

## 代理店業務品質評価に関する第三者検討会(第2回)議事概要

一般社団法人日本損害保険協会

### 1. 日時

2024年10月21日(月) 10時00分～11時25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) 第三者評価制度の全体像(個別論点整理)について
- (2) 「代理店業務品質に関する評価指針」(案)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 委員名簿
- (資料2) 「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3) 代理店の業務品質に関する第三者評価制度について～個別論点に関する整理資料～【事務局提案資料】
- (資料4) 「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)【事務局提案資料】
- (資料5) 顧客本位の業務運営の観点からみた業務品質について【日本損害保険代理業協会発表資料】

### 6. 議事等

#### (1) 開会

嶋寺座長から、開会宣言があった。続いて、今回から外国損害保険協会がオブザーブ参加する旨の案内があった。

#### (2) 第三者評価制度の全体像(個別論点整理)について

事務局から、資料2「『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」および資料3「代理店の業務品質に関する第三者評価制度について～個別論点に関する整理資料～」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。

● 損保協会が制度運営することについて「第三者」として見られていないとの意見があるが、

第三者評価制度の「第三者」とは「当事者が評価に関与しない関係」であることをしっかり理解してもらう努力が必要と感じる。

- 第三者評価制度については、保険会社ごとだけでなく、保険会社の中でも部門によって受け止め方に濃淡があるように見受けられる。制度の実効性を確保するためには、各社が会社を挙げて活用に取り組む必要があり、金融ADRなどを参考に法的な裏付けがあるとよい。
- 現在、金融審議会の「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ（以下、保険WG）」が開催されており、その議論と関連して本件も検討を進めるのがよいと考える。保険WGでは、大規模な一部の代理店のみに対して上乘せ規制を課すことに関して、委員からは規模にかかわらず規制が必要ではないかとの声も複数あり、一連の問題に対する世間の目は非常に厳しく、規制をさらに重くする方向に繋がりがねないと感じる。そのような中、この第三者評価制度は、すべての代理店を対象として、代理店の実態に応じた評価を行うものであり、信頼や品質の向上を目指す観点でも非常に大きな役割が期待されている。この制度を作って終わりということでは意味がなく、実効性ある制度とするためにも、何らかの形で当局による監督の中の位置づけに組み込まれることが重要と考える。
- 保険会社による実効的な指導が困難な場合を中心に実施することについては、項目が非常に多岐に及ぶという点を踏まえ、軽重を付けながら評価することについては十分合理的と考えるが、線引きが恣意的にならないようにすべき。保険会社としても、個社の利益を超えて、現状を変えるために、覚悟を持ってこの制度を活用していく必要がある。
- 第三者評価制度の実効性の担保のためにも、法的な裏付けは重要であり、当局にも働きかける必要があると考える。法令への手当てはハードルが高い場合でも、監督指針に織り込んでもらう必要がある。保険業法においても代理店の体制整備に関する規定があるので、それに関連づけることも考えられるのではないか。
- オンサイト評価についても予定されているが、代理店を評価する場合には、保険会社の代理店指導の状況についても確認する必要があるのではないか。
- 評価結果の公表については慎重に進めるべき。啓発を含めて一般的な事象として公表するのはよいが、個別事象の公表については慎重な判断が必要と考える。
- 全体的に異論はない。
- 第三者評価制度は、当局による監督を補完する意味合いもあると考えており、これを実効的に機能させるためにも、法的な裏付けは必要。
- 代理店から寄せられている意見については、まだ件数は多くないようだが、現時点の内容を見ると、このような制度を検討するに至った背景が十分に理解されていないと感じる。双方向のコミュニケーションは難しいかも知れないが、対応案については、より丁寧に伝える必要があるのではないか。
- 有識者会議の報告書は、かなり短期間で取りまとめた経緯もあるため、保険WGでの議論についても本検討に反映させるべきだと考える。
- 評価結果の公表については、信頼性の確保や制度を実効的なものとしていくためには必要と考えるが、事実を丁寧に扱うことが重要である。また、当局との情報連携は時間を空けずにタイムリーに実施するべきと考える。

- 各委員の意見に賛同である。金融庁には本制度について法的な位置づけをしてもらい、業界はしっかりとこの制度を理解して実行していくことが重要だと考える。
- 消費者にとっては「保険会社による実効的な指導等が困難な局面」がどのようなものか、理解が難しいと考えるので、そんぽADRセンターに寄せられた苦情等も分析・活用して、消費者にも分かりやすく伝えていく必要があるのではないかと考える。
- 評価結果の公表については慎重にした方がよい。
- 通報等窓口に関する「受付区分」に関しては、これを消費者が判断するのは難しいと思う。
- 通報等窓口では、内部通報への対応は不要と考えるが、消費者だけでなく、代理店からの意見等も拾うべきである。
- 第三者評価においては、保険会社がどのように代理店を指導しているかに関して、保険会社に対するヒアリング等も実施する必要があると考える。
- 評価結果の公表については、必ずしも問題があった特定の事象を公表することに限らず、代理店における良い取組みについてもフィードバックを行うことが重要と考える。保険会社も一体となって改善に取組み、代理店指導の実効性を向上させるものとするのがよい。
- 保険会社によって代理店指導に濃淡があるのではないかと考える。これまでの代理店指導のあり方について何らかの形で検証し、実効性を向上させる必要がある。

### (3)「代理店業務品質に関する評価指針」(案)について

事務局から、資料4「『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)」に沿って説明があった後、日本損害保険代理業協会から、資料5「顧客本位の業務運営の観点からみた業務品質について」に沿って意見発表があり、その後、意見交換を行った。各委員の意見要旨は次のとおり。

- 評価指針について、まずは必要最小限の構成で予定どおりのスケジュールで確定させ、トライアル運用を踏まえて必要な改定を行っていくという進め方に異論はない。
- 評価基準のあり方に関しては、まずは消費者の利益が守られているかどうか、顧客本位の対応ができているかという観点ですべての代理店に求める部分を対象とし、大規模代理店についてはさらにプラスアルファを求めることでよいと考える。
- 評価指針に関しては、現状は項目ごとに軽重の差が大きいと感じるため、次回以降いろいろな論議をしていきたい。法令で定められているところは項目化しやすいと思うが、品質という観点では法令を守っているかという観点だけでは足りず、有識者会議や保険WGで指摘されている便宜供与や利益相反などは、さらなる深掘りが必要。法改正せずとも業界の自浄作用で十分改善できるように、具体的な内容とすることがよい。

- 他の委員と認識は同じ。
- 評価指針について、前半は代理店向けの内容、後半は第三者評価制度の運営に関する内容となっており、性質の異なるものと感じるので、別々に作成してはどうか。また、第三者検討会での検討を踏まえ作成したものとして、損保協会名ではなく、第三者機関名とすることで中立性を高めてはどうか。
  
- 他の委員と認識は同じ。
- 全体の構成について、後半の運営に関する内容については位置づけの工夫が必要ではないか。
- 内容に関しては、「不正防止」「ミスの防止」「利益相反の適切な管理」「公正な競争の阻害防止」の4つの項目があり、特に後者の2つが新しく盛り込まれた内容だと認識した。こうした追加部分に関しては分かりやすく伝えていく必要がある。
  
- 評価指針の内容について、保険募集に関する部分は丁寧に記載されているが、アフターフォローに関する部分は不足があるのではないかと感じている。また、たとえば高齢者対応に関しては、具体的に高齢者を何歳以上と定義しているのかなど、細かい点が気になった。
- 各社で工夫していることがあれば、そういった内容も第三者評価機関として情報収集できるとよいのではないか。

#### (5)閉会

嶋寺座長から、閉会宣言があった。

以 上