

（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

第15回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ 意見照会

照会事項 1.「2025年度業務品質評価基準の見直し（案）」について

①見直し後の各設問について

No.	回答者	設問 No.	ご意見
1	代理店・消費者団体 等委員	3、13、17、 26、30、34、 46、 66、79、 98	「募集人に徹底（年1 回以上の研修実施等している）」を「募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している」に修正されています。 事務局からの説明で趣旨は理解しましたので、「年1 回」を必要条件から外すことには異論ありませんが、必要とされる内容、頻度（の目安）について非常に曖昧な表現で、主観的、恣意的な運用も感じさせかねない表記になっているように思われますので、必要な水準がより具体的に共有できるような表記への修正が必要ではないでしょうか。

事務局コメント
ご意見ありがとうございます。「年1回以上の研修実施」について「等」を付記しておりますとおり、意図としましては「例示」を表現しておりますが、解釈者によっては必須条件と捉えられている節があり、このため表記から外し、全文を修文いたしました。募集人が遵守すべき事項に関する教育・指導の徹底においては、研修は重要な一つ的手段と存じますが、代理店の規模・業務特性に応じて、頻度のみに限らず、多様な手段・工夫があつて然るべきであり、それを評価しうる表現を志向し、見直しを行ったものです。また、必要とされる内容、頻度等につきましては、当会HPへ公開している業務品質評価基準ガイドラインへ明記・公表し、主観的、恣意的な運用とならないよう運営してまいりたいと存じます。

照会事項 1.「2025年度業務品質評価基準の見直し（案）」について

②その他

No.	回答者	ご意見
1	生命保険会社 委員	No.14-2-5 代理店の比較推奨方針を定めた規程のほかに、推奨販売を歪めかねない規程等（例えば特定商品のみの販売に傾斜しかねない褒章規程、キャンペーン等）がないか確認しておくべきと考えます。
2	代理店・消費者団体 等委員	賛成します。
3	代理店・消費者団体 等委員	適切と考えます。
4	代理店・消費者団体 等委員	【設問No.167】社会保険の潜脱行為がない旨を全件確認している（採用直後から社会保険に加入しているか、給与支払が4～6月のみ意図的に低位でないか、意図的に社会保険対象外の期間を設けていないか、短時間勤務者においても適切に把握しているか）について、何回も同じ提案をさせていただいていますが、社保潜脱代理店が業務品質基準をクリアしていると噂される代理店が未だ複数社あり、その手口も多岐に渡っていますので、167については表記内容含め再検討いただきたい。 ()書きに限定されたように捉えられる可能性もあり、基本給(定額)と歩合給（変動）に分け、歩合部分には社保を掛けていないところもあるので、内容を付記するか、せめて等を付記するとか検討いただきたい。

事務局コメント
資料中にも記載しておりますが、今年度発生している損保事案を受けた金融審議会およびその後の法改正、監督指針・ガイドライン改正を踏まえた見直しについては今回含めておりません。ご意見のとおりと存じますので、今後の動向を踏まえつつ、WGにおける議論を経たうえで適時適切に反映してまいりたいと存じます。
ご賛同ありがとうございます。今後もご期待に沿えるよう引き続き本運営に取り組んでまいりたいと存じます。
ご賛同ありがとうございます。今後もご期待に沿えるよう引き続き本運営に取り組んでまいりたいと存じます。
前回WGでの意見照会でも同様のご提案をいただき、ご回答を申し上げますが、同一のお答えとなります。ご高承のとおり、本運営を行う弊社および調査に携わる調査担当者は、社会保険の監督機関や専門家ではございませんので、本設問の社会保険の潜脱行為に関しては限定列挙している項目のみを確認する調査としております。確認項目の限定列挙が前提の設問ですので、「等」を付記しての確認は困難です。また、強制調査ではない任意調査において、「～抵触していない」ことの立証と確認は哲学論的な命題であり、代理店および協会双方において困難です。 本運営において、被用者の税務申告の実態を含めて社会保険の潜脱行為に関し、調査と評価を行えるかについては限界があることから、更に追加での確認を求めるご提案への対応は見送りとさせていただきます。なお、調査期間の前後に関わらず、社会保険の潜脱行為が行われていた事実が監督機関の指摘等により判明した場合には、業務品質評価基準（基本項目）を棄損する事態、不実報告として、運営要領および評価基準に則り厳しく対処してまいります。また、2024年度以降は「顧客本位の業務運営」に関する評価基準（設問）もございますので、本件が疑われる事象が確認された場合には当該設問での適用も視野に運営してまいります。

照会事項 2.「2025年度業務品質評価運営要領（改定案）」について

No.	回答者	ご意見
1	代理店・消費者団体 等委員	課題③の中に、「監督当局への届出・報告」と「捜査機関による捜査」がありますが、これらには、外部への情報開示を事実上制限される場合や非常にデリケートな状況を含む場合も考えられるのではないのでしょうか。その可能性も十分に検討されたうえで、対象代理店が対応に苦慮することを避ける内容にすべきではないかと考えます。
2	代理店・消費者団体 等委員	賛成します。
3	代理店・消費者団体 等委員	適切と考えます。 別紙5の11ページから12ページ通知義務について新たに追記された事項については、対象と程度等の一定の例示を含めた別途のご案内があると私たち代理店側の理解がしやすいかと思います。
4	代理店・消費者団体 等委員	1 4 ページに「消費生活センターから業務停止その他の行政処分・行政指導を受けたことおよびその内容」とありますが、消費生活センターにはいずれの執行の権限もありません。国、都道府県、市などにその権限があるかと思います。「行政」とありますので、「消費生活センターから」は削除しても、意味は通じるように思いました。
5	代理店・消費者団体 等委員	厳格運営で素晴らしいと考えます。

事務局コメント
ご意見ありがとうございます。Ⅴ.同意事項＜代理店の義務＞の「通知義務」の箇所は柔軟に対応いただけるよう見直しを行いました。 ・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のなかの【以下例示】として括弧することしました。 ・生命保険協会に“相談”する旨の文言と、“公正情報開示や口外禁止等の制約その他判断に迷う事象がありましたらご照会ください”との注記を追加しました。
ご賛同ありがとうございます。今後もご期待に沿えるよう引き続き本運営に取り組んでまいりたいと存じます。
ご意見ありがとうございます。Ⅴ.同意事項＜代理店の義務＞の「通知義務」の箇所は柔軟に対応いただけるよう見直しを行いました。 ・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のなかの【以下例示】として括弧することしました。 ・生命保険協会に“相談”する旨の文言と、“公正情報開示や口外禁止等の制約その他判断に迷う事象がありましたらご照会ください”との注記を追加しました。
ご意見ありがとうございます。「消費生活センター」の一語を削除することいたしました。
ご賛同ありがとうございます。今後もご期待に沿えるよう引き続き本運営に取り組んでまいりたいと存じます。

照会事項 3.「定期調査におけるオンサイト調査時の募集人ヒアリング（案）」について

No.	回答者	ご意見
1	生命保険会社 委員	「業務品質評価基準の理念に沿った顧客本位の対応をしているか」という視点のヒアリングとのことですが、当社が実施していた募集人ヒアリングにおいて、ある程度具体的なヒアリング項目を事前に提示していないと曖昧な回答が多くなる為、狙い通りの結果が得られないケースが多くなりました。ある程度ヒアリング項目を事前通知する必要があると思慮いたします。
2	生命保険会社 委員	ヒアリング対象の募集人は、当該代理店の選定に委ねてしまわないよう、代理店規模に応じて、生保協会側で極力無作為に（顧客への訪問予定等が重なるなどの支障がない限り）複数名選定することが望ましいと考えます。
3	代理店・消費者団体 等委員	「対象募集人」欄に「原則2 名」とありますが、事務局から説明された趣旨と異なる解釈もできる表記とと思われますので、趣旨をより正確に反映する表記に変更されてはいかがでしょうか。
4	代理店・消費者団体 等委員	認定以降の当該代理店の評判を踏まえヒアリングをしてください。
5	代理店・消費者団体 等委員	適切と考えます。 今回一部考え方をお示しいただいたように、ヒアリングの項目範囲、質問内容、回答に対する審査上の判断のスタンス等について、一定の例示を含めた別途のご案内があると私たち代理店側の理解がしやすいかと思います。
6	代理店・消費者団体 等委員	対象募集人に「過去2社以上の保険代理店に所属していた募集人（現在3代理店以上に所属している）」を加えていただくことを提案します。転々と代理店を変えている募集人を是非ヒアリングいただきたいです。
7	代理店・消費者団体 等委員	2名を指名した上でヒアリングを受け、事前に内容開示は無いとのことでした。例えば管理者と高齢者であれば対象募集人に相応しい質問があると思料しますし、事前に質問内容を教えては意味がないことも理解しています。 検討プロセスでは教育の一環としての事例開示は検討項目に入っていたかと思いますがそのあたりはしないことになったのでしょうか。 色んな対象募集人（管理者、高齢者、1年未満等）に対して、募集人教育も視野にいれた設問事例（ドンズバではなく抽象表現でも）を作成いただくと当該代理店のヒアリング対象者以外にも啓蒙できるので検討いただきたい。

事務局コメント
ご意見ありがとうございます。参考にさせていただきます。質問内容等につきましては、3月の定期調査概略のご案内時にご参考となる資料をご提供することを検討してまいります。しかしながら、質問内容は受審代理店毎に応じて個々具体的に設定しますので、ご提供する例示とは異なるものとなる可能性があることはご寛容ください。
ご意見ありがとうございます。WGでもご説明しましたとおり、調査の過程で代理店とコミュニケーションを取りつつ、協会側の選定により、ヒアリングを実施します。なお、ヒアリングする人数は代理店の規模・特性に関わらず2名への実施といたします。
ご意見ありがとうございます。WGでもご説明いたしましたとおり、「2名」と表記し、実施してまいります。
ご意見ありがとうございます。WGでもご説明いたしましたとおり、オフサイト調査の状況に加え、報道等の評判なども加味しながらヒアリング項目を設定するなど運営詳細を検討し実施してまいりたいと存じます。 ご賛同およびご意見ありがとうございます。例示いただきました、ヒアリングの項目範囲、質問内容等につきましては、3月の定期調査概略のご案内時にご参考となる資料をご提供することを検討してまいります。しかしながら、質問内容は受審代理店毎に応じて個々具体的に設定しますので、ご提供する例示とは異なるものとなる可能性があることはご寛容ください。
ご意見ありがとうございます。WGでもご説明いたしましたとおり、対象募集人選定においてはオフサイト調査の状況や当該代理店の評判などを踏まえ、代理店毎に適切な候補者選定条件を提示のうえ選定いたします。ご提案いただきました選定条件も排除せず、念頭におき必要に応じて実施してまいります。
ご意見ありがとうございます。質問内容等につきましては、3月の定期調査概略のご案内時にご参考となる資料をご提供することを検討してまいります。しかしながら、質問内容は受審代理店毎に応じて個々具体的に設定しますので、ご提供する例示とは異なるものとなる可能性があることはご寛容ください。

照会事項 1.「2025年度業務品質評価運営要領（改定案）の追加案」について

No.	回答者	ご意見	事務局コメント
1	生命保険会社 委員	対応方針・改訂案に賛成。達成項目の中でも、当該代理店が十分に強みを持つ項目、達成したものや見劣りしており対策を講じればより良くなる項目、など調査担当者の率直な気付きを委託元保険会社へ共有いただければ、その目線を加味することにより代理店指導の実効性が高まるものと期待する。	ご意見ありがとうございます。委託元生命保険会社への具体的な情報共有事項については、今後検討してまいります。
2	代理店・消費者団体 等委員	現場からの声を踏まえ回答させていただきます。 ・それが可能となるならば「代理店自己点検ウェブシステム」で代理店に求めている共通自己点検表の入力を評価運営認定代理店は回答不可となるよう改めていただけると大変助かります。 ・生命保険協会の業務品質評価運営の評価対応を受けながら、代理店自己点検ウェブシステムにも同様に対応しなければならいことが二重の報告となり実体的に手間となっております。	ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考とさせていただきます。
3	代理店・消費者団体 等委員	改定案に賛同いたします。	ご賛同ありがとうございます。
4	代理店・消費者団体 等委員	追加された事項について、評価結果を活かした改善に向けた認識を合わせる適切な対応と考えます。	ご賛同ありがとうございます。
5	代理店・消費者団体 等委員	同意します。	ご賛同ありがとうございます。