

2022年度代理店業務品質審査会議事概要

1. 日時

令和5年2月22日（水） 15:00～16:30

2. 場所

生命保険協会 小会議室

3. 出席者

委員

後藤 元 （東京大学大学院法学政治学研究科教授）

洲崎 博史 （京都大学大学院法学研究科教授）

坪田 郁子 （公益社団法人全国消費生活相談員協会専務理事）

永沢 裕美子 （公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会代表理事副会長／フォスター・フォーラム（良質な金融商品を育てる会）世話人）

幕田 英雄 （長島・大野・常松法律事務所弁護士）

家森 信善 （神戸大学経済経営研究所教授）

（50音順）

4. 議題

- (1) 代理店業務品質審査会の開催にあたって
- (2) 2022年度業務品質調査の評価について
- (3) 2022年度認定代理店に係る公表内容について
- (4) 2023年度運営について
- (5) 意見交換

5. 議事等

- (1) 代理店業務品質審査会の開催にあたって
 - ・全委員（委員の過半数の出席を以て審査会成立）の出席を確認し、2022年度代理店業務品質審査会が成立。
 - ・委員間の互選の結果、洲崎委員が議長に選任された。
 - ・洲崎議長より、家森委員が議長代行として指名された。
 - ・代理店の評価に関する議決等に関し、利害関係を考慮し、議決等に参加しない委員および該当代理店について確認を行った。

(2) 2022年度業務品質調査の評価について

- ・2022年度の業務品質調査申込代理店54社について、調査ユニットによる調査の正当性および再調査申請のあった代理店に係る再調査申請理由・再調査結果の合理性を確認した結果、42社の評価を「[基本項目が全て達成](#)」として確定した。

(3) 2022年度認定代理店に係る公表内容について

- ・評価が「基本項目が全て達成」となった42社について、「認定代理店」として生命保険協会ホームページに掲載する[公表内容](#)を承認した。
- ・また、フランチャイズに関する注意文言について、事務局案をベースに、消費者にとってのわかりやすさの観点から以下の内容に修正した。

■フランチャイズについて

- ・フランチャイズ展開をする生命保険乗合代理店の中には、フランチャイズ運営会社が直営している店舗(直営店)と当該フランチャイズに加盟しているにとどまる店舗(加盟店)があり、直営店・加盟店とも同一のフランチャイズ名を使用しています。
- ・今回認定を受けたフランチャイズの直営店運営会社・加盟店運営会社は下表のとおりです。同じフランチャイズ名を使用するすべての店舗が認定代理店であるとは限りません。

(4) 2023年度運営について

① 2023年度業務品質評価基準の確定

- ・代理店業務品質検討ワーキング・グループでの議論を踏まえて、2022年度業務品質評価基準からの見直しの目的および内容について審議を行い、[2023年度業務品質評価基準](#)を承認した。

② 生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領の改正

- ・代理店業務品質検討ワーキング・グループでの議論を踏まえて、[生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領](#)の改正の目的および内容について審議を行い、これを承認した。

(5) 意見交換

- ・業務品質評価運営全般についてディスカッションを実施した。各委員から様々な意見が述べられ、活発な議論が交わされた。主な意見は以下のとおり。

- 代理店は、これまでは生命保険会社の指導の下で態勢整備を行ってきており、その指導内容には会社ごとの個性・差異もあったと思う。それが今回、代理店向けの一律かつ網羅的な評価基準が整備されたことで、代理店にとっては、不足している部分の気づきが可能になり、業界全体としての業務品質の底上げにつながるという、とても意義のある運営だと改めて感じている。
- マークに名前があった方が本運営が世間に浸透すると思う。例えば「生命保険乗合代理店業務品質マーク」等と正式名称をつけ、これとは別に世間への定着を図るために愛称もあるといい。
- 調査の効率化・合理化の観点から、2023年度から調査取止めという選択肢を設けることに賛成する。そのうえで、「取止め」が中小規模の代理店に過大なハードルを課すことになり中小規模の代理店の受審申込みを阻害することにならないようにしていただきたい。このことを担保するため、取止めのプロセスについて審査会で確認する等の方策を検討いただきたい。
- 認定を得られなかった代理店について、結果はそうであっても、代理店内で準備し調査を受けるに至るまでには相当のエネルギーが必要であったものと考ええる。そうした代理店の業務品質向上のモチベーションを下げないために、是非今後フォローしていただきたい。
- 理想としては全ての代理店に認定を得て欲しいが、そのためには中小規模の代理店がどのように対応していくかが課題となる。今回、小規模でも認定を得ている代理店が存在することから、そうした代理店がいるということを代理店の方々にアピールしていただきたい。
- 代理店の業務品質ということを考えた際に、今回の評価基準の内容は限定されたものだと考えている。例えば ESG や環境負荷に配慮した取組みといったものも広い意味では業務品質に含まれてくるものと思う。今すぐ評価基準に反映すべきものではないが、応用項目の取組み内容にフリー記述欄があることも踏まえると、将来的には、例えばクリーンエネルギーを導入している等は、消費者の共感が得られるという観点から評価の対象としてもよいかなと考える。

以 上