

代理店業務品質評価に関する第三者検討会(第3回)議事概要

一般社団法人日本損害保険協会

1. 日時

2024年11月13日(水) 10時30分～11時50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2回検討会での主な意見交換事項に関する対応方向性について
- (2) 第三者評価制度(案)に関する意見公募について

5. 配付資料

資料1 第2回検討会での主な意見交換事項に関する対応方向性について(案)

(参考1) そんぽADRセンターにおける苦情受付状況について(2023年度)

(参考2) 第三者評価の対象(第1回・第2回配付資料抜粋)

(参考3) 第3回「金融審議会損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」配付資料(資料1)

資料2 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について(未定稿)

資料3 代理店業務品質評価基準一覧【2025年度版】(案)

6. 議事等

(1) 開会

嶋寺座長から、開会宣言があった。

(2) 第2回検討会での主な意見交換事項に関する対応方向性について

事務局から、資料1「第2回検討会での主な意見交換事項に関する対応方向性について(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。

- まず、「制度の理解促進・周知」に関して、検討の全体像が曖昧な印象である。何が悪かったのか、それをどう改善したいのか、そのためにどのような制度を作るのか、というところをわかりやすく伝える工夫が必要だと感じる。制度を作っただけで満足して終わることのないようにしなければならない。

- 苦情受付事例を見て、顧客本位の業務運営というのは、言われるがままに対応しなければいけないということではないといったメッセージも必要だと感じる。そんなADRセンターの場合は、払うべきでないものは払わないという部分が明確であるが、第三者評価の場合は、何がいけないのか、誰がどのような形で損をしているかが直接的には伝わりにくい特性がある。
- 自己点検チェックシートについては、代理店が「できている」と回答したものを保険会社が「できているんだろうな」ということで終わってしまったら何の意味もない。自己点検チェックが実態と合っているかについて、代理店と保険会社だけではなく、第三者の目線をどういった形で入れるのかという点も考える必要がある。
- 全体的な方向性に間違いがあるということではないが、これでよいのかという迷いを感じている。

- 金融庁の有識者会議では自主規制機関の設立についても検討するという話があり、第三者評価はそれに代わるものとしての役割が期待されている。その上で、今の検討状況が、そのレベル感として期待できるのか疑問に感じる。今後さらに精緻化をしていく中で、そういった意識を持っていただく必要がある。協会で作った評価制度では足りないということになれば、やはり自主規制機関の検討が必要ということになるのではないかと懸念している。
- 他の委員の意見と同様、大きく違和感があるわけではないが、今の検討状況を見ていると、これによって保険会社が十分に代理店指導できていなかった部分を補うことができるのか、実効性の観点について疑問がある。
- 自己点検チェックシートについては、方向性に異論はないが、賛同できない部分もある。たとえば、体制整備の確認に主眼を置くということについては、第三者的なチェックはしやすいが、実が伴っているかどうかを確認する必要があると考える。前回議論にあった保険会社による代理店指導の実情については、「適宜業務改善等に活用する運用」という非常に曖昧な方向性となっており、実際にどういう形で保険会社の指導等に反映されていくのかが見えてこない。
- 設問の設定についても、現状の内容は抽象的で、何をしなければならないのか、どういうものがダメなのかわからず、より具体化が必要。チェックシートである以上、評価指針の内容をブレイクダウンして、実際に活用できるもの、特に保険会社の指導等に役立てることができるものにしないと、実効性は上がらない。

- 「制度の理解促進・周知」に関しては、対外的な発信というより、代理店向けに、保険会社としてこの制度を重要視しているという姿勢を見せることが基本であると考え。今回の制度は、保険会社がしっかりと活用していくことが重要であり、まずは各保険会社がこの制度の意義をよく理解し、活用していくことが基本である。乗合制度の関係もあるので、協会のリーダーシップのもと、保険会社の認識にバラつきがないようにすべきと考える。
- 苦情受付状況を見ると、基本的な知識が足りないことで重大なトラブルに発展するケー

スもあり、代理店に求められる顧客本位の業務運営では、コンプライアンスも重要だが、募集人の専門性の確保も非常に重要だと感じた。その点では、募集人の専門性を評価する項目として、募集人の教育・試験制度をレベルアップさせ、資格取得状況等を見るといったことも考えられるのではないか。

- 自己点検チェックシートは、「はい・いいえ」や「できている・できていない」という形では、基本的には「できている」といった回答になってしまい、このシートを活用してPDCAを回していくことが難しいと感じる。現状について改善すべき点を記入してもらい、自身で認識してもらおうといったことが重要ではないか。
- 保険WGでは、大規模乗合代理店について上乘せ規制を検討しているが、代理店は、規模だけでなく中身にも違いがある。企業分野を対象としている代理店と個人分野を対象としている代理店では、求められる中身もかなり違うため、そのあたりを考慮することも重要だと考える。たとえば、企業分野を対象とする代理店は専門性の観点、個人分野を対象とする代理店は消費者保護の観点といったように、代理店の実態に合わせたものとしてはどうか。
- 「制度の理解促進・周知」に関しては、今回の問題の出発点として、何が問題になっているかということを保険会社と代理店に理解してもらうことが重要である。時間の経過とともに忘れられることがないように、出発点として押さえておく必要がある。
- 苦情受付状況から見えてくることとして、消費者にとって、正当な手続きの保証であったり、本来知らされるべきことが知らされていないといった部分の利益の保護が十分でないのではないかと感じた。接客対応の良し悪しとは本質的に違う問題であり、それを保護するために何が必要になるかという観点で考えると、やはり専門性が重要ということだと感じる。
- 体制整備を主眼とした確認とすることについては、他の委員の意見と同様に、形だけになってしまうことがないようにしなければならないと考える。自己点検チェックシートは、「できている」にチェックして終わってしまうことのないよう、具体的に何をしているのかの説明を求めることが望ましい。保険会社と代理店とのコミュニケーションツールとなるものでもあり、PDCAを回すためのツールとして活用できるように、協会で作ったチェックシートをベースに各保険会社において、顧客本位の業務運営等の観点からさらに具現化したものを代理店に示していただきたいと思うし、協会はそういった各保険会社の取組みも点検し、場合によっては外部に開示するなどして、業界としての取組み状況を社会に知っていただくようにしてはどうか。
- 企業保険の領域と個人向けの保険の領域では、保護すべき利益が異なるように思う。その観点から、自己点検チェックシートは分ける必要があるのではないかという意見に共感した。
- 他の委員の認識と同様である。
- 消費者側としては、この制度において、代理店と保険会社の役割や責任の違いが理解

できるような周知ができるとういと感じる。

- 苦情発生状況については、代理店は、保険加入時だけでなく、保険を利用する時にも保険会社との窓口になっているのだと思うが、代理店としてだけでなく、募集人それぞれの知識の有無でも苦情が出てくるように感じた。また、代理店の種類や規模、専門なのか兼業なのかによっても苦情内容は変わってくると思われるので、そうした分析もできるとよいと思う。
- 自己点検チェックシートは、「はい・いいえ」では不十分と感じる。独立行政法人の評価では、まず、ABCDの4段階で自己評価を行い、第三者機関がその正当性を確認するという方法を取っている。また、中身が具体的なものとならないと、責任の所在が明確にならず、今後に活かせないと感じた。
- チェックシートの取組みは必要だと思うが、非常に難しいと感じた。「はい・いいえ」では物足りないが、段階評価とする場合には、何をもってAとするかという課題もある。公表や外の目を入れるということも重要ではないかと考える。
- 数値指標は非常に難しい。数値が悪いからといって、取組みが悪いとは限らない。たとえば、苦情に対してきちんと向き合うために、苦情として認識するものを広く捉え、結果、苦情件数が多いといったこともある。そういった観点は、代理店を指導等する保険会社においても同じ事情があるはずであり、より実態を見るアプローチを持っていると思うので、参考にしたらよいのではないかと考える。
- チェックシートの位置づけをどう考えるかということに関して、この制度では、すべての代理店に求める評価基準を作成した上で、主に大規模代理店については第三者評価を行い、それ以外は自己点検チェックを利用した業務検証と、保険会社によるフォロー・指導等を行うこととしている。つまり、保険会社のフォロー・指導等に繋がっていくような自己点検チェックでないと意味がない。保険会社として、このチェックシートを使ってどのような指導を行っていくかが、全く見えてこない。対話を促していくのであれば、対話の材料になるようなことを書いてもらう必要がある。具体的にどのような取組みを行っているかといったことが記入され、保険会社はその内容をもとに、代理店と対話をしてさらに深掘りをしていくといった形で活用できるようなチェックシートにする必要がある。
- 体制整備の確認に主眼を置くという点についても、保険WGでもそういった議論があるが、保険WGはあくまで法規制の観点であるためにそのような切り口になっているのであって、この制度は法規制ではなく、日々の業務や個別取引の対応がより適切に行われるようにするためのものであるため、現状を確認したり、どのような事例があったのかを掘り下げて確認したり、それらを通じて見直しや改善をするきっかけにしたりするということではなければ、チェックシートの意味がない。
- チェックシートやマニュアル等は、早めに世の中に公表していくことが必要だと思うが、初

めから全部を揃えることは難しい。まずは、今回問題となったような観点、具体的には「便宜供与」「利益相反管理」「苦情の対応・管理」、それに加えて「個人情報」の部分については、代理店が具体的にどのような取組みを行っているのかを保険会社が確認できるようにすることが望ましい。負担は大きいと思うが、保険会社が代理店と対話をするうえで手掛かりになるようなものになって欲しい。

- チェックシートのあるべき姿としては、取り締まりのようなものではなく、教育的な要素が多いと認識しているので、対話を通じて取組みを促すことのほか、優れた取組みや参考となるものについても情報収集して、ベストプラクティスを他の代理店にも伝えていくようにするとよいのではないか。
 - 保険WGでは、法律の基準としては大規模乗合代理店を対象という形としているが、この制度の自己点検では、保険の中身とお客さまで分けて考えてみてはどうか。個人向けのビジネスがきちんとできているかどうかを中心に見ていくことになると思う。企業ビジネスを対象としているところも、基本的な仕組みは同じと思うが、具体的なコンダクトができているかどうかは、保険種目によってかなり異なると思う。
 - 募集人の能力・専門性は顧客にとって一番重要な部分となる。自己点検チェックシートは、すべての代理店に、最低限これはやってもらいたいというところになるので、代理店が前向きに取り組めるような形にならないと意味がない。
 - ある個別の事案で、代理店側の言い分としては、昨年までの監査では保険会社から高い評価を得ていたにもかかわらず、突然、保険会社から、代理店の問題行為を理由に委託契約を継続しないとされたということがあった。保険会社の監査が極めて形式的なもので、問題行為をきちんと発見することができていない実態が認められたものであったが、そういったことにならないよう、保険会社と代理店とでしっかりしたコミュニケーションを取っていく必要がある。
 - 念のため補足すると、体制整備を否定している訳ではなく、他の委員からも意見があったように、専門性の確保が大事であり、そのことは体制整備にも繋がっていく問題だと受け止めている。
- (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2「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について(未定稿)」および資料3「代理店業務品質評価基準一覧【2025年度版】(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。
- 第三者評価制度の概要資料について、これで大きく何が変わるのかという点に関しては、やはり法的な裏付けがあるとよりよく、この制度が確かなものになるのではないかと感じる。

- 評価基準一覧について、他の委員からも意見があるように、募集人の専門性に関する評価も重要と考える。情報提供義務に関しても、たとえば保険商品の改定について、顧客に提供すべき情報をどのように入手し、どのように対応しているのか、どのように専門性を確保しているのか、というところも評価できるとよい。
- 資料2については大きく違和感はない。実際にどのように運用されていくのかが重要と考える。
- 資料3について、項目自体がおかしいとは思わないが、量が多くて肝心なところが薄れてしまうことが懸念されるので、濃淡が必要ではないか。保険会社の指導が期待しにくく、一連の問題に深くかかわるものについては、評価指針の中身をより具体的なものにする、あるいはチェックシートを工夫するといったことが必要である。先ほど意見があった「便宜供与」「利益相反管理」「個人情報」の部分は非常に大きな部分ではないか。苦情については問題がある事象を適切に把握する観点で重要と感じる。保険WGでは比較推奨についても議論しているが、結局は便宜供与の話と絡んでいる。ビッグモーターの件では、便宜供与によって推奨する保険が選ばれてしまったということに問題があったので、比較推奨の規制そのものというより、趣旨に沿った対応が本当にできているかという点で、比較推奨と便宜供与は関連する問題として取り上げていくといった濃淡を意識した工夫が必要である。今の段階では、評価指針はまだ案の段階であり、あまり詳細な議論はしていないが、監督指針を貼り付けただけのような印象もあり、それでは意味がない。実務を変えていく、あるいはレベルアップに繋がっていくべき項目については具体例を示すといったことをしないと、この評価基準が意味のあるものにならないのではないかと感じた。
- 資料2にある「消費者からの不適切事例の通報」は、個別具体的な内容が通報されると考えているが、一方で、評価結果は公表するということであり、また、今回のチェックシート案では体制整備を見ていくということになっていて個々の事案を取り扱うわけではないということであれば、そういった個別事案を材料としてどのように代理店評価に活用していくのか、整理が必要ではないか。通報する消費者としては、自分が問題だと思ったものがどうなったのかは関心事だと思うが、この制度では代理店の体制面に問題がないか見ていくということなら、そこが連動するような図にした方がよい。
- 資料3については、他の委員の意見にもあったように、募集人の専門性についても取り込めるとよい。業界では募集人の資格制度や高度化の検討を進めていると思うが、この制度でもそれをサポートしていけるとよい。
- 資料2については、全体として違和感はないが、評価基準について、「損保会社における代理店指導等においても活用される想定」とあるが、「代理店指導等において活用される」としてはどうか。第三者評価の評価基準とすることと、保険会社の代理店指導に活用いただくことは、同程度に重要、つまり、代理店だけでなく保険会社も主役であることをご理解いただくことを期待している。

- 消費者からの不適切事例の通報という箇所に関しては、形骸化しないかを懸念している。ADR機関や金融庁の相談室にも消費者からの苦情は入るので、責任あるところが取りまとめるようにしないと、苦情処理の対応に苦勞するのではないか。
 - 通報窓口に関しては、代理店が他の代理店の不適切な状況を通報することも考えられ、消費者以外からも受け付ける必要があると思うので、たとえば「消費者等」とするなど、もう少し幅広に捉えた方がよいのではないか。
 - そんぽADRセンターの苦情受付状況を見ると、支払段階での苦情が多いようだ。代理店は保険金支払には大きく関わらないということで、アフターフォローの項目が少ないのかとも思うが、消費者から見ると代理店は保険会社と同じという認識であるので、この部分の項目の少なさに違和感を感じる。
 - また、専門性の観点は、項目の追加を検討いただきたい。
-
- 資料2の通報窓口について、消費者としては、自分の通報がどうなったかは知りたいが、それがフィードバックされないのであれば、そんぽADRセンターに窓口を一本化した方が消費者にとっても分かりやすいし、事後処理も都合よいのではないか。また、他の委員の意見にもあったように、消費者からだけでなく、代理店や専門家からの通報も必要と考える。
 - 概要についての説明部分は、消費者がこれを読んで内容を理解できるのか、これで代理店とのトラブルについて通報できることになっていくのか、イメージが湧いていない。
 - 資料3について、アフターフォローの項目を新規項目として増やしているが、保険金支払いは代理店が関わるものでないということであれば、代理店が保険会社に繋ぐ役割を持っているということがわかるようであるとよい。
-
- 資料3について、重点項目の分類があるが、その中でも、比較推奨や便宜供与については代理店と保険会社のお互いの利害が異なるため、第三者評価に大きな役割が期待されると思う。便宜供与については、保険会社によっても、今後それをどこまでなくしていくかという取組みの姿勢に温度差があると感じる。特に代理店が顕著で、元々そういったことをやっておらず、真面目に取り組まれている代理店がある一方で、今までのやり方を変えない、中にはそれを強く求めるというケースもあると聞いている。保険会社としても、代理店は大事なチャンネルであり、非常に悩ましい立場に置かれているといったケースもあると聞くので、そういった部分で第三者機関が関わり、今後はやってはならないということを、保険会社に対しても代理店に対しても打ち出していくことができればよい。そういう意味でも、重点項目のチェックシートの作り方や評価の仕方については、今の実務を変えていくツールになるとよい。
-
- この業界に限らず、社会も変わっていく。これまで通用したものが今後も通用するとは限らないということ、第三者機関が時代を先取りして伝えていき、うるさい存在となって変わるきっかけになるとよい。

●情報提供窓口については、個別の事案はそんぽADRセンターで対応するのであれば、マンパワーやオペレーションも考慮して、第三者機関はADRと連携するという構図も考えられるのではないか。

●資料2の図では、消費者の通報が直接第三者機関に繋がっているように見えるので、直接ではなく、窓口を通すことがわかるようにしてはどうか。

(4)閉会

嶋寺座長から、閉会宣言があった。

以 上