

代理店業務品質検討ワーキング・グループ（第 28 回）議事概要

1. 日時

令和 8 年 9 月 16 日（水） 14:30-16:00

2. 場所

生命保険協会 第 3 応接室（※）

（※）ウェブ会議システム Teams 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・ティ・コンサルティング

エフピーサポート株式会社

株式会社グライブ

ソニアキューブ株式会社

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

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 9 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 39 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 Teams から出席)

4. 議題

- (1) 2026 年度業務品質調査状況（中間状況）等について
- (2) 第 3 弾評価基準・達成条件について
- (3) 2027 年度業務品質評価運営案について
- (4) 各種新ツールの提供について（PoC の状況）
- (5) 情報共有：保険業界の直近の動き
- (6) 2026 年度検討 WG 運営

5. 配布資料

- （資料 1）2026 年度業務品質調査状況（中間状況）等について
- （資料 2）第 3 弾評価基準・達成条件について
- （資料 3）2027 年度業務品質評価運営案について
- （資料 4）各種新ツールの提供について（PoC の状況）
- （資料 5）情報共有：保険業界の直近の動き
- （資料 6）2026 年度検討 WG 運営
- 【別紙】 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 Teams 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 年度業務品質調査状況（中間状況）等について
(座長から資料 1 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)

- 社保潜脱・再委託に関する具体的な事例が示されたことは大変有意義なことである。今回ご説明いただいた事例はあくまでも更新調査対象代理店とのことだが、由々しき事態であると感じた。一般社団法人保険乗合代理店協会においても、社保潜脱・再委託に関し加盟代理店を対象とした対応を進めているものの、それは業界全体の一部に過ぎない。本件は一部代理店の問題ではなく、業界全体の課題としてとらえる必要がある。今後、生命保険業界全体として実効性のある対策を検討していくことが重要ではないか。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 社保潜脱事案は大変憂慮すべき問題であり、強い危機感を持って受け止めている。今回の事案は更新調査対象代理店とのことだが、業界全体ではさらに多くの事案が存在する可能性があり懸念している。厚生労働省・金融庁連名通知の発出から約 10 年が経過し、その趣旨が十

分浸透していない代理店もあるのではないかと。また、社保潜脱は生命保険業界に限らず保険業界全体の課題として捉える必要がある。今後、当該事案の未然防止に向け、保険会社主導による全代理店への周知徹底を改めてお願いしたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 一般社団法人保険健全化推進機構 結心会では業務品質向上を目的として、3カ月に1度の勉強会を開催している。社保潜脱についても昨年1月にテーマとして取り上げ、参加代理店間で問題意識の共有を行った。加盟代理店には地方代理店も多いことから、定例会で学んだことを各地域の代理店に伝えてもらうことに力を入れている。代理店同士の情報交換は非常に有意義であり、本件のような事例についても代理店同士で共有しながら、業務品質について相互に高め合っていくことが重要ではないかと。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 社保潜脱事案が更新調査において相当数確認されていることを重く受け止めている。最近では他代理店に所属する募集人からの相談も増加しており、依然として、募集対価を特定関係法人経由で支払う仕組みのほか、社会保険負担の軽減を目的とした不適切な運用が疑われる事例も耳にしている。保険会社には、代理店の募集環境等に対する実態把握を一層徹底し、適切な運営への指導・支援をお願いしたい。加えて社会保険労務士においても、厚生労働省・金融庁連名通知の趣旨が十分認識されていないケースが見受けられることから、行政を含めた周知・対応の充実も必要ではないかと。本件は募集人の転籍にも影響を及ぼし得る重要な課題であり、業界全体で課題認識を共有しながら対応を進めていくことが重要であると考えらる。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 社保潜脱事案は、必ずしも意図的なものだけではなく、制度に対する認識不足や管理の目が十分に行き届いていないことが要因となっているケースもあるのではないかと。保険会社においては、代理店の実態把握や確認の強化を通じて、適正な社会保険加入に向けた指導・支援を徹底していただきたい。本件は生命保険業界にとどまらず業界全体の課題であり、生保・損保の双方で理解を深めながら、適正な募集環境の整備を進めていくことが必要ではないかと。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 社保潜脱への対応について、内向きの対応としては、保険会社において委託契約の見直しや追加的な対応を含め、代理店の適正な運営を促すための制度整備を進めていただきたい。また、その内容が監査においても適切に確認されるような運用をお願いしたい。一方、外向きの対応としては、認定代理店制度は厳格な基準の下で適正な業務運営を行う代理店を評価する制度であることから、その趣旨を踏まえ、認定代理店の信頼性を対外的に発信していくことも重要ではないかと。具体的な発信方法については今後の検討事項であるが、少なくとも「社保

潜脱のような不適切な行為を行わないための体制が整備されている代理店」であることを示していくことが望ましいと考える。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 我々保険代理店は私的医療保険の担い手であるが、本事案のように公的社会保険制度が軽視されている実態について強い危機感を持っている。調査受審代理店において相当数の不適切事案が確認されていることを踏まえると、業界全体ではさらに多くの事案が存在する可能性も懸念される。業界全体で社保潜脱等の撲滅に向けた危機感を共有し、実効性のある対策を講じる必要がある。まず、生命保険会社による代理店監査において、代理店の組織ガバナンスや社保潜脱を含む法令等遵守の状況をこれまで以上に重視していただきたい。現状の代理店監査は、「深度ある調査」になっていない面もあるのではないかと。また、保険会社による代理店の品質評価においては継続率や早期解約率等が重視されているが、これらは代理店経営にも直結する事項であり、各代理店の自助努力により改善すべきものである。一方で、代理店組織のガバナンスに関する評価については、社保潜脱のようなあってはならない行為に厳しく向き合う等、組織運営や法令等遵守体制に関する点検項目の充実等の一層の強化も必要であると考えます。

(座長)

- 本日説明した事例は、あくまで更新調査の中で確認されたものであるが、多くの委員から指摘があったとおり、本運営における一部代理店の問題ではなく、生命保険業界全体で取り組むべき共通課題として受け止める必要がある。また平成 29 年の厚生労働省・金融庁連名通知については、当時の経緯や趣旨を十分に認識していない代理店や担当者が一定数存在する可能性があるとの意見が示された。当会としても、改めて通知の内容や趣旨の周知徹底を図っていきたいと考えている。あわせて、制度や法令に対する理解不足により、結果として問題のある取扱いが行われているケースもあるとの指摘もあった。今後は、具体的な事例や留意事項の共有に加え、代理店および保険会社双方の理解向上につながる取組について検討していきたい。一方で、「こうした行為を行っていない代理店」であることを社会に対して示していくことも重要であるとの意見もいただいた。ご指摘のとおり、認定代理店制度の信頼性向上という観点からも、認定代理店の価値や意義をどのように発信していくべきか、今後の制度運営を検討するうえで参考にさせていただきたい。
- 資料 1 については、社会保険の潜脱行為に関して、相当数の代理店において認定継続とならない事例が発生していることから、注意喚起の意味も含めて、ご報告させていただいた。引き続き、実態把握と厳正な調査に取り組むとともに、周知啓発や理解促進を進めながら、本運営の更なる実効性向上を通じて、生命保険業界全体の健全化につなげてまいりたい。

(2) 第3弾評価基準・達成条件について

(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)

- パブリックコメントの件数・内容を踏まえると、今回の対応方針は妥当であり、賛成である。今後十分な議論を重ねたうえで、実態に即したより良い評価基準の検討を進めていただきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 今年度の運営方針には賛同する。一方、2027年度の対応について、施行時期が2028年3月までの猶予期間が設けられており、今後、各代理店において様々な対応が進められるものと考えられる。そのため、2027年度の評価基準・達成条件に組み込み、直ちにその基準に基づき判定を行うことについては慎重に検討すべきではないか。来年度においても引き続きヒアリングを通じて実態把握を行い、その結果を踏まえて評価基準・達成条件について改めて議論したうえで、翌年度以降の取扱いを決定していくことが望ましいのではないかと。

(座長)

- 今回の方針変更については、パブリックコメントの内容や施行時期等も踏まえ、十分な議論を行いながら進めるべきものであり、本日お示しした方向性について、概ね理解が得られたものと認識している。また、2027年度の評価基準・達成条件に関する実際の調査運用についていただいた意見については、今後の検討における重要な視点であると認識している。今後2027年度の評価基準・達成条件を検討するとともに、実際の調査運用についても丁寧に検討を進めていきたい。

(3) 2027年度業務品質評価運営案について

(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)

- 方向性には賛同する。一方で、代理店側の負担は大きく、更新調査の受審を見送った代理店もあると聞いている。今後の制度運営に当たっては、協会と代理店が十分に協議しながら進めていただきたい。関係者が納得できる形で運営を進めることにより、より良い制度へと発展していくものとする。また、これまでの運営を通じて生命保険協会には様々な知見やノウハウが蓄積されているものと考えられることから、それらを活用しつつ、代理店の対応負担にも配慮した運営をお願いしたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 代理店だけでなく生命保険協会においても相当な負荷が生じているものと認識している。限

られた運営資源の中で制度を運営していくためには、優先順位を踏まえた取捨選択が必要ではないか。社保潜脱や再委託禁止への対応は外せない重要課題である一方、その他の項目については定着状況等も踏まえ、見直しや簡素化を検討する余地があると考え。今後、優先順位を整理しながら、必要な項目に重点を置いた効率的かつ実効性のある運営について検討いただきたい。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 業務負荷が大きく、窓口担当者の退職等を契機に、認定申請や更新調査への対応を断念する代理店もあると聞いている。制度の実効性を維持しつつ、代理店の実情にも配慮し、調査の深度については柔軟な対応を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)

- 今年度の調査は、ガバナンス領域に重点が置かれ、非常に厳格な運営となっている印象を受けている。社保潜脱や再委託禁止への対応を踏まえれば、一定程度理解できるものの、調査を受ける立場としては負担も大きい。中には税理士や社会保険労務士の協力を得なければ提出が難しい資料もあり、限られた期間の中で対応することに相当な負荷を感じている。特に中小規模代理店においては人的資源も限られており、協会対応により社内管理業務へ影響が生じるケースもあることから、更新調査や定期調査においては、協会・代理店双方の負担軽減に向けた工夫を検討いただきたい。一方で、意向把握や比較推奨販売など、募集活動や顧客対応に直接関わる領域については、ルールの整備状況や実効性、PDCA 運営等を含め、厳格に確認すべきであると考え。来年度以降、こうした領域に重点を置く方向性については、異論はない。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 運営の方向性には賛同する。これまでも WG で申し上げてきたとおり、業界情勢の変化等に伴い評価基準・達成条件が増加し、運営が厳格化することで、基準への適合そのものが目的化し、本来目指すべき顧客本位の業務運営という趣旨から離れてしまうおそれがある。評価基準・達成条件の見直し自体は必要であると考え、その見直しが制度趣旨に照らして実効性のあるものとなっているかをどのように判断するかが重要ではないか。また、柔軟性を持った評価を行うという方向性については、同じ設問であっても代理店の規模や特性によって取組内容や考え方が異なることを踏まえる必要がある。何をもって実効性や適切性のある運営と判断するのか、その評価の考え方を整理していくことが今後の課題ではないか。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 運営の方向性には賛同する。特にお客さま対応領域に比重を高める考え方については賛成であり、ぜひ進めていただきたい。一方で、証憑確認は運営側・代理店双方にとって負担が大きいことから、お客さま対応については書面確認だけでなく、ロールプレイングや覆面調査な

ど、実際の対応状況を確認できる手法も検討してはどうか。また、制度開始から一定期間が経過し、運営事務局にも様々な知見が蓄積されていると思われるため、お客さま対応に限らず、リスク管理やガバナンスを含めた好事例について共有いただけると参考になるのではないかと。

(代理店・代理店団体・消費者団体委員)

- 今年度調査においては、経営陣の関与や多数の証跡資料提出等、非常に深度のある調査が行われていると実感している。また、WG 委員以外の認定代理店からも「調査が非常に厳しい」との声を聞いている。他方で、法令遵守や社保潜脱防止の観点から、運営の厳格化は必要な方向性であり、単純に緩和すればよいというものではないと考える。資料にもあるように、小規模代理店の中には体制面の負担から認定を断念した事例もあるが、規模に関わらず態勢整備に取り組んでいる代理店も存在することから、代理店規模によって評価項目を変えることには疑問を感じる。むしろ、経営者の主体的な取組を促しながら、実務担当者の負担をどう軽減していくかを検討していくべきではないか。その観点から、協会の調査と保険会社の監査・共通自己点検について役割分担や考え方を整理し、調査結果の共有等を通じて重複を解消することが重要ではないか。実際、認定取得を踏まえ保険会社独自の点検項目を不要とする会社がある一方、認定の有無にかかわらず独自点検を求める会社もあり、対応にばらつきがみられる。内容を簡素化するのではなく、重複を排除するなど仕組み自体を見直し、効率化していく必要があるのではないかと。

(座長)

- 多くの委員から、調査の実効性を確保しながらも、代理店や協会双方の調査負担に配慮した運営が必要との意見があった。今年度は、実効性向上を目的として深度ある調査や運営の厳格化を進めているが、その一方で、受審代理店において相応の調査負担が生じていることを改めて認識した。来年度以降は単純に設問や確認事項を増やすのではなく、今年度の調査を通じて蓄積された知見やノウハウを活用しながら、重複する設問や定着が進んだ設問の見直しを行い、実効性を維持しつつ、丁寧な実態確認とより効率的な調査運営の両立を目指してまいりたい。

(4) 各種新ツールの提供について (PoC の状況)

(座長から資料 4 の内容に沿って説明)

(5) 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および金融庁から資料 5 の内容について報告)

(業務企画部会長)

- 保険業界の動きとして、社会保険料負担の潜脱行為の禁止や、保険募集の再委託の禁止に係る取り組みをご紹介させていただく。社会保険料負担の潜脱行為の禁止や、保険募集の再委

託の禁止については、これまで本検討 WG においても問題意識が共有されてきたところであり、業界の健全性やお客さまからの信頼に関わる重要な課題であると認識している。平成 29 年には、厚生労働省・金融庁の連名で「厚生年金保険法等に基づく届出の適正化の徹底について」が発出されている。この連名通知では、標準報酬の対象となる報酬について、賃金、給与、手当などの名称を問わず、労働の対償として受けるすべてのものが該当し、保険代理店使用人に対して契約件数等の実績に応じて支払われる報酬についても対象となることが示されている。これを踏まえ、協会・業務委員会では、保険募集人の体制整備に関するガイドラインへの記載や共通自己点検表への反映に取り組んできた。また、本年 2 月には共通自己点検表の充実を図り、本年 5 月に新設した代理店監査に係るガイドラインにも具体的な確認の視点を盛り込むなど、社会保険料負担の潜脱行為の禁止や、保険募集の再委託の禁止に向けた取組を継続してきた。また、代理店業務品質評価運営においても、社会保険料負担の潜脱行為の禁止に係る既存の評価基準・達成条件を改正・厳格化するとともに、保険募集の再委託の禁止に関する評価基準を新設するなど、対応強化が図られてきたものと認識している。こうした取組を進めてきたなか、先ほどの説明にもあったとおり、業務品質評価運営の調査のなかで、社会保険料負担の潜脱行為の禁止に係る懸念事例や、保険募集の再委託の禁止に係る懸念事例が複数確認されている。業務企画部会としては、こうした状況を踏まえ、業務品質評価運営の調査を受審している代理店だけの問題ではなく、業界全体で対応すべき課題として取組を推進していく必要があると考えており、大きく 2 点の取組を進めたいと考えている。

- まず 1 点目は、社会保険等の適切な取扱いの一層の徹底である。平成 29 年の連名通知の趣旨に加え、保険募集の再委託の禁止に係る留意事項についても、改めて会員各社・代理店の皆様に周知していく。具体的には、平成 29 年の通知には、標準報酬の対象となる報酬について、「報酬とは、賃金、給与、手当などの名称を問わず、労働の対償として受けるすべてのものをいう。保険代理店使用人に対する報酬の中で特に注意すべき点として、契約件数等実績に応じて支払われる報酬は、保険代理店と使用人との間の委託契約が禁じられている観点から、標準報酬の対象となる報酬に含まれることとなる。」と明記されていることを改めて確認いただく。また、保険募集の再委託の禁止については、体制整備ガイドラインに記載のとおり、保険代理店の使用人について、代理店から適切な教育・管理・指導を受け、代理店の事務所に勤務し、その指揮監督・命令のもとで保険募集を行う必要があり、使用人要件及び労働関係法規を遵守している者であることを改めて周知していく。また、形式的に「出向」「派遣」「雇用」等の形態をとっていたとしても、出向元等が保険募集に実質的に関与し、その対価を受け取っている場合には、保険募集の再委託に該当するおそれがあることについても、あわせて周知していく。今回、業務品質評価運営の調査の中で確認された事例についても広く共有し、同様の事案の防止につなげてまいりたいと考えている。周知内容を踏まえて、保険会社には委託先代理店に対する適切な指導・管理を、代理店においては、自らの態勢の点検・整備を改めてお願いしたい。

2 点目は、乗合代理店における不適正懸念情報を委託元保険会社間で共有する取組である。本 6 月の改正保険業法においては、特定大規模乗合代理店で、不祥事件が発生した場合に、その内容に応じて関係する乗合保険会社へ情報連携する義務が設けられている。一方、それ以外の乗合代理店には同様の仕組みがないため、それらの乗合代理店においても保険会社の実効的に管理することを後押しするための取組である。具体的には、委託元保険会社による監査等の管理・指導の取組において、今般の社会保険等の取り扱いに係る懸念事例など、乗合代理店の不適正懸念情報に接し、かつ、当該不適正懸念が自社のみに関する事象ではない場合であって、当該不適正懸念の内容等を踏まえ、当該委託元保険会社が、合理的な根拠をもって不適正懸念が存すると判断し、他の委託元保険会社へ当該情報を共有する必要があると判断したときは、当該乗合代理店に対して、他の委託元保険会社への情報共有に係る同意を求め、同意を得たうえで、他の委託元保険会社に対し、「参考情報」として情報連携を行うというものである。こうした取組を対応例として業界内で共有し、委託元保険会社間の連携の強化を図っていく。以上、業界の取組を紹介した。今後も、業界全体の業務品質の向上と、社会保険の適切な取扱いや、保険募集の再委託の禁止について、一層の徹底に取り組んでいきたい。

(金融庁)

□ 金融庁より、4 点発言する。

1 点目は、金融庁の保険監督体制の変更に関する説明である。本年 8 月 7 日に行われた金融庁全体の組織改編と同時に、資産運用・保険監督局保険課内に保険募集監督室を新設し、保険募集監督の充実化などの体制変更を行った。新たな監督体制の下、生命保険会社及び保険代理店による保険募集に係る管理態勢の強化・高度化等の対応状況について、代理店業務品質評価制度等の生命保険協会による関連する取組状況を含め、金融庁として引き続き確認していく。

2 点目は、生命保険協会の代理店業務品質評価制度に関するコメントである。昨年度に発生した個別代理店における諸課題・問題を踏まえ、今年度、評価基準の見直しや調査の充実など、様々な取組が進められているものと認識している。その上で、先ほどご説明のあった、保険募集の再委託の禁止に係る潜脱懸念事例についてコメントする。先ほど部会長会社からも話があったが、こうした取扱いに関しては、平成 29 年 3 月に、厚生労働省及び金融庁担当課の連名で、「厚生年金保険法等に基づく届出の適正化の徹底について」を生命保険協会等の関係団体宛に発出している。本通知において、保険募集の再委託に関しては、保険業法第 275 条第 3 項において、内閣総理大臣の認可を受けたときに限り行うことができることとされている。改めて、過去の監督指針の関連するパブリックコメントに対する金融庁の考え方を紹介する。保険代理店の使用人については、「保険代理店から保険募集に関し適切な教育・管理・指導を受け、保険代理店の事務所に勤務し、かつ、その指揮監督・命令のもとで保険募集を行う者である必要があり、その実態が伴っていないような潜脱的なケースは認められない」、「使用人要件

及び労働関係法規を遵守している者である必要がある」といった考え方を示している。また、監督指針において、保険会社に対して、保険代理店における体制整備や保険募集等の適切性について、代理店に対する指導等の実効性を十分に確保することを求めている。今回確認された事例も踏まえ、各保険会社においては、こうした監督指針の趣旨にも基づきながら、委託代理店に対する適切な教育・管理・指導に取り組んでいただきたい。こうした中、生命保険協会においては、保険募集の再委託の禁止に係る留意事項についても改めて各保険会社・代理店への周知とともに、代理店業務品質調査で確認された事例についても共有するものと伺っている。各保険会社・代理店においては、こうした機会も活用し、改めて平成 29 年通知や保険募集の再委託の禁止に係る留意事項をご確認いただくとともに、適切な業務運営をしっかりと確保していただきたい。

3 点目は、今後進めていくと伺っている乗合代理店における不適正懸念情報に係る委託元保険会社間で情報共有を行うための取組に関してである。こうした取組は、乗合代理店の実態把握や、委託元保険会社による代理店管理の実効性を高めていく上でも有意義である。各保険会社においては、本取組も適切に活用しながら、委託先代理店の実態把握を十分に行い、必要な教育・管理・指導につなげていただきたい。金融庁としても、引き続き、情報提供や意向把握といった保険募集行為の状況とともに、保険代理店における規模・業務特性に応じた保険募集管理態勢の構築状況を適宜に確認していく。

最後になるが、4 点目として法令等の遵守および業務運営の徹底について申し上げる。こうした場において、保険会社・代理店双方が課題・問題を共有し、定期的に意見交換を行うことは非常に有意義である。引き続き、双方で対話・議論を重ねながら、保険業法を始めとした各種法令等の遵守及び顧客本位の業務運営の徹底の観点からの各種取組を推進いただきたい。保険会社・保険代理店双方において適切に整備した法令等遵守といった業務運営態勢等を基盤として、保険契約者等の最善利益の追求等により、保険業界が健全に発展していくことを期待している。

(6) 2026 年度検討 WG

(座長から資料 6 の内容に沿って説明)

以上