

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14回）議事概要

1. 日時

令和3年7月21日（水） 15:00～16:00

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

[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) 業務品質評価運営（案）について
- (2) 業務品質評価基準の改善・精緻化について

5. 配布資料

- (資料1) [業務品質評価運営（案）について](#)
- (資料2) [業務品質評価基準の改善・精緻化について](#)
- (資料3) [対応の方向性についてのご意見（詳細）](#)

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。

また、議事に先立ち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を行い、加えてオブザーバーである金融庁の出席者の変更について紹介を行い、挨拶を頂戴した。

- 人事異動による体制変更に伴い、オブザーバーとして本スタディーグループに参加するにあたり、一言ご挨拶させていただく。

先般、人事異動による体制変更後初めて、金融庁と生命保険協会との間で意見交換を実施した。その際、新たに金融庁長官に就任した中島より、本事務年度の金融行政の大きな方向性については昨事務年度を踏襲していく旨をお伝えした。本スタディーグループについても、昨事務年度同様に比較推奨販売に係る保険業法上の規制の趣旨、また顧客の期待をどのように実現していくかという観点から、一層の検討を行っていただきたいと考えている。

- また、前任より、本スタディーグループについては、昨年6月以降、生命保険協会主導で保険会社・代理店・消費者代表の各立場から、一層の顧客本位の業務運営の推進を目指し、率直かつ熱の込められた議論が展開されていること、また、現在13の代理店委員の協力のもと、業務品質評価基準の実効性についての検証トライアルを実施されていることを伺っている。

検証トライアルにご協力いただいている代理店委員方におかれては、現業が大変お忙しい中と承知しているが、全国約8万店ある代理店の代表として、お受け止めいただき、本検証トライアルを意義あるものとするために、積極的に意見を交わしながら、広く世の中に評価される評価基準となるよう議論を積み重ねていただきたいと考えている。

- 最後に、生命保険協会主導の取組みにおいて、これだけ多くの代理店の方々が参画されるのは、初の試みではないかと推察する。このような取組みにおいて、参画者それぞれのお立場から、如何に顧客本位の業務運営を実現していくかという観点でより一層の検討を行っていただきたいと考えている。引き続きよろしくお願ひ申し上げます。

(1) 業務品質評価運営（案）について
（座長から資料1の内容に沿って確認）

（生命保険会社委員A）

- 業務品質評価について、一部の委員より規模・特性に応じた対応が必要だとの意見がある一方で、前回、消費者の観点からは、その考え方や理念については、規模・特性問わず求められるものがあるとの考えを示された。今回の業務品質評価運営の実現に向けた対象代理店の選定については、リソース等も考慮し、消費者との接点の多い大規模乗合代理店を中心に運用を開始してはどうかとのことだが、規模・特性を踏まえて適切な業務品質評価運営を検討していくことを意味するのか。
- 考え方や理念については、規模・特性問わず求められるものがあるという点については変わっておらず、今回お示した案は運営・運用方法についての案であり、消費者への影響の大きさという点から提示した1つのアイデアである。
- 現在実施中の検証トライアルを通じて、オンサイト調査も含めて業務品質評価を行うことの有用性が判明してきている。同時に、リソース等の面からオンサイト調査の対象となる代理店に限られることも判明してきている状況である。このような状況の中で、どのようにリソースを配分し代理店をどのように選定していくかについて、委員の意見を踏まえ、議論を進めていきたいと考えている。
- 承知した。

（代理店・代理店団体・消費者団体委員A）

- 対象代理店の選定について、消費者との接点の多い大規模乗合代理店を中心とするとのことだが、これは乗合保険会社数が15社以上や手数料・報酬等の合計が10億円以上の「規模が大きい特定保険募集人（保険業法施行規則第二百三十六条の二）」を指しているのか。
また、大規模乗合代理店以外の比較的小規模の代理店についても、希望すれば業務品質評価運営にエントリーできるという認識でよいか。

- 「規模が大きい特定保険募集人」を直接指しているわけではなく、消費者との接点が多いという観点から実態に沿った代理店を選定してはどうかと考えている。また、ご認識の通り、オープンエントリーとすることで、優先的に対象とする代理店以外で運営を希望された代理店についても対応できるように検討していきたいと考えている。なお、業務品質評価運営について、有償とするか無償とするかによって、申込みを行う代理店数にも影響が出てくると想定されるので、今後、コストの面も含め委員と議論を進めていきたい。
- 承知した。また、業務品質評価の結果の生命保険会社への提供を検討することだが、そのことをもって各生命保険会社の実施している監査等を省略できれば、代理店側の負荷が軽減されるのではないかと。また、スタディーグループでの議論について、内容の親和性から金融庁による「顧客本位の業務運営」の浸透・定着に向けた取組みと連動していくことについて、検討しているか。
- 各生命保険会社の管理・指導責任を踏まえると、現状のスタディーグループでの議論を以て、直ちに各生命保険会社の監査等を省略することや、「顧客本位の業務運営の原則」と連動することについて議論に踏み込むことは難しいのではないかと考えている。まずは、業務品質評価運営を実現し、実績を積み重ね、その結果として、消費者・各生命保険会社・代理店・金融庁が業務品質評価運営の有効性を評価し、初めて次の議論に進むのではないかと考えている。
- 承知した。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員B)

- 今回の議論と直接関係しないかもしれないが、代理店の規模に応じて業務品質評価基準そのものを変更することや、対象代理店の中で組分けを設けること等は検討しているのか。
- 現在実施している検証トライアルでは13代理店ともに同一の基準で評価を行っており、その結果を踏まえ、規模に応じた評価基準の変更や組分けの設置の必要性についての検討を行う予定である。現状は、検証トライアルが終了しておらず、現時点でどちらの方向性が良いのかコメントは難しい点、ご理解いただきたい。
- 今後引き続き議論していくポイントであるという点、理解した。

- 今回付議された内容については、オープンエントリーの方法やスケジュールの詳細等、細かい点は今後検討していく余地があるかと思うが、大きな運営の枠組みや選定の方法、また優先する代理店以外にもオープンエントリーで門戸を広げるという点について賛成する。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員C)

- スタディーグループの議論は全ての代理店を対象としたものと認識している。地方の比較的規模の小さい代理店で、顧客本位の業務品質の高い代理店に対しても評価の焦点をあてることが重要かと考えている。議論の途中ではあるが、スタディーグループの取組みに自ら興味を持ち、業務品質を高めていくといった代理店は現状少ないと推察される。オープンエントリー方式で、申込みを行うような代理店は限られてくるのではないかと考える。多くの代理店にこのスタディーグループの議論の内容を認知してもらえるような取組みについても議論をしていく必要があるのではないかと考える。
- 全ての代理店を対象に一斉に業務品質評価運営を実現できれば理想的ではあるが、現実的には非常に困難なものである。したがって、本日の議題は段階的に実現していくための方策の検討であり、まずは消費者との接点の多い大規模乗合代理店から評価を行っていくという考えはどうか、他にはどのような考え方があるのかということを議論している。多くの代理店から認知を得るという意味でも、リソース等が限られている中で、当然のこととして費用対効果を考慮しなければならないと考えている。引き続き意見を頂戴しながら、議論を進めていきたい。

(2) 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2・3の内容に沿って確認)

(委員からの発言なし)

7. その他

協会ホームページを通じ、第13回のスタディーグループについて、業務品質評価基準(案)におけるP・D・C/Aおよび評価結果の公表に関するご意見を1件受け付けており、委員に共有した。

以上