

代理店業務品質検討ワーキング・グループ（第15回）議事概要

1. 日時

令和6年11月20日（水） 14:30-15:40

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 2 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 年度に向けた業務品質評価運営の変更点について
- (2) 2025 年度業務品質評価基準の見直し（案）について
- (3) 2025 年度業務品質評価運営要領（改定案）について
- (4) 定期調査に関する意見照会結果のご報告並びにオンサイト調査時の募集人ヒアリング（案）について
- (5) 今後の運営等について

5. 配布資料

- （資料 1）2025 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）2025 年度業務品質評価基準の見直し（案）について
- （資料 3）2025 年度業務品質評価運営要領（改定案）について
- （資料 4）定期調査に関する意見照会結果のご報告並びにオンサイト調査時の募集人ヒアリング（案）について
- （資料 5）今後の運営等について
- （別紙 1）「業務品質評価基準の見直し・業務品質評価運営の変更点」に関する意見照会結果
- （別紙 2）2025 年度業務品質評価基準一覧（見直し案）新旧対比表
- （別紙 3）2025 年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領【概要編】改定案_新旧対比表
- （別紙 4）2025 年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領【初回調査編】改定案_新旧対比表
- （別紙 5）2025 年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領【更新調査編】改定案_新旧対比表

6. 議事等

（○事務局、●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 年度に向けた業務品質評価運営の変更点について
（事務局から資料 1・別紙 1 の内容に沿って説明、意見照会）

（委員からの発言なし）

- (2) 2025 年度業務品質評価基準の見直し（案）について
（事務局から資料 2・別紙 2 の内容に沿って説明、意見照会）

（代理店・代理店団体・消費者団体委員）

- 基本項目へ新設する設問「Web サイト等（SNS を含み、紙媒体は除く。）への掲載内容（記事・広告・情報ページ等）について、適正性を確保・維持するための態勢を整備している」について、新設する理由が「調査において不適正なおそれのある事例が確認された」というネガティブな記載になっているが、態勢整備に向けて、各社が前向きに取り組めるような理由を記載いただいた方が良いのではないかと思います。
- また、募集資料管理についてだが、保険会社間でルールが統一されていない課題（例えば、募集文書番号に登録日と使用期限が書いてある会社もある一方で、保険会社内での整理番号としての数字のみ記載している会社もあるなど）があると認識している。このような点についても保険会社含めて議論を深めてはいかがかと思う。

（生命保険会社委員（業務企画部会長））

- ご指摘を踏まえ、業界全体で検討させていただく。

（代理店・代理店団体・消費者団体委員）

- 表現の見直しについて、教育・研修関連の設問における「募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）」という部分は、実務上「複数年に跨って研修内容を網羅している」という回答でも達成としている運用を踏まえて、表現を変更しているかと思うが、変更の理由について詳細をお伺いしたい。

（座長）

- 理由は2つあると考えている。一点目は、ご示唆いただいた通り、評価基準ガイドライン上、教育、徹底が十分にできていれば、複数年に跨っての研修実施でも可としているため。もう一点は、例えば、個人情報保護について4月に一斉に研修実施している代理店に5月に募集人が入社した場合、年1回以上の研修実施と言いつつも、実態として十分に教育・徹底ができていないケースも考えられる。募集人の入社時期が区々である中、研修が年1回の実施で良いわけではない内容も多数あるため、この点を踏まえて表現を変更している。

（代理店・代理店団体・消費者団体委員）

- 表現変更の趣旨としては、年1回に留まらず、適切なタイミングで教育・研修を実施すべきという厳しい捉え方ができる表現にしたと理解すれば良いか。

（座長）

- 厳しくしたというわけではなく、設問の求める理念に則って表現を変更したとご理解いただきたい。
- また、評価基準ガイドライン案を1月WGにてお示しするが、達成の要件等について受審代理店に理解いただけるように記載させていただく。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 承知した。代理店での教育に手を抜いても良いと思われぬように記載いただきたい。

(3) 2025 年度業務品質評価運営要領（改定案）について

(事務局から資料 3・別紙 3～5 の内容に沿って説明、意見照会)

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 業務品質評価運営要領の改定案について、生命保険協会事務局への報告事項として、「行政による処分や行政指導（勧告、命令等を含む）を受けたことおよびその内容」等を追記いただいた意図を教えてください。

(座長)

- 現行の運営要領上は、業務品質評価基準（基本項目）の達否に影響する、またはそのおそれのある事象等について報告を求める記載となっている。そのような事象が発生した場合は、適時適切に対応を行うべく、判断に迷う事項も含めて、密にコミュニケーションをとらせていただきたいという趣旨で追記をさせていただいた。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 上記意見に関連して、業務品質評価運営要領の改定案に協会への報告事項として追記いただいている「金融分野における不祥事・事故等の監督当局への届出・報告の内容」についてだが、事案の内容によっては当局から口外を禁止されているケースもあり得る。その場合、整合性が取れないので、表現については工夫いただいた方が良いのではないだろうか。

(座長)

- 承知した。より適切な表現について検討させていただく。

(4) 定期調査に関する意見照会結果のご報告並びにオンサイト調査時の募集人ヒアリング（案）について

(事務局から資料 4 の内容に沿って説明、意見照会)

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- オンサイト調査における募集人ヒアリングについては、できるだけ多くの方へ実施した方が当該代理店の属性を把握することができると思ったが、事務局案では原則 2 名となっていたので対象人数について他の方のご意見も伺いたい。
- また、対象者の候補に「勤続年数 1 年未満の方」を選定した理由について伺いたい。

(座長)

- 資料に記載の「勤続年数1年未満の方」は一つの例として挙げさせていただいた。受審代理店の状況によっては、中堅の方やベテランの方を候補に選定させていただくこともある。
- ヒアリングの対象人数については、他委員の方からご意見があればぜひ発言いただきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 対象人数については、受審代理店に所属する募集人の母数にもよるかと思うが、その点も踏まえて2名で検討いただいているのであれば、特段の違和感はない。
- また、ヒアリング候補者を選定するプロセスについて、どのように検討しているか伺いたい。

(座長)

- 詳細は今後検討させていただくが、オンサイト調査の前にオフサイト調査において証跡資料等を拝見することになるので、当該代理店の状況を踏まえた仮説を立ててヒアリングすることを想定している。(例えば、受審代理店において、短期解約が多い募集人へ指導を適切に行っているということであれば、具体的に短期解約契約が何件以上の方という条件で、受審代理店に選定いただき、協会から指名していく等。)

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- ヒアリングの実務について、所要時間やWEBでの実施など検討していることを伺いたい。

(座長)

- 所要時間についてはヒアリング全体で1時間程度を想定している。また、ヒアリングのWEB実施も選択肢としてはあるが、実際に拠点へ伺い、実態を確認することが重要だと考えている。実務の詳細については今後検討させていただく。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- ヒアリングの対象について、資料には例として、「拠点管理担当の方と勤続年数1年未満の方それぞれ1名」や「拠点管理担当の方と70歳以上の方」と記載があるが、主に拠点管理担当の方にはヒアリングを実施すべきと考えているということか。

(座長)

- 現場の責任者である拠点管理担当の方にはヒアリングをした方が良いと考えている。拠点管理担当の方の対応が適切であれば、その管下の募集人の対応も会社の意向と相違しにくいと思われるので、重視したいと考えている。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- ヒアリング対象人数について「原則」2名と記載いただいているが、もし2名ではない場合、なぜ自社は3名なのか等、受審代理店が気がかりに思う可能性もあるので、想定している幅があれば、記載いただいた方が良いのではないだろうか。

(座長)

- 「原則」2名の考え方は、代理店の規模、属性等によって対象人数が異なるという意味ではなく、ヒアリングを実施した2名とも回答に疑義があった場合の対応として、追加でヒアリングを実施する可能性があることを意味している。資料等には誤解のないように表現させていただく。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 受審代理店を疑って掛かるような見方をして欲しいわけではないが、表面上ガバナンスが効いているように見えても実態は異なる場合もあるので、調査において疑義が生じた場合はヒアリングでその点に踏み込んでしっかり確認できると良い。

(座長)

- 承知した。疑義が生じた代理店等についてはヒアリングでもしっかり確認させていただく。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 資料に「オフサイト調査や評判などで、具体的に「顧客本位ではない」懸念が生じているようなケースにおいては、当該懸念を踏まえた内容でのヒアリングを行い、…」とあるが、評判というのはどのようなものを意図しているか。

(座長)

- 先ほどご意見いただいた、疑わしい場合にはしっかり踏み込んで確認すべきという考えに基づき、例えば巷説やマスコミ報道等において、受審代理店における不適切な事案が世の中に発信されている場合、消費者が気にしている可能性もあるので、それに触れずに調査を行うことはあり得ないと考えている。当該事案について、適切に対応を行っているということであれば、それを受審代理店にて証明いただく必要があるという前提でヒアリングさせていただきたいという趣旨である。

(5) 今後の運営等について

(事務局から資料5の内容に沿って説明、意見照会)

(委員からの発言なし)

以上