

## 代理店業務品質検討ワーキング・グループ（第2回）議事概要

### 1. 日時

令和4年9月14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) 業務品質評価基準の見直しの方向性（案）について
- (2) 更新調査のコンセプト（案）について
- (3) 業務品質評価運営の認知向上にむけた諸施策について

#### 5. 配布資料

- ・(資料1) [業務品質評価基準の見直しの方向性（案）について](#)
- ・(資料2) [更新調査のコンセプト（案）について](#)
- ・(資料3) [業務品質評価運営の認知向上にむけた諸施策について](#)
- ・(別紙1) [代理店向け運営概要チラシ](#)

#### 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)  
議事に先立ち、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を確認した。

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を行い、加えてオブザーバーである金融庁の出席者の変更について紹介を行い、挨拶を頂戴した。

- 本ワーキング・グループにおいて議論いただく乗合代理店の業務品質については、金融庁としても、これまで継続的にその動向を注視してきた。前身の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においては、過去2年間で合計23回にわたり、代理店・消費者団体・生命保険会社の各委員の皆さまが、それぞれの立場から議論を積み重ねられ、業務品質評価基準および評価運営のあり方としてとりまとめられたものと認識している。これは顧客本位の業務運営の実現に向けて大変意義のある成果と考えている。
- 金融庁では、8月31日に今事務年度の金融行政方針を公表し、その中でも本件取組みについて触れているとおり、今回策定された業務品質評価基準および業務品質評価運営については、各生命保険会社において参考として活用していただく等、乗合代理店の業務品質評価に係る取組みがさらに広がっていくよう促していきたいと考えている。また、代理店におかれても自らの態勢整備にあたって本評価基準を積極的に活用していただくことを期待している。
- 生命保険協会における業務品質評価運営も含めて、乗合代理店の業務品質の

高度化に向けた取組みについては、金融庁としても引き続き注視している。

- 前身のスタディーグループでも議論されていたとおり、本評価基準については、さらなる高度化に向けた議論を継続いただけるものと承知している。今後とも顧客本位の業務運営の実現に向けて、本取組みが実効性のある取組みとなっていくことを期待している。

(1) 業務品質評価基準の見直しの方向性（案）について

(座長から資料1の内容に沿って確認)

(委員からの発言なし)

(2) 更新調査のコンセプト（案）について

(座長から資料2の内容に沿って確認)

(委員からの発言なし)

(3) 業務品質評価運営の認知向上にむけた諸施策について

(座長から資料3・別紙1の内容に沿って確認)

質疑応答に先立ち、本ワーキング・グループ委員であり、生命保険協会にて営業部門の諸施策に関する事項について所管している業務企画部会の部会長より生命保険会社の諸施策の検討状況について案内いただいた。

- 生命保険会社においても、業務品質評価基準の考え方を募集代理店共通自己点検表に活かすことや、業務品質調査の結果を自社の代理店管理・指導に活用すること等、幅広く検討が進められている。
- こうした検討の中には、今年度の業務品質調査を受審している代理店については、その結果を用いることで、募集代理店共通自己点検表の提出の代替とすることを今年度から開始する生命保険会社も複数ある状況と伺っている。
- 今後、各社で具体的な検討が進み、代理店にも案内がなされると、副次的に本評価運営の認知向上も期待できると考えている。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 本評価運営の認知向上について、代理店向け・消費者向けの両面が必要であるが、特に消費者向けのアプローチが重要である。生命保険協会でも様々な施策を検討・実施いただいているが、WEB上のプロモーションが効果的と考える。ただし、そういったプロモーションの展開には、費用がかかると思う。本評価運営の予算との兼ね合いもあるが、消費者に認知が広がれば代理店からの業務品質調査への参加意欲にも繋がるため、推し進めていただきたい。

- ご指摘の通り、評価運営の予算にも限りがある中で、代理店委員の皆さまの顧客向けWEBサイトなどを参考にさせていただきながら、認知向上に取り組んでいく。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 本評価運営については、消費者に認識いただくことで、代理店の関心にも繋がると考えている。当団体としては、会員との会合や対話の中で、各代理店がベストプラクティスとして本評価運営に取り組むことが重要であると伝え続けていく。
- 業務企画部会長より案内いただいた生命保険会社の取組み状況も踏まえながら、当会としても粘り強く代理店に働きかけていく。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 次年度の申込みにあたり、多くの代理店が様子見をしている。業務品質調査を受けることで、代理店の健全化に繋がるということは示しているが、具体的なメリットを示すことは現時点では難しいと感じている。例えば、今年度、業務品質調査を受審している代理店に、なぜ申込みに至ったか等、代理店の経営者の思いや現場の声をヒアリングし、協会ホームページ等で伝えていただくことで、代理店の関心を得られるのではないか。
- ご指摘の通り、業務品質調査に申込みをした後、どういったことが行われるのかイメージできる情報を提供することは重要である。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 業務品質調査では、証跡資料の提出等に負荷・時間が生じている。業務企画部会長より、業務品質調査を受審することで、募集代理店共通自己点検表の代替とする生命保険会社もあるとの案内があったが、加えて、すべての基本項目を達成したと評価を受けた場合には、生命保険会社個別の検査の際に証跡資料の提出も省略できるよう、予め生命保険会社に調査結果や証跡資料を共有する仕組みがあれば、業務品質調査を受審するメリットになる。
- ご指摘の通り、業務品質調査を受審するメリットは重要である。

以上