

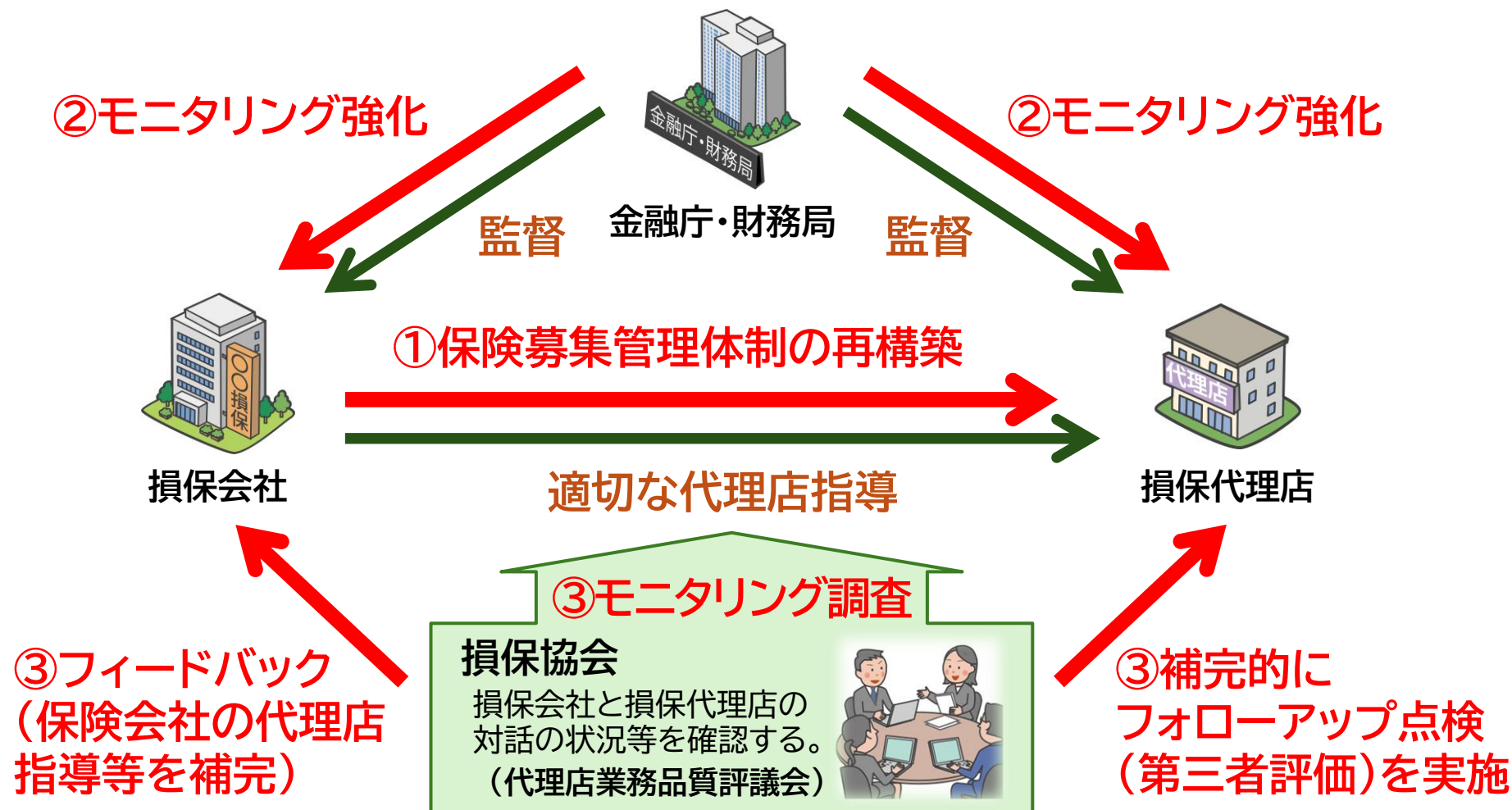
フォローアップ点検

— 本格運用に向けた取組み状況 —

2025年10月24日

1. 業務品質評価運営における関係者の相関関係

◎金融庁の有識者会議報告書(2024年6月)に沿って、損保会社の取組み(①)や金融庁・財務局の取組み(②)を補完する仕組みとして「第三者評価制度(業務品質評価運営)」(③)を運営する。



Ⅱ. 顧客本位の業務運営の徹底

1. 大規模代理店に対する指導等の実効性の確保 <抜粋>

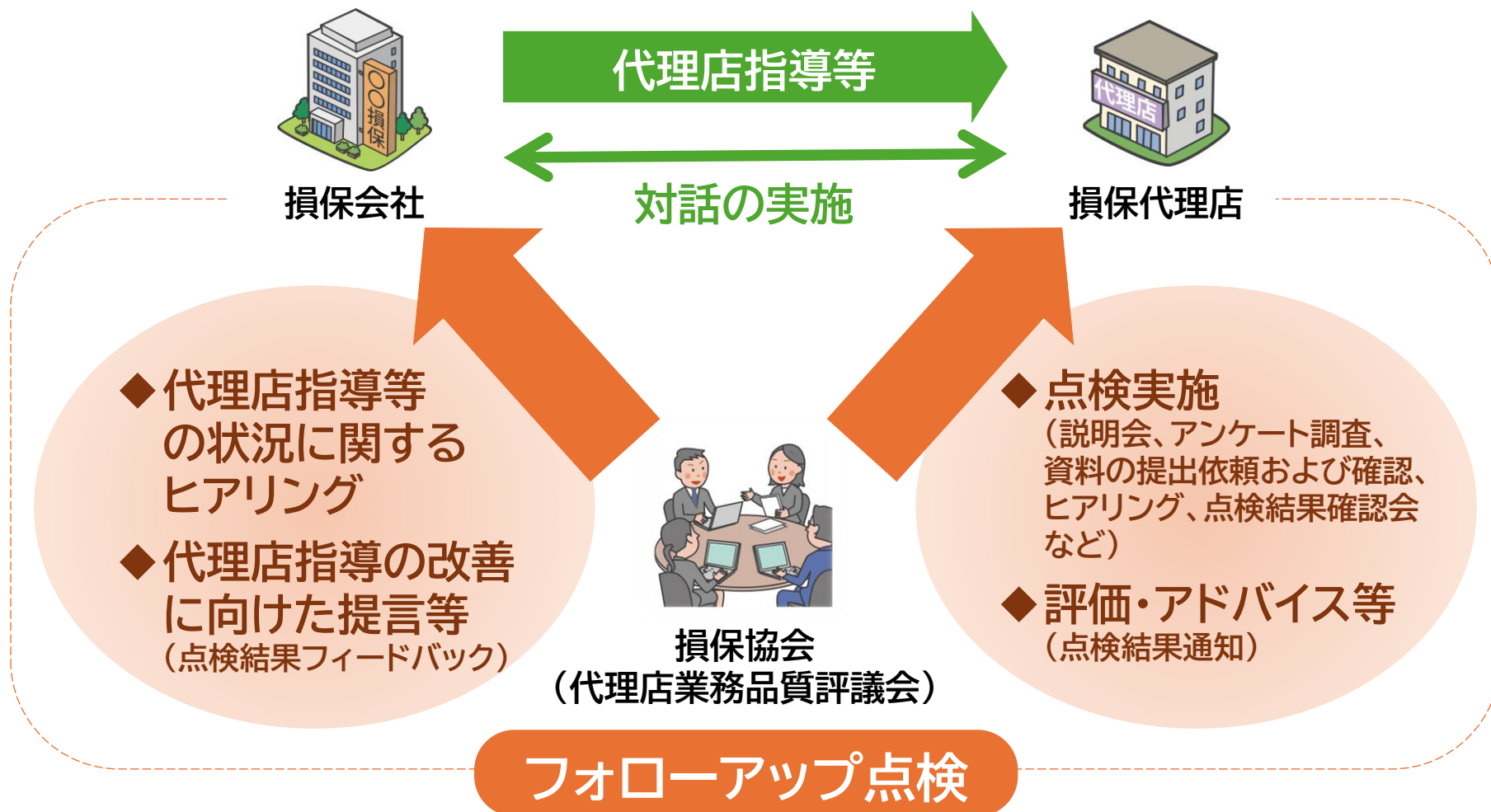
その上で、損害保険会社による保険代理店に対する指導等を補完する枠組みの構築を検討すべきである。例えば、保険代理店の業務品質を保険代理店と利害関係のない中立的な第三者が一定の基準に基づいて公正かつ適切に評価する業界共通の枠組み(以下「第三者評価」という。)を設けることを検討すべきである。また、第三者評価を検討するに際しては、それを実効的に機能させる観点から、以下のような点にも留意する必要があるとの指摘もある。

- 特に、損害保険会社による適切な指導等が行われないおそれのある大規模な保険代理店等に対して有効に機能するような仕組みや、それ以外の保険代理店への指導等においても損害保険会社が活用できる評価基準を検討すること⁷
- 評価基準や項目については、評価される側の保険代理店等の関係者を含めて、十分に検討する必要があること

⁷ 一般社団法人生命保険協会が運営する代理店業務品質評価運営は、業務品質をより向上させていくということに主眼が置かれているのに
対し、今般の事案を踏まえた、保険代理店に対する第三者評価は、保険代理店としての業務品質の確保を求めるべき点に違いがある、とい
った指摘もある。

2. フォローアップ点検を通じた代理店指導等の補完

◎フォローアップ点検では、代理店に対する点検実施だけでなく、損保会社の代理店指導等の状況についても確認し、必要な改善提言等を行う。



2_1 フォローアップ点検実施

◎フォローアップ点検の実施手順は次のとおり。代理店に対する点検実施にあわせ、損保会社の代理店指導等の状況に関するヒアリングを行う。

実施手順	対代理店	対損保会社
1. 実施連絡	点検項目・スケジュールの連絡	(本店・営業店への情報連携)
2. 事前説明会	手順の説明、アンケート等の依頼	営業店へのアンケート・ヒアリング
3. ヒアリング①	経営層へのプレヒアリング	—
4. 資料等の提出	アンケート、質問票、各種資料	—
5. ヒアリング②	経営層・募集人へのヒアリング(現地)	—
6. 点検結果確認会	点検結果確認表の確認	営業店へのフィードバック(※)
7. 点検結果通知	結果通知書の交付	(本店・営業店への情報連携)

※ 代理店と評価本部で点検結果確認表を相互確認した後、損保会社に対して点検結果を説明する。

2_2 評価・アドバイス等(代理店へのフィードバック)

◎フォローアップ点検の結果を代理店の業務品質の向上に活用してもらうため、次のとおり代理店へのフィードバックを行う。

対象	内容	備考
点検代理店	点検結果通知書の交付※1	※1 点検結果確認表(点検を通じて確認した事実・評価本部の所見・代理店のコメント)を添付
全ての代理店	(半期毎または四半期毎) 上記を要約したフォローアップ点検結果 レポートを提供※2・3	※2 協会HPで公表 ※3 左記レポートには、モニタリング結果の内容も含む

2.3 代理店指導等の状況に関するヒアリング

◎フォローアップ点検に関する情報収集の一環として、「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状況(※)」に関するアンケートおよびヒアリングを実施する。

※損保会社による代理店の業務品質に関する指導状況および課題認識等

STEP1 アンケート	
対 象	点検対象代理店と代理店委託契約を締結している損保会社(全社) ※ 当該代理店を教育・管理・指導する立場にある営業店(担当部支店)
実施方法	インターネット経由(Forms)でのアンケート
	
STEP2 ヒアリング	
対 象	アンケート結果を踏まえ評価本部が選択する損保会社 ※ 当該代理店を教育・管理・指導する立場にある営業店(担当部支店)
実施方法	WEB会議(Teams等)でのヒアリング

(注)上記アンケートは、モニタリング調査が本格稼働するまでの間の暫定対応とする(本格稼働後の対応は別途検討)。

2_4 代理店指導の改善に向けた提言等(損保会社へのフィードバック)

◎フォローアップ点検の結果を代理店指導等の改善に活用してもらうため、次のとおり損保会社へのフィードバックを行う。

対象	内容	備考
営業店 (担当部支店)	(点検の都度) ①点検結果のフィードバック※1 ②点検結果通知書(写)の送付※2	※1 代理店と評価本部で点検結果確認表を相互確認した後、点検結果を説明 ※2 点検代理店に交付する書面の写しを送付
本店 (連絡会窓口)	(点検の都度) 点検結果通知書(写)の送付 (四半期または半期毎) 個社毎に点検結果(総括)をフィードバック※3	※3 モニタリング調査等の個社分析データをあわせてフィードバック(制度利用会社が対象)

(注)評議会は、必要に応じて理事会に対して代理店指導等など業務改善の提言を行う。

3. 代理店業務品質評価制度の運営

代理店業務品質評議会（評価指針・抜粋）

1. 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。
2. 損保会社および代理店の業務品質評価運営の状況を確認し、改善提言および情報提供を行う。

代理店業務品質評議会（議決・チェック）

重要な事項の決定

執行状況の確認を通じて本制度が適切に機能しているかチェック

評価本部（執行）

自己点検

基準策定／ツール・システム提供

モニタリング調査

フォローアップ点検

損保会社・代理店へのフィードバック

監督当局との情報連携

業務品質評価運営の状況等の公表

【 フォローアップ点検・評価 － 評価本部と評議会の役割 － 】

(評価本部)(※) ※仮称(現在の準備室)

- 評価本部は、代理店における業務品質評価運営の状況をフォローアップするため、当該代理店の内部管理態勢の整備状況(PDCAサイクル)を確認する。
- 評価本部は、保険会社における業務品質評価運営の状況をフォローアップするため、当該代理店に対する指導等の状況を確認する。
- 具体的には、①評価指針に定める業務品質基準に照らし、当該代理店の内部管理態勢に関する課題がないか中立的な第三者として確認するとともに、②必要に応じて当該代理店に対し、業務品質の確保・向上に資する提案・助言を行う。

(評議会)

- 評議会は、代理店および保険会社における業務品質評価運営の状況をフォローアップするため、評価本部が点検・評価した内容を確認する。

※ 評価本部は、評議会の確認を経て、結果通知を交付する。

【 フォローアップ点検方針 】

- 「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、代理店および保険会社に対して、自律的な改善を促す「気づき」の機会を提供し、保険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、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・手法に基づく保険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、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。

(代理店業務品質評議会(第1回)了承・一部追記)

4. フォローアップ点検の標準的な手続きの流れ

