

フォローアップ点検に関する FAQ(よくあるご質問)

1. 代理店業務品質評価制度

No	カテゴリ	質問	回答	更新日
1	全般	代理店業務品質評価制度とは、どのような制度ですか。	<p>代理店業務品質評価制度は、損保会社による代理店指導等の実効性向上を通じて、損保代理店の業務品質の維持・向上を図り、消費者が安心して損害保険に加入できる環境を整備することを目的としています。</p> <p>■代理店業務品質評価制度の概要 https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/index.html#anchor-1</p> <p>■業務品質評価運営 P.34 https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/g34l0i000003trt-att/hyoka_shishin.pdf#page=35</p>	2026/6/30

2-1. フォローアップ点検

No	カテゴリ	質問	回答	更新日
1	実施目的	フォローアップ点検は、どのような目的で実施するのですか。	<p>フォローアップ点検は、代理店業務品質評価制度運営の一環として、中立的な第三者の立場で、損保代理店の業務品質を確認・検証し、自律的な改善を促す「気づき」の機会を提供するために実施します。</p> <p>また、損保代理店に対する点検にあわせ、損保会社による代理店指導等の実効性向上の観点から、損保会社に対するヒアリングおよび点検結果のフィードバックを行います。</p> <p>フォローアップ点検の概要理解には、以下のツールをご活用ください。</p> <p>■フォローアップ点検の手引き(2026 年度版) https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/g34l0i000003trt-att/hyoka_shishin.pdf#page=35</p>	2026/6/30

No	カテゴリ	質問	回答	更新日
			4l0i000003trt-att/followup_tebiki.pdf	
2	点検項目	フォローアップ点検は、どのような項目を点検するのですか。	<p>2026年度は、次の着眼点から体制整備状況を確認します。</p> <p>■全体的項目 代理店業務に関するガバナンス</p> <p>■個別点検項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 比較推奨販売 2. 過度の便宜供与の禁止 3. 利益相反管理 4. 苦情の対応・管理 5. 個人情報管理 <p>なお、フォローアップ点検は、「代理店自己点検チェックシート」の点検項目をすべて点検するものではありません。</p>	2026/6/30
3	対象代理店	フォローアップ点検は、どのような代理店を対象に実施するのですか。	<p>フォローアップ点検は、大規模代理店を中心に、モニタリング調査および弊会の通報等窓口において受け付けた通報等の内容に基づき抽出を行った代理店を対象に実施します。</p> <p>なお、2026年度は一定規模以上の乗合代理店の中から、主として5つの代理店類型(※)ごとに無作為抽出して選定しています。</p> <p>※自動車関連業・不動産業・金融業・企業代理店・専業代理店</p>	2026/6/30
4	点検担当者	フォローアップ点検は、誰が点検するのですか。	<p>それぞれの専門分野で一定の経験を有する評価本部の職員が点検します。基本的には、3名から構成されるチームで点検します。</p> <p>点検担当者は、自らの専門性、客観性を高めるために、日ごろから保険制度の動向を把握するとともに各種研修に参加し、点検担当者自身の質の向上に取り組んでいます。</p>	2026/6/30
5	スケジュール	フォローアップ点検は、どれくらいの期間がかかりますか。	<p>実施通知から結果通知までの標準処理期間は4か月です。点検ガイダンス(説明会)から点検結果確認会まで約1か月であり、その後、代理店業務品質評議会の確認を経て結果通知を交付します。</p>	2026/6/30

No	カテゴリ	質問	回答	更新日
6	点検結果	フォローアップ点検の点検結果は、どのようなものですか。	点検結果は、所定の点検項目ごとに、自律的な改善の「気づき」の機会を提供することを意図してフィードバックするものです。損保代理店に関する総体としての評価ではありません。	2026/6/30
7	その他	フォローアップ点検の費用はどのくらいかかりますか。	原則として、損保代理店には費用負担は発生しません。業務品質評価運営に要する費用は評価本部が負担します。	2026/6/30

2-2. フォローアップ点検の手順

No	カテゴリ	質問	回答	更新日
1	実施通知	フォローアップ点検の対象代理店として選定された場合、どのように通知されますか。	評価本部から、電子メールまたは郵送で通知します。 スケジュールの目安はフォローアップ点検の手引き(2026年度版)のP.5以降をご参照ください。 ■フォローアップ点検の手引き(2026年度版) https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/g34l0i000003trt-att/followup_tebiki.pdf	2026/6/30
2	募集人アンケート	募集人アンケートにおける対象者の範囲を教えてください。	実際に募集に従事する方を対象とします。	2026/6/30
3	資料提出	フォローアップ点検の提出資料は、どのように提出するのでしょうか。	提出資料は、ストレージサービスを通じて電子媒体でご提出いただけます。提出いただいた資料は、一定の保存期間経過後、適切に廃棄します。	2026/6/30
4	ヒアリング全般	フォローアップ点検の代理店訪問(臨店)では、どのようなことを行うのですか。	点検担当者が損保代理店(本店)を訪問し、経営層および募集人にヒアリング・現物確認等を行います。各拠点の方々には、WEBでヒアリングをする場合もあります。期間は概ね1~2日です。	2026/6/30
5	経営層ヒアリング	経営層(保険担当責任者)へのヒアリングはどのような役職の者が対象ですか。	店主または保険担当の役員の方を想定しています。	2026/6/30
6	募集人ヒアリング	募集人ヒアリングの対象者はどのように選定されますか。 また、どのように実施されますか。	評価本部にて選定します。 実施方法は、実地またはオンライン会議、所要時間は経営層ヒアリングを含め、1~2日です。	2026/6/30

No	カテゴリ	質問	回答	更新日
			具体的には事前資料を基に判断しますが、例として午前1人30分×6名、午後経営層へのヒアリングを行うといった流れが想定されます。	
7	点検結果	フォローアップ点検の点検結果は、どのように公表されますか。	フォローアップ点検の点検結果等は、協会ホームページにて、損保代理店が特定されないように匿名化処理を行ったうえで、事例や統計データを公開します。	2026/6/30
8	点検結果	フォローアップ点検の点検結果は、客観性に欠けることはないですか。	点検結果が1人の担当者だけの判断とならないよう、取りまとめにあたっては、複数の担当者による合議を行います。 点検結果を確定する際には、公平性や客観性を高めるため、代理店業務品質評議会の確認を経ることとしています。	2026/6/30

以上