

事務局提案資料

2024年9月25日
代理店業務品質に関する第三者検討会

資料3

代理店の業務品質に関する 第三者評価制度について

～損害保険会社による保険代理店に対する指導等を
補完する枠組みの構築に向けて～

2024年9月25日

1. 検討の背景
2. 損害保険代理店の役割と代理店制度の変遷
3. 代理店の業務品質評価の基本的考え方
4. 第三者評価(制度運営)の仕組み
5. 「評価指針」の作成
6. 第三者評価の対象先・基準・評価者等
7. 評価基準の概要、運営上の留意点
8. 検討スケジュール(案)

- 損害保険業界におけるこれまでの商慣行やそれが作り出してきた市場環境が引き起こした一連の業界問題(保険金不正請求事案や保険料調整行為事案)を受けて、損害保険会社による保険代理店に対する指導等の実効性の向上が重要課題の1つと認識された。
- その上で、金融庁の「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議」報告書(2024年6月25日)においては、次のとおり指摘がなされた。

損害保険会社による保険代理店に対する指導等を補完する枠組みの構築を検討すべきである。例えば、保険代理店の業務品質を保険代理店と利害関係のない中立的な第三者が一定の基準に基づいて公正かつ適切に評価する業界共通の枠組み(以下「第三者評価」という。)を設けることを検討すべきである。

- こうした背景から、損保業界において、保険会社による代理店指導等を補完する枠組みとして「代理店の業務品質に関する第三者評価制度」を創設し、代理店の業務品質確保を図るとともに、顧客本位の業務運営の徹底を通じて消費者からの信頼回復に取り組んでいく。

2. 損害保険代理店の役割と代理店制度の変遷①

- 損害保険代理店は、損害保険会社の委託を受けて、その損害保険会社のために保険契約の締結の代理または媒介を行う。
- 代理店が行う業務は、保険会社と代理店との間で締結される「損害保険代理店委託契約書」により定められ、具体的には次のようなものがある。
 - 保険契約の締結の代理または媒介
 - その他、上記に付随する以下の業務（注）委託業務の内容は保険会社によって異なる。
 - ✓ 保険契約の内容の変更(異動)・解約等の受付
 - ✓ 保険料の領収または返還、保険料の保管
 - ✓ 保険契約の維持および管理
 - ✓ 保険契約者等からの事故通知の受付、保険会社への報告
 - ✓ 保険金請求手続きの援助 など
- 損害保険代理店は、保険業法に基づく登録を受ける必要がある。
また、損害保険代理店で保険募集に従事する者(損害保険募集人)については、保険業法に基づく届出義務がある。

	合計		
	専業代理店	兼業代理店	
損害保険代理店	26,512店 (17.6%)	124,140店 (82.4%)	150,652店
損害保険募集人	124,914人 (7.0%)	1,668,640人 (93.0%)	1,793,554人

※2024年3月末現在
(損保協会調べ)

2. 損害保険代理店の役割と代理店制度の変遷②

損害保険代理店は、わが国の産業・経済の発展・変化とともに、主に家計分野の保険普及と募集秩序維持の観点から、次の変遷を経て現在の制度に至っている。

業界共通制度	時期	概要	備考
火災保険代理店格付制度	1952年～ (昭和27年)	戦後の混乱期から復興期にかけて、募集取締法の制定(1948年)等の募集制度の整備が行われた過程で、代理店の自立化を目的に、主として業績に主眼を置いた格付けが行われた。	1958年には、業務遂行能力の評価ウェイトを高める改定が行われ、損保協会内に、格付審査機関が設置された。1965年には、代理店の意欲向上や募集人の育成等を図る改定が行われ、業界統一のテスト制度が導入された。
ノンマリン代理店制度	1973年～ (昭和48年)	モータリゼーションの進展やリスク多様化による自動車保険や傷害保険等の著しい普及を受けて、自動車・傷害を対象種目に追加する制度改定が行われた。	大蔵省から業界に対して、代理店制度を含む募集制度全体について改善の問題提起がなされたことが改定検討のきっかけとなった。
新ノンマリン代理店制度 <昭和55年蔵銀第1459号>	1980年～ (昭和55年)	社会の変化を踏まえ、契約者により充実した保険商品・サービスを提供できるよう代理店の資質向上を図るため、制度改定が行われた。	特に、損害保険に対する国民のニーズの急速な高まりを背景に、消費者対応能力の向上やさらなる保険普及等が改定検討の大きなテーマとされた。
損害保険代理店制度 <平成8年蔵銀第525号、 金融監督庁「事務ガイドライン」>	1996年～ (平成8年)	保険業法の改正と同時に業界自主規制も廃止されたため、ノンマリン代理店制度を踏襲して、新制度がスタートした。	この業法改正の際に、保険募集規制が追加され、募集取締法は廃止された。
(業界共通制度なし)	2001年～ (平成13年)	保険商品や料率等の自由化の流れの中で、業界共通の代理店制度も廃止された。	現在は損害保険会社が独自で代理店制度(手数料体系)を運用している。

3. 代理店の業務品質評価の基本的考え方

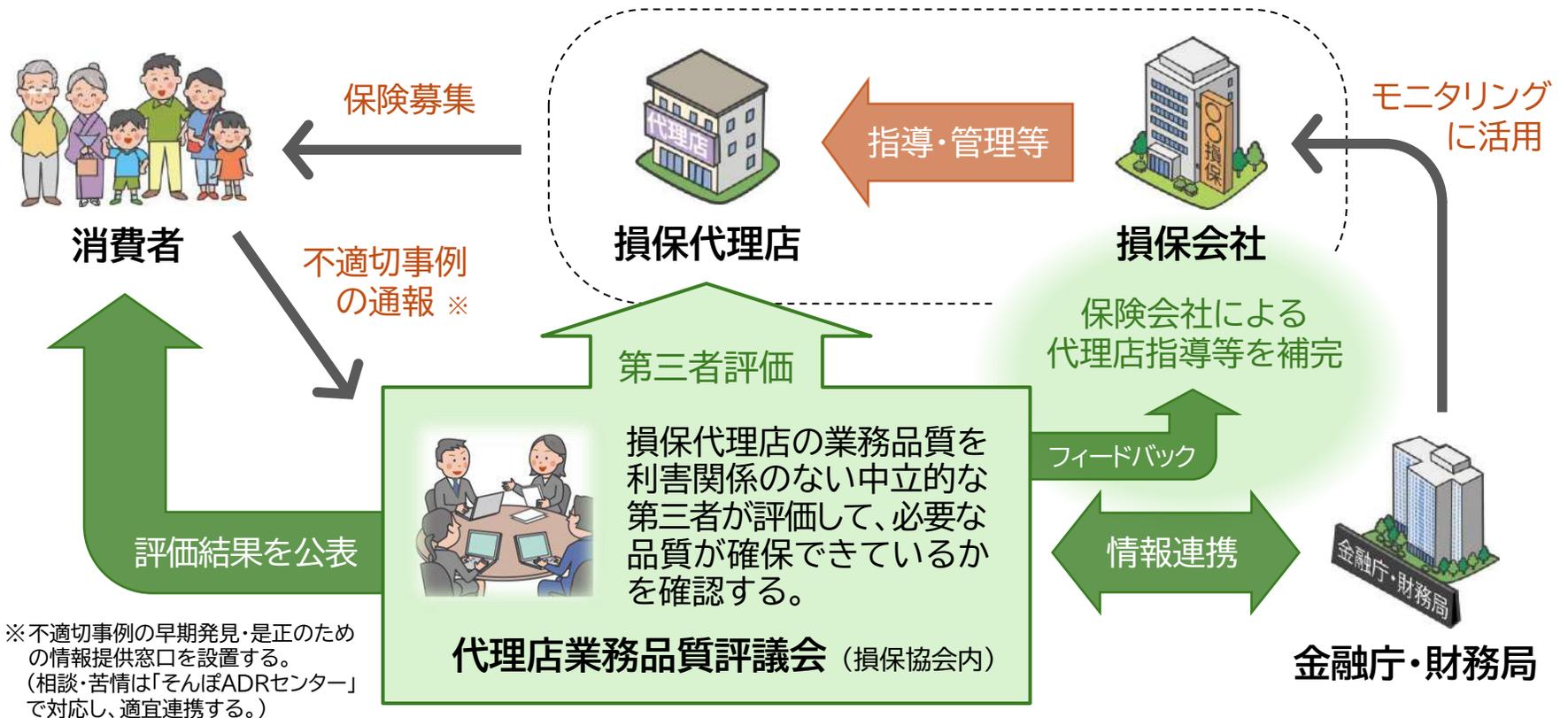
- これまでの代理店制度の歴史の中で、損害保険代理店は、保険会社からの業務委託先として、その管理・指導の下で行う保険募集の業務内容に関して、保険会社による評価を受けてきた。
- 一方、顧客本位の業務運営の実現・徹底の観点から今回発生した業界問題を見たとき、現在の保険会社の代理店評価のあり方については、業界を挙げて見直しを行う必要が生じていると言えるのではないか。
- すなわち、損害保険市場の健全な発展のため、すべての顧客にとって適切な営業活動が行われるよう、これまで以上に業務品質を重視した顧客目線での代理店評価が実施され、また、その業務品質レベルが継続的に向上していくよう、業界レベルでの取組みを行っていくことが重要と考えられる。

以上の背景および問題意識を踏まえ、代理店の業務品質のうち、顧客本位の業務運営に関する項目について、業界共通の評価基準(項目・指標)を策定する。

本検討に際しては、公正・客観的なプロセスとなるよう、広く情報を公開して代理店等の関係者からも意見を求めるほか、基準策定後は、保険会社や代理店と利害関係のない中立的な第三者がその制度運営を行うこととする。

4. 第三者評価(制度運営)の仕組み①

- 当事者(保険会社および代理店)と利害関係のない中立的な第三者による制度運営とする。
- サステナブルな運営体制とするため、外部の有識者(学識経験者・消費者代表・弁護士)等で構成する「代理店業務品質評議会」(仮称)を損保協会内に設置して、業界団体機能から独立して制度運営することとしてはどうか。



4. 第三者評価(制度運営)の仕組み②

■ 業界団体による中立的な制度運営の事例

- 金融ADR制度では、各業界団体が指定ADR機関となり、中立・公正な専門家(紛争解決委員)が独立してADR手続きを実施している。

※損保協会では、外部有識者委員等を中心に構成する「ADR評議会」を設置して、理事会から権限委任を受けてADR業務を運営している。

- 生保業界の「代理店業務品質評価運営」では、生保協会内に「代理店業務品質審査会」(外部有識者委員により構成)を設置して、乗合代理店の業務品質評価の制度運営を行っている。

■ 損保協会での第三者評価(制度運営)に関する考察

- 損保協会での制度運営以外の方法としては、たとえば別法人による運営形態が考えられるが、運営コストやガバナンスのあり方などが課題となる。
- 損保会社を構成員とする損保協会は、意思決定機構として、社員総会、理事会その他の委員会を有している。この点、中立的な第三者が理事会から権限委任を受けて業務執行することで、業界団体からの実質的な独立性は確保される。
- その他、第三者評価を適切に業界団体機能に連携することで、業務改善取組みに役立てることができる等、メリットも期待できる。

5. 「評価指針」の作成

- 第三者評価制度は、公正性と透明性を確保する観点から、「評価指針」を作成・公表して運営することとしてはどうか。
- 評価指針は第三者評価制度運営における手引書となるほか、評価基準に関する内容については、代理店における自己点検チェックや保険会社における代理店監査でも参照される想定。

< 評価指針の主な構成および内容 >

項目	主な内容
1. 基本的考え方	<ul style="list-style-type: none">✓ 業務品質評価に関する基本的考え方、評価指針の位置づけ等について記載する。✓ 金融庁の有識者会議報告書を踏まえ、損害保険各社における代理店評価(手数料ポイント制度等)でも業務品質を重視した基準として連動させることが考えられる旨を記載する。
2. 評価基準 (評価項目および評価指標)	<ul style="list-style-type: none">✓ 代理店の業務品質のうち、顧客本位の業務運営に関する項目について、業界共通の評価基準(項目・指標)を記載する。
3. 第三者評価制度の運営	<ul style="list-style-type: none">✓ 「代理店業務品質評議会」による制度運営に関する業務規程に相当する内容を記載する。

6. 第三者評価の対象先・基準・評価者等

第三者評価制度における評価の対象先や基準、評価者等は次のとおりとはどうか。

対象代理店	評価基準	評価の主体	備考
<p>大規模代理店</p> <p>（ 保険業法施行規則 236条の2に規定 する規模が大きい 特定保険募集人 ）</p>	<p>共通基準 （「評価指針」 に基づく運用）</p>	<p>評議会 （第三者機関）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ オフサイト評価を中心としつつ、より厳格な体制整備等が求められる代理店（要件は別途整理）についてはオンサイト評価を実施する。 ✓ 対象先は、大規模代理店を中心に、自己点検チェック結果や外部等からの情報提供に基づいて、リスクベースで抽出する（大規模代理店に限定しない）。
<p>すべての代理店</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆自己点検チェック（既存の取組み）を求める。 ◆この実効性向上のため、新たに業界システムを構築して管理する。 		<p>保険会社</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 代理店による自己点検チェック結果を保険会社が確認し、指導等に役立てる。 ✓ 損保協会でも自己点検チェック結果をフォローアップし、第三者評価の制度運営に活用する。

- 第三者評価制度における評価基準は、保険会社間の公正な競争を阻害することがないように十分に留意し、代理店の業務品質のうち、顧客本位の業務運営に関する項目・内容に限定する。
 - 評価項目や分類は、生保業界の「代理店業務品質評価運営」を参考に検討する。
 - なお、損保業界における第三者評価制度は、代理店として遵守すべき法令等や最低限クリアすべき要件に沿って適切な業務運営が行われているか(業務品質が確保されているか)を確認するものであり、生保業界の制度目的とは異なるものとなる。
- さらに、実際の制度運営においても、代理店の主体的な取組み(規模・特性に応じた創意工夫)を尊重しつつ、顧客本位の業務運営が徹底されるよう、評価基準を機械的・画一的に適用することがないように配慮する。
 - 代理店の規模や特性に応じて、必要・十分な評価基準となるようにする(例えば、規模が大きな代理店ほど評価項目が多く、評価指標のレベルも高くなると考えられる)。
 - 第三者評価(自己点検チェックを含む)を活用して、代理店自らのPDCAサイクルや保険会社による適切な指導の実効性を高め、代理店の業務品質を確保・向上する。

8. 検討スケジュール

※ 以下のスケジュールを目標に検討を進める(論議の状況によっては追加開催する)。

年月	主な検討内容	備考
2024年 9月	第1回 (9月25日) 評価制度の全体像(評価基準・制度運営の概要)の検討	・専用サイト開設 ・意見受付窓口の設置
10月	第2回 (10月21日) 評価基準の検討(項目の確定、指標の検討①)	
11月	第3回 (11月13日) 評価基準の検討(指標の検討②、その他)	
12月	第4回 (12月9日) 「評価指針」案の取りまとめ	
2025年 1月	「評価指針」案に関するパブリックコメント実施	・期間は1か月間程度
2月	第5回 パブリックコメント結果の確認等	
3月	第6回 パブリックコメントを踏まえ「評価指針」を確定	
		・準備や周知を経て、 2026年度から運用