

## 代理店業務品質検討ワーキング・グループ（第7回）議事概要

### 1. 日時

令和5年9月20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

R & C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

イオン保険サービス株式会社

エフピーサポート株式会社

株式会社カカクコム・インシュアランス

株式会社グライブ

株式会社ソニックジャパン

株式会社ニュートン・フィナンシャル・コンサルティング

ファイナンシャルアライアンス株式会社

F I C パートナーズ株式会社

株式会社保険ステーション

ほけんの窓口グループ株式会社

[保険代理店 13 社]

一般社団法人保険健全化推進機構 結心会

一般社団法人保険乗合代理店協会

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

(五十音順) (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・調査運営の見直しについて
- (2) 認定取得後の PR 等についての意見交換
- (3) 生命保険会社による業務品質評価の活用について

#### 5. 配布資料

- ・(資料1) 業務品質評価基準・調査運営の見直しについて
- ・(資料2) 認定取得後の PR 等についての意見交換
- ・(資料3) 生命保険会社による業務品質評価の活用について
- ・(別紙1) 認定代理店によるポスター・チラシの作成例
- ・(別紙2) 生命保険代理店自己点検ウェブシステムの概要

#### 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・グループについては、代理店業界全体の業務品質の向上や消費者に代理店選定にあたって有用となる情報を提供することを目的に、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顧客本位の業務運営の実現に向けた意義のある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を策定されたものと認識している。委員の皆さまのこれまでのご尽力に対し心より御礼を申し上げる。
- 業務品質評価運営については、昨年度より運用が開始され業務品質評価基準の基本項目すべてを達成した認定代理店が公表されるなど業界全体で着実に体制整備の検討が進んでいると認識している。8月29日に公表した今事務年度の金融行政方針においても、代理店業務品質評価に関する運営の動向を注視しつつ本ワーキング・グループでの議論を踏まえ各生命保険会社に対して代理店管理の高度化に向けた取組みを促していく旨を記載しており、生命保険業界における当運営を後押ししていくこととしている。
- 一方で、業務品質評価運営については各種報道により業界内での認知は一定高

まっているものの、消費者への認知は道半ばであると認識している。運営主体である生命保険協会が中心となり認知向上に取り組むことはもちろん、生命保険会社における代理店への受審勧奨や支援、認定代理店自身の地道な取組みを期待するとともに、金融庁としても可能な限りご協力させていただきたいと考えている。

- 代理店の業務品質向上は、業界が健全に発展して行く上で不可欠であり、業務品質評価運営や業務品質評価基準が生命保険会社や代理店において広く継続的に活用されることを期待している。また、金融庁としても代理店や生命保険会社との対話を通じ顧客本位の業務運営に係る取組み状況等について今事務年度も継続的に実態把握を進めていきたいと考えている。

(1) 業務品質評価基準・調査運営の見直しについて

(座長から資料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)

- 各代理店に対する生命保険会社のデータ提供の在り方等、業務品質評価基準の達成を目指す環境が整っていない部分があると考えている。所属する代理店団体の中で意見を集約し生命保険協会へ連携させていただきたい。

(2) 認定取得後のPR等についての意見交換

(座長から資料2の内容に沿って確認)

- 認定取得後のPR等について自社および他の認定代理店の取組み、協会への要望について意見交換を行いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 弊社では、認定取得によるお客さまの反応の変化は無いものの、社員総会等を通じた社内の意識づけは進んできたと感じている。今後は、店舗にポスターを掲示する等、お客さまの認知を広げていく取組みについても引き続き検討していきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 弊社では、認定取得による社内の意識づけは一定進んでいるものの、お客さま向けのPRについては具体的な取組みに着手できていない状況。名刺に印字することやチラシをお客さまに配布することなどについては認定代理店自身が比較的軽い負担で実施できるのではないかと考えている。また、コスト対効果

を踏まえるとマスメディアではなくウェブ広告を主体に認知を高められるのではないかと考えている。

- これまでの認知向上に向けた取組の結果、当運営に関するウェブ検索結果も最上位に表示されるようになった。生命保険協会のドメイン「or.jp」が「co.jp」に比べ SEO 対策上優位であることから当運営に関連するキーワード検索では上位に表示される状態ではあるものの、この利点を十分に活かしてきていないと認識しており引き続き検討させていただく。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 例えば、他の認定制度(P マーク)の状況も踏まえ認知度の KPI を設定してはどうか。
- ご意見として承る。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 弊社では、自社店舗でのポスター掲示やホームページ上での公表、生命保険協会に動画を作成いただく等の取組みを行っており、認定取得による社内の意識づけは十分に進んできたと感じている。  
お客さまの反応の変化はこれからであるものの、生命保険協会が第三者の立場で調査を実施し認定取得に至ったことを、今後お客さまに積極的に PR することにより一層の効果が期待できる。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 弊社では、認定マークを名刺に印字するとともに、ウェブ会議の背景にも使用している。  
MDRT（世界中の生命保険および金融サービスの専門家が所属するグローバルな独立した組織）が募集人を介し徐々にお客さまの認知を得ていったように、当運営についても時間をかけて認知が広がれば十分であり、当運営の目的の一つとして、消費者にとって理想的な代理店に求められる業務品質が何たるかを募集人ひとり一人に浸透させていくことであることを踏まえると、運営の立ち上がりとしては理想的な状況であると考えている。一方で、認定マークの使用方法をより明確にさせていただくことで認定代理店による活用が進むと考えておりご検討をいただきたい。

- 認定マークの使用方法についてはご意見も踏まえ検討させていただく。

### (3) 生命保険会社による業務品質評価の活用について

(座長から資料3の内容に沿って確認)

(生命保険会社代表)

- 第6回のワーキング・グループで代理店委員の皆さまにいただいた生命保険会社による業務品質評価の活用に係るご意見について検討状況を共有させていただく。

代理店共通自己点検表の代替については、業務品質評価運営の対象代理店に委託を行っていない生命保険会社を除き全ての会社で前向きな検討を行っている状況である。また、代理店共通自己点検の項目に業務品質評価基準の基本項目の考え方や視点を盛り込むことに加え、今年12月に展開予定の代理店共通自己点検のウェブシステム化を通じ代理店・生命保険会社双方の事務負荷を軽減したうえで業務品質の更なる向上に取り組んでいく。

また、業務品質評価基準の見直しのなかで、各生命保険会社独自の点検項目のうち代理店の業務品質向上に重要と思われる項目があれば取入れることも検討させていただく。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 代理店共通自己点検表の代替については、代理店・生命保険会社双方の事務負荷を軽減させる取組みであると考えている。引き続き、生命保険会社による検討の継続を期待したい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 各社独自の点検項目が業務品質評価基準に内包されることで、代理店共通自己点検表の代替による事務負荷の軽減効果も大きくなると考えている。ご説明いただいたとおり、業務品質評価基準の見直しの中で検討いただきたい。

### (4) その他(全体を通して)

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 地域に根差した代理店の認定取得が増え、その代理店が核となり各地域の他代理店と一緒に当運営へ取組むようになれば認知もより一層進むのではないかと考えている。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- (私の所属する代理店団体では、) 昨年度より代理店向けのセミナーを複数回行い当運営の案内を行っているが、特に地方では代理店、生命保険会社の担当

者ともに当運営に対する理解が区々であるという印象である。引き続き、業界一丸となって機運の醸成に努めていきたい。

- 引き続き生命保険会社にご協力いただきつつ、地方代理店への当運営の案内、受審勸奨等について検討させていただく。

以上