

# フォローアップ点検

— トライアル運用の総括 —

2026年2月27日

## ま と め

① 協力代理店に対する点検実施を通じて、点検の運用フローを整理・検証した。

※ 代理店業務品質に関する評価指針 Ⅲ-3-6 フォローアップ点検・評価（2025年12月25日一部改正）

※ フォローアップ点検実施要領（2025年12月25日制定）

② 「フォローアップ点検の手引き」を策定中。（2026年3月公表予定）

- ▶ 本点検は、損保会社による代理店指導等の実効性向上のため、有効かつ必要な範囲において実施するもの（業務品質評価運営の状況のフォローアップ）
- ▶ 2025年度は、点検の運用フローを確立するため、代理店の体制整備状況を6つの着眼点から確認し、代理店および保険会社に対する「自律的な改善を促す『気づき』の機会の提供」を方針に掲げて点検を実施
  - 【顧客対応】 ① 比較推奨販売 ② 過度な便宜供与の禁止 ③ 利益相反管理 【アフターフォロー】 ④ 苦情の対応・管理
  - 【情報管理】 ⑤ 個人情報管理 ⑥ 個人情報保護に係るシステム面の整備
- ▶ 2025年7月～2026年1月にかけて実施した協力代理店(9店)に対する点検を通じて、運用フローを検証して必要な改善を実施

## 2\_1 トライアル運用の取組み・振り返り

- 2025年度、9代理店の協力を得て、次の点検フローでトライアル運用を実施  
(ディーラー代理店、企業代理店、銀行系代理店、プロ代理店、広域型代理店)

	2025年度の取組み	振り返り
点検フロー	<p>STEP1 実施通知</p> <p>STEP2 ガイダンス(事前説明会)</p> <p>STEP3 募集人アンケート</p> <p>STEP4 質問票・提出資料による調査</p> <p>STEP5 経営層・募集人へのヒアリング (プレヒアリング・臨店ヒアリング)</p> <p>STEP6 点検結果の共有(報告会)</p> <p>STEP7 結果通知</p>	<p>左記フローに沿った代理店の体制整備状況の点検を通じて、業務品質評価運営の状況を確認・検証した。</p> <p>※本点検の実効性向上の観点から下記を追加</p> <p>①代理店が点検結果に対する受け止めを点検結果確認表に追記すること</p> <p>②損保会社(営業課支社)に代理店の指導状況についてヒアリングし、点検結果を直接フィードバックすること</p>
点検期間	1代理店あたり20~28営業日	(フィージビリティ上の問題なし)
点検体制	1代理店あたり3名	

### 【 代理店から寄せられた声(例) 】

- ✓ 今後、代理店の体制整備を進めるにあたり、点検を通じて示された着眼点が参考になった。
- ✓ フォローアップ点検は、代理店と評価機関との双方向の対話を通じて、代理店の成熟度に応じた課題を共有する機会だと感じた。
- ✓ フォローアップ点検の結果に対する保険会社の受け止めのフィードバックを含め、代理店と保険会社との対話に重きをおいた業務品質評価運営になるとよいと思う。

### ◆ 代理店に対する事後アンケートの結果

	質問	回答(5段階評価・平均)
1	点検の一連の流れ(実施連絡～点検結果確認会)は分かりやすかったですか。	4.8
2	点検の各種ツール(アンケート・質問票・提出資料など)は、分かりやすかったですか。	4.4
3	点検結果は、事実やヒアリング結果に基づいており納得のいくものでしたか。	4.8
4	今回の点検は、貴社の代理店体制整備に役立つものでしたか。	4.9
5	点検チームは、点検を行うのに十分な知識を備えていましたか。	4.9
6	点検チームは、傾聴の姿勢で十分な対話を行っていましたか。	4.9

#### 実施計画策定にあたっての視点

- ① フォローアップ点検の効果・効率の維持・向上の観点から、運用フロー・手法をブラッシュアップする。
  - ② 大規模代理店を対象とするフォローアップ点検を実施する(50～60店を目標)。
- 
- ▶ 点検対象候補となる大規模代理店に対して「フォローアップ点検の手引き」を周知し制度の理解促進を図る。
  - ▶ フォローアップ点検の効果を高めながら、持続可能な運用とするため、現行の点検フロー・手法をブラッシュアップする。
  - ▶ フォローアップ点検の柔軟性・機動性を確保するため、新たな点検フロー・手法の確立を検討する。

### 比較推奨販売

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。

については、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。

### 過度な便宜供与の禁止

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。

については、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。

### 利益相反管理

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。

については、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。

### 苦情の対応・管理

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。

については、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。

### 個人情報管理

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。

については、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。

### 個人情報保護に係るシステム面の整備

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。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。