

代理店業務品質検討ワーキング・グループ（第19回）議事概要

1. 日時

令和7年5月21日（水） 14:30-15:50

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

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

FIC 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 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 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) 2025 年度業務品質調査への申込状況および追加募集の実施について
- (2) 今後の検討 WG、業務品質評価運営等について
- (3) 情報共有：保険業界の直近の動き
- (4) 2025 年度検討 WG 運営

5. 配布資料

- (資料 1) 2025 年度業務品質調査への申込状況および追加募集の実施について
- (資料 2) 今後の検討 WG、業務品質評価運営等について
- (資料 3) 情報共有：保険業界の直近の動き
- (資料 4) 2025 年度検討 WG 運営

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 年度業務品質調査への申込状況および追加募集の実施について
(座長から資料 1 の内容に沿って説明、意見照会)

(委員からの発言なし)

- (2) 今後の検討 WG、業務品質評価運営等について
(座長から資料 2 の内容に沿って説明、意見照会)

(座長)

- 資料 2 (1) に記載の検討 WG へのご意見について、現在隔月で実施している検討 WG の開催頻度・内容・今後の運営等についてご意見を伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- WG 開催にあたり、事前にいくつかの代理店が集まって意見交換を行う小規模意見交換会もあり、自由な発言も出来る環境なので、現在の運営を維持しつつ工夫を加えられればよいと感じている。開催頻度も案件にもよるが、2 か月に 1 度程度でよいのではないかと。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 小規模意見交換会から検討WGへの流れや運営体制に問題はなく、現実的な運営と考えられる。開催頻度も適切であり、これ以上は減らさない方がよいだろう。一方で、検討WGに保険会社が出席しているのであれば、保険会社からの意見や発言もほしいと感じている。

(座長)

- 承知した。本件については、事前に代理店WG委員にお話を伺った際、ほぼ全ての委員から現在の運営にご賛同いただいている。そのため、今年度も従来同様の運営にて進めていきたいと考えている。また、保険会社含め、ご参加いただいている皆さまに多様なご意見を発言いただき、より議論が活性化するよう更なる運営方法の改善を検討する必要があるものと認識した。
- 次に、資料2(2)に記載の業務品質評価運営について、「2025年度の業務品質評価基準」における適切性や強化すべき基準等についてご意見を伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 現行の基準は重要事項を的確に押さえており、内容としては過不足なく適切だと思う。ただし、順に確認していくと類似の設問や記載も見受けられるため、構成や項目の整理・見直しは今後の検討事項とする必要があるのであろう。また、代理店は年々管理体制の強化が求められているが、中には小規模代理店では対応が難しいケースもあるため、その点も考慮した評価基準を設定してもよいのではないかと。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 現行の評価基準は認定代理店として全て必要なものであり維持すべき。緩和の必要はないと考える。一方で、本運営の方向性については検討が必要だと考えている。資料に記載のとおり、現状、初回調査の申込数・認定取得率は年々低下しており、小規模代理店と比較して大規模代理店の認定取得率が高いと認識している。今後も同様のトレンドが続くと思うが、もし小規模代理店も含めて普及率の向上を図りたいのであれば、例えば現行基準とは別に小規模代理店用の評価基準を設けることも、今後の検討事項として考えられるのではないかと。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 現行の基準について大きな見直しの必要性は感じないが、時代や社会状況の変化に応じて基準の一部の見直しは必要だと考える。特に昨今の不適切事案を踏まえると、ガバナンスに関する項目は今後さらに強化されていくべきではないかと。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 今の評価基準は対面募集前提での基準であり、非対面募集を主力とする代理店の基準とは

必ずしも合致しない基準があると感じている。非対面チャネルに対応する基準も新たに検討してほしい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 基準について「法令」や「監督指針」に関する項目は、より強化すべきだろう。また、外形的な評価だけでは実態を伴わない可能性があるため、重要な項目においてはPDCAのうち「C（確認）」および「A（改善）」まで踏み込んだ確認が必要ではないか。不適切な事案が発生した代理店もあることから、重要な項目は書面評価にとどまらず、実態調査を含めた運用を行える体制の構築が必要と考える。

(座長)

- 評価基準の「質」についてはご賛同いただいている一方で、設問の「量」については改めて精査していきたい。具体的には構成や設問の更なる見直しが必要ではないかと受け止めている。また評価基準については、昨今、保険業界で発生している問題や監督指針の改正等も踏まえ、新設設問等の基準改正について検討を行うとともに、設問の統廃合、構成の見直しも検討してまいりたい。
- 次に②「定期調査後の更新調査サイクル」について、例えば現行の運営要領に記載の2年から4年にサイクルを延ばすことに対し、ご意見を伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- まずは定期調査がしっかりとPDCAの実態をチェックできる調査にしていきたい。その前提で、初回の後の定期調査を達成した代理店はそう簡単に態勢整備が劣化することはなく、サイクルを延長しても問題はないだろう。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 今年度、初回の定期調査を実施するにあたり、これまでの調査スケジュールの妥当性や今後の方針が見えてくると考えられるため、それを踏まえて改めて検討してはどうか。そして、規模や特性に応じた基準設定については、今後も継続して検討が必要であると考えます。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 初回・更新・定期調査の運営及びサイクルは、人的リソースやコスト感が不透明な中、手探りで始めたものであり、まずは3年運用してみたというのが実態。そのため、改めて運用等を見直すことに誰も異論はないのではないかと。現状のリソース状況を踏まえたうえで、サイクルの見直しについてはゼロベースで検討してもよいのではないかと。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 定期調査後の更新調査のサイクルを延ばすことに異論はない。ただ、現在の運営を変更するというに加えて、既存制度を活用することも検討いただきたい。例えば、各保険会社が年1回実施を求める共通自己点検制度について、保険会社側が代理店側に対し、より実効性の高いエビデンスの提出方法を求めることを検討いただければ、本運営と合わさって代理店全体の業務品質向上につながると考えている。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 定期調査の後の更新調査は長い期間取ってもよい。代理店としても定期調査の準備には相当の時間と労力を要し、対応するものであり、1度定期調査をクリアすれば3年後改めて定期調査を実施する必要性は薄いと考えている。また、定期調査後の更新調査はチェック項目を絞り、モニタリングするというやり方でも相互の負担は減らせるかと思う。各社によって力を入れている箇所やモニタリングする箇所は違うと考えており、そこをチェックしていけばよいのではないかと。

(座長)

- 定期調査後の更新調査のサイクルを延長するという考え方については、概ねご賛同いただいたと受け止めている。また、サイクルの延長とあわせて運用面での工夫、具体的には重点チェック項目の確認や代理店毎の判断等のご意見を頂戴した。今後、本運営を持続的なものとするためにも、業務品質の維持・向上を前提とし、適切な運用等において、まずは事務局で方針案を作成し、次回以降の検討WGで議論させていただきたい。
- 次に、③調査のあり方について、現在オフサイト調査とオンサイト調査を実施しているが、現在の調査体制や評価基準では不適切事案が捉えきれていないケースがある。そこで、今後の調査のあり方についてご意見を伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 評価申告シートの顧客対応に関する設問は、「規程の整備」「規程に沿った対応」「教育の実施」がそれぞれ個別に問われており、同じ規程を繰り返し提示する構造になっている。規程確認の負荷を軽減し、実態把握に重点を置いた設問構成に見直すことで、より本運営の実効性が高まるのではないかと。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- オフサイト・オンサイト調査の現行の運用に大きな問題はないと考えている。しかし昨今の不適切事案を鑑みると、今後オンサイト調査で経営者だけでなく募集人に対してもヒアリングも行う等、オンサイト調査の運用面に対しては再考の余地があると考えます。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 比較推奨について、紙での記録、サンプルチェックにとどまっており、体裁だけにとどまっている印象である。外形的な調査になっているため、代理店の実態まで踏み込んだ調査体制の構築が必要だと考える。また、保険会社と連携しながら代理店への指導強化を行い、実態を正確に把握できる体制を整えるべきだと考える。

(座長)

- 今年度で4年目を迎える本運営だが、当初想定していなかったような問題や事案が顕在化してきていると認識している。今後さらに本運営の信頼性を向上させていくために、保険業界を取り巻く環境をタイムリーに捉えた評価基準の改正や、より代理店の実態を捉える高い実効性を伴った調査が求められている、と改めて認識した。いただいたご意見を踏まえ、事務局にて方針案を作成し、次回以降の検討WG等で議論させていただきたい。
- 続いて、資料2(3)に記載の保険会社へのご意見・ご要望について、過去の検討WGにおいて、保険会社ごとにデータ連携や契約管理の考え方が統一されていない点が業界課題との指摘があったことを踏まえ、保険会社への意見や要望があれば伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 業務品質評価運営の普及に向けては、保険会社による啓蒙活動の強化が重要であると考えている。特に現場と接点のある営業担当者による積極的な働きかけが有効と感じているため、営業担当者の評価に本運営の寄与度を入れ込むことも検討してはいかかが。業界全体として業務品質向上に取り組む姿勢が求められていることから、代理店・保険会社の双方で協力して進めていくことが望ましいだろう。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 保険会社の営業担当者からのアプローチが事務簡素化等の目先のメリットにとどまっており、本運営の本来の趣旨への理解が十分ではないと感じている。こうした中で、今後は保険会社・代理店・協会の間で本運営の本来の趣旨を再確認・共有していくことが、本運営を持続的に運営していく上で必要になるだろう。

(座長)

- いただいたご意見は本運営の目的や趣旨等の更なる浸透と、多くの代理店の業務品質向上を目指して、各保険会社・部会長会社とも相談の上、引き続き検討していきたい。
- 最後に、資料2(4)に記載のその他本運営に関するご意見・ご要望についてご意見を伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 本運営の目的の一つに、消費者が代理店を選定するにあたって有用となる情報を提供することがあると思うが、現時点では消費者への認知が十分に広がっていないと感じている。当社としても、募集人の採用活動には活用しているものの、消費者へのアプローチは不十分であるため、保険会社と協力して本運営の認知拡大に取り組む必要があると感じている。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 本運営における各種取組みについて、保険会社と代理店が対等な立場で議論を行い、それぞれの意見を反映する進め方は非常に良いと感じている。一方で、近年は法令改正や不祥事対応等の突発的な対応が増加しており、迅速な対応が求められていることも考慮すると、生保協会による強制力のある運営も一定必要ではないか。

(座長)

- 消費者への認知度向上については昨年度から開催しているニンダイチャンネルのなかでテーマとして取り上げ、情報交換いただいている。認定代理店同士の交流の場としても非常に好評をいただいているため、今年度も実施したいと考えている。引き続き、更なる認知向上施策についても検討していく。
- これまでの4つのテーマについて、その他ご意見があれば頂戴したい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 保険会社と代理店の間で、現在担当している契約の情報がデータとして明確に共有されていないことが課題となっていると考えている。特にアフターフォローの実施時には誤った対応につながる可能性がある。共通インフラがない現状を踏まえ、契約データの授受や共有のあり方について、保険会社側での検討を求めたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 認定代理店であることを店頭で積極的に掲示している代理店の取組みを見て、消費者への信頼感や認知向上につながると強く感じた。自社でも同様に、認定代理店であることの価値をお客さまに伝える工夫が必要だと考えるようになった。

(座長)

- 各代理店の工夫については、是非ニンダイチャンネルなどの場で情報共有をお願いしたい。本日いただいたご意見やご要望は、今年度の検討WGの議題として引き続き検討していく。

(3) 情報共有：保険業界の直近の動き

(生命保険会社代表として業務企画部会長から資料3の内容について報告)

(業務企画部会長)

- ご報告前に、本日の意見はいずれも顧客視点に立った前向きな内容であり、特に保険会社による啓蒙の重要性や、代理店との協力の必要性については重要な視点と認識している。あわせて、保険会社の意見をより反映すべきとの意見についても、業務品質評価運営をより良くしていくという観点で、双方向の議論を進める意義があると受け止めているため、今後事務局において運営面での工夫を期待したい。

(業務企画部会長)

- 本日は、法人保険における「保険本来の趣旨を逸脱するような募集活動」(以下、趣旨逸脱募集)について生命保険会社の取組みを共有・紹介させていただく。趣旨逸脱募集については、短期の中途解約を前提とするなど、経済的保障を行うことにより個人生活や企業経営の安定を支えるという保険本来の趣旨を逸脱する行為であり、公共性を有する我々保険業の意義を阻害する行為であるため、生命保険会社・代理店ともに行ってはならない行為である。そうした観点から、代理店業務品質評価運営においても、「保険本来の趣旨を逸脱するような募集行為が厳禁であることを代理店内の規程で明文化・従業員に周知徹底していること(2025年度基準 N022-2-6)」、「法人向け保険商品にかかる顧客向けの注意喚起事項を説明する態勢を整備していること(2025年度基準 N027-1. N27-2)」等、評価基準の項目としている。協会では、自主ガイドラインに基づく体制整備や注意喚起を進める中で、各社のPDCAを後押しする観点から、払済や名義変更を活用するなどした趣旨逸脱の懸念事例を業界全体で共有している。これらの内容は金融庁にも適宜報告を行い、ご助言をいただきながら取組みを実施している。今年度からは、保険会社の取組み状況を把握・共有するためのアンケートを実施し、強化された施策や新たな取組みを業界全体で共有することで、全体の底上げを図っている。具体例としては、商品開発から募集までの各工程において自社商品のリスクを洗い出し事後のモニタリング結果を経営層に報告しながらPDCAを回している事例などがあり、こうした事例の共有による波及効果を期待している。適切な募集環境の実現には、生命保険会社だけでなく、実際に募集を担う代理店の協力が不可欠である。代理店には保険会社の取組みを理解したうえで、募集体制の構築に引き続き協力をお願いしたい。また、保険会社としても主体的に取り組むべき事項であると認識しており、今後は募集の適切性をテーマに現場での対話を積極的に行っていきたい。

(金融庁)

- 保険本来の趣旨を逸脱するような保険募集等についてコメントさせていただく。金融庁においては、2019年2月の国税庁による法人税基本通達の改正に係る保険業界への周知以降、累次にわたり保険本来の趣旨を逸脱するような募集活動を行わないよう注意喚起を行っているほか、2019年10月には、「保険会社向けの総合的な監督指針」の一部を改正し、法人向け保険商品の設計上の留意点として、「保険本来の趣旨を逸脱するような募集活動につな

がる商品内容となっていないか」という観点を明確化し、節税（課税の繰り延べ）を訴求した商品開発を含め、そうした募集活動を防止するための指針を示している。2022年度のモニタリングにおいては、各生命保険会社で、自社における販売実態を踏まえて、保険本来の趣旨を逸脱した保険募集等を防止する観点から、注意喚起やモニタリング等の取組みの継続又は強化を行っていることが確認された。一方で、保険本来の趣旨を逸脱するような募集活動を防止するための商品開発及び募集管理について、業務運営態勢上の問題が認められ、自主的な改善が十分には期待できない保険会社に対し、保険業法に基づく所要の行政対応を行ったところである。先ほど、業務企画部会長会社から、生命保険会社の取組みとして、各社における態勢整備・注意喚起等の対応に加えて、保険会社間で払済や名義変更を活用するなどした「保険本来の趣旨を逸脱していることが懸念される事例」の共有を行なっている取組みの紹介があった。加えて、生命保険協会においてアンケートを実施し、保険本来の趣旨を逸脱する懸念事例が共有されたことを踏まえ、各社が商品開発から募集までの各工程における自社商品のリスクを洗い出し、事後モニタリングを経営層に報告するなどの取組みが業界内で共有されていることを紹介いただいた。保険会社個社がそれぞれ懸念される事例を把握しそれぞれ対応するだけでなく、業界を挙げて保険会社間で共有・連携することで、懸念事例の捕捉ならびに各社の取組み・対応が強化されていくといった有機的な仕組みが作られたことは、非常に意義のあることだと思っている。なお、当庁としても共有いただいた懸念事例については、今後のモニタリングにおいて活用させていただく所存である。これらの取組みは、保険契約者等の保護や保険市場の健全性に資するものであり、ぜひ今後も継続いただきたく、宜しく願います。

（４） 2025年度検討WG運営

（事務局から資料４に沿って説明、意見照会）

（委員からの発言なし）

以上