

## 代理店業務品質評価に関する第三者検討会(第5回)議事概要

一般社団法人日本損害保険協会

### 1. 日時

2025年1月30日(木) 12時30分～13時55分

### 2. 場所

損保会館16階 理事会室

### 3. 出席者

[座長] 嶋寺座長

[委員] 古笛委員、中出委員、永沢委員、唯根委員

[オブザーバー] 金融庁、一般社団法人日本損害保険代理業協会、一般社団法人外国損害保険協会

### 4. 議題

- (1) 損保会社の代理店指導等の実効性向上に向けた取組みについて
- (2) 通報等窓口の運用について

### 5. 配付資料

資料1 代理店指導等の実効性向上に向けた取組み～自己点検チェックの取組み～

資料2 通報等窓口の運用について～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～

### 6. 議事等

#### (1)開会

嶋寺座長から、開会宣言があった。

#### (2)損保会社の代理店指導等の実効性向上に向けた取組みについて

事務局から、資料1「代理店指導等の実効性向上に向けた取組み～自己点検チェックの取組み～」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。

- 自己点検チェックは、普段からできていると認識しているものについても改めて日頃の業務を顧みるという意味で重要であるが、代理店がこのチェックシートを見たとき、これだけ多くの項目にさらに記述式が加わるということで、うんざりするのではないかと感じる。トライアル運用の中で、もう少し負担が少なくなるような工夫が必要だと感じる。さらに、各保険会社においても代理店の特性に合わせて工夫して、中身のあるものにしていく必要がある。
- また、このチェックシートは代理店指導にも活用するという観点で、保険会社の自己点検チェックの意味合いも併せ持つため、保険会社がどれだけよいものを作ることができるか

にかかっていると思う。代理店にチェックしてもらっただけではなく、保険会社が代理店に対して、たとえば「こういう点に気を付けて考えてもらう必要がある」「顧客のニーズに応じた商品の提供をしなければならない」というメッセージを伝えられるように取り組んでいただきたい。

- 意見公募では、非常に多くの関係者が、時間を掛けて熱心に考え、意見を寄せていただいたことに大変感謝申し上げます。業界全体のことを考え、ご意見いただいているものが多く、それを真摯に受け止める必要があると感じた。
- 非常に多岐にわたる意見があったが、全体としては、保険会社に対して不信感や不満を持っている代理店が非常に多いという印象を持った。保険会社も改めてその声を受け止めることが重要であり、それがこの制度の出発点になると思う。
- また、この制度に関して期待する声が多数ある一方で、形骸化を懸念する声もあり、制度をどのように実効性あるものとしていくかという点について、多くの関係者が注目していると認識した。
- 自己点検チェックのトライアル運用の進め方については、限られた時間であることや、大幅な見直しとなる場合があることを踏まえると、2段階の対応とすることには一定の合理性があると考えます。一方で、チェックシートそのものの項目の多さや軽重の付け方については、もう少し議論の余地があるのではないかと。
- 今回の意見公募においても、これまで保険会社の代理店指導が十分に行われていなかったことが指摘されている。たとえば、代理店手数料ポイント制度においては、業務品質を向上させるというよりも、むしろ保険会社の収益に繋がる項目や、保険会社の効率性を意識した項目に重きが置かれているという声が多数寄せられており、保険会社は真摯に受け止める必要がある。これまで十分でなかった代理店指導を行っていくうえで、今回の自己点検チェックをスタートにし、きちんと「対話」を実施していく必要があるが、これまで十分にできていなかったという状態を考えると、「対話」の実施はハードルが高いと考えられる。「対話」はこの制度の肝となる部分であり、保険会社においては「対話」が確実に実施できるよう、社内の体制を整え、きちんと代理店の声を聴きながら改善に繋げていく必要がある。そういった意味でも、トライアル運用を2段階で行うことについては、現実的な方法であると思う。
- 直近でも一部の代理店の行政処分についての報道があった。依然として、損保業界に対して世の中から厳しい目が向けられている状態であるが、それは代理店だけの問題ではなく、その構造を作った保険会社の責任も重く受け止めて欲しい。強い代理店にはモノが言えないが、立場の弱い代理店には厳しいといった声もあり、そういった点も改善すべきである。損保会社として、今までの慣習を変えていくという意識を持って、この制度に取り組んでいただきたい。
- 意見公募については、ここに出された意見が必ずしも平均的な意見や全体の縮図とみてよいとは思わないが、非常に多様な意見があったと受け止めている。意見公募の成果で

あり、この制度に対する期待の表れではないかと感じた。日頃の言いたいことや感じる部分について、どの意見も整理されていて、問題の本質を提起するもので、問題に取り組んで欲しいとの期待の表れであると感じる。また、寄せられた意見には、表面にでていない問題、第三者評価に対するものだけでなく、保険会社の営業施策に対して、特に代理店の理解や意見、不満、また、対話が十分でなかったことが断片的に見えるように思うので、保険会社においては、寄せられた意見を分析するなどして、今後の施策に活かすことが重要と感じる。

- 自己点検チェックの取組みにおいては、代理店と保険会社の信頼関係がないと押し付け合いとなり、形骸化に繋がりがかねない。最も重要なのは「対話」、およびお互いに信頼関係を高め、改善していくことであり、ペーパーワークを完成することではない。そういった意味では、自己点検チェックの後に「対話」を行うのではなく、まず「対話」を行い、その中で代理店の意見を吸い上げて、さらに「対話」を重ねて、最後にチェックシートでチェックを行う方がよいのではないかと感じた。また、チェックシートでは、体制を整備しているかどうかを聞くより、対応すべきことについて、顧客との接点と保険会社の方針との間で何がネックとなり、何に苦労しているかといった点について聞くといったやり方もあるのではないかと感じた。
- また、チェックシートは字が細かく、読みにくいと感じるので、スペースの工夫や文字数を少なくするなど、検討の余地があると感じた。
- 意見公募の意見については、金融庁の有識者会議や本検討会で聞いていた内容と異なるような実態も見受けられ、今後もこのように広く意見を聞くことが重要だと感じた。また、保険会社としてはどのように受け止めるのか、今後意見をお聞きしたい。代理店と保険会社の「対話」の基礎として、こういった意見が共有されるべきだと感じる。
- チェックシートの項目数が大幅に増えているのは、実施すべき内容に関する記載を具体化したという事情は理解した。一方で、内容が価値観の押し付けになっていないかという点については、代理店と保険会社で確認して欲しい。それは各社各様の部分もあるかと思う。また、回答にどれ程の時間がかかるのかといった負担感が懸念されるため、1時間で終わる程度に回数を分けたり、場合によっては時期を分けて実施したりしてはどうかと感じた。
- 代理店と保険会社の「対話」については、乗合会社が多い代理店の場合、どのように行うのか。乗合会社のうち代表する会社だけでよいのか、それでは網羅性がないのではないかと懸念もあるため、素朴に疑問に思った。
- 意見公募では、代理店手数料ポイント制度によって、顧客本位の業務運営がゆがめられているとの意見も多く、その点が「対話」のまず一歩ではないかと感じた。
- また、代理店によって保険会社の対応が違うといった実態があるのであれば、世の中で重要とされている公平・公正・透明性といった価値観から大きくずれていると思われるため、今一度見直していただきたい。

- 意見公募に寄せられた意見からは、代理店と保険会社の関係性があまり良好ではないように受け止めた。また、直近の一部代理店の行政処分の報道からは、こういった実態が常態化されているのではないかとの印象を受けた。
- 今回の制度は、顧客本位の業務運営の実現であるが、消費者が求めている保険会社や代理店とは何かといったことを考えながらポンチ絵資料を見てみたが、実際に顧客にどのように影響するのか、どのように効果が出るのか、といったことが見えてこない。
- また、業界共通のチェックシートに保険会社独自のものが加わるということだが、これだけの量を対応することが求められるとなると、代理店が顧客対応の時間を取ることができるのか疑問に思った。もう少し絞り込むことでもよいのではないか。
- 意見公募で多くの生の声が集まっているので、良い材料として、改善に活かして欲しい。
- 委員の意見が一巡したが、方向性は皆同じと感じた。効率性や収益性は悪いことではないが、様々な問題が発生し、損保業界への信頼が失墜している状況である。自己点検チェックシートを工夫することや、第三者評価をしっかりとっていくといった方向性自体は間違っていないが、もっと業界の行動自体に目を向け、どこかに問題がないか、中長期的に検討するために、継続的に議論をしていく必要があると強く感じる。
- これだけいろいろな問題や代理店の悩みなど、生の声を聞くことができる機会はそう多くないと思うので、損保協会だけでなく、金融庁においても、こういった声を活かし、改善に向けた取組みを期待したい。
- 今回のように大きな不祥事件があり、コンプライアンスの対応が次々に追加されるとなると、真面目に一所懸命にやってきた代理店にとっては、代理店業の魅力が失われていくのではないかと懸念する。真面目にやっている代理店が利益も得られるような仕組みであれば、市場の活性化にも繋がるのではないか。全代理店に同じ負荷を掛けるのではなく、頑張っている代理店が評価される仕組みが重要であると感じる。
- 代理店手数料ポイント制度における効率性・収益性は、誰にとっての効率性・収益性であるかの問題であり、現状は保険会社に比重が偏り過ぎていることに対して批判を受けているものと認識している。保険会社は営利企業であるため、効率性や収益性を求めること自体に問題があるわけではないが、それが合理的であるかどうか代理店の不満に繋がっているように感じる。保険会社においては、顧客にとっての効率性等に繋がるような代理店手数料ポイント制度を検討することが重要ではないか。
- トライアル運用において記述式を求める「便宜供与」「利益相反管理」「苦情の対応・管理」「個人情報管理」の4つの項目については、消費者からすると、これこそが顧客本位の業務運営の考え方であり、各代理店がどのように考えているのかは、消費者が代理店を選ぶ際に参考となる情報だと思う。特に、兼業代理店においては、利益相反管理や便宜供与についてどのように認識しているのかを回答していただきたい。利益相反がないと答

えることは期待していない。利益相反はあって当然であり、利益相反の恐れがある場合にどのように対処するのかを回答していただきたいと考える。個人情報に関しては、問題が多数発生していることを踏まえ、どのような取組みを行っているか、一番留意しているのはどういったことかなどを回答していただきたい。こうした情報は、代理店から消費者・契約者へのポジティブなメッセージとなるよう、活用していただきたい。

- チェックシートの作り方については、複数の委員から意見があったように、項目数が多いことに伴う負担感には配慮が必要である。特に、項目の中には、顧客本位に繋がる項目とそうでない項目があると思われ、不要な項目があるということではないが、「対話」に繋げるうえで必要かどうかは検討の余地があるのではないかと。一方で、保険会社ごとに代理店に対してどういったことを求めていくかは、商品特性や会社ごとに重視する項目が出てくるため、すべてを業界共通にできるかという点も難しいのではないかと。また、代理店に答えてもらう以上は活用しなければならない。聞いて終わりになってしまうようなことがあると、次の不満に繋がってしまうのではないかと。思う。
- 個人情報の問題も重要であり、問題事案が発生したということも踏まえ、記述式になっているが、設問については、ルールを設けているかなど、かなり形式的な印象である。今回起きた問題事案は、そういった点に問題があったというよりも、そもそも個人情報の認識がなかったということや、この範囲であれば共有しても問題ないと認識していたことなど、個人情報に対する正しい理解が不足していることが原因の一つであると認識している。そういった個人情報に関する正しい知識を習得するための教育や研修を別途行っているのであればよいが、取組みを行っていないのであれば、どういったものが個人情報に該当するかという認識に関するチェックを取り入れるべきだと考える。現時点では、起きた問題の核心部分についての質問があまりない印象であり、直近で起きた問題や類似する問題がなくなっていくような、効果のあるチェックシートにしていくことが望ましい。今後軽重をつける場合にも意識してもらいたい。
- この制度においては「対話」を重視することが求められるが、意見公募での厳しい意見の中には、保険会社の担当者のレベルが低いといったものもあった。それがすべてだとは思わないが、現場に近い担当者の中には、そういう印象を代理店から持たれるような対応をしている方もいるのだと思う。それは本人の問題というよりも、保険会社として何を重視するかという経営方針が影響しているものだと思う。保険会社においては、今回の金融庁の有識者会議や保険WGを踏まえた経営方針を立てていただく必要がある。そういった中で、実効性のある「対話」を行うにあたってまず何をすべきかという点、保険会社の社員教育が必要なのではないかと。たとえば、比較推奨販売の仕組みが変わり、代理店から何を説明すればよいのかと質問された際に、制度が変わったという説明だけでなく、商品説明の中でどういった説明をすればよいのか、重要事項説明書のどこを説明するのかなど、きちんと答えることができるような社員教育をすべきだと考える。保険会社に聞けばきちんと答えられるような社員教育に取り組んでいただくことによって、この制度が実効性のあるものになることに繋がると感じる。

### (3) 通報等窓口の運用について

事務局から、資料2「通報等窓口の運用について～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～」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。

- 今回、情報提供者の範囲に代理店が含まれることが明確化されたことは賛成である。さらに、損保会社からの通報についても特に排除する必要はないと考える。各社において内部通報制度で解決することも可能であるものの、必ずしもそこで十分ではないケースもあり、窓口としては広く受け入れることでよいのではないかと考える。
- 通報等窓口については、これまでの議論を踏まえ、わかりやすく整理されたと思う。損保会社からの通報を否定する必要はないと考える。募集や業務品質に関する不適切な行為については、損保会社からの指導によって改善されることが望ましいが、力関係の問題等もあってなかなか改善が進まないケースについては、損保会社からの情報提供も1つの参考になるのではないかと考える。また、有識者会議においては、代理店と損保会社の力関係に関する問題も出てきており、乗合のすべての損保会社が当事者の1人である点も踏まえ、お互いのけん制となる意味でも対象から外す必要はないと考える。意見公募の中には、一部の代理店の問題によって、その他の代理店の信頼まで損なうような事態は絶対に避けてもらいたいという強い意志を感じるものもあり、業界全体で代理店の業務品質を上げていくことによって信頼回復に繋げていくためにも、対象を限定する必要はないと考える。
- 一方で、今回の意見公募にも見受けられたが、対象を広げることで、個別の関心事項や制度自体とは毛色が違う意見が寄せられるといったことも考えられる。本音であるとの理解はできるものの、リソースの限界もあるので、業務品質に関するもの、あるいは制度全体に関わる意見をいただく方がよいと思う。その点については、損保協会において、どのようなものが通報等の対象となるかをきちんと示し、情報提供者もその点を意識していただき、意味のある通報制度にしていきたい。
- 消費者と代理店だけでは情報提供者として十分ではない可能性がある。せっかく通報等窓口を作っても重大な情報を吸い上げられなかったというような残念な事態が起こらないように、場合によっては、保険会社やアジャスター、鑑定人等、募集業務以外の保険金支払いプロセスの関係者にまで対象者を広げることも考えられるのではないかと考える。
- また、通報等窓口寄せられた情報の取扱いについても十分な検討が必要だと感じる。情報提供者は一定の期待を持って通報してくるはずで、どのように回答するのかといった問題に加え、情報管理の難しさもある。競争的有利になるような情報や恣意的な情報などが混在する可能性もあり、誰に対してどのように対応するか慎重に検討する必要がある。運営上の留意点をまとめる必要がある。特に寄せられた情報のセキュリティに関しては、各社から完全に遮断して取り扱う必要があると感じる。

- 以前から申し上げているとおり、代理店を情報提供者に含めることは賛成である。この仕組みは当局の監督を補う意味もあるので、意見を言う人の範囲は狭めない方がよい。また、通報への対応を行う者は、経営や他社情報が入って来る可能性もあり、保険会社の関係者が関与するのは、情報提供者の心理的安全性が確保できないだろう。情報提供者が安心できるよう、対応する者が中立的な立場であることや、通報して不利益な扱いを受けることは決してないことを明示する必要がある。
- 運用に関しては、慎重にスタートしていただきたい。金融庁に設置されている金融行政モニター制度は、金融庁の職員が一切関与することなく制度運営されており、その仕組みや運営方法が参考になるのではないか。
- 情報提供は幅広く受け付けることとして、関係者が声を出しやすいようにしていただきたい。また、先ほどの委員の発言にもあったように、情報提供者へのフィードバックについても検討していただきたい。情報セキュリティの観点において、情報の取扱いが難しい面もあるかと思うが、適切に実施し、消費者から見ても信頼のおける機関になって欲しい。

#### (4)閉会

嶋寺座長から、閉会宣言があった。

以 上