

代理店業務品質評価制度

# フォローアップ点検 の手引き



## Contents

<b>1</b>	フォローアップ点検とは？ .....	2
<b>2</b>	フォローアップ点検の手順 .....	5
<b>3</b>	業務品質評価運営のポイント .....	11

# 1

# フォローアップ点検とは？

## 1 業務品質評価運営の目的

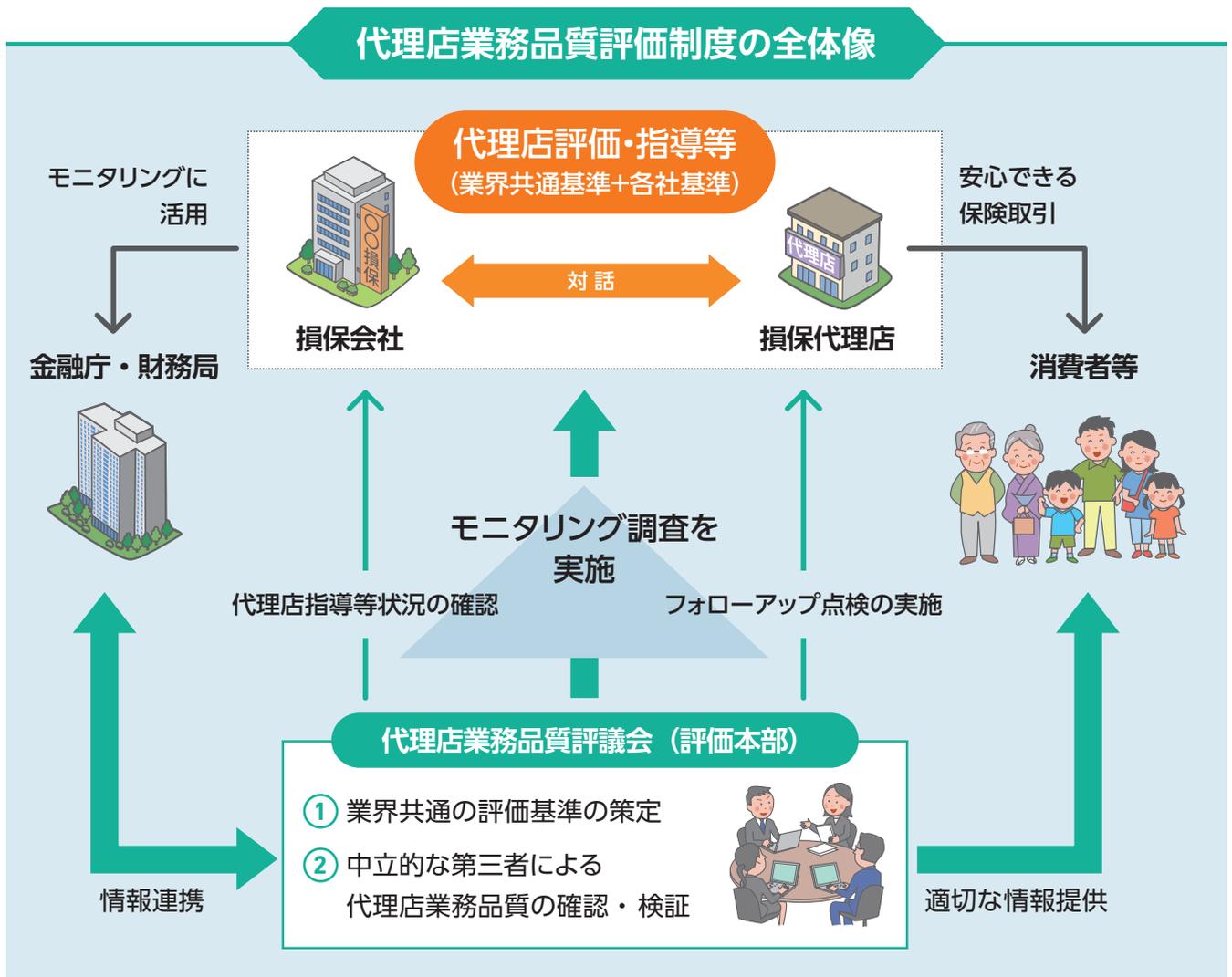
代理店業務品質評価制度は、損保会社による代理店指導等の実効性向上を通じて、損保代理店の業務品質の維持・向上を図り、消費者が安心して損害保険に加入できる環境を整備することを目的としています。

### 損保代理店の業務品質の向上

▶ フォローアップ点検は、その制度運営の一環として、中立的な第三者の立場で、損保代理店の業務品質を確認・検証し、自律的な改善を促す「気づき」の機会を提供するために実施します。

### 損保会社による指導の実効性向上

▶ 損保代理店に対する点検にあわせ、損保会社による代理店指導等の実効性向上の観点から、損保会社に対するヒアリングおよび点検結果のフィードバックを行います。



## 2 実施主体

代理店業務品質評価制度は、代理店業務品質評議会（以下、評議会といいます。）が実施しています。

（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するとともに、損保会社および損保代理店の業務品質評価運営に関する改善提言および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するツール・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。

### 3 業務品質評価運営とフォローアップ点検

フォローアップ点検は、代理店業務品質評価制度における「業務品質評価運営」の一連のプロセスが有効に機能しているかを、評価本部がフォローアップするために実施するものです。

#### 業務品質評価運営

- ▶ 「業務品質評価運営」とは、損保代理店における業務品質が業界共通の品質基準に適合したものであるかどうかを、損保代理店と損保会社が確認・評価する一連のプロセスのことをいいます。
- ▶ 損保代理店が業界共通のチェックシートをもとに自己点検チェックを行い、損保会社との対話を通じて、主体的・継続的な課題の発見と改善に取り組むことが業務品質評価運営のベースとなります。

#### フォローアップ点検

- ▶ 評価本部は、この業務品質評価運営の状況を確認するため、モニタリング調査を実施します。具体的には、業界システムに蓄積される自己点検チェックに関するデータをもとに、損保代理店における取組みと損保会社の関与の状況等を調査します。
- ▶ このモニタリング調査に加え、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、中立的な第三者の立場で、損保代理店の業務品質が業界共通の品質基準に適合しているかどうかを確認・検証します。この点検をフォローアップ点検といいます。

#### フォローアップ点検の方針

- 「顧客本位の業務運営」の徹底を図る観点から、中立的な第三者の立場で直接対話することを通じて、損保代理店および損保会社に対して、自律的な改善を促す「気づき」の機会を提供し、損保会社による代理店指導等を補完します。
- 業界共通の基準に照らし、最低限必要な業務品質が確保されているかどうかの確認・検証を行うとともに、損保代理店の成熟度に応じた課題等を共有し、継続的な改善を図る態勢（PDCAサイクル）の実効性向上に資する提案・助言をします。
- 従来の価値観・手法に基づく損保会社による代理店指導等では実効性が担保されないという課題認識に基づき、損保代理店との対話にあたり「形式・過去・部分」から「実質・未来・全体」に視野を広げることを志向します。

## 2

# フォローアップ点検の手順

## 1 手順・スケジュール（目安）

フォローアップ点検の実施通知 STEP ①～結果通知 STEP ⑩までの流れは次のとおりです。

（注）点検開始 STEP ③～点検結果確認会 STEP ⑨まで約1か月の期間で点検を行います。

前々月下旬

STEP ① フォローアップ点検の実施通知

前月上旬

STEP ② 点検スケジュールの確定

当月上旬

STEP ③ 点検ガイダンス（説明会）

STEP ④ アンケート・質問票・資料提出の依頼

STEP ⑤ 経営層（保険担当責任者）へのプレヒアリング

当月中旬

STEP ⑥ アンケート回答の受領

STEP ⑦ 質問票・提出資料の受領

当月下旬

STEP ⑧ 経営層・募集人へのヒアリング

STEP ⑨ 点検結果の共有（点検結果確認会）

翌月以降

STEP ⑩ フォローアップ点検の結果通知

## 2 各ステップの解説

評価本部からの連絡・依頼に基づき、損保代理店が対応する事項は次のとおりです。

### 評価本部からの連絡・依頼



### 損保代理店が対応する事項



#### STEP 1 フォローアップ点検の実施通知

- ▶ 評価本部は、フォローアップ点検を実施する旨を損保代理店に通知します。  
※所属保険会社および監督当局に情報連携します。
- ▶ 評価本部は、損保代理店に対して、点検スケジュール（候補日）を提示します。

- ▶ 損保代理店は、実施通知を受領した日の翌日から起算して10営業日以内に評価本部に点検担当窓口（連絡先）等を連絡します。
- ▶ 損保代理店は、点検スケジュール（希望日）を選択し、評価本部に連絡します。

#### STEP 2 点検スケジュールの確定

- ▶ 評価本部は、損保代理店からの連絡内容に基づき、点検スケジュールを決定し、損保代理店に連絡します。

- ▶ 損保代理店は、評価本部から案内される点検スケジュールを確認します。

#### STEP 3 点検ガイダンス（説明会）

- ▶ 評価本部は、フォローアップ点検全体の流れを説明します。  
※実施方法はオンライン会議、所要時間は60分です。

- ▶ 損保代理店は、点検ガイダンス（説明会）を通じて、全体の流れを確認します。

#### STEP 4 アンケート・質問票・資料提出の依頼

- ▶ 評価本部は、損保代理店に対して、募集人アンケートおよび質問票への回答、資料提出を依頼します。  
※アンケートはFormsを利用します。別途アンケートのURLを連絡しますので、募集人にご案内ください。  
※質問票および資料の提出は、ストレージサービスを利用します。別途ストレージのURLを連絡しますので、同ストレージにアップロードしてください。

- ▶ 損保代理店は、評価本部からの依頼事項を確認し、必要な準備を進めます。  
※アンケートは、主として募集人が対象となります。依頼から5営業日後（目安）が締切日となります。  
※質問票は、保険担当責任者が回答します。また、提出資料は保険担当責任者がとりまとめてください。依頼から10営業日後（目安）が締切日となります。

## STEP 5 経営層（保険担当責任者）へのプレヒアリング

▶ 評価本部は、経営層（保険担当責任者）にヒアリングを実施します。

※実施方法はオンライン会議、所要時間は60分です。

▶ 損保代理店は、評価本部からの質問に基づき、経営方針や沿革等について、説明します。

## STEP 6 アンケート回答の受領 ↔ アンケートへの回答

▶ 評価本部は、損保代理店からのアンケート回答を受領します。

▶ 損保代理店は、あらかじめ定められた期限までにアンケートに回答します。

## STEP 7 質問票・提出資料の受領 ↔ 質問票・資料の提出

▶ 評価本部は、損保代理店からの質問票・提出資料を受領します。

▶ 損保代理店は、あらかじめ定められた期限までに質問票・資料を提出します。

## STEP 8 経営層・募集人へのヒアリング

▶ 評価本部は、損保代理店を訪問し、経営層および募集人にヒアリングを行います。

※実施方法は、実地またはオンライン会議、所要時間は1～2日です。

※ヒアリング対象者および当日のタイムテーブルは、あらかじめご連絡します。

▶ 損保代理店は、評価本部からの質問に基づき、質問票で回答した内容等について説明します。

※損保代理店において、ヒアリングを実施する会議室の手配をお願いします。

※ヒアリング対象者の日程の調整等をお願いします。

## STEP 9 点検結果の共有（点検結果確認会）

▶ 評価本部は、点検を通じて確認した事項に基づき整理した点検結果確認表の内容を説明し、損保代理店と意見交換します。

▶ 損保代理店は、点検結果確認表の内容を確認し、評価本部と意見交換します。

※損保代理店は、確認表にコメントを記入して評価本部に提出します。

## STEP 10 フォローアップ点検の結果通知

▶ 評価本部は、代理店業務品質評議会の確認を経て、損保代理店に点検結果を通知します。

※所属保険会社および監督当局に情報連携します。

▶ 損保代理店は、結果通知の内容を確認し、損保会社との対話に活用します。

## 3 フォローアップ点検の受検にあたって

フォローアップ点検を受けるにあたって留意いただきたい事項(重要事項)は次のとおりです。

### ① フォローアップ点検への協力

#### 重要事項

- ▶ フォローアップ点検に必要な資料の提出などの事前準備やヒアリングの実施など、各種依頼事項へのご対応・ご協力をお願いします。
- ▶ 具体的な依頼事項は、各ステップの解説のとおりです。詳細は、点検ガイダンス(説明会)でご案内します。

#### フォローアップ点検にかかる費用負担

- ▶ フォローアップ点検の受検に際し、損保代理店には費用負担は発生しません。  
※ 損保代理店の責めに帰すべき事象により、評価本部が負担すべきではない費用と判断した場合は、この限りではありません。

### ② 第三者への情報開示

#### 重要事項

- ▶ フォローアップ点検で取得した情報については、評価本部の許可なく、第三者に開示しないでください。なお、第三者に所属保険会社(損保会社に限る)は含まれません。
- ▶ 損保協会では、フォローアップ点検で取得した情報について、下記のルールに基づき適切に取り扱います。
  - ・「業務品質評価運営に従事する者の服務に関する規程」(後記参照)
  - ・「当協会の個人情報に関する取扱いについて」(協会HP参照)

### ③ 禁止行為

#### 重要事項

- ▶ フォローアップ点検を意図的に妨げる行為、および点検者等への誹謗・中傷を行わないでください。
- ▶ 点検担当者への威圧的な言動や、意図的な著しい対応遅延行為などが確認されたときは、点検を打ち切りまたは中断することがあります。

## ④ 所属保険会社および監督当局との情報連携

### 重要事項

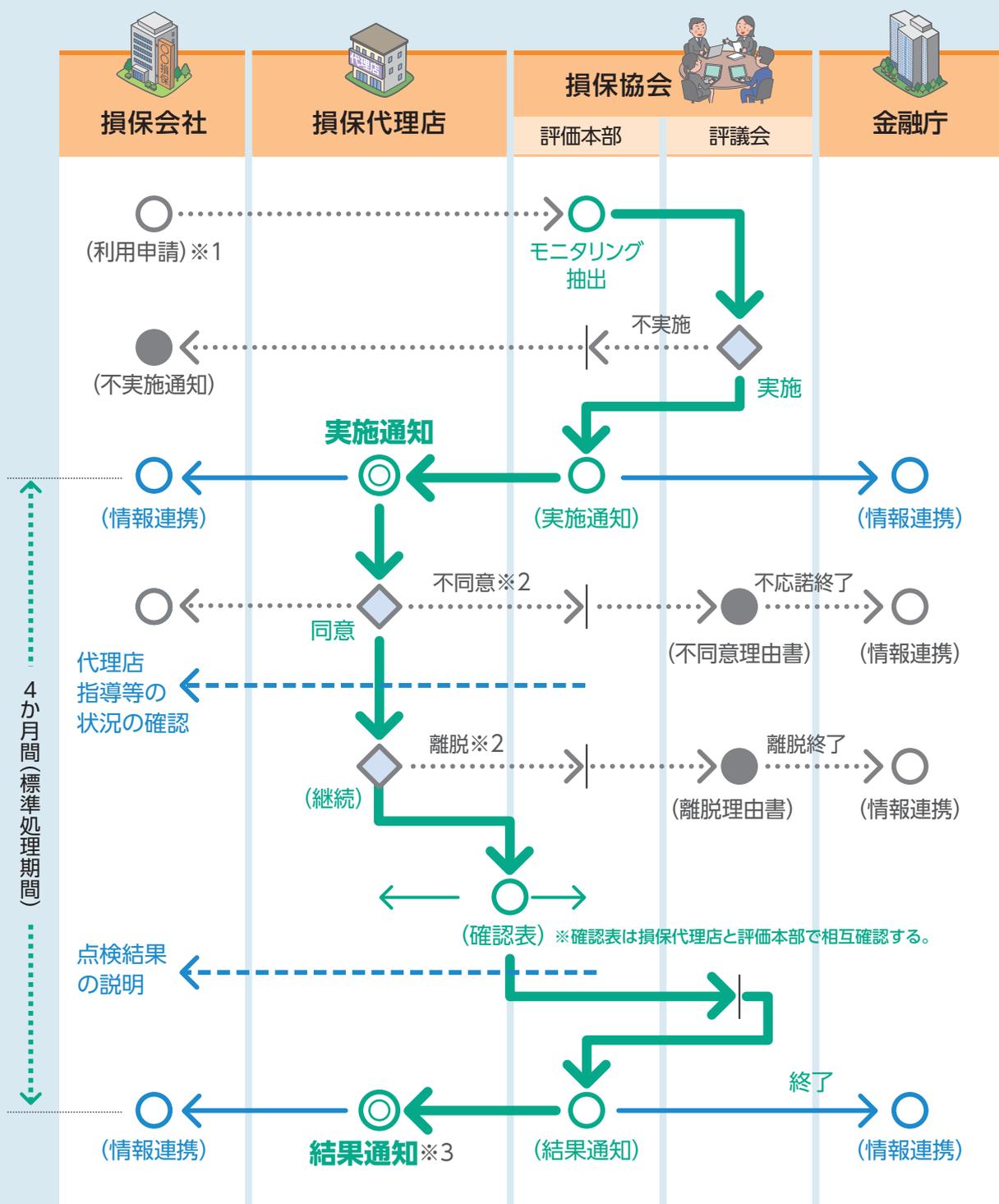
- ▶ 評価本部は、フォローアップ点検の結果等について、所属保険会社（損保会社に限る）および監督当局（金融庁・財務局）に連携します。
- ▶ フォローアップ点検の過程で損保代理店から受領した資料は、情報連携の対象外となります（ただし、法令に基づく場合を除きます）。

## ⑤ 情報公開

### 重要事項

- ▶ 評価本部は、フォローアップ点検の結果等について、損保代理店が特定されないように匿名化処理を行ったうえで公表します。
- ▶ 協会HP等において統計データとして公開します。

## フォローアップ点検の流れ



※1 損保会社からの利用申請の場合も点検実施要否は評議会が判断します。  
 ※2 不同意や離脱による終了も損保代理店あてに通知(損保会社には写しを送付)します  
 ※3 結果に異議がある場合には、異議申立てを行うことができます。

## 1 損保代理店における自己点検チェックの取組み

損保代理店が業界共通のチェックシートをもとに自己点検チェックを行い、損保会社との対話を通じて、主体的・継続的な課題の発見と改善に取り組むことが業務品質評価運営のベースとなります。

### 損保代理店の体制整備義務

- ▶ 保険業法（第294条の3）では、保険募集人（損保代理店）に対する業務運営に関する措置として、保険募集の業務に関する健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じること（＝体制整備義務）を義務付けています。
- ▶ この義務については、一度、措置することで果たされるものではなく、業務の健全かつ適切な運営を確保するために、常に業容や募集環境等の変化に応じて、継続的な改善・見直しが求められています。
- ▶ 損保代理店においては、規模・特性に応じた実効性のある体制を整備する必要があります。

### 自己点検チェックの取組み

- ▶ 保険会社向けの総合的な監督指針（Ⅱ-4-2-9）では、損保代理店における体制整備義務に関して、いわゆる「PDCAサイクル」を活用した継続的な改善を図ることを求めています。
- ▶ これらを実行するための具体的な手順のひとつが損保代理店における「自己点検チェック」の取組みです。
- ▶ この取組みのポイントは次のとおりです。
  - ① 主体的・自律的に取り組むこと
  - ② 前向きな姿勢で継続的に取り組むこと
  - ③ それらの取組みを記録し見える化すること

（詳しくは、「自己点検チェックの取組み」の手引きをご覧ください）

### column 保険会社向けの総合的な監督指針（Ⅱ-4-2-9 保険募集人の体制整備義務）

保険募集人においては、保険募集に関する業務について、業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じているか。

また、**監査等を通じて実態等を把握** **C** し、不適切と認められる場合には、適切な措置を講じるとともに**改善に向けた態勢整備を図っているか** **A**。

(1) 保険募集に関する法令等の遵守、保険契約に関する知識、内部事務管理態勢の整備（お客様情報の適正な管理を含む。）等について、**社内規則等に定めて** **P**、保険募集に従事する役員又は使用人の育成、資質の向上を図るための措置を講じるなど、**適切な教育・管理・指導を行っているか** **D**。



（PDCAサイクルイメージ）

（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）

## 2 損保会社からのフィードバックに基づく対話

損保会社が損保代理店との対話を通じて顧客本位の業務運営に関する価値観を共有し、損保代理店は、それに対して現場の目線から必要な主張を行うことができるような、健全な関係構築が期待されます。

### 保険会社による代理店指導等

- ▶ 保険業法(第100条の2)及び同法施行規則(第53条第1第3項)では、損保会社に対して、保険募集の委託先である損保代理店を適切に教育・指導・管理することを求めています。
- ▶ 業務品質評価運営においては、顧客本位の業務運営の徹底に向けて、損保会社に対して、損保代理店が実施した自己点検チェックおよびモニタリング結果・フォローアップ点検の結果を代理店指導等に活用することを促しています。
- ▶ 損保会社と損保代理店の「対話」は、これを実践する具体的なプロセスの1つとして有効といえます。

### 顧客本位の業務運営の実現

- ▶ 損保代理店を指導等する立場にある損保会社として、顧客本位の業務運営が十分に実践されなかった原因をどこに見出し、どのようにそれを解消して改善していくかを考えたとき、一方的な価値観の強要になってしまうのであれば、真の意味での顧客本位の業務運営の実現は困難なものとなります。
- ▶ 顧客本位とは、顧客の立場に立つことであり、その意味において、損保会社と損保代理店は同列の立場にいることとなります。したがって、両者はビジネスパートナーとしての関係を強化することが相互利益をもたらすものとなります。

### 3 フォローアップ点検を通じた評価本部との対話

「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。

#### 深度ある対話

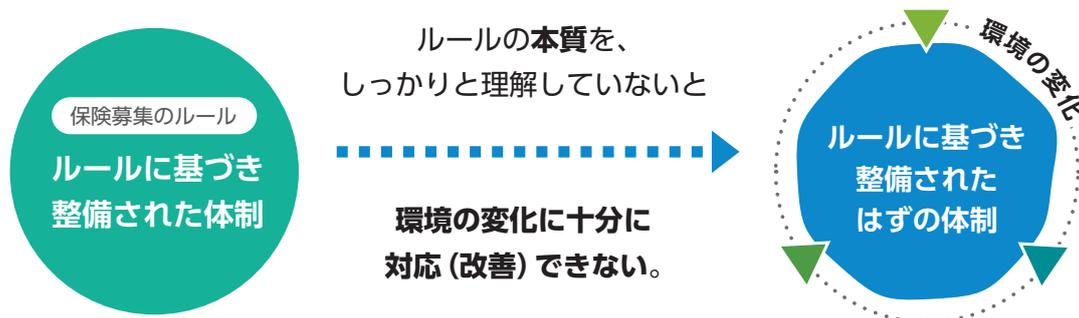
▶ 対話のあり方は必ずしも画一のものに限られないと考えられます。参考として、評価本部において対話を実施する場合のスタンスをご紹介します。

- 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「気づき」を得てもらうことを目的に深度ある対話を行う。

#### colmn 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)

## 〈参考〉フォローアップ点検（点検結果イメージ）

### 1. 顧客対応

比較推奨販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ A代理店は、比較推奨販売に関し、乗合保険会社の中から特定（複数）の保険会社を絞り込んで推奨する方針を策定して募集人に周知しているが、募集人へのヒアリングにおいて、その理由を明確に説明していない状況が認められた。</li> <li>▶ ついては、早急に比較推奨販売に関する募集フローを確立したうえで、募集人に周知・徹底することにより、保険業法に規定されている説明義務を着実に履行することが求められる。</li> </ul>
過度の便宜供与の禁止	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ B代理店は、比較推奨販売ルールの徹底を通じて、顧客の適切な商品選択が歪められるリスクは生じにくいとの認識に基づき、不適切な便宜供与の防止に関する社内ルールを策定していないが、保険会社社員からの役務提供（社員代行）や募集ツールの印刷費用の分担において、そのリスクが生じる可能性があることが認められた。</li> <li>▶ ついては、早急に不適切な便宜供与に該当するリスクを特定したうえで、2025年8月の金融庁「保険会社向けの総合的な監督指針」改正および損保協会「損害保険会社による便宜供与適正化ガイドライン」を踏まえた方針や規定を策定することが求められる。</li> </ul>
利益相反管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ C代理店は、新車および中古車の販売・整備など保険金関連事業を兼業しており、募集人向けのルールブックにおいて過剰な修理費請求等にかかる注意喚起をしているが、利益相反管理に関する方針や規定は策定されておらず、拠点長・募集人へのヒアリングにおいて、利益相反に関する理解が十分でないことが認められた。</li> <li>▶ ついては、早急に利益相反に該当する取引を特定したうえで、利益相反管理に関する方針や規定を策定し、募集人に周知徹底することが求められる。</li> </ul>

### 2. アフターフォロー

苦情の対応・管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ D代理店は、苦情管理に関する社内ルールを策定して募集人に周知しているが、苦情の定義が明確になっていないことや苦情報告状況のモニタリングが十分でないことに起因して、軽微な苦情の多くが報告されていない状況が認められた。また、繰り返し同種の苦情が発生していることを確認した。</li> <li>▶ ついては、苦情の定義を明確化したうえで、募集人に周知・徹底するとともに、保険部門の関与のもと苦情の真因分析を踏まえた再発防止策を策定し、その運用状況をモニタリングすることにより、お客様の声を業務品質向上につなげることが求められる。</li> </ul>
----------	---

### 3. 個人情報保護

個人情報管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ E代理店は、個人情報管理に関する社内ルールを策定して募集人に周知している。一方で、個人情報を社外に持ち出す場合のルールが遵守されていない状況や、個人情報漏えいの疑いがある書類紛失事案が発生していたにもかかわらず、保険部門に報告されていない状況が確認された。</li> <li>▶ ついては、情報漏えい事案の報告基準を含め、個人情報管理に関するルールを募集人に改めて周知・徹底し、その運用状況をモニタリングすることにより、個人情報を適切に管理する体制を強化することが求められる。</li> </ul>
個人情報保護に係るシステム面の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ F代理店のセキュリティ対策は、親会社のシステム管理部門で実施されており、保険部門の共有フォルダは、IDおよびパスワードによるアクセス制限・管理が行われている。</li> <li>▶ ただし、当代理店が保有する大量の個人データについては、内部不正による情報漏えいリスクを認識しておらず、保険部門メンバーであれば閲覧できる状態であった。今後、Need to Knowの原則に基づく措置を講じることにより、内部不正による情報漏えいリスクを極小化することが望まれる。</li> </ul>

## 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。

③2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。

### (点検の実施)

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った場合は、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」の提出があったとき 離脱終了通知
- ③前条第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。

（点検の打ち切り等）

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、当該点検を打ち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ないこととなったとき

（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ち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。

（本実務要領の改廃）

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」
- 別紙様式第4号「フォローアップ点検不同意理由書」
- 別紙様式第5号「フォローアップ点検離脱理由書」（略）

## 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 本取扱要領の改定は、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)

## 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、職業的懐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。

(本規程の改定)

第7条 本規程の改定は、評議会が行う。

## 付 則 (2025.12.25)

1. 本規程は、2025年12月25日から施行する。

(日本産業規格A4)

年 月 日

一般社団法人日本損害保険協会  
代理店業務品質評価本部 行

(商号または名称)

(所在地)

(代表者の役職氏名)

フォローアップ点検同意書

当代理店は、「フォローアップ点検実施要領」第3条第1項に基づき通知のあったフォローアップ点検の実施について、受検に同意します。

<添付資料>

1. フォローアップ点検の受検に関する重要事項確認書
2. 点検実施にかかる各種スケジュール調整票

以上

担当者：(氏名)

(所属・役職)

(電話番号)

(メールアドレス)

(記載上の留意事項)

- ・本同意書は、フォローアップ点検の実施にかかる通知を受領した日の翌日から起算して10営業日以内に提出してください(「フォローアップ点検実施要領」第3条第3項)。
- ・本同意書および添付資料は、代理店業務品質評議会にて内容を確認した後、監督当局(金融庁および財務局等)に連携されます(同第9条、第12条)。

(日本産業規格A4)

年 月 日

一般社団法人日本損害保険協会  
代理店業務品質評価本部 行

(商号または名称)

(所在地)

(代表者の役職氏名)

フォローアップ点検不同意理由書

当代理店は、貴協会から「フォローアップ点検実施要領」第3条第1項に基づき通知のあったフォローアップ点検の実施について、受検に同意しないこととしたい。同条第4項に基づき、本理由書を提出します。

1. フォローアップ点検の実施について通知を受領した日： 年 月 日
2. 上記に関する評価本部からの通知文書番号：
3. フォローアップ点検の受検に同意しないこととする理由：

以上

担当者：(氏名)

(所属・役職)

(電話番号)

(メールアドレス)

(記載上の留意事項)

- ・本理由書は、フォローアップ点検の実施にかかる通知を受領した日の翌日から起算して10営業日以内に提出してください(「フォローアップ点検実施要領」第3条第3項)。
- ・本理由書は、代理店業務品質評議会で内容を確認した後、監督当局(金融庁および財務局等)に連携されます(同第9条、第12条)。

# フォローアップ点検 Q & A

## Q1 誰が点検を行うのですか？



**A1** それぞれの専門分野で一定の経験を有する評価本部の職員が点検します。基本的には、3名から構成されるチームで点検します。  
点検担当者は、自らの専門性、客観性を高めるために、日ごろから保険制度の動向を把握するとともに各種研修に参加し、点検担当者自身の質の向上に取り組んでいます。

## Q2 どれくらいの期間がかかりますか？



**A2** 点検ガイダンス（説明会）から点検結果確認会まで約1か月間です。その後、代理店業務品質評議会の確認を経て結果通知を交付することになります。実施通知から結果通知までの標準処理期間は4か月となります。

## Q3 代理店訪問（臨店）では、どのようなことを行うのですか？



**A3** 点検担当者が損保代理店（本店）を訪問し、経営層および募集人にヒアリング等を行います。各拠点の方々には、WEBでヒアリングをする場合もあります。期間は概ね1～2日です。

## Q4 点検結果は、どのようなものですか？



**A4** 点検結果は、所定の点検項目ごとに、自律的な改善の「気づき」の機会を提供することを意図してフィードバックするものです。損保代理店に関する総体としての評価ではありません。

## Q5 点検結果は、客観性に欠けることはないですか？



**A5** 点検結果が1人の担当者だけの判断とならないよう、取りまとめにあたっては、複数の担当者による合議を行います。  
評価本部においては、点検結果を確定する際に、公平性や客観性を高めるため、代理店業務品質評議会の確認を経ることとしています。

## Q6 費用は、どのくらいかかりますか？



**A6** 原則として、損保代理店には費用負担は発生しません。業務品質評価運営に要する費用は評価本部が負担することになります。