

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16回）議事概要

1. 日時

令和3年9月15日（水） 14:30～16:00

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

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 41 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) 検証トライアルの総括と課題への対応 (案) について
- (2) 業務品質評価運営 (案) について

5. 配布資料

- [\(資料1\) 第16回代理店業務品質SGについて \(概要\)](#)
- [\(資料2\) 検証トライアルの総括と課題への対応 \(案\) について](#)
- [\(資料3\) 業務品質評価運営 \(案\) について](#)
- [【別紙1】 評価申告シート \(改訂版\)](#)
- [【別紙2】 評価申告シート \(新旧対比\)](#)
- [【別紙3】 業務品質評価基準についての検証トライアル結果① \(達成水準\)](#)
- [【別紙4】 業務品質評価基準についての検証トライアル結果② \(規模\)](#)
- [【別紙5】 業務品質評価基準についての検証トライアル結果③ \(トライアル時検証事項\)](#)
- [【別紙6】 評価項目・評価の視点 新旧対比表](#)
- [【別紙7】 第15回代理店業務品質SG意見照会結果](#)
- [【別紙8】 一般公表イメージ](#)
- [【別紙9】 生命保険協会HPへの掲載イメージ](#)
- [【別紙10】 代理店へのフィードバック内容イメージ](#)

6. 議事等

(○座長、●代理店・代理店団体・消費者団体委員、■生命保険会社委員、□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) 検証トライアルの総括と課題への対応 (案) について
(座長から資料2、別紙1～6の内容に沿って確認)

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 「P・D項目 (必須対応項目)」と「C・A項目 (任意対応項目)」の評価の取扱いについて、両者に差を設けず、例えば、どちらも達成している場合は1点、達成しない場合は評価なしという理解でよいか。
- 「P・D項目 (必須対応項目)」と「C・A項目 (任意対応項目)」の評価の取扱いについて、両者に差を設けないのか、点数化するのか、点数化する場合はどのような配点とするのかについては、本日ご提案している評価基準 (案) を

取りまとめた後に議論を進める予定である。

- 論点として今後議論の予定である点、承知した。
- 別の点について、意見する。細かい点だが、評価基準 No. 147 の個人データの社外への送信時に対するセキュリティレベルを問う設問において、事前確認・事後確認のいずれでもよいという注釈や、No. 149 のフリーソフトウェアの使用を禁止する設問において、定期的なチェック態勢があるか、使用制限のシステム対応を導入するかのいずれかでもよいという注釈など、事故が起こってしまう可能性が少しでもある状態でも是と示すような評価基準とすることは、個人情報保護の観点から、再考が必要であると思う。
- また、セキュリティ対応による資金コストや、「営業部門からの独立性を確保した組織による確認」といった設問における人的コストに対し、小規模代理店にとっては負担が大きいとの理由で、P・D項目からC・A項目に変更している基準がいくつかあるが、当該評価基準については、検証トライアルを実施する前から、消費者が求めるものとして設定しており、達成できるよう努力することが必要であることから、単にコスト面などの理由で評価基準のハードルを下げることについては再考が必要かと考える。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- コスト負担が大きいという理由で評価基準のハードルを下げることについては再考の必要があることに同意する。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 規模を理由に評価基準の削除や変更を行うのではなく、変更案にも記載があるが、例えば、「募集人以外の担当2人以上を設置」といった設問については、方法論を限定しない形で態勢整備を求める設問とするのがよいと思う。一方、セキュリティの問題は、社会通念上の問題であり、コスト負担が生じても対応しないといけない設問とするのが良いかと思う。そうすれば規模にかかわらず対応しなければいけないものであるとの認識が広まり、業界全体で推進されるのではないか。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- コスト面などの理由で評価基準のハードルを下げることについて再考することに賛成である。
- 1点確認であるが、P・D項目、C・A項目という呼称について、一般的なPDCAサイクルの意味と異なるため、文言を修正するというところでよいか。

- ご認識の通りである。あくまでも仮称ではあるが、「P・D項目」を「必須対応項目」、「C・A項目」を「任意対応項目」に修正する。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 今回の検証トライアルで行った評価について、各代理店にフィードバックは行うのか。
- 運営本番を見据えたトライアルという位置づけで、フィードバックを行うことを検討中である。

(2) 業務品質評価運営(案)について

(座長から資料3、別紙7～10の内容に沿って確認)

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 2点質問がある。
- 質問の1点目。業務品質評価運営は、オープンエントリー制で、大規模代理店に対しては運営側から能動的に連絡するという理解であるが、大規模代理店の定義とは何か。
- 質問の2点目。今回お示しいただいた運営案を見ると、参加したいと思う代理店が多数いるのではないかと思う。業務品質評価運営を希望したが、受けられない代理店への対応はどのように考えているか。少なくとも、生命保険協会のホームページへの掲載イメージの資料もつけていただいているが、生命保険協会のホームページに、希望したが受けられない代理店もあるということに記載するなど、配慮が必要ではないか。
- 質問の1点目について、大規模代理店の定義については、募集人数と、取扱保険会社数などの条件を組み合わせ、定義することを検討している。
- 質問の2点目について、業務品質評価運営を希望する代理店数が、生命保険協会に対応可能な数を超過することや、反対に想定よりも少ない数しか集まらないことも考えられる。こういったケースへの対応については、今後、案をお示しするので改めてご議論いただきたいと考えている。その中でご指摘のホームページへの掲載の仕方などについても検討をお願いしたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 参加を募るにあたり、大規模代理店に働きかけていくことは理解できる。一方で一定数は大規模以外の代理店も参画できるように設計したほうがよいので

はないか。

- また、ご提案だが、一定以上の評価を受けたことを証明するようなロゴマーク等を作ってはどうか。当該代理店が自社のホームページや名刺にそのロゴマーク等を使えるようにすれば、そのことにより業務品質評価運営が口コミで広がり、参加する代理店が増えるという流れができるのではないかと。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 希望した代理店のリストを生命保険協会のホームページに掲載すれば、評価を受ける意思があることが消費者にも分かるのではないかと。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- さきほどご意見があったとおり、希望した代理店のリストなど、代理店が消費者から「なぜ評価を受けないのか」と質問された際に、「参加の意向を示しており順番待ちである」などと答えられる環境であると、より公平ではないかと考える。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 業務品質評価を行うにあたり、一定期間で評価を行うことができる対象代理店数に限りがあることは理解できる。その中で、いかに参加数を増やせるかということが重要であり、そのために、保険会社の協力も得ながら、業務品質評価を受けるメリットや重要性を伝え、代理店に対し、参加を呼びかけることが重要であると考えている。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 本スタディーグループは、業務品質をもう一度見直す機会として設置されたと思っている。スタディーグループの趣旨を踏まえれば、対象代理店の裾野を広げていくことが必要ではないかと思う。小規模代理店等を後回しになる可能性について危惧をしている。

- 今回のスタディーグループでは、オンサイトの実態調査を伴う業務品質評価運営を中心に議論いただいているが、それ以外の取組みも重要であると考えている。具体的には、各生命保険会社が、全国の代理店に対して、スタディーグループで検討した内容や理念を踏まえ、適切な指導に活用いただくこと等である。生命保険会社には当スタディーグループの委員としてご参加いただいております、ご協力をお願いしていく。

- 生命保険会社は当スタディーグループの趣旨を踏まえ、対応を検討いただき

たい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 業務品質評価運営を希望したが評価を受けられない代理店への配慮について賛成である。
- 対象代理店数を増やすための工夫としてオンサイト調査のみ省略という方法もあるのではないか。オフサイトのみでも自己評価に加えて挙証資料をしっかりと代理店が示すことは、単純な自己評価とは異なるものとして考えることもできるのではないか。
- 具体的なお提案であり、しっかりと検討したい。オンサイト調査の省略が評価に与える影響の範囲と作業負荷の減少効果を検証することで対象が増やせる可能性があるか検討したい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 弊社は何十社と生命保険会社の検査をうけているが、最近はソリシターの他、コンプライアンス部門の方が厳正に評価を行っている。人手が足りないのであれば、保険会社との評価結果の連携について検討するのはどうか。
- 貴重なご意見として頂戴する。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 一般公表のイメージについて、「評価付けを獲得」と「評価付けなし」の2段階の評価を運用し、かつ評価付けを獲得した代理店のみを掲載するという案だと認識している。「基本情報」や「特に力を入れている取組み」、「特筆すべき事項」など定性的な内容について、信憑性の観点からも、実態調査の中で問題ないのか確認する必要があるのではないか。
- ご指摘の通り、実態調査の中で記載内容の裏付けを確認する必要があると考える。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 一般公表について、「評価付けなし」の代理店については公表しないとのことだが、様々な事情や配慮は必要かと思うが、「評価付けなし」の代理店を公表することや評価を受けた代理店の点数を明らかにする方が消費者にとって分かりやすいと思っている。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 一般公表のイメージについて、別紙P・D項目はすべて達成しないと評価に値しないという前提があったので、「充足状況」の記載内容はすべて、「○」表記となるので、表題を変えるなど修正の必要があるのではないかと。
- 今回ご提示した資料はあくまでもイメージであり、委員の意見によって今後より良い内容にしていきたい。ご指摘の点についても検討する。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 顧客本位の業務運営という形でお客さまにとってあるべき姿を追求した結果、お客さまにわかりやすくそれをお伝えする手段として今回の評価付けの一般公表があるかと理解している。表現の仕方について、例えば、「募集人教育」が何を指すのか、「コーポレート・ガバナンス」が何を指すのか、お客さまにとって伝わりやすい表現ではないと感じる。お客さま目線で一般公表の内容を表現にも拘って工夫されることを期待したい。
- ご指摘の点について、留意して取組む。

以上