一般社団法人日本損害保険協会

第1回代理店業務品質評議会資料
2025年7月9日

資料4

業務品質評価運営における「最低品質検証」の考え方について

～社会から信頼される魅力ある損害保険代理業の実現に向けて～

2025年7月9日

1. はじめに

- 「評価指針」では、本制度について「第三者が代理店において最低限必要な業務品質が確保されているかどうかを確認・検証する」ものと位置づけ、業界共通の評価基準についても「最低限必要な業務品質が確保されているかを判定できるようなもの」とすることとしている。
- また、業務品質評価に関する基本的考え方について、「顧客本位の業務運営の徹底に資するよう、適切な代理店の業務品質評価を追求していく」とし、併せて、最低限必要な業務品質の達成を目標とすることを意味するものではないことを明記している。
- こうした中、評価運営における「最低品質検証」の考え方を整理した。

2. 検討のアプローチ

SONPO
一般社団法人日本損害保険協会

■ 本整理にあたっては、評価制度に関する社会からの期待や要請と、第三者機関としての特性を考慮し、金融庁が平成30年6月に公表した「金融検査・監督の考え方と進め方（検査・監督基本方針）」の趣旨を基に、実情を踏まえた現実的な目標ライン（目指すべき姿）としての考え方を検討した。

＜参考＞「金融検査・監督の考え方と進め方（検査・監督基本方針）」（金融庁ホームページ）
https://www.fsa.go.jp/news/30/wp/supervisory_approaches_revised.pdf

■ したがって、まずは制度の導入および定着を確実に進めつつ、制度運営状況も踏まえ、適宜、今回整理した考え方についても見直しを行い、高度化を図っていく。

3. 検査・監督行政における方向性

■ 「検査・監督基本方針」では、「検査・監督の進め方」の主なポイントについて、次のとおり示されている。

- 実質・未来・全体の視点からの検査・監督に注力。
  - ✓ 「最低基準検証」を形式チェックから実効性の評価に改める。
  - ✓ フォワードルッキングな分析に基づく「動的な監督」に取り組む。
  - ✓ ベスト・プラクティスの追求のための「見える化と探求型対話」を工夫していく。
- チェックリストに基づく網羅的な検証から優先課題の重点的なモニタリングへ。
- 定期検査中心のモニタリングからオン・オフ一体の継続的なモニタリングへ。
- 各金融機関の実情についての深い知見、課題毎の高い専門性を蓄積し、金融機関内外の幅広い関係者との対話を行う。

■ 上記の内容は、いずれも、評価運営における諸課題への道しるべとなり得るものと考えられる。

SONPO
一般社団法人日本損害保険協会

(1)総論

- 顧客本位の業務運営の徹底を目指す観点から、「最低品質検証」は、利用者保護だけでなく、利用者利便の実現も重視する。
- 「形式への集中」(規制の形式的な遵守の確認に留まること)、「過去への集中」(過去の一時点の的確性の確認だけに留まること)、「部分への集中」(特定の個別問題への対応に集中すること)、に陥ることがないよう、「実質・未来・全体」を志向する。

※これらを代理店の実態に応じて実践するには、例えば、
①基本的な法令遵守態勢に問題がみられる場合には、厳正な基準クリアと要改善事項を明確に指摘し、
②最低基準の充足には大きな問題はないが、環境変化等に照らして実務に懸念が生じ得る場合には、「見える化と探求型対話」を行う、
といった対応が必要となる。

SONPO
一般社団法人日本損害保険協会

(2)最低品質検証の進め方

- チェックリストの個別項目を満たしているか否かに留まることなく、内部管理態勢が全体として必要な実効性を有しているかどうかを評価することを検証の目的とする。

- 個別の非違事象が確認された場合には、根本原因に遡って分析し、その重要性を判断して、重要性に応じた対応を行う(真に解くべき課題の構造をよく見極める)。特に、改善策の検討・対話に際しては、将来に向けた実効性あるものとなるよう誘導する。

- 個別のルール適用を検討する場合は、ルールの趣旨・目的に遡って検討を行い、保護すべき重要な利益を特定して判断する。

(3)フォワードルッキングな対応

- 社会環境や顧客ニーズの変化、多様な価値観が存在する現代社会では、足元では最低基準を充足していても、それが将来にわたって保証されるものではなく、予測的な対応の重要性は高い。
- この点、将来を見据えた分析が必要であり、第三者機関においては、モニタリング調査の高度化や情報収集した好取組事例の水平展開などを通じて、将来的に最低基準を下回る蓋然性を低くするための対応を行う。
- こうした対応の過程では、ベスト・プラクティスのための「見える化と探求型対話」に努めていく。

(4)見える化と探求型対話

- 「評価指針」では、評価指標の適用は「機械的・画一的な適用となることがないよう、代理店の規模や特性(チャネル等)に応じて、実態に即して適切に判定される必要がある」とし、代理店の創意工夫を尊重することとしている。

- したがって、代理店が創意工夫を発揮し、本評価制度の究極の目標である「社会から信頼される魅力ある損害保険代理業の実現」につながるよう、第三者機関としては、「見える化」(適時適切な情報開示)と「探求型対話」(特定の答えを前提としない多様な創意工夫を志向した対話)に取り組んでいく。