

2023年度代理店業務品質審査会議事概要

1. 日時

令和6年2月22日（木） 15:30～17:00

2. 場所

生命保険協会 中会議室

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 / 商法）
洲崎 博史 （同志社大学大学院司法研究科 教授 / 商法）
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 / 消費者問題）
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 / 金融経済教育・金融商品）
幕田 英雄 （銀座中央法律事務所 弁護士 / 独占禁止法（元公正取引委員会委員））
家森 信善 （神戸大学経済経営研究所 教授 / 金融論）

（50音順）

4. 議題

- （1）開催にあたって
- （2）2023年度業務品質調査の評価について
- （3）2023年度認定代理店に係る公表内容について
- （4）2024年度運営について
- （5）意見交換

5. 議事等

- （1）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、2023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) 2023年度業務品質調査の評価について

- ・2023年度の業務品質調査の申込代理店（初回調査（新規調査）78社※、更新調査対象代理店42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、84社（初回調査42社、更新調査42社）の評価を「[基本項目が全て達成](#)」として確定した。

※初回調査への申込代理店数81社のうち3社は追加募集に再申込みしたため、実際の調査代理店数は78社です。

(3) 2023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」となった上述(2)の代理店のうち83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。

※初回調査において、「基本項目が全て達成」となった代理店のうち1社は公表を望まないため。

- ・個別の認定代理店ページの「特筆すべき事項」の文言について、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変更した。

【個別の認定代理店ページ（修正）】

生命保険協会からみた「特筆すべき事項」

(4) 2024年度運営について

① 業務品質評価基準の見直し

- ・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、2023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、[2024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見直し

- ・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見直しの目的および内容について審議を行い、2024年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領を承認した。

(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。

○評価基準は4象限（Ⅰ.顧客対応、Ⅱ.アフターフォロー、Ⅲ.個人情報、Ⅳ.ガバナンス）にわかれていると認識している。再調査申請があった代理店はⅢ.個人情報保護とⅣ.ガバナンスの設問にご苦労されたように思われる。Ⅰ.顧客対応とⅡ.ア

フターフォローについては、日々のお客さまへの対応を通じて評価基準を満たすことができていると見られる一方、Ⅲ. 個人情報保護とⅣ. ガバナンスも同レベルに引き上げていくことを業界に期待したい。

○「共同募集」について多様化が進んでいることを認識した。多様化は消費者のニーズに応えるべく生じているものとの前提に立てば、消費者保護の観点より当運営においても注視していく必要があるものと認識している。

○調査を受審した代理店が未達となった基準についてはそのままにすることなく、委託している生命保険会社が指導・フォローをしていくことが肝要と思う。今後生命保険協会からも委託元の保険会社に対する情報連携を強化するのはいい取組みであり、業界全体で代理店の業務品質の向上に取り組んでいただきたい。

○副業・兼業については、世の中の風潮からいっても一律禁止といった運用は現時代的ではないと思う。一方で、副業・兼業に起因するトラブルを看過すべきではないのも事実。今回あらたに措置した副業・兼業に関する基準は適切なものと評価している。基準にあるとおり、代理店が自らルールを設け適切に自社の募集人を指導することが不可欠であろうと考えている。

○ホームページ等への表記において、代理店の一覧では2022年度認定代理店と2023年度認定代理店を並列で表記しているが、更新調査を経た代理店は初回調査の代理店に比得当運営の認定獲得へ向けて早くから取り組み、この体制を維持している代理店であることから、消費者により良い印象を与えられると期待できるのではないかと考えられる。例えば認定の年数に応じて星を表記していく等の工夫についても検討してはどうか。

○調査期間中に受審を取り下げた代理店について、次年度からは調査途中までの評価状況を委託元の保険会社各社に連携するように変更することだが、代理店に対し、受審取り下げや未達に関するペナルティにつながるものではなく、委託元の生命保険会社にも改善のフォローを促すものであるということをしっかり伝えていくべき。

○生命保険乗合代理店認定制度の認知度はお客さま本位の業務運営の促進という観点からも、向上させていくべき。インターネットアンケート結果を踏まえた認定代理店が自社の顧客にアピールし、生命保険協会・保険会社が認定代理店を増やすストロークを執ることの合わせ技で認知向上に努めるという方針は理解しうる。継続的に粘り強い取組みを期待したい。

○生命保険業界として代理店の業務品質の向上に取り組んでいることを今後、ますます積極的にアピールする必要があると同時に、認定代理店ではトラブルが少ない、業務品質の改善が確実になされる等、認定を取得していない代理店との違い等が目に見えるようになってくると消費者にはより伝わりやすくなると思われる。難しい課題ではあるが長期的な視点で取り組んでほしい。

以上