

# 本格運用に向けた実務的事項の 整備状況について

2026年2月27日

# 1. 評価指針の一部改正、通報制度関係

## (1)「代理店業務品質に関する評価指針」の一部改正

- 銀行窓販の弊害防止措置に関する評価基準の追加や業務品質評価運営に関する規定の整備等に関し、意見公募(2025年7~8月、10月~11月の2回)を経て、2025年12月に評価指針の一部改正を行った。
- 上記改正において新たに制定した実務要領中、「後日公表」としていた各種様式を別紙のとおり作成・公表した。

フォローアップ 点検関係	代理店向け	「フォローアップ点検同意書」(様式第3号) 「フォローアップ点検不同意理由書」(様式第4号) 「フォローアップ点検離脱理由書」(様式第5号) 「評価結果にかかる異議申立書」(様式第6号) ※様式第6号は損保会社も提出可
	損保会社向け	「フォローアップ点検実施依頼書」(様式第2号) ※自社で代理店指導等できない事情がある場合に使用するもの
通報制度関係		「通報等窓口運営要領」第4条(通報等の方法)および第8条(損保会社における対応)第1項に定める所定の様式について

## (2)通報制度の運用開始に向けて

- 不適切事例の早期発見・是正および未然防止のための通報窓口を、2026年4月から運用開始するにあたり、次の対応を検討している。
  - ✓ 協会ホームページ内での通報受付専用サイトの開設
  - ✓ ニュースリリースによる公表・周知 ※本格運用開始に関する案内と併せて実施予定

### (3) 自己点検チェックの取組み

- 意見公募を踏まえて整理した「自己点検チェックシートの改訂内容(新旧対比表)」、「『自己点検チェックの取組み』の手引き」の改訂版、「よくある質問(FAQ)」を公表した。
  - <主な改訂内容>
  - ✓ 自賠償保険のみ取扱代理店に関する専用の自己点検チェックシートを作成した。
    - ※設問項目数は最大65問(代理店の規模・属性に応じて設問数が増減)
  - ✓ 設問内容等の明確化やチェックシートの視認性等向上の改善を行った。
    - 基礎的情報の入力項目に関する説明を追加
    - 課題発見をより意識した回答選択肢への見直し
      - ※「はい」「いいえ」「対象外」の3択から、「取り組んでおり、課題はない」「取り組んでいるが、課題がある」「取り組んでいない」等の5択へ変更
    - 文字サイズの見やすさ向上に向け、チェックシートの構成を見直し
    - 選択肢に応じて、回答不要(グレーアウト)とする項目を拡大
- 引き続き、スケジュールに沿って次の対応を進めている。
  - ✓ 代理店において募集人向け点検に活用できる「点検項目(設問)データ」の公開
    - ※汎用のアンケート作成ツールでも利用できるような仕様とする <2026年3月中>
  - ✓ 代理店・損保会社間で自己点検チェックシート等のファイル授受を行う業界システムの構築
    - <2026年6月システムリリース予定>