

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20回）議事概要

1. 日時

令和3年12月15日（水） 14:30～15:30

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 40 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) 業務品質評価基準の調査・研究結果について
- (2) ニーズ調査結果について
- (3) 業務品質評価運営の調査・研究結果について

5. 配布資料

- ・(資料1) [意見照会結果・業務品質評価基準\(確定版\)の共有および業務品質評価基準の調査・研究結果について](#)
- ・(資料2) [アンケート結果について](#)
- ・(資料3) [業務品質評価運営についての調査・研究結果](#)
- ・【別紙1】 [意見照会結果](#)
- ・【別紙2】 [業務品質評価基準一覧](#)
- ・【別紙3】 [評価申告シート](#)
- ・【別紙4】 [乗合代理店における業務品質評価運営について\(案\)](#)

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) 業務品質評価基準の調査・研究結果について
(座長から資料1、別紙1～3の内容に沿って確認)
(委員からの発言なし)

- (2) ニーズ調査結果について
(座長から資料2の内容に沿って確認)
(委員からの発言なし)

- (3) 業務品質評価運営の調査・研究結果について
(座長から資料3、別紙4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

- 業務品質評価基準および業務品質評価運営について、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。

(金融庁)

- 本スタディーグループにおかれては、生命保険協会の主導の下、代理店・消費者代表・生命保険会社の委員の方々が、それぞれの立場から、顧客本位の業務運営の実現に向けた意義のある議論を進めていただいたものと承知している。御礼を申し上げる。
- 今回のスタディーグループでは、代理店の業務品質評価基準について、これまでの議論をとりまとめた調査・研究結果をご報告いただいたものと承知している。当該評価基準は、スタディーグループでの机上の議論だけでなく、検証トライアルを通じて把握した現場の実態等も踏まえつつ、業界全体での業務品質向上を目指して検討された評価基準だと認識しており、一つの成果だと考えている。
- また、来年度以降、生命保険協会が運営主体となり、業務品質評価運営が実施されるものと認識しているが、本取組が業界全体の顧客本位の業務運営の推進や、顧客にとっての有用な情報提供に資するものとなるよう運営いただくことを期待している。実際に運営を開始するまでには、まだ幾つかの論点が残っているものと承知しているが、より顧客のためになる運営を目指し、継続的に議論いただきたいと考えている。よろしくお願ひしたい。
- 今回のスタディーグループで業務品質評価基準および業務品質評価運営について調査・研究結果がとりまとめられたのは、1年以上の時間をかけて真摯に議論をしていただいた結果だと考えている。この調査・研究結果は、業界全体の大きな財産になるものであり、委員の皆さまにはこれまでのご協力に感謝申し上げます。
- 年明け以降も業務品質評価運営の実現に向けて、当スタディーグループにて議論を進めていく。引き続きご協力をお願いする。

以上