

保険会社との対話の実施について

1. 実施の目的

円滑な制度導入に向けて、保険会社における制度活用の促進および取組みの支援を目的として、2025年5月、各社と代理店業務品質評議会委員候補者との対話を実施した(任意参加)。

2. 実施結果概要(保険各社の反応)

(1)「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」の意見公募結果に対する受け止め

「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」の意見公募結果(※)について、代理店から保険会社への不信感の声が多いことに触れ、改めて保険会社としても信頼回復に向けてしっかりと取組み、代理店との対話を含め、この制度をワークさせていくことへの決意の言葉などがあった。一方で、対面募集を行っていないなど、ビジネスモデルの特性上、一連の問題の前提となる事象が自社においては発生していないといった声もあった。

(※)「代理店業務品質に関する評価指針(損害保険代理店向け)」(案)に対する意見概要および意見への考え方等(<https://www.sonpo.or.jp/news/release/2024/pdf/ikengaiyou.pdf>)

(2)トライアル運用の状況や、本格運用に向けた取組みの準備状況

各社の取組み状況は以下のとおり。

トライアル運用における自己点検チェックの取組み状況(5月末時点)	開 始 済 : 4社 夏頃開始予定 : 5社 準 備 中 : 5社
----------------------------------	---

トライアル運用の方法については、全代理店を対象に2025年度版の自己点検チェックシートの使用を求める会社がある一方で、今年度は対象代理店や項目を絞ることを検討している会社があった。なお、準備中としている保険会社では、営業社員等の社内教育の実施を行ったうえで代理店に案内予定としているなどのコメントがあった。

保険会社との対話で寄せられた具体的な意見等については以下のとおり。

(1)「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」の意見公募結果に対する受け止め

- 意見公募結果では、保険会社に対する代理店からの不信感が表明されているような厳しい意見もあり、当然に元受保険会社として一定受け止めなければならない部分があると思っている。一方で、対面募集が縮小傾向にあること等から、大手他社に対する意見が多いと認識している(A社)。
- 対面募集を行っていないこと、手数料ポイント制度を採用していないこと等から、自社のビジネスモデルにおいては影響を受けない部分もあり、濃淡をつけて意見を確認した。一方で、本質的には「代理店ではなく保険会社の問題である」という意見と同じ認識である(C社)。
- 一連の問題事案の背景には、保険会社の不適切な態勢もあったことから、新しい取組みが機能するのかといった不安の声が寄せられており、あらためてこれまでの取組みを振り返り、保険会社の体制を構築し直す必要があると感じた(E社)。
- 本制度に関する不安や負担感に対する懸念が寄せられたと認識している。また、本制度検討の背景には、代理店の指導・監督責任を負う保険会社サイドの問題もあり、お客さまに最善の利益を提供できるよう、真摯に受け止めて制度運営のほか、社内の業務運営に活かしていきたい。ただし、自社の体制においても非常に負荷があり、工夫しながら実効性が高められるように取り組まなければならない(F社)。
- 自社はインターネット募集が中心で、社員数・代理店数・商品も異なるため、意見公募で寄せられている意見の前提となる保険会社の状況とは若干異なると受け止めている(I社)。
- 本制度に対する肯定的な意見がある一方で、自己点検チェック項目の多さや、保険会社の指導不十分といった意見があり、保険会社としてもしっかりやっっていかなければならないと認識した(K社)。
- 保険会社のみならず、代理店も業界に対する危機感を持っていると感じた。今回の第三者評価については概ね賛同されている一方で、運用についてのコメントも多く、運用次第では絵に描いた餅になってしまうという懸念が多く占められていると認識している(L社)。
- 意見公募で寄せられた意見を踏まえ、この機会に信頼回復に向けた取組みが必要と感じた。代理店においては、この制度に不安を感じており、また、手数料ポイントに関する照会も多い印象である。代理店との対話が重要であることを再認識した(M社)。
- 保険会社の代理店指導についても意見が寄せられていると認識し、社内で進めているお客さまからの信頼回復に向けた取組みと結び付けて対応していきたい。代理店から保険会社への不信感は危機と考えており、代理店指導の在り方を見直している。評価制度はワークロードであるが、最大限活用していくことで信頼回復に努めていきたい(N社)。

(2)トライアル運用の状況や、本格運用に向けた取組みの準備状況

- トライアル運用は、夏頃までに案内を行い、2025年度版の自己点検チェックシートを利用して取組みを開始する(A社、B社、F社、J社、K社、L社)。
- トライアル運用時から、全代理店を対象に対話まで行う(A社、F社、M社、N社)。
- フィードバック(10月頃に実施予定)では、営業担当者任せではなく生成AIを用いて、自己点検チェックを分析したコメントの作成等を検討している(A社)。
- 代理店向け説明会を開催する。ガバナンスに関する項目については、代理店から保険会社の支援に対する意見が寄せられ、準備を進めている(B社)。
- 今年度の代理店監査は、2025年度版の自己点検チェックシートと、新たな項目も含めてリバイスする個社固有のチェックシートを利用する(C社)。
- 自社の管理職向けに研修を実施する。また、トライアル運用は、2025年度版の自己点検チェックシートの項目を絞って対話を行う(D社)。
- まずは、営業担当者に対して、自己点検の取組みにおける対話やフィードバックに関する教育を行い、代理店に案内する。トライアル運用では、いくつかの方法を試行・検証しながら、本格運用に向けて準備していきたい(E社)。
- トライアル運用における対話は一定の規模以上の代理店に限定して行う。営業担当者の理解促進に向けて、Q&Aを用意して、制度の目的や目指す方向を踏まえた体制が必要と認識している(F社)。
- トライアル運用は、自社代申の代理店に限定して取組み、募集形態等に応じた委託範囲も踏まえて対応していきたい(G社)。
- 自社代申の代理店については、オンサイトでの点検を検討している(H社)。
- 自社固有の項目を追加した代理店業務品質評価基準を策定した。トライアル運用は、営業担当者が代理店と対話して案内する。意見公募結果から、代理店は代理店手数料への関心が高いことを踏まえ、品質をインセンティブに組み入れる(I社)。
- 営業部門と本社部門で構成するワーキングチームで議論・準備をしている。今回の自己点検の取組みでは、体制整備や内部管理態勢を詳らかにすることを目的として、代理店には正直にありのまま回答してもらうことが重要であり、自社で回答を読み解いていくやり方をしたいと考えている(J社)。
- よりわかりやすく代理店が自己点検に取り組めるようにマニュアルや動画等を作成する予定である(K社)。

3. 保険会社の課題認識

対話の中で寄せられた本制度運営に関する各社の課題認識は以下のとおり。

- 非対面を前提としたインターネット募集を行う代理店においても業務品質が求められると考えており、どういった業務品質が求められるかを保険会社として見定めていきたい(A社)。
- 2025年度版の自己点検チェックシートは、個人向け保険に関する設問が中心であると認識している。一方で、企業向け保険については引受キャパシティや保険会社のリスク選好等の面で問題の所在が異なるため、対話の量を増やすなどの対応が必要ではないかと考えている(D社)。
- 自己点検チェックシートにおいて、すべて「はい」で回答される場合なども想定されるため、対話の中で「できている部分」と「できていない部分」を見極める必要がある。「できていない」と回答してもらうことが重要と認識しており、実効性のある対話に向けて取り組んでいかなければならない(F社)。
- 営業担当者によるフィードバックのバラつき防止に向けて、社内教育を適切に実施していく。また、乗合代理店では、保険会社ごとにフィードバックのバラつきが生じないかを懸念している。対話の実効性確保に向けて、お客さまの声なども活用して、検証作業を行うことを検討している(I社)。
- 自己点検チェックシートの記述式回答項目等について、営業担当者が上手く指導できるか、また、担当者によって評価にバラつきが生じないかという課題認識があり、フィードバックの解説書の作成を検討しているが、業界統一版の作成を検討いただきたい(M社)。

以上