

代理店業務品質評価制度

「自己点検チェックの
取組み」の手引き

Contents

| | | |
|---|------------------------|----|
| 1 | 代理店業務品質評価制度とは | 3 |
| 2 | 「自己点検チェックの取組み」とは | 5 |
| 3 | 「自己点検チェックの取組み」フロー・実施手順 | 8 |
| 4 | 「自己点検チェックシート」の使用方法 | 15 |
| 5 | 自己点検チェックシート Q&A | 20 |

「代理店業務品質評価制度に関する周知ツール（動画版）」より



日本損害保険協会では、このたび、「代理店業務品質に関する評価指針」を公表しました。

評価指針策定の大きな背景には、2023年に明るみになった保険金不正請求や保険料調整行為の問題があります。



これらの状況を踏まえ、損害保険業界全体の信頼回復のために適切な保険募集および顧客本位の業務運営の徹底に向けた取組みを検討してきました。



まず、すべての代理店を対象に、新たな自己点検チェックの取組みを推進します。

保険会社との「対話」を通じた主体的・継続的な課題の発見と改善が、社会からの一層の信頼向上へとつながります。また、保険会社の代理店指導等を補完する仕組みとして、中立的な第三者が評価を実施します。



損保代理店と保険会社は大切なビジネスパートナー。対話を通じてともに顧客から信頼される損害保険サービスを提供していくことが求められます。

今後は真の意味での顧客本位の業務運営に向けて、まずは保険会社が意識を変えることが重要です。

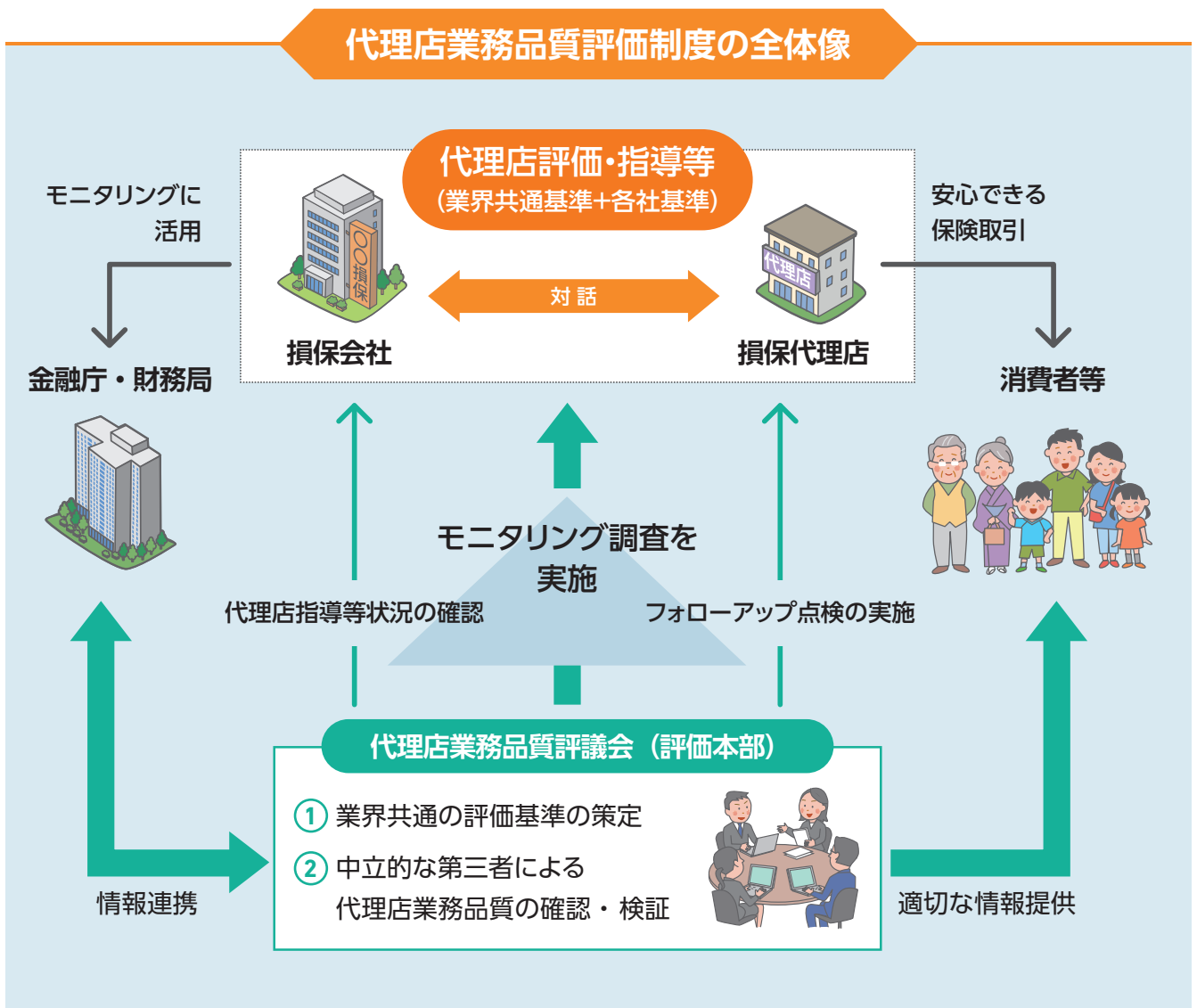
(注) この周知動画は2025年3月に作成・公開したものです。

1

代理店業務品質評価制度とは

1 代理店業務品質評価制度の全体像

代理店業務品質評価制度は、顧客本位の業務運営の徹底に向けて、損保会社の代理店指導等を補完する仕組みとして、当該代理店指導等の当事者（損保会社および損保代理店）と利害関係のない第三者が、代理店において最低限必要な業務品質が確保されているかどうかを確認・検証する第三者評価制度です。



2 実施主体

代理店業務品質評価制度は、「代理店業務品質に関する評価指針（以下、評価指針といいます。）」を手引きとして、代理店業務品質評議会（以下、評議会といいます。）が運営しています。

（注）評議会は、損保会社や損保代理店と利害関係のない第三者（弁護士、学識経験者、消費者団体）を構成メンバーとしています。また、損保協会内に、業務品質評価運営を実施する機関として代理店業務品質評価本部（以下、評価本部といいます。）を設置しています。

評議会・評価本部の役割分担

- ▶ 評議会は、業界共通の評価基準の策定など重要な事項を決定します。また、業務品質評価運営の実施状況を踏まえ、理事会に対して業務改善等の提言を行うとともに、損保会社および損保代理店に必要な情報提供を行います。
- ▶ 評価本部は、「自己点検チェックの取組み」に関し、評価指針に定める評価基準に準拠した「自己点検チェックシート」の提供や、そのファイルの授受を行うためのシステムを提供するとともに、業務品質評価運営の状況をモニタリングし、有効かつ必要な範囲において、フォローアップ点検を行います。
- ▶ 評価本部は、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損保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します。

監督当局との情報連携

- ▶ 評議会は、業務品質評価運営の状況に関して、監督当局（金融庁・財務局）と適切に情報連携します。
- ▶ 具体的には、次の事項について情報連携します。
 - ① 損保代理店における自己点検チェックの取組みの状況
 - ② 損保代理店と損保会社との対話の状況
 - ③ モニタリング調査結果
 - ④ フォローアップ点検結果
- ▶ フォローアップ点検においては、点検対象代理店に対する実施通知および点検結果について、都度、監督当局と情報連携します。

（注）万が一、フォローアップ点検の実施に同意いただけない場合や点検期間の途中で離脱する場合、その事実についても情報連携します。

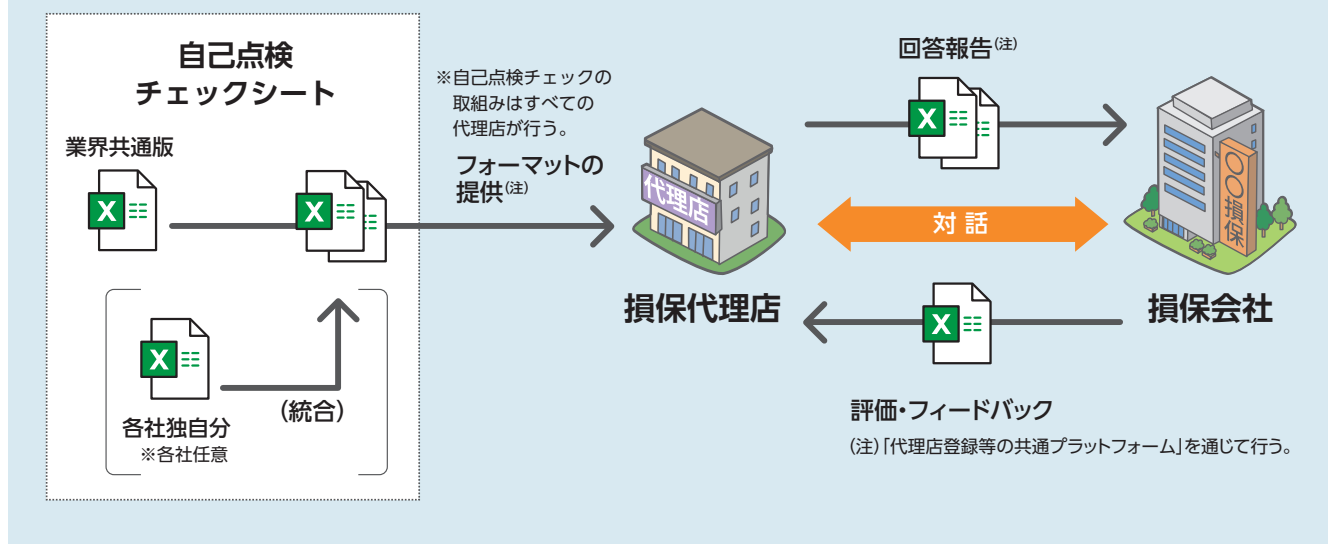
2

「自己点検チェックの取組み」とは

1 自己点検チェックの目的

- ▶ 募集人（代理店）は保険募集の業務に関し、健全かつ適切な運営を確保するための体制を整備する必要があります。（保険業法第294条の3）
- ▶ 体制整備は、規模や業務特性に応じて、「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、これを実行するための具体的な手順の1つが「自己点検チェックの取組み」です。
- ▶ 「代理店業務品質評価制度」では、代理店による自己点検について、損保会社（代申会社だけでなく乗合会社を含みます。）が適切に関与して代理店指導等を行うべきことと整理しています（自己点検チェックの取組み）。このため、代理店においては、自己点検結果を損保会社に提出するとともに、損保会社との間で、真の意味での顧客本位の業務運営の実現に向けた建設的な「対話」を行うことが大切です。

「自己点検チェックの取組み」イメージ



2 自己点検チェックの3つのポイント

① 主体的・自律的に取り組む

- ▶ 自己点検チェックは、業務運営の適切性の確認・検証を行い、あわせて課題を解決して改善につなげる「主体的・自律的な取組み」です。
- ▶ 課題を解決するためには、まず、課題を発見することが大切です。したがって、自己点検チェックによって不備等が発見され、それによって必要な改善取組みが実施されることは、重要な意味を持ちます。
- ▶ 自己点検チェックが主体的・自律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、まさしく業界レベルでの顧客本位の業務運営の推進につながっていきます。

② 前向きな姿勢で、継続的に取り組む

- ▶ さまざまな環境変化の中、特に顧客本位の業務運営を実践するには、継続的な改善対応は不可欠ですが、悪い状態を適正化することばかりが「改善」ではありません。
- ▶ 改善対応は、顧客目線で、より良い状態に向けて取り組む「前向きな姿勢」が期待されます。
- ▶ また、自己点検チェックでは、単に個々の点検項目ができていくかどうかの確認にとどまることなく、それらの意義や真の意味での顧客本位の実現・実践に向けて、課題意識を持ちながら継続的に取り組むことが大切です。

③ 記録化し、見える状態にする

- ▶ 取組みを記録化して見える状態にする（証跡を残す）ことで、PDCAサイクルが適切に機能しているかどうかを確認することができます。
- ▶ また、自己点検チェックの取組みにおける損保代理店と損保会社との「対話」が有効に実施されるためには、自己点検チェックの記録が適切に保存され、それに基づいた相互の意見交換が「見える化」されることが大切です。
- ▶ 「対話」では、どちらかの一方的な主張のみになることがないように、損保代理店においては、損保会社に対して意見発信したり、損保会社からのフィードバックの妥当性を事後検証したりできるよう、意識して記録化に努めてください。

(注) 1度提出した自己点検チェックシートは、次年度の取組みまでの間、改善後の内容で再提出する必要はありません。

3 対話のイメージ

「対話」は、損保会社と損保代理店との関係性も考慮しつつ、有意義かつ深度あるものとなるよう工夫して実施することが期待されます。したがって、対話のあり方は必ずしも画一のものに限られないと考えられます。

<参考> 評価本部が損保代理店や損保会社との間で対話を実施する場合の基本的スタンス

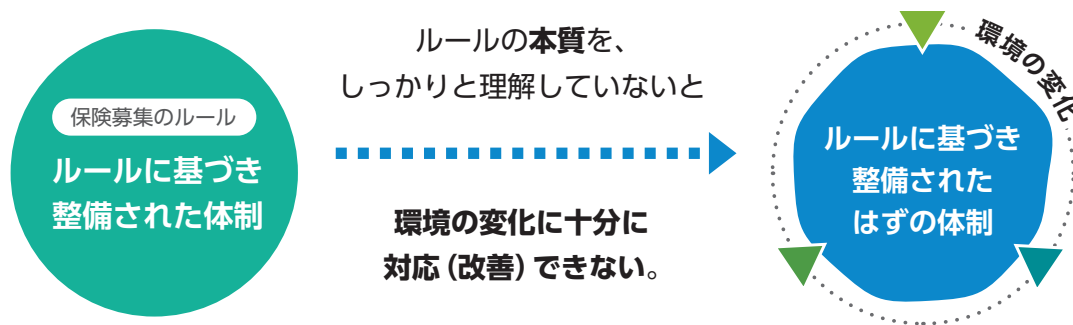
- ① 思い込みや仮説の押し付けを排し、可能な限り相手方が安心して自らの立場を主張できるよう努めつつ、まずは相手方の考え方や方針を十分に把握する。
- ② 対話の継続性に配慮した運営に努め、相手方が自ら課題・根本原因・改善策の妥当性について検証を行った上で、必要な改善策の策定・実行について深度ある対話を行う。
- ③ 相手方の置かれた環境や課題・方針について深い理解を持った上で、特定の答えを前提とすることなく、相手方に「気付き」を得てもらうことを目的に深度ある対話を行う。

column

保険募集ルールの本質を理解することの重要性

例えば、法律等に基づく保険募集のルールについて、単に「ルールだから従う」や「周囲が行っているから自分も行おう」として履行するのではなく…「なぜ、従わなくてはならないのか」「背景には、どのような問題認識があるのか」「誰のための、何のためのものなのか」などといった

ルールの本質をしっかりと理解することが重要



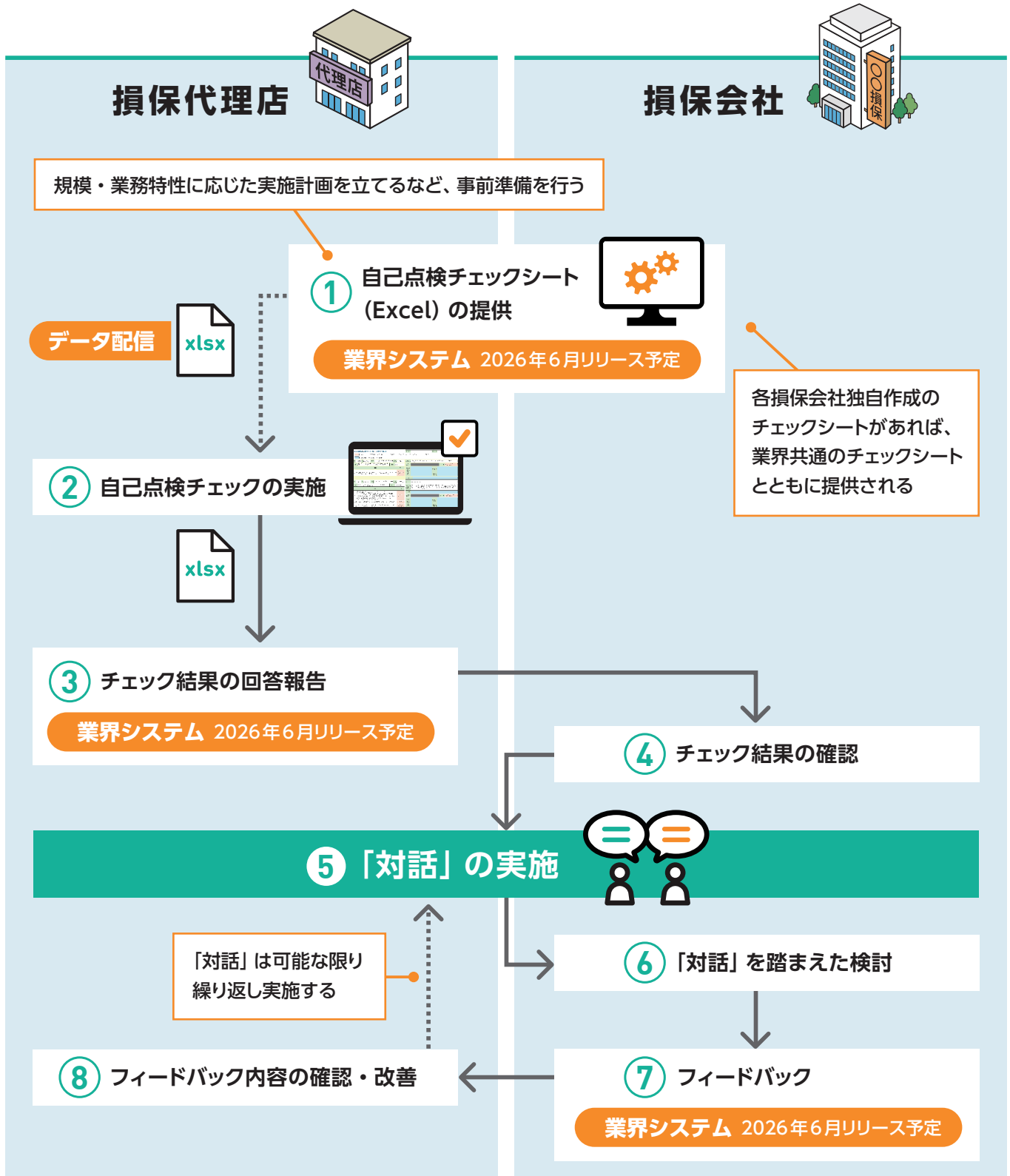
ルールの本質を、しっかりと理解していれば、**時間**の経過に伴う状況等の変化にも柔軟かつ的確に対応できるもの。

また、ルールの本質を、しっかりと理解していなければ、それぞれの**立場**によって異なる解釈や考え方が生じ、それぞれの対応に差異が生じることとなる。

さらに、ルールの本質を、しっかりと理解しているからこそ、それぞれの規模や**特性**に応じた適切な体制整備が可能となるものと考えられる。

(出典：保険代理店との対話を通じて「見て、聞いて、感じた」こと 財務省・関東財務局)

1 「自己点検チェックの取組み」フロー



STEP 1 「自己点検チェックシート」の提供



「自己点検チェックシート」のフォーマットは、「代理店登録等の共通プラットフォーム（以下、「登録PF」）※」を通じて提供されます。

※損保代理店・損保会社間で自己点検チェックシートの回答報告・フィードバック等を行うための業界システム
※業界共通版の他、各損保会社独自がある場合にはあわせて提供されます。

STEP 2 自己点検チェックの実施

損保代理店



登録PFにログイン（※）し、「自己点検チェックシート」のフォーマットを取得のうえ、自己点検チェックを実施します。

※登録PFの操作については、別途、所属保険会社より提供される操作マニュアルを参照してください。

STEP 3 チェック結果の回答報告

損保代理店



「自己点検チェックシート」にチェック結果の回答を入力し、登録PFを通じて報告します。

STEP 4 チェック結果の確認

損保会社



損保代理店から回答報告された「自己点検チェックシート」のチェック結果について、損保会社が確認します。

STEP 5 「対話」の実施

損保代理店



損保会社



「自己点検チェックシート」のチェック結果をもとに、顧客本位の業務運営に向けて、損保代理店と損保会社（代申会社だけでなく乗合会社も含まれます。）との間で「対話」を実施します。

STEP 6 「対話」を踏まえた検討

損保会社



「対話（※）」を踏まえ、損保会社が損保代理店へのフィードバックを検討します。

※対話は、可能な限り繰り返し実施します。

STEP 7 フィードバック

損保会社



損保会社が「フィードバックシート」に入力し、登録PFを通じて損保代理店にフィードバックを行います。

STEP 8 フィードバック内容の確認・改善

損保代理店



損保会社からのフィードバック内容を確認し、改善すべき事項がある場合には、適切な措置を講じるなど改善対応を実施します。

2 代理店登録等の共通プラットフォーム（登録PF）

代理店登録等の共通プラットフォーム（登録PF）は、損保協会および損保会社等が共同で運営する損害保険業界共通のシステムです。自己点検チェックの取組みにおける損保協会・損保会社との自己点検チェックシートのやり取りは、本システムを利用して行います。



「登録PF」利用の流れ

利用環境の準備

- インターネットに接続したPCまたはタブレットをご準備ください。対応しているOSとブラウザは次のとおりです。

| 端末種別 | OS（※） | ブラウザ |
|-------|------------|----------------------|
| PC | Windows 11 | Edge (Chromium版) 142 |
| タブレット | iPadOS 26 | Safari 26 |
| | Android 16 | Chrome 142 |

（※）指定以外のバージョンはサポート対象外です。

- 社内システム等でアクセス先の制限を行っている場合は、許可ドメインの設定が必要です。
- 登録PFより各種メールが送信されますので、受信可能なメールアドレスの登録等のメール受信設定が必要です。
- 自己点検チェックシートのご利用にあたり、サポート期間内のMicrosoft Excel（※）をご準備ください。

※Microsoft Excelと互換性のあるアプリケーションの使用については、サポート対象外です。

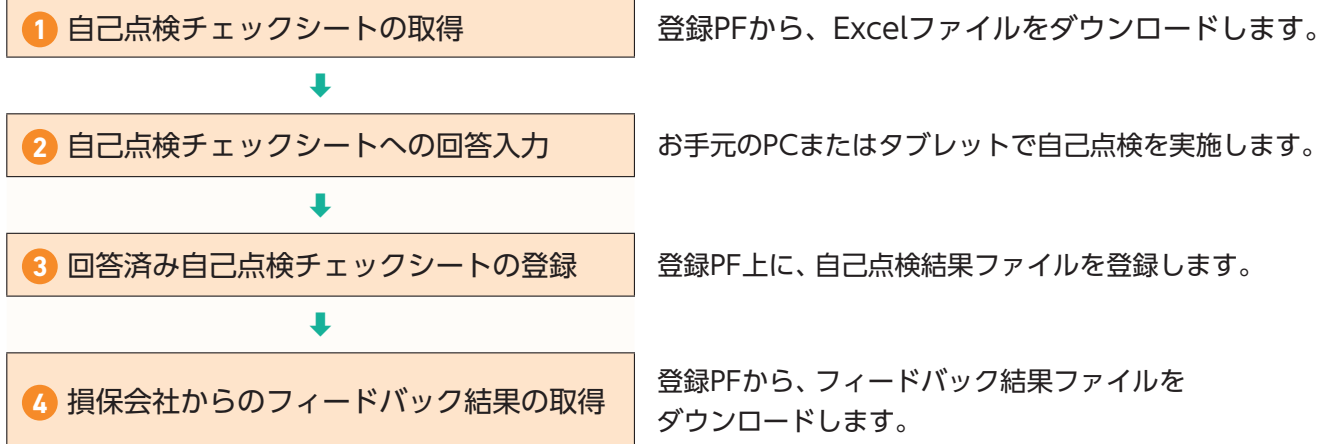
ユーザIDの管理

- ユーザ区分は3種類あります。
- 「マスターユーザ」は財務局への登録内容に基づき、自動的に登録されます。「ID管理ユーザ」および「業務ユーザ」は、必要に応じて、マスターユーザが作成・登録することができます。なお、各ユーザごとに操作可能な処理が異なります。

※マスターユーザのログインIDと初期パスワードは、所属保険会社から案内があります。

| | |
|---------|--|
| マスターユーザ | すべての代理店に自動的に割り振られるユーザで、以下の操作が可能 <ul style="list-style-type: none"> ● ユーザ管理（ユーザの登録・変更・削除・アカウントロック解除） ● 自己点検チェックに関する操作（自己点検チェックシートのダウンロードやアップロード、損保会社からのフィードバック結果のダウンロード） |
| ID管理ユーザ | ユーザ管理（ユーザの登録・変更・削除・アカウントロック解除）のみを行うことができるユーザ |
| 業務ユーザ | 自己点検チェックに関する操作（自己点検チェックシートのダウンロードやアップロード、損保会社からのフィードバック結果のダウンロード）を行うことができるユーザ |

自己点検機能の利用

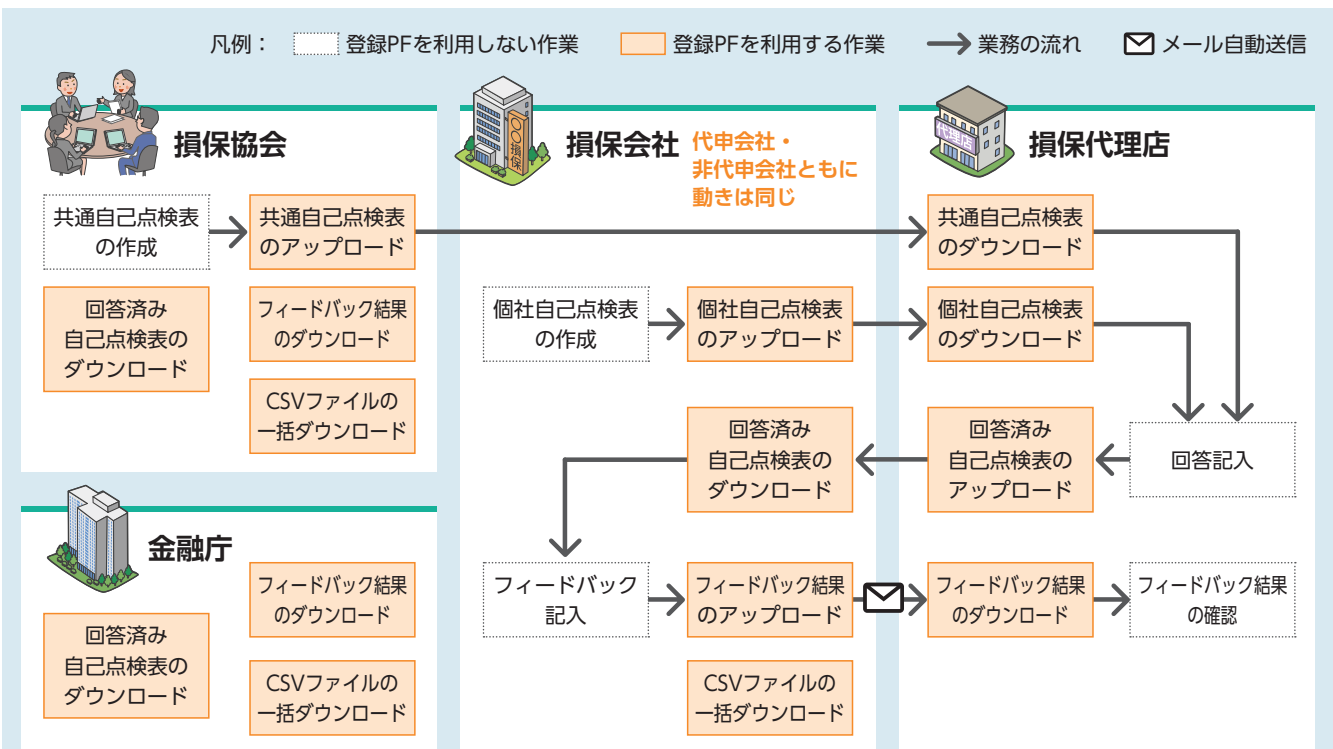


〈参考〉共通自己点検表と個社自己点検表

自己点検表（自己点検チェックシート）は、次の2種類があります。

| | |
|---------|--------------------------------|
| 共通自己点検表 | 損保協会が作成・提供する業界共通の「自己点検チェックシート」 |
| 個社自己点検表 | 必要に応じて、損保各社が作成・提供するもの |

〈参考〉登録PF（自己点検機能）の業務フロー



（注）自己点検表は、毎年、損保協会または各社から「自己点検チェックシート」として提供されます。

※登録PFは、2026年6月から利用可能予定です。

※登録PFの利用に関する詳細（操作マニュアルやマスターユーザIDなど）は、後日、所属保険会社から案内があります。

3 実施手順

「代理店業務品質評価制度における自己点検の考え方」

| | |
|------------|--|
| 時期 (推奨) | 自己点検結果をもとに、所属保険会社(代申会社だけでなく乗合会社を含みます。)との間で建設的な「対話」を行う十分な時間を確保するため、9月末までに自己点検結果の回答報告を行ってください。 |
| 頻度 | 少なくとも年度に1回実施してください。 |
| 点検 主体 | まず、募集人向けの点検を実施する等により、個々の募集人の業務遂行状況を確認したうえで、代理店主または保険募集の責任者等が、代理店としての自己点検を行ってください。 |
| 点検 項目 | 「自己点検チェックシート」を使用してください。 |

STEP 1 事前準備

- ▶ 自己点検は、自店の業務運営状況を適切に把握するためにも、社内規則に実施時期を定めて定期的に実施することが考えられます。
- ▶ 自店の規模・特性に応じ、実施計画・スケジュールを立てます。
- ▶ 「代理店業務品質評価制度」における「自己点検チェックの取組み」においては、所属保険会社との「対話」を行う十分な時間を確保するため、9月末までに自己点検チェック結果の回答報告を行うことを推奨しています。

STEP 2 点検の実施

募集人による自己点検の実施

- ▶ 代理店主または保険募集の責任者等による自己点検を実施する前に、募集人向けの点検を実施する等により、個々の募集人の業務遂行状況を確認します。
なお、当協会ホームページに募集人向け点検に活用できるデータ(※1)を公開しています(※2)ので、適宜ご活用ください。
- ▶ 対象とする募集人は、自店の規模・特性に応じて、損保代理店において決定してください。すべての募集人を対象とすることが基本ですが、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、対象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。

※1 募集人向け点検項目(設問)データ

※2 2026年3月公開予定

代理店主または保険募集の責任者等による自己点検の実施

- ▶ 自店の規模・特性に応じ、代理店主または保険募集の責任者等が「自己点検チェックシート」を用いて点検してください。
 - ▶ 自己点検を実施する際は、当該項目におけるチェックの観点を十分に理解し、点検プロセス（点検内容を充足するためには何が実現できていればよいか）および判定ポイント（何を確認すればよいか）を可能な限り明確にすることが重要です。
 - ▶ 点検項目を確認するために用いた資料等（例えば、社内規則や手順書、チェック内容の現物の写し）については、自己点検の適切性を確保するため、「自己点検チェックシート」とともに保存してください。
- ※自己点検チェックは、代理店登録された代理店ごとに実施する必要があります（別個登録代理店にあっては、本店において一括で実施するのではなく、別個登録された代理店ごとに実施してください）。

STEP 3 点検実施後の取組み

不備があった場合の対応

- ▶ 自己点検を行った後、点検事項に不備があることが判明した場合は、自店のルールや所属損保会社の規定等に従って、改善策を策定・実施してください。
 - ▶ 不備の改善の実効性を確保するため、改善策を実施した後は、「自己点検チェックシート」等を用いて、当該不備が改善されているか、改めて確認してください。
- ※ 1度提出した自己点検チェックシートは、次年度の取組みまでの間、改善後の内容で再提出する必要はありません。

「自己点検チェックシート」の保存・保管

- ▶ 次回の点検時等に今回の点検結果を振り返るため、自己点検が完了した「自己点検チェックシート」および点検項目を確認するために用いた資料を、紙または電子データ等で保存・保管してください。また、自己点検結果に関する所属保険会社による確認や所属保険会社との「対話」の際に、必要に応じてこれらを提示してください。

所属保険会社への「自己点検チェックシート」の提出

- ▶ 登録PFを通じて、所属保険会社（代申会社だけでなく乗合会社を含みます。）に「自己点検チェックシート」を提出してください。

STEP 4 所属保険会社との「対話」・さらなる顧客本位の実現

所属保険会社との「対話」の実施

- ▶ 所属保険会社（代申会社だけでなく乗合会社を含みます。）が自己点検結果を確認した後、個々の点検項目の意義や真の意味での顧客本位の実現・実践に向けて、損保会社との「対話」を可能な限り繰り返し実施してください。

所属保険会社からのフィードバック結果の確認

- ▶ 「対話」を踏まえ、登録PFを通じて所属保険会社（代申会社だけでなく乗合会社を含みます。）からフィードバックされた内容を確認してください。
- ▶ 改善すべき事項がある場合には、適切な措置を講じるなど改善対応を実施し、顧客本位の業務運営のさらなる推進に努めてください。

4

「自己点検チェックシート」の使用方法

1 使用にあたっての留意事項

1. 個人情報等の取扱いについて

- ▶ 損保協会、損保会社（代理店業務品質評価制度を利用しない会社を除きます。）、金融庁・財務局等では、自己点検チェックシートにおいて取得する代理店および代理店の従業員に関する個人情報について、共同利用しています。
- ▶ 個人情報（「基礎情報入力シート」で回答する各種責任者・管理者を除きます。）や機密情報は記載しないでください。
- ▶ 共同利用者以外（代理店業務品質評価制度を利用しない会社等）に自己点検チェックシートを提供する場合（※）、個人情報保護法に沿って本人同意の取得等の対応が必要と考えられることに留意してください。

※登録PF上で提出する場合、個別の対応は不要です。登録PF以外の手段で損保会社等に提供する場合に留意してください。

2. 自己点検チェックシートの改変について

- ▶ 自己点検チェックシートのレイアウト・書式・数式等を改変してはいけません。必要な入力箇所のみ入力してください。

3. 各シートの入力順序について

- ▶ 自己点検チェックシートは、「留意事項シート」→「基礎情報入力シート」→「回答シート」の順に入力してください。

2 「自己点検チェックシート」の構成

- ▶ 自己点検チェックシート (Excel) は、次のシートから構成されています。

| シート名称 | | 概要 |
|----------------|-------------|--|
| ①留意事項シート | | 入力にあたっての留意事項を記載したシートです。 |
| ②基礎情報入力シート | | <ul style="list-style-type: none">●規模・特性に応じた点検を実施し、損保会社が確認・フィードバック等を行うため、代理店に関する基礎情報を入力するシートです。●本シートの入力内容に応じて、対象となる回答シートや、点検項目等が他のシートに表示されます。 |
| ③一覧シート | | 回答シートの入力状況や参照する資料等を記載したシートです。 |
| ④回答シート | (一般代理店用) | 自賠償保険以外の損保商品の取扱いがある代理店用の回答シートです。 |
| | (自賠償のみ代理店用) | 自賠償保険以外の損保商品の取扱いがない代理店用の回答シートです。 |
| ⑤法令等遵守責任者入力シート | | 法令等遵守責任者に関する情報を入力するシートです。 |

〈画面イメージ〉 ※実際のチェックシートとは異なる場合があります。

各シートは、画面下方のシート見出しを選択することにより切り替えることができます。

留意事項シート | 基礎情報入力シート | 一覧シート | 回答シート（一般代理店用） | 回答シート（自賠償のみ代理店用） | 法令等遵守責任者入力シート

3 各シートの入力方法

① 留意事項シート

- ▶ 「自己点検チェックシート」を使用する際、はじめに確認し、選択欄で「確認済」を選択してください。
- ▶ 入力チェック欄には、各留意事項に関する選択欄の入力状況が表示されます（未入力／入力済）。
- ▶ 各留意事項に関する選択欄の入力がすべて完了すると、左上方赤枠内「入力済」が表示されます。回答シートの入力に進んでください。

【画面イメージ】 ※実際のチェックシートとは異なる場合があります。

| 留意事項シート【2026年度版】 | | 商号・名称 または氏名 | (自動表示) | 代理店 登録番号 | (自動表示) |
|--|--|--|--------|-------------|--------|
| 未入力あり <ul style="list-style-type: none"> 自己点検チェックシートを使用する際、はじめに以下の留意事項について確認してください。 確認後、選択欄で「確認済」を選択してください。 他のシートを入力する前に、左の赤枠内に「入力済」が表示されていることを確認してください。 | | 入力チェック欄には、左隣のセルの選択や入力が完了すると「入力済」と表示されます。(各シート共通) | | | 留意事項 |
| | | | | | 選択欄 |
| 1. 個人情報等の取扱いについて | <ul style="list-style-type: none"> 損保協会、損保会社(代理店業務品質評価制度を利用しない会社を除く)、金融庁・財務局等では、本チェックシートにおいて取得する代理店および代理店の従業者に関する個人情報について、共同利用しています。 個人情報(「基礎情報入力シート」で回答する各種責任者・管理者を除く)や機密情報は記載しないでください。 ※「代理店登録等の共通プラットフォーム(以下、「登録PF」)」上で提出する場合、以下の確認メッセージが表示されます。「基礎情報入力シート」で回答する各種責任者・管理者以外の個人情報や機密情報を記載していない場合、「はい」をクリックしてください。 確認メッセージ:「自己点検表の回答内容に、個人情報や機密情報等を記載していませんか?」 共同利用者以外(代理店業務品質評価制度を利用しない会社等)に、本チェックシートを提供する場合(※)、個人情報保護法に沿って本人同意の取得等の対応が必要と考えられることに留意してください。 ※登録PF上で提出する場合、個別の対応は不要です。登録PF以外の手段で損保会社等に提供する場合に留意してください。 | ▼選択してください | 未入力 | | |

② 基礎情報入力シート

- ▶ 自店に関する基礎的な情報を入力してください。オレンジ色の箇所は必須回答です。水色の箇所は任意回答です。
- ▶ 入力内容に応じて、使用する回答シートの種類が表示されます。また、対象となる点検項目が一覧シートおよび回答シートに表示されます。
- ▶ 乗合代理店においては、すべての乗合会社の状況を踏まえて回答してください。

【画面イメージ】 ※実際のチェックシートとは異なる場合があります。

| 基礎情報入力シート【2026年度版】 | | ◆オレンジ色のセルは必須回答です。選択または記載してください。 ◆水色のセルは任意回答です。必要に応じて記載してください。 ※乗合代理店においては、すべての乗合会社の状況を踏まえて回答してください。 ※別個登録を有する代理店(主たる事務所と従たる事務所が別個に登録されている代理店)においては、原則、別個登録単位で回答してください。(説明欄において、法人単位での回答を求める項目を除く。) | | 入力チェック欄には、左隣のセルの選択や入力が完了すると「入力済」が表示されます。(各シート共通) |
|--------------------|------------|---|---|--|
| 未入力あり | | 本シートのすべての必須回答の入力が完了すると、「入力済」と表示されます。 | | |
| No | 基礎情報 | 入力欄 | 説明 | 入力 チェック |
| 1 | 商号・名称または氏名 | | 代理店名や屋号ではなく、個人代理店は店主氏名、法人代理店は商号・名称(法人名)を入力してください。 | 未入力 |

※No26「法令等遵守責任者」については、「法令等遵守責任者入力シート」に入力してください。

| | | | | | |
|----|----------|-------------------------------------|-----|--|-----|
| 26 | 法令等遵守責任者 | こちらをクリックし、「法令等遵守責任者入力シート」に入力してください。 | | <ul style="list-style-type: none"> 特定大規模乗合損害保険代理店に該当する場合は、必ず入力してください。(保険業法 294 条の4参照) その他の代理店は、責任者を配置している場合は、入力してください。 | 未入力 |
| | | 入力済人数 (自動表示) | 0 名 | | |

③ 一覧シート

- ▶ 回答シートの入力状況が表示されます。進捗管理等にご活用ください。
- ▶ その他、各点検項目における確認資料例や、募集コンプライアンスガイドの参照ページ等を記載しています。自己点検チェック時の参考としてください。

※一覧シートは表示専用のシートです。本シートへの入力は不要です。

〈画面イメージ〉 ※実際のチェックシートとは異なる場合があります。

| 自己点検項目一覧シート【2026年度版】 | | | 商号・名称 または氏名 | (自動表示) | 代理店 登録番号 | (自動表示) | | | |
|----------------------|---------|---------------|--|----------|-------------|---------------------|------------|-----------------------|----|
| ステータス | 回答完了項目数 | 要改善設問数(全体) | <ul style="list-style-type: none"> ◆本シートには、回答シートの入力状況が表示されます。進捗管理等にご活用ください。 ◆右上に三角(赤色)が表示されている項目名を選択すると説明が表示されます。 ◆点検項目名末尾に「★」がある項目は、以下の記述式設問への回答を必須としています。 「日常業務における取組み・好取組事例」「改善取組みの内容」「改善完了(予定)時期」 「前回以降の保険会社からのフィードバック等」 ※提出にあたっては、「ステータス」欄に「入力完了」と表示されていることを確認してください。 | | | | | | |
| 回答中 | - / 41 | - / - | | | | | | | |
| 点検項目 | No | No (自賠責のみ) | 対象代理店 | 回答 対象 | 回答 状況 | 回答 状況 (自賠責のみ) | 要改善 設問数 | 要改善 設問数 (自賠責のみ) | 目的 |

＜項目説明＞

◆ステータス

「回答中」 「留意事項シート」・「基礎情報入力シート」・「回答シート」において、必須項目(オレンジセル)の入力が未完了の場合、表示されます。

「入力完了」すべての入力必須項目(オレンジセル)の入力が完了すると表示されます。

※提出にあたっては、「入力完了」と表示されていることを確認してください。

◆回答完了項目数

入力必須項目の入力が完了している点検項目数が表示されます。

◆要改善設問数(全体)

各点検項目の設問において、以下のいずれかを選択した設問数が表示されます。

「B_取り組んでいるが、課題がある」「C_取り組んでいない」「E_判断できない」

◆No/No(自賠責のみ)

各点検項目の連番を記載しています。

番号を押下すると、「回答シート」の該当項目に遷移します。

| | |
|-----------|--------------------------------|
| No | 「回答シート(一般代理店用)」における各点検項目の連番 |
| No(自賠責のみ) | 「回答シート(自賠責のみ代理店用)」における各点検項目の連番 |

◆回答対象

「●」と表示されている項目が回答対象項目です。回答対象外の項目は「-」が表示されます。

◆回答状況/回答状況(自賠責のみ)

入力必須項目(オレンジセル)の入力が完了すると「入力済」が表示されます。

◆要改善設問数

設問において、以下のいずれかを選択した設問数が表示されます。

「B_取り組んでいるが、課題がある」「C_取り組んでいない」「E_判断できない」

④ 回答シート（一般代理店用）

④ 回答シート（自賠償のみ代理店用）

- ▶ 自己点検チェックの結果を回答するシートです。
- ▶ オレンジ色のセルは必須回答です。水色のセルは任意回答です。

※記述式設問については、「過度の便宜供与の禁止」、「利益相反管理」、「苦情の対応・管理」および「個人情報管理」「個人情報保護に係るシステム面の整備」の5項目について、必須回答とします。

※「確認資料」欄は、すべての項目において必須回答です。

- ▶ 乗合代理店においては、すべての乗合会社の状況を踏まえて回答してください。

〈回答方法〉 ※実際のチェックシートとは異なる場合があります。

◆ 回答

設問に対する取り組み状況や課題の有無を選択してください。業務上の課題を発見し、必要な改善取り組みにつなげることが重要であるため、業務実態を踏まえて正しく回答し、改善に取り組んでください。

| 2026-006 | 重要事項説明 | [目的][主な着眼点][募集コンプライアンスガイド参照ページ] | 回答 |
|-------------------------------|---|---------------------------------|-----|
| ① | 顧客のニーズに合致した提案を行い、顧客の知識・経験・財産の状況・契約締結時の目的・その他顧客の状況(年齢、障がいの有無等)を踏まえたうえで、契約の内容およびそのリスク等を顧客に対して適切かつ十分に説明している。 | | ▼選択 |
| 確認資料 | | | |
| 日常業務における 取組み ・ 好取組事例 | | | |
| 改善取組みの内容 | | | |
| 改善完了 (予定)時期 | | 備考 | |
| 前回以降の 損保会社からの フィードバック等 | | | |

◆ 確認資料

回答するにあたって確認した資料名称を記載してください。「一覧シート」記載の「確認資料例」を参考としてください。確認資料は、所属保険会社による自己点検結果の確認や「対話」の際に、所属保険会社の求めに応じて提示できるよう、保存・保管します。

※登録PFには、確認資料を提出する機能はありません。提出不要です。

◆ 日常業務における取組み・好取組事例

各点検項目について、日常業務において、どのような取組みや事務処理、体制としているか、具体的に記載してください。

回答必須（オレンジ色）の場合（※）、記載すべきものがない場合は、「なし」と記載してください。

※「過度の便宜供与の禁止」、「利益相反管理」、「苦情の対応・管理」および「個人情報管理」「個人情報保護に係るシステム面の整備」の5項目は必須

◆ 改善取組みの内容

課題がある場合には、改善取組み（どのような姿を目指すかなど、予定を含みます。）内容を記載してください。

回答必須（オレンジ色）の場合（※）、記載すべきものがない場合は、「なし」と記載してください。

※「過度の便宜供与の禁止」、「利益相反管理」、「苦情の対応・管理」および「個人情報管理」「個人情報保護に係るシステム面の整備」の5項目は必須

◆改善完了(予定)時期

課題がある場合には、改善予定時期または改善完了時期を記載してください。

回答必須(オレンジ色)の場合(※)、記載すべきものがない場合は、「なし」と記載してください。

※「過度の便宜供与の禁止」、「利益相反管理」、「苦情の対応・管理」および「個人情報管理」「個人情報保護に係るシステム面の整備」の5項目は必須

◆前回以降の損保会社からのフィードバック等

前回の自己点検時(初回は、過去1年をいう。)以降、保険会社からのフィードバック等があった場合には、その内容を簡潔に記載してください。

回答必須(オレンジ色)の場合(※)、記載すべきものがない場合は、「なし」と記載してください。

※「過度の便宜供与の禁止」、「利益相反管理」、「苦情の対応・管理」および「個人情報管理」「個人情報保護に係るシステム面の整備」の5項目は必須

⑤法令等遵守責任者入力シート

- ▶「基礎情報入力シート No 2 6 法令等遵守責任者」に関して入力するシートです。
- ▶入力すべき責任者を配置している場合は、「所属(営業所等の名称)」「募集人ID」「氏名」の3項目を入力してください。
- ▶シート左上方赤枠内に「入力不備あり」の表示がある場合、「入力チェック」欄を確認してください。「入力チェック」欄の反映内容と対応策は以下のとおりです。

| 表示 | エラー内容と対応策 |
|-----------|---|
| NG | 「所属(営業所等の名称)」「募集人ID」「氏名」のいずれかが入力されているものの、3項目のうちいずれかの入力がありません。3項目すべてを入力してください。 |
| 募集人ID重複あり | 本シート内に重複する募集人IDが入力されています。正しい募集人IDを入力してください。 |

- ▶入力チェックは、300行目まで表示されます。301行を超えて入力する場合は、入力チェックのセルをコピーして使用してください。

〈画面イメージ〉 ※実際のチェックシートとは異なる場合があります。

| | | | | | | | | | |
|------------------------------|-------|------------|---------|--|--|--|--|--|--|
| 法令等遵守責任者入力シート【2026年度版】 | | 商号・名称または氏名 | 代理店登録番号 | | | | | | |
| 基礎情報入力シートへ戻る | | (自動表示) | (自動表示) | | | | | | |
| 所属(営業所等の名称) | 募集人ID | 氏名 | 入力チェック | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

入力チェックは、300行目まで表示されます。301行を超えて入力する場合は、入力チェックのセルをコピーして使用してください。

Q1

「自己点検チェックシート」の回答内容をもとに、第三者機関が代理店評価を行うのですか？

A1 「自己点検チェックシート」の回答内容をもとに、第三者機関（代理店業務品質評議会）が代理店の評価を行うことはありません。

自己点検チェックの取組みでは、「自己点検チェックシート」の回答内容をもとに代理店と損保会社が「対話」を行い、損保会社から代理店にフィードバックして顧客本位の業務運営のさらなる推進を図ります。

なお、評価本部では、登録PFを通じて「自己点検チェックシート」の回答内容や損保会社のフィードバック内容等を収集・分析して、好取組事例の公表などの情報公開やフォローアップ点検実施代理店の抽出に利用するほか、適宜、監督当局と情報連携します。

（注）フォローアップ点検の詳細については、「フォローアップ点検の手引き」をご参照ください。

Q2

「自己点検チェックシート」は、すべての所属保険会社に提出する必要がありますか？

A2 「自己点検チェックシート」は、登録PFを通じて回答報告を行うことで、代理店業務品質評価制度に参加するすべての所属保険会社への提出が完了します。

（注）本制度を利用する損保会社、損保協会、金融庁および財務局等では、個人情報保護法に則り、自己点検チェックシートにより取得する個人情報を共同利用しています。

なお、制度に参加しない所属保険会社に「自己点検チェックシート」を提供する場合は、個人情報保護法に則り、個人情報の第三者提供に関する本人同意の取得等が必要と考えられますので、ご注意ください。

Q3

所属保険会社によって指導やフィードバックの内容が異なる場合、代申会社に従えばよいですか？

A3 取扱契約や商品の相違により、所属保険会社ごとに見解が異なることも想定されます。各社の見解に相違がある場合には、こういった理由により相違しているのか、対話の中で確認し、業務品質の向上につなげることが重要です。