

## 代理店業務品質検討ワーキング・グループ（第4回）議事概要

### 1. 日時

令和5年1月18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 41 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) 今後の検討WG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) [今後の検討WG運営について](#)
- ・(別紙1) [受審代理店へのアンケート結果](#)
- ・(別紙2) [2023年度業務品質評価基準一覧\(案\)](#)
- ・(別紙3) [2023年度業務品質評価基準一覧\(案\) 新旧対比表](#)
- ・(別紙4) [業務品質評価基準一覧\(見直し案\)に関する意見照会結果](#)
- ・(別紙5) [生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領\(新旧対比表\)](#)

#### 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1～5の内容に沿って確認)

- 別紙5の生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領について、以下3点について補足する。
- 1点目、構成については、当運営要領を参照する代理店にとって分かりやすいものとなるよう、たとえば「概要編」「初回調査編」「更新調査編」などの章立てを再構成することも検討している。この再構成に伴い、お示ししている文言について修正となる可能性がある点、ご理解いただきたい。
- 2点目、2023年度調査実施代理店数については、現行の運営要領上、「年間で150～200代理店に対して実施していく予定」と記載している。この方針を遵守しつつ、これまでの検討WGにて検討いただいた更新調査・評価結果の公表運営などの追加業務および今年度調査の実態を踏まえ、具体的に調査業務を再構築するなかで、調査実施代理店数を慎重に算定している状況である。現状、純粋な新規の調査だけで150～200を行うことは相当難度の高い状況である。引き続き、種々の工夫を図りながら、限られたリソースの中

で効率的な調査運営を検討する。

- 3点目、オフサイト調査時の事前確認について、2022年度の調査では、多くの設問で回答内容や証跡資料が不足しており、すべての基本項目を達成することが困難とみられる場合や、期限までに書類が提出されない、代理店の担当者と連絡が繋がらない等、調査業務に支障が生じる場合においても、可能な限り、設問の趣旨など代理店にご理解いただけるよう、密にコミュニケーションをとり時間をかけて丁寧に対応を行ってきた。2023年度については、限られたリソースでより多くの代理店の調査を行う観点から、事前に設問趣旨や提出すべき資料がよりイメージできるものを代理店に提供し、調査開始前の事前の説明会等で丁寧に説明することを前提に、調査担当者が明らかにすべての基本項目を達成することが困難であると判断した場合や調査業務に支障が生じる場合については、代理店の意向にかかわらず、調査を終了することを検討している。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 提示いただいたオフサイト調査時の確認の方針について理解できる。一方で、代理店が業務品質調査に申込みことへのハードルを過度に高くすることについては、当運営の目的と相反する面もあるので、バランスが重要である。また、当運営の目的を踏まえると、明らかに基本項目を達成することが困難である場合については、当該代理店に対し、どういった点が足りていないのか、必要な改善点をフィードバックした上で、調査を終了することが必要である。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- オフサイト調査時の確認の方針について、限られたリソースの中である程度の代理店を調査することを踏まえると、違和感はない。なお、調査担当者が設問の達成状況から調査の継続可否を判断する点は、判断基準の曖昧さが残るため、その理由を当該代理店の経営者にも理解できるよう、説明することが必要である。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- オフサイト調査時の確認の方針について、特定の代理店に対し公平性を欠くような対応をすることは避けていただきたい。この点は、審査を受ける代理店の立場では判断できないので、運営の構築にあたって留意いただきたい。一方で、お客さまへの対応に照らし合わせても、期限までに書類を揃えることや協会の照会事項に対ししっかりと対応することは当然のことであり、その点を踏まえると、ご提示いただいた対応に違和感はない。

- 頂戴したご意見について、オフサイト調査時の確認の方針に概ね賛成いただいたものとする。調査業務に支障が生じる場合については、厳しい対応もやむを得ないのではないかとのご意見と、一方で、仮にすべての基本項目の達成が困難であるとみられる場合については、当該代理店に対し、不足している点を説明した上で、合意を以て調査を終了することが必要ではないかとのご意見を頂戴したと認識している。引き続き、当ご意見を踏まえ実務を検討した上で、2月22日の代理店業務品質審査会に諮り、結果については改めてお知らせする。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 評価結果を公表するにあたり、当運営の世間への周知方法について、状況を教えていただきたい。
- 2月22日の代理店業務品質審査会にて評価結果を確定した後、2月24日に、すべての基本項目を達成した代理店に対し、認定証の授与式を開催する予定。その後、生命保険協会ホームページにて結果を公表予定である。ホームページについては、SEO分析を踏まえた設計やデザインを検討している。また、これらの取り組みについて、マスコミの方々にもお伝えし、報道を促していくことも考えている。

(2) 今後の検討WG運営について

(座長から資料2の内容に沿って確認)

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 新規の委員について、候補者はすでに決まっているか。
- 現時点で候補者は決まっていない。

以上