

フォローアップ点検

— 本格運用に向けた取組み状況 —

2025年9月19日

1. 業務品質評価運営とフォローアップ点検

【業務品質評価運営】

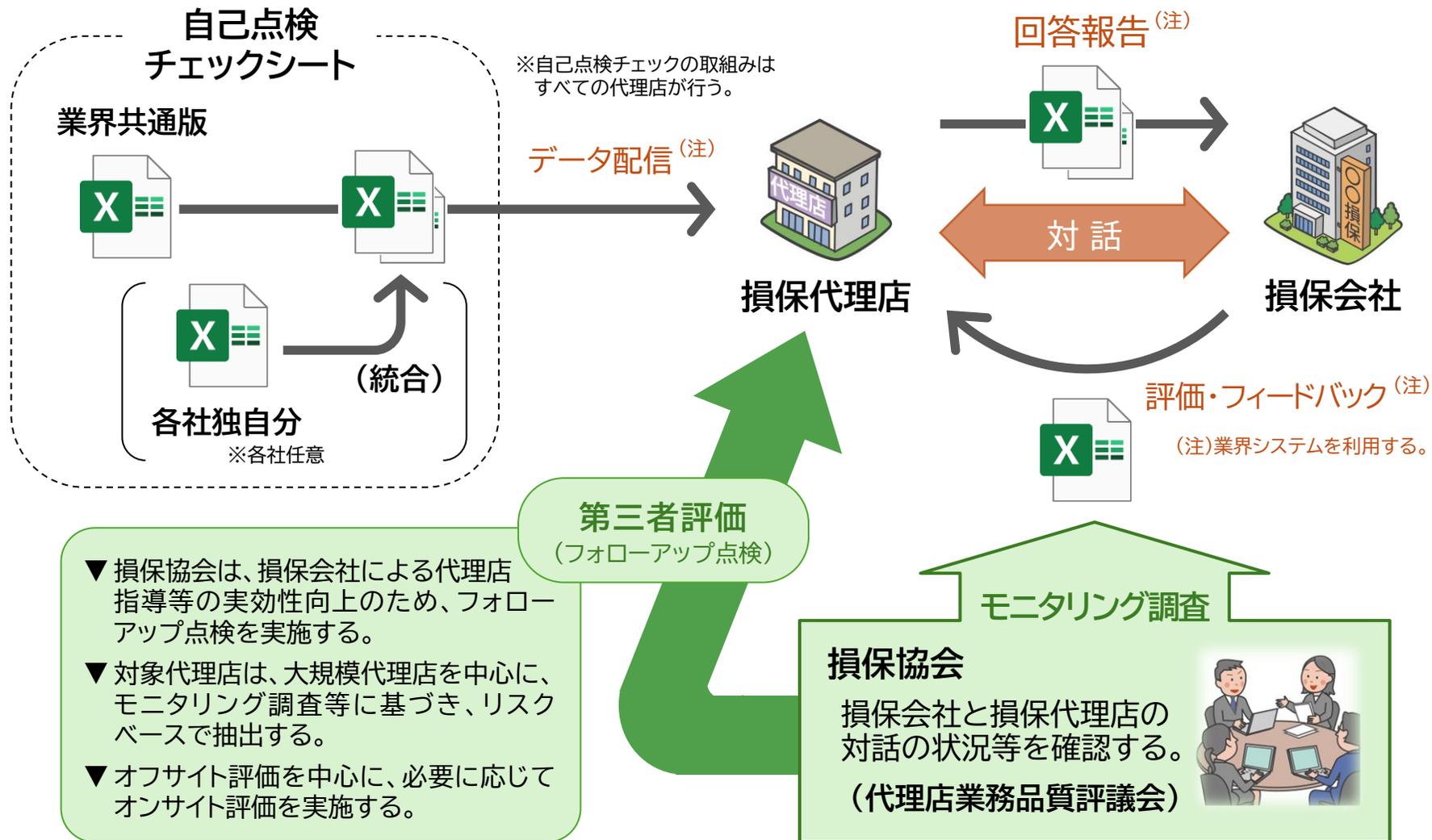
- 業務品質評価運営は、代理店における業務が業界共通の業務品質基準に適合したものであるかを確認する一連のプロセスのことである。（評価指針Ⅲ-3-1）

【フォローアップ点検】

- 協会は、業務品質評価運営の状況を確認して必要な対策を講じるため、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の状況に関して、モニタリング調査を実施する。（同指針Ⅲ-3-5）
- 協会は、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。（同指針Ⅲ-3-6）
- フォローアップ点検の評価は、評議会が実施する。（同指針Ⅲ-3-6-3）

*評議会は、代理店業務品質評価制度の意義に照らして上記「Ⅱ評価項目および評価指標」の内容が適切であるかどうかを定期的に検証し、必要に応じてその見直しを行う。また、評議会は、業務品質評価運営の実施状況を踏まえ、協会の理事会に対して業務改善等の提言を行い、または損保会社や代理店に対して必要な情報提供を行う。（同指針Ⅲ-4-1 PDCAの取組み）

1. 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代理店と直接対話することを通じて、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 of 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)審議・了承)

2. フォローアップ点検の評価(着眼点・運用フロー)

【評価本部(※)による点検】 ※仮称(現在の準備室)

- 評価本部は、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、モニタリング調査の結果等を踏まえて点検対象代理店を選定し、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・検証する。

※ 2025年度のトライアル運用においては、業務品質評価運営の有効性を検証する観点から、①顧客対応(比較推奨販売、不適切な便宜供与の禁止、利益相反管理)、②アフターフォロー(苦情の対応・管理)、③個人情報保護(個人情報管理、個人情報保護に係るシステム面の整備)を確認する。

【評議会による評価】

- 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、評価本部が確認・検証した内容に基づき、当該代理店を評価する。
- 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必要に応じて業務品質の確保・向上に資する提案・助言を行う。

2. フォローアップ点検の評価(アウトプット)

【点検結果確認表】

- 評価本部は、点検対象代理店に対して、「点検結果確認表」を交付し、同内容で評議会に上程する旨を連絡する。
 - ※ 点検チームの報告に基づき、評価本部の確認を経て交付する。
 - ※ 評価本部の責任者名で作成し、①今回の点検を通じて確認した事実、②左記①に対する評価本部の所見、③左記①に対する代理店のコメントを記載する。

【フォローアップ点検結果のご連絡】

- 評議会は、点検対象代理店に対して、「フォローアップ点検結果のご連絡(結果通知)」を交付する。
 - ※ 本結果通知は、上記確認表に基づき、評議会の審議を経て交付する。
 - ※ 本結果通知は、評議会の議長名で作成し、①点検内容および②点検結果を記載する。

3. フォローアップ点検の標準的な手続きの流れ

