

## 代理店業務品質評議会(第4回)議事概要

一般社団法人日本損害保険協会

### 1. 日時

2025年12月10日(水) 15時00分～17時20分

### 2. 場所

損保会館5階 501会議室

### 3. 出席者

[議長] 嶋寺議長

[副議長] 中出副議長

[委員] 古笛委員、永沢委員、唯根委員、大知委員、宇田川委員

### 4. 議題

(1) トライアル運用における取組みについて

(2) 本格運用に向けた対応について

ア. フォローアップ点検

イ. 自己点検チェックシート

(3) 「代理店業務品質に関する評価指針」の改正について

### 5. 配付資料

資料1 トライアル運用の取組み状況について

資料2 フォローアップ点検－本格運用に向けた取組み状況－

資料3 自己点検チェックシート等の改訂

資料4 「代理店業務品質に関する評価指針」の一部改正

### 6. 議事等

(1)トライアル運用における取組みについて

事務局から、資料1「トライアル運用の取組み状況について」に沿って報告があった後、意見交換を行った。各委員の意見要旨は次のとおり。

●本制度の本格運用開始にあたり、消費者向けの情報発信も検討してはどうか。ホームページへの掲載のみでは、関心がある人にしか情報が届かない可能性があり、消費者に対して積極的にアプローチすることで、本制度を認知いただく機会になると思う。

●本制度を定着させるという観点で、よりオープンな情報発信を検討することも一案である。

●本制度の運用開始に合わせて、報道機関に対してもニュースリリース等するのか。

(事務局)これまで度々、報道機関からの取材に対応しており、記事化されることを期待し

ている。また、本格運用開始時はニュースリリースを行い、しっかり周知していきたい。

- ニュースリリースでは、本制度により消費者に対してどのような変化があるのか等、消費者にとってのメリットを伝えられるとよいと思う。
- 「顧客本位の業務運営の徹底」のメッセージを発信していくことが大事である。一方で、本制度によってすべてが解決できるといった万能な印象を与えないよう、伝え方は慎重であるべきだと思う。運用していく中で調整が必要な部分もあるため、不断の改善を図っていければと思う。
- 代理店指導等は、まずは損保会社が取り組むべきものであり、「第三者評価」という言葉が与える印象が先行して、評価本部がすべての代理店を評価するといった誤解が生じないよう、丁寧に説明する必要がある。
- 消費者がより安心して損害保険を活用できるよう、損保会社による代理店指導等を第三者機関が補完する仕組みであるというメッセージを伝えてはどうか。

## (2)本格運用に向けた対応について

### ア. フォローアップ点検

事務局から、資料2「フォローアップ点検－本格運用に向けた取組み状況－」に沿って説明があった後、意見交換を行った。本件については提案どおりの内容で了承された。各委員の意見要旨は次のとおり。

- 2026年度のフォローアップ点検対象について、一定規模以上の代理店とは具体的にどのようなものを想定しているか。

(事務局)現時点では、いわゆる大規模代理店に相当するものを想定している。

- 代理店の類型(チャネル)別の構成割合はどのような状況か。

(事務局)2024年度末の損害保険代理店統計では、自動車関連業の代理店が55.9%、専業代理店が17.1%、不動産業が8.8%、金融業が1.1%となっている。なお、チャネル別の特徴や課題があることから、さまざまなチャネルの代理店を対象にすることを考えている。

- 初年度は、あえて無作為に対象代理店を抽出して、さまざまな規模の代理店を点検し、経験を積みながら、リスクベースでの抽出による点検方式に移行できればよいと思う。

- 「フォローアップ点検の手引き」の作成はよい取組みだと思う。新しい制度であるため、まずは理解促進のため丁寧な説明が必要と思う。
- 「フォローアップ点検の手引き」は、対象代理店に向けて作成するものであるため、特にフォローアップ点検における「対話」に関する説明では、代理店の目線から、損保会社や評価本部と十分に対話することが求められる点も記載するとよいと思う。
- 冒頭では、まず、代理店にとってフォローアップ点検の受検がどういったことにつながるかを説明し、そのうえで、取組みの目的について説明してはどうか。また、代理店に対応いただく必要がある手順は強調した方がわかりやすいと思う。
- 対象代理店向けの手引きであるという観点から、対象代理店が対応する必要のない手順については記載要否を含めて見直してはどうか。
- 読みやすさの観点から図表を用いることが大事だと思う。量感については、基本的にはこれくらいでよいかと思う。

事務局から、10月実施分の点検結果について説明があった後、意見交換を行った。本件については提案どおりの内容で了承された。各委員の意見要旨は次のとおり。

- 詳細な結果説明を受けて、対象代理店の規模や収入保険料、取扱保険種目といった外形的な情報のほか、実際のヒアリング内容についても報告いただきたいと感じた。また、個人向けと法人向けとでは、代理店として求められる視点も異なるように思う。
- (事務局)点検実施計画書等の詳細資料も報告することとしたい。
- 点検結果確認表の代理店コメントには、評価本部の所見を踏まえて、改善に向けた方向性等を記載いただいており、点検の実施が代理店の気づきにつながっていることがよくわかる。フォローアップ点検を受検するメリットを大きく感じる。
- フォローアップ点検の実施が、関係法令や監督指針等で求められていることに関する気づきにつながり、非常に意味のある取組みだと思う。また、既にできている部分は代理店の自信につながり、これまで十分に対応できていなかった部分は改善を図ることで代理店のあるべき姿につながると思う。感想として、業種に対するイメージと実態で異なる部分があり、チャネル毎の特性がある一方で、必ずしも一括りにできるものではなく、それぞれの代理店の取組みを確認することが重要だと認識した。
- フォローアップ点検における指摘事項等に対し、代理店が真摯に受け止めており、良好

な対話が成立していると感じる。今回のケースということではなく、規模が大きい代理店であっても必ずしも体制が整っていると判断できるものではない点は、消費者のイメージと乖離が生じやすいところでもあるため、こうした取組みが間接的に消費者のメリットにつながるとよいと思う。

- 今後、リスクベースで対象代理店を抽出するという方向性に関連して、代理店と損保会社とではリスクの認識が一致しないこともあるのではないか。フォローアップ点検を通じて発見された課題やリスクについて、第三者機関の立場から、点検対象代理店以外の代理店や損保会社の気づきにもつながるような情報提供等にも取り組んでいただければと思う。
- フォローアップ点検の結果から、代理店は、実態を隠すことなく、真摯に課題を受け止めていると感じる。こうした結果を適切に公表等することを通じて、他の代理店の取組み姿勢をみていただくことにもつながり、自己点検の取組みの促進につながればよいと思う。
- 点検結果の所見を踏まえた代理店コメントでは、今後の対応方向性やスケジュールを記載いただくことで、着実な改善取組みにつながると思う。

(事務局)評価本部としては、損保会社と代理店との対話の材料となる課題を提供し、その後の具体的な対応は損保会社と代理店との対話の中で整理いただき、代理店が自ら律して、それを損保会社がフォローしていくことを期待している。

- 代理店の改善対応をフォローすることは、代理店指導の一環としての損保会社の役割であり、評価本部がそれを行うのは現実的ではなく、フォローアップ点検実施後の損保会社の対応が重要であるということを、丁寧に説明する必要があると思う。
- 損保会社は代理店と対話をしたらゴールではなく、対話を通じて代理店指導等をしなければならない。損保会社は点検結果を踏まえて代理店指導等を行う必要があるということを点検結果通知等に記載にすることで、フォローアップ点検の位置づけが明確になるとと思う。
- 点検結果について、代理店からだけではなく、損保会社からもその受け止めを回答いただいてはどうか。
- 点検結果に対する損保会社の受け止めを把握することも必要である一方で、監督する立場にない評価本部がすべてをフォローすることは難しいと考えるので、結果通知書の中で、損保会社に対して、代理店指導等への活用を促すこととしてはどうか。

- フォローアップ点検の結果通知書の宛先は代理店で、損保会社は写しを受け取ることとなるため、別途、損保会社向けに結果通知書を作成してはどうか。
- 透明性の観点では、代理店と損保会社とで同一の結果通知書である方がよいとも思うので、事務局で工夫していただきたい。

#### イ. 自己点検チェックシート

事務局から、資料3「自己点検チェックシート等の改訂」に沿って説明があった後、意見交換を行った。本件については提案どおりの内容で了承された。各委員の意見要旨は次のとおり。

- 10月から11月にかけて実施した意見公募についても、多くの方が時間を割いて意見を寄せていただいたことに感謝申し上げる。また、制度の利便性向上に向けて、前向きに捉えた意見を多くいただき重ねて感謝申し上げる。一方で、負担感を気にされているのも事実であり、取組みの趣旨に関してさらに理解を深めていただけるようにしていく必要があると同時に、代理店に時間を割いて回答いただいている以上は、受け止める損保会社の責任も重いと感じる。制度の実効性向上に向けては、損保会社の体制や取組みの姿勢が重要であり、当事者意識をもって、一連の対応に取り組んでいただきたいと改めて感じた。
- 自己点検チェックの取組みに関連して、一部の代理店からは、評議会や評価本部は損保会社の手先だとの声も聞かれるので、第三者機関としての位置づけについて、代理店に伝えていくことが重要と感じている。
- 代理店には、今後、自ら業務品質を確保していかなければならないこと、それに向けて地道に準備を進めていただく必要があることを理解いただきたい。また、損保会社には、自己点検チェックなどの取組みを代理店指導等に活用いただくよう伝える必要があると思う。
- 意見公募の内容から、各社独自のチェックシートや、損保会社間での考え方や取扱いのばらつきが代理店の負担感につながっていることが窺える。
- 本制度は最低限必要な業務品質が確保されているかを判定するものであるが、実際には個社固有の取組みもあり、それらの負担感についても意見が寄せられていると感じる。
- 自己点検チェックシートは法令等に準拠して整理しているため、現行の設問から大幅に減らすことは難しいと思われるが、異なるレベルの設問が一つにまとめられている部分等もあり、今後、実態を踏まえつつ、より重要なものに絞り込んでいくというのも一つの方

法かと思う。実効性の向上に向けて、設問数や内容を合理化して納得感が得られるようにしていけたらと思う。

- 自己点検チェックシートのすべての設問が大事であるという共通認識はあると思う。さらに、損保各社独自の項目があつて負担になっているとの声もあるため、工夫できるとよい。
- 自己点検チェックシートの負担感に関する意見については、設問をまとめたり、体裁を整えたりして、171項目という数字が強調されないような工夫を検討してはどうか。

(3)「代理店業務品質に関する評価指針」の改正について

事務局から、資料4「『代理店業務品質に関する評価指針』の一部改正」に沿って説明があった後、意見交換を行った。本件については提案どおりの内容で了承された。各委員の意見要旨は次のとおり。

- 実務要領等の実施主体について、評議会は運営状況の確認を行う役割であると認識しているが、原案では執行まで含めた組織のように見えるのではないか。
- 実施主体については、これまで整理した評議会と評価本部の役割に沿って、評議会の指導のもと評価本部が執行するものと、評議会が意思決定するものを区別するとよいと思う。特に、評議会と評価本部は、損保協会内に設置した第三者機関であり、その位置づけを明確にすることを意識することが重要と思う。
- 本日の議論を踏まえ、利用意思確認書やフォローアップ点検実施要領に、フォローアップ点検を踏まえて損保会社は適切に代理店指導を行う必要があること等を追記して、評議会および評価本部の役割と、損保会社の役割を明確にしてはどうか。

以上