



このたび、
日本損害保険協会では、



「代理店業務品質に関する評価指針」
を公表しました。



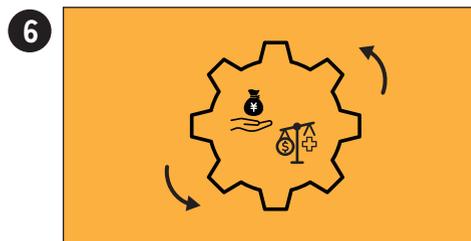
評価指針策定の
大きな大きな背景には、



2023年に明るみになった



保険金不正請求や
保険料調整行為の問題があります。



行政処分の対象となった
保険会社の改善取組みに加え、



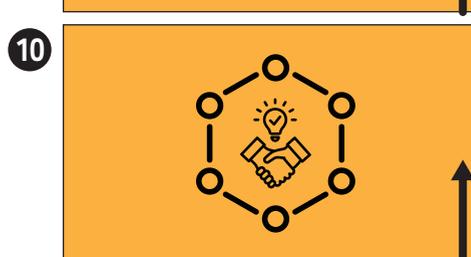
損害保険業界全体の
構造的課題を解消するため、



2024年に2つの
有識者会議が開催されました。



両会議において、
業界の信頼回復および
今後の発展のためには

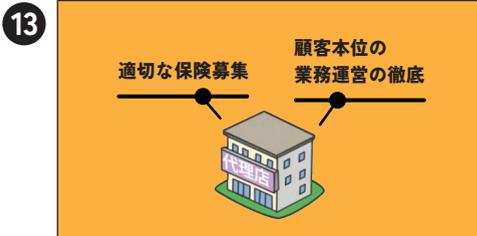


「顧客本位の業務運営の徹底」が
重要であるとされました。





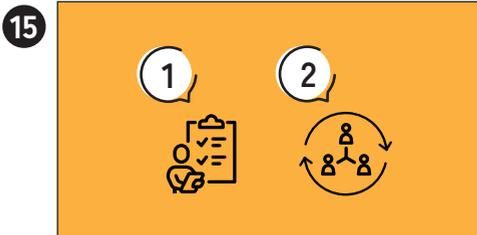
日本損害保険協会では、
これらの状況を踏まえ、



保険代理店における
適切な保険募集および
顧客本位の業務運営の徹底に



に向けた取組みを検討してきました。



この取組みの施策は大きく分けて二つ。



一つめが、
業界共通の評価基準の策定。



二つめが、
中立的な第三者による
代理店業務品質評価です。



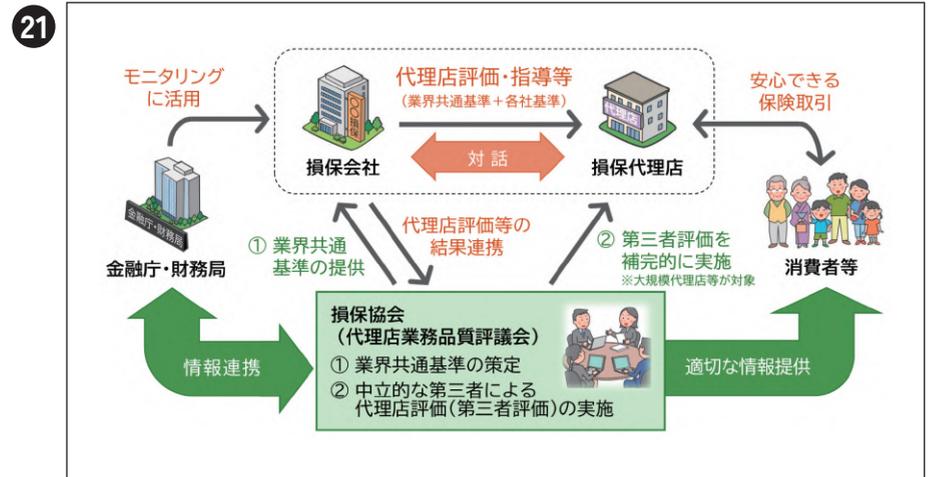
まず、
すべての代理店を対象に、
新たな自己点検チェックの
取組みを推進します。



保険会社との「対話」を通じた
主体的・継続的な課題の発見と改善が、
社会からの一層の
信頼向上へとつながります。



また、
保険会社の代理店指導等を
補完する仕組みとして、
中立的な第三者が評価を実施します。

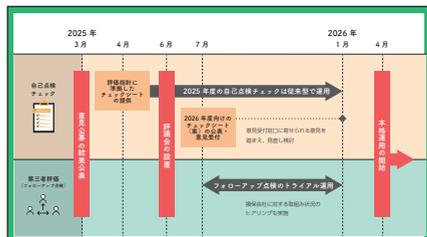


全体像はご覧のとおり。
大規模代理店などを対象に、業務品質が確保されているかを
確認・検証する評価運営です。
「保険会社に代わって第三者が代理店指導等を行う」のではなく、
あくまで補完的な役割を担います。

22

2026年度からの本格運用に向けて

23



本格運用に向けたスケジュールはご覧のとおり。
2025年度はトライアル運用期間です。

24



2025年度用の自己点検チェックシートは
専用 web サイトよりご確認いただけます。
また、取組み全体についてご意見があれば
サイト内受付窓口よりお寄せください。

25



代理店と保険会社は大切なビジネスパートナー。
対話を通じてともに顧客から信頼される
損害保険サービスを提供していくことが求められます。
今後は真の意味での顧客本位の業務運営に向けて、
まずは保険会社が意識を変えることが重要です。

円滑な導入に向けて、代理店の皆様も
積極的な参加・ご協力をよろしくお願ひします。

26

SONPO