

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17回）議事概要

1. 日時

令和3年10月20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

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 パートナース株式会社

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 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

[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) 業務品質評価基準（案）について
- (2) 評価付けの方法について
- (3) 業務品質評価運営に係るニーズ調査について

5. 配布資料

- ・[\(資料1\) 業務品質評価基準（案）への意見照会結果について](#)
- ・[\(資料2\) 業務品質評価基準を活用した評価付けの方法について](#)
- ・[\(資料3\) 業務品質評価運営に係るニーズ調査について](#)
- ・[【別紙1】 個別設問へのご意見](#)
- ・[【別紙2】 業務品質評価運営（案）に対する意見照会結果](#)
- ・[【別紙3】 業務品質評価基準 P・D項目一覧（トライアル・ご意見反映版）](#)
- ・[【別紙4】 概要ピラ案](#)
- ・[【別紙5】 アンケート案](#)

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（案）について
(座長から資料1、別紙1～2の内容に沿って確認)

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 「個人情報保護におけるシステム制御に係る項目」について、No. 147、148に記載の「個人データ」について、「個人情報」とは区別する認識で良いか。また、No. 147、148、149について、賛成／反対意見を検討していくとのことだが、各設間で内容が異なるため、分けて意見を回答しても問題ないか。

○ 「個人情報」と区別する認識で問題ない。また、今後、意見照会を行う際にはNo. 147、148、149それぞれの設間についてご見解をいただけるように照会をする。

- 「管理部門・確認部門の営業部門からの独立性ないしは人数要件に係る項目」について、例えば、代表者（募集人兼務）、事務員、募集人2人の計4人の小

規模代理店の場合、「実務担当者と承認・判断する上席の2名によるチェックでも可」について、代表者と事務員の2人で当該要件を満たすとして捉えるのか、人数要件を満たしていないと捉えるのか。

- 現在の評価基準(案)では、ご質問の場合は評価基準を満たさないことになる。このことについて厳しすぎるのではないかという意見と、そうではないという意見に分かれている。そこで、代理店団体(保険乗合代理店協会、保険健全化推進機構結心会)に協力いただき、意見を伺い、それを踏まえて委員方に改めて検討していただきたいと考えている。なお、代理店団体に協力いただき意見を収集した結果、設問に対応することが困難であるという意見が単純に多いという理由で評価基準を変更することはせず、代わりにどういうことを対処すべきか、他の運用で対応している場合は、その運用方法について要件化するなどして評価基準の修正案を議論していくべきと考えている。

(2) 評価付けの方法について

(座長から資料2、別紙3の内容に沿って確認)

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 代理店委員の検証トライアルの結果では、今のP・D項目について、全て達成されている状況か。このP・D項目の水準感が知りたい。
- 検証トライアルで使用した評価基準(案)では、評価基準(案)自体の構成面から、全P・D項目を達成している委員はない状況であったが、検証トライアルの結果を踏まえ、P・D項目の設問の立て方の修正やC・A項目に変更すべきものを付議させていただいた上で、今回、別紙3のP・D項目を提示している。この別紙3のP・D項目については、検証トライアルの結果を当てはめると、ほとんどの代理店がすべてのP・D項目を達成している状況である。
- なお、資料でお示ししているP・D項目の区分の仕方については、消費者から求められる水準を担保しつつ、代理店が努力することで達成可能な水準であることが肝要であると考えている。委員方にご議論いただきたい。

(3) 業務品質評価運営に係るニーズ調査について

(座長から資料3、別紙4～5の内容に沿って確認)

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 評価付けについては、一定以上の業務品質評価基準を満たすかどうかで判定し、公表することを事務局より提案されている。

- この評価付け方法では、一部の代理店が一定の基準を満たしていることだけが公表されるに留まるため、消費者にとって代理店選択をする上で有用な公表情報になるか疑問。
- また、評価付けを何段階にするかによって、各設問が対応必須な項目か、発展的な取り組み項目なのか、どちらに該当するかも変わってくるように思う。
- 加えて、評価付けを何段階にするかによって、別紙5のアンケートの回答も変わる可能性があると思う。
- 評価付けに対して他の委員の方のご意見も伺いたい。

(生命保険会社委員)

- スタディーグループ全体の目的として、代理店の業務品質の向上と消費者への代理店を選択するにあたって有用な情報の提供という点などがあると認識している。その中で、一般公表については、消費者がスタディーグループの取り組み内容を十分に理解しないまま、協会による公表だけでなくマスコミによる報道等を通じて、公表される情報を目にする可能性があり、公表内容を正しく理解していただくためには、極力、誤認の恐れを排除するよう細心の注意を払う必要があると思っている。
- また、誤認というのは、大きく2つあると考えている。前回のスタディーグループにてご提示いただいた資料ですでに留意いただいていることではあるが、1つ目は、評価対象である代理店は一部かつ公表に同意した代理店であり全代理店ではないため、生命保険協会より公表されていないことで、評価対象外となった代理店が業務品質の劣った代理店であると消費者が誤認することが考えられる。2つ目は、公表している内容についてはあくまでも業務品質の評価基準で評価したものであるが、個別の従業員の接客の良さや店舗でのサービス内容、財務の健全性について評価したものと消費者が誤認することが考えられる。
- 評価運営の開始当初については、このような消費者の誤認を招かないことを前提に2段階評価で進めていき、将来的に、ノウハウを蓄積しつつ評価付けの方法を検討していくことが良いと考える。誤認のないよう事実を伝えることがよいと考えるが、もちろん、消費者のわかりやすさを否定するものではない。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 資料2の運営開始当初の評価付け(案)について、B案では複雑になってしまったので、P・D項目を整理し、A案とするのが消費者にとって分かりやすいと考える。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 今後、一定の基準を満たした代理店のみを公表するという方針がスタディーグループで決まった後、P・D/C・A項目の区分について適当かどうかの議論が新たに行われるべきではないかと思っている。
- 評価付けについては、業務品質評価基準を満たし、公表される代理店の中で優劣をつけるべきだという意見もいただいているが、運営開始時にはいったん業務品質評価を満たしているかどうかにて判定し、それ以上の優劣をつけることは困難ではないかと考えている。
- これは、資料2にも記載しているが、進んだ取組みであるC・A項目について現時点で正確な判断基準を設けることが困難であるからであり、一定の基準を満たした代理店の間でどちらがより消費者にとって業務品質が高い代理店であるか確定できる段階には達していないと考えるためである。また、仮に複数段階の評価付けを行った場合、最高評価以外の評価となった代理店が、全代理店の中では業務品質が高い代理店であるにもかかわらず、業務品質が劣っているような印象を消費者に与えてしまう懸念もある。複数段階の評価は、正確な判断基準を整備できた上で、代理店間の優劣を消費者に誤解なく伝えられると検証できて初めて実施すべきものと考えている。例えば、評価を受けた5年間の内で3年間一定の基準を満たす代理店と評価されているなどの事実を消費者に伝えることも考えられる。引き続き、議論をしていきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 年間に調査を実施できる代理店数に限りがあるため、業務品質評価運営自体の意味合いの理解や認知向上を今後、議論しないといけないのではないかと思う。一般公表するか否かの選択肢も含め検討してはどうか。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 中・小規模の代理店にも検証トライアルを実施する等、中小規模代理店の達成状況や各設問についてどのように考えているのか、生の声を吸い上げた方が、今後の議論につながるのではないか。
- 貴重なご意見として頂戴する。時期感も踏まえ、引き続き検討していく。

以上