

代理店業務品質検討ワーキング・グループ（第14回）議事概要

1. 日時

令和6年9月18日（水） 14:30-15:10

2. 場所

生命保険協会 中会議室（※）

（※）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 パートナース株式会社

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 38 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) 2025 年度：業務品質評価基準の見直し・業務品質評価運営の変更点について
- (2) 定期調査の基本的な考え方および運営方針（案）について
- (3) 認定代理店への新たな取組み：「認定代理店チャンネル」について

5. 配布資料

- （資料 1）2025 年度：業務品質評価基準の見直し・業務品質評価運営の変更点について
- （資料 2）定期調査の基本的な考え方および運営方針（案）について
- （資料 3）認定代理店への新たな取組み：「認定代理店チャンネル」について
- （別紙 1）定期調査の運営方針（案）最大過去 3 年分の証跡資料徴求：対象設問
- （別紙 2）「認定代理店同士の意見交換会」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。

- (1) 2025 年度：業務品質評価基準の見直し・業務品質評価運営の変更点について
（事務局から資料 1 の内容に沿って説明、意見照会）

（委員からの発言なし）

- (2) 定期調査の基本的な考え方および運営方針（案）について
（事務局から資料 2・別紙 1 の内容に沿って説明、意見照会）

（座長）

- 2025 年度開始予定の定期調査について、位置づけ、オフサイト調査、オンサイト調査の観点で、それぞれご意見があれば伺いたい。

定期調査の位置づけについて

（代理店・代理店団体・消費者団体委員）

- ご説明いただいた事務局案に賛成。

オフサイト調査について

（代理店・代理店団体・消費者団体委員）

- ご説明いただいた事務局案に賛成。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 定期調査においては、最大過去3年分の証跡資料を求める設問があるとのことだが、受審する代理店の実務負荷としては初回調査より重くなると理解して良いか。

(座長)

- 過年度の調査において、研修・教育関連の設問について「複数年に跨って研修内容を網羅している」と回答した代理店は、初回調査以降、最大過去3年分の証跡資料で確認させていただく。また、「定期的な実施」を求める設問など社内ルールの定着を特に確認したい設問についても同様に、初回調査以降、最大過去3年分の証跡資料を確認させていただく。この点に関しては初回調査でご準備いただく証跡資料と比較して、多少負荷がかかると認識している。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 承知した。また、研修・教育関連の設問についてだが、設問に記載している「年1回以上の研修実施等」と、達成条件で「複数年に跨って研修内容を網羅している」と回答することで可としている運用について、考え方を今後お示しいただきたい。

(座長)

- 次回、11月開催のワーキング・グループで2025年度評価基準の見直し案をあらためて提示させていただく。

オンサイト調査について

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 事務局案に賛成。なお、募集人へのヒアリングについては、事前に質問の例示をいただけると、代理店内の研修等で周知することが可能であり、あらためて募集人の業務品質向上に向けた意識をより高める方策の一環につながると思う。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 募集人へのヒアリングについては、PDCAサイクルにおけるCAの部分について、実態を確認することが重要なのでぜひ実施いただきたい。また、ヒアリングを行う人数についても実態を確認するうえで、1~2名へのヒアリングが適切かどうか検討いただきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- ヒアリングを行う募集人の人選方法やアポイント確保等について、調整が必要だと思うが、検討の上、適切に実施いただきたい。

(座長)

- 2025 年度に定期調査を実施する際には、代理店ごとに対応したヒアリング内容・対象層等を早めにお伝えさせていただく。

(3) 認定代理店への新たな取組み：「認定代理店チャンネル」について
(事務局から資料 3・別紙 2 の内容に沿って説明、意見照会)

(委員からの発言なし)

以上