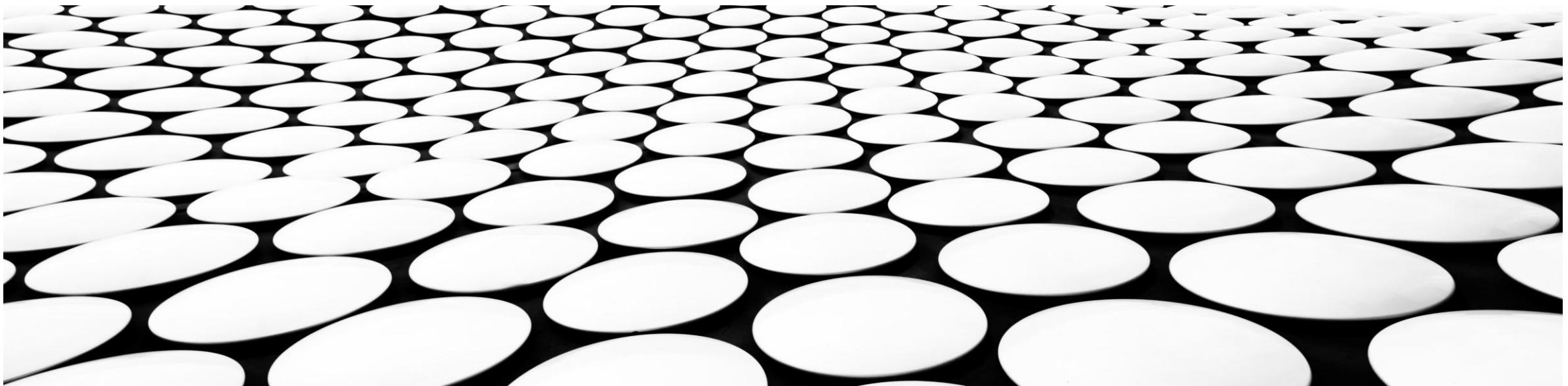


---

# 会員の声・思いを集め、発信する取組み

## ～大阪代協 全会員アンケートについて～

一般社団法人 大阪損害保険代理業協会



# 本日の流れ

---

1. 取組みにこめた思い
2. これまでの歩み
3. 550件の声
4. 具体的な実施方法
5. 実施による効果

## 1. 取組みに込めた思い

---

- (1) 「損保業界のために」 日本代協との役割分担
- (2) 代協の存在意義を考える
- (3) 現場で何が起こっているのかを発信する
- (4) 会員と時代感覚を共有する
- (5) 他の代理店の考えを知ってもらう
- (6) 代協の立ち位置を確認する

## 2. これまでの歩み

---

- (1) 2021年：190件 代理店の意識（ビジョン・環境・保険会社等）
- (2) 2022年：476件 保険会社とのコミュニケーション
- (3) 2023年：511件 お客様の視点から見た代手ポイント制度
- (4) 2024年：503件 金融庁有識者会議報告書を踏まえた  
代理店の意識と提言
- (5) 2025年：550件 代理店業務品質評価・金融庁監督指針  
を踏まえた代理店の意識と提言

### 3. 550件の声

---

- (1) 自己点検チェックシート
- (2) 対話
- (3) 金融庁監督指針「代理店手数料算出方法」
- (4) 代理店手数料ポイント制度

### 3. 550件の声

---

(1)自己点検チェックシート ⇒ 趣旨が理解されているのだろうか？

- ◆保険会社 = メールで事務的な連絡、明らかに説明が不足
- ◆代理店 = 複雑、面倒、設問が多い、時間の無駄……

この重要な取組みの開始に当たって、これで良いのだろうか？

### 3. 550件の声

---

(2)対話 ⇒ 趣旨に沿った実施ができるのだろうか？

- ◆保険会社 = 担当者不在、これまで一方的な指示のみ
- ◆代理店 = 疑心暗鬼、公平な評価ができるのか

この重要な取組みが成立する環境整備が必要ではないか？

### 3. 550件の声

---

(3)代手算出方法 ⇒ 代理店の意見を聞く耳を持って欲しい

◆保険会社 = 常に一方的な提示、自社の論理

◆代理店 = 顧客が望むサービスなのか？ 声が届かない

監督指針に新設された機会を捉えて動くべきではないか？

### 3. 550件の声

#### (4)代手ポイント制度 ⇒ 顧客本位への改善要望

- ◆専属ポイント = 廃止される方向 ⇒ 品質向上に努める
- ◆アンケート = 代理店の意見を聞いて実施して欲しい
- ◆システム = 保険会社の責任は？

課題・問題点はしっかりと保険会社に伝えるべきではないか？

## 4. 具体的な実施方法

---

- (1) アンケートテーマの決定
- (2) 質問項目の作成
- (3) 回答用Googleフォームの作り込み
- (4) 回答件数目標の設定
- (5) 情宣と督促（いかにして回答を集めるか）
- (6) 集約作業
- (7) 公表と結果共有

## 4. 具体的な実施方法

---

### (1) アンケートテーマの決定

考え方：金融庁は代理店のどんな声が聞きたいだろう？

- ◆金融審議会WG報告書
- ◆代理店業務品質評価指針
- ◆保険会社向けの総合的な監督指針

## 4. 具体的な実施方法

### (2) 質問項目の作成

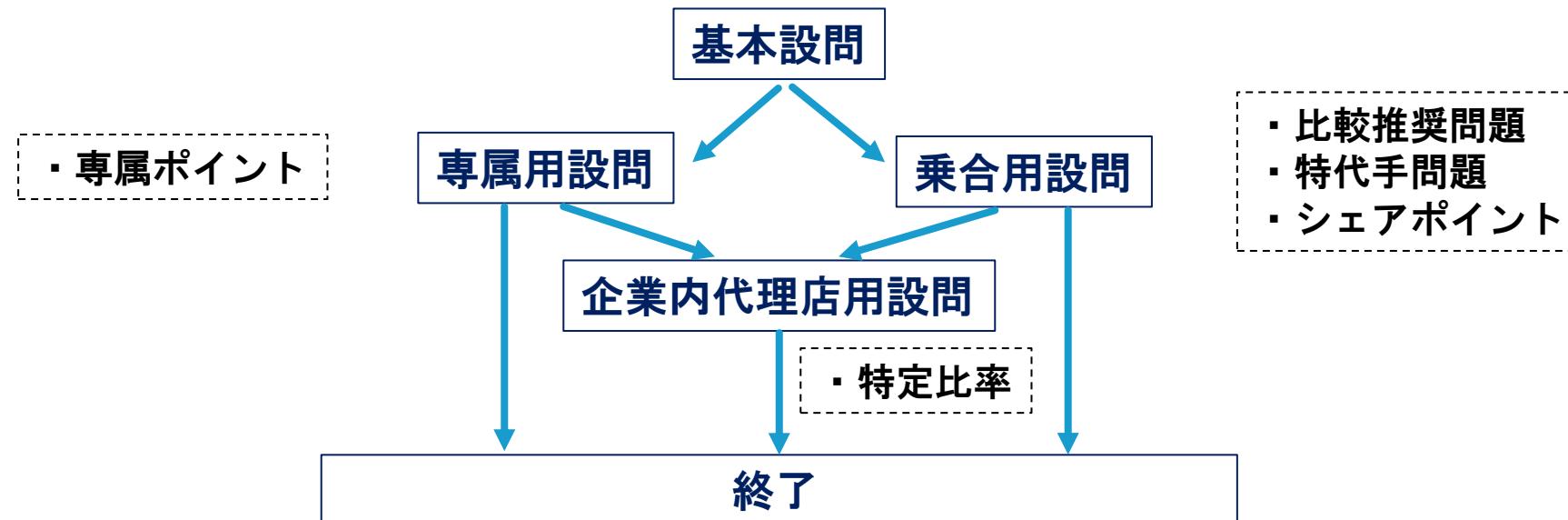
**注意点：誘導質問をしない、公平な選択肢を設定する**

- ◆ ×：～に不満はありますか？ ○：～をどのように受け止めますか？
- ◆ 評価する、評価しない、両方の選択肢を用意する
- ◆ コメントは任意として記載しなくても回答が進むように設定する
- ◆ 日本代協と共有しながら作成する

## 4. 具体的な実施方法

### (3) 回答用Googleフォームの作り込み

注意点：特性に合わせた質問構成にする



## 4. 具体的な実施方法

---

### (4) 回答件数目標の設定

**注意点：リードするメンバーで数値目標を定める**

- ◆企画環境委員会で目標設定
- ◆発信する意見に説得力を持たせるためには何件必要か？
- ◆趣旨、目的を腹に落とす

## 4. 具体的な実施方法

### (5) 情宣と督促（いかにして回答を集めるか）

取組み：回答代理店名を記載してもらう（任意）

- ◆どの会員が回答したかを共有して、未実施会員に督促する
- ◆支部毎の状況を繰り返し情宣する
- ◆結果集約は匿名で公表する

2025全会員アンケート回答状況速報 (8/6 12:10)		
回答数	支部	回答率
423	合計	51.8%
39	東支部	41.5%
39	北摂支部	36.4%
36	京阪支部	38.3%
102	中央支部	66.7%
37	南支部	35.2%
57	東大阪支部	89.1%
72	堺支部	64.3%
34	和泉支部	38.6%
7	不明	—

## 4. 具体的な実施方法

### (6) 集約作業

**注意点：損害保険業界、代協の「本筋」を踏み外さない**

- ◆ まず「代理店の声」をじっくり読み込み、課題・問題点を抽出する
- ◆ 活力研議事録、行政・損保協会の公表内容、業界紙等に記載されている内容を踏まえ、論点を整理する
- ◆ 大きな文字で、読み易さを意識して集約する（日本代協と共有する）

## 4. 具体的な実施方法

### (7) 公表と結果共有

**取組み：公表結果も含めて確実にフィードバックを行う**

- ◆HPに公表サイトを作成、公表結果は隨時更新する
- ◆メール、広報、支部会を通じて会員の皆さんに結果を伝える
- ◆できる限り広範囲に結果を共有する

---

---

## 5. 実施による効果

---

- (1) 損保業界に与える影響
- (2) 考え方が異なる方々への対応
- (3) 各代協にできること

## 5. 実施による効果

---

### (1) 損保業界に与える影響

- ◆2023年 アンケート結果に基づく各保険会社との意見交換会
- ◆2025年度代手体系に一部反映
- ◆2025年 監督指針に「代理店手数料算出方法」が新設
- ◆2027年度代手体系に？？？

---

## 5. 実施による効果

---

### (2) 考え方が異なる方々への対応

- ◆大阪代協に対する圧力への対抗軸
- ◆考え方を否定しないが、代協には代協のやり方がある

## 5. 実施による効果

---

### (3) 各代協にできること

- ◆顧客に接しているのは代理店
- ◆代理店が“声を挙げなければ、損保業界は間違った方向に進む
- ◆金融庁と日本代協の信頼関係を最大限に活かす
- ◆各代協から、現場の声を日本代協に届けましょう！