

## 代理店業務品質評価に関する第三者検討会(第6回)議事概要

一般社団法人日本損害保険協会

### 1. 日時

2025年3月3日(月) 10時00分～11時25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) 第三者評価制度(案)に関する意見公募の結果について
- (2) 本格運用に向けた今後の対応について

### 5. 配付資料

資料1-1 「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

資料1-2 「代理店業務品質に関する評価指針(損害保険代理店向け)」

(参考) 「代理店業務品質に関する評価指針」(案)の意見公募結果を取りまとめ～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向けて～(未定稿)

資料2 業務品質評価基準一覧【2025年度版】(未定稿)

資料3 代理店自己点検チェックシート【2025年度版】(未定稿)

資料4 代理店業務品質評価制度に関する周知動画(演出コンテ・未定稿)

資料5 本格運用に向けた今後の対応について～対応スケジュールとトライアル運用～

### 6. 議事等

#### (1) 開会

嶋寺座長から、開会宣言があった。

#### (2) 第三者評価制度(案)に関する意見公募の結果について

事務局から、資料1-1「『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」、資料1-2「代理店業務品質に関する評価指針(損害保険代理店向け)」、資料2「業務品質評価基準一覧【2025年度版】(未定稿)」、資料3「代理店自己点検チェックシート【2025年度版】(未定稿)」、および資料4「代理店業務品質評価制度に関する周知動画(演出コンテ・未定稿)」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。

- 意見公募に寄せられた意見では、本制度に関し、まるで方向性が違うといった意見はなく、どのように実効性ある制度運営を実現していくかという方法論について様々な意見が寄せられていると受け止めた。現状では100%納得してもらえない仕組みになっていないとしても、損保業界の置かれている状況を踏まえると、信頼回復のため、できることに取り組まなければならない、2025年度のトライアル運用を踏まえ、問題があれば柔軟に対応するなどして、まずは一步を踏み出すことが重要であると感じる。
- たくさんの意見をいただいたことに改めて感謝申し上げる。それぞれの意見について、時間を掛けて寄せていただいているという印象が強く、我々も中身について真摯に受け止める必要があると感じた。どの意見も実態が伝わるような内容であり、本制度の中で適切に受け止めていくべきと考えている。これらの内容は、保険会社においても中身を確認のうえ、現状に対する代理店の意見や不満を受け止めていただくことが、今後本制度を実効的なものとするにあたり重要であると感じる。
- 非常に多くの意見があった中、事務局で整理し、一定の考え方を示しているものについて違和感はない。たとえば、定量的な評価指標の導入に対する意見があったが、定量的な指標は運用しやすいものの、実態を把握するには限界があると思われる。業務品質という特性を考えると、定量的なものだけですべてを測るということは難しいという点についてご理解いただけるとよい。また、負担感・重複感については大きな課題と感じており、代理店に過度な負担を掛けないことが重要であると思う。一方で、乗合代理店においては、乗合会社それぞれが実態を把握する必要があり、一定重複してしまう部分が発生することはやむを得ないと思われ、そのような中で、極力効率化していくことが重要と認識している。また、「対話」については濃淡を付けながら対応していくことが大事であり、代理店の規模や実情に応じて対話のポイントを絞り、業務品質の改善に繋げるための有効なやり取りを行うことが重要である。決して形式的に「対話の機会を持った」ということで終わることのないよう、中身のある対話を行っていただきたい。
- 寄せられた1つ1つの意見から、この制度を真摯に受け止めていただいていると感じるとともに、改めてこの制度の重要性やインパクトの大きさを認識し、よい制度を策定することへの決意を新たにした。意見の中では、特に、「適切な評価ができるのか」といった不安の声や「負担感」が印象に残った。そういった意味では、制度導入の目的・趣旨を代理店にきちんと理解してもらう必要がある。一連の事案を契機に、損保業界全体の信頼が失墜している状況の中、顧客本位の業務運営の徹底に向けて業界全体で取り組んでいることを示すことが重要である。負担感については、自分に必要がないと思うことをやらせられていると感じると負担に繋がるが、自分にとってメリットがあると感じれば負担に繋がりにくいのではないかと。工夫して効率化していくことが必要である一方、意義を理解して取り組むことで負担感は軽減されるように思う。
- この制度において重要なのは、保険会社と代理店との「対話」である。まず、なぜこういった制度に取り組む必要があるのかを説明すること、また、必ずしも「十分にできている」と

いうチェック結果を得るために行うものではなく、いろいろな気づきにより改善していくことが重要であることを、「対話」の中でしっかりと代理店に伝えていくことが大切である。

- 意見公募では、たくさんの方が前向きな提言をされていて、勉強になり、心強く思った。こういった意見が公表されることにより、業界内の風通しがよくなることにも繋がるのではないかと。意見の中には、この制度がうまく運用されるのか懐疑的といった意見もあったが、業界全体の信頼が失墜している中、信頼回復に向けて、これからこの制度をどのように運用していくのが業界全体の課題であり、損保会社だけでなく、代理店と双方が対等にコミットすることが重要であると思う。
- 第三者評価制度の中立性は重要であるとともに、大変難しい問題だと思っている。情報公開とともに、自由に意見を言える・受け止めてもらえる体制が重要であり、そういった意味でも通報等窓口に大いに期待したい。
- 自己点検チェックの取組みは、たしかに負担感があると思うが、これを有効に活用することで、代理店にとってメリットになるような使い方を期待したい。また、事務局には、代理店が意見を出しやすいような環境を整えるようお願いしたい。
  
- 今回の意見公募で寄せられた意見を見て、損保会社と代理店との関係の実態がよく理解できた。本制度によってその関係がどのように改善していくのか、実態が変わるような仕組みとなることを期待したい。また、損害保険にはいろいろな種類があって、顧客との接点の持ち方にも違いがあることがわかったので、制度運営にあたっては、どのようにして対応していくのが気になった。
- また、制度利用に関して、消費者側としては、損保協会の会員以外の損保会社にも積極的に参加していただくことを期待したい。そして、消費者側に向けても制度の理解が進むような周知がされるとよい。
  
- 各委員からのコメントはいずれも、この方向性に異論はないということだと感じた。そして、この方向性に沿ってどのように進めて行くかが重要となる。代理店を評価する制度というと、代理店の問題のように受け止められやすいと思うが、実は損保会社の問題、業界全体の問題であり、関係者全員が真剣に取り組まなければならない。そして、業界全体に目を向けると、本制度だけでは解決できない問題もあるように思うが、これが一つのきっかけになるとよいと感じている。
  
- 他の委員同様、今後の進め方や運用体制のあり方が重要だと感じている。また、情報開示に関しては、今回の意見公募に限らず、制度開始後も、何が変わったのか、実際にどのような改善があったのかなど、保険会社や代理店の意見と実態を収集して確認できるような仕組みとしていただきたい。今回の意見公募では、消費者の立場では知らないことも多くあったと感じているため、消費者に対しても広く情報提供を行っていただくことが望ましい。

- 損害保険代理店は数も多くて多様であるため、代理店自身においても工夫して、自律的、積極的に信頼回復や業務品質向上に向けて取り組むことを期待したい。
- 今回の自己点検チェックシートは詳細かつ多岐にわたるものとなっているが、一般的に見ると、業界統一でコンプライアンスに関する取組みを行うということについては、他の業界の中でも進んだ取組みだと感じる。形を作るだけではなく、しっかりと運用していくことで信頼回復に繋げることが重要であり、この取組みが評価されるようになることを期待している。
- 今後の運用が重要であるという点は、そのとおりだと思う。また、制度を作ったまま修正もしないということでは実態と乖離してしまうため、保険会社や代理店を取り巻く環境に応じて、適宜見直しを行い、柔軟に対応していくことが重要である。
- 自己点検チェックシートや対話に関連したところでは、毎年これを行うことについて、代理店にとっては負担に感じる面もあるかも知れないが、「定期的な確認」が重要であるということをご理解いただきたい。代理店の保険募集に関するトラブル事案には、代理店の組織に起因する問題と、その組織に属する人に起因する問題の両方が存在すると認識している。代理店内で人の入れ替わりがあることも考えると、一度チェックすればよいということではなく、定期的なチェックを通じて、日々の教育や業務の統一化に活用したり、あるいは、普段できていると思っていることについても、日々の行動を見直すきっかけとしたりといった効果も期待できると思う。そういった観点からも、定期的なチェックは重要と考える。
- 先ほど損保会社の制度利用に関する意見の紹介もあったが、こういった仕組みを世の中に出していくうえで、それぞれの保険会社や代理店において、制度への参加や取組みをアピールしたり、適正な業務運営のためのスタンダードであるという風土を醸成したりすることも重要と感じる。また、行政においても、取組みを支援し、制度を利用していることについて評価することが重要ではないか。
- また、自己点検チェックの取組みにおける保険会社から代理店へのフィードバックは、「こういう点は改善して欲しい」「こういう点は工夫ができないか」などを対話するものであり、いわゆる評価結果を出すことを目的にするのは難しいと感じる。
- 「評価」というのは定義が難しいと感じる。この制度において「評価」とは何を指すのかを明確化してはどうか。今後の課題として検討していただきたい。
- 「評価」の文言は有識者会議での議論が出発点と思うが、「第三者評価」に関しては、保険会社と代理店以外の第三者の目線を入れるということであって、決してランク付けを行うという意図ではなかったと認識している。言葉のイメージで誤解を招くことがないように、今後の周知の仕方についても意識したらよい。

### (3) 本格運用に向けた今後の対応について

事務局から、資料5「本格運用に向けた今後の対応について～対応スケジュールとトライアル運用～」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。

- 先ほどの議論にもあったように、「評価」の定義は難しいと感じる。自己点検チェックの取組みにおいては、全部「できている」と回答している代理店が常により代理店ということではなく、本制度は代理店をランク付けするものではないということもその通りである。一方で、消費者としては、よい代理店なのかどうかに関心があり、そういった意味で第三者の評価は重要なのだろうと思う。その点はトライアル運用も踏まえ、柔軟に検討していただきたい。また、損保会社がどのように取り組んでいるのか、見える形にしていきたい。個々の社員がどういった対話をしているのか、どういったスキルを持っているのかだけではなく、スキルを身につけるために損保会社としてどのような対策をしているのかといった部分も見える形にすることが重要である。
- トライアル運用については、進め方として適切だと思う。新しい制度の導入に際し、求められている側も何を求められているかわからないといったことも想定されるため、トライアル期間は重要である。ぜひトライアル運用を通じて、意見公募の結果を反映するなどして制度の内容を充実させ、実効性のあるものとしていただきたい。同時に、この期間を活用して本格運用にスムーズに入れるように取り組んでいただきたい。たとえば、記述式への対応については、おそらくこれまでの自己点検チェックの取組みにはなかったものかも知れない。記載内容によって評価が下げられるといったものではなく、実態を把握するための記述であるということや、どう活用されるのかを代理店にきちんと伝えていくため、本格運用の前に一定期間を設ける必要があると思う。社員教育という観点では、保険会社の中での体制を整えることも重要であり、トライアル期間を有効に活用していただきたい。
- 今回、一連の事案を受けて、代理店の業務品質評価に関する検討を進めてきたが、この制度が実効性あるものにできるかどうか、一番重要なのは、やはり保険会社の姿勢・取組みなのだと思う。代理店の負担に焦点が当たりがちではあるが、代理店に負担がある以上は、保険会社がきちんと活用し、業界全体の信頼回復に繋げていくことが保険会社の責任であるとの意識をすべての保険会社に持っていただくよう、強くお願いしたい。
- 対応スケジュールについて賛同する。意見公募の中にも、不安な意見が多くあるので、トライアル運用の中でどういったところがネックなのかを引き出して、リアルタイムで修正していくといった進め方が必要だと感じる。
- 代理店手数料ポイントとの連動については、別途検討されているものと思うが、有識者会議でも顧客本位という点が重視されているかという点が議論されており、この制度が非常に重要な位置づけとなっている。代理店の納得感を得られるように、トライアル運用の中で意見を吸い上げながら進めて行くことが重要と考える。

- トライアル運用の成果については、多くの方が関心を持っていると思う。リスクベースでの抽出についても、わかりやすく説明していく必要がある。
- 自己点検チェックシートについては、負担はあると思うが、この取組みを通じて最低限の品質基準をクリアしているということで消費者の安心感にも繋がるため、代理店にご協力をお願いしたい。「顧客本位の業務運営」の考え方については、損保業界においても重要であると考えており、特に記述式となる「不適切な便宜供与の禁止」「利益相反管理」「個人情報管理」「苦情の対応・管理」の4項目について、自分たちの言葉でどう説明できるか、自分たちの考える「顧客本位の業務運営」をアピールすることに活用していただきたい。
- 意見公募の中には、保険会社の営業社員の教育が足りていないという声があったので、保険会社においては、適切な社員教育を行い、1年後にその成果が見えるように取り組んでいただきたい。
- 消費者側からはこの取組みがまだ見えていない状況だと思うので、今後の制度運営においては、代理店と保険会社にどのような効果があったのかを消費者にも伝えていってもらいたい。
- トライアル運用を踏まえて必要な見直しがされると思うが、それだけに留まらず、代理店制度や試験制度の見直しにも活かしていくよう、上手に活用、検討してもらいたい。
- 今回の第三者評価制度は、有識者会議での指摘事項の対応の1つであり、これ以外にも業界として取組みを進めていると思っている。一連の事案に関しては、すべての保険会社・すべての代理店に問題があったというわけではなく、今回の事案を受けて、真面目に取り組んでいるのに悔しいという代理店の声も耳にしている。すべての保険会社・代理店が悪いと言った見え方になっていることは残念である一方で、信頼回復には、問題がある保険会社・代理店だけでなく、すべての保険会社・代理店が再発防止に向けて取り組む必要がある。真面目に取り組んでいる代理店には負担をお掛けすることになるが、業界全体の信頼回復が、ひいては自分達にも返ってくることをご理解いただき、取り組んでいただくようお願いしたい。損害保険は社会にとって非常に重要な役割を果たしているものであり、この制度をきっかけとして信頼回復に取り組んでいただきたい。

#### (4)閉会

嶋寺座長から、閉会宣言があった。

以上