

## 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23回）議事概要

### 1. 日時

令和4年3月16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 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) 業務品質評価運営の開始に向けてについて

#### 5. 配布資料

- ・ [\(資料1\) 業務品質評価運営の開始に向けて](#)
- ・ [【別紙1】 HPイメージ](#)
- ・ [【別紙2】 評価基準の補足説明](#)
- ・ [【別紙3】 業務品質評価基準 \(基本項目\) 自己チェックシート](#)
- ・ [【別紙4】 提出資料 \(イメージ\)](#)

#### 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、委員名簿にて確認した。

(1) 業務品質評価運営の開始に向けてについて

(座長から資料1、別紙1～4の内容に沿って確認)

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 代理店により規模や背景が異なるにもかかわらず、素晴らしい取り組みができたと考えている。各代理店の企業努力にかなうよう、消費者の見方も変化していくことを期待している。業務品質評価運営の運用開始後も、引き続き消費者目線で協力していく。
- 約2年間にわたり開催された計23回のスタディーグループを経て、業界全体の業務品質の向上を目的とした業務品質評価運営の開始という段階まできた。コロナ禍による事業環境の変化等も踏まえ、企業として販売チャネルの変革も検討していく必要がある中、すべての販売チャネルに共通する業務品質評価基準ができたことは大変有意義である。
- 販売チャネルや規模の大小が異なる中、建設的な意見を交わすことで、業務品

質評価運営という成果に繋がったと考えている。数年後、消費者からの苦情件数が減少する等、当該評価運営が、目に見える形での成果に繋がることを引き続き目指していきたい。

- 業務品質評価運営は、顧客本位の業務運営という観点から議論をスタートさせてできた1つの成果である。この仕組みをツールとして有効活用し、従業員各人が、消費者が真に代理店に求めることは何かということを考え、より一層の業務品質の高度化を図ることが重要である。
- スタディーグループの開催を重ねるにつれて、皆さまの業界への強い思いが伝わってきた。業務品質評価運営の趣旨を業界に広め、そこから消費者の認知に結びつくと考える。引き続き協力していく。
- 検証トライアルの結果を踏まえ、アフターフォローの項目のうち、取組みが不十分な点を把握できたことで、現在、態勢整備の最適化に向けて社内で議論を深めている。今後、業務品質評価運営の認知度が向上し、業界全体の業務品質の底上げに繋がるよう、力添えをしていく。
- 業務品質評価運営の実現は、代理店の経営のあり方を変化させると確信している。業務品質評価運営において、たとえば、基本項目を全て達成した代理店については、各生命保険会社の代理店点検への負荷を軽減するといった工夫があれば、より多くの代理店に参加していただけたと考えている。当該評価運営が開始すると、新たに課題も生じるかと思うが、引き続き委員の皆さまと一緒に解決していきたい。
- 業務品質評価運営の開始に際しては、いかに代理店の認知を得るのが重要と考えている。代理店への広報活動の方法を検討するにあたっては、当該評価運営が顧客本位に資する取組みである点を踏まえ、検討していくことが肝要である。
- 業務品質評価運営が価値ある取組みであることを、地方や小規模の代理店まで浸透するよう、引き続き提言していきたい。
- 業務品質の内容について、今までは各生命保険会社の監査等で指摘を受けた点のみ見直してきたが、本取組みにより業務品質のあり方について方向性が明らかとなり、自社の態勢を確認できるようになった。将来的には、全ての代理店が業務品質評価運営に取り組むような方向性を目指す。

- 保険業法改正以来、各代理店が様々な業務品質に関する取組みを行ってきたが、今回ようやく業界として業務品質の定義ができあがった印象がある。今後、この業務品質を満たすことが、顧客の満足度の向上、ひいては業界の発展につながることを浸透させていきたい。
- これまでも顧客本位の業務運営に向けて努めてきたが、まだまだ不足している部分等多くの気付きを得た。業務品質評価基準に基づき、いかにお客さまに安心を与え、信頼を得られるようかが重要である。委員として見本となるよう率先し、努力していく。
- 多くの意見の対立、制約がある中、満足できる仕組みができたと考えている。代理店という同じ立場にあるものの、論点によっては意見の方向性がかなり異なるということ、また、自社に不足する部分を認識できたことは非常に有益であった。業務品質評価運営の結果として、一定の基準を満たす代理店を公表するだけでなく、各生命保険会社の代理店に対する評価制度や実務に活用いただくことで、当該評価運営が、より一層価値のある取組みとなることを望む。
- 業務品質評価基準により、業務品質の目的、理由が言葉として募集人に伝えることができ、実務に反映させることができる。このような募集品質の向上は、消費者への貢献につながると考えている。
- 広域代理店だけでなく、地方の小規模な代理店など様々なチャネルの代理店に、業務品質評価運営の趣旨を理解いただけるよう対応していく。また、数年後には、多くの代理店が基本項目を全て達成できるようサポートしていく。
- 業務品質評価運営が開始する一方で、まだ代理店の認知も、消費者の認知も十分ではないのが現状である。代理店と接点のある生命保険会社を中心となつて、業界をあげて周知・啓蒙が必要である。また、業界全体の業務品質の向上を目指し、経営基盤が安定している大手の代理店だけでなく、その他多くの代理店が業務品質評価基準を達成するために、真摯に取組み、努力する姿勢を啓蒙していく必要がある。

(金融庁)

- 計23回にわたるスタディーグループでの議論の積み重ねの結果、業務品質評価基準と評価運営のあり方がとりまとめられ、2022年4月からの業務

品質評価運営の開始に至ったこと、感謝申し上げます。

- 引き続き、評価可能な代理店数に上限があること等を踏まえた検討課題もあると存じているが、当該評価運営が代理店の業務品質向上や顧客に対し有用な情報提供に資するよう適切に運用されることを願います。
  
- 最後に本日の議事における「申込み代理店数が調査対応可能代理店数を超過した場合の対応」について、1点だけ意見を述べさせていただきたい。生命保険協会において「申込みいただいた代理店のうち、『全ての基本項目が達成できていることを自己チェックにて確認できた代理店』」を公表するにあたっては、例えば、代理店自らも具体的な自己評価結果を公表することを条件に当該代理店を公表するような仕組みとすることで、業務品質の高度化に取り組む代理店の差別化や、全国の代理店が業務品質評価基準を踏まえた経営に取り組むことへの後押しに繋がるのではないかと考えているので、検討をお願いしたい。
  
- 委員の皆さまには、毎回の意見照会や検証トライアルの実施等、負荷が大きい中、ご協力いただき感謝申し上げます。また、本スタディーグループの成果については、委員の皆さまより一定の評価をいただけたと認識している。一方で、これからいかに業務品質評価運営を運用していくのか、認知をどのように広めていくのかといったことが重要であり、今金融庁からいただいた意見などの課題も残っている。引き続き、代理店業務品質検討ワーキング・グループにて検討するとともに、委員の皆さまにご協力をお願いします。