

代理店業務品質検討ワーキング・グループ（第 21 回）議事概要

1. 日時

令和 7 年 9 月 17 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

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

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 11 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 35 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) 2026年度：業務品質評価基準の見直しの方向性について
- (2) 2026年度：業務品質評価運営の変更点について
- (3) 2026年度：新規検討項目について
- (4) 2026年度：業務規程・運営要領の変更について

5. 配布資料

- (資料1) 2026年度：業務品質評価基準の見直しの方向性について
- (資料2) 2026年度：業務品質評価運営の変更点について
- (資料3) 2026年度：新規検討項目について
- (資料4) 2026年度：業務規程・運営要領の変更について
- (別紙1) 申込書兼同意書
- (別紙2) 定期[更新]調査申込書兼同意書
- (別紙3) 第20回検討WG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) 2026年度：業務品質評価基準の見直しの方向性について

(座長から資料1の内容に沿って説明、意見照会)

(座長)

○ 資料1に記載の4つの視点を踏まえ、具体的に「どのように評価基準を強化すべきか」や「どのような達成条件があれば、実際の運用が適切に実施されているかをより的確に把握できるのか」等のご意見も伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

● 外部環境は大きく変化しており、我々が「これをやったから大丈夫」と判断しても、その後の状況に応じて更なる対応が求められる可能性がある。そのため、現在のルールを一度設定したからといって固定的に運用するのではなく、本運営の趣旨に則り、その都度見直し・改善を図っていくことが望ましいのではないか。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

● 提出いただくサンプル資料は数件ではなく、数十件程度提出いただくことで、より実態把握

が可能となるのではないか。また、提出件数が増えても全部を細かく見ることは多大な業務負荷につながるため、その中で「気になる」事例に絞って深掘りしていくべき。また、現状のサンプル確認は代理店が恣意的に提出資料を選定できる状態だが、代理店側が選ぶ以上は、サンプルとして問題のないものを選ぶのが通常のアクションであると思われる。従つて事務局が提出資料のランダム抽出を行い、提出いただく形が適切なやり方ではないか。これらの対応は代理店側にとって大きな負荷増につながらない割には効果が大きく、今起きている課題への解消につながると考えられる。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- より代理店の実態を踏まえた調査を行うには、募集状況いわゆる募集人の状況を確認するだけではなく、代理店として行う募集態勢整備や募集プロセス全体の整備、商品選定等について、代理店ごとの規模や特性・方針を踏まえつつ、俯瞰的に確認できるような視点を持つことが望ましいのではないか。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 現状の評価基準は規定整備に関する設問が、細分化されすぎているため、調査において過大な負荷が生じているのではないかと考えている。一方で、態勢整備に関する設問は、形式的となっており、実効性の確認においては改善の余地があるのではないかと感じる。他委員からも意見があったとおり、契約台帳を一定程度提出させ、その中から任意にピックアップした契約を確認するなど、実効性を担保できる調査方法への改善が必要ではないか。こうした改善が図られれば、特に中小代理店においては募集人が少ない分、実効性の担保が容易であることから、制度の見直しを通じて受審が促進され、結果として実際に適切な運用がなされている代理店が選別される仕組みへと発展していくことが期待される。

(座長)

- 外部環境の変化を踏まえた柔軟な対応や、サンプル提出方法の改善、調査対象範囲の拡充、設問構造の見直し等、いずれも当運営の改善において有意義なご指摘であると受け止めている。いただいたご意見を踏まえつつ、実効性のある調査・評価につながるよう、今後更なる運営改善を検討していきたい。

(2) 2026年度：業務品質評価運営の変更点について

(座長から資料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)

- 申込書兼同意書を改正することで、同意取得後に疑わしい事象が発生した場合に調査を行い、同意に反していると判断できた場合には認定取消しまで至る仕組みができたことはありがたい。しかし、実際に疑わしい事例があった場合にどう実態を把握していくか等、より

具体的な運用を今後、検討していかないと、同意を得ていてもすり抜けられてしまう懸念があるのではないか。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 便宜供与や出向者の問題はあくまで比較推奨を歪める要因の一つであると認識している。当運営において重要なのは、顧客本位の業務運営の観点から「お客さまに対して比較推奨が適切に行われているか、否か」であり、協会としても比較推奨の確認に重点を置くべきである。申込書兼同意書における宣誓項目の追加対応は一定の方策ではあるものの、宣誓後に事象が発生する可能性は残る。そのため未然防止の観点からも、「消費者に対し正確かつ適切な情報が提示されているか」という視点で調査を行うことが適切であると考える。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 実際には仕組みが整った後にその実効性をいかに確保するかが重要となる。また、エビデンスの収集については捜査権限がない当運営において限界があると思うが、より踏み込んだ対応が可能となればより実効性のある調査が可能になると考える。制度の枠組みが整った後には、引き続き、実効性の確保という最も難しい課題が残るが、そこは知恵を出し合いながら対応を進めてきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 調査は何でもかんでも深掘りすれば良いというものではないが、見るべき部分や重点確認項目については、オンサイトで確実に確認していくことが重要である。実効性をどこまで確認できるかという意味でも、お示しいただいた来年度のオンサイト強化の方向性は有効かつ適切な取り組みであると感じる。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 経営層や募集人へのアプローチについては、模範的な回答が想定される経営層へのヒアリングよりも、日々、直接お客さまに接している募集人へのヒアリングの方が有益な回答を得られるのではないか。事務局の担当者の中には、乗合代理店の検査やチェックの経験を有する方もいると思料する。そうした方であればヒアリングの勘所を把握しているのではないか。経営層へのヒアリングはもちろん重要であるが、募集人へのヒアリングを適切に行うことで、より実効性の高い調査につながるのではないかと考える。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 重点確認項目の募集人へのヒアリングにおいては、募集人の受け止め方次第で回答が左右される可能性がある。尋問のような形になると募集人が委縮して十分に答えられず、会社から受けているオペレーション等について適切に説明できなくなる可能性もあるため、調査を行う上では、コミュニケーションの在り方がまず重要になるのではないか。円滑なコミュ

ニケーションを図りながらヒアリングを実施することにより、代理店の募集人教育面も含めた実態をより深い部分まで確認できると思料する。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 重点確認項目のヒアリングを実施することは、実態確認を強化するうえで有効であると思うが、どのようにヒアリングしていくかを今後検討していく必要があると考えている。また、ヒアリングによって把握された代理店の実態から課題が見えてくる場合には、その内容に応じた「レベル感」を判断することが重要である。すなわち、協会として注意喚起を行うレベルにとどまるのか、あるいはフィデューシャリー・デューティー (FD) の観点から代理店経営層にも関与を求める必要のあるレベルなのかを見極める必要があるのではないか。いずれにしても、今後のヒアリングにあたっては、こうした想定を踏まえた運営を行うことが、本質的かつ必要不可欠な運営にしていくために必要となるのではないか。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 協会側が十分な情報を持たないまま調査を行っても、効果は限定的であるため、調査に先立ち保険会社に照会し、該当代理店に関する情報を収集したうえで調査を行うというやり方も考えられるのではないか。その際には、営業担当者だけでなく監査部門等とも連携し、保険会社とのコミュニケーションを図りながら調査を進めることが有効ではないか。

(座長)

- 申込書兼同意書の改正は、認定の終了や取消しまでの仕組みが整ったことに一定の意義がある一方で、実際の疑わしい事象をどのように把握していくか、今後の具体的な運用設計が重要であるとのご指摘をいただいた。この点については、今般の行政処分も踏まえ、単に同意をいただくだけでなく、実効性が担保された運用となるよう、引き続き、検討を進めてていきたい。また、比較推奨の適切性を「顧客本位」の観点から重点的に確認すべき等の趣旨のご意見もいただいた。当運営は、消費者にとって理想的な生命保険乗合代理店の取組みを評価する制度であることから、今後も顧客本位の視点を一層重視した運営となるよう検討を進めていく。代理店の実態把握に関しては、オンサイト強化や重点確認項目のヒアリングが有効である一方、ヒアリングの方法やコミュニケーションの在り方に十分留意し、募集人が委縮せず実態を説明できる環境を整える必要があるとのご意見を頂戴したが、この点も調査運営の工夫に反映していきたい。調査前に保険会社と情報共有を行うことの有効性についてもご指摘いただいたが、制度の実効性を高める観点から、こうした取組みも今後検討課題として位置づけてまいりたい。本日いただいたご意見を踏まえ、調査運用のさらなる強化に向けて引き続き検討をすすめる。

(3) 2026年度：新規検討項目について

(座長から資料3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)

- 分野別達成制度は非常にありがたい取り組み。体制整備を一度で完結させるのは難しい面もあるが、段階的に「まずここから」というステップを踏める点は、代理店にとってとても有意義だと思う。今後、認定代理店の裾野を広げていくうえでも非常にいい制度ではないか。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 分野別達成制度は、中小代理店にとっても良い制度となるのではないか。「顧客対応」と「アフターフォロー」の2項目に絞っていただいている点も妥当であると思料する。トライアル募集についてはお声掛けをしている最中である。引き続き、範囲を広くしながら声掛けを進めていきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 分野別達成制度について、どれだけエントリーが増えるのかは未知数であるが、受審のハードルを下げることによって、少しでもエントリーが増えるのであれば良い取り組みであると思料する。認定マークについては、星の数で継続年数がわかるようにする等の工夫を行えば、代理店のモチベーションにつながり、消費者にとってもわかりやすいものになるのではないか

(座長)

- 分野別達成制度については、段階的に取り組める仕組みである点が代理店にとって有意義であり、特に中小代理店にとっても受審を後押しする制度になるとのご意見を頂戴した。態勢整備を一度に完結させるのは難しい代理店も多い中で、「まず顧客対応やアフターフォローから取り組む」といったステップを踏めることは、受審のハードルを下げ、認定代理店の裾野拡大にもつながるとご評価いただいたものと考えている。トライアルについては、引き続き、一般社団法人保険乗合代理店協会様、一般社団法人保険健全化推進機構 結心会様にご協力いただきながら、27年度の制度運用開始に向けて、制度の有効性をしっかりと検証していきたい。また、認定継続代理店の評価・公表に関しては、認定マークに継続年数を反映させるなど、消費者にとっても一目でわかりやすくなる工夫が有効であるとのご意見をいただいた。代理店の取組みを適切に評価し、消費者に安心感を与える観点からも、継続年数や取組み状況を視覚的に表現する工夫は意義があると認識している。こうした工夫を取り入れることで、認定代理店の信頼性が一層高まり、制度全体の価値向上にもつながるもの

と考えているため、いただいたご意見は、今後の制度設計を進めるうえでの参考とさせていただく。

(4) 2026年度：業務規程・運営要領の変更について
(座長から資料4に沿って説明、意見照会)

(委員からの発言なし)

以上