

代理店業務品質検討ワーキング・グループ（第 25 回）議事概要

1. 日時

令和 8 年 3 月 18 日（水） 14:30-16:05

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]

一般社団法人保険乗合代理店協会

一般社団法人保険健全化推進機構 結心会

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 38 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 年度業務品質調査の結果および振り返りについて
- (2) 2026 年度：業務品質評価運営について
- (3) 2026 年度業務品質評価基準の考え方等について
- (4) 諸施策について
- (5) 今後の検討 WG 運営等に関する連絡について

5. 配布資料

- (資料 1) 2025 年度業務品質調査の結果および振り返りについて
- (資料 2) 2026 年度：業務品質評価運営について
- (資料 3) 2026 年度業務品質評価基準の考え方等について
- (資料 4) 諸施策について
- (資料 5) 今後の検討 WG 運営等に関する連絡について
- 【別紙 1】 初回代理店アンケート
- 【別紙 2】 代理店アンケート
- 【別紙 3】 第 2 弾評価基準案と達成条件の考え方・方向性 (案)
- 【別紙 4】 2026 年度代理店業務品質検討ワーキング・グループ委員

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 年度業務品質調査の結果および振り返りについて
(座長から資料 1 の内容に沿って説明)

- (2) 2026 年度：業務品質評価運営について
(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)

- 「認定代理店等からの保険会社に対する意見収集」の取組みについて賛同する。代理店は普段から、保険会社に対して個別に意見を伝えているが、これらを集約し、多くの代理店の共通意見として示すことで、より実効性のあるフィードバックが可能になり、効果的な運用につながると考える。そのため、今後、「協会側がどのように意見を収集し、それをどのように取りまとめて保険会社へ伝えるのか」、「フィードバック方法についても、認定代理店のみを対象とするのか、全代理店を対象とするのか」等について、もう少し具体的に検討していただきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 代理店の意見を聞く場を設けていただけることは、代理店の立場からすると非常にありがたいものと受け止めている。一方で、代理店からの意見・要望を、保険会社内のどの部署・どの担当者が受け止め、関連部署に連携し、個別具体的な回答が示される体制となっているのか等、保険会社内の対応フローが十分に確立されていない場合、形式的な仕組みにとどまってしまう懸念がある。認定代理店 124 社から意見・要望が寄せられることを踏まえると、一定のボリュームが想定される。そのため、各保険会社における受け止め体制や対応の在り方について、あらかじめ整理いただいた方が実効的な取組みになるのではないかと。また、フィードバック方法については、どのような質問が寄せられ、どのような回答がなされたのかについて、個社名を出さない形で Q&A 形式に整理し、パブリックコメントのように一覧化して共有する方法も考えられるのではないかと。

(座長)

- 「認定代理店等からの保険会社に対する意見収集」の取組みについて、概ね賛同いただけたという認識。そのうえで、代理店から収集した意見・要望を、どの範囲まで共有するのか、またどのように公表・共有するのか、について事前に整理する必要があるというご指摘であったと理解している。加えて、代理店からの意見・要望を、保険会社側でどの部署・どの担当者が受け止め、関係部署と連携しながら具体的な対応につなげていくのかといった、保険会社側の意見・要望に対する対応体制の重要性についてもご指摘をいただいた。当会としては、まず代理店からの意見・要望を整理したうえで、保険会社ごとを一覧として取りまとめ、各保険会社へフィードバックすることを想定している。そのうえで、代理店名の取扱いや他社への共有範囲、対応状況の確認方法等については、今後、部会長会社等と相談しながら、実効性のある運用となるよう、引き続き検討していく。併せて、ご示唆いただいた、個社名を出さない形での Q&A 形式による整理・共有についても、今後の運用を検討する際の参考とさせていただく。

(3) 2026 年度業務品質評価基準の考え方等について

(座長から資料 3 の内容に沿って説明)

(座長)

- 資料 3. 項番 2 に記載の事項について、ご意見を伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 弊社においても、過去に一定数の不適切事案が発生しており、内部での情報収集や内部通報制度の整備を進めてきた経緯がある。実際に、顧客対応をきっかけとして調査を進める中で、金銭搾取等の事案が明らかになるケースもあり、対応に苦慮した経験も踏まえ、報告体制や体制整備の重要性を認識している。今回の取組みにより、苦情等を起点として情報を収集しやすく、適切に報告がなされる体制が構築されれば、小規模の代理店を含め、不適切事案の予防や未然防止につながるものと考えている。そのため、保険会社からの助言等も含め、本

運用が実効性のある体制構築につながることを期待したい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 不正や不適切事案は、募集時の手続における把握が難しいため、加入後に継続して確認していくことが重要ではないか。代理店によっては、全てのお客さまに対し「募集人から保険手続以外の話をされなかったか」といった通知やアンケートを定期的実施しているところもある。また、代理店だけでなく保険会社も併せて同様な対応していくことで、より網羅的な確認が可能となり、不正や不適切事案の減少にもつながるのではないか。

(座長)

- 不適切事案への対応について、体制整備にとどまらず実効性のある運用を実現することの重要性や、社内部署による対応や内部通報制度の活用、さらには、加入後も含めた継続的な確認の必要性について、それぞれ貴重なご示唆をいただいた。不適切事案の発覚の発端としては、お客さまからの苦情や申し出がきっかけとなるケースが多いと考えており、当社としては、設問 No. 65 および設問 No. 168 を通じて、不適切事案への対応体制や苦情管理の仕組みが整備されているか、についてヒアリングを通じて、確認していくことを考えている。一方で、ご指摘の通り、体制が整備されているだけでは十分とは言えず、実際にそれがどう機能しているか、どう運用されているか、が重要である。そのため、まずは来年度の調査ではヒアリングを通じて、各代理店の取組み状況を丁寧に確認し、その状況を踏まえて、2027年度以降の評価基準・達成条件の見直しに向けた検討を進めてまいりたい。

(座長)

- 次に資料 3. 項番 3 に記載の事項について、ご意見を伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 役職員の評価体系に関する基準、達成条件案は、中間管理職の報酬体系が募集人の売上に比例していることが、成績の良い募集人に対して適切に指導しづらいといった実情も踏まえ、代理店として適切な対応を求める趣旨で設けられているものと受け止めている。先週、外部の関係者とミーティングを実施したが、本事案の原因として売上至上主義やその増長、ガバナンスが機能していないこと等があげられており、代理店のガバナンスが問われる局面にあると感じた。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 一般的に「訪問型のフルコミッションかつ事業所得扱いの募集人」がコンプライアンス上の問題をはらんでいるのではないかと指摘されている。一方、最低賃金に抵触しながらも、退職とにならないような過程で、不正に至るリスクが高まる可能性もあると考えている。訪問型代理店においては、会社が過度なプレッシャーや厳格なノルマを課すというよりも、各運用において比較的緩やかな運営形態を取っているケースも多い。そのため、不正リスクについ

ても、一概に会社のノルマ達成のために生じるものとは限らず、売上に比して経費負担が大きいケースや、長年にわたり顧客との信頼関係を築く中、その関係性が表面化しにくい構造上で不適切行為が行われる事例も存在しているのが実態である。こうした点を踏まえると、ヒアリング等を行う際には、画一的な前提で対象者を抽出するのではなく、各代理店の実態に即したリスクを考慮したうえで進めることが重要であると考え。また、代理店における職業倫理の浸透状況や管理・監督体制がどのように機能しているかについても重視して確認していくことが適切ではないか。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 実際の調査においては、今般、案として示された達成条件を基にPDCAが適切に回っているかについて、経営陣への確認も含め、状況確認をしていくことになるのではないかと。販売状況、比較推奨、苦情の受付状況等、様々な指標があると思うが、そのあたりを俯瞰的に見た上で、評価制度の妥当性や、原因が評価制度にあるのか否かを確認していただくだけでも有意義であると考えている。

(座長)

- 評価・報酬体系において、保険募集人だけでなく、中間管理職も保険募集人の売上に比例している場合は、管理職による保険募集人の管理・監督に影響を及ぼしうることや、売上至上主義の助長、ガバナンスの機能不全といった、代理店としての管理体制が改めて問われている状況であると、理解した。また、不適切事案の要因について、会社からの業績プレッシャーが直接の原因となるケースばかりではなく、比較的、保険募集人の自由裁量に任せられ、管理が行き届いていなかった構造そのものに課題があったのではないかとのご指摘は、当評価基準の調査・確認に際して、調査員が念頭におくべき重要な点であると認識した。加えて、職業倫理の浸透や管理監督のあり方の重要性、特に募集人の就労実態や報酬水準と不正リスクとの関係についても、調査・確認の視点として、重要なものをご示唆をいただいたものと考えている。当会としては、今回ご提示した評価基準および達成条件案においては、評価・報酬体系そのものの内容を是非で判断するのではなく、代理店において当該制度がどのように運用され、PDCAが適切に回っているかという点を重視して確認していくことを想定している。併せて、経営陣や管理部門が、こうした状況を把握したうえで、評価・報酬体系や営業推進体制の見直し、是正につなげる仕組みが実際に機能しているかという点も確認していきたい。

(4) 諸施策について

(座長から資料4の内容に沿って説明、意見照会)

(座長)

- 認知向上策全般について、ご意見を伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- お客さまから「認定代理店なんですね、安心ですね」といわれることが、認定代理店にとって認定を取得する意義になると思料。引き続き、地道な取組みになると思うが、協会と代理店が協業し、認知向上の取組みに関しては実施していきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 消費者向けの取組みについて、弊社では募集プロセスを説明する際に使用するガイドブックにおいて、代理店業務品質評価運営に関する説明を盛り込んでいる。地道な取組みではあるが、関係者が協力しながら継続的に認知向上に取り組むことが重要であると感じている。認定未取得代理店に対する認知向上については、認定代理店であることが保険会社からどのように評価されるのかが不明瞭な部分もあり、また、その評価の仕組みについても保険会社ごとにばらつきがあると感じている。加えて、代理店監査が年々厳格化する中で、同様の対応を複数回求められる等、代理店側の負担も増加している。こうした状況を踏まえると、認定取得に対して保険会社がどのような評価を行うのか、一定の整理がなされることが重要ではないかと考える。認定を取得することのメリットが明確に示されることで、代理店のモチベーション向上にもつながると考えており、その点を今後、より一層検討いただきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 認定代理店の裾野を広げていくことは重要である一方で、そのこと自体を目的としてしまい、評価基準を緩めることになるのであれば制度の意義は薄れてしまう。よって評価基準は維持したうえで、それに見合うメリットを享受できる仕組みとしなければ参画する代理店は増えていかないのではないかと。対応策として、分野別達成制度も一つの方策になり得ると思うが、認定を取得することのメリットをさらに充実させていく必要がある。実際、代理店監査として受ける内容よりも、代理店業務品質評価のほうが厳しいと感じられたことから、業務品質評価運営を受審する代理店にとってのメリットをより明確に示していただきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 保険会社の担当者の中にも、制度について認識していても温度感が低い担当者が多いのではと感じている。代理店の認知向上に向けては、まずは保険会社、特に営業現場の方々において可能な範囲で周知に取り組んでいただくことが必要。また、消費者向けには、認定制度やその社会的意義について、より徹底して周知していく必要があるのではないかと。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 先日地方の大規模代理店と話す機会があったが、認定代理店制度について「これまで一度も保険会社から聞いたことがなかった」との発言があった。保険会社側から制度の案内が全くなされていなかったとすれば、非常に問題ではないかと感じた。

(座長)

- 引き続き、消費者向けの認知向上施策に取り組むとともに、部会長会社等と相談しながら、各諸施策を検討していきたい。また、認定未取得代理店向けには、各保険会社にも協力いただきながら、当運営の制度趣旨や社会的意義について、より幅広く、かつ分かりやすく周知していくことや受審勧奨を進めていくことが重要であると考えている。併せて、認定代理店が当運営・制度に参画することで得られるメリットについても、部会長会社等とともに、整理・明確化を進め、当運営・制度全体の価値向上につなげていきたい。

(座長)

- 次に認知向上等に限らず、運営全般を通じて、ご意見を伺いたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 認定制度をより一層浸透させていくためには、裾野を広げていくことが重要であると考えますが、一方で、本運営の趣旨からして認定基準自体を緩和すべきではない。その前提のもと、複数回にわたり調査を受審し、段階的な取り組みを経て最終的に認定に至った代理店は、成功事例となるのではないかと。こうした事例について、社内体制や業務品質がどのように改善され、その結果として顧客からの信頼向上や業績改善につながったのか等、整理・共有することにより、他の代理店にとっても参考となり、制度への理解や関心の向上にもつながると思料。また、重点確認項目は達成しているものの、一部の設問が未達となったような、所謂、あと一步の代理店について、「準認定代理店」といった位置付けを設ける等、段階的な評価の考え方についても検討の余地があるのではないかと。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 資料3. 項番2の記載事項について、今回の不適切事案は「保険以外の商品」で発生しているということなので、会社として目が届きにくい部分であると感じる。当社では内部通報制度を活用し、それがしっかりと機能するよう社員に重ねて伝えさせていただいている。まだ活用していない代理店においては、ぜひ同様の取り組みをしていただきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 業界不祥事を踏まえた運用変更や新設設問の追加等は必要な策である一方、対応が認定代理店のみ求められることで、「認定を取らないほうがいいのか」という考えになる代理店もあると考える。特に年々認定取得のハードルも高くなっている中、評価制度が業界全体のベンチマークであることを各生命保険会社が示してくれるのであればいいが、保険会社側の方針や対応が不十分なまま、生命保険協会だけが認定代理店に対応を求める構図となっている懸念がある。したがって来年度運営の柱となる「重点確認項目」については、業界全体としてクリアさせなければいけない項目として、共通自己点検でも組込むような制度設計も必要なのではないか。保険会社にも協力いただきながら、業界全体として取り組みを推進していくことが必要なのではないか。

(座長)

- 当会としては、当運営・制度を業界全体の業務品質向上に向けた重要な取組みのひとつとして位置付けている。その趣旨や意義について、業界全体として、より一層の理解と積極的な発信をしていくことが重要であり、そのためには部会長会社をはじめ、各保険会社としっかりと連携し、工夫・改善しながら運営を進めてまいりたい。

(座長)

- 意見交換いただく内容は以上である。ここで、今年度最後の検討WGになるため、当局および業務企画部会長よりコメントをいただきたい。

(金融庁)

- 本日意見を伺う中で、多くの示唆に富む意見が示された。本枠組みの中で、代理店から前向きな意見が示されたことは、業界全体が自浄作用を発揮しつつ、健全化・高度化に向けて主体的に取り組んでいることの表れであり、非常に意義のある取組みであると改めて認識した。
- 当局としては、昨今の生命保険業界における事案を踏まえ、生命保険協会長が就任に当たって所信で述べていた「代理店との適切な関係性の構築の推進」に向け、生保協会や各保険会社において具体的にどのような対応を行うのか、今年度強い関心を持っていたところ。実際、生命保険協会では、便宜供与・出向ガイドラインの発出や代理店業務品質評価基準の改正、共通自己点検表の改正、通報制度の新設等、業界の発展・健全化に向け、様々な対応を実施または検討頂いたとの認識である。関係者の皆さまにおかれては、この場を借りて心より御礼申し上げる。こうした取組みは、不断の努力によって継続的に続けていくことが重要であり、また、単に形を作って終わりというものではなく、各社が実効的にワークするよう取り組むことが肝要であるとする。この場には、代理店、保険会社双方の立場の方がいるので、それぞれにお願いしたいことを申し述べる。まず、代理店の方々におかれては、代理店業務品質評価運営の受審や共通自己点検の実施にあたり、担当者任せとして単なる外形的なチェックや資料提出での対応で完結させるのではなく、代理店の経営陣の方々が適切に関与し、実効的なガバナンスが構築されているか、各項目よく目を通して確認いただきたい。規制環境の変化も踏まえつつ、自社のリスク管理に不十分な点はないか、深度ある議論を行い、PDCAの実行に向けて活用いただきたい。つぎに、保険会社の方々におかれては、共通自己点検結果をどう活用すべきか、改めてよく考えていただきたい。実際、共通自己点検結果に基づく保険会社側の認識と代理店の実態が大きく乖離している事例も確認されていることから、単に代理店から共通自己点検結果を受付けて終わりではなく、代理店への深度あるヒアリングや監査等を通じ、当該代理店の法令等遵守に係る理解やリスク管理状況が点検結果と違わぬ状況であるか、よく確認・把握していただきたい。また、万一、それらが不十分と認められる場合には、十分な管理・指導を行う等、実効的な活用をお願いしたい。最後に、新年度に向けて、代理店業務品質評価、共通自己点検共に、監督指針や個別代理店事案等を踏まえて、様々な改正がなされると認識している。改正頂いた内容は、どれも重要だと考えるが、とりわけ、社保潜脱・再委託禁止に関しては、昨今、話題になるケースが多く、

そうした代理店に募集人が流れる傾向にあるものと聞いている。現在、多くの代理店が体制整備の高度化に真剣に取り組んでいる中、そうした代理店が存在することは業界の健全化を阻害し得る要因になることから当局としても問題視しており、これまで生保協会とも幾度に亘り協議してきたところ。今後、是正に向けどういった取組みが図れるのか、引き続き、生保協会とも協議・検討してまいりたい。代理店側、保険会社側ともにこの点については重々ご留意頂きたい。

(業務企画部会長)

- 今ほど当局からお話を頂いたとおり、「代理店と保険会社の適切な関係構築」については、保険代理店と保険会社の双方が主体的に取り組んでいくことが極めて重要であると、改めて認識している。足元では、生命保険業界・損害保険業界を問わず、さまざまな課題が顕在化している。しかしながら、こうした状況だからこそ、保険代理店と保険会社が、「代理店と保険会社の適切な関係構築」という共通の目標に向けて、真摯に取り組みを前に進めていくことが重要である。この積み重ねこそが、個々の課題解決につながり、ひいてはお客さま本位の業務運営の実現、さらには業界全体の健全な発展・高度化に寄与するものと考えている。保険会社側の取組みとしては、生命保険協会において、これまでも「保険代理店等に対する便宜供与及び出向に関するガイドライン」の改正や、代理店業務品質評価基準の見直し、共通自己点検表の改正などを行ってきた。加えて現在、「保険会社が代理店監査を行う際の留意点や視点の明確化」、「通報制度の新設」、「特定大規模乗合代理店向けの試験創設」など、さらなる施策についても検討が進められている。もっとも、こうしたガイドラインや仕組みの構築そのものが目的ではない。本日お集まりの代理店、保険会社の皆さま一人ひとりが、これらのガイドラインや制度が導入された趣旨を正しく理解し、「自律」、すなわち自らを律するという意識をもって取り組んでいただかなければ、制度は形骸化し、その効果は十分に発揮されないと考えている。繰り返しになるが、「ガイドラインに書いていないから問題ない」という考え方のままでは、業界は変わらない。ガイドラインや仕組みを土台としつつ、保険会社・保険代理店それぞれが一社一社、自律的に考え、行動し、取組みを前に進めていくことが、業界の健全な発展のためには不可欠であると考えている。引き続き、本日ここに集まっているメンバーが力を合わせ、生命保険業界のさらなる発展に向けて取り組んでいければと考えているため、何卒宜しく願いしたい。

(5) 今後の運営等に関する連絡について

(座長から資料5の内容に沿って説明)

以上