

損保会社との対話の実施について

1. 実施の目的

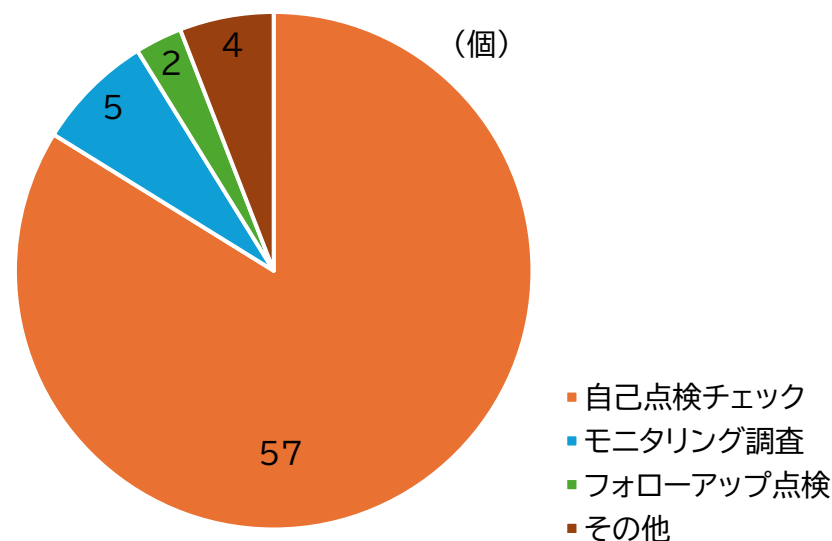
代理店業務品質評価制度に関する損保各社の取組み状況や、実態・実情を把握し、制度の安定的な運営やブラッシュアップに活用することを目的として、2026年7月、各社(計12社)と評価本部の1対1の形式で対話を実施した(任意参加)。

2. 実施結果概要

(1) 制度全般に関する質問の傾向

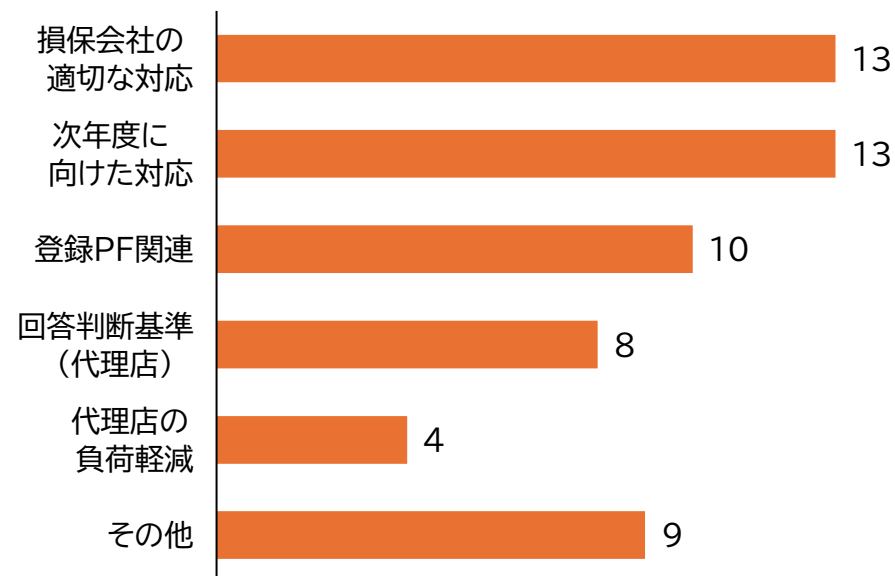
損保会社との質疑応答においては、「自己点検チェック」に関する質問が最も多く寄せられた。「自己点検チェック」に関する質問の傾向からは、関心事項が、損保会社社員の取組みや次年度に向けた検討へと移行していることがうかがわれる。

<寄せられた質問数>



<「自己点検チェック」に関する質問数の内訳>

(個)



(2)現在の取組み状況や実態・実情

①代理店との対話の状況について

- 代理店業務品質評価制度では、対話を必須としていることは理解しているが、まずは「過度の便宜供与の禁止」「利益相反管理」「苦情の対応・管理」「個人情報管理」の4項目のみ実施している。また、「なぜ対話をするのか」「代理店の現状」「代理店ごとの到達点」について伝えることとしている。
- 点検結果をもとにした対話のアプローチをすべきだが、どうしても「〇〇に書いてあるからやってください」という方向になりがちである。
- 本社部門および全国の各事業部に体制整備に関する専任スタッフを配置し、代理店との対話や指導を行っており、均質な対話の実施に努めている。
- 自己点検チェックシートについては、今後、損保会社が解を提供できるようなものしか対話を行わず、たとえば、ガバナンス等の項目については、形骸化してしまうのではないかと懸念している。
- 対話の重要性を認識しているが、現時点では手触り感がないというのが正直なところである。
- 「対話」という言葉が独り歩きしたと思う。社員からは「これまでのコミュニケーションとの違い」について、代理店からは「乗合代理店の場合に、どのように各社と対話をするのか」といった疑問が寄せられている。

②損保会社の社員教育について

- 現場が本気になってきていると感じる。本気だからこそ細かい照会が多くあり、四角四面に捉えてしまう社員もいる。本質の理解という点での社員教育の必要性を感じる。
- 対話や代理店指導においては、いかに代理店に腹落ちさせるかが重要と考えている。本格運用に向けては、経験の浅い職員にどのように説明させるかが課題であった。これまでの業法改正の変遷等を熟知しているスタッフが、こういった背景・理由でこのルールがあるのかといった点を盛り込んだマニュアルを作成し、活用している。
- 今後、代理店の二極化が加速すると予想しているが、これは損保社員も同様かと思う。今後の代理店委託において、損保会社に支援力が求められると考えている。

③損保会社社員の行動変容について

- この制度に関する内容ではないが、監査部門やチャネル営推部において、現場からの照会が増えている。品質を意識した行動変容を感じる。
- 代理店の規模によらず、PDCAサイクルを意識して代理店と話をするようになってきていると感じる。
- 本社部門においては、商品開発においても、自己点検チェックの172項目を念頭に置いているように感じる部分がある。

④損保代理店の制度理解について

- 当社では、システム環境が十分ではなく、代理店においても紙での処理をベースとしている。そういった個社事情もあり、代理店に対しては、Excelの利用から指導が必要であったが、ファイルのアップロード・ダウンロードなどが少しずつできるようになってきた。アカウントロックの照会が多いが、他方で、登録PFへアクセスしようとしていること自体が前進だと感じている。
- 自己点検チェックシートに関しては、代理店に対し、「嘘は書かないように」と伝えている。ありのままを回答したからといって、直ちに委託を見直すという対応はしない旨を伝えている。
- 自賠償のみ代理店については、昨年度のトライアル運用期間において、PCやExcelを導入する必要があると伝えてきたが、現状ではPC未導入の代理店も一定数存在する。
- 兼業代理店に取組みの必要性を理解してもらうことに苦慮している。一方で、最低限必要な業務品質という観点をぶらすことはできず、必要に応じて、代理店経営の見直しや分業、取扱い商品を絞り込むなどの提案をするなどの選択肢が考えられる。
- ネット販売ではネットコマースで商品売る感覚が強く、募集プロセスや意向把握の重要性に対する認識向上が課題と感じている。本制度のPDCAサイクルを通じて、社員の理解向上や教育にも活用したいと思っている。本取組みには賛成であるが、ネット販売代理店が理解できるのかという点も課題であり、対象外項目を明確にできればよいと思う。

以 上