

代理店業務品質検討ワーキング・グループ（第22回）議事概要

1. 日時

令和7年11月19日（水） 14:30-16:00

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]

一般社団法人保険乗合代理店協会

[社団法人 1 団体]

生命保険協会会員会社

[生命保険会社 36 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年度に向けた業務品質評価運営の検討項目等について
- (2) 業務品質評価運営の見直し(案)について
- (3) 2026年度業務品質評価基準見直し(案)について
- (4) 2026年度運営に関する認定代理店等への周知・徹底について
- (5) 新規検討項目「分野別達成制度」について
- (6) 業務品質評価運営要領の見直しについて
- (7) 今後の運営等に関する連絡について

5. 配布資料

- (資料1) 2026年度に向けた業務品質評価運営の検討項目等について
- (資料2) 業務品質評価運営の見直し(案)について
- (資料3) 2026年度業務品質評価基準見直し(案)について
- (資料4) 2026年度運営に関する認定代理店等への周知・徹底について
- (資料5) 新規検討項目「分野別達成制度」について
- (資料6) 業務品質評価運営要領の見直しについて
- (資料7) 今後の運営等に関する連絡について
- (別紙1) 2026年度「重点確認項目」案
- (別紙2) 2026年度業務品質評価基準案_新旧対比表

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年度に向けた業務品質評価運営の検討項目等について

(座長から資料1の内容に沿って説明)

(2) 業務品質評価運営の見直し(案)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)

- 運営の見直し全般について非常に厳格な調査運営になるという認識。これまでペーパーベースで表面的にクリアしていた部分についても、実態にまで踏み込むことで、より代理店の実態に即した調査や評価が可能になると思料。法改正に伴うタイムリーかつ重要な領域にも踏み込んでいるため、ぜひご提示いただいた内容で推進していただきたい。また、今回の見直しにより、認定継続代理店であっても、実態が伴っていなければ不合格となる可能性が十分に

ある。その点は、既に認定を受けている代理店に対しても有効な牽制になり、我々が一層、健全化していくために必要な見直しになっていると思料。

(座長)

- 今回の見直しによって、より代理店の実態に即した調査・評価につながると考えている。ご指摘の通り、態勢整備の実態が新たな基準や達成条件に沿わなければ認定継続にならないことも起き得ると考える。代理店の内部管理体制の一層の充実につながるよう、引き続き運営の高度化に取り組んでいきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 運営について非常に厳格化された印象を受ける。一方で、受審代理店には従来以上の負荷が生じることは明らかであり、実際に代理店がどこまで対応できるかが重要なポイントになると思料。新たな運営を進めていく中で、実務上の課題や疑問は生じられると思われるが、現時点で本運営方針が示されている以上、代理店としても足並みをそろえて取り組んでいく方向が望ましい。

(座長)

- ご指摘のとおり、受審される代理店がどこまで対応可能かという点は、本制度を円滑に運営していくうえで極めて重要な論点であると認識している。実務上の課題や疑問が生じることは想定されるため、来年度調査開始前に協会として必要な情報を適宜発信していきたい。また、調査受審の場面においても、代理店と十分にコミュニケーションを図り、課題や疑問の解消に努めていく所存である。今後新たに具体的な課題が顕在化した場合にも、適宜、WG 委員等のお声を伺いながら、丁寧に検討していきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 評価基準の内容が年々複雑化し、難易度も上がってきていると感じる。今後さらに高度化が進む中で、代理店側では担当者の異動や退職により、社内での共有や引継ぎがゼロベースからの対応となるケースも多い。そのため、経営層も含めてより理解しやすい資料があると対応しやすいと思料。是非、検討いただきたい。

(座長)

- 協会としても、受審代理店の担当者間での共有や引継ぎがゼロベースからの対応となるケースが多いことについて、ニンダイチャンネル等を通じて意見をいただいていると認識している。今後、経営層の関与も求めていく中で、いただいたご意見を踏まえ、補足資料の作成等、対応方法について検討させていただく。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 監督指針改正や行政処分等を踏まえ、今後はより一層代理店に求められる水準が高まっていくものと認識している。その意味でも、本制度は代理店として「目指すべき代理店像」の一つのベンチマークになっていくと思料。そのうえで、新たに設けられる「定量的視点」という考え方について、「何%」「何件」といった具体的な数値をガイドラインに設ける予定はあるのか。

(座長)

- 「定量的視点」について、具体的な数値を一律に設定すると、代理店の規模により同じ割合でも件数や水準感が大きく異なるため、明確に「何%」「何件」といった基準を定める予定は現時点では想定していない。調査においては、代理店の規模や特性等、実態に応じて調査員が適切な水準を個別に判断することで検討を進めたい。なお、高齢者契約や特定保険契約等、特に課題が想定される領域については、調査の視点を例示する形でガイドラインに明記させていただく予定である。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 「経営陣の関与」と記載があるが、ここでいう「経営陣」とは具体的に誰を指すのか。各部門における執行役員等を想定しているのか、それとも部門全体を統括する代表取締役等の関与まで求めているのか。代理店の規模・特性によって解釈は様々だと思うが、協会としての見解をご教示いただきたい。

(座長)

- 保険募集事業に関する最終的な責任者である取締役や執行役員等を想定している。中小規模の代理店であれば、代表取締役自らが保険募集事業に関与している事も多いが、規模が大きい代理店は部門別・事業別の経営が行われ、取締役や執行役員等が保険募集事業を管轄していることも想定されることから「経営陣」との表現を用いている。

(座長)

- 本日お示しした案に対し、各委員より概ねご賛同を頂いたものと認識している。頂戴したご意見を踏まえ、引き続き検討していく。

(3) 2026年度業務品質評価基準見直し(案)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)

- 現時点で出向者を受け入れている代理店も一定数存在すると思う。また、今後、保険代理店と保険会社との間で提携等の協議が進む中で、新たに出向者の受け入れが企画・実現さ

れるケースも少なくないと思料。調査は数年単位のスパンで実施されるため、調査開始時点で出向者がいなくても、半年後に出向者が発生することは十分にあり得る。そのため、現時点で出向者を受け入れていない代理店に対しても、「将来的に出向が発生した際の取扱い」等を定める規程を求めてもよいのではないかと。「当社は出向を受け入れない」といった明確な規程が存在しない場合には、一定の制限や対応方針を規程に求めることも検討に値すると思料。

(座長)

- ご指摘のとおり、認定取得後に新たに出向者が発生する可能性は十分に考えられる。その点を踏まえると、現時点で出向者がいない代理店においても、将来的な出向発生時の取扱方針を確認することは必要であると思料。今後ガイドライン・達成条件を作成していく中で、記載を検討させていただく。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 今般の基準の見直しにおいて、生命保険協会が運営している制度であることから「募集の健全性」に焦点が当たりがちだが、社保潜脱、再委託潜脱等、代理店自体が健全な環境にあるかという視点にて新たな基準等を取り上げていただいた点は、極めて評価できる。
- 特に社保潜脱や再委託潜脱については、業界全体として残念な実態があり、社会保険料を意図的に下げていると懸念される経営者が一定数存在することは事実。しかし当該行為が明確に「不適切である」と示される事案が十分になく、実態の把握が難しい状況。仮に認定代理店において不正事案が発生し、その内容が社会的に報じられるような事態となれば、当制度そのものの信頼を著しく損なうおそれがある。よって、どこまで踏み込めるかはわからないが、可能な限り踏み込んだ調査をお願いしたい。

(座長)

- 社保潜脱や再委託潜脱等の問題は業界全体で看過できない実態があると認識している。来年度より、同意書において宣誓をいただくことで一定の牽制効果を図っていくことに加えて、今回の評価基準においても改正・新設項目を盛り込み、対応していく予定である。また、ご指摘のとおり、実効性のある確認をどこまで行えるかが極めて重要である。募集人の報酬明細等の確認を含め、可能な範囲で踏み込んだ調査が実施できるよう、外部の知見等も参考にさせていただきながら、検討を進めていきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 制度運営が厳格化していく中で、認定水準が維持できる代理店とそうでない代理店が出てくるのではないかと。また、現在、認定を取得していない代理店が認定取得できるよう、一定の誘導や一部制度の緩和等の検討が必要ではないかと。制度運営の厳格化が目的となり、本来の目的である「業界全体の業務品質の向上」が達成できなくなる懸念があるなか、「態勢

整備がしっかりした代理店を全国に波及させる」という目的が損なわれかねないため、一層の工夫を検討していただきたい。

(座長)

- 代理店全体の業務品質の水準を引き上げられるような支援や誘導策を講じることは、制度本来の目的である「適切な態勢整備の全国的な波及」を図る上でも極めて重要であると認識している。評価基準・達成条件の緩和ではないが、「資料5」に記載の分野別達成制度もその支援策に該当するかと思料。運営の強化や厳格化のみが先行し、結果として制度の実効性が損なわれることのないよう、支援策や工夫等について、引き続き検討していきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 監督指針に沿って、かなり練ってこられたなという印象。便宜供与や出向に関する規程は現時点で未整備のため、今後はそのような規程の整備も進めていく必要があると感じた。
- 認定代理店に対しては更新・定期調査等が実施されているが、認定代理店ではない全国の代理店に対しても、業務品質の高度化は目指されるべき事項であると思料。一定の指導や確認が行えるような仕組みが整備されると望ましいのではないかと。

(座長)

- 認定代理店以外の代理店に対する指導・確認の仕組みについて、業界全体の業務品質向上に資する観点から必要と認識している。全国の代理店に対する取組みとして、現状の仕組みとしては募集代理店共通自己点検や保険会社による監査等が考えられるが、引き続き、各保険会社や検討WG委員のご意見を伺いながら、どのような対応が可能であるか検討させていただく。

(座長)

- お示した案に対し、各委員より概ねご賛同を頂いたものと認識している。頂戴したご意見を踏まえ、達成条件等の詳細を引き続き検討させていただく。

(4) 2026年度運営に関する認定代理店等への周知・徹底について

(座長から資料4の内容に沿って説明)

(5) 新規検討項目「分野別達成制度」について

(座長から資料5の内容に沿って説明)

(6) 業務品質評価運営要領の見直しについて

(座長から資料6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)

- これまで比較的属人的に引き継ぎながら、担当者が資料を収集・整理して対応してきた。情報が一つにまとめられ、見やすくなることは非常にありがたい。今後の運営を進めていくうえでも有効であり、良い取組みだと思料。

(座長)

- 引き続き、代理店のみなさまにとって理解しやすく実務上も活用しやすい運営要領となるよう、今後も継続的に改善に取り組ませていただく。

(7) 今後の運営等に関する連絡について

(座長から資料7の内容に沿って説明)

(座長)

- 本日示した内容全体を通じて、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)

- 認定証授与式に定期調査を経て認定継続となった代理店もお呼びいただけるとのことだが、初年度からご一緒している代理店はコロナ禍以降お会いできていない代理店も多い。認定証授与式において、この機会に直接お会いできることは、非常に良い機会であると思料。併せて意見交換の場等も設定いただけるとありがたい。

(座長)

- 検討段階ではあるが、認定証授与式終了後には、認定代理店同士で気軽に情報交換や名刺交換をしていただける、簡易な交流の場も設けたいと考えている。こうした機会を通じて、今後何かお困りごと等があった場合には、連絡を取り合って相談できるような関係構築につながれば良いと思料。引き続き詳細の検討を進めていく。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 制度の厳格化が進む一方で、代理店側の負荷がかなり増える状況が懸念される。そのため、今後、新規に認定取得を目指す代理店においても、本制度の負荷に耐えられるかどうか懸念がある。そのため、本制度をより広く社会に浸透させ、認定取得のメリットを明確かつ実感可能な形で示していただきたい。また、認定代理店が高い評価基準を満たすために多大な努力をしていることを、生命保険協会から保険会社各社にも発信するとともに保険会社への情報連携も強化していただきたい。

(座長)

- ご指摘のとおり、制度の厳格化が進む中で、代理店側の態勢整備等の負担が増大することへの懸念は、真摯に受け止めている。現在、設問の統廃合や整理等により、調査受審時の負担軽減に取り組んでおり、引き続き改善を進めてまいりたい。また、認定代理店であることのメリットについても、消費者および代理店向けにより明確かつ実感いただける形で伝わるよう検討していくとともに、認知度向上策について検討WG委員からのご意見も伺いながら、具体策の検討・実施を進めていきたい。併せて、認定代理店が高い評価基準を満たすために日々多大な努力を重ねている点についても、部会長会社との打合せの場等を通じ、当会として適切にお伝えしていく。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 今般のご提示いただいた運営見直し全般について、顧客本位の業務運営の観点から、業務品質をいかに向上させていくかという点に踏み込んだ、極めて中身の濃い改定であると認識している。引き続き連携しながら、業界全体の品質向上に向けて協力していきたい。

(座長)

- 今後も検討WG委員として、幅広いご意見を賜りながら、業界全体の品質向上に向けて引き続きご協力をお願いしたい。

以上