

「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」に寄せられた意見概要および意見に対する考え方(案)について

損保協会ホームページに開設した意見受付窓口に寄せられた意見概要は以下のとおり。(2024/12/2時点)

No	意見概要	意見者	意見に対する考え方(案)
1. 評価基準について			
1	<p>『「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』の内容を見て感じた事は、「利益相反」・「独占禁止法遵守」・新たに設置された第三者評価制度の運営・代理店業務品質評議会、以外の内容については、毎年我々の様な専業中小規模代理店に対し、保険会社は研修・自主点検等で行ってきている部分であり、当たり前的事と認識していた内容であります。</p> <p>しかしこの当たり前とも思われる事を、今般不祥事案が発生した様な大規模乗合代理店の募集人には徹底されていなかった事と、兼業であるがゆえに損害保険募集行為のコンプライアンス遵守について重きを置いていなかった当該代理店の法人、収保維持拡大に囚われた損害保険会社の姿勢に問題があったのではないかと思う。</p>	代理店	<p>当協会としては、今回の一連の問題事案の発生が業界に対する国民の信頼を大きく損なったという事実と、金融庁の有識者会議報告書において「業界全体に広がっている商慣行、及びそのような慣行が作り出してきた市場環境がこれら不適切事案の大きな要因となっていた」と指摘されたことを真摯に受け止め、顧客本位の業務運営の徹底に向けた取組みを進めることとしています。</p> <p>各種取組みを通じて業界の信頼が回復され、損害保険代理業が魅力ある事業として発展できるよう、引き続きご意見やアドバイスをいただければと思います。</p>
2	<p>全般的な印象として、この程度の指針であれば、ことさら今のタイミングで出されなくてもよいのではないか。なぜならどの保険会社でも、相当以前よりコンプライアンスマニュアルと称するものが作成されており、特にプロ代理店に対しては厳しく運用されている実態があります(内容についても適宜見直されている)。</p> <p>従って、この厳しい運用が大型乗合代理店、金融機関別働隊、企業別働隊、自動車ディーラー等の競争の激しい営業成績に大きく影響するチャネルに対してもプロ代理店に要請しているものと同じ程度の指導が保険会社として出来ていないのが今回の問題の本質であると考えます。</p>	代理店	
3	<p>一連の業界問題の本質は冒頭で述べられているような業界全体の代理店に対する保険会社の代理店指導が機能しなかった訳ではなく、保険会社の法規を逸脱した行為と、収保規模の大きい大規模兼業保険代理店に忖度し、その行為を助長させる関係性の中で起こった内輪の出来事であるとする。しかるに、本来ならばその元凶となった企業に法令順守を徹底させ、改善再犯防止に努めるよう処分をすることが適当と考える。一般代理店の業務形態からして、同じような問題を発生させる要因は少ないと考えるからです。上記の理由から、この問題の根本的解決を業務品質管理という作業で一般代理店にも要求するというのは、すり替え行為ではないかとも考える。</p>	代理店	
4	<p>今回の評価指針(案)で示されている事項に対して、業務品質という言葉をはめることに強い違和感を感じる。業務品質とは、それぞれの事業者が自らの顧客に対して【最善の利益になる事は何なのか】を常に創意工夫し提供することであり、これを顧客以外の第三者が画一的に指し示し、評価すること自体に無理がある。</p>	代理店	<p>今回の制度における評価基準は、代理店とし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・検証する評価運営としていますが、ご意見のような、顧客の最善利益にかなった業務運営となるべき業務品質を追求す</p>

No	意見概要	意見者	意見に対する考え方(案)
	ここで列挙されている事項は業法及び関連法規で要求されている事であり、そもそも遵守できていない事業者が保険業を行っている事が問題である。まずは本件の発端となったチャネルの事業者に対し、この指針の遵守を監督指導していく事が求められるのではないかと。		することは、より望ましいことと考えています。
5	評価指針を読んでいるが、規制する方向がまったくお客様目線になっていないと感じる。また保険会社もこの規制を利用しさらに「言う事を聞かせやすい代理店」を作ろうとするのが見え隠れしている。	代理店	今回の評価指針に基づく評価運営において、実現すべきものは顧客本位の業務運営であり、そのためには、保険会社の代理店指導に関する意識改革が不可欠と認識しています。
6	評価指針をみても、コンプライアンスと体制整備に関わる事が多くほぼ日常の募集行為に関する管理事項であり、既に実施されている事かと思われる。ただこの指針が収保規模→業務品質へと代理店評価の尺度を変えていくことには一定の理解をします。	代理店	この点、代理店と保険会社との対話に基づく相互理解とともに、代理店から保険会社に対する顧客本位に関する気づきの提供も重要と考えており、制度運営にあたり、代理店の皆様のご理解とご協力をお願いできればと思います。
7	1つ1つを丁寧に理解し実践していくには、体系的にまとめ整えていく必要があると思います。そのためには、何度も教育・管理・指導を繰り返し行うことが不可欠であると思えます。記載されている事柄をまとめ求め続けブラッシュアップしていくことにより組織が強化され、顧客の信頼につながると確信できます。	代理店	
8	評価指標や業務品質評価運営については、社会や消費者からの要請と受け止め、概ね賛成。シンプルベースで評価されることで、益々業界全体の品質が高まることにも期待している。	代理店	
9	評価指針の項目については、各保険会社が自己点検等で求めているレベルで異論はありません。一方、これらが出来ているか否かを評価されるにあたり、エビデンスを求められることが想定されますが、そこに過度の新たな負荷が代理店にかかるのではないかと懸念します。そもそも自由化の流れの中で保険会社各社の定めるモノサシで手数料も各社判断になった経緯がありながら、今般の先祖返りのような「品質」を業界標準で行うとか、大規模代理店については第三者機関で評価するなどは、結局は従来の種別代理店制度で良かったのではないかと思います。	代理店	コンプライアンスをはじめとした適切な業務運営を実現するために、一定のロードやコストが発生することは避けられない面もありますが、それらが過度なものとなることは、かえって顧客本位の業務運営を阻害しかねないと考えており、ご意見のような懸念が現実のものとなることがないように、制度の運営面について工夫してまいりたいと思います。
10	「代理店業務品質に関する評価指針」については、正にどの項目も必要不可欠と感じます。ですが、昨今の主に大手4社が用いている代理店手数料ポイントでの会社運営では、専任のスタッフを持つことは難しく、プレイヤー兼体制整備管理者とせざるを得ない現状があります。そうすると、変わりゆく状況の中で評価指針の読み込み・策定・実践管理・振り返りなど、サイクルを保つための時間がとれず（特に働き方改革で残業をなくす風潮の中）。 解決策は「大型代理店へ吸収される」か保険会社の直資の代理店に入るか、この2択しかないのは余りにも理不尽ではないでしょうか？大切な顧客への公正公平な募集活動をあきらめてもいない代理店に対して、この2択しか示せないのはいかなるも	代理店	

No	意見概要	意見者	意見に対する考え方(案)
11	<p>のかと思います。</p> <p>保険会社が代理店に求める「品質」と、代理店がお客様に提供すべき「品質」、或いは、お客様が代理店に期待する「品質」には大きな齟齬がある。「高齢者対応」を例に挙げると、高齢のお客様が申込書に署名し、口座振替依頼書に印鑑を押印し、その場で現金払いを希望したいとする。しかし、昨今、保険会社はペーパーレス、ネット口振、キャッシュレスを重点品質項目として代理店に求めている。保険会社は事務効率を第一に考え、真にお客様本位の業務運営を考えているとは到底言い難い。</p> <p>保険会社各社が毎年品質項目の重点の置き方を変更することで、所属代理店はその都度経営方針の変更を余儀なくされている。今、問題となっているのは、利益相反となっている兼業の大型中古車販売代理店や大型ディーラー代理店、乗合代理店、保険会社依存型の企業内代理店等々ではないか。専門プロ代理店は、保険会社が求める品質を極めて従順に受け入れ対応してきた。そうしなければ、手数料ポイントを下げられ経営が成り立たなくなるからである。</p> <p>今後は、体制整備の整っている組織であることを前提に、損保大学有資格者、FP有資格者、公的保険アドバイザー有資格者など客観的な資格保有者が複数在籍する代理店、健康経営優良法人や社労士労務診断適合認定などに取り組む代理店、社会貢献活動に積極的に取り組んでいる代理店などに重点を置いた評価を期待したい。</p>	代理店	<p>業界の置かれた状況およびそれに対する当協会としての取組み方向性に関しては、No.1～3の回答をご参照ください。</p> <p>その上で、専門知識を有する保険募集人の育成や、その取組みを評価するという考え方については、今回の評価基準における高度化要素の考え方と基本的に一致しているものと考えます。</p>
12	<p>業務品質評価案等に対し下記の通り意見提出します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務品質評価対象を兼業代理店、乗合代理店のみとする。 ・今回問題となった利益相反に関する評価項目、指標をもっと重点的に、具体的かつ厳しく設定し、絶対に利益相反の発生しない体制整備義務を課す。 ・不適切な保険募集を誘引しかねない募集人への過度な歩合・評価制度や現場への過度な目標設定を禁止する。 ・お客様への最善のサービス提供を義務付け、それを阻害する比較推奨の規制を禁止・規制する。 <p>他にもあるかもしれませんが今回の事件、手口、原因(真因)分析を行いそれに絞った評価案策定を検討すべきと考えます。</p>	代理店	<p>今回の問題事案の発生につながった原因への解決対応が必要であるとの認識は同じです。</p> <p>いただいたご意見の趣旨も踏まえつつ、業界全体としての信頼回復に向けた取組みのあり方や評価指針等への反映について、引き続き検討してまいります。</p>
13	<p>① II-2-1-8-1 募集文書</p> <p>募集文書は保険会社の判断に頼るだけではなく、社内でガバナンスを効かせた運用をしているかどうかを評価項目とされてはいかがでしょうか。</p> <p>② II-2-3 個人情報保護</p> <p>ルールとパソコンに特化されていますが、個人情報保護のための対策はベストプラクティスが多岐にわたるため、細かく評価すべきと考えます。</p>	代理店	<p>①～③のご意見については、その趣旨も踏まえつつ、業界全体としての信頼回復に向けた取組みのあり方や評価指針等への反映について、引き続き検討してまいります。</p> <p>④のご意見については、中立的・公正な制度運営を主旨として、利害関係のない外部の有識者を委員として選</p>

No	意見概要	意見者	意見に対する考え方(案)
	<p>例)プライバシーマーク取得等、客観的な評価基準の採用など</p> <p>③ Ⅲ-3-5-3-6 モニタリング調査、フォローアップ点検 誰が、いつ、どのような形で実施されるのでしょうか。通報窓口においてリスクベースで対象が抽出されるとのことですが、リスクがない場合は実施されないという理解でよいのでしょうか。</p> <p>④ Ⅲ-3-6-3 フォローアップ点検の評価 評議会はどのような構成で、どのように選ばれ、その責務をどのように実行されるのでしょうか。代理店業務に精通している方であると推測しますが、どのようにお考えでしょうか。</p> <p>⑤ Ⅲ-3-8 異議申立て 異議を申し立てるということは、何らかの罰則規定が前提として存在するのでしょうか。</p> <p>⑥ Ⅲ-4-2-2 乗合代理店における不祥事件等対応 これは今回の評価指針とどのように関係しているのでしょうか。</p> <p>⑦ Ⅲ-4-3 通報等窓口の設置 顧客が通報するための窓口として設置されるという理解で合っていますでしょうか。「通報」という言葉は悪事が前提となっており、粗探しを連想しますが、どのようにお考えでしょうか。その窓口はどのような立ち位置で、顧客に情報共有されるのでしょうか。そもそも「代理店の品質は悪い」というイメージを持たれないか懸念します。</p>		<p>任することを予定しています。なお、運営の過程で別途の専門的知見が必要と認められる場合には、必要に応じて参考として適任者に意見を求める等の対応を行います。</p> <p>⑤のご意見については、本制度において明示的に罰則を規定することは予定していません。(異議申立ての仕組みは、被評価者の権利を保障することで、制度に参画することへの安心感や納得感を高めることを目的としています。)</p> <p>⑥のご意見については、乗合代理店において不祥事件等が発生した場合、他の乗合会社においても同様の事態が生じている可能性がある、あるいはその未然防止に向けた対応に役立てるため、顧客利益を害することのない業務運営を行う観点から、特に情報共有を求めるとしています。</p> <p>⑦のご意見については、第三者機関において、外部から提供される情報をきっかけに、不適切事例の早期発見等に役立てることを意図するもので、運用の詳細については未定です。なお、「通報」の用語は一般用語と認識していますが、ご懸念の趣旨も踏まえ、運用の詳細を検討する過程で、誤解を生じることのないよう十分に留意したいと思えます。</p>
14	<p>代理店業務品質には直接関係のない満期日の27日前に契約を更新させることを代理店に強制しているケースがある。たとえお客様がもう少し検討したいと希望しているとしても、減点ポイントになってしまう。このノルマを達するために、お客様の承諾を得ずに契約を更新しているケースも発生していると聞いている。お客様を第一と考えるのであれば、契約満期までに契約更新のお知らせをして、契約の更新は保険内容を把握して納得して更新してもらうことが一番大事であり、27日前に更新手続きが完了していることは重要ではないと思う。</p>	代理店	<p>「契約の更新は保険内容を把握して納得して更新してもらうことが一番大事」であることはそのとおりであり、ご意見のケースの場合、その期限を「満期日の27日前」と設定することについての業務品質の考え方やあり方について、保険会社との対話の必要性を感じます。</p>
15	<p>Ⅱ-2-4(ガバナンス)以降には保険関連以外の法令等に関する項目があるが、事業者の規模等により適用される範囲が多岐に渡るため、全ての項目をここに列挙できるはずがない。この事からも保険関連以外の法令等に関する項目については、それぞれの事業者が自ら考え態勢整備を推し進めていくほかなのである。付け加えると、これが出来ていない事業者は人材採用定着でも困難になり、今後、事業継続そのものが難しくなると考える。</p>	代理店	<p>基本的に、ご意見の趣旨に違和感はありません。評価基準については、代理店の規模や特性に応じて、機械的・画一的な適用となることがないように運用する必要があると考えます。</p>

No	意見概要	意見者	意見に対する考え方(案)
16	この指標が最低限の基準なのか？求めるべき基準なのか？により基準が変わってくる。金融庁が求めている代理店像は社会のインフラであり、日頃より地域密着で災害防止や災害時の復旧支援であり、BCPはもちろんであり、例えば昔のように 普通上級等に基準をわけてもよいのではないか。または通常と+アルファ基準でもよいのではないか。上級基準には 社会貢献度・BCP教育などいれば代理店として社会のインフラとして向上していくのではないかと思います。	代理店	今回の制度における評価基準は、代理店とし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・検証する評価運営としていますが、より望ましい対応やその方向性に関しては、評価基準における高度化要素として考え方を提示してまいります。
2. 「業務品質評価運営」の対象代理店について			
17	本件、そもそも特定代理店を中心とした自動車チャネルにおいて修理費等本業売上増の為の架空請求や、過度な保険契約獲得目標達成のため車両価格割引、了解不十分契約といった不正募集が端緒であり、専業代理店にて体制整備不十分による問題が発生したわけではなく、保険会社の業界団体である損保協会による業務品質評価の義務付けは、専業代理店には不要と考えます。	代理店	本制度の検討のきっかけとなった事象および解決すべき問題等については基本的にご意見のとおりです。 その上で、本制度において第三者機関による直接の評価(オンサイト評価やオフサイト評価)は「大規模代理店を中心として、リスクベースで中小規模代理店も対象」であり、これら代理店を含むすべての代理店に共通の評価基準を適用することについては、自己点検チェックを基点として、主として保険会社の代理店指導の改善(代理店との対話を重視した顧客本位の業務運営に向けた取組み強化)を主眼とするものです。 こうした問題意識のもと、自己点検チェックに関しては、実効性向上に向けた取組みを通じて、保険会社の代理店評価に関する意識変化(より業務品質を重視した評価を指向すること)につながるよう、現在、見直し検討を行っております。
18	第三者評価制度がスタートする前に、兼業代理店や機関代理店の不正募集の根絶が先ではないかと思っている。保険会社と大型乗合代理店との力関係が問題視されているが、大手ディーラーとの力関係は改善するのだろうか？ディーラーや大手機関代理店の不正募集に対して自浄作用を働かせている保険会社があるとは思えない。「品質の良い代理店を評価する」ことはできて「不正代理店を退場させる」仕組みが機能していない。	代理店	
19	直近の不祥事に伴う対応ならばチャネルや不祥事再発防止のための評価項目に限定することが肝要である。ただし、今般発生した不適切な事象を起し得ない(車両の修理をしない、保険会社社員の出向を受けていない、等の)代理店に同じ評価制度を強制することはただただ生産性を引き下げるだけの行為になるため、やめていただき、その時間を契約者さまのために割くことができるようにしていただきたい。	代理店	
3. 保険会社に対する意見			
20	企業代理店について悪者かのような論議もありますが、特に「自立」のところですが、自由化と各社の競争の名の元で保険会社でしか出来ない仕事が企業代理店の案件では多くあります。「やらせろ」と言っているのですが、なかなか改善されず、間違った情報を入力する保険会社の社員に過度な手間をさせられたりと迷惑を被っているところも代理店にはあります。	代理店	今回の一連の問題事案について、総じて、保険会社において適切な代理店指導ができていなかったことや健全な競争環境に向き合うことができていなかったことで、業界全体に対する国民の信頼を大きく損なうこととなりました。
21	今回の保険会社カルテルはあたかも企業代理店が惹起したかのように金融庁が言及していますが、一部の不正を行った代理店、絡んだ保険会社の責任が重大、適正に業務を進めてきた代理店からすると憤りしかありません。企業代理店が問題ではなく保険会社の利益至上主義により数々の不祥事が明らかになった。と正しく公表すべきではないですか。	代理店	当協会としては、そのような事実を重く受け止め、金融庁の有識者会議報告書での指摘・提言に沿った改善取組みを進めていくことが、信頼回復に向けた近道であると認識しています。

No	意見概要	意見者	意見に対する考え方(案)
22	随所に保険会社の「指導」とありますが、保険会社が上で代理店が下の上下関係が相変わらずに見られ、この「指導」の言葉は何とかならないかと考えます。代理店に敬意を払い、ビジネスとして対等の立場で取引を行うのが筋であり、その態度を変えることも業界に求められることを保険会社も理解しながら、変えていないのは結局何も変わっていないのだと思います。	代理店	
23	そもそも、乗合代理店制度をやめるべきである。専属代理店に保険会社からの指導で十分である。例えば、乗合代理店はすべての保険会社の約款を理解しているのか？理解もせずに顧客に特定の保険会社の商品販売しているのではないのか？今回の問題はすべて保険会社の営業偏重がもたらしたものであり、代理店に負担を押し付けるのは反対である。まず、保険会社の営業偏重の企業体質を変えなければ、必ず同じことが起きることを予言します。	代理店	
4. 制度運営について			
24	自己点検チェックシートを用いて保険会社が指導することになっていますが、担当社員が行うのかあるいは専門スタッフが行うのか。担当社員が行うのであれば、全国の代理店に均一的な指導ができるのか疑問である。	代理店	自己点検チェックに関しては、第3回検討会における議論も踏まえ、今回、ご意見の趣旨に沿った取組みとなるよう、改めて見直し方向性を整理しております。 具体的な内容については資料3(代理店指導等の実効性向上に向けた取組み)をご参照ください。
25	保険会社が現在提供する自己点検チェックリストとほぼ変わらない内容と思われ、新鮮味、斬新さは感じられなかった。商品・システムが異なる代理店を評価するしかりとした指標がなければ、結局現在保険会社が行っている点検と同様、無意味なものになってしまうと思う。また、保険会社での指導管理がうまくいかない点を補完する枠組みとして第三者評価制度の運営を想定されていると思われるが、本案を確認する限り、単に所属する保険会社の点検と二重で点検を行う運営にしかならないのでは、と感じた。なぜ保険会社による指導・管理がうまくいっていないのか、その点を代理店・保険会社で確認し改善しなければ、真に代理店の業務品質を評価する指針は作成できないと思う。	代理店	
26	外部有識者を中心に運営されるとのこと、保険会社、代理店との利害関係のない第三者による制度とするとのこと。果たして損保の募集現場の実態を知らずに保険会社による代理店指導等を補完すること等できるだろうか。むしろ保険会社の指導の中身、会社運営の適否を評価してもらえばOKだが(手数料体系、団体割引の適否、チャンネル別の指導の実態、諸々のダブルスタンダード等)代理店指導の細部に踏み込むとスキルの有無によって対応の限界がすぐやってくると思われる。最初は第三者による制度がやがて損保会社のOBがメンバーに入ってきて他の保険会社の代理店指導に意見を述べることはある意味で必然であり、想像に難くない。昔の協会監査室の復活を思い浮かべるのは私だけなのだろうか。	代理店	第三者機関(代理店業務品質評議会)に関して、中立的・公正な運営が求められることはご意見のとおりと認識しています。 当協会では、保険業法に基づく指定紛争解決機関としての業務において、2010年10月から類似の組織運営を実施しており、その経験も踏まえ、適切に本制度を運営してまいります。
27	第三者評価の運営組織を保険会社の息のかかっている人選となる基準の確立	代理店	

No	意見概要	意見者	意見に対する考え方(案)
	と、兼業代理店における利益相反管理の徹底をする基準作り、規模が大きい特定代理店に対する管理体制の確立、以上を実効性のあるものとする管理体制を盛り込むことを希望します。また、この品質基準がまわりまわって代理店手数料ポイントに悪用されないように評価指針の適用範囲を決める事も重要かと考えます。		
28	評議会の委員の構成については、保険会社色が濃くなると本末転倒になってしまうと思われるので、慎重に人選されたい。	代理店	
29	長期的に見た業界による社会貢献への制度策定ならば現場の観測と集約が肝要。評価指標を作成する第三者が顧客対応の現場に足を運び、その現状を善悪判断せずにつぶさに観測することが肝要だと考えている。その観測を行ったうえで多くの損害保険代理店に(チャネルなどの特性に応じて分割して)共通する事項を取りまとめることが評価の効果を高め、社会にとって善良な代理店が増えるという結果が期待できるのではないかと思う。	代理店	評価基準や制度運営については、ご意見の趣旨も踏まえつつ、継続的に見直し改善を行ってまいります。
5. 不適切事例の通報について			
30	通報等窓口の設置に期待します。 いまだディーラー等による不公正募集と思われる事案が後を絶ちません。窓口の設置は顧客の不利益撲滅に近づいていくことに繋がると思います。 保険代理店は更に成長できるチャンスが到来していると思います。短絡的な利益に惑わされず、卑屈にならず、誇りを持ち、胸を張って、顧客の最善の利益を追求する王道の代理店経営になる環境を整える時期であると考えます。	代理店	通報等窓口の運営について、詳細部分は未定ですが、その設置目的である「不適切事例の早期発見・是正および未然防止」に適合したものとなるよう、ご意見も踏まえ検討してまいります。
31	通報制度は、足の引っ張り合いの様で不本意ではあるが、今回設置が検討されて通報窓口については、募集場面で様々な事案に直面するのは専業代理店が一番多いかと思われます。我々の様な中小代理店からも、直接通報は可能なのでしょうか。	代理店	
6. 代理店手数料ポイント制度について			
32	現在、業界内で問題となっている事案は、基本的には、現行の保険業法とその関連法、並びにガイドライン上でコンプライアンス違反があり、事案の関係者である保険会社やその代理店が行政処分を受けることで、ある程度事足りると考えます。 また、これらの事案により、保険代理店が提供するサービスの最低基準や規制の見直しが必要であれば保険業法やそれを補足するガイドラインを変更すべきであり、保険代理店は法で定める最低限のサービス品質は維持するものの、どのレベルにするかは、サービス提供者である保険代理店の自由であり、お客様がこれを選択していくことになると考えます。 一方、本指針には、公的機関がこれを評価し、評価結果をもって保険会社に対し代理店手数料ポイント制度に反映させるとするのは、代理店の自由競争を阻害し、お客様の選択肢をさらに狭めることになりませんか。	代理店	代理店手数料ポイント制度のあり方に関しては、本年9月19日付の当協会ニュースリリースのとおり、会員会社にて基本的考え方として、「顧客本位の業務運営を推進する観点から、『規模・増収』に偏ることなく、顧客にとってのサービス向上に資する『代理店の業務品質』を重視した代理店手数料ポイント制度とする」ことを確認しています。 (ご参考)「 代理店手数料ポイント制度の考え方に会員会社が賛同 」(2024年9月19日付ニュースリリース) さらに、金融庁の有識者会議報告書においても、代理店手数料ポイントの適切性確保に向けた動きを加速させるため、「第三者評価に係る仕組みにおいて、一定の評価

No	意見概要	意見者	意見に対する考え方(案)
	<p>保険代理店の役割は、保険業界に身を置く責任として、単に顧客本位だけでは破綻してしまう可能性のある保険商品につき、保険会社がリスクを引き受けやすい形にし、適切な価格で保険提供することの一端も担っていると思いますので、そのサービスの対価として手数料を保険会社からいただくことを考えると、当該評価指針(案)のみを代理店手数料ポイント制度に反映させるべきではないと考えます。</p>		<p>基準が示される場合は、その内容と連動させる」ことを検討することが望ましいとされており、損保会社では、今回の評価基準の策定を受けて、各社の判断において趣旨に沿った必要な対応が求められるものと認識しています。</p> <p>なお、代理店手数料ポイント等に関する新たなガイドラインに関しては、その要否とともに法的観点からの可否等も十分に考慮し、作成するかどうかを含めて慎重に検討してまいります。</p>
33	<p>本制度の内容と、各保険会社の代理店認定基準や代手ポイント制度とのギャップが心配。それぞれが乖離した場合、代手ポイントに関わる制度を優先してしまうものだと思う。本制度が形骸化することのないよう、また代理店にとっても必要以上に負担が重くならないよう、保険会社各社の制度作りにきちんと反映させてもらいたい。</p>	代理店	
34	<p>乗合代理店で保険会社がシェア争いを繰り広げ、不法・不正行為に及んでおり、代理店手数料ポイントの運営は少なからずその原因になっている。保険会社の利益至上主義？行き過ぎた手数料ポイント運営が大きな社会問題となった事象の背景にある。</p> <p>金融庁や協会が「民⇄民」の問題として保険会社を指導しないことも事態悪化を助長したのでないか。</p> <p>この期に及んで検討会での論議外との公表に驚きと疑念を抱かざるを得ません。協会には保険会社出身の役職員が多くおられますので、保険会社寄りと多くの方が噂しておりますが、公正かつ自由な競争を行うため、保険会社の手数料ポイント運営を監視する、ガイドラインを設けるくらいの方針はだしてもらいたい。</p> <p>独禁法に抵触しないはずですし、それくらいの責任を負うべきと考えます。「業界の正常化＝保険会社の正常化」であり協会の強いリードを強く望みます。</p> <p>修理工場のみならず自動車ディーラー、金融機関等のマーケットに携わる代理店、および大規模乗合代理店・中小乗合代理店にポイントを積み増し、その代理店内で各保険会社がシェア獲得のため不公正な適用を進めている。</p> <p>代理店内のシェア争いが背景となり、修理工場代理店の不正を惹起、一部企業保険のカルテルに及んでいる。保険会社は手数料ポイントをシェア拡大・維持する道具として不正に利用・活用している。保険会社の保険料ポイント制度運営に問題があり社会的問題に発展している中、協会や金融庁は「各損保会社が営業政策の観点で独自に実施・運営」などと言っていて良いのでしょうか？</p> <p>協会も金融庁と同様に「民⇄民」という領域を出ず、諸悪の根源になっている制度に関して踏み込んだ対応を論議すべきと考えます。</p> <p>代理店は保険会社の委託先でもあります、その前に事業会社です。保険会社の委託先いじめ、不当な代理店管理の実態も見受けられ大きな問題と考えております。</p> <p>業界を正常化するために、また代理店が正しく業務を行えるよう手数料ポイントの</p>	代理店	

No	意見概要	意見者	意見に対する考え方(案)
	<p>在り方・基準についてガイドラインくらいは協会が策定すべきと考えます。 保険会社に手数料ポイントの運営を委ねると、また問題が発生すると予測します。</p>		
7. その他			
35	<p>代理店業務品質に関する評価指針案にある本指針の位置づけに『顧客本位の業務運営を推進する観点から、「規模・増収」に偏ることなく、顧客にとってのサービス向上に資する「代理店の業務品質」を重視した制度』とあるように、保険代理店においても、サービスの向上を意識した業務品質である必要があると考えられる。</p> <p>業務品質に関しては、ISO9001という国際基準の品質マネジメントシステムがあるが、この規格は全ての国と業種が対象となっており、現状、日本の保険代理店特有の法律(保険業法等)や監督指針、ガイドライン等で求められる態勢をチェックする仕組みはない。</p> <p>現在、日本においては、日本の標準化ナショナルセンターである日本規格協会が発行したJSA-S1003「保険代理店サービス品質管理態勢の指針」という規格が存在しており、この規格は、日本の保険代理店経営に必要な法律や監督指針、ガイドライン等を踏まえ、生損保の保険代理店に特化した業務品質・サービス品質管理態勢(態勢整備の在り方、あるべき募集業務及び保険契約管理業務(保全業務)等)について規定している。</p> <p>「代理店業務品質に関する評価指針(損害保険代理店向け)」の策定にあたり、この規格で規定している内容について、参考にさせていただきたい。</p>	その他	<p>代理店業務品質を評価運営する方法は単一に限られるものではないと認識しており、各評価機関(における評価運営)が切磋琢磨する環境こそが顧客本位の業務運営の取組みの高度化につながるものと考えます。</p> <p>今回の制度における評価基準は、代理店とし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・検証する評価運営としており、評価基準の策定にあたっては、その考え方に沿って、ご紹介いただいた規格についても参考にいたします。</p>
36	<p>第三者検討会の議事録に「F.Dという概念は資産形成の分野で形成されてきたものであり、そのままでは損害保険業界にはフィットしないのではないかと感じている(以下略)」とあるが、わたしはその様には考えない。</p> <p>保険代理店業はそもそもサービス業であり、顧客に対して保険に関する事はもとより、それ以外の事柄について顧客に何が最善の利益になるかを考え提供し続ける事で、顧客からリピートされ事業を継続してきた。また全ての顧客が保険金を受け取る(＝納品)される訳ではないので、保険以外の価値提供を行うことは顧客のリピートを期待する事業者としては当然である。</p>	代理店	<p>当該発言は「顧客本位の業務運営に関する原則」が整理された過程に即したもので、損害保険商品に特化したより相応しい内容の検討に向けたアドバイスと認識しています。</p> <p>そういった意味で、ご意見の趣旨も踏まえつつ、顧客本位の業務運営を実践するための実効的な取組みを検討してまいりたいと考えます。</p>

以上