

ふたのワンポイントレッスン

Vol.2「代理店業務品質評議会」および「代理店業務品質評価制度」について

今回は損保協会が設置した「代理店業務品質評議会」および「代理店業務品質評価制度」について、その背景と運営についてご説明します。

1. 代理店業務品質評議会設置の背景

損害保険業界では、近年、大手損害保険会社による企業向け保険料のカルテル問題や、ビッグモーター社との不適切な取引問題など、複数の重大な不祥事が発覚しました。これらの不祥事は、損害保険業界全体の信頼を大きく損ね、金融庁からも厳しく批判され、各社に業務改善命令が発せられる事態となりました。

このような状況を受け、損保協会は業界全体として信頼回復に努め、再発防止を徹底する必要性を強く認識しました。特に、代理店は顧客と直接接する最前線であり、その業務品質は損害保険業界の信頼性そのものに直結します。不祥事の直接の原因が地域で活躍されている代理店にあったわけではありませんが顧客本位の業務運営の徹底は業界全体の喫緊の課題とされました。

そこで、顧客本位の業務運営を一層推進し、代理店の業務品質向上を図ることで、損害保険業界への信頼を回復し、健全な発展を促すことを目的として、第三者も交えた「代理店業務品質評議会」が設置されるに至りました。これは、金融庁が業界に対して求めた「顧客本位の徹底」や「実効性のあるガバナンス改革」の一環でもあります。

(1)目的・狙い

- ・代理店の業務品質を高水準に引き上げることにより、顧客本位の販売・サービスを徹底する。
- ・法令順守・内部統制の充実、苦情対応の適正化、情報提供の適切性など、顧客保護と信頼回復を図る。
- ・業界全体の透明性・公平性を高め、関係者（代理店・保険会社・契約者）間の信頼を回復する。

(2)代理店業務品質評議会の役割

- ・代理店の業務品質を総合的に評価・監督する枠組みを提供する機関として設置され、評価制度の策定・運用を統括します。

- ・保険会社側と代理店側、さらには消費者の代表的な観点を反映させた運用方針を決定します。

<主な背景まとめ>

- ・業界不祥事の発覚
企業向け保険料のカルテル問題、ビッグモーター社との不適切取引問題など。
- ・国民からの信頼失墜
業界全体のイメージ低下と信頼の喪失。
- ・金融庁からの批判と要請
顧客本位の業務運営の徹底、実効性のあるガバナンス改革の実施。
- ・代理店の重要性
顧客との接点である代理店の業務品質が、業界の信頼回復に不可欠であるという認識。
- ・再発防止と健全な発展
顧客保護と業界の健全な発展のための抜本的な対策の必要性。

2. 代理店業務品質評価制度の運営について

代理店業務品質評議会が主導し、具体的な運用が図られるのが「代理店業務品質評価制度」です。
この制度は、個々の代理店の業務品質を客観的に評価し、その向上を促すことを目的としています。

<主な運営のポイント>

- (1)評価対象：損害保険代理店全般が対象となります。
- (2)評価項目（例） 評価項目は多岐にわたり、主に以下のような観点が含まれます。
 - ・法令等遵守体制
法令や社内規程の遵守状況。
 - ・顧客本位の業務運営
顧客のニーズに合致した提案、丁寧な説明、顧客へのアフターフォローの充実度。
 - ・説明品質
保険商品の内容、リスク、重要事項等の分かりやすい説明が行われているか。
 - ・情報管理、プライバシー保護
顧客情報の適切な管理体制。
 - ・苦情・相談対応
顧客からの苦情や相談に対する迅速かつ適切な対応。
 - ・専門性・知識
保険商品や関連法規に関する代理店の専門知識レベル。
 - ・経営体制
健全な代理店経営を行うための組織体制や経営戦略。

(3)評価方法:

・保険会社による評価

各損害保険会社が、自社と委託契約を結んでいる代理店に対し、上記評価項目に基づいて定期的に業務品質評価を行います。評価は、顧客アンケート、内部監査、業務プロセス確認、事故対応実績など、多角的な情報に基づいて行われます。

・評議会によるガイドライン策定と監督

代理店業務品質評議会は、各保険会社が共通の基準で評価できるよう、評価基準やガイドラインを策定・提示します。また、各社の評価結果や取り組み状況をモニタリングし、必要に応じて指導や提言を行います。これにより、評価の公平性透明性を担保し、実効性を高めます。

・自己評価と改善計画

代理店自身も、定期的に自己評価を行い、改善計画を策定・実行することが求められます。

(4)評価結果の活用:

・代理店へのフィードバックと改善支援

評価結果は、各代理店にフィードバックされ、強みと弱みが明確にされます。

保険会社は、評価結果に基づき、結果の芳しくない代理店に対しては改善指導や研修の機会を提供し、業務品質の向上を支援します。

・保険会社による代理店管理の実効性向上

保険会社は評価結果を、報酬体系、研修制度などに反映させることで、代理店管理の実効性向上を図ります。

・業界全体の品質向上

評議会は、業界全体の代理店業務品質に関する傾向や課題を把握し、業界全体としての研修プログラムの企画や、ベストプラクティスの共有などを通じて、業界全体の底上げを図ります。

この制度は、単に代理店を「評価」するだけでなく、評価を通じて「改善」を促し、最終的に「顧客保護」と「業界の信頼回復」を実現するための、重要な取り組みと言えます。

作成: 日本代協アドバイザー 日本創倫株式会社
専務執行役員 事業推進室長(SEO) 風間 利也
配信: 日本代協事務局