

「代理店業務品質評価制度」の検討状況～2025年度トライアル運用の総括～

代理店業務品質評価制度に関して、2025年度に実施したトライアル運用を通じて、「代理店業務品質に関する評価指針」について必要な改正を行い、制度運営に関する実務的事項を整備したことから、2026年度から本格運用を開始する。

※2026年度の点検は、2025年保険業法改正(2026年6月1日改正施行)に準拠した内容で実施する。

1. 代理店業務品質評議会の設置等

- ✓ 2025年6月、代理店業務品質評価制度を運営する第三者機関として、理事会決議に基づき、本協会内に「代理店業務品質評議会」を設置した。
- ✓ 2025年度中は計5回の評議会を開催し、トライアル運用状況を確認するとともに本格運用に向けた実務的事項について検討した。

2. 代理店業務品質に関する評価指針の改正

- ✓ 評価指針「本編」を一部改正(銀行窓販における弊害防止措置に関する基準の新設、評価運営に関する規定の整備等)したほか、評価運営にかかる各種実務要領を収録した「様式・参考資料編」を制定した。

3. 自己点検チェックの取組み

- ✓ 自己点検チェックシートを改訂(自賠償保険のみ取扱代理店向け専用チェックシートの新設、設問内容の明確化、視認性等向上のための改善等)した。
- ✓ 『自己点検チェックの取組み』の手引きを改訂したほか、「よくある質問(FAQ)」を公開した。

4. フォローアップ点検

- ✓ 協力代理店(9店)に対する点検実施を通じて、点検の運用フローを整理・検証した。
- ✓ 「フォローアップ点検の手引き」を策定・公表した。

5. 通報等制度

- ✓ 代理店や損保会社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対応として、新たに設置する受付窓口における対応フローを整理した。

○ 意見公募の実施

- 自己点検チェックシート等の改訂にあたり、広く代理店や損保会社等の関係者の意見を集めるため、意見公募を実施(2025年7～8月、10月～11月の2回)した。
 - 結果、のべ約800先の代理店や損保会社等から、計1,114件の意見等が寄せられた。
 - 寄せられた意見等は自己点検チェックシートの改訂検討に役立てたほか、特に制度の円滑な導入・定着の観点から、損保会社における取組み促進に向けた情報発信に活用した。
- ※ 意見公募のほか、本協会HPの専用サイト上では、常設の意見受付窓口を設置している。

○ 損保会社における取組み準備

- 制度の理解促進および認識共有のため制度説明会等を開催したほか、損保各社の取組み準備を支援するため個別に対話(のべ25社)を実施した。
 - 2026年3月現在、計31社の損保会社から本制度の利用申込みがあった。
- ※ 制度利用会社一覧は別紙のとおり。

代理店業務品質評価制度 利用会社一覧(2026年3月現在)

●損害保険会社(29社)

あいおいニッセイ同和損保
アニコム損保
SBI損保
共栄火災
セコム損保
損保ジャパン
Chubb損保
日新火災
三井ダイレクト損保
楽天損保

アイペット損保
AIG損保
au損保
さくら損保
全管協れいわ損保
SOMPOダイレクト
東京海上ダイレクト
ペット&ファミリー損保
明治安田損保
レスキュー損保

アクサ損保
エイチ・エス損保
キャピタル損保
ジェイアイ
ソニー損保
大同火災
東京海上日動
三井住友海上
ヤマップネイチャランス

●外国損害保険会社(2社)

現代海上

ニューインディア保険

(計31社)