

代理店業務品質に関する評価指針

－ 様式・参考資料編の整備 －

2025年9月19日

1. 様式・参考資料編の整備について

業務品質評価運営に関する実務的事項について、代理店業務品質に関する評価指針に付属する「様式・参考資料編」として、2025年12月目途に整備する。

制度運営



フォローアップ点検実施要領

フォローアップ点検の手順や点検担当者選定基準等について規定する。
▶評価指針Ⅲ-3-6-2 フォローアップ点検の実施方法



評価結果に対する異議申立てに関する取扱要領

評議会に対して評価結果に関する異議申立てを行う際の手順等について規定する。
▶評価指針Ⅲ-3-8 異議申立て



通報等窓口運営要領

通報等窓口の対応手順等について規定する。
▶評価指針Ⅲ-4-3 通報等窓口の設置

組織運営



サービスに関する規定

業務品質評価運営に関する事務に従事する者のサービスについて規定する。
▶評価指針Ⅲ-1-3 職員の監督体制等



業務品質評価運営に関する利用意思確認書

損保会社の利用申込みにおける確認事項について定める。
▶評価指針Ⅲ-1-5 損保会社の利用申込み



代理店業務品質評議会運営要領

意思決定機能である代理店業務品質評議会の運営等について規定する。
▶評価指針Ⅲ-2-4 その他(新設予定)

(参考)代理店業務品質に関する評価指針の構成イメージ

【本編】

I 基本的考え方

- I-1 代理店の業務品質評価に関する基本的考え方
- I-2 本指針の位置づけ
- I-3 本指針の改廃

II 評価項目および評価指標

- II-1 評価項目の構成等
- II-2 具体的な評価項目および評価指標
- II-3 代理店に関する基礎的情報に関する事項

III 代理店業務品質評価制度の運営

- III-1 総則
- III-2 代理店業務品質評議会
- III-3 業務品質評価運営
- III-4 業務品質の確保・向上に向けた取組み

IV 社会から信頼される魅力ある 損害保険代理業の実現に向けて

【様式・参考資料編】

自己点検にかかるツール・手引き等

■自己点検チェックシート

- 共通の評価基準(評価項目・評価指針)への適合状況を、代理店が自ら点検できるよう、チェックシート形式に整理したもの。

■「自己点検チェックの取組み」の手引き

- 自己点検チェックシートを利用する場合における取組みの方向性(標準例)を示したもの。

業務品質評価運営に関する実務的な規定・マニュアル等

制度運営

■フォローアップ点検 実施要領

- フォローアップ点検の手順や点検担当者選定基準等について規定。

■評価結果に対する異議 申立てに関する取扱要領

- 評議会に対して評価結果に関する異議申立てを行う際の手順等について規定。

■通報等窓口運営要領

- 通報等窓口の対応手順等について規定。

組織運営

■サービスに関する規定

- 業務品質評価運営に関する事務に従事する者のサービスについて規定。

■業務品質評価運営に 関する利用意思確認書

- 損保会社の利用申込みにおける確認事項について定める。

■代理店業務品質評議会 運営要領

- 意思決定機能である代理店業務品質評議会の運営等について規定。