

代理店業務品質検討ワーキング・グループ（第3回）議事概要

1. 日時

令和4年11月16日（水） 14:30～15:20

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 40 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) 2023年度に向けた業務品質評価運営の変更点について
- (2) 業務品質評価基準の見直しについて
- (3) 更新調査の運営について

5. 配布資料

- ・(資料1) [2023年度に向けた業務品質評価運営の変更点について](#)
- ・(資料2) [業務品質評価基準の見直しについて](#)
- ・(資料3) [更新調査の運営について](#)
- ・(別紙1) [代理店業務品質調査に関するアンケート](#)
- ・(別紙2) [業務品質評価基準の見直しの方向性に関する意見照会結果](#)
- ・(別紙3) [業務品質評価基準一覧\(見直し案\)](#)
- ・(別紙4) [業務品質評価基準一覧\(見直し案\)新旧対比表](#)
- ・(別紙5) [2022年度業務品質評価基準に関する意見照会結果](#)
- ・(別紙6) [更新調査に関する意見照会結果](#)

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、各社選出の委員に変更があったことについて委員名簿にて確認した。

- (1) 2023年度に向けた業務品質評価運営の変更点について
(座長から資料1・別紙1の内容に沿って確認)

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 消費者にいかに興味をもっていただくかという点について、代理店経営においても、SNSなどを使ってかなり情報発信をしているが、すぐに効果を出すことは難しい。代理店や生命保険会社側からも、生命保険協会の取組みをアピールできるような仕組みを設け、情報発信を続けることが大事である。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 「生命保険」というキーワードを用いながら、費用のかからないブログやSNSを多用していくことが重要ではないか。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 情報発信にあたっては、影響力のある人物から情報発信を行う方が効果的ではないか。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 保険を調べたい人が検索して閲覧するようなサイトや生命保険会社のホームページに生命保険協会のリンクを掲載してはどうか。
- 本業務品質評価運営の認知向上について、貴重なご意見をいただき、御礼申し上げます。生命保険協会として様々な施策を検討していくが、引き続き、委員の皆さまからご意見を頂戴したい。

(2) 業務品質評価基準の見直しについて

(座長から資料2・別紙2～5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6の内容に沿って確認)

(委員からの発言なし)

(その他) 全体を通じての発言

- 金融庁では、9月30日に「2022年保険モニタリングレポート」を公表し、その中で「保険代理店管理態勢の高度化」について記載している。生命保険協会が取り組んでいる業務品質評価運営にも関連する内容であるため、本日は、いくつかポイントを紹介する。
- 生命保険代理店は、近年、営業職員チャンネルに並ぶ主力チャンネルに成長しており、顧客と保険会社を繋ぐ重要な役割を担っているため、金融庁においては、財務局とも連携しつつ、代理店監督について高度化を進めていくことが必要であると認識している。このため、本事務年度においても、引き続き、各財務局と連携して代理店ヒアリングを実施し、顧客本位の業務運営に係る取組状況などについて実態把握を進めていくこととしている。
- 生命保険協会の業務品質評価運営や業務品質評価基準については、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、代理店の業務品質評価に係る取組みがさらに浸透するよう促していきたいと考えている。代理店が自らの態勢整備にあたって積極的に活用することを期待している。

- こうした取組みは、その目的や趣旨から、事業報告書の提出対象となる代理店（事務局 注）に限定するものではない。各代理店におかれては、自ら態勢整備・業務品質の向上に向けた積極的な取組みを期待したい。

（事務局 注）

乗合生命保険会社数が15社以上や、乗合生命保険会社数が2社以上かつ手数料・報酬等の合計が10億円以上等の「規模が大きい特定保険募集人」に該当する代理店

- 生命保険協会としても、代理店自らが消費者目線での業務品質の向上に取り組むサポートを、業務品質評価運営を通じて実践していく。

以上