

第4回代理店業務品質評議会資料
2025年12月10日

資料2

フォローアップ点検

— 本格運用に向けた取組み状況 —

2025年12月10日

1. フォローアップ点検の対象代理店(2026年度)案

- ▶ フォローアップ点検の対象は、大規模代理店を中心に、モニタリング調査および通報等窓口において受け付けた通報等の内容に基づき、リスクベースで抽出するとしている(評価指針Ⅲ-3-6-1)。
- ▶ 2026年度は、モニタリング調査の対象となるデータが蓄積されていないことから、乗合かつ一定規模以上の代理店を対象とし、次の類型(チャネル)から無作為で抽出する。
- ▶ 2027年度以降は、モニタリング調査および通報等の内容に基づき、リスクベースでの抽出に段階的に移行する。

属性	規模	主な類型(チャネル)
乗合代理店	一定規模以上の代理店	自動車関連業(ディーラーなど)
		不動産業(ハウスメーカーなど)
		金融業(銀行系代理店など)
		企業代理店
		専業代理店

(注)点検対象代理店の特性を踏まえ、書面または書面と実地の併用により点検を実施する。

- フォローアップ点検の効果・効率を高めるため、点検の目的や点検の一連の手順を解説する「手引き(ガイド)」を作成する。
- 本手引きは、フォローアップ点検に関する疑問点や不明点をあらかじめ解消し、点検に対する不安感・負担感を和らげてスムーズに点検を受けてもらうことを目的とするもの。
- 本手引きは、同対象となる一部の代理店向けに作成するものであるが、協会HPで公表し、透明性を確保するとともに、代理店業務品質評価制度に対する信頼性の向上につなげることとしたい。

ツール	対象者	内 容
フォローアップ点検 の手引き (2026年2月公表)	受検代理店 (保険会社)	<p>□ フォローアップ点検の目的および手順を解説</p> <p>(参考)代理店業務品質に関する評価指針(抜粋)</p> <p>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>

(注)本ツールは、協会HPを通じてPDFデータで提供する。

2.2 フォローアップ点検の手引き(全体の構成)

- フォローアップ点検の手引き(全体の構成)は次のとおり。

構 成	内 容
1. フォローアップ点検とは	点検の目的、位置づけ、監督当局との情報連携
2. フォローアップ点検の手順	実施通知～結果通知までの流れ(フロー)
3. フォローアップ点検の心構え	自己点検、損保会社との対話、評価機関との対話
4. 関連規定	実施要領および各種様式
5. FAQ	代理店において対応する事項、点検期間など

SONPO

2026年度版

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

1 フォローアップ点検とは	2
2 フォローアップ点検の手順	6
3 フォローアップ点検の心構え	11
参考 代理店業務品質評価制度とは	13

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 フォローアップ点検とは？

① フォローアップ点検の目的

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、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。

▶ フォローアップ点検は、その業務品質評価運営の一環として、本協会が中立的な第三者の立場で、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するものです。

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、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。

(注) 本点検では、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。

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に措置を講じるなど、**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 フォローアップ点検の手引き【2026年度版】

2 フォローアップ点検の手順

▶ フォローアップ点検の実施通知 STEP ①～結果通知 STEP ⑩までの具体的な流れは次のとおりです(標準期間は4か月間を想定しています)。
▶ 点検開始 STEP ②～点検結果確認会 STEP ⑩まで1か月半の期間で点検を行います。



3 フォローアップ点検の心構え

① 保険代理店における自己点検チェックの取組み

▶ 保険業法(第294条の3)では、保険募集人(保険代理店)に対する業務運営措置として、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、措置することになったされたものではなく、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。

▶ 保険会社向けの総合的な監督指針(II-4-2-9)においては、保険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保険代理店における「自己点検チェック」です。この取組みは、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が重要です。

(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 ルールの本質

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ないと環境の変化に十分に対応(改善)できない。

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いければ、それぞれの立場によって異なる解釈や考え方方が生じ、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。