

代理店業務品質評議会(第7回)議事概要

一般社団法人日本損害保険協会

1. 日時

2026年9月15日(火) 10時00分～12時00分

2. 場所

損保会館5階 503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、齋藤委員、宇田川委員

4. 議題

- (1)業務品質評価運営の状況について
- (2)意見公募に向けた対応について
- (3)モニタリング調査に関する対応方向性について
- (4)制度運用状況に関する公表について
- (5)書面によるフォローアップ点検の実施について
- (6)通報等窓口の運用状況について

5. 配付資料

資料1 業務品質評価運営の状況について

(別紙1)「フォローアップ点検」に関する認知度調査を踏まえた対応状況

(別紙1参考)【損保会社社員向け研修動画】自己点検チェックの取組み(カット表)

(別紙2) 損保会社との対話の実施について

資料2 意見公募に向けた対応について～自己点検チェックシート・評価指針～

資料3 モニタリング調査に関する対応方向性について

資料4 制度運用状況に関する公表について

資料5 書面によるフォローアップ点検の実施について

資料6-1 通報等窓口の運用状況について

資料6-2 通報等窓口の運用状況に関する情報公開について

6. 議事等

議事に先立ち、齋藤委員から就任挨拶があった。

(1)業務品質評価運営の状況について

事務局から、資料1「業務品質評価運営の状況について」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。

- 本制度は、新聞報道で取り上げられるなど、社会からの注目度も高い。信頼回復に向けた取組みであるにもかかわらず、この取組みによって信頼を損なうことのないよう、損保会社社員は、制度の本質を理解し、代理店との適切な対話に取り組んでいく必要があると感じる。
- 一部報道を通じて、本制度について、本来の目的や趣旨とは異なる受け止めがされていることを知り、残念に思う。必要に応じて報道機関とも連携し、正しい情報を社会に発信していくことが大事だと思う。
- 損保会社の代理店への対応は、経営戦略の一環として実施されているものと理解しているが、その急激な変化への対応に苦慮している代理店もあると聞く。代理店のあるべき姿については、お客さまや損保会社から求められる役割も踏まえ、代理店自身が主体的に考えていく必要があると思う。
- 制度周知の一貫として、業務品質評価運営の取組み状況を公表していくことは望ましい。一方で、消費者が必要な情報にアクセスできるよう情報発信のあり方は工夫が必要だと思う。
- 研修動画については、損保会社からの反応や、損保会社と代理店との対話で得られた気づきを踏まえ、継続的に内容の充実を図るとよいと思う。
- 損保会社との対話の中で、代理店における自己点検の回答判断基準への質問が寄せられていることから、自己点検の考え方について理解を促していくことが必要だと思う。
- 現在は、代理店制度や保険募集のあり方が大きく変化する転換期にあると考えられ、代理店自身が将来を見据え、どのような経営や業務運営を行っていくか主体的に考える必要がある。また、損保会社社員それぞれも代理店営業の役割や意義をあらためて考える必要があると感じる。
- 損保会社における事例の中で、「なぜ対話するのか」という目的を代理店に説明しているというものがあつたが、まさにこの点が重要である。加えて、損保会社は効率化のみを目的とするのではなく、代理店の現状を踏まえ、どのような姿を目指すのか、自らの言葉で代理店と対話してほしい。また、代理店も自らの考え方を示しながら対話を深めることが重要だと思う。
- 本制度が代理店の委託契約に直結するものではないことについて、社会全体に対してしっかりと説明する必要がある。制度趣旨が正しく理解されなければ、制度への信頼を損なうことにつながりかねない。

- 比較推奨販売に関する法令等の改正が確定し、直近では企業内代理店における特定契約比率規制等に関する監督指針改正案が公表されたことにより、一連の損害保険業界における不適切事案を踏まえた法令等の見直しは、概ねその内容が公表されたものと認識している。そして、これまでの改正内容からは、金融庁の「変えていく」という強い姿勢を感じる一方で、改正法等への対応により負担が増えることや、損保会社からの委託見直し等を背景として、一部の代理店からは不満も聞かれる。本制度がその要因の一つとして認識されているような側面も感じており、本制度の目的や意義を積極的に発信するとともに、損保会社社員から代理店に対しても、正確なメッセージを伝えていく必要がある。
 - 顧客本位の業務運営は業界として取り組むべき当然の方向性であり、本制度はその実現に向けた取組みである。一方で、代理店との対話においては損保会社ごとに対応のトーンにばらつきが見られるとの声も聞かれ、制度趣旨を踏まえた丁寧な対話が重要だと思う。
 - あらためて損保会社社員の教育が重要であると感じる。現場の社員が制度の本質を理解したうえで、代理店と対話を進めていく必要がある。対話が深化すれば自己点検の実効性が高まり、将来的には点検項目の削減や負担軽減にも繋がっていくのではないかと。損保会社にあっては、本制度や自己点検の目的を代理店に理解してもらえよう対話の実践が重要だと思う。
- (2)意見公募に向けた対応について
- 事務局から、資料2「意見公募に向けた対応について～自己点検チェックシート・評価指針～」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。
- 比較推奨販売に関する法令等の改正の確定を踏まえ、これまでに寄せられてきた負担感に対する意見等にも配慮しながら、意見公募を通じて柔軟に見直しを検討していくことがよいと思う。
 - 代理店や損保会社の関心が高い比較推奨販売に関する法令等の改正が確定したことから、このタイミングで広く意見を募ることは重要だと思う。
 - これまでも意見公募を実施し、寄せられた意見を踏まえて見直しを行ってきたことについては、前向きに評価されていると感じる。今回の点検項目の削減等の見直しについても、寄せられる意見を踏まえて検討していくことに違和感はない。
 - 点検項目の削減等の見直しについては、意見公募において建設的な意見が寄せられるよう、案内を工夫することも重要ではないか。

- 自己点検の結果が高い項目を削除するということも考えられるが、「課題がない」との認識が実態と一致しているかどうかは慎重に見極める必要があり、項目の重要性を踏まえて見直しを検討してはどうか。
- フォローアップ点検においては、代理店自身に課題認識がない項目であっても、点検の結果、課題が発見される可能性もあるため、自己点検結果が高いという点のみにとらわれずに慎重に検討することが重要だと考える。
- 点検項目の削減等の見直しについては、単純な項目削減を目的とするのではなく、設問の必要性や実効性を踏まえて検討することが重要だと思う。必要な項目は維持しつつ、負担感の軽減に向けた運用面での工夫も考えられる。
- 代理店において事務处理的な確認にとどまらないよう、代理店と損保会社の対話につながる設問を取り入れることも必要ではないか。代理店がお客さま対応や経営上の課題について損保会社と意見交換しやすい設問を設けることで、より建設的な対話につながると思う。
- 意見公募にあたっては、自己点検の目的や効果を丁寧に示すとともに、より合理的で実効性の高い内容とするために意見を求める趣旨を明確に伝えることが望ましい。
- 自己点検の回答で課題なしと評価された項目についても、その結果のみをもって点検項目の削減を判断するのではなく、質問方法や確認方法を工夫しながら、本質的な対話につながるかどうかといった観点も踏まえて継続の要否を検討することが望ましいと考える。課題が見られないことをもって対話の必要性がなくなったと捉えるのではなく、当該項目の重要性や役割を踏まえて慎重に検討することが必要だと思う。
- 本制度は損保会社による代理店指導等を補完する仕組みの一つであり、損保会社は本制度を活用しながら、主体的に代理店の実態や課題を把握していくことが重要だと思う。損保会社の取組み推進に向けて、制度活用に関する好取組等の発信も検討してはどうか。
- 制度の本格運用を開始して、多くの代理店が自己点検チェックシートに取り組んだこのタイミングで意見公募を実施することは重要だと考える。実際の取組みを通じて、設問の中身に対する具体的な意見が寄せられるのではないかな。
- 意見公募にあたっては、負担感等さまざまな意見が寄せられると思うが、まずは見直しの考え方を示すことは重要だと思う。また、資料やお知らせの内容については、制度趣旨や見直しの意図について誤解を招かないよう丁寧に発信することが必要だと感じる。

- 代理店が納得感を持って取り組めるよう、制度の見直しや改善に継続的に取り組んでいることに加え、寄せられた意見を踏まえて検討している姿勢を発信していくことが重要だと思う。

(3) モニタリング調査に関する対応方向性について

事務局から、資料3「モニタリング調査に関する対応方向性について」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。

(4) 制度運用状況に関する公表について

あわせて事務局から、資料4「制度運用状況に関する公表について」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。

- モニタリング調査結果等をフィードバックすることは重要であるとともに、それに対する損保会社の意見や受け止めについても知ることが重要だと思う。また、制度運用状況等の公表を通じて、本制度が業界の信頼回復や業務品質の向上に資する取組みであることについて、根拠をもって説明できるようにしていくことが重要だと思う。

- モニタリング調査結果のフィードバックや、制度運用状況に関する公表については、本制度においてPDCAサイクルを回す一つ的手段であると認識した。損保会社には、それらを受けてどのようにPDCAサイクルを回しているのか、どのように活用し、改善が図られたのかフィードバックして欲しい。また、経年変化や制度導入の効果を分析していくことも重要である。

- 継続的にモニタリング調査を実施し、その結果を数値化して公表することで、代理店チャネルごとの特徴や変化を把握しやすくなると思う。また、今後の取組みにおいても、データを根拠として活用できると思う。

- データを取得できることの意義は大きく、今後、AI活用の検討等にもつながると思う。

- モニタリング調査は、業界共通システム構築の意義の一つであり、回答そのものを公表するというより、損保会社のフィードバックをはじめとしてさまざまな情報と組み合わせて分析・評価を行うことが重要である。公表にあたっては、データの分析方法や示し方によって受け止め方が変わり得ることも踏まえ、情報量と分かりやすさのバランスに配慮しながら、誤解を招くことのない内容とすることが重要だと思う。また、制度の定着状況を可視化するとともに、取組みを促すことにもつながるかと思う。さまざまな形で結果を提供することは、制度の価値向上にもつながると思う。

- 形骸化防止の観点からも情報の出し方を意識して、継続的に発信することが重要だと思う。

- モニタリング調査結果については、回答状況や選択肢の傾向だけでなく、「取り組んでいるが課題がある」「取り組んでいない」といった回答の背景も把握できると活用しやすいと感じる。

(5) 書面によるフォローアップ点検の実施について

事務局から、資料5「書面によるフォローアップ点検の実施について」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。

- 評価指針に記載のとおり、書面による点検は当初から想定されていたものだと認識しているが、これまでの点検実施結果を踏まえると、書面による点検は効率的な手法と考えられるのか。

(事務局) 書面による点検は、効率的に実施できることに加え、これまでの手法と比較して同一のタイミングに複数の代理店の実施状況を確認できる利点がある。そのため、たとえば同一の業種を横断的に点検・確認して共通する課題や傾向を把握することで、新たな気付きにつながる可能性があると考えている。

- 書面による点検は合理的な手法である一方、書面のみでは確認できない部分もあると思われるため、オンライン面談を活用する等、工夫していくとよい。また、自動車関連業を対象に、比較推奨販売を中心とした点検を20～30代理店に実施することで、評議会として課題意識をもって取り組んでいるということが伝わるとよいと思う。

- 経営層にも点検結果を確認し、コミットいただく観点で、経営層へのヒアリングを実施することは重要だと思う。

- 自動車保険は市場規模が最も大きく、自動車関連業はその取扱いも多いことから、当該業種に対して点検を実施することは有効であると思う。

- 複数の代理店を対象に一斉に点検を実施するとのことであるが、代理店ごとに固有の事情や課題もあるため、ヒアリングは個別に行うことが望ましいと思うが、その認識でよいのか。

(事務局) 認識のとおり。

- 「書面によるフォローアップ点検」という表現は、簡略化された点検とのイメージを与えるおそれがある。実態としてはヒアリングの実施方法が対面かオンラインかの違いだけであり、代理店に誤解されないような配慮が必要ではないか。別種類の点検ではなく、フォローアップ点検におけるヒアリング方法の違いとして整理した方が、代理店も分かりやすいと思う。オンラインでのヒアリング実施は、移動時間の短縮や記録化のメリットもあり、点検の質が低下するものではないため、一体的に捉える方がよいと思う。

- この点検手法は、書面のみで完結するものではなく、オンラインによるヒアリングを前提とした運用であり、現時点で書面完結型の点検を想定しているものではないとの理解でよい。

(事務局)認識のとおり。

- 今回想定しているものは実質的にオンラインによるフォローアップ点検であり、「書面による点検」との表現は、実態と異なる印象を与える可能性がある。将来的にはAI等を活用したさまざまな手法も考えられるが、少なくとも現時点では書面完結型とは異なり、フォローアップ点検の中のさまざまなバリエーションを許容しているに過ぎないため、外部への見せ方や名称は工夫した方がよいと思う。

(6) 通報等窓口の運用状況について

事務局から、資料6-1「通報等窓口の運用状況について」および資料6-2「通報等窓口の運用状況に関する情報公開について」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。

- 通報等窓口の利用にあたり、通報者はweb受付フォームへの情報入力など一定の負荷がかかることを考えると、通報に至った事例はそれだけ強い問題意識や懸念があったのだと思う。そのため、通報事例の見せ方は重要であり、通報によって課題を把握して改善につなげていることがわかるようにすることが望ましい。情報公開のあり方は通報等制度への信頼にもつながるため、慎重に検討した方がよいと思う。
- 評価本部は、通報内容の事実認定をする立場ではなく、またそのような権限も持っていない。一方で、すべての通報内容には何らかの問題意識や課題認識が含まれており、情報公開にあたっては、通報したことの効果が見えるような工夫が望ましい。たとえば、通報事例から見えてきた誤解や課題を踏まえ、今後の改善につながるメッセージを整理し、同様の通報を防ぐための損保会社の取組み等について紹介できるとよいと思う。
- 通報が寄せられている以上、何らかの事実や問題が生じていたものと思われ、仮に不適切事例に該当していないとしても、ミスコミュニケーションや誤解が生じていたといったことがあった可能性は考えられる。情報公開にあたっては、通報を通じて把握した課題や改善対応を示すことが重要である。
- 損害保険に関する不適切事例の早期発見・是正および未然防止のための仕組みであることを踏まえると、通報内容と損保会社による事実関係の確認結果に加え、損保会社の改善対応や受け止め等を整理して公開するのがよいと思う。それらを公表することで、他の代理店の参考になり得るのではないか。

以 上