

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18回）議事概要

1. 日時

令和3年11月17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

[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) 意見照会結果について
- (2) 業務品質評価運営（案）について

5. 配布資料

- ・ [\(資料1\) 意見照会結果について](#)
- ・ [\(資料2\) 業務品質評価運営（案）について](#)
- ・ [【別紙1】 第17回意見照会結果](#)
- ・ [【別紙2】 代理店へのフィードバック内容イメージ（ご意見反映版）](#)
- ・ [【別紙3】 一般公表イメージ（ご意見反映版）](#)

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) 意見照会結果について
(座長から資料1、別紙1の内容に沿って確認)
(委員からの発言なし)

- (2) 業務品質評価運営（案）について
(座長から資料2、別紙2・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)

- 業務品質評価基準案について、第20回のスタディーグループ（12月15日開催予定）にて最終的な評価基準案をとりまとめる方向性との説明がなされたが、今後、これまでの議論を踏まえた評価基準案を改めて事務局よりお示しいただき、それに対して議論を行った上で確定していくという認識で良いか。
- ご認識の通りである。評価基準については、これまで多くの議論を行っており確定できる状況に近づいてきていると認識している。一部ご意見が分かれている点については、保険乗合代理店協会、保険健全化推進機構結心会にご協力いただき、それぞれの団体の会員会社から様々なご意見を頂戴している状況である。当該結果も踏まえた、評価基準案をお示しさせていただいた上で、第20回のスタディーグループでのとりまとめに向けて進めていく予定である。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 現在、金融庁から「保険会社向けの総合的な監督指針」等の一部改正（案）が示されている状況であると認識している。当指針が改正された場合には、公的保険を補完する民間保険の趣旨に鑑みた諸対応について、評価基準案において、反映するのが良いのではないかと。
- ご指摘いただいた点については、評価基準案のとりまとめ後であっても、監督指針の改正を踏まえ、当然反映させるべきは反映することになると考えている。また、今後とりまとめを行うにあたり、監督指針に限らず、外的環境を踏まえたご意見については、適切に対応していく予定である。

(金融庁)

- 1点付言させていただく。前向きなご意見を頂戴し、大変ありがたく思っている。先程ご意見があった監督指針については、現在パブリックコメントを実施中であるが、本指針はあくまでもルールベースではなく、プリンシプルベースで記載させて頂く予定である。スタディーグループで検討されている業務品質評価基準案の項目には基本項目と応用項目に分かれているが、ルールベースではなく、プリンシプルベースだという点を留意し、検討を進めていただければと思う。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 委員以外を対象とした業務品質評価に係わる代理店ニーズ調査アンケートの進捗状況について伺いたい。
- アンケートについて、10月末より生命保険協会ホームページにて受付を開始しており、現時点で一般の代理店から約150件の回答を頂いている状況である。また、保険乗合代理店協会、保険健全化推進機構結心会にもご協力いただき、両団体の会員会社にも別途アンケートを提出いただいている。
- アンケート結果については今後のスタディーグループにてお示しする予定であるが、現時点では、代理店業務品質SGについて大規模代理店ほど認知が高い傾向が見られることや、業務品質評価運営を有償で実施することについての考え方が代理店の規模の大小により異なっていることが分かってきている状況である。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 業務品質評価運営を実施するにあたり、参加を希望する代理店数が生命保険協会の対応可能な数を超えた場合の代理店選定方法については難しい問題であると考えている。今回のアンケートにおける業務品質評価運営を有償で実施についての回答結果から、どの程度申込みがあるかという数値予測等、早期に準備をした方が良いのではないかと。

- ご指摘の通りである。現時点での回答内容では、約3割程度の代理店が業務品質評価運営を有償で実施することに賛成している状況である。申込みが多数となった場合には、評価を受けるにあたり順番待ちとなる可能性がある。また、例えば、消費者への有用な情報提供という観点から、どのような優先順位で対象代理店を選定すべきか、また、規模の大小で機会損失があってはならないという考え方がある一方で、規模の大きさというのは客観的に分かりやすい基準であるという考え方もあることも踏まえ、今後、どのようにすれば公平な選定方法となるのか議論を行う必要があると考えている。

7. その他

協会ホームページを通じ、第17回のスタディーグループについて、評価項目の設定、評価運営の活用等に関するご意見を1件受け付けており、委員に共有した。

以上