

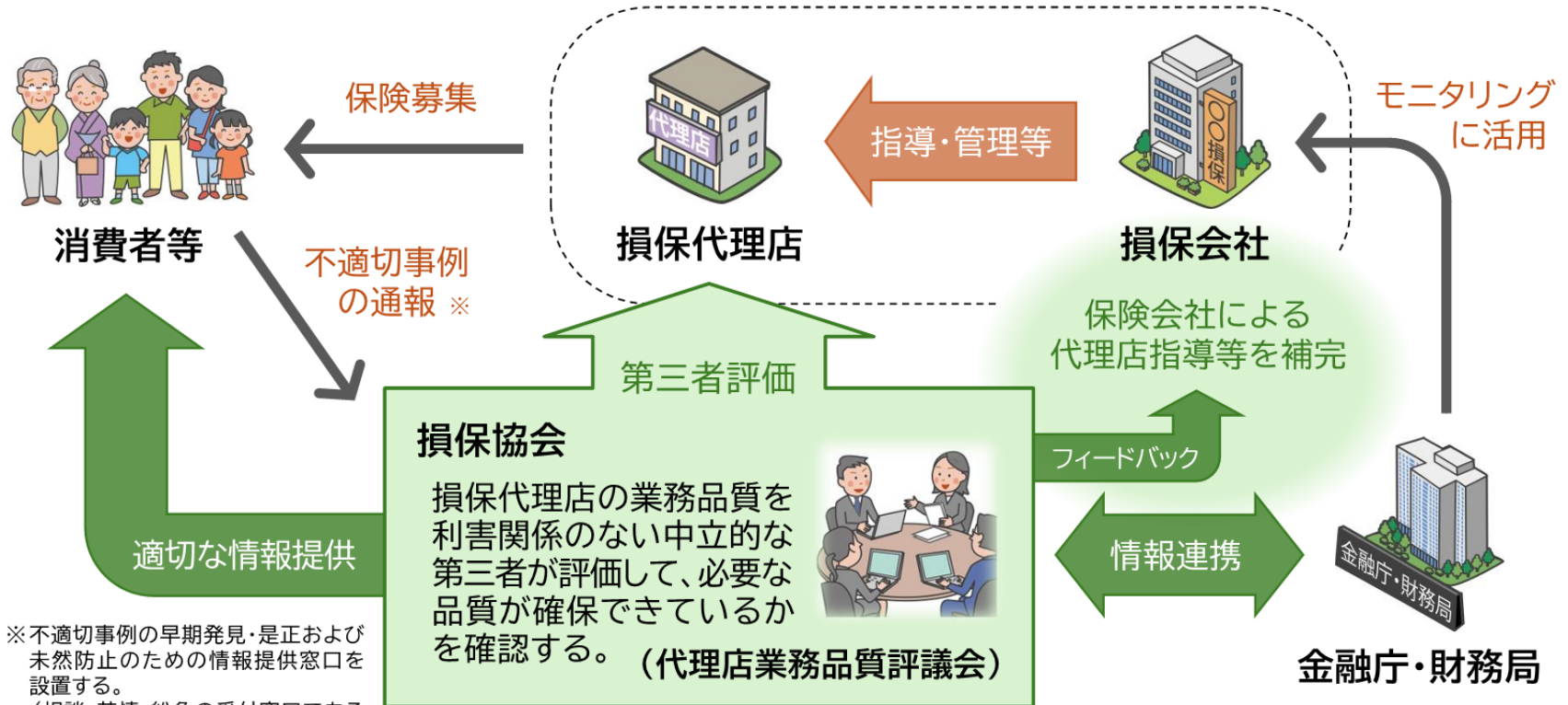
第三者による代理店業務品質評価を行う業界共通の枠組みの構築について

背景

- 保険金不正請求事案の発生等を通じて、保険代理店に対する損害保険会社による教育・管理・指導(以下「指導等」)が実質的に機能しておらず、顧客本位の業務運営が実現できていなかったことが判明した。
- 代理店指導等は損害保険会社の責務である一方、特に大規模な保険代理店にあっては、その影響力の大きさから適切な指導等が行われないおそれがあるとして、損害保険会社による保険代理店に対する指導等を補完する枠組みとして、代理店業務品質の「第三者評価」の創設(すべての保険代理店への指導等に活用できる評価基準の策定を含む。)が提言された。

☞『「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議」報告書ー我が国保険市場の健全な発展に向けてー』(2024年6月25日、金融庁)

上記を受けて、損保協会では、外部の有識者委員で構成する「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」を設置して、第三者評価制度の全体像(イメージ)を以下のとおり整理するとともに、その運営の手引きとなる「評価指針」(案)を取りまとめた。



※ 不適切事例の早期発見・是正および未然防止のための情報提供窓口を設置する。
(相談・苦情・紛争の受付窓口である「そんぽADRセンター」と連携する。)

損保協会

損保代理店の業務品質を利害関係のない中立的な第三者が評価して、必要な品質が確保できているかを確認する。(代理店業務品質評議会)

「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)の概要

- 顧客本位の業務運営の徹底の観点で、すべての顧客にとって適切な営業活動が行われるよう、これまで以上に業務品質を重視した顧客目線での代理店評価が実施され、代理店の業務品質が継続的に向上していくよう、**業界共通の評価基準を策定**する。
- また、損保会社の代理店指導等を補完する仕組みとして、当事者(損保会社および代理店)と**利害関係のない中立的な第三者が代理店の業務品質を評価する「第三者評価制度」を実施**する。
 - ◆ 第三者評価は、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**する評価運営とする。
 - ◆ 損保協会内に「代理店業務品質評議会」を設置し、業界団体機能から独立して制度運営する。

評価基準(「Ⅱ 評価項目および評価指標」)

- 評価基準は、第三者評価での評価基準となるほか、**損保会社における代理店指導等において活用**(代理店手数料ポイント制度への評価基準との連動を含む。)される想定。
- 法令等遵守および顧客本位の業務運営を主旨として、業務品質を「**顧客対応**」「**アフターフォロー**」「**個人情報保護**」「**ガバナンス**」の4つの要素に区分している。
 - ◆ 評価基準は、公正競争確保の観点から、法令等遵守および顧客本位の業務運営に関する項目・内容とする。(業務品質の高度化に資する項目・内容は、第三者評価での評価対象とはせず、損保各社で任意に設定・評価する。)
 - ◆ 一連の問題を踏まえ、**便宜供与の適正化や利益相反管理などの評価項目を追加**し、誠実・公正義務や比較推奨、独占禁止法遵守などと併せて重点項目とする。
- 評価基準は、すべての代理店を対象とし、代理店の規模や特性に応じて、必要かつ十分な評価ができるよう(機械的・画一的な適用がされないよう)工夫した内容とする。
 - ◆ 「自己点検チェックシート」(別途作成)にて具現化する。

制度運営(「Ⅲ 第三者評価制度の運営」)

- 第三者評価の対象は、**大規模代理店を中心に**、代理店の自己点検チェック結果や外部等からの情報提供に基づいて、**リスクベースで抽出する**(大規模代理店に限定しない)。
 - ◆ オフサイト評価を中心としつつ、より厳格な体制整備等が求められる代理店にはオンサイト評価を実施する。
- 代理店の**自己点検チェックを第三者評価制度の基礎的部分に位置づける**とともに、自己点検チェックを保険会社(乗合代理店の場合の非代申会社を含む。)の代理店指導等に活用し、その際には保険会社と代理店の対話を促すことにより、顧客本位の業務運営の実践を図る。
- 第三者評価制度の**透明性確保および実効性向上**の観点から、第三者機関として、次の対応を行う。
 - ◆ 評価結果の公表(制度の運営状況に関する情報開示)
 - ◆ 監督当局(金融庁・財務局等)との情報連携
 - ◆ 不適切事例に関する通報等窓口の設置
- 制度運営に関して、原則、代理店に費用負担を求めない。