

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6回）議事概要

1. 日時

令和2年11月18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

公益社団法人全国消費生活相談員協会

[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(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) 業務品質評価項目についての調査・研究結果について
- (2) 今後の進め方について
- (3) 評価基準の検討方針・考え方について

5. 配布資料

- (資料1) [業務品質評価項目（案）についての調査・研究結果（概要）](#)
- (資料2) [業務品質評価項目（案）についての調査・研究結果（詳細）](#)
- (資料3) [今後の進め方について](#)
- (資料4) [検証トライアルの実施について](#)
- (資料5) [評価基準の検討方針・考え方について](#)

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。

- (1) 業務品質評価項目についての調査・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) 今後の進め方について

(座長から資料3・4の内容に沿って確認)

(委員からの発言なし)

- (3) 評価基準の検討方針・考え方について

(座長から資料5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

- 検討していくべき課題は多く残っているが、業務品質評価項目について、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。

- 顧客本位の業務運営を行うために必要な業務品質評価項目について、一つの結論が見えてきたことについて、感謝している。
代理店委員、生命保険会社委員、さらに消費者代表の委員から多様なご意見・ご発言があったこと、また生命保険協会が委員のご意見の意図を汲み取りまとめた結果だと感じている。改めて御礼を申し上げる。
- 今後、業務品質評価項目について実際に運営していくためには、評価基準等、さらなる議論が必要だと思っているので、引き続き進めてもらいたい。
- なお、資料5に、金融庁からの業務品質評価に関する意見が掲載されているが、全ての保険会社や代理店を指しているということではなく、中にはそういう保険会社や代理店もあるということである。引き続き、スタディーグループにて業務品質評価項目・評価基準等が議論されていけば、本当に汗をかいている代理店が高い評価を得られるのだろう。そのことは、消費者目線で見ても非常に良いものだと考えているので、今後とも議論を深めていっていただきたい。
- 引き続き、顧客本位の業務運営の推進という業界全体の大きな目標に向かい、顧客がどのようなことを求めているのかということを一先において、議論を進めていく。
- 来年の3月を目途に、評価基準についてスタディーグループとしての調査・研究結果のとりまとめを目指したい。引き続き、保険会社、代理店・消費者団体等の委員の知見をお借りすることとなる。ご協力をお願いしたい。

以上