

# 「代理店業務品質に関する評価指針」の 一部改正について

2025年10月

# 1. 改正の趣旨

- 本協会では、代理店業務品質評価制度の2026年度からの本格運用に向けて、「代理店業務品質に関する評価指針(損害保険代理店向け)」(以下「評価指針」という。)について、2025年度中のトライアル運用を踏まえ、必要な改定を行うこととしている。
- 今般、本年7月から8月にかけて実施した「自己点検チェックシート等の改訂」に関する意見公募のほか、フォローアップ点検のトライアル運用<sup>(注)</sup>を踏まえ、評価基準の一部見直しを行うとともに制度運営に関する規定を整備等する観点から、評価指針を一部改正する。

(注)本年度、制度運営に関する実務的な規程やマニュアル等を整備すること等を目的として、協力代理店を対象に第三者評価を実施しているもの。

## 2. 改正の骨子①

### (1) 評価基準に関する見直し

#### ① 銀行等による保険募集に係る弊害防止措置に関する評価基準の新設

銀行等の代理店に対しても評価基準が網羅的な内容となるよう、銀行窓販における弊害防止措置に関する基準を新設する。なお、対象となる代理店の属性等も考慮し、評価基準全体のバランスを考慮した内容とする。

#### ② 自己点検チェックシートにおける設問との整合化

自己点検チェックシートにおける設問のうち、代理店としての業務品質の確保のため特に必要と考えられるものについては、評価基準としてその趣旨を定めることで評価基準と自己点検チェックシートとの整合化を図る。

### (2) 業務品質評価運営に関する規定の整備等

#### ① 運営実務に関する見直し等

本制度の運営に関し、代理店業務品質評議会が十分に役割発揮できるようにするため、定例の開催回数を年2回から年4回に変更する(このほかに臨時開催も可能)ほか、フォローアップ点検のトライアル運用を踏まえ、同点検の標準処理期間を4か月間とする旨を定める。

### ② 制度運営主体の明確化

本年6月に「代理店業務品質評議会」が正式に発足したことを受けて、本制度運営に関する規定について実施主体を明確化(主語を「協会」から「評議会」に変更)する。

### ③ 利益相反管理に関する取扱いの見直し

利益相反管理に関し、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」等も踏まえ、代理店も金融事業者として適切な管理が求められるという認識のもと、専業代理店においても業務の実態に応じて措置が必要となることを明確化する。

### ④ その他所要の手当て

### 3. 施行の時期等

- この改正は、本改正案に関する意見公募の結果を踏まえ必要な修正を行った上、代理店業務品質評議会において審議・了承した日(2025年12月中を目処)から施行する。

#### <今後の主なスケジュール>

2025年10月 評価指針の改正案および自己点検チェックシート等の改訂案に関する意見公募の実施

2025年12月 代理店業務品質評議会(上記改正案等の審議)

2026年4月 代理店業務品質評価制度の本格運用開始

「代理店業務品質に関する評価指針(損害保険代理店向け)」の一部改正について

(下線部改正箇所)

| 現 行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 改 正 案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 備 考                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Ⅱ 評価項目および評価指標</p> <p>Ⅱ－２ 具体的な評価項目および評価指標</p> <p>Ⅱ－２－１－１ 法令等遵守・顧客本位の業務運営・顧客最善利益義務</p> <p>法令等を遵守し、「顧客本位の業務運営」および「顧客最善利益義務」を遂行することで、健全かつ適正な保険募集等を行い、顧客からの信頼が得られる態勢を整備することを目的とする。</p> <p>Ⅱ－２－１－１－１ 主な着眼点</p> <p>代理店とその役員、従業者が携わる業務全般において、法令等を遵守し、誠実に「顧客本位の業務運営」・「顧客最善利益義務」を遂行しているか。</p> <p>Ⅱ－２－１－１－２ 評価指標</p> <p>代理店とその役員、従業者が携わる業務全般の遂行において、法令等の違反や「顧客本位の業務運営」・「顧客最善利益義務」に反した行為が確認されないこと。</p> <p>Ⅱ－２－１－２ 意向把握・確認義務</p> <p>保険業法等に従い、保険募集を行う際、顧客がどのような補償内容を望んでいるか等、顧客の意向・情報を把握することで、顧客の適切な商品選択を確保することを目的とする。</p> <p>Ⅱ－２－１－２－１－２ 評価指標</p> <p>(１)～(３) (略)</p> <p>(４) 募集人は、契約後の顧客との接点を通じ、契約内容が意向と合致しているか、意向に変化がないか等を確認し、必要な商品・サービスを提案する取組みを行っている。</p> <p>(５)～(７) (略)</p> | <p>Ⅱ 評価項目および評価指標</p> <p>Ⅱ－２ 具体的な評価項目および評価指標</p> <p>Ⅱ－２－１－１ 法令等遵守・顧客本位の業務運営・顧客最善利益<del>勘案</del>義務</p> <p>法令等を遵守し、「顧客本位の業務運営」および「顧客最善利益<del>勘案</del>義務」を遂行することで、健全かつ適正な保険募集等を行い、顧客からの信頼が得られる態勢を整備することを目的とする。</p> <p>Ⅱ－２－１－１－１ 主な着眼点</p> <p>代理店とその役員、従業者が携わる業務全般において、法令等を遵守し、誠実に「顧客本位の業務運営」・「顧客最善利益<del>勘案</del>義務」を遂行しているか。</p> <p>Ⅱ－２－１－１－２ 評価指標</p> <p>代理店とその役員、従業者が携わる業務全般の遂行において、法令等の違反や「顧客本位の業務運営」・「顧客最善利益<del>勘案</del>義務」に反した行為が確認されないこと。</p> <p>Ⅱ－２－１－２ 意向把握・確認義務</p> <p>保険業法等に従い、保険募集を行う際、顧客がどのような補償内容を望んでいるか等、顧客の意向・情報を把握することで、顧客の適切な商品選択の<del>機会</del>を確保することを目的とする。</p> <p>Ⅱ－２－１－２－１－２ 評価指標</p> <p>(１)～(３) (略)</p> <p>(４) 募集人は、<u>商品の特性に応じて</u>、契約後の顧客との接点を通じ、契約内容が意向と合致しているか、意向に変化がないか等を確認し、必要な商品・サービスを提案する取組みを行っている。</p> <p>(５)～(７) (略)</p> | <p>・字句の修正</p> <p>・字句の修正</p> <p>・字句の修正</p> <p>・字句の修正</p> <p>・誤字の修正</p> <p>・明確化のための修正</p> |

| 現 行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 改 正 案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 備 考                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Ⅱ－２－１－３－３ 比較推奨販売<br/>Ⅱ－２－１－３－３－２ 評価指標</p> <p>(1) 募集人は、<u>顧客</u>の最善の利益を勘案し、自己の利益を優先させることなく、顧客に対して誠実かつ公正に商品を推奨している。</p> <p>Ⅱ－２－１－４－２ 保険料の取扱い<br/>Ⅱ－２－１－４－２－２ 評価指標</p> <p>(1) 募集人は、保険契約の締結と同時に(分割払保険料については払込期日までに)、保険料の全額を現金、小切手または振込により領収する場合、所属保険会社の規定等に従って適切に取り扱っている。また、正当な理由なく以下の行為を行っていない。</p> <p>(略)</p> <p>イ. 保険料の振替口座を保険契約者以外の名義の口座とする。</p> <p>Ⅱ－２－２－３ 苦情の対応・管理<br/>Ⅱ－２－２－３－２ 評価指標</p> <p>(1)～(3) (略)</p> <p>(新設)</p> <p><u>(4)～(7)</u> (略)</p> <p>Ⅱ－２－１－４－５ <u>不適切な</u>便宜供与の禁止</p> <p>Ⅱ－２－４－１－１ 適切な業務(会社)運営<br/>Ⅱ－２－４－１－１－２ 評価指標</p> <p>(略)</p> | <p>Ⅱ－２－１－３－３ 比較推奨販売<br/>Ⅱ－２－１－３－３－２ 評価指標</p> <p>(1) 募集人は、<u>顧客等</u>の最善の利益を勘案し、自己の利益を優先させることなく、顧客に対して誠実かつ公正に商品を推奨している。</p> <p>Ⅱ－２－１－４－２ 保険料の取扱い<br/>Ⅱ－２－１－４－２－２ 評価指標</p> <p>(1) 募集人は、保険契約の締結と同時に保険料の全額を現金、小切手または振込により領収する場合 <u>(分割払保険料については払込期日までに領収する場合を含む)</u>、所属保険会社の規定等に従って適切に取り扱っている。また、正当な理由 <u>がない限り</u>以下の <u>ような不適切な取扱い</u>を行っていない。</p> <p>(略)</p> <p>イ. 保険料の振替口座を、<u>保険契約者本人名義(または所属保険会社の規定等で定める名義)</u>以外の口座とする。</p> <p>Ⅱ－２－２－３ 苦情の対応・管理<br/>Ⅱ－２－２－３－２ 評価指標</p> <p>(1)～(3) (略)</p> <p><u>(4) 保険会社への報告が必要な苦情については、所属保険会社に報告している。</u></p> <p><u>(5) 顧客対応を要する案件については、所属保険会社と連携のうえ、適切に対応している。</u></p> <p><u>(6)～(9)</u> (略)</p> <p>Ⅱ－２－１－４－５ <u>過度の</u>便宜供与の禁止</p> <p>Ⅱ－２－４－１－１ 適切な業務(会社)運営<br/>Ⅱ－２－４－１－１－２ 評価指標</p> <p>(略)</p> | <p>・法令(金融サービス提供法)の用語づかいに統一</p> <p>・字句の修正</p> <p>・自己点検チェックシートとの平仄合わせ</p> <p>・保険業法改正を踏まえた修正</p> |

| 現 行                                                                                                                                                  | 改 正 案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 備 考                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <p>(2) 決算報告書(<u>B/S</u>、<u>P/L</u>、株主資本等変動計算書、個別注記表)を作成している。</p> <p>Ⅱ－2－4－1－6 社内規則等の策定<br/>Ⅱ－2－4－1－6－2 評価指標<br/>(1)～(3) (略)<br/>(新設)</p> <p>(新設)</p> | <p>(2) 決算報告書(<u>賃借対照表</u>、<u>損益計算書</u>、株主資本等変動計算書、個別注記表)を作成している。</p> <p>Ⅱ－2－4－1－6 社内規則等の策定<br/>Ⅱ－2－4－1－6－2 評価指標<br/>(1)～(3) (略)<br/><u>(4) 所属保険会社の代理店向け商品説明ハンドブック・引受規定等、「社外秘」等の記載がある秘密管理性が高い情報や、兼業代理店においては代理店業以外の業務に関わる情報等を社外に流出させない体制を構築している。</u></p> <p><u>Ⅱ－2－4－1－9 銀行等による保険募集に係る弊害防止措置</u><br/><u>Ⅱ－2－4－1－9－1 主な着眼点</u><br/><u>法令等に基づき、銀行等による保険募集に係る弊害防止措置を適切に講じているか。</u><br/><u>Ⅱ－2－4－1－9－2 評価指標</u><br/><u>(1)法令等に基づき、以下の弊害防止措置に関する体制整備を講じているか。</u><br/><u>・保険募集指針の策定・公表</u><br/><u>・法令等遵守統括責任者・法令等遵守責任者の任命・配置</u><br/><u>・融資担当者分離規制</u><br/><u>(2)法令等に基づき、以下の弊害防止措置を講じているか。</u><br/><u>・非公開情報保護措置</u><br/><u>・影響遮断措置の事前説明義務</u><br/><u>・事業性融資の貸出先法人の代表者等への募集制限(いわゆる「保険募集制限先規制」)</u><br/><u>・融資申込み期間中の保険募集の禁止(いわゆる「タイミング規制」)</u><br/><u>・潜脱行為の禁止、グループ会社等間を通じた潜脱行為の禁止(いわゆる「知りながら規制」)</u><br/><u>・優越的地位の不当利用禁止</u><br/><u>・預金等との誤認防止</u></p> | <p>・字句の修正</p> <p>・自己点検チェックシートとの平仄合わせ</p> <p>・評価項目の追加</p> |

| 現 行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 改 正 案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 備 考                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Ⅱ－２－４－１－<u>9</u> 共同募集を行っている場合の対応<br/> Ⅱ－２－４－１－<u>9</u>－１ （略）<br/> Ⅱ－２－４－１－<u>9</u>－２ 評価指標</p> <p>（１） 共同募集時の業務範囲を規定し、共同募集先と締結した契約書や覚書に定められた業務の範囲で募集が行われていること、募集時に契約者に対し共同募集であることが適切に説明されているか等を確認している。<br/> （略）<br/> （新設）</p> <p>Ⅱ－２－４－１－<u>10</u>～Ⅱ－２－４－１－<u>11</u> （略）</p> <p>Ⅱ－２－４－１－<u>12</u> テレマーケティングを行っている場合の対応<br/> （略）<br/> Ⅱ－２－４－１－<u>12</u>－２ 評価指標</p> <p>トラブルの未然防止や早期発見に資する取組みとして、以下の点を踏まえて、体制を整備し、適正に運用している。<br/> （略）</p> <p>Ⅱ－３ 代理店に関する基礎的情報に関する事項<br/> （略）<br/> ＜代理店に関する基礎的情報に関する事項＞<br/> （略）<br/> ・ <u>事業年度中の</u>損害保険にかかる手数料収入等の合計額<br/> （略）<br/> （新設）</p> | <p>Ⅱ－２－４－１－<u>10</u> 共同募集を行っている場合の対応<br/> Ⅱ－２－４－１－<u>10</u>－１ （略）<br/> Ⅱ－２－４－１－<u>10</u>－２ 評価指標</p> <p>（１） <u>所属保険会社の規定等に従い</u>、共同募集時の業務範囲を規定し、共同募集先と締結した契約書や覚書に定められた業務の範囲で募集が行われていること、募集時に契約者に対し共同募集であることが適切に説明されているか等を確認している。<br/> （略）<br/> <u>（３） 共同募集を行うすべての募集人が一定の役割を担っており、名目的ではないものとなっている。また、分担割合は役割に応じたものとなっている。</u></p> <p>Ⅱ－２－４－１－<u>11</u>～Ⅱ－２－４－１－<u>12</u> （略）</p> <p>Ⅱ－２－４－１－<u>13</u> テレマーケティングを行っている場合の対応<br/> （略）<br/> Ⅱ－２－４－１－<u>13</u>－２ 評価指標</p> <p><u>ダイレクトマーケティングとして電話等を用いて新規の保険募集・加入勧奨を反復継続して行っている場合</u>、トラブルの未然防止や早期発見に資する取組みとして、以下の点を踏まえて、体制を整備し、適正に運用している。<br/> （略）</p> <p>Ⅱ－３ 代理店に関する基礎的情報に関する事項<br/> （略）<br/> ＜代理店に関する基礎的情報に関する事項＞<br/> （略）<br/> ・ 損害保険にかかる手数料収入等の合計額<br/> （略）<br/> ・ <u>点検実施日</u><br/> ・ <u>銀行等代理店の該当有無</u></p> | <p>・明確化のため修正</p> <p>・自己点検チェックシートとの平仄合わせ</p> <p>・字句の修正</p> <p>・字句の修正</p> <p>・項目の追加</p> |

| 現 行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 改 正 案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 備 考                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <p>Ⅲ 代理店業務品質評価制度の運営</p> <p>Ⅲ－１ 総則</p> <p>Ⅲ－１－１ 代理店業務品質評価制度の目的</p> <p>保険業法上、損保会社は代理店を適切に指導等する必要がある、また、金融庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」においても、損保会社は適正な保険募集管理態勢を確立することが<u>求めている</u>。</p> <p>(略)</p> <p>Ⅲ－１－５ 損保会社の利用申込み</p> <p>損保会社は、協会の業務品質評価運営を利用する場合は、あらかじめ、<u>協会</u>に対して別に定める利用意思確認書を提出するものとする。</p> <p><u>協会</u>は、損保会社から当該確認書の提出を受けた場合には、当該損保会社が業務品質評価運営にかかる義務を履行できないと見込まれるときを除き、その利用申込みを承諾しなければならない。</p> <p>なお、<u>協会</u>が損保会社の利用申込みを承諾した後、当該損保会社の責めに帰する事情により上記の義務履行の見込みが変化した場合には、<u>協会</u>は、当該損保会社と協議のうえ、必要に応じて利用停止その他の措置を講じることができる。</p> <p>Ⅲ－２ 代理店業務品質評議会</p> <p>Ⅲ－２－１ 代理店業務品質評議会</p> <p>協会に代理店業務品質評議会(以下「<u>評議会</u>」という。)を置く。</p> <p>評議会は、協会の理事会から権限委任を受けて、中立的に業務品質評価運営を実施する。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>法令等遵守統括責任者</u></li> <li>・ <u>特定大規模損害保険代理店の該当有無</u></li> <li>・ <u>兼業特定保険募集人の該当有無</u></li> </ul> <p>Ⅲ 代理店業務品質評価制度の運営</p> <p>Ⅲ－１ 総則</p> <p>Ⅲ－１－１ 代理店業務品質評価制度の目的</p> <p>保険業法上、損保会社は代理店を適切に指導等する必要がある、また、金融庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」においても、損保会社は適正な保険募集管理態勢を確立することが<u>求められている</u>。</p> <p>(略)</p> <p>Ⅲ－１－５ 損保会社の利用申込み</p> <p>損保会社は、協会の業務品質評価運営を利用する場合は、あらかじめ、<u>評議会</u>に対して別に定める利用意思確認書を提出するものとする。</p> <p><u>評議会</u>は、損保会社から当該確認書の提出を受けた場合には、当該損保会社が業務品質評価運営にかかる義務を履行できないと見込まれるときを除き、その利用申込みを承諾しなければならない。</p> <p>なお、<u>評議会</u>が損保会社の利用申込みを承諾した後、当該損保会社の責めに帰する事情により上記の義務履行の見込みが変化した場合には、<u>評議会</u>は、当該損保会社と協議のうえ、必要に応じて利用停止その他の措置を講じることができる。</p> <p>Ⅲ－２ 代理店業務品質評議会</p> <p>Ⅲ－２－１ 代理店業務品質評議会</p> <p>協会に代理店業務品質評議会を置く。</p> <p>評議会は、協会の理事会から権限委任を受けて、中立的に業務品質評価運営を実施する。</p> | <p>・ 誤字の修正</p> <p>・ 運営主体の明確化<br/>(以下同じ)</p> <p>・ I－3で定義済み</p> |

| 現 行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 改 正 案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 備 考                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <p>Ⅲ－２－２ 委員の構成<br/>(略)<br/>また、評議会に議長および副議長を置き、いずれの者も公益委員の中から評議会の委員の互選により選任する。<u>なお、議長および副議長の役割は、別に定める。</u></p> <p>Ⅲ－２－３ 開催および議決の方法等<br/>評議会は、原則として<u>年２回</u>開催するほか、必要に応じて臨時に開催できる。<br/>(略)<br/><br/>(新設)</p> <p>Ⅲ－３ 業務品質評価運営<br/>Ⅲ－３－１ 業務品質評価運営の仕組み<br/>業務品質評価運営は、代理店における業務が業界共通の業務品質基準(Ⅱ－２に定める評価項目および評価指標をいう。)に適合したものとなっているかどうかを確認・評価等する一連のプロセスのことである。<br/>具体的には、代理店による自己点検チェックを利用した損保会社による代理店指導等をベースとして、当該代理店指導等が適切に行われないおそれがある場合については、補完的に<u>協会</u>が第三者評価を実施して損保会社にフィードバックするほか、業務品質評価運営の状況については適時・適切に情報開示し、また、監督当局と適切に情報連携する。</p> <p>Ⅲ－３－３ 損保会社および代理店の責務<br/>(略)<br/><u>協会</u>は、円滑な業務品質評価運営のため、損保会社および代理店に必要な協力等を求めることができる。</p> | <p>Ⅲ－２－２ 委員の構成<br/>(略)<br/>また、評議会に議長および副議長を置き、いずれの者も公益委員の中から評議会の委員の互選により選任する。</p> <p>Ⅲ－２－３ 開催および議決の方法等<br/>評議会は、原則として<u>年４回</u>開催するほか、必要に応じて臨時に開催できる。<br/>(略)</p> <p><u>Ⅲ－２－４ その他</u><br/><u>上記のほか、評議会の運営等に関する詳細は、別に定める。</u></p> <p>Ⅲ－３ 業務品質評価運営<br/>Ⅲ－３－１ 業務品質評価運営の仕組み<br/>業務品質評価運営は、代理店における業務が業界共通の業務品質基準(Ⅱ－２に定める評価項目および評価指標をいう。<u>以下同じ。</u>)に適合したものとなっているかどうかを確認・評価等する一連のプロセスのことである。<br/>具体的には、代理店による自己点検チェックを利用した損保会社による代理店指導等をベースとして、当該代理店指導等が適切に行われないおそれがある場合については、補完的に<u>評議会</u>が第三者評価を実施して損保会社にフィードバックするほか、業務品質評価運営の状況については適時・適切に情報開示し、また、監督当局と適切に情報連携する。</p> <p>Ⅲ－３－３ 損保会社および代理店の責務<br/>(略)<br/><u>評議会</u>は、円滑な業務品質評価運営のため、損保会社および代理店に必要な協力等を求めることができる。</p> | <p>・「Ⅲ－２－４ その他」<br/>(新設)に移設</p> <p>・開催回数の変更</p> <p>・「Ⅲ－２－２ 委員の構成」からの移設等</p> |

| 現 行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 改 正 案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 備 考                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <p>Ⅲ－３－４ 自己点検チェックの取組み</p> <p><u>協会</u>は、毎年度、上記「Ⅱ 評価項目および評価指標」に沿った自己点検チェックにかかるチェックシート(以下「自己点検チェックシート」という。)を作成し、専用の業界システムを通じて代理店に提供する。</p> <p>(略)</p> <p>Ⅲ－３－５ モニタリング調査</p> <p><u>協会</u>は、業務品質評価運営の状況を確認して必要な対策を講じるため、代理店における自己点検チェックの取組みと損保会社の関与の状況に関して、モニタリング調査を実施する。</p> <p>Ⅲ－３－６ フォローアップ点検・評価</p> <p><u>協会</u>は、損保会社による代理店指導等の実効性向上のために有効かつ必要な範囲において、モニタリング調査に加え、フォローアップ点検・評価を実施する。</p> <p>(新設)</p> <p>Ⅲ－３－７ 評価結果の取扱い</p> <p><u>協会</u>は、モニタリング調査結果およびフォローアップ点検の評価結果について適切に損保会社および代理店にフィードバックするほか、業務品質評価運営の状況等について公表する。</p> <p>Ⅲ－３－８ 異議申立て</p> <p>損保会社および代理店は、<u>協会</u>に対して評価結果に関する異議申立てを行うことができる。なお、損保会社は、異議申立ての対象となる評価結果にかかる代理店の同意を得たうえでなければ、異議申立てを行うことはできない。</p> <p>異議申立てにかかる必要な手順等は、別に定める。</p> | <p>Ⅲ－３－４ 自己点検チェックの取組み</p> <p><u>評議会</u>は、毎年度、上記「Ⅱ 評価項目および評価指標」に沿った自己点検チェックにかかるチェックシート(以下「自己点検チェックシート」という。)を作成し、専用の業界システムを通じて代理店に提供する。</p> <p>(略)</p> <p>Ⅲ－３－５ モニタリング調査</p> <p><u>評議会</u>は、業務品質評価運営の状況を確認して必要な対策を講じるため、代理店における自己点検チェックの取組みと損保会社の関与の状況に関して、モニタリング調査を実施する。</p> <p>Ⅲ－３－６ フォローアップ点検・評価</p> <p><u>評議会</u>は、損保会社による代理店指導等の実効性向上のために有効かつ必要な範囲において、モニタリング調査に加え、フォローアップ点検・評価を実施する。</p> <p><u>Ⅲ－３－６－４ 標準処理期間</u><br/><u>フォローアップ点検の標準処理期間は、4か月間とする。</u></p> <p>Ⅲ－３－７ 評価結果の取扱い</p> <p><u>評議会</u>は、モニタリング調査結果およびフォローアップ点検の評価結果について適切に損保会社および代理店にフィードバックするほか、業務品質評価運営の状況等について公表する。</p> <p>Ⅲ－３－８ 異議申立て</p> <p>損保会社および代理店は、<u>評議会</u>に対して評価結果に関する異議申立てを行うことができる。なお、損保会社は、異議申立ての対象となる評価結果にかかる代理店の同意を得たうえでなければ、異議申立てを行うことはできない。</p> <p>異議申立てにかかる必要な手順等は、別に定める。</p> | <p>・標準処理期間を定める</p> |

| 現 行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 改 正 案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 備 考                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Ⅲ－３－９ 情報連携</p> <p><u>協会</u>は、業務品質評価運営の状況に関して、監督当局と適切に情報連携（評価結果に基づく個別協議を<u>含む</u>）する。</p> <p>Ⅲ－４ 業務品質の確保・向上に向けた取組み</p> <p>Ⅲ－４－１ PDCAの取組み</p> <p>評議会は、代理店業務品質評価制度の意義に照らして<u>上記「Ⅱ 評価項目および評価指標」</u>の内容が適切であるかどうかを定期的に検証し、必要に応じてその見直しを行う。<br/>（略）</p> <p>Ⅲ－４－２－１ <u>兼業代理店</u>における利益相反管理</p> <p>兼業代理店においては、本業と保険募集業務とを併せて営むことに伴う弊害（保険取引にかかる顧客の利益が不当に害されること）を防止するため、利益相反管理方針を定め、適切に業務運営するものとする。</p> <p>Ⅲ－４－３ 通報等窓口の設置</p> <p><u>協会</u>は、業務品質評価運営に関連して、代理店における不適切事例の早期発見・是正および未然防止のための通報等窓口を設置する。<br/>（略）</p> | <p>Ⅲ－３－９ 情報連携</p> <p><u>評議会</u>は、業務品質評価運営の状況に関して、監督当局と適切に情報連携（評価結果に基づく個別協議を<u>含む</u>。）する。</p> <p>Ⅲ－４ 業務品質の確保・向上に向けた取組み</p> <p>Ⅲ－４－１ PDCAの取組み</p> <p>評議会は、代理店業務品質評価制度の意義に照らして<u>業界共通の業務品質基準</u>の内容が適切であるかどうかを定期的に検証し、必要に応じてその見直しを行う。<br/>（略）</p> <p>Ⅲ－４－２－１ 代理店における利益相反管理</p> <p>兼業代理店においては、本業と保険募集業務とを併せて営むことに伴う弊害（保険取引にかかる顧客の利益が不当に害されること）を防止するため、<u>必要に応じて</u>利益相反管理方針を定め、適切に業務運営するものとする。</p> <p><u>専業代理店においても、代理店と密接な関係にある法人等が提供するサービスに関連して同様の弊害が想定される場合には、上記に準じた取扱いを行うものとする。</u></p> <p>Ⅲ－４－３ 通報等窓口の設置</p> <p><u>評議会</u>は、業務品質評価運営に関連して、代理店における不適切事例の早期発見・是正および未然防止のための通報等窓口を設置する。<br/>（略）</p> | <p>・脱字の修正</p> <p>・Ⅲ－３－１で定義</p> <p>・すべての兼業代理店に求められるものでないこと、専業代理店でも業務実態に応じて適切な対応が求められることを明記する。</p> |

以 上