

代理店業務品質評価制度の本格運用に向けた「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

一般社団法人日本損害保険協会
代理店業務品質評議会

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、制度運営に関する実務要領を整備することその他の必要な見直しを行うこととしている。

また、10月29日～11月29日の間で実施した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¹については、約100先の代理店および保険会社等から計247件の意見等が寄せられた。

については、寄せられた意見等に対する本協会の考え方を【別紙1】のとおり整理したので公表するとともに、これらの内容も踏まえ、評価指針を一部改正する。

2. 改正の骨子

(1) 評価指針「本編」の改正【別紙2】

① 評価基準に関する見直し

- ・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。
<II-2-4-1-9（銀行等による保険募集に係る弊害防止措置）>
- ・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。
<II-2-2-3（苦情の対応・管理）、II-2-4-1-6（社内規則等の策定）、II-2-4-1-10（共同募集を行っている場合の対応）>

② 業務品質評価運営に関する規定の整備等

- ・本制度の運営に関し、代理店業務品質評議会（以下「評議会」という。）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。
<III-2-3（開催および議決の方法等）>
- ・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。
<III-3-6-4（標準処理期間）>
- ・本年6月に評議会が正式に発足したことを受け、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。

¹ 2025年10月29日付「『代理店業務品質に関する評価指針』の改正案等の公表について～自己点検チェックシート等の改訂案とあわせて意見公募を実施～」（協会からのお知らせ）

https://www.sonpo.or.jp/news/notice/2025/a5663v0000003ij-att/251029_01.pdf

なお、この意見公募に先立ち、7月28日～8月28日の間で実施した「自己点検チェックシート等の改訂」に関する意見公募では、約700先の代理店および保険会社等から計867件の意見等が寄せられた。

＜III-1-5（損保会社の利用申込み）、III-3-1（業務品質評価運営の仕組み）、III-3-3（損保会社および代理店の責務）、III-3-4（自己点検チェックの取組み）、III-3-5（モニタリング調査）、III-3-6（フォローアップ点検・評価）、III-3-7（評価結果の取扱い）、III-3-8（異議申立て）、III-3-9（情報連携）、III-4-3（通報等窓口の設置）＞

- ・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。

＜III-4-2-1（代理店における利益相反管理）＞

- ・その他所要の手当てを行う。

（2）評価指針「様式・参考資料編」の制定【別紙3】

① 代理店業務品質評議会運営要領

改正後の評価指針III-2-4に基づき、評議会の運営等に関する詳細として、その構成および評議会の運営に関する必要な事項を定める。

② 業務品質評価運営に従事する者の服務に関する規程

評価指針III-1-3に基づき、業務品質評価運営について、協会の代理店業務品質評価本部（以下「評価本部」という。）における従事者の服務に関する基準を定める。

③ フォローアップ点検実施要領

評価指針に基づき実施する業務品質評価運営におけるフォローアップ点検が公正かつ適切に実施されるよう、同点検の開始から終了に至るまでの標準的な手続きの進行について定める。

④ 評価結果に対する異議申立てに関する取扱要領

評価指針に基づき実施する業務品質評価運営において、損保会社または代理店が、評議会に対して評価指針III-3-8に定める異議申立てを行う場合の手順およびそれに対する協会の評価本部の手続き等について定める。

⑤ 通報等窓口運営要領

評価指針に基づき設置する通報等窓口が公正かつ適切に運用されるよう、通報、情報提供または相談を行う場合の手続きならびにそれに対する協会の評価本部および損保会社の標準的な対応について定める

⑥ 利用意思確認書

損保会社が、協会の業務品質評価運営を利用する場合に、評価指針III-1-5に基づき評議会に対して提出する「利用意思確認書」（業務品質評価運営の利用にかかる基本契約書）を定める。

3. その他

上記2. (2)の「様式・参考資料編」に関して、①～⑤の各実務要領において規定している各種様式のほか、別紙3「様式・参考資料編」の「もくじ」に掲載の参考資料および別冊については、所定の手続きを経たうえで、2026年2月を目処に公表する。

以上

「代理店業務品質に関する評価指針」の改正案等に対する意見概要および意見への考え方等

一般社団法人日本損害保険協会

本年10月29日から11月29日の間で意見公募を実施した「代理店業務品質に関する評価指針」の改正案等に関連して、約100先の代理店および保険会社等から計247件の意見等が寄せられました。

今回の意見公募は、本件に先立ち7月28日から8月28日に実施した「自己点検チェックシート等の改訂」に関する意見公募を踏まえて策定した評価指針の改正案および自己点検チェックの取組みで使用する「自己点検チェックシート」等の改訂案について、広く意見募集を実施したもので、ご検討いただいた皆さんにおかれましては、ご協力くださり大変ありがとうございました。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
(1)評価指針改正案に対する意見			
1	評価指針Ⅱ-2-1-9勧誘方針に記載の法律名が「金融サービス提供法」となっており、アップデートされていません。Ⅱ-2-1-1で「顧客最善利益勘案義務」の記載がありますので、2024年11月の改正された正式の法律名「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」(以下改正金融サービス提供法)と記載すべきと思います。	その他	ご指摘を踏まえ、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」(以下「金融サービス提供法」)に修正します。
2	Ⅱ-2-4-1-1-2 評価指標(1)について、「B/S」が「貸借対照表」と修正されていますが、正しくは「貸借対照表」です。(「ちんしゃく」ではなく「たいしゃく」) ※チェックシート改訂案の表記は正しいことを確認済	保険会社	ご指摘のとおり修正します。
3	改正案の欄に<Ⅱ-2-4-1-12-2 評価指標>とありますが、正しくは<Ⅱ-2-4-1-13-2 評価指標>だと思われます。(評価項目追加に伴う番号繰り下げ)	保険会社	ご指摘のとおり修正します。
4	Ⅱ-2-4-1-3自己点検・内部監査について。内部監査部門を独立して設置している代理店は少ない。内部監査部門を新たに設置すべきと誤解するケースあり。自己点検の設問には以下記載があるので、自己点検と平仄を合わせてほしい。 (※内部監査は、必ずしも独立した内部監査部門による監査が求められるものではなく、代理店の規模や業務特性に応じ、その態勢のあり方が十分に合理的で、かつ、実効性のあるものであるかを確認する。たとえば、「代理店主による教育・管理・指導が可能な規模」の場合	保険会社	評価指針(評価指標)は、「Ⅱ-1-2 評価指標の考え方」記載のとおり、多種多様なすべての代理店において適合できるよう、網羅的な内容を記載しています。本項目は、「Ⅱ-2-4-1-3-1 主な着眼点 自己点検や内部監査を実施し、改善策・再発防止策等を策定、実施しているか。」に照らして適合状況を確認するものであり、原案どおりとします。 なお、自己点検・内部監査は、代理店の体制整備における具体的手順の1つです。ご意見のとおり、代理店の規模や業務特

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	は、代理店主が監査を実施する等が考えられる。) 独立した内部監査部門を有していない場合には、【自己点検】を行うことで可としていいか。必ずしも独立した内部監査部門による監査が求められるものではなく、代理店の規模や業務特性に応じ、その体制のあり方が十分に合理的で、かつ、実効性のあるものであればよいと解釈していいか。		性に応じ、保険募集に関する業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置が十分に講じられている場合には、必ずしも独立した内部監査部門による監査が求められるものではないと考えます。
5	II-2-4-1-7業務継続計画(BCP)の策定について。自己点検チェックシートに記載されたレベルのBCPは自社内で策定するのは困難。何をすればいいのか不明瞭なので具体的な内容を明示してほしい。最低品質評価としてはレベルが高いので生保協会と同水準の項目にしてほしい。	保険会社	一事業者として、事業継続が困難となるリスクに備え、適切な対策を講じることが重要です。損害保険の幅広い普及を通じて保険契約者を様々なリスクや災害から守り、経済生活の安定を図るという損害保険代理店の役割を踏まえ、代理店の規模や業務特性に応じた業務継続計画を作成することが望ましいと考えます。
6	「II-3 代理店に関する基礎的情報に関する事項」 現行版では、「法令等遵守責任者」は「各種責任者の状況」に含まれており、「法令等遵守統括責任者」についても「各種」に含まれるものと思われるため、特出しは不要と考えます。	保険会社	ご指摘を踏まえ、「法令等遵守統括責任者」の記載は見送ります。
7	評価指針改正案P4に記載のある、基礎情報に追加予定の「法令等遵守統括責任者」は、金融機関本体代理店において弊害防止措置として監督指針II-4-2-6-8に定められる者を指しているのか、特定大規模乗合損害保険代理店に求められる者を指しているのか不明確であり、施行規則、監督指針において「法令等遵守統括責任者」とは明記されていないことから、いずれを意図したものか明確化いただきたい。	保険会社	「代理店に関する基礎的情報に関する事項」については、自己点検チェックシートに説明等を記載します。
8	「III-4-2-1 代理店における利益相反管理」 専業代理店についての記載を加えていただきありがとうございます。ただ、場面想定が限定されており、保険代理業に関する業務においては対象外との認識を与えてしまうことから、「～想定される場合「等」としてはいかがでしょうか。	保険会社	当該記載は、その前の本文「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」と同様の弊害を指しており、保険募集業務が対象となることが前提です。
9	今後のスケジュールについて、本格運用開始が2026年4月と記載されているが、業界共通システムリリース時期により代理店さんによる着手可能時期が変わってくるため、時期が独り歩きしないよう、適切な案内をお願いしたい。	保険会社	早期に本格運用における「自己点検チェックの取組み」に着手いただき、業界システム(※)を通じて、自己点検チェックシートの提出等を行っていただけるよう準備を進めてまいります。 ※2026年6月運用開始予定
10	改正案の欄において<II-2-2-3 苦情の対応・管理> → <II-2-1-4-5 過度の便宜供与の禁止>の順に記載されていますが、番	保険会社	ご指摘を踏まえ修正します。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	号の変更を伴うのでしょうか。(単なる記載順の誤りでしょうか)		
(2)チェックシート改訂案への意見			
①改訂案全般			
11	文言の修正などで、理解しやすくなつた。	代理店	貴重なご意見として承ります。
12	従来からテーマと大きく異なつてゐるわけではありませんが募集人の資質を問うような改正と感じました。自己点検についても証跡をのこしつつなので漫然とチェックしがちですが、良く考えて自分の会社の態勢について考えることになりよかったです	代理店	貴重なご意見として承ります。
13	弊社に限らず前回の意見公募で申し入れた多くの項目が、今回の改正案には未対応・未反映と認識しています。「2. 改定の骨子(2)自己点検チェックシートの利便性向上」の注意書きに「※具体的な内容は後日公表」と記載されている事から、今後公表される「自己点検チェックシート」への反映内容を踏まえ改めて意見を申し入れさせていただきたいと思います。	代理店	貴重なご意見として承ります。 なお、協会ホームページに意見受付窓口を常設しておりますので、引き続きご意見をお寄せください。
14	意見公募を継続的に実施いただくこととあわせ、代理店が自己点検の過程で生じた疑問や不明点について照会できる窓口(代理店用)の設置をご検討いただきたい。	保険会社	協会ホームページに意見受付窓口を常設しております。 なお、自己点検の過程において生じた疑問や不明点については、基本的には損保会社との対話において解消されるべきものと考えます。
15	来年度は、各保険会社が委託する全ての代理店との対話をを行うのものと思いますが、乗合代理店側では乗合会社ごとに対話をを行うことが余儀なくされます。 本取り組みの目的に鑑みても、必ずしもすべての保険会社と対話を行うことが必須ということでもないと思います。 取り扱い契約が極めて少ない保険会社、ただし顧客の関係で委託を終了できないような場合など、代理店も保険会社も評価及び対話がやりにくいケースが少なからずあります。	その他	貴重なご意見として承ります。 なお、対話を通じて良好なビジネスパートナーとしての関係が構築されるとするとすれば、たとえば契約量が少ないといった理由で対話を実施しない(する必要がない)とするのは本制度の趣旨にそぐわない可能性もあると考えます。
16	おおむね改訂案について理解できますが、代理店におけるチェックシートの記載内容の確認からデータ入力および送信完了までの回答標準時間等(負荷)を考慮したうえでのご検討をお願いいたします。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
17	今回の改訂案は用語を整えることにとどまっている。今後の展望として骨子まで踏み込んだ改訂も視野に入れた検討もお願いしたい。	代理店	本年に実施した2回の意見公募に寄せられた具体的な意見等を踏まえ、本格運用に向けた改訂を実施してまいります。
18	26年度チェックシートのファイル提供について。ダウンロード可能になるのが6月と聞いているが、当社では9月末までに実施完了とする	保険会社	早期に本格運用における「自己点検チェックの取組み」に着手いただき、業界システムを通じて、自己点検チェックシートの提

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	予定なので、できる限り早くリリースしてほしい。さらに事前にリリースいただいたファイルでアップロードできるようにしてほしい。		出等を行っていただけるよう準備を進めてまいります。
②自賠責のみ取扱代理店			
19	<p>車検時などで自賠責保険の作成のみ取扱いしています。チェックシートなど拝見すると任意保険を取り扱う工場などには必要な評価制度だと思いますが、自賠責保険のみ取扱店にも必要なことなのか疑問に思います。</p> <p>人手不足で本業の自動車整備も忙しいのに本業でもない保険の評価制度のチェックを行うことは負担になっています。</p>	代理店	自賠責保険のみ取扱代理店に関して、チェック項目等を見直したうえ、専用の自己点検チェックシートを作成する予定です。
20	自賠責のみ代理店も共通の自己点検チェックシートを活用していますが、任意保険を扱っていないため、実態と合っていない項目が多く、自賠責のみ代理店は【自賠責のみ代理店用】の自己点検チェックシートを準備いただきたい。	保険会社	
21	自賠責保険のみ取り扱っている為、自己点検チェックシートの内容が該当していないものがあり、担当者に都度、確認をしないといけない項目が多すぎる。	代理店	
22	<p>自賠責保険のみの対応の代理店に対しては当てはまらない箇所や、書類の確認など、過度な要求が多すぎる。</p> <p>代理店の指導を行う損保会社の社員や代理店を追い詰めていてパワハラされているかのように思えてくるしいです。</p> <p>代理店を辞めざるを得ない店舗も出ていて、いじめられている気分になり悲しいです。</p> <p>損保会社の社員さんは誠実に対応してくださっていますのでありがたい限りです。</p> <p>保険協会様からの過度な質問、書類提出の要求を抑えてもう少しわかりやすくして下さい。</p> <p>景気が悪いのにこれ以上代理店をいじめるのはやめて下さい。</p>	代理店	
23	自賠責保険のみを取り扱う保険代理店です。本業(自動車整備業)で必要があるため自賠責保険を取り扱いますが、自己点検チェックシートに割かれる時間が膨大で本業を圧迫します。自賠責保険のみの代理店に対する負担の大幅な軽減をお願い申し上げます	代理店	
24	自賠責のみ代理店にとり「対象外」となる設問があり、当該代理店と選択する事により対象外となる設問が回答不要となるようチェックシ	代理店	

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	ートを改訂いただきますと幸いです。		
25	チェック項目の記載内容が実態に即していないことに起因して納得感が得られない可能性もあるため、項目を厳選するだけでなく、自賠責のみ取扱代理店でも理解できる記載内容に改めることも検討いただきたい。	保険会社	自賠責保険のみ取扱代理店に関して、チェック項目等を見直したうえ、専用の自己点検チェックシートを作成する予定です。
26	自賠のみ代理店のチェックシートは質問内容が不要な部分が多くあるため簡便化希望(団体契約やマネロン、更改継続率、共同募集など不要な部分は表記自体なくしてほしい)。 各属性によってシートの項目を変えるか、1シートにても属性を入れたら不要なものがグレーアウトするなどの対策をしてほしい。 Excelではなく、ソフトに頼らない誰でもどんなガジェットでも操作できる(スマホ、タブレット含む)ものにしてほしい。	保険会社	
27	今回初めて共通の自己点検チェックシートを用い、代理店さんへ実施依頼をしましたが、内容が難しいようで理解に苦しんでいる様子でした。 特に自賠責のみ委託代理店に関しては記述項目なし、チェック項目ももう少し簡素化しても良いかと思います。 ご検討よろしくお願ひいたします。	保険会社	
28	自賠責しか取り扱わない代理店だが、点検が必要なのか疑問であり、一方の会社は確認書類欄は任意、別の会社は必須など方針がバラバラでこまっている。自賠責のみしか扱わない代理店は項目の削減を検討して欲しい。	代理店	自賠責保険のみ取扱代理店に関して、チェック項目等を見直したうえ、専用の自己点検チェックシートを作成する予定です。 なお、乗合代理店における違いについては、2025年度はトライアル運用期間中であることが影響した可能性もあり、本格運用後は共通化が進むことで解消される部分も見込まれるため、引き続き状況を注視してまいります。
29	規模、形態のまったく違う代理店のチェックシートをグレーアウトするとはいえ同一にするのはおかしい。 他代理店と連携取組みしている代理店、自賠責のみ代理店用を別に作成してほしい。	保険会社	自賠責保険のみ取扱代理店に関して、チェック項目等を見直したうえ、専用の自己点検チェックシートを作成する予定です。 「他代理店と連携取組みしている代理店」の意味するところが明らかではありませんが、損保会社との取り決めや業務の特性に応じた自己点検を実施することが求められるものと考えます。
30	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 004契約締結時の同意記録対象外理由は以下の通りです。	保険会社	ご意見を踏まえ、自賠責保険のみ取扱代理店の点検項目の対象外とします。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	自賠責の特性(強制保険・お客さまが車検諸費用の一部と認識)から任意保険のような意向確認は実態に沿わず、問題発生も想定できないため。		
31	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 005募集人の権限等に関する説明対象外理由は以下の通りです。 自賠責の特性(強制保険・お客さまが車検諸費用の一部と認識)から任意保険のような意向確認は実態に沿わず、問題発生も想定できないため。	保険会社	自賠責保険のみ取扱代理店においては、乗合代理店のみを対象とし、「取り扱える保険会社の数等を説明しているか」の設問のみとします。
32	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 006重要事項説明対象外理由は以下の通りです。 自賠責が「強制保険」である性格と新車購入・車検時の実態(お客さまも「諸費用の一部」と認識)から、自賠のみ代理店には馴染まないため。	保険会社	ご意見を踏まえ、自賠責保険のみ取扱代理店の点検項目の対象外とします。
33	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 008保険募集管理全般対象外理由は以下の通りです。 自賠責が「強制保険」である性格と新車購入・車検時の実態(お客さまも「諸費用の一部」と認識)から、自賠のみ代理店には馴染まないため。	保険会社	自賠責保険のみ取扱代理店向けの専用の自己点検チェックシートにおいて、設問を見直します。
34	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 010特別利益の提供の禁止対象外理由は以下の通りです。 自賠責1件あたり1735円の手数料では特別利益を提供するメリットはほぼ無く、実態を考慮すれば自賠責のみ代理店には馴染まないため。	保険会社	
35	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 015独占禁止法遵守対象外理由は以下の通りです。 自賠責の特性(強制保険・お客さまが車検諸費用の一部と認識)から任意保険のような意向確認は実態に沿わず、問題発生も想定できないため。	保険会社	ご意見を踏まえ、自賠責保険のみ取扱代理店の点検項目の対象外とします。
36	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 016取引時確認、対象外理由は以下の通りです。 取引時確認を要する対象がないため。	保険会社	自賠責保険のみ取扱代理店は対象外としている項目です。
37	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 017高齢者募集対象外理由は以下の通りです。	保険会社	ご意見を踏まえ、自賠責保険のみ取扱代理店の点検項目の対象外とします。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	自賠責の特性(強制保険・お客さまが車検諸費用の一部と認識等)から任意保険のような高齢者募集は実態に沿わず、問題発生も想定できないため。		
38	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 018障がい者募集対象外理由は以下の通りです。 自賠責の特性(強制保険・お客さまが車検諸費用の一部と認識等)から任意保険のような障がい者募集は実態に沿わず、問題発生も想定できないため。	保険会社	ご意見を踏まえ、自賠責保険のみ取扱代理店の点検項目の対象外とします。
39	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 019顧客の利便性向上に向けた態勢整備状況対象外理由は以下の通りです。 自賠責の特性(強制保険・お客さまが車検諸費用の一部と認識等)から任意保険のような利便性向上対応は実態に沿わず、問題発生も想定できないため。	保険会社	ご意見を踏まえ、自賠責保険のみ取扱代理店の点検項目の対象外とします。
40	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 020募集文書対象外理由は以下の通りです。 自賠責の特性(強制保険・お客さまが車検諸費用の一部と認識等)から任意保険のような募集文書対応は実態に沿わず、問題発生も想定できないため。	保険会社	ご意見を踏まえ、自賠責保険のみ取扱代理店の点検項目の対象外とします。
41	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 021代理店ホームページ対象外理由は以下の通りです。 自賠責の特性(強制保険・お客さまが車検諸費用の一部と認識等)から任意保険のような募集文書対応は実態に沿わず、問題発生も想定できないため。	保険会社	自賠責保険のみ取扱代理店においても、代理店ホームページを作成等している場合には対応が求められるものと考えます。
42	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 024満期管理対象外理由は以下の通りです。 車検自賠が中心である自賠のみ代理店には満期管理はなじまないため。	保険会社	ご意見を踏まえ、自賠責保険のみ取扱代理店の点検項目の対象外とします。
43	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 026保険事故発生時の対応対象外理由は以下の通りです。 通常は任意保険の対人賠償での一括払い対応するため、任意保険のような事故対応の事前説明は実態に沿わず、問題発生も想定できないため。	保険会社	ご意見を踏まえ、自賠責保険のみ取扱代理店の点検項目の対象外とします。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
44	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 028更改(継続)率等の把握・分析対象外理由は以下の通りです。 車検管理を主体とした継続管理という実態から任意保険のよ うな継続管理対応は実態に沿わず、問題発生も想定できないため。	保険会社	ご意見を踏まえ、自賠責保険のみ取扱代理店の点検項目の 対象外とします。
45	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 031適切な業務(会社)運営対象外理由は以下の通りです。 小規模代理店が大多数である自賠のみ代理店において、コーポレー トガバナンス態勢の整備を求めることは、実態と乖離しており代理店 の理解が得られないため。	保険会社	当該点検項目は、会社法等、各法人の根拠法の遵守状況につ いて確認する内容であり、自賠責保険のみ取扱代理店において も、法令等の遵守が求められるものと考えます。
46	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 035経営理念・経営計画対象外理由は以下の通りです。 小規模代理店が大多数である自賠のみ代理店において、コーポレー トガバナンス態勢の整備を求めることは、実態と乖離しており代理店 の理解が得られないため。	保険会社	ご意見を踏まえ、自賠責保険のみ取扱代理店の点検項目の 対象外とします。
47	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 037業務継続計画(BCP)の策定対象外理由は以下の通りです。 小規模代理店が大多数である自賠のみ代理店において、コーポレー トガバナンス態勢の整備を求めることは、実態と乖離しており代理店 の理解が得られないため。	保険会社	ご意見を踏まえ、自賠責保険のみ取扱代理店の点検項目の 対象外とします。
48	自賠責のみ代理店について、以下項目を点検対象外とする。 047従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み対象外理由は 以下の通りです。 小規模代理店が大多数である自賠のみ代理店において、コーポレー トガバナンス態勢の整備を求めることは、実態と乖離しており代理店 の理解が得られないため。	保険会社	適正な労働環境の確保を含め、代理店の職業魅力の向上は 損害保険業界の健全な発展と一体の関係にあるものであり、規 模の大小を問わず、対応が求められるものと考えます。
49	自賠責のみ取扱代理店について、チェック項目の削減等による負担 軽減を行うとありましたが、現行の以下項目は不要と考えます。 <代理店用> No.2025-004、007、019、020、026、028、039、041、 042	保険会社	ご意見を踏まえ、自賠責保険のみ取扱代理店の点検項目を 見直します。 なお、「041 保険募集人指導事業(フランチャイズ事業等)」 については、実態の把握が困難であることから、原案どおり、代 理店における実施有無の回答に応じて対象外とする仕様とし ます。
③チェックシートの見直し			
50	入力できない箇所があり、手間が異常にかかりすぎる。サクサク出 来るよう改善すべき。何のための評価指針なのか、本来の仕事より	代理店	自己点検チェックシートの利便性向上のため、レイアウトの改 善や回答選択方法の見直しを実施します。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	も手間がかかるとは、異常以外の何物でもない。必要だとは理解出来るが、回答しやすく、また、入力する側にとっても意味のあるモノであれば、対応する気にもなります。入力する側に立ってみての作成をお願いしたい。そうすれば、きっと良いモノになると思う。		
51	自己点検チェックシート自体が扱いにくかった。行間や列幅などを使いやすいうように変更できなかった。枠内への文字数も多くなると表示されないため見づらいと感じた。	代理店	
52	シートの入力漏れ等を見つけにくい。 手数料100万未満は小数点で入力するとすべて0になる。	保険会社	
53	「自己点検チェックシート(代理店用)」について、一部文字切れしている項目名や改行位置がおかしい箇所があります。 【文字切れ】「改善完了(予定)時期」や「前回以降の保険会社からのフィードバック等」 【改行位置】Excel75行目 など	保険会社	
54	自己点検チェックシートに記載されている文字の中に各社のメールセキュリティなどにひっかかるワード(社外秘や非公開など)が記載されており、各損害保険会社にメール添付で送付する際にエラーとなつた。また容量が大きいため、メール送信制限機能などにひっかかるケースもあった。共通のパスワードが設定されていたが、各損害保険会社の担当者に周知されておらず、なんども照会があった。	代理店	本格運用においては、代理店・損保会社間で自己点検チェックシート等のファイルの授受を行うための業界システムを通じて回答報告を行います。
55	自己点検チェックシートにつきましては、代理店委託契約商品の取扱いに対して点検できるようにしていただければ、円滑にできると思われます。取扱いのないシートが混在している状態では、回答選択にも支障がでます。 取扱い商品や代理店形態に応じて、選択したシートでおこなえるようにしていただくことを希望します。	代理店	「取扱いのないシートが混在している状態」の意味するところが明らかではありませんが、自賠責保険のみ取扱代理店に関しては、チェック項目等を見直したうえ、専用の自己点検チェックシートを作成する予定です。
56	質問に対する回答が、「はい」か「いいえ」では答えにくい質問がある。	代理店	回答選択肢(「はい」「いいえ」「対象外」)について、見直しを行います。
57	法人化している募集人が複数人所属しているような、保険専業代理店もしくは兼業でも募集人が複数所属している代理店向けのチェックシートフォームだと思います。1, 2名の家族経営の自動車整備工場の兼業代理店では、対象外の選択が多い。対象外理由を記入しないとならず、ほぼすべてで同じ内容のためコピー＆ペーストで回答した状態。そういうた代理店のために対象外にした理由をプルダウン形式で一般	代理店	

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	的な理由の回答(募集人に対する教育・研修の設問は代理店主・保険責任者のみの代理店のため対象外、等)で選べると、あてはまる選択肢がない場合に自由回答を併用にしたほうが取組みやすい。		
58	<p>お客さまに対する品質は代理店の大小に違いが有ってはならないと認識します。</p> <p>その上で実施した意見として現在の自己点検シートは小規模モーターレンタル店としてあまりにも実態と乖離した内容であり現実的ではなく実効性に欠けると思われます。</p> <p>特に各設問内容の要求度が大規模代理店をイメージした内容が少なくなく小規模代理店としては回答に悩みます。今後規模感に即したチェックシートに見直していただきたい。</p> <p>例えばA:(チャネル問わず)大規模代理店、B:A以外のプロ代理店、C:A以外の兼業店。</p> <p>自己点検が形骸化しないよう実行性(現実的)が伴う内容に見直しを要望します。</p> <p>よろしくお願ひします。</p>	代理店	回答選択肢(「はい」「いいえ」「対象外」)について、見直しを行います。
59	今回はトライアル的な部分もあったとは存じますが、各代理店の状況に合わせた設問であってほしかったというのが率直なところです。当方は提携募集という形態ですので、やむを得ず「対象外」を選択するケースが多かったと思います。宜しくお願ひいたします。	代理店	
60	<p>現行「No2025-047(従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み)」</p> <p>個人代理店(従業員なし)の場合の要否がわかるようにしていただきたい。</p>	保険会社	
61	回答の選択肢について、「○十分に取り組んでいる、△十分ではないが取り組んでいる、×取り組めていない、一対象外」の4つの選択肢を用意してほしい。現時点では○にはならないが、取り組んでいるとする△をいれることでPDCAを確認できるのでそうしてほしい。	保険会社	
62	エクセルシートでチェックを行ったが使いにくかった。大型代理店であれば専門の管理社員が対応できるが、中小代理店だと日々の業務と兼職になり、一つ一つの文言を理解できる人がそれほど多くないと思われ、チェックシートとして機能できているか疑問がある。もっと分かりやすくチェックシートを運用できる方がいいと思われます。	代理店	<p>自己点検チェックシートにおける設問等について、内容の明確化を目的とした修正・追記を行います。</p> <p>あわせて、「『自己点検チェックの取組み』の手引き」の改訂を行い、運用の明確化や解説の拡充を行います。</p>
63	自己点検の専業・兼業欄について、生命保険委託代理店の場合は兼	保険会社	

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	業と変更してほしい(代理店登録事項上では兼業で登録となるため)		
64	各確認資料の有無の記載について、自由記述式となっているがチェックボックス式にてもっている確認資料についてチェックしていく方式の方が望ましい。その他欄として自由記述を用意しておけばいいと思う。自由記述式のところが入力必須となっており、とりあえず埋めようという心理が働き、適当な記述だったりなしといった記述が多くみられた。	代理店	貴重なご意見として承ります。
65	表紙の代理店情報記入欄に代理店番号と手数料金額を入れる意図がわからない。	代理店	貴重なご意見として承ります。
66	代理店属性(専属・兼業)や形態(他代理店と連携等)を回答シートの手前で入力し、回答項目が自動でソートされた状態になるような改変が必要だと思います。自立した回答が必要であることは認識していますが、必要ない項目まで記載してしまうシートが散見されるためです。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
67	できている(要改善ではない)項目についても、『要改善の取組』が入力できる仕様である点、任意項目ではあるものの、設問数が多いため分かりづらく、見直しいただきたい。 代理店によっては、自店に一切関係ない質問項目が存在するケースがある。「対象外」回答ボタンもあるが、本格運用には回答シートを分ける等できると尚良いのではないでしょうか。 損害保険会社各社の保険約款のように、同じことを言葉を変えて何度も聞かれているような箇所が複数あったため分かりづらい。もっと説明が簡素化されると良いのではないのでしょうか。	保険会社	「改善取組みの内容」欄は、各設問の「はい・いいえ」の回答によらず、当該点検項目に関する日頃の取組みにおいての改善取組みについて記入することができるよう、入力制御は行わないこととしています。 また、自店に一切関係ない質問については、それが「対象外」であるとの判断は代理店自身に行っていただきます。 なお、設問等について、内容の明確化を目的とした修正・追記を行います。あわせて、「『自己点検チェックの取組み』の手引き」の改訂を行い、運用の明確化や解説の拡充を行います。
68	回答が「はい」の場合、自己評価の「改善取組みが必要」を選択することは通常あり得ないため、回答に応じて自己評価の選択肢が自動表示されるなど改善いただきたい。	代理店	「自己評価」欄は、各設問の「はい・いいえ」の回答によらず、当該点検項目に関する日頃の取組み状況を踏まえて回答します。
69	入力後、去年との比較などが「映像」で出てくるといいのでは。また、レイダーチャートのようなグラフで強み・弱みを見せる機能もあるといいのでは。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
70	基礎情報入力シートにおいて以下改善を要望する。 「No.15事業年度中の損害保険にかかる手数料収入等の合計額」欄で、単位を誤った入力誤りが散見される。わかりやすく改善いただきたい。	保険会社	入力欄をプルダウン式に変更します。
71	基礎情報NO15(損害保険にかかる手数料収入等の合計額) プルダウン選択に変更となっているが、金額の幅設定においては、	保険会社	貴重なご意見として承ります。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	特定大規模乗合損害保険代理店の予備軍であることを認識できるよう配慮いただきたい。		
72	代理店が登録番号を誤入力した場合、現行仕様では保険会社がデータをDLできなくなる等の懸念がある。個社代理店コードを追加する等により代理店を識別するための複数のロジックを構築していただきたい。	保険会社	業界システムにおいては、自己点検チェックシートに入力された代理店登録番号は使用しないため、ご懸念の事象は発生しない想定です。
73	設問No.001、035の「顧客本位の業務運営」「顧客最善利益義務」について、保険業法施行規則における比較説明・推奨販売のルールが未改正の状況下、金融サービス提供法との関係性が未整理のまま、ハ方式以外の対応を求めるような記載内容について、何らかの補足を加える等の対応をお願いします。	代理店	今後の法令等の改正を踏まえて、見直しを検討してまいります。
74	各設問において「対象外」を選択した場合、「自己評価」欄はグレーアウトとなる仕様であるが、わかりやすさの観点から確認資料や取組みに関する項目等も同様にグレーアウトする仕様に改修いただきたい。	保険会社	ご意見を踏まえ、チェックシートの見直しを行います。
75	基礎情報NO23について。 法令等遵守責任者を複数名設置される代理店さんも一定数存在するものと思われるものの、所属保険会社による確認等も行えないことから、代理店自己点検を通して確認いただく仕組みとするのが望ましいと考えられるため、対象者それぞれの氏名を入力できるようにしていただきたい。なお、特定大規模乗合損害保険代理店から、所属保険会社に対して個別通知がなされるフローとなる運用でしたら、現状記載のままでも構いません。	保険会社	法令等遵守責任者については、複数名の場合の入力欄を設けることとします。
76	損保協会ホームページでも掲載されていますが、すべての入力必須項目の入力が完了している場合において「入力完了」の表示がなされないことがあります。 1つのケースとして乗合代理店であるにも関わらず、「基礎情報 NO17 二以上の比較可能な同種の保険商品取扱い有無」が「無」となっていることにより整合性が取れていないため、エラーとなっていると認識しています。 1社では全種目委託あり、もう1社では自賠責のみ委託のケース等、真にエラーにならざるを得ない場合もありますが、組み合わせエラーも考えられることから、FAQ等でアナウンスされるとよろしいかと思います。	保険会社	ご意見を踏まえ、チェックシートの見直しを行います。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
77	<p>自己点検チェックシートに確認資料を貼り付けるスペースの設置を希望します。</p> <p>代理店内で自己点検を行う際に確認した資料を保険会社から検証・対話する際、代理店では再度同じ資料を探し出す手間がかかる。保険会社も事前に一定程度確認した上で対話に臨む方が双方建設的かつ円滑な対話が可能になると考えます。</p>	保険会社	確認資料については、情報の取扱いに注意すべき内容が含まれる可能性があり、特に乗合代理店においては、すべての保険会社に同じ情報が連携されることから、添付等は行わないこととしています。
78	<p>各設問に対するエビデンス(社内規則・保険会社マニュアル・議事録等)の添付(写真も含む)を可能にするシートの作成を希望します。</p> <p>また、様式について、一般代理店・自賠責のみ代理店の区分だけでなく、個人または法人代理店や募集人規模に応じた区分のチェックシートの作成を希望します。</p>	保険会社	
79	代理店の実態にあわせた実効性ある自己点検の実施に向け、代理店の業種に応じた自己点検チェックシートの作成のご検討をお願いいたします。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
80	同じ設問をまとめて簡素化することや各設問について具体的なイメージを示すなどして、わかりやすい内容としていただくようご検討をお願いいたします。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
81	「前回以降の保険会社からのフィードバック等」欄の未入力により自己点検項目一覧のステータスが「未回答」となるケースが多く、フィードバックがないケースも一定あり得るため、「なし」の選択項目を設定するなど、「未回答」に向けた改善のご検討をお願いいたします。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
82	2(代理店登録番号)について。代理店登録番号(11桁)とあるが実際には財務局届出番号なのでわかりづらい。代理店登録番号のあとに()書きで財務局届出番号と記載してほしい(前回も多数意見有り184.671.689.720)。	保険会社	特定の保険会社における呼称と思われるため、社内調整いただく必要があると考えます。
83	担当していない業務については、「対象外」の選択を容認しているが、基本情報入力画面で回答不要となった項目以外は募集人に理解させておく必要がある。したがって、「対象外」の選択肢を廃し、具体的に業務を行っていない場合は、募集人が理解しているかどうかの目線で回答させるよう修正願います。	代理店	募集人向け点検については、代理店において汎用のアンケート作成ツール(Googleフォーム・Microsoft Forms等)を利用して、自店の特性に応じた募集人向け点検を実施・集計できるよう、点検項目(設問)データを収録したファイルを協会ホームページに公開する予定です(2026年3月公開予定)。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
④チェックシートの項目・内容			
84	<p>文言に係る確認事項です。</p> <p>①「自己点検チェックシート」の一部改訂について(-1-)「改訂案」に以下記載があるが正しくは「特定大規模乗合損害保険代理店」ではないか。</p> <p>No● 特定大規模損害保険代理店の該当有無</p> <p>②「代理店業務品質に関する評価指針」の一部改正について(-5-)に以下記載があるが正しくは「特定大規模乗合損害保険代理店」ではないか。</p> <p>・特定大規模損害保険代理店の該当有無</p>	代理店	ご指摘のとおり修正します。
85	<p>2025-006～2025-008 情報提供義務</p> <p>代理店からの意見です。</p> <p>新規・更改の違いに配慮した内容に変更していただきたい。特に更改の場合は、お客さまから「同条件でよい」と言われている中、新規と同様全て一律に説明を行うことがお客さま本位に繋がるのかを感じている。お客さまも「また？」となるし、負担も多い。「免責事項」だけでも20～30項目あり、更改の都度それをすべて説明するのは現実的に難しい。</p>	保険会社	<p>法令等の改正を踏まえ、検討してまいります。</p> <p>なお、保険募集にあたっては、法令等を遵守するとともに、顧客の意向に沿った対応を行うことが求められるものと考えます。</p>
86	<p>2025-007 比較推奨の形骸化防止</p> <p>顧客本位を実現するためには確実な比較説明が必要。そのための募集人教育(商品知識の理解)の徹底を図る旨を記載</p>	保険会社	<p>当該項目に関する募集人教育については、設問「⑧ 募集人が上記①～⑥について適切に行うための教育・管理・指導を行っている。」において確認いただくこととしています。</p> <p>なお、その他、代理店業務全般の募集人教育については、「2025-023 募集人に対する教育・管理・指導」の項目において確認いただきます。</p>
87	<p>2025-011 団体扱・集団扱いの管理</p> <p>団体扱い定足数管理や加入者要件について代理店が通常管理している資料を確認書類に追加</p>	保険会社	ご意見を踏まえ、記載を追加します。
88	<p>基礎情報NO23</p> <p>「所属する営業所の名称」が追加となっているが、各都道府県に出先が存在する一本登録代理店等、対象が多いケースでの入力はどのように考慮されているか。</p>	保険会社	複数名の場合の入力欄を設けます。
89	<p>基礎情報NO23について。</p> <p>本項目は、特定大規模乗合損害保険代理店に関するものであり、金</p>	保険会社	ご意見を踏まえ、「基礎情報入シート」等へ説明を記載することを検討してまいります。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	融機関本体における弊害防止措置として監督指針Ⅱ-4-2-6-8に定められる法令等遵守責任者とは異なるものと思われ、いくつかの金融機関においては特定大規模乗合損害保険代理店として別要素の責任者を配置する必要もあり、2種の法令等遵守責任者が混在することから、新たな資格要件等が充足されないまま従来の要件での責任者を回答される懸念があります。混同されることのないよう、記載を工夫されてはいかがでしょうか。		
90	改訂案のNo2025-039について、「<点検項目>銀行等による保険募集に係る弊害防止措置」とありますが、これはチェックシート上では「(1) コーポレートガバナンスに関する態勢整備 ⑨銀行等による～弊害防止措置」と記載されるのでしょうか。	保険会社	ご意見のとおりです。
91	改訂案のNo2025-040について、「(1) コーポレートガバナンスに関する態勢整備 ⑨共同募集～」とありますが、正しくは「⑩」ではないでしょうか。(改訂案のNo2025-041～043も、それぞれ⑪～⑬に繰り下げ)	保険会社	ご指摘のとおり修正します。
92	NO40(コーポレートガバナンスに関する態勢整備 ⑨共同募集を行っている場合の対応)改訂案 ※部分について、今回「募集人」の表記を「代理店・募集人」に改訂されています。保険業法等に倣って、現行版では代理店を「募集人」と表記されているものと思いますが、代理店・募集人と並記された場合、同一代理店内の複数使用人で共同募集がなされるものと解釈できます。個社事情となりますが、弊社ではそのような引受形態を不可としているため、「募集人」の表記を削除いただきたい。	保険会社	自社の規定等に基づき、代理店指導等を行っていただくものと考えます。改訂案では、設問冒頭に「所属保険会社の規定等に従い、」の記載を追加しています。
93	現行「No2025-041 設問②フランチャイジーなど他の代理店の商号を使用している代理店の場合、誤認を防止するための措置を講じている。」 について、措置の具体的な内容について募集コンプライアンスガイドのような記載を追記いただきたい。 (募集コンプライアンスガイドより) 商号等の使用を許諾している場合 両者が異なる主体であることや、両者が取り扱う保険商品の品揃え	保険会社	ご意見のとおり、具体的な内容については募集コンプライアンスガイドに記載しています。現在、「『自己点検チェックの取組み』の手引き」に設けている募集コンプライアンスガイドの参照ページについて、チェックシートに記載することとします。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	がお客さまに宣伝しているものと異なる場合における品揃えの相違点を説明するなど、当該他人が当該募集人と同一の事業を行うものとお客さまが誤認することを防止するための適切な体制を整備する必要があります。		
94	2025-045 コンプライアンス推進に係る態勢整備 一部代理店で、別法人からの出向スキームに社会保険の潜脱行為と再委託の疑義ありとして当局の立入検査が実施されたとの報道あり。このような保険業法以外の疑義がある体制についても自己点検の枠組みで明確に禁止(牽制)していく必要があると考えます。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
95	10/24に協会から公表された自己点検チェックシートの改訂案では「自賠責のみ取扱代理店について、チェック項目の削減等による負担軽減を行う。」とあるが、負担軽減の観点だけでなく形骸化を防止する観点でもチェック項目を厳選いただきたい。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
96	金融機関向けの項目があるなら自動車向けの項目も追加すべき。 例 ①修理金額が保険適用修理と不適用修理で大きく差が開いてないか? ②レンタカー費用を使用する際に使用しない場合より修理期間が長くなつてないか?	代理店	貴重なご意見として承ります。
97	エクセルチェックシートが検討されているのであれば、チェック項目に「自己点検チェックに係るシステム面の整備、および募集人がITスキルを習得するための教育・管理・指導」を追加すべきと考える。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
98	前回の意見公募の305・773と同様の意見になりますが、自賠責保険しか取扱わないディーラー・モーター・チャネルの整備士について、募集資格制度上、基礎単位を取得し募集人届出しています。今般、自賠責のみ取扱代理店向けにチェック項目の削減等による負担軽減を図ることですが、当該整備士も実質的に自賠責のみを取扱う募集人であり、同様の負担軽減策(業務実態ベースで点検項目を分ける等)のご検討をお願いいたします。	保険会社	代理店の自己点検にあたっては、募集人の業務遂行状況を踏まえ、代理店主または保険募集の責任者等が回答を行うものと考えます。なお、本格運用に向け、代理店において汎用のアンケート作成ツール(Google フォーム・Microsoft Forms等)を利用して、自店の特性に応じた募集人向け点検を実施・集計できるよう、点検項目(設問)データを収録したファイルを協会ホームページに公開する予定です(2026年3月公開予定)。
99	各項目の募集人への定着度が不明瞭なため、実効性の観点で募集人への定着度とその根拠を明らかにさせる設問を追加してはいかがでしょうか。	保険会社	
100	チェックシートの設問において、個社では必須としていない項目もあり、適切な指導を行う上で、募集コンプライアンスガイドにも記載い	保険会社	貴重なご意見として承ります。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	ただくよう検討いただきたい。(保険料管理を複数名でチェックする、共同募集においては契約書や覚書を取り付ける 等)		
101	「顧客最善利益義務」というワードが随所に記載されていますが、言葉の正確性を担保する意味あいで、「顧客最善利益勘案義務」に置き換えをお願いいたします。	保険会社	改訂案でお示ししているとおり、「顧客最善利益勘案義務」に修正します。
102	前回の意見公募の409と同様ですが、契約取扱出先に関して、組織要件、事務所要件の点検項目が必要であると考えます。設問の追加等のご検討をお願いいたします。	保険会社	「基礎情報入力シート」の「契約取扱出先の有無」欄について、「契約取扱出先(支店等)の有無」に修正します。なお、契約取扱出先の要件は、各社の規定によるものと考えます。
103	14(契約取扱出先)について。届出上の事務所所在地または従たる事務所」と具体的に記載してほしい。用語の定義が不明瞭で該当するのかわからない。用語の定義を説明欄に記載してほしい。	保険会社	
104	経営陣の統制環境に関する設問がほとんどない。一方で、金融庁立入検査での指摘事項は経営陣の統制環境が中心。今の自己点検チェックシートをそのまま実施していても、十分な態勢整備に繋がらないのではないか。2025年度シートでガバナンス項目を増やしたが、コーポレートガバナンスが中心ではなくて、インターナル・コントロールを重視しないといけないのでないか。この設問が態勢整備のガイドの位置づけというのであれば、設問が足りず、「代理店独自業務」の設問を作らざるを得なくなる。逆にBCPや従業員管理・満足度向上等に広げていくのは時期尚早でないか。まずは態勢整備に重点を置くべき。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
105	自己点検チェックシートを2026年度から業界共通版を必須にして損保協会に提出させるのであれば、そのシート上に「代理店独自業務」の着眼点を代理店が自由入力する仕組みにした方がよい。そうすることで、保険会社は代理店が実施した自己点検チェック項目全てについて対話できる。また、協会も集約することで2027年度以降の項目見直し材料にもできる。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
⑤Excel利用			
106	エクセルを使用していないのでチェックシート内容が表示されない、保存できないと不便がある。エクセル以外で使用できるように改善もできないのでしょうか。いくつかの表計算を使いましたが、保存時にODF形式での保存でパスワードを求められたりします。すべての会社がエクセルを使用しているとは思いません。	代理店	Excelと互換性のあるアプリケーションを使用する際の操作性向上を目的として、回答選択方法について、ラジオボタン式からプルダウン式に変更します。
107	自己点検チェックシートですが、エクセル(有料版)でしか作れないのは不便です。他のソフトでも出来るようにして頂くか、何か負担のない	代理店	

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	よう作成出来ると助かります。		
108	エクセルが開けない代理店もあると考えられるのでPDF版があるといいと思う。	代理店	貴重なご意見として承ります。
109	チェックシートをエクセル版ではなく、生保業界と同様に直接入力の形態に変えられないのでしょうか? 多くの損保代理店は生保も兼業しており、生保業界のチェックシートの入力になれている。また、乗合会社がある場合にも、乗合会社をチェックするだけで、乗合会社が確認が取れ、万一会社独自の項目があれば、別途追加するだけで簡単である。	代理店	貴重なご意見として承ります。
110	自己点検チェックシートのエクセル入力は非常に扱いにくい 第一チェック項目が多く、事務的になりやすく結果として意味がないように思う PDCAのサイクルをしっかりと循環させるうえで、web上で管理できるなど「見やすく、扱いやすい」設計にするべきように思う。 お客様本位、DXの推進と謳うのであれば資金をかけてしっかりとシステムを組み代理店本位のシステムを作つてほしい。 兼業代理店にとっての事務負担は大きい。	代理店	
111	生保協会の自己点検はオンライン化されている。損保協会もエクセルではなくオンライン化して欲しい	代理店	
⑥募集人向け点検の取扱い			
112	募集人単位のチェックシートについて、officeソフト未導入でも実施できるツールを提供頂きたい。 例)web回答方式のチェックシートの展開、チェックシートをアンケートフォーム化してテンプレートとして展開 自動車ディーラーに限らずかとは思いますが、本社部門にはofficeソフトが配備、店舗(現場)には配備なし、あるいはデジタル化が進んでいない代理店もあるかと思います。 今年度分は、Excelシートの内容を全てアンケートフォームに転記し、そのフォームにて募集人単位での点検を実施しました。 当社が店舗単位でofficeソフトを配備していないのが問題だとは思いますが、規定のチェックシートに則って点検するために、加工し直す時間を要しました。 代理店単位で加工し直すことは非効率的かと思います。	代理店	代理店において汎用のアンケート作成ツール(Googleフォーム・Microsoft Forms等)を利用して、自店の特性に応じた募集人向け点検を実施・集計できるよう、点検項目(設問)データを収録したファイルを協会ホームページに公開する予定です(2026年3月公開予定)。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	代理店によって様々な環境・要因がある事を考慮したチェックシートを作成・展開頂けると大変ありがとうございます。		
113	使用者です。所属保険会社の提供で[プレ自己診断]を行いました。生命保険協会の代理店自己点検に出てくるような、損害保険と全く関係のない内容の設問が散見されました。これは損害保険協会の作成したものではなく、保険会社独自のものでしょうか？もし協会作成のものだとしたら、ズレていると思います。	代理店	代理店において汎用のアンケート作成ツール(Googleフォーム・Microsoft Forms等)を利用して、自店の特性に応じた募集人向け点検を実施・集計できるよう、点検項目(設問)データを収録したファイルを協会ホームページに公開する予定です(2026年3月公開予定)。
114	募集人自己点検表を自社の体制に合わせてアレンジできるようにしてほしい 回答の様式を問題に合わせて作成していただきたい	代理店	
115	募集人数が1,500名を超えており、全員分の「募集人用シート」の協会への提出が必須にされると、現実的に管理が困難となるため、運用方法の見直しを希望する。	代理店	
116	店主(責任者)と募集人とではチェックするべき内容は異なるので、それぞれに不要な項目は省いてほしい。特に募集人の自己点検が必要であればあるだけ、自ら率先して行えるような項目やフォームにしてほしい。	代理店	
117	多くの法人代理店の場合は人事やシステム(セキュリティ関係)、規定作成部署は担当が分かれているため保険募集以外の項目について募集人として回答が難しい設問が多い。	代理店	
118	自己点検チェックシート(募集人用)について、確認資料の例示が【参考(代理店用)確認資料例】となっています。そもそも募集人用ですので、代理店用の例示を出すことに違和感を感じますが、いかがでしょうか？募集人用の確認資料例を見直すか？代理店用の記載を削除するか？適切な対応が必要と感じます。	その他	
119	募集人教育への言及。2025-23にて募集人に対する教育・管理・指導について記載されているが、募集人用には記載がなく、十分な募集人教育が受けているかどうかの確認ができていない。お客様本位の募集を確実に遂行するためには、募集人の品質向上が必須であり、教育関連項目は更に充実させるべきと考える。	保険会社	
120	確認資料の記載、好事例、改善取組の内容については、募集人個々ではなく責任者もしくは代理店全体で答える形にしたほうがいいのではないかと思います。理由は、項目、内容が多く煩雑であることが主です。	代理店	

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	当然、募集人各自での研修や資料の認知、理解度を図るための設問であることは承知していますが、これらの研修、内部体制資料は、代理店全体で行っていたり管理されていることがほとんどであり、記載がない、できない場合の原因是、個々の力より代理店内での教育管理に問題があると思うため、個人の回答を踏まえて代理店主が回答する、というような形のほうが現実的だと思います。		
121	募集人用の自己点検の結果を集計できる仕組みの構築をお願い致します。 個別に用意することを検討している保険会社もあると聞いています が、業界統一でご用意いただく方が望ましいと考えます。	その他	代理店において汎用のアンケート作成ツール(Googleフォーム・Microsoft Forms等)を利用して、自店の特性に応じた募集人向け点検を実施・集計できるよう、点検項目(設問)データを収録したファイルを協会ホームページに公開する予定です(2026年3月公開予定)。
122	募集人自己点検シートは、代理店自己点検のもととなる素材であり、各保険会社での競争領域になりえないものと考えられるため、業界共通版として継続提供・ブラッシュアップをお願いしたい。合わせて複数のシートの集約ツールの作成検討を改めてお願いたい。	保険会社	
123	募集人自己点検シートに関して、代理店が組織的に管理を行ううえでは、出先単位で業務品質が異なることも大いに想定され、代理店による自主的な集約・分析において、付随的な情報を保持したいというニーズもあることから、例えば、拠点名や拠点数、属性(管理職、営業職、事務職等)、取扱保険料等基礎情報に設けられないか。 個別項目追加としての対応が難しい場合、代理店独自で設定できるようフリー項目を設けてはどうか。	保険会社	
124	当社の募集人の自己点検は、適性な業務運営の実効性を高めるために当社独自ルールの遵守状況も含めて点検できる独自シートを運用してきました。今後損保会社から損保協会の自己点検シートを使うように要請された場合、重複する点検を全募集人にさせることになり、またエクセルシートでは集計上の煩雑さもあって懸念も感じております。募集人の自己点検につき独自の点検シートを運用することについて損保協会としての見解をご教示いただけますか？	代理店	
⑦乗合代理店の運用			
125	「改定案 No2025-006」『※非対面募集の場合は、保険会社の定めたルールに即した対応を行っている。』とあるが、各保険会社が異なるルールを定めると乗合代理店は回答できないので、協会主導で統一性のあるルールを策定する必要がある。異なるルールになる可能性は非常に大きい。	代理店	貴重なご意見として承ります。 なお、保険商品は各社固有のものであり、法令等で求められるものを除き、基本的には一律のルールを設けることは困難であると考えます。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
126	<p>保険会社によって、設問項目に対するスタンスが一律ではないため、フィードバックを受ける代理店が混乱するように感じます(例えば、A保険会社が確認資料として可としたものをB保険会社が確認資料として不可とするなど)。</p> <p>AとBの保険会社で見解が異なることのないような基準の明確化が必要と考えます。</p>	保険会社	<p>貴重なご意見として承ります。</p> <p>なお、取扱契約や商品の相違により、保険会社ごとの見解が異なることも想定されるものと考えます。こうした中で、代理店と保険会社間の見解に相違がある場合には、どういった理由により相違しているのか、対話により確認することにより、業務品質の向上につながるものと考えます。</p>
127	<p>評価基準の明確化と保険会社間の目線合わせをお願い致します。</p> <p>乗合代理店にとって、各社の評価基準が揃わないと大いに混乱します。現在各社にて評価基準を作成しているようですが、損保協会で統一して作成いただき、そのうえで各社間の評価の目線合わせをお願い致します。</p> <p>同じ代理店の、同じ評価項目に対して保険会社によって評価が異なると、それが競争の具になるおそれもあると考えます。</p>	その他	
(3)評価指針やチェックシート等への関連意見			
128	<p>「代理店業務品質に関する評価指針」「Ⅲ-3-6-1フォローアップ点検の対象」に「対象抽出」の考え方が記載されているが、損害保険会社が「利用申請」する場合の「損害保険会社における対象抽出の考え方(基準やガイドライン)」があればご教示いただきたい。</p> <p>※「保険会社からの利用申請の場合も点検実施は評議会が判断する。」ことは理解している。</p>	代理店	<p>本制度では、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、補完的に協会がフォローアップ点検を実施することとしています。損保会社による利用申請があった場合も、同じ観点に基づく点検実施代理店の選定を行うことを想定しています。</p>
129	<p>2025年3月に損保協会がリリースされた「代理店業務品質に関する評価指針(損害保険代理店向け)本編」のP.34「Ⅲ-3-7 評価結果の取扱い」に記載されている「協会は、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。」というのは、あくまで当該運営の状況等(制度全体の状況等)であって、代理店の固有名詞と同当該代理店の評価を公表するものではない認識でよいか。また、具体的な公表項目について開示いただきたい。</p>	保険会社	<p>ご意見のとおり、結果公表は、主として制度運営の透明性確保の観点で必要なものを中心とし、具体的な公表項目および内容は、これら趣旨を踏まえ評議会において慎重に検討してまいります。</p>
130	自動車関連の兼業代理店や銀行の保険募集に対するチェックが、専業代理店に対する規制より甘い。	代理店	貴重なご意見として承ります。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
131	代理店の業務品質評価や自己点検チェックの論議が進んでいますが、その前提となる「顧客本位」の考え方についての論議が十分に成熟していないと思われます。携わる主体のそれぞれが、自分なりの考え方で業務を行っているのではないでしょうか。是非、損害保険業界としての「顧客本位」について考え方の整理を進めていただきたい。進めるに当っては、是非とも代理店の意見にも耳を傾けていただきますようお願いいたします。	その他	貴重なご意見として承ります。 まずは制度の導入と定着を優先課題としつつ、本制度に携わる主体の多様性も意識しつつ、関係各方面のご意見も伺いながら議論を深めてまいります。
132	制度の理解促進および定着に向けた周知ツールの作成について。去年動画作成してもらったのでよかったです。可能であればHOWTOの部分も動画があるとありがたい。協会で作成するのは大変だと思うのでベンダーさんにお願いしてはどうか。	保険会社	制度の理解促進および定着に向けて、代理店および保険会社が共通理解をもって取組み推進する環境を整備するため、引き続き対応を進めてまいります。
133	チェックシートが業界共通であるにもかかわらず、保険会社ごとの追加確認資料などが多く複雑すぎる。元の各社ごとの点検シートにするか、保険会社ごとの追加確認資料などの例外は認めず、業界共通チェックシートのもので完結出来るようにして欲しい。	代理店	乗合代理店における違いについては、2025年度はトライアル運用期間中であることが影響した可能性もあり、本格運用後は共通化が進むことで解消される部分も見込まれるため、引き続き状況を注視してまいります。
134	代理店として自己点検チェックシートの中身等は重要だと理解しますが、乗合代理店では同じ回答を複数したり、各社独自の提出を求められたり等の問題を感じます。人が動けばお金が掛かります。金融庁・保険会社共に追加の報酬なしに簡単に代理店の業務を増やし過ぎです。保険代理店の物価高も考慮して色々な施策を考えてください。一番営業能力のある代理店主が仕事できなくなっています。	代理店	
135	自己点検チェックシートは1問1答にすべき。 ごちゃごちゃ回答欄がカオスになって何に対して何を回答しているのか分からなくなる。	代理店	「自己点検チェックの取組み」は代理店の体制整備義務の具体的手順の一つです。各点検項目は、法令等遵守に関する事項のほか、法令等に明示の規定がないものであっても、代理店において顧客本位の業務運営ができているかどうかを確認・検証するために必要と認められる事項です。
136	とにかくチェック項目がありすぎます。 全部読んで調べて回答するのに、1日かかります。 このままですと、読まずにチェックするだけになってしまい、いずれ形骸化するでしょう。	代理店	設問等については、内容の明確化を目的とした修正・追記を行い、あわせて、「『自己点検チェックの取組み』の手引き」の改訂を行い、運用の明確化や解説の拡充を行います。
137	色々なご意見があった中で内容を改訂いただいたのですが、依然として質問する内容が複雑となっており分かりにくい印象が強い。もう少し簡略化出来ないものか。質問数が多くても質問内容を簡潔にしてもらった方がチェックしやすい。保険専門でやっている代理店ならまだしも兼業でやっている代理店は忙しい時間の合間でチェックするのだから簡潔にしてほしい。	代理店	

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
138	今回代理店自己点検チェックシートを保険責任者として対応させていただきました。 率直な意見としては、チェック項目が多すぎる、同じ回答が多いとおもいました。	代理店	「自己点検チェックの取組み」は代理店の体制整備義務の具体的手順の一つです。各点検項目は、法令等遵守に関する事項のほか、法令等に明示の規定がないものであっても、代理店において顧客本位の業務運営ができているかどうかを確認・検証するために必要と認められる事項です。 設問等については、内容の明確化を目的とした修正・追記を行い、あわせて、「『自己点検チェックの取組み』の手引き」の改訂を行い、運用の明確化や解説の拡充を行います。
139	全170カ所にも及ぶ入力作業にどれだけの代理店が真面目に対応できるのか不明、かつ難解な設問も多くチェックシートそのものの実効性について疑問が残る。いかにも当局から言われて「一応やりました」みたいな印象を受ける。保険会社もどうしてよいのか理解に苦しんでいるのではないか。	代理店	
140	質問数が多い。質問内容もわかりづらい。入力必要のない箇所も入力必須になっている。等代理店に負担がかかり過ぎるため必要最低限の項目にしてほしい。	代理店	
141	自己点検チェックシートの設問数があまりに多く(かつ細かい)、回答結果に各代理店の実態がどれだけ反映しているか疑問です。募集人がルール遵守に労力を費やし、ルール自体の理解度にも温度差が出て、結果として意識低下やルール遵守の形骸化につながることを強く懸念しています。	代理店	
142	多すぎるので、少なくしてほしい。	代理店	
143	端的で本当にチェックするべき内容を精査して簡素化して入力しやすいフォームにしてほしい	代理店	
144	自己点検チェックシートの項目が多すぎるし内容が難しすぎる。	代理店	
145	チェックシートの内容が時代に合っていない。(対面重視になっている) また、本業が保険業務ではないので、とても分かりづらい表現や言い回しなどは直してほしい。質問が多い・細かいので、そんなに時間を割くことが出来ない。出来れば一問一答のような内容にしていただけすると助かる。	代理店	
146	簡単に問題数を減らしてほしいです。	代理店	
147	業務品質評価制度の趣旨には賛同します。一方、現状の評価指針は大規模代理店を前提にした要件が多く、地域密着の小規模専業代理店においては、実務負荷が過大となり、むしろ顧客対応時間を圧迫する懸念があります。結果として、制度本来の目的である「顧客本位の業務運営」から逆行する恐れがあります。 不祥事の多くは大規模組織や兼業代理店に起因しており、規模・業	代理店	評価指針「II-1-2 評価指標の考え方」記載のとおり、評価指標は、各評価項目における「主な着眼点」に照らして標準的に求められる程度(レベル感)を設定するものであり、多種多様なすべての代理店において適合できるよう、網羅的な内容としています。代理店の自己点検においては、規模や特性に応じて、適合状況の確認を行うことができるよう自己点検チェック

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	<p>態の違いを踏まえた評価指針が必要と考えます。</p> <p>全代理店に一律の体制を求めるのではなく、規模に応じたリスクベースの評価とルール設計を検討いただきたいです。</p> <p>また、形式的な管理書類や体制整備のチェックに偏るのではなく、顧客対応品質・事故対応・説明義務履行といった実質評価を中心に据え、地域の小規模代理店が排除されず業界の多様性が守られる運用を希望いたします。</p>		シートを作成しています。
148	自己点検チェックシートについて、多くの零細代理店では、「経営理念」や「経営計画」を策定していない。零細代理店の多くが兼業代理店であり、本業ですら策定していないものを策定しようとしても、形骸化してしまう懸念が存分にある。対象代理店をある一定の規模以上と定めて欲しい。	保険会社	中小企業の安定的な経営や事業継続において、経営理念に基づいた経営計画の策定は重要であり、その周知は、経営者の考えを従業員に共有するためにも有効な手段であると考えます。
149	規定、方針研修記録など備え付けが必要なのはわかるが急に言われても無理な代理店がいることを理解してほしい。当社は募集人も多い会社なので規定等はありますが、たとえば個人代理店一人で対応している場合は、規定等作成していない可能性もあるし担当保険会社の支援もないとどうしたらよいか困ると思います。改善してほしいです。	代理店	<p>自己点検チェックによって不備等が発見されることは、それによって必要な改善取組みが主体的・自律的に実施されることにつながっていくとともに、それが記録化されることで代理店におけるPDCAサイクルが適切に機能していることを証明することにもなるという観点で、重要な意味を持つものと言えます。</p> <p>自己点検チェックが正確かつ客観的に実施されることは、その後の損保会社との「対話」などを通じて、より高次元での業務改善に活かされる可能性もあり、顧客本位の業務運営の推進につながっていくものと考えます。</p>
150	各項目具体的にどこまでできていれば可なのか協会として基準を作ってほしいです。基準がないと各保険会社、拠点、担当者によって求める水準がバラバラになり、混乱が生じると思います(実際現場ではこの課題感が大きいです)。代理店の階層別(大企業、企業、プロ、兼業等)に基準を設けてもよいと思います。兼業代理店や自賠のみ代理店に、各項目高い水準で充足を求めるなら、大多数の代理店を廃業せざるを得なくなると思います(具体的に何をどこまでできていれば合格点なのか不明確なため、具体的に最低限ここまでできていれば可という内容を設けてほしい)。また、自己点検は2、3か月等の短期で行うものではなく、通年でしていく取組だと思いますので、そのような締切設定(短期でこれだけ多数の項目を代理店と対話することは難しく、短期の締切設定等は形骸化の原因になると考えています)にして	保険会社	<p>取扱商品の特性や、各損保会社のビジネスモデルの違い等もある中、たとえば代理店の属性等に応じて、業界共通で「何がどこまでできていれば合格」という基準を設けることは困難であり、また、「自己点検チェックの取組み」は、合否を判定するものではありません。自己点検チェックにより業務運営の適切性の確認・検証を行い、代理店としての顧客本位の業務運営の価値観をもとに、課題の有無を確認し、回答いただくものと考えます。</p> <p>なお、本制度においては、代理店に対し、少なくとも年度に1度の頻度で自己点検チェックを実施し、その結果等について自己点検チェックシートに必要事項を入力し、専用の業界システムを通じて損保会社に提出するものとしており、締切は設けてお</p>

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	ほしいです。		りません。
151	当社は兼業代理店であり、保険代理業は従業です。会社としては製造業としてのBCPおよび経営理念等を策定しております。今般の損保協会策定の自己点検チェックシートでは専業代理店と同等に代理店としての経営理念、BCPの策定等がチェック項目に挙げられており、代理店委託契約書にも記載されていない項目も求められています。保険会社ならびに一部の大型代理店に生じた事案を契機に、契約者から苦情もなく事業を継続している兼業代理店がなぜここまで求められるのか理解できません。	代理店	一事業者として、事業継続が困難となるリスクに備え、適切な対策を講じることが重要です。損害保険の幅広い普及を通じて保険契約者を様々なリスクや災害から守り、経済生活の安定を図るという損害保険代理店の役割を踏まえ、代理店の規模や業務特性に応じた業務継続計画を作成することが望ましいと考えます。
152	質問に法人や個人といった限定がないが、意向把握の観点からは個人と法人では扱いに違いがあり、回答に苦慮するケースがある。 全般的に言えることですが、もっと具体的に質問をすべきではないでしょうか。	代理店	保険募集にあたっては、法令等を遵守するとともに、商品特性や顧客の意向に沿った対応を行うことが求められるものであり、日頃の業務において、上記対応に課題がないかの観点で回答していただくものと考えます。
153	個人店主1人代理店に対してはふさわしくない質問項目が多数含まれていて、回答に困惑する。	代理店	自店にふさわしくない質問と判断される設問については、「対象外」とご回答ください。
154	全体的に、現場での実務経験がない・少ない若しくは現場を離れて久しい方々が集まって作ったものというイメージ。実用性・実効性を持たせたいのであれば、現時点で実務を行っている保険会社・代理店の担当者レベルを含めた会議を行って作成すべき。 代理店に対し『お客様が理解できるよう平易な言葉を用いて分かりやすく』と言っているが、むやみやたらに専門用語や抽象的な表現を多用した難解・煩雑なチェックシートを強制するのは自己矛盾ではないのか？全代理店・全募集人を対象とするのであれば経験・知識・理解度に差があることは明白で、1年目の新人でも答えられるような設問・回答表現をすべき。 また、代理店の規模・業種・業態によっても取り組むべき内容・度合も異なると思われるため、その点も考慮した複数種類のチェックシートを作成すべき。	代理店	貴重なご意見として承ります。
155	抜け漏れなく記載せんがためと思うが、設問の文章が長すぎる。もっと簡潔に表記して欲しい。	代理店	設問等については、内容の明確化を目的とした修正・追記を行い、あわせて、「『自己点検チェックの取組み』の手引き」の改訂を行い、運用の明確化や解説の拡充を行います。
156	①全体的に設問数が多すぎる ②募集と公的年金の情報提供とはどんな関係があるのか不明。唐突すぎる ③選択肢の中の「対象外」の意味があいまいでかつ理由が必要なの	代理店	

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	で全員全て○にしそう ④何回も同じ質問にチェックをさせるので工夫が必要。まとめれば設問数も減る ⑤不適切な便宜供与と過度の便宜供与とは全く意味が違う ⑥特に今回新たに導入された項目、便宜供与、利益相反や独占禁止法などの例示が全般的にわかりづらく良くない 等		
157	自己点検チェックシートの項目について、わかりやすい設問項目に留意してほしい。	代理店	設問等については、内容の明確化を目的とした修正・追記を行い、あわせて、「『自己点検チェックの取組み』の手引き」の改訂を行い、運用の明確化や解説の拡充を行います。
158	募集代理店の形態に合わせたチェックシートにして頂きたい。 質問等の仕方が解かりづらい。	代理店	
159	設問多すぎて取り組みにくい。もう少し的を絞って簡素化して欲しい	代理店	
160	とにかく分かりづらいです。「お客様へは専門用語を使わずにわかりやすくご説明をして下さい。」と言われるのに、代理店には分かりづらい説明で時間がかかります。代理店の自己完結をしてもらいたいならもっと分かりやすくしてください。例えば保険会社共通なのかは分かりませんが略された言い方をされて意味がわからなかったりします。	代理店	
161	基礎情報入力シートや回答シート内の文言を代理店が理解していないことがかなりの数確認されているため、損保協会が自己点検の手引きだけでなく、チェックシートの説明資料や回答方法についての資料を作成していただきたい。	保険会社	
162	小規模代理店として、改訂案の方向性には賛同しますが、現行のチェック項目数では繁忙期に実務として対応が困難となる場面が多く、制度定着の阻害要因となっています。 つきましては、代理店規模に応じて必須項目と推奨項目を階層化し、特に小規模代理店向けには、優先すべき「コア項目」を明示した簡易版ガイドの提供を強く希望します。また、対象外判定の明確化や、銀行等代理店向け項目の非表示など、業態に応じた可変式設計を導入いただくことで、回答負担が大幅に軽減され、制度の実効性がさらに高まると考えます。	代理店	「自己点検チェックの取組み」は代理店の体制整備義務の具体的手順の一つです。各点検項目は、法令等遵守に関する事項のほか、法令等に明示の規定がないものであっても、代理店において顧客本位の業務運営ができているかどうかを確認・検証するために必要と認められる事項です。保険代理店の規模が小規模な場合や取扱商品が少ない場合においては、規模や特性に応じた体制整備が求められるため、代理店としての顧客本位の業務運営の価値観をもとに、課題の有無を確認し、回答いただくものと考えます。
163	自己点検の重要性は理解しておりますが、現行シートは大規模店向けの水準で、小規模代理店には実務面での負担が大きく、「作業のための作業」になりやすいと感じます。その結果、真に必要な顧客対応や	代理店	設問等については、内容の明確化を目的とした修正・追記を行い、あわせて、「『自己点検チェックの取組み』の手引き」の改訂を行い、運用の明確化や解説の拡充を行います。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	事故対応の品質向上に充てる時間が減る恐れがあります。 今回の改訂で利便性向上やFAQ整備が進むことは歓迎します。 加えて、代理店規模に応じた点検項目の整理、例示・雛形の提供、運用ルールの明確化をお願いしたく存じます。例えば、専任担当者を置けない小規模店でも実践可能な最低限必須項目と、規模に応じて段階的に求める項目の設定など。		
164	22個の設問で「業務規定等の策定」を問うています。自己点検は「代理店業務品質に関する評価指針」を踏ましたものですが、業務規定策定の記載があるのは、設問 026に対応する「保険事故発生時の対応」と設問 033「自己点検・内部監査」の2項目のみです。(設問 012「不適切な便宜供与」に関しては、改正監督指針 II-4-2-9 に「社内規則等への規定」があります。)設問 012, 026, 033 以外 19個の設問で「いいえ」と回答すると「要改善項目」となり、代理店から業務規定策定の根拠を求められても説明できません。適切な業務運営がなされれば代理店が業務規定を策定する必要はなく、「保険会社等の規定等に沿って」と改定すべきです。また、設問 036 ①「所属保険会社のマニュアル(略)を自店の社内規則と位置付け」は、複数保険会間でマニュアルの内容は同一でないため、ありえない設問ではないでしょうか。	代理店	代理店の体制整備義務においては、その規模や業務特性に応じ、保険募集の業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置として、「社内規則等の策定(Plan)」、「適切な教育・管理・指導(Do)」、「自己点検等の監査(Check)」、「改善に向けた態勢整備(Act)」のように、いわゆるPDCAサイクルを構築する必要があります。 社内規則等は実務に即して必要かつ妥当なものが作成される必要があると考えます。 なお、乗合代理店においては、商品特性等に応じて規定等が異なることが想定されるため、すべての所属保険会社のマニュアルを備え付け、それぞれ取り扱う商品に応じた保険会社の規定等に従う必要があると考えます。
165	評価指針 II-2-4-1-3「自己点検・内部監査」の記載があります。今回損保業界共通の「自己点検チェックシート」を策定し共通システムで本格運用をするという素晴らしい取り組みだと思います。一方、「内部監査」については全く触れられておらず、放置されております。つきましては、「内部監査」についても損保業界共通の「保険代理店用・内部監査シート」や「内部監査規程」などを策定すべきと考えます。そうすることにより「自己点検チェックシート」と同様の実効性を発揮できるものと思いますので、是非策定・公表してください。	その他	本項目は、自己点検や内部監査のあり方についての基本的な考え方を示したものであり、単に外見的な要件が整っていれば十分ということでもなく、反対に、代理店の規模・特性に応じてこれらと同等の効果が期待される組織的な対応がされていれば、必ずしもすべての取組みが求められるものではありません。
166	乗合代理店においては、元受保険会社ごとに業務品質点検を受けることとなり、代理店側の負荷が極めて大きい。たとえば、①主となる元受保険会社の点検結果を一部兼用する、②一部項目を書面での回答として元受保険会社間で兼用する、など代理店側の負荷軽減に資する対応を検討して欲しい。	代理店	貴重なご意見として承ります。 なお、保険会社には、保険募集の委託先である保険代理店を適切に指導等行うとともに、保険代理店の自己点検のみに依拠することなく、監査等を行うことが求められています。一方で、保険会社との「対話」については、合理的な範囲で代申会社と非代申会社で対話の濃淡を設ける等、負担や重複の回避に向けた工夫が講じられることが期待されます。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
			また、2026年6月に稼働開始予定の業界システムにおいては、システムを通じて業界共通の自己点検チェックシートを提出することで、一度にすべての所属保険会社への提出(点検報告)が完了します。
167	項目別に具体例やヒヤリハット事案などを紹介いただけたましたら、よりリアルに感じると思います。	代理店	貴重なご意見として承ります。
168	評価項目Ⅱ-2-1-7の評価指標(1)「募集人は、対面・非対面募集の選択肢を顧客に説明し、要望に応じて対応している。」の内容は、顧客の希望どおりに対応しているかどうかを問うており、例えば、遠隔地のお客さまが対面での対応を希望した場合でも、絶対にお断りできないと解釈させるものです。対面募集が物理的に困難な場合、その理由を合理的に説明し、非対面でも対面と同じ情報を提供できる場合は容認されるべきと思料いたします。当該評価項目の本旨は顧客の利便性に適う対面・非対面の募集態勢の整備状況の確認が主眼と思料いたしますので、この評価項目の記載内容について修正をご検討ください。	代理店	非対面を前提とした保険商品を除き、仮に対面募集が物理的に困難な場合であって、顧客が対面募集を希望する場合は、その状況に応じ、どのような選択肢が考えられるかを丁寧にご説明し、ご納得いただける形で対応することが顧客本位の業務運営であると考えます。
169	2025年3月に損保協会リリースの「自己点検チェックの取組み」の手引き《2025年度版》のP.9表内「点検主体」の「代理店の規模・特性によっては、…(中略)…点検主体となる募集人をサンプル抽出して点検すること等も考えられます。」によれば、代理店本社が把握している課題等をもとにサンプル抽出した契約取扱い先(例えば2026年度は10か所を抽出)し、契約取扱い先で自己点検を実施、次年度はPDCAサイクルに沿ってCの段階で引き続き課題を有する(改善度が低い等)出先と前年度未実施で課題がある契約取扱い先を新たに抽出し自己点検を実施するなど、代理店が優先順位をつけ自己点検の実施を通して体制整備にかかる課題を改善していく対応も可と考えてよいか(10月29日の別紙1「自己点検チェックシート等の改訂について」に対する意見概要および意見への考え方等)の151番に関連)。	保険会社	従来同様、代理店の自己点検チェックにあたり、募集人の業務遂行状況を確認する際には、代理店の規模や特性に応じて、代理店自身が点検対象とする募集人を決定するものであると考えます。
170	極めて多くの募集人を擁する生命保険会社(例:A社約3.6万人・B社約1.4万人)では、自己点検の実施について相当のロードとコストをかけている。損保協会『自己点検チェックの取組み』の手引き(2025年度版)の「3. 実施手順・フロー」には、「規模・特性によっては、たとえば、拠点の責任者が所属する募集人について点検することや、点検	保険会社	

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	主体となる募集人をサンプル抽出して点検すること等も考えられます。」との記載があるが、代理店の裁量により決定することができると解釈してよいのか？		
171	<p>【大規模代理店の募集人自己点検の運用】</p> <p>金融機関本体代理店などの大規模代理店の募集人自己点検において、その代理店の規模・特性に応じて、毎年募集人全員の点検ではなく、例えば、以下のような運用事例は妥当か。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓販法令で拠点(営業所・支店)ごとに法令遵守責任者を設置すること、当該責任者による教育・管理・指導を行うことが定められており、重複してまで点検を実施する必要はないことから、法令遵守責任者が配下募集人から何名かピックアップしサンプルチェックを行う。 ・ピックアップによるサンプルチェックで、募集人各々は3年に1回は点検する。 ・資格を有しているが、現在保険募集に携わっていない募集人は対象外とする。 	保険会社	従来同様、代理店の自己点検チェックにあたり、募集人の業務遂行状況を確認する際には、代理店の規模や特性に応じて、代理店自身が点検対象とする募集人を決定するものであると考えます。
172	<p>①当社においては代理店業務の実態を検証するために定期的に点検を実施し、募集人からもヒアリングを行っている。全国に多数の拠点(例:A社約1200拠点、B社約600拠点)を開設している生命保険会社代理店等の場合、点検対象とすべき拠点数・募集人数のガイドライン等はないのか？ない場合、元受会社の判断・裁量で決定することは可能か？</p> <p>②複数拠点点検を行った場合、一定程度品質評価にばらつきがあることが想定される。最終的な当該代理店全体の評価は元受会社の基準・判断によって決定してよいのか。何らかの判断ガイドラインが必要ではないか。</p>	保険会社	<p>従来同様、代理店の自己点検チェックにあたり、募集人の業務遂行状況を確認する際には、代理店の規模や特性に応じて、代理店自身が点検対象とする募集人を決定するものであると考えます。</p> <p>複数拠点における点検の捉え方については、その相違がどのような理由によるものかにより判断されるものであり、たとえば、募集人の倫理観や解釈による相違であり、業務上の課題はないのか等、実態の確認を行う必要があると考えます。</p>
173	全国に多数の拠点を開設している代理店において、点検対象とする拠点数・募集人数のガイドライン等を策定する予定はあるか、教えてほしい。	代理店	
174	<p>2025-018 障がい者募集</p> <p>「障がい者」の定義が明確でなく、分かりにくい。所属する保険会社の定義同様、「障がい者手帳を持っている方」という整理ではなく、目が見えない・耳が聞こえないといった方々まで指しているのか確認したい。</p>	保険会社	「募集コンプライアンスガイド 2025年9月版(第17版) 4-2-2 障がい者に対する保険募集」をご参照ください。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
175	チェックシートの質問項目は解釈に余地がある内容が多く、回答に悩むことが多いという代理店からの意見があったため、具体的な質問設定についていただきたい。 (例:「募集人の権限」「比較推奨」「誤認防止」について、自社独自のシートを作成しお客さまに説明している。対面では手交、電話募集では郵送でお客さまに渡しているが、そのバウチャーを出してくれと言われると無い(現物確認ができない)状況。この場合、情報提供義務(No:2025-005)の設問④を満たしていると判断していいのか質問が分かりにくい。等)	保険会社	設問等については、内容の明確化を目的とした修正・追記を行い、あわせて、「『自己点検チェックの取組み』の手引き」の改訂を行い、運用の明確化や解説の拡充を行います。 なお、各設問については、確認資料の現物がない場合であっても、当該業務の課題の有無により判断していただくものと考えます。
176	基礎情報入力シートにおいて以下改善を要望する。 「No.1商号・名称または氏名」欄で、代理店名の入力が散見される。特に個人代理店は氏名ではなく、代理店名や屋号を入力している場合が多数ある。入力方法の説明を詳しくしてほしい。	保険会社	ご意見を踏まえ、「基礎情報入力シート」に、代理店名や屋号ではなく、法人代理店は商号・名称(法人名)、個人代理店は店主氏名を入力する旨、説明を記載します。
177	基礎情報入力シートにおいて以下改善を要望する。 「No.4専業代理店・兼業代理店」欄で、誤って専業代理店を選択する兼業代理店が散見される。専業代理店の定義を詳しく説明していただきたい。	保険会社	「説明」欄の記載「保険代理業(生命保険・少額短期保険を含む)の他に行っている業務がある場合は『兼業』を選択してください。」に沿ってご回答いただくようご指導ください。
178	代理店により自己評価のバラつきが大きい。安易に「十分に出来ている」で回答している代理店がある一方で、真面目に取組んでいる代理店ほど、質問の内容を深く理解し、自己評価を低くする傾向があるため、各設問における自己評価の客観的な目安の作成を願いたい。	保険会社	「自己評価」欄については、「回答」欄の「はい・いいえ」の数によらず、当該点検項目に関する日頃の取組み状況を踏まえて回答いただくこととしており、代理店の自己評価と、保険会社の評価が相違する場合には、「対話」を通じた気付きの機会や保険会社からのフィードバックを通じて、認識や価値観が共有され、そこに存在する可能性のあるギャップを埋めるための相互協力が発生することで顧客本位の業務運営が推進されることが期待されます。
179	自己評価欄の「十分にできている」「おおむねできている」について、具体的にどういう理由で、そのように判断したのか、その根拠を記載させてはいかがでしょうか。これにより曖昧な感覚での回答を回避できることを考えます。	保険会社	このような観点から、自己点検チェックの取組みの目的に照らせば、自己評価が「十分にできている(改善すべきものがない)」となることが常に望ましいとは限らないと言えます。
180	充足の定義があいまい(代理店の自己評価が高ければ全部充足になる)で、何がどれだけできていれば充足なのか、一定の基準を明確にしていただきたいです。	保険会社	
181	点検を行う代理店の判断基準により、自己評価に差が出るため、最低限充足すべき基準を明示する、達成度合いにより評価基準を細分化する等、判断基準にバラつきがでない仕組みのご検討をお願いいたします。	保険会社	
182	「「自己点検チェックシート等の改訂について」に対する意見概要および意見への考え方等」P13に記載いただいているが、「その他、共通	保険会社	貴重なご意見として承ります。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	「ツールの作成等の標準化対応に関しては、実施効果や実現可能性も踏まえつつ検討してまいります。」について、各種点検項目において記載のある「〇〇方針」や「業務規定等」について、必要項目等を例示したひな形を作成いただきたい。(代理店の体制整備の実効性確保、代理店自身の点検内容への理解に有効と考えられるため、代理店の特性によるない項目を中心に、また特性によるものは何らか例示いただきたい。)		
183	チャネルにより、取組みの「必要性」「重要性」の認識に差異があり、解消が困難なケースがあります。「自己点検チェックシート等の改訂について」にて、代理店および保険会社が共通理解を持って取組み推進する環境を整備するとありましたが、ツール(動画等)の作成により理解度を深めることに加え、そのような代理店情報を、貴会においても把握する仕組みづくり等が必要であると考えます。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
184	9(規模が大きい特定保険募集人)について。「大規模な特定保険募集人」に用語を揃えるとともに定義される要件を記載してほしい。 ※生保協会の自己点検チェックシートは回答対象がシートに明記されており、自己点検チェックシートを見るだけで、回答要否が的確に判断できる仕様になっている。用語の定義を説明欄に記載してほしい。	保険会社	法令上は「規模が大きい特定保険募集人」とされているため原案どおりとします。 用語の定義については、「基礎情報入力シート」へ説明書きを記載します。
185	13(テレマーケティング)について。用語の定義が不明瞭で該当するのかわからない。電話やメールなどの非対面で新規の保険募集・加入勧奨を行う代理店と具体的に記載してほしい。上記同様用語の定義を説明欄に記載してほしい。	保険会社	ご意見を踏まえ、基礎情報入力シートに「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」を指す旨、説明を記載します。
186	37(BCPの策定)について。評価指針・自己点検の評価基準は、標準的な代理店からするとかなりレベルが高いと感じる。初動対応における優先すべき事項や求めるレベル感などについて具体的に示してほしい(多くの代理店から照会あり)。	保険会社	貴重なご意見として承ります。 なお、一事業者として、事業継続が困難となるリスクに備え、適切な対策を講じることが重要です。損害保険の幅広い普及を通じて保険契約者を様々なリスクや災害から守り、経済生活の安定を図るという損害保険代理店の役割を踏まえ、代理店の規模や業務特性に応じた業務継続計画を作成することが望ましいと考えます。
187	39(銀行等による保険募集に係る弊害防止措置)について。生保も実施している銀行代理業代理店が誤認しないようにしてほしい。新設で「銀行等による保険募集に係る弊害防止措置」とあるが、先行している生保協会と同様レベルでの点検をお願いしたい。生保協会では、一般代理店用の点検シートとは別に銀行用の点検シートを用意し、一般	保険会社	貴重なご意見として承ります。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	代理店用に銀行子会社、銀行代理業向けの点検項目を用意している。ただし、生保協会の銀行代理業向けの点検項目には、一部訂正を行うべき項目があり、損保協会においてはあらかじめ修正のうえ、ご提示いただきたい。生保と損保が泣き別れことによる混乱回避のために、生保協会と連携いただけるようだと有難い。		
188	回答欄の判断基準について。生保協会の自己点検チェックシートのように回答の判断基準を明確にして、「いいえ」とした場合、不備内容・改善予定(時期・内容等)について以下に記入できるようにしてほしい。「いいえ」と回答した場合、その後のPDCAを具体的にわかりやすく見える化すべきではないか(現在は「改善取組内容」「改善完了(予定)時期」のみで「不備(課題)」についての欄がない)。判断基準を明確にしていただくことで保険会社間(または担当者間)のばらつきを削減できると思いますのでご検討いただきたい。	保険会社	貴重なご意見として承ります。 なお、取扱契約や商品の相違により、保険会社ごとの見解が異なることも想定されるものと考えます。こうした中で、代理店と保険会社間の見解に相違がある場合には、どういった理由により相違しているのか、対話により確認することにより、業務品質の向上につながるものと考えます。
189	「規模・特性に応じて」について。自己点検チェックシートにおける品質項目の全ての基準を満たすことを代理店に求めるのではなく、「規模・特性」に応じた濃淡が認められる制度であるべきではないか。「規模特性に応じて」の具体的なイメージを表記してほしい。(代理代行スキームを通じて損保を取扱う生保社や、多店舗展開する大型代理店等、多数の募集人を抱える代理店にマッチした自己点検チェックシートや評価方法等を検討いただきたい)	保険会社	規模・特性に応じた基準を一律に示すことは困難であり、自己点検チェックにより業務運営の適切性の確認・検証を行い、代理店としての顧客本位の業務運営の価値観をもとに、課題の有無を確認し、回答いただくものと考えます。
190	【共同募集】について。共同募集(代理店間分担)により、点検項目の一部を実施していない場合の点検方法について、回答のルール・ガイドラインを策定するなどして明確化していただきたい。銀行本体代理店であれば、機関代理店との共同募集が常態化しているため。 具体的な項目:No.2025-024アフターフォロー(1)契約管理①満期管理～No.2025-028アフターフォロー(4)更改(継続)率等の把握・分析 例えば、回答としては「対象外」として、その理由を記載して、「自己評価」は選択肢(「十分にできている」、「おおむねできている」、「改善取組みが必要」)からいはずれかをチェックすればよいか。	保険会社	「点検項目の一部を実施していない場合」の意味するところが明らかではありませんが、当該点検項目に関する業務の課題の有無に応じて、ご判断いただくものと考えます。
191	項目No1.(7)「顧客の利便性向上に向けた態勢整備状況」の説明欄に、「対面・非対面の選択肢を顧客に提示し～」と記載があるが、代理店によっては自社でコールセンターを構えて非対面対応(例えば更新のみ)しているケースもあるため、当該ビジネスモデルの代理店の実	保険会社	非対面募集を前提とした業務を行っており、あらかじめそれを顧客が承知したうえで利用している場合には、当該代理店において本項目は点検対象にならないものと考えます。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	態に応じた内容に変更してほしい。		
192	募集人の評価について。70%くらいが○なら代理店もおおむねできているとしていいのか、などのガイドライン目安(ミニマム基準)を検討してほしい。募集人に確認せずに○としてしまう代理店が出てくる可能性が高いので、8割の募集人で70点なら56点 50点以上なら○とする等、協会としてミニマム基準を作つてほしい。	保険会社	「自己点検チェックの取組み」の目的は、自己点検チェックを通じて課題の有無を確認することであり、割合や数値によって評価することに重きを置くものではないと考えます。
193	保険会社ごとではなく業界共通のチェックリストによる点検だと、効率的に要点を押さえた確認ができると良いと思う	代理店	貴重なご意見として承ります。
194	現在のトライアル運用期間では、保険会社によって、代理店が記入した自己点検チェックシートについて、提出の要否、記入内容の確認・評価・フィードバックの取り組みなど、考え方や取扱いに大きな差が生じている。本格運用にあたっては、全ての保険会社が同じ意識・姿勢で臨むように公に通達するなど、協会としての指導力を発揮することが重要である。	代理店	乗合代理店における違いについては、2025年度はトライアル運用期間中であることが影響した可能性もあり、本格運用後は共通化が進むことで解消される部分も見込まれるため、引き続き状況を注視してまいります。
195	来年度からの本格運用では、業界共通版の自己点検チェックシートに任意で保険会社各社独自分が統合されて提供されるが、現時点での統合についての具体的な仕様などは公表されていない。本来は業界共通版だけを全保険会社が使用すべきと考えるが、どうしても各社独自分が追加するのであれば、乗合代理店が複数社のチェックシートに対応する際に負担と不安と不満を抱えないよう、協会として十分検証・整理して、代理店が対応しやすいチェックシートを提供して欲しい。	代理店	貴重なご意見として承ります。
196	現行「No2025-021 設問①代理店が自ら作成・運営・管理するホームページについて、景品表示法を遵守するとともに、所属保険会社から提供されるチェックリスト等を活用し、代理店情報や商品・付帯サービスの説明等が最新かつ適切な内容となっているか、定期的に点検を行っている。」 に関して、2016年頃損保協会より「代理店ホームページ点検チェックリスト」の提供があったようです。必要最低限の項目は共通ツールとしてご提供いただくようご検討いただきたい。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
197	保険会社間ルールの共通化。評価自体が非競争領域にもかかわらず他社との情報交換ができないことに違和感を感じる。保険会社(担当者)間の判断のばらつきをなくすことを目的に独自のルールを策定せざるを得ない。その場合乗合代理店からすると保険会社間のばらつ	保険会社	貴重なご意見として承ります。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	きがあり管理しにくいのでは。各社間で最低限ルールを共通化することは品質には不可欠で独禁法には問題ないのではないか。		
198	品質評価指針の浸透・定着を踏まえると、募集人管理/セグメントが一層必要だと考えます。例えば、新規募集人登録する際、どの募集人が対象種目や対象業務範囲(誘引・募集・保全・事故など)を明確にして、そのうえで自己点検や業務品質点検を実施し教育管理指導する設えにしないと正しい状態の把握や募集人教育や管理が難しいと考えます。よって、その粒度で管理できる募集人管理システムを業界で構築する必要があると考えます(代理店内で分業しているケースの対象設問の整理など)。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
199	自己点検チェックシートについて、代理店の中には、自賠責保険のみを扱う代理店、もっぱら共同募集の非幹事となる代理店が多く存在する。こうした代理店が行うべき項目を絞って示して欲しい。これら多くの代理店にどこまで点検を行うべきか、保険会社としても答えを持ち合わせていないし、保険会社判断とすると、各社によってばらつきが生じるため。	保険会社	自賠責保険のみ取扱代理店に関して、チェック項目等を見直したうえ、専用の自己点検チェックシートを作成する予定です。 その他の代理店においては、業務特性に応じて、自己点検チェックを行っていただくものと考えます。
200	先日、行わせて頂きました自己点検チェックシートにおきまして、一般代理店と連携募集代理店とでは業務内容の性質や比重が異なるかと存じますので、両代理店において同様の点検内容は、合理的でなく、他の事業を本業としながら行う側からすると、負担が重いかと思いまして、見直しを検討頂けますと幸いです。	代理店	
201	マリン種目のみ、且つ親会社の外航貨物海上保険O/P契約のみを取り扱う子会社法人があり、通知実務は親会社の社員が保険会社のシステムにてWeb入力している。保険料の集金・送金実務がメインであるため、総務部門担当者が唯一の募集人として保険責任者を担っている(子会社社長は親会社からの出向で、無資格・募集無し)。当該スタイルの代理店が一定数存在するのであれば、自賠責のみ取扱代理店同様、負担を軽減する措置は検討できないだろうか。	保険会社	
202	自賠責のみ委託代理店以外に、他代理店と連携して募集している代理店の点検項目をもう少し省略できないだろうか。チェックシート作成にもかなり時間を要します。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
203	当支社は、港が近くにある事もあり、貿易業務を行っている企業が	保険会社	貴重なご意見として承ります。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	<p>代理店も兼業しています。貿易業務にあたり、国際基準で保険加入義務が発生しますので、自賠責と同じく強制保険に近しい形で外航保険を締結しなければなりません。そんな中、現在検討されているのが「自賠責のみ取扱代理店の負担軽減措置」だけなのに違和感があり投稿いたします。</p> <p>上記企業代理店が仮にノンマリンの取扱いをやめて「分業型」を選択したとしても、外航に関しては本業と直結する保険のため切っても切り離せないので、「分業型」でマリンのみ扱えるような選択肢があり、「マリンのみ取扱代理店の負担軽減措置」の検討も必要があるのではないかと考えます。</p>		
204	大規模プロ代理店と店主1人のみで細々とやっている代理店の内容は異なると思うので、規模・特性に応じた点検を検討いただけないか。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
205	とても充実していくいい内容と思う。ただ保険のチャネルで異なることもひとつの点検シートで行うのは違和感があるところもあるが、柔軟に読み替えて対応します。またこの基準は「最低基準」ではなく「必須基準」「標準的な基準」など違う呼称がいいと思う。	代理店	貴重なご意見として承ります。
206	自己点検チェックすることによって、日ごろの見直しなどできるので、より明確な設問でチェックしてほしい	代理店	貴重なご意見として承ります。
207	自己点検はあくまで自己点検なのであまり役に立たない。自分でできていると思い込んでいるケースもあるしましたその逆のケースもある。客観的な指標にはならない。	代理店	<p>「自己点検チェックの取組み」は代理店の体制整備義務の具体的手順の一つです。自己点検チェックを通して、業務運営の適切性の確認・検証を行い、課題を発見して改善につなげる「主体的・自律的な取組み」が重要です。</p> <p>あわせて、単なるチェックで終わらせることなく、改善すべき事項に対して適切な措置を講じて効果を検証する「継続的な取組み」が重要です。</p> <p>また、自己点検チェックの結果を損保会社に提出するとともに、損保会社との間で、真の意味の顧客本位の業務運営の実現に向けた建設的な「対話」を行うことも重要です。</p>
208	すごく為になった	代理店	貴重なご意見として承ります。
209	<p>代理店に「遂行しているか」「行っているか」との質問をすれば、やつてないとの入力がしづらいため結果的に形骸化につながる。どんなツールで確認し、どんな頻度で検証を行い、結果をどうしているかと、より詳細の取組内容を記載させるのが望ましい。</p> <p>多店舗展開の代理店は個々の募集人への徹底が必要であり、規模・</p>	保険会社	貴重なご意見として承ります。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	特性として、拠点長が自店の募集人点検を行い、拠点の問題点を把握し、本社へ点検結果を報告するという例を記載いただきたい。 代理店の自立推進の観点から、募集人が直接保険会社に照会するのではなく、自店内で解決するフローを作る等、保険会社への窓口を一本化しているかを項目として入れるのが望ましい。		
210	生保と損保で顧客接点が違うにも拘らず、チェックシートの設問内容が生保と同様に考えられているように感じられる(新規と更改について分けて考えられていないことや、「アフターフォロー」という文言記載への違和感 等)。	保険会社	貴重なご意見として承ります。
211	自己点検チェックの取組の改善検討に向けて、継続的に代理店の意見を聞いていただきたくお願い致します。 資料に「代理店および保険会社の声を自己点検チェックの取組みの改善検討に活かすため、継続的な意見受付(アンケート実施等)を行う」との記載がありますので、是非実施いただきたくお願い致します。	その他	貴重なご意見として承ります。
212	自己点検の大切さを認識した。	代理店	貴重なご意見として承ります。
213	生損双方を扱う乗合代理店の多くは、生保協会の生命保険代理店自己点検ウェブシステムを主に活用して点検を行っているものと考えますが、26年度より本格運用される損保協会の自己点検シートでは前述のシステムと数多く重複するところがあります。双方の協会で一本化した自己点検のしくみを構築できないでしょうか。または損保協会にて重複しない部分だけの点検シートを導入いただけないでしょうか。	代理店	貴重なご意見として承ります。
(4)その他関連して寄せられた意見等			
214	指針自体があまりに専業代理店向けと感じる。もし、我々のような企業内代理店を淘汰するための改訂であるならば、その旨を明記していただきたい。 企業内で尚且つ募集人自体も保険募集がメインの業務ではないような企業にも目を配ってほしい。 重ねるが、小規模な企業内代理店を淘汰するための改訂であるならば、その旨を明記していただきたい。	代理店	評価指針における評価基準は、損害保険市場の健全な発展のため、顧客本位の業務運営の徹底の観点で、すべての顧客にとって適切な営業活動が行われるよう、これまで以上に業務品質を重視した顧客目線での代理店評価が実施され、また、その業務品質レベルが継続的に向上していくよう策定したものです。 また、評価指針「II-1-2 評価指標の考え方」記載のとおり、評価指標は、各評価項目における「主な着眼点」に照らして標準的に求められる程度(レベル感)を設定するものであり、多種多様なすべての代理店において適合できるよう、網羅的な内容としています。代理店の自己点検においては、規模や特性に

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
			<p>応じて、適合状況の確認を行うことができるよう自己点検チェックシートを作成しています。</p> <p>なお、「自己点検チェックの取組み」は代理店の体制整備義務の具体的手順の一つです。各点検項目は、法令等遵守に関する事項のほか、法令等に明示の規定がないものであっても、代理店において顧客本位の業務運営ができているかどうかを確認・検証するために必要と認められる事項です。保険代理店の規模が小規模な場合や取扱商品が少ない場合においては、規模や特性に応じた体制整備が求められるため、代理店としての顧客本位の業務運営の価値観をもとに、課題の有無を確認し、回答いただくものと考えます。</p>
215	実際の運用がなされてみないと不備・弊害等が分からぬ部分もあるため、今後の運用実績次第で隨時改定を重ねていく必要はあると思う。	代理店	顧客本位の業務運営のさらなる充実に向けて、評価基準や評価運営について継続的に改善・高度化を図るとともに、運用についても、必要に応じて適切に見直してまいります。
216	例えば、各社が独自にアンケートを作っているお客様満足度の指標を一本化し、お客様目線で作成した評価方法に変える事で、各社が偽装されたお客様満足度を自社の商品魅力にする事なく、本来の顧客満足指標として、お客様・代理店・保険会社共通の公平な評価指針を作るため、さらには業界をただすため、代理店や保険会社を評価するものとして作らなければ、ただ規模が大きく、形だけの品質を追いかける業界になり、保険としての公共性や、保険そのものが社会に貢献する事は著しく減っていくと考えます。	代理店	貴重なご意見として承ります。
217	評価指針が改正されたことでより品質管理がよりよくなればいいと思います。	代理店	貴重なご意見として承ります。
218	いろいろ大変になそうですがフォローしていただけるのか心配です。	代理店	制度の理解促進および定着に向けて、代理店および保険会社が共通理解を持って取組み推進する環境を整備するため、引き続き、周知ツールの作成や情報発信を行うほか、自己点検チェックの取組み等に関する代理店および保険会社の声を継続的に受け付けて改善に活かしてまいります。
219	本取組の重要性については十分理解するため、協会提供のチェックシートを活用した本格運営に向け、当社としても丁寧に準備を重ね、事前の社員説明等を行った上で適切に本取組みを実施したいと考えます。そのため貴協会ならびに保険会社においては、代理店がスムーズに本取組を導入できるよう丁寧な検討を重ねていただき、実際に実施する代理店の体制や状況を十分考慮し、余裕を持ったスケジュールでツールの提供や代理店指導を行っていただきたい。各保険会社における準備期間等を適切に設定したうえでの展開が不可欠と思われます。	代理店	

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
220	本取組の推進ツールは、全損害保険会社(大手や外資を含め)が統一された客観的な方針や基準で作成し、保険会社による運営や目線に差異が生じることが無いよう協会として指導・管理を徹底いただきたい。	代理店	制度の理解促進および定着に向けて、代理店および保険会社が共通理解を持って取組み推進する環境を整備するため、引き続き、周知ツールの作成や情報発信を行うほか、自己点検チェックの取組み等に関する代理店および保険会社の声を継続的に受け付けて改善に活かしてまいります。
221	2026年度から「代理店業務品質評価制度」が本格導入されます。私たち代理店も、その実施に向けて自己点検チェックシートを読み込み、いかに顧客本位の業務運営を実践できるか、日々試行錯誤を続けています。しかし、この制度を点検・確認する側である保険会社の担当者は、1社だけではなく、時には数十社の代理店を担当していると聞きます。代理店側も負担を感じていますが、それ以上に現場の保険会社担当者は膨大な業務を抱え、制度運営の最前線で奮闘しているはずです。制度を形だけにせず、より良いものにしていくためには、代理店側の声だけでなく、保険会社社員の意見や現場の実態もしっかり反映されるべきだと考えています。制度をつくる側・評価される側・支える側、その全員が向き合える形こそ、本当に顧客に寄り添う制度になるのではないかでしょうか。	代理店	
222	<p>評価基準については、各社独自項目を設けるべきではないと考えます。</p> <p>本制度が創設された背景には、損害保険業界において社会問題化した不祥事を抜本的に改善する必要性があり、有識者会議およびワーキンググループにおいて、代理店が業務運営上“最低限確保すべき品質”を担保する仕組みが必要であるとの議論が積み重ねられてきました。</p> <p>このような制度趣旨に鑑みれば、保険会社ごとに評価項目が異なる状態は前提を損ない、代理店側に大きな混乱を招きます。</p> <p>評価基準は協会で統一したものを策定し、その項目のみを実施すべきと考えます。</p>	代理店	貴重なご意見として承ります。
223	<p>本制度は「量から質への転換」を促すものであり、手数料ポイントとの連動も想定されています。その中で、各社が独自項目を設ければ、事実上“第二の手数料ポイント制度”となりかねず、制度の趣旨とは異なる方向に運用される懸念があります。実際、一部の保険会社では、この評価基準を用いて代理店を三つの区分に選別するスキームもあり、制度本来の目的から逸脱するおそれがあります。</p> <p>さらに、今回の問題の背景を踏まえれば、代理店の自主独立性を確</p>	その他	貴重なご意見として承ります。

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	<p>保することこそが重要です。</p> <p>最低限度の品質を確保するための評価基準であるにもかかわらず、分業型を前提としたような項目や運用が導入されることは、代理店の自主独立性と相反します。</p>		
224	<p>自動車整備業を営んでいます。今回の自己点検チェックシートに関する連絡で、保険会社から「保険募集人が2人以上いない代理店には、令和8年1月までに、4月以降は自賠責代理店になるか代理店を辞めてもうからどちらにするか決めろ」と言われました。理由を尋ねたところ、自己点検チェックシートの中にある、コンプライアンスガイドの中の「高齢者に対する保険募集のガイドライン」の中に複数の保険募集人による保険募集と書いてあるからダメというのです。</p> <p>お客さまの希望により</p> <ul style="list-style-type: none"> ①親族等の同席 ②複数の保険募集人による保険募集 ③複数回の保険募集機会を設ける ④高齢者本人の意向に沿った商品内容等であることの確認 <p>の中から、募集人の規模・特性に応じた有効な方法により高齢者に対するきめ細やかな対応を図る体制を整備する、と書いてあるにもかかわらず、そのような対応になることに不満がある。</p>	代理店	<p>貴重なご意見として承ります。</p> <p>なお、制度の理解促進および定着に向けて、代理店および保険会社が共通理解を持って取組み推進する環境を整備するため、引き続き、周知ツールの作成や情報発信を行うほか、自己点検チェックの取組み等に関する代理店および保険会社の声を継続的に受け付けて改善に活かしてまいります。</p>
225	<p>自己点検で代理店内の業務把握を保険会社はできません。実際に代理店がどういった営業活動をしているのか、知っている保険会社営業課はどの程度存在しているのでしょうか？不正は必ず再度起きるはずです。規制を強化するなら、問題があった、自動車販売、板金工場などの兼業代理店がどの程度保険募集や、事故対応ができるのかモニタリングするべきです。保険会社が募集人を過度に増やしすぎた結果、代理店の事務作業が膨大になり、保険会社の事務労働が減って、営業担当者のレベルの低下が見えています。</p> <p>PDCAというのであれば、今回のビックモーターの事件に関する再発防止が自己点検ですか？</p> <p>保険会社はなぜ動かないのですか？</p> <p>保険会社の再発防止と、社員の育成はどのように行われているか代理店に開示されていますか？</p> <p>代理店の評価の対話は本当に全国で存在していますか？</p> <p>対話なんてありません。</p>	代理店	

No	具体的な意見等	意見者	意見への考え方
	勝手に決定されているのが現状です。		
226	<p>損保4社乗合代理店であり、一番早い保険会社は7月15日自己点検チェックシートの提出締切でした。しかし提出後自己点検チェックシートに基づき対話をすることになっているはずですが何ら連絡はありません。</p> <p>他の代理店に状況を確認すると対話したが対話の際保険会社担当者より「こんなにできているはずがない」との指摘があったと聞きます。</p> <p>このような状況で我々代理店が自己点検チェックシートを行う意味があるのでしょうか？</p> <p>我々代理店からすると保険会社の管理指導体制を是正すべきだと思われます。</p>	代理店	<p>貴重なご意見として承ります。</p> <p>なお、制度の理解促進および定着に向けて、代理店および保険会社が共通理解を持って取組み推進する環境を整備するため、引き続き、周知ツールの作成や情報発信を行うほか、自己点検チェックの取組み等に関する代理店および保険会社の声を継続的に受け付けて改善に活かしてまいります。</p>
227	点検結果に対する保険会社との対話が重視されているが、保険会社の職員によって異なる見解が示され、そのことが代理店手数料ポイント等で代理店の不利益が生じることが懸念される。そのため、貴協会内に照会窓口を設置するなど、公正な運用が担保される仕組みについて検討願います。	代理店	
228	<p>判定基準（「はい」「いいえ」「対象外」を判断できない等）や規模・特性に応じた取扱いに関して、必要な情報提供に努めるとされているが、2025年度の保険会社対応は、全ての項目で100点満点を基準として代理店に改善を強要する従来の姿勢から変化はないと感じている。</p> <p>その点に関して保険会社の意識改革が必要なのではないか。</p>	代理店	

- その他、評価指針等に関連して、代理店手数料ポイント制度に関するもの（No.229～233）や、その他のもの（No.234～No.247）について寄せられたご意見を掲載、紹介しています。
- ご意見の中には、損保各社の経営判断に関わる内容も含まれている等の事情から、代理店業務品質評議会で議論することが困難なものも多くあり、したがって個別のご意見に対してコメントすることは控えさせていただきますが、いずれも貴重なご意見として受け止めております。

No	具体的な意見等	意見者
229	代理店業務品質が手数料に大きく反映する仕組みが構築されることを望みます	代理店
230	2024年9月19日付貴協会ニュースリリースでは、代理店手数料ポイント制度を「規模・増収」に偏らせらず「代理店の業務品質」を重視するとされています。しかし現場では依然として、営業担当者が規模増収表を用い「この規模ではポイントが低いので、期日までにこの規	代理店

No	具体的な意見等	意見者
	模まで増収してほしい」と求め、比較推奨を歪める増収圧力が続いている。保険会社内部に増収目標が残存している可能性も否めません。金融庁向けの方針表明にとどまらず、評価指針や自己点検チェックシート、社内評価・KPIの見直し等を通じて、現場にまで方針が浸透するよう早期の是正を強く求めます。	
231	損害保険協会作成の自己点検チェックシートの趣旨には賛同し遵守しますが、本来「自己点検」とは各代理店が主体的に自らの経営を総合的に振り返る行為と考えます。現行案は保険募集・コンプライアンス項目に偏り、「財務健全性」「雇用・労働生産性」「人事評価・退職金制度」「顧問弁護士・税理士の有無」「DX・対応履歴ソフト導入」「宅建士等ソリューション資格者数」など、専業プロ代理店として重要な観点が欠落しています。こうした経営・組織面の自己点検項目は、日本損害保険代理業協会等、代理店側の意向が反映される団体が骨子を作成すべきであり、その結果を手数料ポイント評価にも反映することで、真に顧客利益と業務品質向上につながる仕組みとなるよう見直しを求める。	代理店
232	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 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。 上記2点について顧客本位と良いながら保険会社は代理店手数料ポイントに継続率・早期継続率・対面募集率・現金集金禁止等 契約 者に対して会社都合を押し付けてくることに矛盾を感じている。回答を頂きたい。	保険会社
233	乗合代理店は保険会社によって手数料割合が違う、お客様に商品を選んで貰い手数料の低い保険会社になれば代理店廃業となる。手 数料の安い保険会社との取引をやめろと言うのか? また契約者に商品を選んで貰うなら保険会社が乗合代理店に対し手数料の差が発生させないポイント制度を適用すべきではないか? 回答を頂きたい。	保険会社
234	体制整備に関して代理店に強制力(例えばコンプラ責任者を設置しなければ手数料カットなど)がないと、代理店各社の根本的な部分 は変わらないと思う。	代理店
235	今や保険会社は前年比を前面に出さなくなりましたが物凄く時代錯誤なまま続いている事実、その側面として他保険会社との競争も あると思います。 資本主義の原則として当たり前とは理解しておりますが、契約者が最優先されるべきであり今回のような自己点検によって品質を上 げて継続的に一貫して提供すべく努めると同時に、もっと悪しき慣習は排除されるべきでしょう。 そこで一例ですが専業代理店として、兼業代理店の営業活動には閉口します。 例えば、保険期間途中での解約と契約者に指示するだけで、解約時のデメリット全般、金銭的不利益さえも適切に説明されていません。何故知りうるか、そもそも解約手続きを行なう側として、掛け替え先の保険会社も念のためにお聞きしますが殆どの方が自動車会社 の〇〇〇ですとしか答えられません。 この時点でアウトです(もっとアウトなことは言えませんが)。 これもまた営業至上主義なのでしょうが、契約者が第一に優先されていません。 これらの実態を解消しつつ、我々保険に関わる者たちがより質を高める努力をしてこそ成り立つのではないでしょうか。もっと現場の 者たちへのヒアリングを行ない、噂レベルだとしても検証すべきでしょう。	代理店

No	具体的な意見等	意見者
	<p>本当に個人的視点ではありますが、ここ20~30年くらいずっとデータラメすぎます。</p> <p>それを容認してしまっている保険会社が一番ダメだと思います(抹殺されてしまうかも知れませんが)。</p> <p>リークレベルにも声に耳を傾けて、いっそのこと全面的に体質改善をしないと、いばらの道でしうがこんな形骸化しそうな点検程度では明るい未来はないと思います。</p> <p>何卒、もっともっと踏み込んだ改革を行なってほしいです。</p>	
236	<p>海外では利益相反となり無法状態となるので兼業代理店は殆ど禁止されており日本も危機管理の観点からグローバル化しないと不正の蔓延は絶対防げません。</p> <p>兼業代理店は保険のコンプライアンス教育も殆どされていません。</p> <p>顧客の財産を把握している銀行業が保険を販売するのは極めて問題があります。</p> <p>郵便局や農協の不正も有名です。</p> <p>自動車業者が自動車保険を販売するのは勿論住宅メーカーや工務店や不動産業が火災保険を販売するのも不正だらけです。</p> <p>警備業者が保険会社を持ち火災保険を販売すれば警備業が否定されごまかし放題です。</p> <p>旧ビッグモーターや大手ディーラー等の極めて罪が重いとされる保険金詐欺の報道がされていますがどうして逮捕者がでないのでしょうか。</p> <p>いくら厳しくしても兼業代理店を無くさない限り絶対不正は無くなりません。</p> <p>性善説ではなく性悪説の観点から法律を変えるべきです。</p> <p>日本はあらゆる面で危機意識がなさすぎます。</p>	代理店
237	一連の不祥事は、乗合代理店・兼業代理店・機関代理店と保険会社によって引き起こされたものであり、大半の専業代理店には関係の無いことです。従ってすべきは、それら代理店への指導の強化・制度の見直し、保険会社及び社員の教育・指導の徹底と考えます。そうしなければ、また同様の事案が繰り返されると思います。	代理店
238	代理店に対しての保険会社の対応が酷すぎる。協会として、保険会社として、全国の代理店をどうしたいのかわからない。代理店にだけの締め付けで保険会社は何の改善もしない。保険会社の不始末も結果代理店におしつける。このままでは日本の保険代理業は崩壊すると思う。好き好んでこの業界に入りたい方がいなくなる。	代理店
239	第三回議事概要に金融庁の問題意識として「損保会社による代理店指導が、十分に発揮されていないこと」とあるが、世間の多くの方の問題意識は、「金融庁による損保会社指導が、十分に発揮されていないこと」であると思います。「金融庁は損保会社指導をどのように変えていくべきか」について、ぜひ議論し、第三者評議会として金融庁に意見具申してください。損保業界の信頼回復の本質は、「損保会社の更生」で、代理店はそのあたりを被っているだけです。	保険会社
240	<p>一昨年のビッグモーター関連の処分に関する某保険会社への忖度等が本気で改善する気があるとは思えず意味のない仕事ばかり増やしているように見受けられる。</p> <p>過去の生保会社への処分等からみても一定期間の新規募集停止程度をしないと反省しないのではないか?</p> <p>真面目にやっている代理店の本質的な業務とは別の事務処理だけがどんどん増えていく。</p> <p>自動車修理工場や建築会社の代理店は利益相反になる確率が高く、損害率(5年平均)等で罰則に近いものを取り入れる仕組みを導入してもよいと思う。</p>	代理店
241	代理店の評価とは、お客様からの評価なのか、保険会社から見た評価なのか、指針の方向性はかなり本当の顧客満足を得る方向から	代理店

No	具体的な意見等	意見者
	はかけ離れた指針と評価方法になっています。ご存じの通り、保険会社、保険代理店は合併を重ね規模が拡大し、10年以上が経過していますが、今までは少なくとも代理店とお客様は顔が見える関係で保険契約に至っていました。しかしながら、保険会社と代理店も、そして代理店とお客様もコロナ禍と販売側の業務効率化の集約の為に、元々、目に見えない保険と言う契約をかわす事だけで、人と人との関係や汗をかいて事故に対してお客様に対して向き合う姿勢、人と人がお互いに支えあう仕事が、全く評価されなくなってしましました。このままでは、もはや代理店制度での保険販売は意味をなさないどころか、保険会社が期待する大型代理店への支社機能の委託も、顧客に不利な営業スタイルへと変わってしまうでしょう。	
242	・「特定大規模代理店」に該当するか否かの条件を早急に開示してほしい。 ・法令等遵守統括責任者の資格条件など詳細を早急に開示してほしい。 ・保険業法、監督指針の改正に対する具体的対応をするためのガイドラインを明確化してほしい。	代理店
243	今般の不祥事件は一部の代理店と保険会社のいわば癒着のようなものや保険会社の慢心が問題の温床になっていると思うが、それに関して代理店への管理・監視強化のみが行われ保険会社への対策が全く伝わってこず、ただ単に責任を転嫁しているように感じる。 代理店から保険会社に対する他己点検を行いその結果を公表することで、一部代理店との癒着の早期発見・不正行為へのけん制が期待できるのではないか。	代理店
244	研修については代理店でおこなうことが難しいケースもあるので(例えば担当が1~2名しかいない代理店)、代理店共通でのWEB研修を募集人が受講できる仕組み作りをしていただきたい。	代理店
245	問題となっている不正の根本原因をどうにかしないと特に損害保険のプロは育ちません。 損保代理店の若い募集人も面倒で嫌気がさして辞めており、若い募集人のなり手不足です。 どうでも良い事に忙しいのでここで止めておきます。	代理店
246	今ビジネスモデルとして専業代理店が事業として成り立たなくなってる。ポイント評価という保険会社の勝手な指標(お客様本位の為にならない事)を出来なければ事業にとって死活問題である手数料を下げる、常識的な範囲ではなく何10パーセントもそんなことを許してたら誰も事業が出来なくなる(保険会社としては、代理店を減らして最終は通販でお客様の自由意志と称して自分で責任を取らない体制にもっていきたいのだろうけど)。その反面ディーラーや企業体に関しては100ポイントを超える手数料を払ってる。本当に顧客本位の仕事をしているのはどちらか?片手間でしている企業がこれまでいろいろな問題を起こしてきた(保険会社の出向社員も含めて)。森を見て木を見ず。ちゃんとした評価を出来る社会に変えていかないと未来はないですね。小さな代理店でもしっかりお客様の事を思って仕事をしている事が一番大事に思います。	代理店
247	当方、自賠責のみ取扱店です。コンプラニュースや研修など動画での配信が多く負担になってます。一本の動画で5分、10分、パソコンの前から動けず画面を注視しなければならるのは日常の業務の中で時間のロスと感じます。また、動画内での講師(?)が活舌が悪かったり読み違い、言い直し等、離されている内容を一回で理解しにくいことがしばしばあります。旧来の文章での通達に戻してほしいです。また、上記のような内容を弊店の担当者に伝えると歯切れの悪い返答で『要するにインターネットでの業務についていけない、古い年齢層の零細代理店を切ろうとしてるんですか』と投げかけると『そうですね』とのことでした。今まで損保会社さんとのお付き合いの中でそれなりの信頼関係を築いてきたつもりでしたが、それは当方の一方的思い込みだったようです。残念です。	代理店

以 上

「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 後	備 考
I 基本的考え方	I 基本的考え方	
I－3 本指針の改廃 本指針の改廃は、 <u>評議会(Ⅲ－2－1に定める評議会をいう。以下同じ。)</u> の決議による。なお、改廃にあたっては、軽微なものを除き、あらかじめ監督当局と協議・調整するほか、必要に応じて意見公募の手続きを行うものとする。	I－3 本指針の改廃 本指針の改廃は、 <u>Ⅲ－2に定める代理店業務品質評議会(以下「評議会」という。)</u> の決議による。なお、改廃にあたっては、軽微なものを除き、あらかじめ監督当局と協議・調整するほか、必要に応じて意見公募の手続きを行うものとする。	・所要の手当て
II 評価項目および評価指標	II 評価項目および評価指標	
II－2 具体的な評価項目および評価指標	II－2 具体的な評価項目および評価指標	
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 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。	II－2－1－1 法令等遵守・顧客本位の業務運営・顧客最善利益勘案義務 法令等を遵守し、「顧客本位の業務運営」および「顧客最善利益勘案義務」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。	・所要の手当て(以下同じ)
II－2－1－1－1 主な着眼点 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。	II－2－1－1－1 主な着眼点 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」・「顧客最善利益勘案義務」を遂行しているか。	
II－2－1－1－2 評価指標 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。	II－2－1－1－2 評価指標 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」・「顧客最善利益勘案義務」に反した行為が確認されないこと。	
II－2－1－2 意向把握・確認義務 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	II－2－1－2 意向把握・確認義務 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	

現 行	改 正 後	備 考
<p>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-2-1-3-3 比較推奨販売</p> <p>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</p> <p>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<u>(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</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、<u>正当な理由なく以下の行為を行っていない</u>。</p> <p>(略)</p> <p>イ. 保険料の振替口座を<u>保険契約者以外の名義</u>の口座とする。</p> <p>II-2-1-4-3 特別利益の提供の禁止</p> <p>II-2-1-4-3-2 評価指標</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 募集人は、保険勧誘時や契約締結時のノベルティ提供を行う場合、実質的に保険料の割引や割戻しとみなされるような物品やサービスの提供(特別利益の提供)を行わず、<u>景品表示</u></p>	<p>の適切な商品選択<u>の機会</u>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>II-2-1-3-3 比較推奨販売</p> <p>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</p> <p>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<u>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(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、<u>正当な理由がない限り以下のようない適切な取扱いを行っていない</u>。</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以外</u>の口座とする。</p> <p>II-2-1-4-3 特別利益の提供の禁止</p> <p>II-2-1-4-3-2 評価指標</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 募集人は、保険勧誘時や契約締結時のノベルティ提供を行う場合、実質的に保険料の割引や割戻しとみなされるような物品やサービスの提供(特別利益の提供)を行わず、<u>不当景品</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・所要の手当て ・所要の手当て ・法令(金融サービス提供法)の用語づかいに統一 ・所要の手当て ・所要の手当て ・所要の手当て ・法律名の修正

現 行	改 正 後	備 考
<p>法および所属保険会社の定める基準の範囲内で運用している。 (略)</p> <p>II-2-1-4-5 不適切な便宜供与の禁止</p> <p>II-2-1-4-8 独占禁止法遵守</p> <p>II-2-1-4-8-1 主な着眼点</p> <p>独占禁止法を遵守しているか。特に「不当な取引制限の禁止」および「不公正な取引方法の禁止」の観点に留意した対応を行っているか。</p> <p>II-2-1-4-9 取引時確認</p> <p>II-2-1-4-9-1 主な着眼点</p> <p>マネー・ローンダーリングやテロ資金供与等への対策のため、犯罪収益移転防止法の趣旨に鑑み、一定の取引を行う際に、本人特定事項等の確認(取引時確認)を行っているか。</p> <p>II-2-1-9 勧誘方針</p> <p>金融サービス提供法に従い、勧誘方針について適正に対応することを目的とする。</p> <p>II-2-2-2 保険事故発生時の対応</p> <p>II-2-2-2-1 主な着眼点</p> <p>事故対応に関する業務規定等を策定し、「迅速」かつ「丁寧」に対応しているか。</p> <p>II-2-2-2-2 評価指標</p> <p>(1)～(3) (略)</p> <p>(4) 店主等は、適切な事故対応を行うため、あらかじめ顧客等に</p>	<p>類及び不当表示防止法(以下「景品表示法」という。)および所属保険会社の定める基準の範囲内で運用している。 (略)</p> <p>II-2-1-4-5 過度の便宜供与の禁止</p> <p>II-2-1-4-8 独占禁止法遵守</p> <p>II-2-1-4-8-1 主な着眼点</p> <p>私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律(以下「独占禁止法」という。)を遵守しているか。特に「不当な取引制限の禁止」および「不公正な取引方法の禁止」の観点に留意した対応を行っているか。</p> <p>II-2-1-4-9 取引時確認</p> <p>II-2-1-4-9-1 主な着眼点</p> <p>マネー・ローンダーリングやテロ資金供与等への対策のため、犯罪による収益の移転防止に関する法律の趣旨に鑑み、一定の取引を行う際に、本人特定事項等の確認(取引時確認)を行っているか。</p> <p>II-2-1-9 勧誘方針</p> <p>金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律(以下「金融サービス提供法」という。)に従い、勧誘方針について適正に対応することを目的とする。</p> <p>II-2-2-2 保険事故発生時の対応</p> <p>II-2-2-2-1 主な着眼点</p> <p>事故対応に関する業務規程等を策定し、「迅速」かつ「丁寧」に対応しているか。</p> <p>II-2-2-2-2 評価指標</p> <p>(1)～(3) (略)</p> <p>(4) 店主等は、適切な事故対応を行うため、あらかじめ顧客等に</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保険業法改正を踏まえた修正 ・法律名の修正 ・法律名の修正 ・法律名の修正 ・法律名の修正 ・所要の手当て(以下同じ)

現 行	改 正 後	備 考
<p>周知しておく事項や、顧客等からの事故通知に対する受付の仕方や保険金が支払われるまでのフォローアップの内容を明確に定めておくなど、事故対応に関する業務<u>規定</u>等を策定している。</p> <p>(略)</p> <p>II-2-2-3 苦情の対応・管理</p> <p>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-2-3 個人情報保護</p> <p><u>個人情報保護法</u>に則った個人情報の取扱いの徹底に加え、外部からのサイバー攻撃に対する備え等、システム面においても十分な顧客情報管理体制を整備するなど、個人情報取扱事業者として遵守すべき義務を遂行しているか、確認する項目を整理している。</p> <p>II-2-4-1-1 適切な業務(会社)運営</p> <p>II-2-4-1-1-2 評価指標</p> <p>(略)</p> <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</p> <p>II-2-4-1-6-2 評価指標</p> <p>(1)～(3) (略)</p> <p>(新設)</p>	<p>周知しておく事項や、顧客等からの事故通知に対する受付の仕方や保険金が支払われるまでのフォローアップの内容を明確に定めておくなど、事故対応に関する業務<u>規定</u>等を策定している。</p> <p>(略)</p> <p>II-2-2-3 苦情の対応・管理</p> <p>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-2-3 個人情報保護</p> <p><u>個人情報の保護に関する法律</u>(以下「<u>個人情報保護法</u>」という。)に則った個人情報の取扱いの徹底に加え、外部からのサイバー攻撃に対する備え等、システム面においても十分な顧客情報管理体制を整備するなど、個人情報取扱事業者として遵守すべき義務を遂行しているか、確認する項目を整理している。</p> <p>II-2-4-1-1 適切な業務(会社)運営</p> <p>II-2-4-1-1-2 評価指標</p> <p>(略)</p> <p>(2) 決算報告書(<u>貸借対照表</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</p> <p>II-2-4-1-6-2 評価指標</p> <p>(1)～(3) (略)</p> <p><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</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> 自己点検チェックシートとの平仄合わせ <p>・法律名の修正</p> <p>・字句の修正</p> <p>・自己点検チェックシート</p>

現 行	改 正 後	備 考
(新設)	<p><u>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></p> <p><u>II-2-4-1-9-1 主な着眼点</u></p> <p><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></p> <p><u>II-2-4-1-9-2 評価指標</u></p> <p><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></p> <p><u>ア. 保険募集指針の策定・公表</u></p> <p><u>イ. 法令等遵守統括責任者・法令等遵守責任者の任命・配置</u></p> <p><u>ウ. 融資担当者分離規制</u></p> <p><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></p> <p><u>ア. 非公開情報保護措置</u></p> <p><u>イ. 影響遮断措置の事前説明義務</u></p> <p><u>ウ. 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></p> <p><u>エ. 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></p> <p><u>オ. 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></p> <p><u>カ. 優越的地位の不当利用禁止</u></p> <p><u>キ. 預金等との誤認防止</u></p> <p><u>II-2-4-1-9 共同募集を行っている場合の対応</u></p> <p><u>II-2-4-1-9-1 (略)</u></p> <p><u>II-2-4-1-9-2 評価指標</u></p> <p><u>(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</u></p>	<p>トとの平仄合わせ</p> <p>・評価項目の追加</p>
	<p><u>II-2-4-1-10 共同募集を行っている場合の対応</u></p> <p><u>II-2-4-1-10-1 (略)</u></p> <p><u>II-2-4-1-10-2 評価指標</u></p> <p><u>(1) 所属保険会社の規定等に従い、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</u></p>	<p>・所要の手当て</p>

現 行	改 正 後	備 考
明されているか等を確認している。 (略) (新設)	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。 (略) <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>	・自己点検チェックシートとの平仄合わせ
II-2-4-1-10 募集関連行為委託等の対応 II-2-4-1-10-2評価指標 (略) ウ. 個人情報の第三者への提供に係る顧客同意の取得等の手続を <u>個人情報の保護に関する法律</u> 等に基づき、適切に行っているか。	II-2-4-1-11 募集関連行為委託等の対応 II-2-4-1-11-2 評価指標 (略) ウ. 個人情報の第三者への提供に係る顧客同意の取得等の手続を <u>個人情報保護法</u> 等に基づき、適切に行っているか。	・法律名の修正
II-2-4-1-11 (略)	II-2-4-1-12 (略)	
II-2-4-1-12 テレマーケティングを行っている場合の対応 (略) II-2-4-1-12-2 評価指標 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。	II-2-4-1-13 テレマーケティングを行っている場合の対応 (略) II-2-4-1-13-2 評価指標 <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。 (略)	・所要の手当て
II-3 代理店に関する基礎的情報に関する事項 (略) <代理店に関する基礎的情報に関する事項> (略) ・ <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 (略) (新設)	II-3 代理店に関する基礎的情報に関する事項 (略) <代理店に関する基礎的情報に関する事項> (略) ・ 損害保険にかかる手数料収入等の合計額 (略) ・ <u>点検実施日</u>	・所要の手当て ・項目の追加

現 行	改 正 後	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り、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</u>いる。</p> <p>(略)</p> <p>Ⅲ-1-2 運営組織および体制</p> <p>協会に業務品質評価運営(Ⅲ-3に定める業務品質評価運営をいう。以下同じ。)に関する事務を実施する機関として、<u>●●</u>を置く。また、<u>●●</u>に、当該事務に従事する職員を置く。</p> <p>(注)「<u>●●</u>」の部分は後日指定する(以下同じ)。</p> <p>Ⅲ-1-3 職員の監督体制等</p> <p><u>●●</u>の職員は、協会の専務理事が任命する。また、<u>●●</u>の職員は、所属長の指示命令を受けて誠実に事務を遂行するほか、その服務に関する基準は別に定める。</p> <p>また、<u>●●</u>の職員および評議会の委員ならびにこれらの職にあった者は、業務品質評価運営に際して知り得た秘密を漏らし、または自己の利益のために使用してはならない。</p> <p>Ⅲ-1-4 費用負担</p> <p>業務品質評価運営に要する費用は協会が負担することとし、原則として代理店には請求しない。ただし、業務品質評価運営にあたり必要な手続きを行う場合であって、当該手続きに関して<u>●●</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・銀行等代理店の該当有無 ・特定大規模乗合損害保険代理店の該当有無 ・兼業特定保険募集人の該当有無 <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り、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</u>れ<u>れ</u>ている。</p> <p>(略)</p> <p>Ⅲ-1-2 運営組織および体制</p> <p>協会に業務品質評価運営(Ⅲ-3に定める業務品質評価運営をいう。以下同じ。)に関する事務を実施する機関として、<u>代理店業務品質評価本部</u>(以下「<u>評価本部</u>」といふ。)を置く。また、<u>評価本部</u>に、当該事務に従事する職員を置く。</p> <p>Ⅲ-1-3 職員の監督体制等</p> <p><u>評価本部</u>の職員は、協会の専務理事が任命する。また、<u>評価本部</u>の職員は、所属長の指示命令を受けて誠実に事務を遂行するほか、その服務に関する基準は別に定める。</p> <p>また、<u>評価本部</u>の職員および評議会の委員ならびにこれらの職にあった者は、業務品質評価運営に際して知り得た秘密を漏らし、または自己の利益のために使用してはならない。</p> <p>Ⅲ-1-4 費用負担</p> <p>業務品質評価運営に要する費用は協会が負担することとし、原則として代理店には請求しない。ただし、業務品質評価運営にあたり必要な手続きを行う場合であって、当該手続きに関して<u>評価</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・誤字の修正 ・組織名の更新(以下同じ)

現 行	改 正 後	備 考
<p>が通常負担すべき費用以外の費用を負担した場合は、この限りでない。</p> <p><u>(注)協会において、別途、業務品質評価運営にかかる会費基準を定める。</u></p> <p>なお、上記ただし書きに該当するために●●が代理店に当該費用を請求しようとするときは、あらかじめ当該代理店に請求金額の見積額を提示し、当該費用の負担について同意を得るものとする。</p>	<p>本部が通常負担すべき費用以外の費用を負担した場合は、この限りでない。</p> <p>なお、上記ただし書きに該当するために評価本部が代理店に当該費用を請求しようとするときは、あらかじめ当該代理店に請求金額の見積額を提示し、当該費用の負担について同意を得るものとする。</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-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>	<ul style="list-style-type: none"> ・運営主体の明確化 (以下同じ)
<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<u>代理店業務品質評議会(以下「評議会」という。)</u>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>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<u>評議会</u>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"> ・所要の手当て
<p>III-2-2 委員の構成</p> <p>(略)</p> <p>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</u></p>	<p>III-2-2 委員の構成</p> <p>(略)</p> <p>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-2-4 その他」</p>

現 行	改 正 後	備 考
<p><u>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 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。 (略)</p> <p>(新設)</p>	<p>III-2-3 開催および議決の方法等 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。 (略)</p> <p>III-2-4 その他 <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>(新設)に移設</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催回数の変更 ・「III-2-2 委員の構成」からの移設等
<p>III-3 業務品質評価運営</p> <p>III-3-1 業務品質評価運営の仕組み 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。 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 (略)</p> <p><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-3-4 自己点検チェックの取組み <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</p>	<p>III-3 業務品質評価運営</p> <p>III-3-1 業務品質評価運営の仕組み 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。 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 (略)</p> <p><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能够である。</p> <p>III-3-4 自己点検チェックの取組み <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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・所要の手当

現 行	改 正 後	備 考
<p>提供する。 (略)</p> <p>III-3-5 モニタリング調査 協会は、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 協会は、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>III-3-6-2 フォローアップ点検の実施方法 フォローアップ点検は、書面または書面と実地の併用により実施する。 フォローアップ点検の実施にあたる●●の職員は、同点検の実効性と公平性を確保するため、当該フォローアップ点検にかかる代理店と資本関係のある損保会社からの出向者でないこと、その他別に定める点検担当者選定基準を満たした者とする。</p> <p>(新設)</p>	<p>に提供する。 (略)</p> <p>III-3-5 モニタリング調査 評議会は、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 評議会は、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>III-3-6-2 フォローアップ点検の実施方法 フォローアップ点検は、別に定める手順に沿って、書面または書面と実地の併用により実施する。 フォローアップ点検の実施にあたる評価本部の職員は、同点検の実効性と公平性を確保するため、当該フォローアップ点検にかかる代理店と資本関係のある損保会社からの出向者でないこと、その他別に定める点検担当者選定基準を満たした者とする。</p> <p>III-3-6-4 標準処理期間 フォローアップ点検の標準処理期間は、4か月間とする。</p>	<p>・標準処理期間を定める。</p>
<p>III-3-7 評価結果の取扱い 協会は、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 損保会社および代理店は、協会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</p>	<p>III-3-7 評価結果の取扱い 評議会は、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 損保会社および代理店は、評議会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</p>	

現 行	改 正 後	備 考
<p>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>(略)</p> <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>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>(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>	<ul style="list-style-type: none"> ・所要の手当て
<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。</p> <p>(略)</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。</p> <p>(略)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・III-3-1で定義
<p>III-4-2 代理店における体制整備</p> <p>代理店は、業務品質評価運営に関し、損保会社または<u>協会</u>との間で窓口となるべき責任者を1名定め、所定の方法により<u>協会</u>に届け出るものとする。</p> <p>(略)</p> <p>III-4-2-1 兼業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、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-4-2 代理店における体制整備</p> <p>代理店は、業務品質評価運営に関し、損保会社または<u>評価本部</u>との間で窓口となるべき責任者を1名定め、所定の方法により<u>評価本部</u>に届け出るものとする。</p> <p>(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>	<ul style="list-style-type: none"> ・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>III-4-3 通報等窓口の設置</p> <p>(略)</p>	<p>III-4-3 通報等窓口の設置</p> <p>(略)</p>	

現 行	改 正 後	備 考
<p>協会は、通報等窓口で受け付けた情報を適切に管理して別に定める手順に沿って対応し、その運用状況については評議会において定期的に確認する。</p>	<p>通報等窓口は評価本部が運営し、受け付けた情報を適切に管理して別に定める手順に沿って対応するほか、その運用状況については評議会において定期的に確認する。</p>	

以 上

代理店業務品質に関する評価指針

(損害保険代理店向け)

様式・参考資料編

2025年12月25日

一般社団法人日本損害保険協会
代理店業務品質評議会

もくじ

1. 業務品質評価運営に関する実務要領	2
(1)代理店業務品質評議会運営要領	3
(2)業務品質評価運営に従事する者の服務に関する規程	5
(3)フォローアップ点検実施要領	7
(4)評価結果に対する異議申立てに関する取扱要領	11
(5)通報等窓口運営要領	13
2. 様式集	16
(様式第1号)利用意思確認書(業務品質評価運営の利用にかかる基本契約書)	17
(様式第2号)「フォローアップ点検実施依頼書」	20
(様式第3号)「フォローアップ点検同意書」	21
(様式第4号)「フォローアップ点検不同意理由書」	22
(様式第5号)「フォローアップ点検離脱理由書」	23
(様式第6号)「評価結果にかかる異議申立書」	24
「通報等窓口運営要領」第4条(通報等の方法)および第8条(損保会社における対応) 第1項に定める所定の様式について	25
3. 参考資料	26
(1)代理店業務品質評価基準一覧	27

1. 業務品質評価運営に関する実務要領

(1)代理店業務品質評議会運営要領

(2025年12月25日制定)

(目的)

第1条 本運営要領は、「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。)に基づき、代理店業務品質評議会(評価指針Ⅲ-2に定める代理店業務品質評議会をいう。以下「評議会」という。)の構成および評議会の運営に関する必要な事項を定めることを目的とする。

(設置)

第2条 協会に評議会を置く。

2 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。

(委員)

第3条 委員は、公益委員(損害保険会社の役職員以外の者である委員のことをいう。以下同じ。)5名および協会の常勤役員2名とする。

2 委員は、協会の理事会において選任する。

3 公益委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

4 公益委員に欠員が生じた場合における後任の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(議長および副議長)

第4条 議長および副議長(評議会の運営に関し、議長を補佐する者をいう。以下同じ。)を置く。

2 前項の議長および副議長は、公益委員の中から評議会の委員の互選により選出する。

(議長権限)

第5条 議長は、評議会の進行をはかるほか、議事の議決に関し、可否の別を明確にする。

2 議長が欠席の場合は副議長が代行する。

(開催)

第6条 評議会は、原則として、年4回開催する。

2 前項のほか、議長が必要と認めるときは、臨時の評議会を開催することができる。

3 評議会の開催は、議長が招集し、委員の3分の2以上の出席によって成立する。

4 議長が必要と認めるときは、評議会の開催を行わず、書面その他の方法により委員の意見を求めることで、評議会の決議に代えることができる。

(審議事項等)

第7条 評議会は、業務品質評価運営に関し、次の各号に掲げる事項その他評議会が必要と認める事項について審議する。

- ① 事業計画および収支予算
 - ② 事業報告および収支決算
 - ③ 評価指針その他業務品質評価運営に関する重要な規程の制定および改廃
 - ④ フォローアップ点検実施計画
 - ⑤ フォローアップ点検の実施代理店の選定
 - ⑥ 業務品質評価運営の状況等の公表
- 2 評議会は、次の各号に掲げる事項その他評議会が必要と認める事項について確認する。
- ① 代理店指導等の状況を分析・評価した結果に関する損保会社へのフィードバック
 - ② 「フォローアップ点検実施要領」第9条第1項に定める通知
 - ③ 「通報等窓口運営要領」第11条第2項に定める通報等窓口の運用状況
- 3 評議会は、「評価結果に対する異議申立てに関する取扱要領」第4条第2項の規定に基づき、異議申立ての内容について審査を行い、その取扱いを決定する。

(議決の方法)

- 第8条 評議会の議事は、出席した委員の議決権の過半数をもって決する。
- 2 前項において、委員は各1個の議決権を有する。ただし、議事に関し特別の利害関係を有する委員がいる場合の当該議事にかかる当該委員の議決権については、これを行使できない。

(議事録)

- 第9条 議長は、評議会の議事録を作成し、これを公開する。

(委員に対する委嘱料等の支払)

- 第10条 協会は、第3条に定める評議会の委員のうち、公益委員に対し、別に定める委嘱料等を支払う。

(本運営要領の改廃)

- 第11条 本運営要領の改廃は、評議会が行う。

付則(2025. 12. 25)

1. 本運営要領は、2025年12月25日から施行する。

(2) 業務品質評価運営に従事する者の服務に関する規程

(2025年12月25日制定)

(目的)

第1条 本規程は、「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。)に定める業務品質評価運営について、一般社団法人日本損害保険協会(以下「協会」という。)の代理店業務品質評価本部(以下「評価本部」という。)においてその事務に従事する者(協会の従業員(出向により受け入れた者を含む。)および労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律に基づく派遣労働者をいう。以下「従事者」という。)の服務に関する基準を定める。

2 従事者の服務に関しては、法令、協会の就業関係その他の規則および評価指針に定めるもののほか、この規程の定めるところによる。

(法令遵守等)

第2条 従事者は、損害保険業の公共性および業務品質評価運営の意義を十分認識し、各種法令および協会の諸規則を遵守し、所属長の指示命令を受けて誠実に業務を遂行しなければならない。

(自己啓発)

第3条 従事者は、常に進取の精神をもって業務に関する知識の修得、研鑽に努めるとともに、従事者としての教養を高め、品性の陶冶を図らなければならない。

(禁止行為)

第4条 従事者は、次に掲げる行為をしてはならない。

- ① 業務上知り得た秘密を漏らすまたは私的な利益のために用いること
 - ② 従事者の職務や地位を私的な利益のために用いること
 - ③ 業務において、一部の者に対してのみ有利または不利な取扱いをする等、不当な差別的取扱いをすること
 - ④ 業務に関連して損保会社、代理店またはこれらの関係者から金銭、物品または不動産の贈与を受けること
 - ⑤ 故意、重大な過失または怠慢により、評価本部の設備、備品等を損壊または紛失し、損害を与えること
 - ⑥ 許可なく評価本部の物品または重要情報を評価本部外に持ち出すこと
 - ⑦ 業務に関し協会を偽り、損害を与えること
 - ⑧ 協会および評価本部の名誉、信用を傷つける行為を行うこと
- 2 前項第1号および第8号の行為については、従事者でなくなった後もこれを行ってはならない。

(禁止行為の例外)

第5条 前条第1項の規定は、次の各号のいずれかに該当する場合における同項第4号の

行為については適用しない。

- ① 業務として損保会社、代理店またはこれらの関係者を訪問した際に、これらの者から茶菓(社会通念上相当と認められるものに限る。)の提供を受ける場合
- ② 業務上の利害関係の状況、私的な関係の経緯および現在の状況ならびにその行おうとする行為の態様にかんがみ、当事者以外から公正な業務遂行に対する疑念や不信を招くおそれがない場合

(フォローアップ点検にかかる点検者の義務)

第6条 前2条に定めるほか、フォローアップ点検(評価指針Ⅲ-3-6に定めるフォローアップ点検をいう。以下同じ。)の点検者(「フォローアップ点検実施要領」第4条第1項の規定に基づき選任される点検者をいう。以下同じ。)は、フォローアップ点検にあたり、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- ① 常に穏健かつ冷静な態度で臨み、品位と信用を保持するよう努める。
- ② 点検は事実に基づいて、損保会社、代理店またはこれらの関係者の発言や情報の妥当性および真実性について、職業的懷疑心をもって対応する。
- ③ 重要物件を取り扱う際には、保管の責任者を立ち合わせる等の配慮を行うほか、特に適確迅速に行うとともに紛失等の事故がないよう留意する。
- ④ 事実の確認、処理の判断および意見の表明を行うにあたっては、常に公正不偏であるよう努める。
- ⑤ 損保会社の出身者(当該損保会社から協会に出向中の状態を含む。)である場合、当該出身の損保会社名を明かさない。ただし、当該損保会社を退職した日から2年を経過している場合を除く。

(本規程の改廃)

第6条 本規程の改廃は、代理店業務品質評議会(評価指針Ⅲ-2に定める代理店業務品質評議会をいう。)が行う。

付則(2025. 12. 25)

1. 本規程は、2025年12月25日から施行する。

(3) フォローアップ点検実施要領

(2025年12月25日制定)

(目的)

第1条 本実施要領は、一般社団法人日本損害保険協会(以下「協会」という。)が「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。)に基づき実施する業務品質評価運営におけるフォローアップ点検(評価指針Ⅲ-3-6に定めるフォローアップ点検をいう。以下同じ。)が公正かつ適切に実施されるよう、同点検の開始から終了に至るまでの標準的な手続きの進行について定めることを目的とする。

(点検実施代理店の選定)

第2条 協会の代理店業務品質評価本部(以下「評価本部」という。)は、あらかじめ代理店業務品質評議会(評価指針Ⅲ-2に定める代理店業務品質評議会をいう。以下「評議会」という。)において決定したフォローアップ点検実施計画に沿って点検候補代理店を抽出する。

- 2 前項に定めるほか、損保会社(評価指針Ⅲ-1-5に定める利用申込みを行った損保会社をいう。以下第4条を除き同じ。)は、評価本部に対し、当該損保会社所属の代理店について、「フォローアップ点検実施依頼書」(別紙様式第2号)によりフォローアップ点検の実施の申込みを行うことができる。
- 3 評価本部は、損保会社から前項の申込みがあった場合は、当該申込みにかかる代理店について、評価本部の所見を付して点検候補代理店とする。
- 4 評議会は、第1項および前項の点検候補代理店について、点検実施の要否を確認し、点検実施代理店を選定する。
- 5 評価本部は、第2項の申込みがあった代理店について前項の選定が決定したときは、当該決定した内容を、当該申込みを行った損保会社に通知する。

(点検の実施通知)

第3条 評価本部は、前条第4項により選定した点検実施代理店について、次条に基づき点検者を選任した後、当該代理店宛てに、フォローアップ点検の実施を通知する。

- 2 評価本部は、前項の通知について、当該点検実施代理店の所属保険会社(損保会社に限る。)宛てにその写しを送付する。
- 3 点検実施代理店は、第1項の通知を受領したときは、その日の翌日から起算して10営業日以内に、評価本部宛てに、フォローアップ点検の受検に同意するかどうかを回答するものとする。
- 4 前項において、点検実施代理店は、フォローアップ点検の受検を同意する場合には「フォローアップ点検同意書」(別紙様式第3号)を、同意しない場合には「フォローアップ点検不同意理由書」(別紙様式第4号)を、それぞれ評価本部宛てに提出するものとする。

(点検者の選任)

第4条 評価本部は、フォローアップ点検の実施にあたり、評価本部に所属する職員のうち次の各号のすべてを満たす者を当該フォローアップ点検にかかる点検者として選任する。な

お、追加の選任を行う場合も同様とする。

- ① 点検実施代理店と資本関係のある損保会社の出身者(当該損保会社から協会に出向中の状態を含む。)でないこと。ただし、当該損保会社を退職した日から2年を経過している場合を除く。
 - ② 過去3年以内に、点検実施代理店で就業していないまたは損保会社の営業部門において点検実施代理店に対する営業推進を担当していないこと。
 - ③ 2親等内の親族のうちに点検実施代理店と現に人的関係または資本関係のある者がいないこと。
- 2 評価本部は、前項の点検者のうち1名を主任点検者として定める。
- 3 評価本部は、選任した点検者について、当該フォローアップ点検の実施を継続することが適当でないと判断した場合には、当該点検者の任を解任する。

(点検の事前準備)

第5条 主任点検者は、点検実施代理店に対して、フォローアップ点検に関する事前説明として点検実施にかかる各種手続き(資料の提出や事前ヒアリングの実施の依頼を含む。)を案内するとともに、点検実施代理店と協議のうえ、点検実施日および方法を決定する。

- 2 前項のほか、主任点検者は、当該点検実施代理店の所属保険会社(損保会社に限る。)に対して、事前ヒアリングの実施その他を案内する。
- 3 主任点検者は、第1項および前項の対応を踏まえ点検計画書を作成し、点検実施日までに所属長の確認を得なければならない。

(点検実施)

第6条 フォローアップ点検は、書面または書面と実地の併用により実施する。

(点検の離脱)

第7条 点検実施代理店は、フォローアップ点検の実施を継続することが困難な状況になったときは、いつでも、「フォローアップ点検離脱理由書」(別紙様式第5号)により、評価本部に対して点検の離脱を申し出ることができる。

(点検結果の確認)

第8条 主任点検者は、第6条の点検実施をした後、すみやかに点検結果確認表を起案し、所属長の確認を経た後、点検実施代理店との間で当該確認表に基づく点検結果確認会を実施するものとする。

- 2 点検実施代理店は、前項の点検結果確認会の後、主任点検者から交付される点検結果確認表案を確認し、必要事項を記載して主任点検者に提出するものとする。
- 3 主任点検者は、前項により提出された点検結果確認表案について、点検実施代理店との間において当該確認表における記載に関して認識相違がないことを確認したときは、作成した点検結果確認表を所属長に報告するものとする。なお、主任点検者は、点検結果確認表の作成のため必要と認めるときは、点検実施代理店に対して、追加のヒアリング実施その他の依頼をすることができる。

(点検の終了)

第9条 評価本部は、フォローアップ点検について、次の各号のいずれかに該当することとなつた場合は、当該各号に定める通知を作成する。

- ① 第3条第4項に基づき、点検実施代理店から「フォローアップ点検不同意理由書」の提出があったとき 不同意終了通知
 - ② 第7条に基づき、点検実施代理店から「フォローアップ点検離脱理由書」の提出があつたとき 離脱終了通知
 - ③ 第8条第3項に基づき、所属長が主任点検者から点検結果確認表の報告を受けたとき 点検結果通知
- 2 前項各号の通知は、評議会による確認を経た後に点検実施代理店宛てに送付するほか、当該点検実施代理店の所属保険会社(損保会社に限る。)宛てにその写しを送付する。
- 3 評価本部は、第1項第3号の通知において、当該点検実施代理店の所属保険会社(損保会社に限る。)に対し、点検結果を代理店指導等に活用するよう促す。

(点検の打切り等)

第10条 前条の規定に関わらず、評価本部は、フォローアップ点検において次の各号に掲げる事実を確認したときは、点検実施代理店および当該点検実施代理店の所属保険会社(損保会社に限る。)に対して書面により必要事項を通知したうえで、当該点検を打切りまたは中断することができる。

- ① 点検実施代理店または損保会社が、点検者に対して必要な情報を提供しない、または虚偽の情報を提供する等によりフォローアップ点検の円滑な進行を意図的に妨害したと認められるとき
- ② 点検実施代理店または損保会社が、点検担当者に対して威圧的言動を行い、または点検者もしくは評価本部または評議会を著しく誹謗・中傷したとき
- ③ その他、不可抗力によりフォローアップ点検を継続できることとなったとき

(標準処理期間)

第11条 フォローアップ点検の開始(第3条第1項に定める通知の日をいう。)から終了(第9条第1項各号に定める通知の日をいう。)までの標準処理期間は、4か月間とする。

(監督当局との連携)

第12条 評価本部は、第3条に基づく点検実施通知において同条第3項に定めるフォローアップ点検の受検に関する同意または不同意の回答を確認したとき、第9条第1項各号に定める通知を行ったとき、または第10条に定める点検の打切り等を行ったときは、当該事実およびそれら手続きに関して点検実施代理店に通知した書面または点検実施代理店から受領した書面を監督当局(金融庁および財務局等をいう。)に連携する。

(本実施要領の改廃)

第13条 本実施要領の改廃は、評議会が行う。

付則(2025. 12. 25)

1. 本実施要領は、2026年4月1日以降に実施するフォローアップ点検から適用する。
2. 2026年3月31日以前に実施するフォローアップ点検のトライアル運用においては、本格運用を見据え、本実施要領を適用した場合の支障の有無等を検証し、必要に応じて見直しを行うこととする。

別紙様式第2号「フォローアップ点検実施依頼書」（略）

別紙様式第3号「フォローアップ点検同意書」（略）

別紙様式第4号「フォローアップ点検不同意理由書」（略）

別紙様式第5号「フォローアップ点検離脱理由書」（略）

(4)評価結果に対する異議申立てに関する取扱要領

(2025年12月25日制定)

(目的)

第1条 本取扱要領は、一般社団法人日本損害保険協会（以下「協会」という。）が「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。）に基づき実施する業務品質評価運営において、損保会社（協会の業務品質評価運営を利用する損保会社に限る。以下同じ。）または代理店が、代理店業務品質評議会（評価指針Ⅲ-2に定める代理店業務品質評議会をいう。以下「評議会」という。）に対して異議申立て（評価指針Ⅲ-3-8に定める異議申立てをいう。以下同じ。）を行う場合の手順およびそれに対する協会の代理店業務品質評価本部（以下「評価本部」という。）の手続き等について定めることを目的とする。

(異議申立て)

第2条 損保会社または代理店は、評議会が実施するモニタリング調査（評価指針Ⅲ-3-5に定めるモニタリング調査をいう。）またはフォローアップ点検（評価指針Ⅲ-3-6に定めるフォローアップ点検をいう。）について評価指針Ⅲ-3-7に定める評価結果のフィードバックを受けた場合において、当該評価結果または評価結果に至る過程に関して異議がある場合には、評議会に対して異議申立てを行うことができる。ただし、損保会社は、代理店がフィードバックを受けた評価結果について異議申立てを行う場合には、あらかじめ当該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。

2 前項の異議申立ては、「評価結果にかかる異議申立書」（別紙様式第6号）を用いて、損保会社または代理店が当該異議申立てにかかる評価結果のフィードバックを受けた日（当該フィードバックが電子メールにより行われる場合は、それが到達したと合理的に考えられる日）から起算して3か月以内に、当該フィードバックに際して指定された提出先宛てに、電子メールにより行わなければならない。

(申立ての受理)

第3条 評価本部は、前条に定める異議申立てがあったときは、次の各号に該当しているかどうかを確認したうえで、当該異議申立てを受理するものとする。

- ① 「評価結果にかかる異議申立書」（別紙様式第6号）の必要記載事項が満たされており、その内容を確認できること
 - ② 本人または法定代理人による申立てであること
 - ③ 申立てに際して提出すべき添付書類がある場合は、それらがすべて整っていること
- 2 評価本部は、前条による確認の結果、不備があると判断したときは、当該異議申立てを行った損保会社または代理店にその旨を通知し、2週間以内の期間を定めて補正を求めることができる。
- 3 前項による補正が完了しない場合、評価本部は、当該異議申立てがなかったものとして取り扱うことができる。

(評議会による審査)

- 第4条** 評価本部は、前条に基づき受理した異議申立てについて、必要な調査を行った後、遅滞なく、評議会の審査に付すものとする。
- 2** 評議会は、異議申立ての内容について審査を行い、その取扱いを決定する。

(審査結果の通知)

- 第5条** 評価本部は、前条第2項に定める取扱いが決定したときは、遅滞なく、当該異議申立てを行った損保会社または代理店にその内容を通知しなければならない。

(本取扱要領の改定)

- 第6条** 本取扱要領の改廃は、評議会が行う。

付則(2025. 12. 25)

1. 本取扱要領は、2026年4月1日から施行する。

別紙様式第6号「評価結果にかかる異議申立書」（略）

(5) 通報等窓口運営要領

(2025年12月25日制定)

(目的)

第1条 本運営要領は、一般社団法人日本損害保険協会（以下「協会」という。）が「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。）に基づき設置する通報等窓口（評価指針Ⅲ-4-3に定める通報等窓口をいう。以下同じ。）が公正かつ適切に運用されるよう、通報、情報提供または相談（以下「通報等」という。）を行う場合の手順およびそれに対する協会の代理店業務品質評価本部（以下「評価本部」という。）の手続き等について定めることを目的とする。

(定義)

第2条 本運営要領において「通報」とは、通報者（評価本部に対して通報等を行う者をいう。以下同じ。）が氏名を明らかにしたうえで、被通報者（通報等の相手方となる者をいう。以下同じ。）に対し、具体的な事実に基づく不適切事例（当該不適切事例について通知すべき損保会社が特定できるものに限る。）について通知する意思のあるものをいう。

- 2 本運営要領において「情報提供」とは、通報者が被通報者に対し、不適切事例について通知する意思のあるものであって通報に該当しないものをいう。
- 3 本運営要領において「相談」とは、通報者が評価本部に対し、通報または情報提供の対象とならない不適切事例について助言を求めるものをいう。
- 4 本運営要領において「不適切事例」とは、代理店または損保会社における損害保険業務に関する不適切行為（疑義事例を含む。）をいう。

(通報者)

第3条 通報等は、何人もこれを行うことができる。

(通報等の方法)

第4条 通報者は、不適切事例の内容について、評価本部が運営するオンライン受付窓口宛てに所定の様式により、通報等を行うものとする。ただし、通報者の事情に照らして合理的な配慮が必要と評価本部が認める場合は、この限りではない。

(通報等の受付)

第5条 評価本部は、通報等が次の各号のいずれかに該当する場合を除き、当該通報等を受け付ける。

- ① 所定の様式によらないもの
- ② 日本語で記載されていないもの
- ③ その他、前各号に準ずるもの

(通報等の受理)

第6条 評価本部は、通報等が次の各号のいずれかに該当する場合を除き、当該通報等を

受理する。

- ① 不適切事例に該当しないことが明らかであるもの
 - ② 不当な目的であるまたは社会的公正性に欠くと認められるもの
 - ③ 主要な事項について虚偽が認められるもの
 - ④ 通報等の内容から判断して明らかな失当があるもの
 - ⑤ 同一の通報者が同一の内容について、正当な理由なく複数回にわたって通報等を行っているもの
 - ⑥ 協会内に他に適切な窓口があるもの
 - ⑦ 内部告発と認められるもの
 - ⑧ 反社会的勢力であると認められる者によるもの
 - ⑨ その他、前各号に準ずるもの
- 2 評価本部は、通報等が前項6号に該当する場合には、通報者に対して丁寧に当該適切な窓口を案内して必要な対応を促す。
- 3 評価本部は、第1項の規定に基づき通報等を受理する場合には、当該通報等を通報、情報提供または相談のいずれかに区分したうえで、いずれの区分で受理したかを、また、通報等を受理しない場合にはその旨を、電子メールにより通報者に通知する。

(損保会社への通知)

第7条 評価本部は、前条第1項の規定に基づき受理した通報および情報提供について、通報者を特定し得る情報を削除したうえで、該当する損保会社(協会の業務品質評価運営を利用する損保会社に限る。以下同じ。)に対して通知する。

- 2 前項において「該当する損保会社」とは、被通報者が損保会社である場合は当該損保会社をいい、被通報者が代理店である場合は当該代理店の所属保険会社(損保会社に限るものとし、通報または情報提供にかかる不適切事例と関係する損保会社が特定されている場合は、当該損保会社)をいう。

(損保会社における対応)

第8条 損保会社は、評価本部から通知された通報について、その事実関係を確認のうえ、事実の有無、事実がある場合の不適切事例への該非その他必要な事項を前条の通知があつた日から起算して4週間以内に、所定の様式により評価本部に回答するものとする。

- 2 損保会社は、前項において不適切事例に該当すると判断したものについて、当該事例の内容や状況等に応じて、適切に対応するものとする。

(相談への対応)

第9条 評価本部は、第6条第1項の規定に基づき受理した相談について、原則として電子メールにより、通報者に回答する。

(通報等の取扱い)

第10条 評価本部は、第6条第1項の規定に基づき受理した通報等および第8条第1項の規定に基づき損保会社から回答のあった情報については、第13条に定める場合を除き、当

該損保会社の事前の了解を得ることなく他者に公開しない。

- 2 前項の規定に関わらず、評価本部は、個別の事案を特定できないよう加工したうえで、第12条に定める情報公開のために当該情報を利用することができる。

(評議会における確認)

第11条 評価本部は、第6条第1項の規定に基づき受理した通報等およびそれに対する第8条第1項の規定に基づく損保会社からの回答について、定期的に代理店業務品質評議会(評価指針Ⅲ-2に定める代理店業務品質評議会をいう。以下「評議会」という。)に報告する。

- 2 評議会は、前項に定める報告について、その内容を確認し、通報等窓口の運用状況を確認するほか、必要に応じて助言等を行う。

(情報公開)

第12条 評価本部は、通報等窓口の運用状況について、適切に情報公開する。

(監督当局との連携)

第13条 評価本部は、通報等窓口の運用状況ならびに第6条第1項の規定に基づき受理した通報等およびそれに対する第8条第1項の規定に基づく損保会社からの回答について、適時に監督当局と連携する。

(本運営要領の改定)

第14条 本運営要領の改廃は、評議会が行う。

付則(2025. 12. 25)

1. 本運営要領は、2026年4月1日から施行する。

2. 樣式集

(様式第1号)利用意思確認書(業務品質評価運営の利用にかかる基本契約書)

一般社団法人日本損害保険協会(以下「甲」という。)と_____ (以下「乙」という。)は、甲が「代理店業務品質に関する評価指針」(以下「評価指針」という。)に基づき実施する業務品質評価運営(代理店における業務が業界共通の業務品質基準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をいう。以下同じ。)を乙が利用するにあたり、以下のとおり合意した。

(乙の義務)

- 第1条** 乙は、本利用意思確認書の内容を誠実に履行するほか、円滑な業務品質評価運営に協力するものとする。
- 2 前項のほか、乙は、自社所属の代理店が業務品質評価運営に適切に対応するよう努めるものとする。

(負担金)

- 第2条** 乙は、業務品質評価運営に関し、別に定める規定に基づき、所定の期日までに、甲に対して会費を支払うものとする。
- 2 乙は、上記の会費の算出にあたり必要な情報について、甲に提出するものとする。

(共同システムの利用)

- 第3条** 乙は、業務品質評価運営において、甲が運用する共同システムを甲が定める方法に従い利用するものとする。
- 2 甲の社員以外の法人等である乙は、共同システム利用会員として、別に定める規約兼同意書に基づき共同システムを利用するものとする。

(甲の義務)

- 第4条** 甲は、適切な業務品質評価運営の確保に努めるものとする。
- 2 甲は、業務品質評価運営における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ならびに業務品質評価運営を通じて取得した情報等に基づき乙の代理店指導等の状況を分析・評価した結果について、乙に適切にフィードバックするものとする。
- 3 甲は、共同システムの安定的な稼働を確保するため、善良な管理者の注意をもって運用管理を行うものとする。

(損保会社におけるフィードバックの活用)

- 第5条** 乙は、代理店における体制整備や保険募集時の適切性の検証に際して、前条第2項のフィードバックを活用し、適切に代理店指導等を行う。

(禁止行為)

- 第6条** 乙は、業務品質評価運営に関し、次の各号に掲げる行為を行わないものとする。
- ① 公序良俗に反する行為

- ② 甲、他の損保会社、代理店またはこれらの関係者を誹謗中傷し、またはこれらの者の名譽を傷つける行為
- ③ 甲に対し、直接または間接に不当な命令または指示をする行為
- ④ 業務品質評価運営を妨げる行為またはそのおそれのある行為
- ⑤ その他、前各号に類する行為

(報告事項)

第7条 乙は、甲から業務品質評価運営に関して必要な事項について請求があったとき、または前条各号の禁止行為に該当する事実もしくは第7条の秘密保持に違反する事実を確認したときは、それらの内容をすみやかに甲に報告しなければならない。

(秘密保持)

第8条 甲および乙は、業務品質評価運営を通じて知り得た一切の技術上または営業上の情報(以下「秘密情報」という)について、相手方の事前の承諾を得ることなく複製、第三者へ漏えい、または開示等してはならないものとする。ただし、別に定める所定の手順に基づいて監督当局に連携する場合は、この限りではない。

2 前項の規定にかかわらず、特に定めがない限り次の各号に掲げる情報は秘密情報として扱わないものとする。

- ① 第三者から守秘義務を負うことなく正当に入手した情報
- ② 相手方から開示される前に既に保有していた情報
- ③ 相手方から開示された情報によることなく、独自に開発または取得した情報
- ④ 公知のものまたは甲もしくは乙から得たもので自己の責によらないで公知となった情報
- ⑤ 法律に基づき裁判所より開示を求められた情報

3 甲または乙のいずれか一方が秘密情報を保管、管理している間は、本条の義務が適用されるものとする。

(利用の停止)

第9条 乙は、業務品質評価運営の利用を停止しようとするときは、停止を希望する日の3か月前までに書面により甲に通知しなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、甲は、乙の責めに帰する事情により本利用意思確認書の義務を履行する見込みがない場合には、乙と協議のうえ、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。

(協議解決)

第10条 本利用意思確認および評価指針に定めのない事項、または本利用意思確認書および評価指針の解釈について疑義が生じたときは、甲乙誠意をもって協議のうえ解決するものとする。

(合意管轄)

第11条 甲および乙は、本契約に関し裁判上の紛争が生じたときは、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意する。

年 月 日

甲 一般社団法人日本損害保険協会
(住所) 東京都千代田区神田淡路町2-9
(役職・氏名) 代理店業務品質評議会議長 ●● ●● (印)

乙
(住所)
(役職・氏名) (印)

(様式第2号)「フォローアップ点検実施依頼書」

＜後日公表＞

(様式第3号)「フォローアップ点検同意書」

<後日公表>

(様式第4号)「フォローアップ点検不同意理由書」

<後日公表>

(様式第5号)「フォローアップ点検離脱理由書」

<後日公表>

(様式第6号)「評価結果にかかる異議申立書」

＜後日公表＞

「通報等窓口運営要領」第4条(通報等の方法)および第8条(損保会社における対応)第1項に定める所定の様式について

＜後日公表＞

3. 參考資料

(1)代理店業務品質評価基準一覧

<後日公表>