

代理店業務品質検討ワーキング・グループ（第 17 回）議事概要

1. 日時

令和 7 年 1 月 15 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

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 12 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 39 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 年度業務品質評価運営について
- (2) 2025 年度業務品質評価基準ガイドラインの見直し
- (3) 2024 年度：業務品質評価運営の振返り
- (4) 諸施策について
- (5) 今後の検討 WG について

5. 配布資料

- (資料 1) 2025 年度業務品質評価運営について
- (資料 2) 2025 年度業務品質評価基準ガイドラインの見直し
- (資料 3) 2024 年度：業務品質評価運営の振返り
- (資料 4) 諸施策について
- (資料 5) 今後の検討 WG について
- (別紙 1-1) 2025 年度業務品質評価運営の主な変更点
- (別紙 1-2) 2025 年度業務品質評価基準一覧 (案)
- (別紙 1-3) 2025 年度業務品質評価基準一覧 (案) 新旧対比表
- (別紙 1-4) 2025 年度業務品質評価運営に向けた各種対応案への意見照会結果
- (別紙 2-1) 新設評価基準に関するガイドライン (案)
- (別紙 2-2) 新設以外評価基準に関するガイドライン (案)
- (別紙 3-1) 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】案 (新旧対照表)
- (別紙 3-2) 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】案 (新旧対照表)
- (別紙 3-3) 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】案 (新旧対照表)
- (別紙 3-4) 2025 年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領【定期調査編】案 (初回調査編・更新調査編との対照表)
- (別紙 4) 代理店業務品質評価業務規程 (新旧対照表)
- (別紙 5) 消費者アンケートの実施に関する意見照会結果

6. 議事等

(○生命保険協会、●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 年度業務品質評価運営について

(事務局から資料 1・別紙 1-1, 2, 3, 4・別紙 3-1, 2, 3, 4・別紙 4 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ガイドラインの見直し

(事務局から資料 2・別紙 2-1, 2 の内容に沿って説明、意見照会)

(委員からの発言なし)

(3) 2024 年度：業務品質評価運営の振り返り

(事務局から資料 3 の内容に沿って説明、意見照会)

(座長)

- 今年度の業務品質評価運営の振り返りについて、まずは受審代理店の傾向等に関してご意見を伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 受審に際して、態勢整備に一から取り組む代理店にとって業務品質評価基準はハードルが高いものだとは認識している。ついては、受審を勧めている保険会社や代理店団体から認定取得のメリットだけでなく、受審にあたっての参考情報や事例共有等も行ってもらえると、より良いと思う。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 今年度の認定率が昨年度と比較して低下傾向であるとともに、協会から受審代理店への不備照会数が増加傾向であるとのことだが、ある程度仕方ないのではないだろうか。初年度に態勢整備に対する意識の高い代理店が積極的に調査を受審した後、遅れて、翌年度以降に他の代理店が徐々に受審していくという時間軸になるものかと思う。ついては当面の間、認定率は横ばいもしくは若干下がるだろうし、不備照会数も増えていくものかと思う。一方で、認定代理店の数が今後増えていくことが望ましいと思うので、保険会社や業界で力を上げて今後も態勢整備に取り組んでいくべきだ。

(座長)

- 承知した。続けて認定率の低下傾向について考えられる要因等に関してご意見を伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- おもに運営開始初年度に調査受審した代理店をはじめ、大型代理店は中小規模の代理店に比べてリソースが豊富と思われるので、態勢整備に取り組み易かったのではないかと思う。今後、中小規模の代理店の受審がますます増加することを考えると、認定代理店が受審を検

討している代理店に態勢整備について意見交換等が行える環境を作ることも必要かと思う。

- また、更新調査において認定継続が困難な事例があったとのことだが、やはり認定取得後も継続して態勢整備のPDCAサイクルを回さないと認定継続が難しいので、その点については社内でも常に周知している。
- 認定代理店数を増やすという点においては、例えば認定水準を2段階設ける等、受審代理店の門戸を広くする考え方もあるかもしれないが、やはり顧客本位の観点では現状の基本項目は態勢整備において必須の水準なので、評価基準のハードルは下げることなく今後も順守していくべきと考える。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 業務品質評価基準【No. 89】(継続率を定期的に把握・分析し、解約理由・経緯等を踏まえ、必要に応じて改善策(募集人への指導等)を実施している)の確認に必要な保険会社の契約データ管理に関する業界インフラ面での課題について意見をさせていただく。継続率は、自社の保有契約データを正確に把握していないと正確な数値を算出できないが、保険会社各社が代理店へ契約データを共有するために使用している「保険会社共同ゲートウェイ」には、正確ではないと思われる契約情報が含まれているケースがある。また、場合によっては中小規模の代理店において、規模が小さいという理由から「保険会社共同ゲートウェイ」でデータを提供できないという保険会社も一定数ある。その場合、当該代理店にとっては一元的な情報を取得する手段がないので、継続率の管理・分析に際しては保険会社各社から契約データを集めて手作業でやらざるを得ない状況につき、非常に業務負荷がかかるため問題意識を感じている。

(座長)

- ご意見いただいた「保険会社共同ゲートウェイ」における保険会社の契約データ管理についてだが、正確ではないと思われる契約情報について実態を伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 代理店間をまたぐ契約の他、早期消滅した契約について、それが反映されていないといった課題がある。しかしその一方で、正しいデータを提供していただいている保険会社もあるので、それに準じた形で全社統一していただけると、使い勝手が良くなるのではないかとと思う。もちろん提供手段は「保険会社共同ゲートウェイ」に限らず、他のプラットフォームでも問題ないが、いずれにせよ契約管理の考え方が統一されていないことは業界として課題ではないかと考えている。

(座長)

- 承知した。保険会社から委託先代理店への保有契約データ提供に関して、保険会社各社における契約管理の考え方が異なっていることやデータ提供されない場合があるため、利便性

をもっと上げてほしいというご意見と承った。顧客本位の観点で、代理店がワンストップでアフターフォローをするためには、顧客が加入している契約を保険会社問わず名寄せして管理することが適切であり、業務品質評価基準でもそれに即した内容としているが、実際に代理店で実行するには手作業による管理実務等が発生している状況であることも理解した。

○ 続けて、他の委員からのご意見を伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 同様に保険会社への依頼事項になるが、委託先代理店の業務品質を向上させるために、生命保険協会の業務品質評価運営だけに頼るのではなく、同様の仕組みとして既に存在する「募集代理店共通自己点検表」について、これまで以上に保険会社から申告内容の証跡チェックや規程の運用がワークしているか等を確認いただきたい。ひいては、それが認定取得に向けた環境づくりにつながると思う。

(座長)

○ 次に、その他業務品質評価運営全般に関するご意見を伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 当社のフランチャイジー代理店でも数社ほど業務品質調査を受審しているため、オーナーに話を聞いたところ、業務品質向上に向けた取り組みを第三者目線で評価してもらえることは非常に有用であるという声があがっており、フランチャイジー代理店間でも受審数が増加している。受審代理店にとって業務品質評価基準は決して容易な水準ではないが、しっかり向き合っていくべきだという受け止めをされているようだ。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- ニンダイチャンネル（認定代理店同士の意見交換会）に当社社員が参加したが、他代理店との情報交換は有意義だったと聞いている。他の認定代理店とディスカッションすることで、他社と比較して応用項目の達成数が少ない、業務品質のレベルが足りていないと感じることが非常に重要なので、このような機会はありがたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 中小規模代理店の受審が増加傾向とのことだが、当団体は特に地方で頑張っている代理店の集合体なので喜ばしい。まだ認定代理店がない地域もあるので、そこにも広がりをつけていきたいと考えている。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 今後、中小規模代理店の受審比率がさらに増えることで、過年度と比較して認定率が低下していった場合、そのまま認定取得を諦める代理店が増えることになりかねないので、中小

規模代理店が意欲を失わないようにフォローしていかないといけない。当団体でも、受審に向けた啓蒙活動としてセミナーは実施してはいるものの、認定取得に向けた個別事象の相談やコンサルティングまではできていない。ついては、誰が丁寧にフォローするかということであれば、おそらく保険会社に指導いただくことが、業界としては良いのではないかとと思う。もちろん当団体もできる範囲でやっていこうと思っているので、業界が一体となって支援していけるような体制にしていけるとより良い。

(座長)

- 意見交換は以上とさせていただくが、いただいたご意見の中には保険会社に期待する内容も見受けられたため、生命保険会社を代表して業務企画部会長よりご意見があれば伺いたい。

(生命保険会社委員（業務企画部会長）)

- 本日は委員の皆さまから様々なご意見をいただけたことについて、まずはお礼申し上げます。様々な業界課題があることをあらためて痛感したところではあるが、総論としていただいたご意見については真摯に受け止め、業界として真に必要なものについてはしっかりと検討させていただく。また、生命保険会社による代理店指導の重要性に関するご意見をいただいたが、代理店指導の高度化に向けて、まさに現在、業界全体で取り組んでいるところである。保険会社間や、同じ保険会社の中でも営業担当者間で代理店指導の対応レベルに差があるため、業界全体で横串を刺して目線を高めて取り組んでいきたい。時間はかかるが、粘り強く取り組んで参りたいと考えているので、引き続きご意見を賜りたく存じる。

(4) 諸施策について

(事務局から資料4の内容に沿って説明、意見照会)

(委員からの発言なし)

(5) 今後の検討WG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