

【提出締切日 2025年1月28日(火)】

地域担当理事経由

日本代協事務局 行(担当:金澤)

提出日 2025年1月16日

## 金融庁への質問・意見 事前報告書

代協名	大阪代協			
質問者	役職	会長	氏名	新谷 香代子
テーマ	比較推奨販売による顧客メリットを阻害する要因について			
内容	<p>当協会では毎年、全会員を対象に、顧客本位の推進を目的としたアンケートを実施し、2024年度は503人から回答を集めました。</p> <p>その中で、本来お客様にメリットがある比較推奨販売ですが、乗合各保険会社の代理店手数料ポイント結果によって、歪みが生じている現状が確認できました。多くの代理店では、経営上手数料ポイントの高い保険会社商品を販売せざるを得ない、という事情が存在します。</p> <p>一方では、今後比較推奨販売が厳格化される方向、とお聞きし代理店の中に困惑が広がることを懸念しています。</p> <p>今般、各保険会社は、代理店の業務品質を重視した代理店手数料ポイント制度を実現する、との方針を表明されています。当協会としては、これにより乗合代理店における業務品質評価結果による各社の代理店手数料ポイントのバラツキが抑えられ、お客様に比較推奨販売によるメリットを享受いただき易い環境が整うことを期待しています。</p> <p>貴庁におかれましても、この観点から各保険会社の動向をご注視いただきますようお願い申し上げます。</p> <p>当協会のアンケート結果では、「複数保険会社商品の選択肢を提示することは、お客様のメリットに繋がると思いませんか?」という質問に対して、91%の会員が、「お客様のメリットに繋がる」「お客様によってはメリットに繋がる」と、比較推奨販売について、顧客本位の観点から肯定的な見解を示しています。</p> <p>社会通念としても、商品を比較して購入する購買行動が定着しつつあり、比較推奨販売が顧客満足に与える影響は小さくないと考えられ</p>			

	<p>ます。</p> <p>しかしながら、乗合代理店も自社の経営を考え、従業員の生活を守るために、63%の会員が「代理店手数料ポイントの高い保険会社商品が推奨され、適正な比較推奨販売が行われない可能性」を指摘しています。</p> <p>乗合代理店については同一の業務品質であるにも関わらず、委託保険会社によって代理店手数料ポイントが大きく異なっている現状は、比較推奨を歪める原因となり問題があると存じます。</p> <p>代理店手数料ポイント制度は、各保険会社の競争領域であると理解はしていますが、その弊害によりお客様のメリットが阻害される要因となり得る点は何卒ご認識をいただきますようお願いいたします。</p>
--	--

注：1 テーマにつき、1 報告書をご提出ください。

【提出締切日 2025年1月28日（火）】

地域担当理事経由

日本代協事務局 行（担当：金澤）

提出日 2025年1月16日

## 金融庁への質問・意見 事前報告書

代協名	大阪代協			
質問者	役職	相談役	氏名	山中 昭平
テーマ	適切な比較推奨販売を目的とした「標準約款」の創設			
内容	<p>損害保険の商品内容は、各損害保険会社の競争領域であると、理解しています。</p> <p>しかしながら、真にお客様に判り易い保険商品販売の実現を目指した場合、少なくとも個人分野の商品については損害保険業界として「標準約款」を公表し『各損害保険会社に、自社商品に関して「標準約款」との差異について説明を求める』という構成が必要と考えます。</p> <p>今般の損害保険業等に関する制度見直しの目的の一つに、「乗合代理店における適切な比較推奨販売の確保」が掲げられています。種々ご論議をいただいた結果、本件については「顧客が重視する項目を丁寧かつ明確に把握した上で、顧客の意向に沿って保険商品を絞り込み、推奨することを求める。」と結論付けられました。</p> <p>今後代理店には、比較推奨販売において、よりお客様の意向を重視し、丁寧かつ正確に実施することが求められると認識しております。</p> <p>しかしながら、各損害保険会社の商品を比較し、適切に比較推奨販売を行う際に下記の問題点があり、お客様および代理店が、適切に「比較判断」を行う妨げになっています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 各損害保険会社の約款、特約条項における、文言・表現・担保範囲が様々であり、正確な比較に多大なロードと時間を要する。</li><li>■ 各損害保険会社の、約款、特約条項の改定が頻繁に実施され、その改定内容について、お客様および代理店に対して、丁寧かつ明確に説明されているとは言い難い現状がある。</li></ul>			

	<p>これまでも、文言や特約条項名の統一等、個人分野約款の標準化を求めて参りましたが、なかなか実現には至りませんでした。</p> <p>今般の制度改革を機に、一層お客様に判り易い保険募集を実現させ、かつ保険会社の競争関係を維持するべく、冒頭に申し上げた提言についてのご検討を、何卒お願い申し上げます。</p>
--	--

注:1 テーマにつき、1 報告書をご提出ください。