

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13回）議事概要

1. 日時

令和3年6月23日（水） 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

R & C 株式会社

[保険代理店 13 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

[社団法人 2 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) 第13回代理店業務品質SGについて
- (2) 検証トライアルの実施状況についての中間のご報告
- (3) 業務品質評価基準の改善・精緻化の方向性について

5. 配布資料

- (資料1) [第13回代理店業務品質SGについて \(概要\)](#)
- (資料2) [検証トライアル中間報告について](#)
- (資料3) [業務品質評価基準の改定・精緻化の方向性について](#)

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。

また、議事に先立ち、今回より新たに会員として出席している会社(なないろ生命保険株式会社)、人事異動等に伴って各社選出の委員に変更があった会社について、委員名簿にて確認した。

(1) 第13回代理店業務品質SGについて

(座長から資料1の内容に沿って確認)

(2) 検証トライアルの実施状況についての中間のご報告

(座長から資料2の内容に沿って確認)

- 現在行っている検証トライアルについて、次年度以降も行うのか。また、2022年度以降に予定されているオンサイト検証も含めた評価運営を行う対象代理店について、方向性は決まっているか。

- まず、検証トライアルについては、昨年度とりまとめを行った業務品質評価項目・基準案が実効性のあるものかどうかの検証のために行っているという位置づけであり、毎年実施するものではない。次に、オンサイト検証も含めた評価運営については、現状、方向性は確定していない。仮に2022年度以降に「代理店の業務品質評価を行い、消費者に公表すること」を実施する場合、どういった視点で対象代理店を選ぶかという点は大きな論点になる。今後、スタディーグループにて付議し、消費者にとってどうあるべきかという目線で議

論いただきたいと考えている。

- 業務品質評価運営について、例えば、大規模乗合代理店から対象とするとの説明があった。一案だが、例えば、代理店の規模によって、大規模/中規模/小規模と区分し、それぞれの区分で業務品質評価の運営を始めるのはどうか。そうすると規模による違いも分かると思う。
- 前提として、消費者から見た際に代理店業務品質評価運営についての考え方や理念については代理店の規模を問わず必要なものであり、全ての代理店に対し同様の考え方や理念が展開されることがスタディーグループの議論の中で求められていることである。大規模乗合代理店から対象とするとの説明については、様々なリソースが必要となる“オンサイトも含めた業務品質評価取組”の優先順位として、まずは相対的にお客さまとの接点が多い大規模乗合代理店を対象としてはどうか、という意味合いであるをご理解いただきたい。頂いたご意見を踏まえながら、今後検討する。

(3) 業務品質評価基準の改善・精緻化の方向性について

(座長から資料3の内容に沿って確認)

(委員からの発言なし)

(その他) 全体を通じての発言

- これまでのスタディーグループにおいて、評価結果の一般公表を通じてお客さまが代理店を選択する上で参考となる情報を提供することについて、その実現可能性及び具体案を2021年度中に検討するということが付議されている状況だと認識しており、格付けの公表を行うこと等についても今後、議論を行っていくという認識で相違ないか。
- ご認識の通り。

以上