すべての募集人が自らの問題として受け止めることができるようなものにしていくことが重要である。

- 保険会社が今回の問題をしっかりと受け止めなければいけないという点は、同様の問題意識を持っている。本検討会で何度か発言しているとおり、保険会社の認識として、一部かも知れないが「有識者会議で議論がされ、保険WGも開かれることになり、代理店は大変ですね」といった他人事のような発言が保険会社社員からあるという話を聞く。今回の問題は、代理店よりも、保険会社が変わらなければいけないということである。保険会社が他人事に感じていては大きな誤解を生むことに繋がりがねず、何より、保険会社が自身の問題として受け止めることが重要である。
- 先ほど議論した評価指針と自己点検チェックシートの関係性について、評価指針にはある意味当たり前のことが記載されており、それだけ読んでも具体的に何をすべきなのかが伝わりにくいということもあるかと思う。自己点検チェックシートに、より具体的な内容を盛り込むことで、日々の業務や経営の中で何をすべきかというメッセージにもなるのではないかと。チェックシートは日々の業務を見直す機会となるため、できるだけ具体例を入れていくとよいと思う。また、評価指針は分量が多く、これだけでは日常的にチェックを行うことはなかなか困難であるので、濃淡をつけるためにも、このチェックシートが活用されるようにすることが重要である。
- 先ほどの事務局からの説明のとおり、項目の濃淡を定期的に見直すことは非常に重要である。有識者会議の議論の過程で個人情報漏えいの問題が新たに発覚したように、業界を取り巻く問題や課題は、その時々によって変わっていく。その都度法令上の規制を設けるのではなく、業界が自浄作用を発揮することによって、新たな厳しい規制を行わなくとも十分に改善できることを示せると思う。法規制は毎年改正できるわけではないため、業界での継続的な取組みの中で、新たな問題についても早い段階で対処することにより、消費者からの信頼を損なう事態を未然に防止することが望ましい。チェックシートは、業界を過剰な規制から守っていくという意味合いもあると思うので、効果的に活用していただきたい。
- 記述式は大変だという印象を持たれる面もあるが、決して見た目に整った回答が必要というものではない。求められているものがよくわからないといった内容を含めて記述式の回答であると思う。また、回答自体がただちに評価を下げることに繋がるものであってはいけない。率直な受け止めや、たとえば「こういう書類やプロセスが非常に負担になっている」といったことも、保険会社との対話に繋がるヒントになると思う。
- 他の委員の意見に同感である。形を作っても実効性がないのであれば意味がない。実務の中でPDCAを長く回し、状況を踏まえて中身も変えていく必要がある。保険会社と代理店の対話が重要であり、その実態も確認しながら、実効があがる仕組みとするための

工夫をしていきたい。また、制度説明会も重要である。保険会社に対しては、損保業界を中長期的に発展させていく重要なチャンスであり、この制度を活かしていくことを求めたい。

- 職業倫理の高揚に向けた取組みについては、保険の仕事に対する誇りを持ち、社会から評価され、優秀な人材を保険業界に集める好循環をつくるものとして重要であると感じる。モデル倫理コードが解決策になるのかはわからないが、資格制度など、いろいろなものを組み合わせて意識を高めていくことが必要ではないか。
- 他の委員と同様であり、今回の改革に関しては、まず保険会社を中心となって意識改革をすることがスタートラインであるという点は外してはならない。「指導」という言葉に違和感を覚える代理店があるようなので、「ビジネスパートナー」として手を組み、顧客に信頼してもらえ、損害保険を提供していくというメッセージがあるとよいのではないか。それほどの意識改革をしなければ、この制度は形骸化してしまうのではないか。
- 自己点検チェックシートに関して、形骸化や負担増となることがないように、たとえば重点項目を記述式にするのであれば、何か軽減できるものはないかということも併せて検討したらどうか。また、チェックシートは当局の検査に直結するものではなく、保険会社と代理店のコミュニケーションツールになるものなので、記述が負担であれば、たとえば音声入力するなどして負担軽減を図る等、どうすれば実効的なコミュニケーションができるかチャレンジしていただきたい。
- 保険会社による指導の状況の確認については、代理店がどのように思っているのか伝えていただくことは重要である。一方で、力関係もあり、ありのままを書きにくいということもあるかもしれない。どのような工夫ができるかが今後の課題である。
- 制度説明会は、保険会社の営業社員や代理店にも見てもらえるような動画を作成する等して、多くの関係者に視聴してもらう工夫が必要だと考える。
- モデル倫理コードに関連して、アメリカには投資や資産運用の専門資格として「チャータードファイナンシャルアナリスト」という非常に格式の高い資格がある。一次試験は専門知識等を問う問題であるが、最後の試験は職業倫理に関する問題、たとえば、こういう場合にはどのように対応するかを事例として書かせるといった出題がある。他の委員の意見にもあったように、何らかの資格試験とリンクしていくような形や、代理店だけでなく、損保業界で働く方々の専門性を高めるものとして、倫理行動を具体化する議論につながるきっかけとなるようなものを作っていく動きが出てくることを期待したい。
- 業界は、今回の問題を業界が変わるチャンスと捉えて、それを消費者にもわかりやすく発信してもらいたい。モデル倫理コードの作成は消費者にアピールしやすいものになると思う。実際に作ってみて手直ししていく、そういった過程を消費者にも情報提供していくことが重要であり、自分も協力していきたい。
- 継続検討事項とされている「リスクベースでの対象代理店の抽出」については、用語の

曖昧さから、その意味するところが代理店にきちんと伝わっているのか懸念している。何がリスクなのか、どのような抽出を行うのか、具体的に伝える必要がある。

- 「リスクベース」という用語は、便利である一方で、なかなか意味が伝わりにくいと思うので、誤解のないように説明を補いながら進める必要があると感じる。
- 海外の保険募集制度と比較すると、乗合代理店について保険会社が責任を負う形になっていない国が多くみられる。日本では、保険会社の指導監督という枠組みがあるために「指導」という言葉が用いられていると思うが、ビジネスとして見た時には、実際に顧客に接するのは代理店であり、一定規模の乗合代理店には自立的にやっていくことを目指して欲しい。そして、対話を用いてそれを促していくということが重要ではないか。
- 代申会社と非代申会社の問題について、保険会社の受け止めが気になっている。非代申の代理店を多く有する保険会社では、そもそも代理店に対する指導や対話に関するノウハウがあまりないところもあるのではないかな。そういう意味では、代申会社がやっていれば自社では何もしなくてもよいという認識をまず改める必要がある。そのための指導や対話のノウハウ、人員の確保も必要になってくると思う。保険会社は今までとはリソースの使い方も変えていく必要があるのではないかな。代理店との関係は、契約を増やしていくということだけではなく、日々の業務の中での対話を行い、不足があれば指導していくことに繋げていかなければならない。そういった形での社内のリソースの再配分や転換を意識する必要があると感じている。
- 直近の保険WGの議論の中では、企業向け保険を扱う代理店に必要な業務品質に関しても第三者評価制度に期待されているが、企業向け保険と個人向け保険とは位置づけがかなり異なる。まずは個人向けを中心に、意見公募で寄せられる意見も踏まえて準備を進め、並行して企業向け保険の問題も別枠で検討していく余地があると感じている。これらの動きは第三者検討会や第三者評価制度に対する金融庁の期待が非常に現れているところだと思う。この制度が実効性あるものになっていくかどうかは、将来の規制のあり方を考えていくうえでの重要な要素になってくるため、関係者には自分事として受け止めていただき、当然負担も多々あると思うが、業界全体のために資する制度ということでご理解いただきたい。
- 代理店が保険を売りに来た場合と、保険会社の営業社員が保険を売りに来た場合で、顧客が求めるものが違うかということ、同じものを求めているはずである。保険会社にしても代理店にしても、顧客に対する責任、あるいは社会に対する責任は同じだと思う。そのような自覚を持つことが、今回業界が変わり、信頼を回復する第一歩だと思っている。今回は保険会社に対する話を多くしたが、代理店もプロであり、プロとして顧客に対する責任を果たすという意味で、ぜひ協力していただきたい。

- 皆さんの意見に賛同する。保険会社と代理店の新たな関係性を築く良いきっかけになることを期待する。
- 今回の制度では実効性の確保がキーポイントとなる。そのうえで、キープレイヤーとなる代理店の納得が重要である。それが広く代理店にこの取組みに参加していただくことに繋がり、チェックシートにも納得して取り組んでいただくことで、その結果や効果にも繋がるのではないかと。資料には保険会社との対話の実施について記載があるが、ぜひ代理店との対話も検討願いたい。そうした取組みが実効性の確保にも繋がるのではないかと。思う。
- この制度が決して損保協会での自主的な取組みということだけではなく、金融庁の期待や法律の要請を受けているものであるという共通認識を持つことが、各当事者がさらに検討を進めていくことに繋がっていくと思う。今後もいろいろな形でご意見をいただきながら、より良い制度になるように、ともに作り上げていきたい。

(5)閉会

嶋寺座長から、閉会宣言があった。

以 上