

「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

損保協会ホームページに開設した意見受付窓口に寄せられた意見概要は以下のとおり。(2024/10/17時点)

No	意見概要	意見者	意見に対する考え方(案)
1. 業界共通の評価基準を作り、損保協会で制度運営していく方向性の是非について			
1	業務品質とは保険業法をはじめ各種関連法規の主旨を踏まえた、顧客満足向上させるための組織マネジメントであり、具体的にはISO9001の規格構成に準拠すると考える。よって、第三者の立場でない損保協会が規模や特性の異なる個々の代理店に対して画一的な項目を定めることや、認証をする事に矛盾がある。損保協会の役割は、規格を構成するために参考となる保険業法や関連法規の主旨や事例サンプルを例示する程度に留まると考える。	代理店	業務品質やその評価のあり方について、ご意見の趣旨も踏まえて制度設計していくこととします。 なお、評価基準のあり方および適用範囲の考え方に関しては、資料3(5～6ページ)をご参照ください。
2	顧客本位の業務運営について、最重要なのはいざという時その保険が役に立つか、十分な保障が得られるかに尽きる。つまりはリスクの分析と商品知識に尽きる。これこそが業務品質だと考える。ISO9001による業務品質以外に適切な認証機関はない。	代理店	
3	業務品質に関し、各代理店は、基本事項に加え、それぞれ独自の顧客本位のサービスに取り組んでいることが多いが、個別的の取組みを点数化したり量的評価をすることは困難である。従って基本的な部分を評価するしかないと考え。具体的には、各種法令順守の状況、ISO9001の認証状況、募集人の資格制度の見直し(損害査定や保険約款解釈に関する資格試験を追加するなど)が考えられる。	代理店	
4	運営方法について、代理店の自己点検と保険会社の関与をベースとするのは、現在の代理店監査(点検)と同様であり、第三者による客観的評価とは言い難いのではない。代理店間の公平・公正性にも疑念がある。	代理店	運営体制における第三者性の考え方に関しては、資料3(7ページ)をご参照ください。
5	15万代理店を第三者により客観的に公平公正に評価することには無理があり、まずは一連の問題の端緒となった保険会社の指導が難しい兼業乗合の大型代理店に絞って第三者機関によるオンサイト調査・評価を検討すべき。	代理店	第三者評価の対象先については、基本的にご意見のとおりと認識しています。
2. 評価基準や項目を、どのように代理店手数料ポイント制度に組み込んでいくか			
1	代理店手数料は商品別基準手数料で支払うべき。募集の対価である代理店手数料を業務品質と連動させることに無理がある。	代理店	代理店手数料ポイント制度は業界共通制度ではなく、各損保会社が営業政策の観点で独自に実施・運営しているものであるため、公正かつ自由な競争を確保する独禁法の趣旨も踏まえ、その内容については本検討会での議論の対象とはしません。
2	代理店手数料ポイント制度については、規模・増収面に関する評価を廃止するか、ウェイトを極小化するべきである。代理店手数料は「募集の対価」で、「規模・増収」実績で大きな差を設けるべきではない。各商品別の適正な基準手数料率で支払うべきという意見が多い。	代理店	ただし、有識者会議報告書の指摘に沿って、同ポイント制度

No	意見概要	意見者	意見に対する考え方(案)
	また、乗合代理店においては、全取引保険会社の適用ポイントを同一とすべきである。業界共通の評価基準を設けることで、代理店そのものの「業務品質」が評価されるわけで、保険会社によって異なるのは矛盾する。現状は、比較販売等を求めて乗合すると総手数料は減少する。		における業務品質評価の考え方について、顧客本位の業務運営の観点で整理する第三者評価制度における評価基準と連動させることの重要性についても明確化する予定です。
3	<p>今回業務品質評価の導入により、代理店手数料の増減ができる制度にすることで、質の良い代理店を増やすことが目的であろうと思う。その趣旨には賛同するが、その手数料の増減幅については指針が必要と考える。</p> <p>今現在は保険会社の推進したい施策を行った代理店だけが業務品質が良いことになっており、顧客本位と乖離している。また、保険会社が他社にシェアを奪われたくないなどの別の理由から保険会社が多くの手数料を積極的に払いたい代理店に対して、業務品質の項目を変え、その他項目を上手く作成し、都合よく手数料を払えるような仕組みになっている。</p> <p>業務品質による手数料の差を設けるのは良いが、実際の手数料率が低すぎると業務品質を保つことができなくなるため、手数料の上下の幅の制限をご検討いただきたい。せめて業務品質が最低なところでも、適切に業務を行っている代理店に対して規模とは関係なく最低保障が必要と考える。</p>	代理店	
3. 評価指標について			
1	客観的評価が可能な評価指標といえるのか、どのような指標で具体的に評価するのか疑問を感じる。	代理店	<p>評価基準(評価項目および評価指標)のあり方に関しては、資料3(5~6ページ)のとおり考えております。</p> <p>その上で、その具体的内容として評価指針(案)を資料4のとおり提示しておりますので、ご検討・ご意見ください。</p>
4. その他			
1	<p>保険会社は業務品質が含まれる代理店の評価制度や手数料体系を、銀行系、企業系、自動車ディーラー系、不動産系、専門代理店など、それぞれに持っているが、保険会社に開示を求めても自店の業種以外のもは開示されない。</p> <p>本来、業務品質は普遍的で系列ごとに異なるべきものではないと思うが、現状統一されていないはずである。現在、保険会社が問うている業務品質が、会社ごとに一本に統一されたものになっているのか確認していただき、できれば会議の議事録とともに公表していただきたい。</p>	代理店	本検討会において検討する業界共通の業務品質評価基準(第三者評価制度)については、代理店の規模や特性に応じたものとし、評価基準のあり方および適用範囲の考え方に関しては、資料3(5~6ページ)をご参照ください。
2	<p>現在、保険会社が要求している業務品質は保険会社が推進したい施策が中心になっている。例えば、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自社のドライブレコーダー取り付け率(顧客のドライブレコーダー購入の選択肢を奪う可能性がある。) ・ クレジットカードの使用率(顧客の支払いに対する選択肢を奪う可能性がある) 	代理店	ご意見の点に関しては、金融庁の有識者会議報告書(7ページ下段)において、検討することが望ましいことの1つとして「損害保険会社において業務品質評価についての考え方を開示すること」が示されており、各損保会社にて必要な対応等が検討されていくものと認識しています。

No	意見概要	意見者	意見に対する考え方(案)
	<p>る。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 損害率(代理店が保険金の支払いを小さなるように操作し、保険金の不払いが起こる可能性がある。) ・ ペーパーレス手続き率(お客様が望む契約手続きを阻害する可能性がある) <p>そのため代理店業務品質の項目について、保険会社は全ての消費者へホームページ等で開示し、保険会社本位の業務運営にならないような仕組みが必要と考える。</p>		
3	<p>本件の業務品質評価も含め、顧客本位の業務運営という言葉が保険会社に都合のいいように解釈され、利用されているように感じる。直近では顧客本位を盾に保険料値上げ時に、「契約者の保険料負担を抑制するため、代理店の標準手数料を引き下げます」ということにも使われている。</p> <p>価格を最重要視するお客様に対し、販売手数料が安くても、比較推奨、顧客本位により保険料の安い商品を提供せざるを得ないことを逆手に取っている。</p> <p>そのようなことができないような仕組みの構築をぜひ話し合っていたきたい。</p>	代理店	<p>ご意見の趣旨も踏まえ、業界共通の評価基準への反映やそれに基づく評価運営のあり方等について検討してまいります。</p>

以上