

## 代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループ（第11回）議事概要

### 1. 日時

令和3年3月22日（月） 10:00～11:00

### 2. 場所

生命保険協会特別会議室（※）

（※）ウェブ会議システム Zoom を用いて開催

### 3. 出席者

座長

一般社団法人生命保険協会

委員

イオン保険サービス株式会社

株式会社ニュートン・フィナンシャル・コンサルティング

ほけんの窓口グループ株式会社

株式会社保険ステーション

株式会社カカクコム・インシュアランス

株式会社ソニックジャパン

株式会社グライブ

F I C パートナーズ株式会社

ファイナンシャルアライアンス株式会社

エフピーサポート株式会社

株式会社アイリックコーポレーション

株式会社アドバンスクリエイト

[保険代理店 12 社]

一般社団法人保険乗合代理店協会

一般社団法人保険健全化推進機構 結心会

公益社団法人全国消費生活相談員協会

[社団法人 3 団体]

生命保険協会会員会社

[生命保険会社 42 社]

オブザーバー

アンダーソン・毛利・友常法律事務所外国法共同事業(生命保険協会顧問弁護士)

金融庁

(イロハ順) (※)

(※) ウェブ会議システム Zoom から出席

#### 4. 議題

- (1) 業務品質評価基準（案）についての調査・研究結果について
- (2) 検証トライアルについて

#### 5. 配布資料

- (資料1) [業務品質評価基準（案）についての調査・研究結果（概要）](#)
- (資料2) [業務品質評価基準（案）についての調査・研究結果（詳細）](#)
- (資料3) [検証トライアルの概要](#)
- (資料4) [検証トライアル実施に関する契約書（雛形）](#)
- (資料5-①) [評価申告シート](#)
- (資料5-②) [評価申告シート（記入例）](#)

#### 6. 議事等

(○座長、●代理店・代理店団体・消費者団体委員、■保険会社委員、□金融庁)

ウェブ会議システム Zoom により、出席者の音声および映像が即時に他の出席者に伝わり、適時的確な意見表明が互いにできる仕組みとなっていることが確認された上で議事に入った。

- (1) 業務品質評価基準（案）についての調査・研究結果について

(座長から資料1・2の内容に沿って確認)

(委員からの発言なし)

- (2) 検証トライアルについて

(座長から資料3・4・5の内容に沿って確認)

- 検証トライアルは「代理店の現状を確認する」という趣旨という理解でよいか。それとも現状未達成の業務品質評価基準が仮にあった場合、検証トライアルを受けるまでに当該基準について達成するように対応する必要があるか。
- 検証トライアルの目的は、これまで委員方に議論を重ねていただき策定した業務品質評価基準が、実際の査定をおこなった際にきちんと役割を果たすものかどうかを検証することであり、SG委員の代理店を査定することは目的ではない。現状を確認することで、エビデンスを示すことが難しい業務品質評価基準や評価すること自体が難しい業務品質評価基準があるかどうか等を確認したいと考えている。したがって、現時点で対応できていない業務品質評価

基準が仮にあった場合について、トライアルのために体裁を整えるという必要はない。

- あわせ、検証トライアルにおいて評価することが難しい業務品質評価基準や、代理店で対応が難しい業務品質評価基準がでてきた場合にその業務品質評価基準を設定した趣旨を踏まえ、お客様目線でどのように改善するのが良いか、代理店委員の皆様からご提案いただくことも検証トライアルの目的としていくことも申し添えたい。
- 現時点で未達成の業務品質評価基準について、今後の取組みで対応可能なものとそうでないものに区分できるが、「評価申告シート」にはそのことも含めて回答する必要があるか。
- ご認識の通り。

(その他) 全体を通じての発言

- 業務品質評価基準について、今回、当スタディーグループとして1つの調査・研究結果をとりまとめられたと考えている。
- コロナ禍においても、保険契約者等のために代理店および保険会社がどのような業務品質向上を図ることが良いのか、それぞれの立場から活発な意見が出され、検証トライアルの実施まで議論が進んだことについて、全スタディーグループ委員及び事務局に感謝申し上げる。
- 今回、全体合意の下に検証トライアルを実施することは非常に意義があることだと考えている。検証トライアルを通じて、本スタディーグループで検討されてきた業務品質評価基準が、これまでの机上での議論からお客様視点の現場での対応に変わっていくものと考えている。より実効的なものになるよう、形式的な確認や対応に留まらず、参画している代理店委員の様々な工夫や実効性のある取組みを評価するにはどうすべきか、検証トライアルを行う側・受ける側で議論してもらいたい。また、検証トライアルはより良いものを作っていく一つの過程であると考えている。ご協力いただく代理店委員には負担がかかることになろうかと思うが、より業務品質の高い代理店経営が顧客にとって最大のメリットになるということを念頭に望んでいただければと考えている。
- また、今後の検討事項である評価機関及び評価結果の開示等について、検証ト

ライアルの結果を踏まえた上で、さらに議論が深まっていくと考えている。この考え方は、「顧客信頼を得られるか」という点に尽きると考えている。世の中には様々な評価機関があるが、顧客信頼を得るためには、評価機関自体の信頼性と開示された評価の妥当性が必要だと考えている。今後議論が深まる中で、様々な課題等が出てくると思うが、顧客信頼を得られる対応の実現に向けて継続的に議論を進めていただきたいと考えている。

- 4月以降も引き続き、様々な議題について、委員から意見を頂戴しながら本スタディーグループを進めていく。ご協力をお願いしたい。

以上