

「代理店業務品質に関する評価指針」の 一部改正について

2026年10月

- 本協会では、損害保険業界における顧客本位の業務運営のさらなる充実に向けて、「代理店業務品質に関する評価指針(損害保険代理店向け)」(以下「評価指針」という。)について、継続的に改正を行うこととしている。
- 今般、比較説明・推奨販売に係る保険業法施行規則および監督指針改正(2028年3月1日施行)等を踏まえ、評価基準の一部見直しを実施するとともに所要の手当てを行う観点から、評価指針を一部改正する。

(1) 評価基準に関する見直し

①比較推奨販売に関する評価基準の見直し

比較説明・推奨販売に係る保険業法施行規則および監督指針改正(2028年3月1日施行(※))を踏まえた内容とする。

※金融庁からは、「乗合代理店においては、顧客の最善の利益を勘案した業務運営を図る観点から、今般の内閣府令及び監督指針改正に係る金融庁の考え方として示した内容・趣旨を踏まえた上で、改正後の内閣府令の施行日及び監督指針の適用日を待つことなく、可能な限り速やかに体制整備を行い、比較推奨販売を適切に実施されることが望ましい」との考え方が示されている。

令和7年保険業法改正に係る内閣府令及び「保険会社向けの総合的な監督指針」等の一部改正(案)に対するパブリックコメントの結果等の公表について:金融庁

②適切な業務(会社)運営に関する評価基準の見直し

新たに適切な社会保険料の負担に関し、評価基準として定める。

(2) その他所要の手当て

3. 施行の時期等

- この改正は、本改正案に関する意見公募の結果を踏まえ必要な修正を行った上、代理店業務品質評議会において審議・了承した日(2026年12月中を目処)から施行する。

<今後の主なスケジュール>

2026年10月 評価指針の改正案および自己点検チェックシート等の改訂案に関する意見公募の実施

2026年12月 代理店業務品質評議会(上記改正案等の審議)

「代理店業務品質に関する評価指針(損害保険代理店向け)」の一部改正について

(下線部改正箇所)

現行	改正案	備考
Ⅱ 評価項目および評価指標 Ⅱ－２ 具体的な評価項目および評価指標 Ⅱ－２－１－３－３ 比較推奨販売 Ⅱ－２－１－３－３－１ 主な着眼点 (乗合代理店の場合、または生保・少額短期保険の代理店を兼業しており比較可能な同種の保険商品について推奨販売を行っている場合)顧客の意向を丁寧に確認したうえで、<u>顧客の意向に沿って商品の推奨を行い、かつ、推奨理由や比較内容等を適切に説明しているか。</u> Ⅱ－２－１－３－３－２ 評価指標 (１) 募集人は、顧客等の最善の利益を勘案し、自己の利益を優先させることなく、顧客に対して誠実かつ公正に<u>商品を推奨している。</u> (２) 募集人は、<u>顧客の意向に沿って商品を選別して提案する場合、その客観的な基準や理由(商品特性や保険料水準等)を説明している。</u> (３) 募集人は、<u>自店独自の方針(代理店・募集人側の理由・基準を含む)により特定の商品を提案する場合、その基準や理由等を丁寧に説明している。</u> <u>※自店独自の方針は、合理的かつ、法令等に抵触しないものとする。</u> <u>※提案する基準や理由等は、特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由に留まること</u>	Ⅱ 評価項目および評価指標 Ⅱ－２ 具体的な評価項目および評価指標 Ⅱ－２－１－３－３ 比較推奨販売 Ⅱ－２－１－３－３－１ 主な着眼点 (乗合代理店の場合、または生保・少額短期保険の代理店を兼業しており比較可能な同種の保険商品について推奨販売を行っている場合)顧客の意向を丁寧に確認したうえで、<u>顧客が自身の意向に沿った商品を選択できるよう、比較するすべての商品の比較事項を偏りなくわかりやすく説明しているか。また、顧客の意向に沿って選別した商品の概要および提案する理由等を適切に説明しているか。</u> Ⅱ－２－１－３－３－２ 評価指標 (１) 募集人は、顧客等の最善の利益を勘案し、自己の利益を優先させることなく、顧客に対して誠実かつ公正に<u>比較推奨販売を行っている。</u> (２) 募集人は、<u>あらかじめ取扱保険会社を明示したうえで、保険商品の内容や判断材料となる情報を提供し、顧客にわかりやすく説明している。</u> (３) 募集人は、<u>複数の保険商品を比較説明する場合、比較項目・内容を適切に説明するとともに、顧客の判断に必要な情報を包括的に提供し、特定商品を推奨する際は比較対象商品の特徴及び推奨商品の優位性の根拠を説明している。</u>	・法令等の改正を踏まえた修正

現行	改正案	備考
<u>なく、具体的でわかりやすいものとする。</u> (4) <u>募集人は、取扱商品の中から、顧客の意向に基づき比較可能な商品（保険募集人が把握した顧客の意向に基づき、補償内容等の商品特性等に基づく客観的な商品の絞込みを行った場合には、当該絞込み後の商品）を提案する場合、顧客が自身の意向に沿った商品を選択できるように、提案するすべての商品の比較事項を偏りなく説明している。</u> (5) <u>募集人は、比較説明を行う場合、誤認するおそれのある表示や説明を行っていない。</u> (6) <u>募集人は、形式的には客観的な基準・理由等に基づく商品の絞込みや提示・推奨を装いながら、実質的には代理店が受け取る手数料水準の高い商品に誘導するために商品の絞込みや提示・推奨を行っていない。</u> (7) 店主等は、募集人が適切に比較推奨販売を行うための教育・管理・指導を行っている。 <u>(8) 店主等は、募集人が適切に比較推奨販売を行っていることを確認している。</u> Ⅱ－２－１－４－５ 過度の便宜供与の禁止 Ⅱ－２－１－４－５－１ 主な着眼点 保険会社からの便宜供与<u>に応じて</u>、顧客に対する推奨商品を決定するといった行為を行っていないか。	(4) <u>募集人は、比較可能な商品の中から顧客の意向に沿って選別して推奨販売する場合、事前に顧客の意向や重視する事項を丁寧かつ明確に確認(※1)したうえで商品を選別し、推奨する商品の概要、選別・推奨の基準および理由を説明するとともに、合理的かつ具体的な基準に基づく推奨を行い(※2)、顧客の求めに応じて他の商品についても説明している。</u> <u>※1 顧客の意向が不明確な場合であっても、顧客が特に重視すると考えられる事項を例示するなど、可能な限り顧客の意向を把握している。</u> <u>※2 代理店が受け取る手数料水準の高さや保険会社からの便宜供与等の実績など、代理店の都合による商品の選別や推奨を行っていない。</u> (5) <u>店主等は、比較推奨販売の適切性等の確認・検証に必要な記録や証跡等の保存期間等を社内規則等にて定め、比較推奨販売の適切性に関して、効率的かつ効果的に確認・検証している。</u> (6) <u>店主等は、上記(5)における確認・検証結果を踏まえ、必要に応じて比較推奨販売方法の見直しや改善を行っている。</u> (7) 店主等は、募集人が適切に比較推奨販売を行うための教育・管理・指導を行っている。 <u>(削除)</u> Ⅱ－２－１－４－５ 過度の便宜供与の禁止 Ⅱ－２－１－４－５－１ 主な着眼点 保険会社からの便宜供与<u>に応じ</u>て、顧客に対する推奨商品を決定するといった行為を行っていないか。	・誤字の修正

現行	改正案	備考
Ⅱ－２－１－４－６ 利益相反管理 Ⅱ－２－１－４－６－１ 主な着眼点 (他業との間に利益相反が生じ得る兼業代理店や、<u>紹介料を受領するケースがある代理店</u>の場合)利益相反管理態勢を構築し、過大な保険金請求に繋がるような行為を防止しているか。	Ⅱ－２－１－４－６ 利益相反管理 Ⅱ－２－１－４－６－１ 主な着眼点 (他業との間に利益相反が生じ得る兼業代理店や、<u>専業・兼業の別を問わず紹介料を受領するケースがある代理店</u>の場合)利益相反管理態勢を構築し、過大な保険金請求に繋がるような行為を防止しているか。	・明確化のため修正
Ⅱ－２－１－４－９ 取引時確認 Ⅱ－２－１－４－９－２ 評価指標 (1) 募集人は、一定の契約・取引を行う際に、ただちに取引時確認書を作成し、<u>保険会社</u>に提出している。	Ⅱ－２－１－４－９ 取引時確認 Ⅱ－２－１－４－９－２ 評価指標 (1) 募集人は、一定の契約・取引を行う際に、ただちに取引時確認書を作成し、<u>所属保険会社</u>に提出している。	・字句の修正
Ⅱ－２－１－８－１ 募集文書 Ⅱ－２－１－８－１－１ 主な着眼点 募集文書を適切に<u>管理・使用・作成</u>しているか。	Ⅱ－２－１－８－１ 募集文書 Ⅱ－２－１－８－１－１ 主な着眼点 募集文書を適切に<u>作成・使用・管理</u>しているか。	・字句の修正
Ⅱ－２－１－８－１－２ 評価指標 (1) 代理店事務所に設置している募集文書(パンフレットやチラシ等)や、募集人が携行している募集文書は最新のものとなっている(商品改定前の募集文書<u>が置かれていない</u>)。 (略)	Ⅱ－２－１－８－１－２ 評価指標 (1) 代理店事務所に設置している募集文書(パンフレットやチラシ等)や、募集人が携行している募集文書は最新のものとなっている(商品改定前の募集文書<u>を置いていない</u>)。 (略)	・字句の修正
Ⅱ－２－２－３ 苦情の対応・管理 Ⅱ－２－２－３－２ 評価指標 (1) (略) (2) 苦情について申出内容・対応履歴を記録するとともに、対応<u>もれ</u>が発生しない態勢(チェックリストや役職者による確認等)を整備している。 (3)～(9)(略)	Ⅱ－２－２－３ 苦情の対応・管理 Ⅱ－２－２－３－２ 評価指標 (1) (略) (2) 苦情について申出内容・対応履歴を記録するとともに、対応<u>漏れ</u>が発生しない態勢(チェックリストや役職者による確認等)を整備している。 (3)～(9)(略)	・字句の修正
Ⅱ－２－４－１－１ 適切な業務(会社)運営	Ⅱ－２－４－１－１ 適切な業務(会社)運営	

現行	改正案	備考
Ⅱ－２－４－１－１－２ 評価指標 (1) (略) (2) <u>決算報告書(貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書、個別注記表)を作成している。</u> Ⅱ－２－４－１－４ 反社会的勢力に対する業務運営 Ⅱ－２－４－１－４－２ 評価指標 (1) <u>店主等は、反社会的勢力等との関係遮断に努め、</u>保険契約者、代理店の役員・従業員、業務委託先等(以下、<u>保険契約者等</u>という)が反社会的勢力等に該当する場合の対応方針や所属保険会社の契約引受基準等、所属保険会社の定める規定等を理解のうえ、反社会的勢力等との関係遮断を行う体制を整備し、関係遮断に努めているなど、適切かつ健全に業務を運営している。 (略) Ⅱ－２－４－１－９ 銀行等による保険募集に係る弊害防止措置 Ⅱ－２－４－１－９－２ 評価指標 (1) 法令等に基づき、以下の弊害防止措置に関する体制整備を<u>講じているか。</u> (略) (2) 法令等に基づき、以下の弊害防止措置を<u>講じているか。</u> (略)	Ⅱ－２－４－１－１－２ 評価指標 (1) (略) (2) <u>各法人の根拠法を遵守し、以下を適切に行っている。</u> <u>ア. 決算報告書(貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書、個別注記表)を作成している。</u> <u>イ. 給与・報酬等の支払いに関し、適切に社会保険料を負担している。</u> Ⅱ－２－４－１－４ 反社会的勢力に対する業務運営 Ⅱ－２－４－１－４－２ 評価指標 (1) <u>店主等は、</u>保険契約者、代理店の役員・従業員、業務委託先等(以下、<u>「保険契約者等」</u>という)が反社会的勢力等に該当する場合の対応方針や所属保険会社の契約引受基準等、所属保険会社の定める規定等を理解のうえ、反社会的勢力等との関係遮断を行う体制を整備し、関係遮断に努めているなど、適切かつ健全に業務を運営している。 (略) Ⅱ－２－４－１－９ 銀行等による保険募集に係る弊害防止措置 Ⅱ－２－４－１－９－２ 評価指標 (1) 法令等に基づき、以下の弊害防止措置に関する体制整備を<u>講じている。</u> (略) (2) 法令等に基づき、以下の弊害防止措置を<u>講じている。</u> (略)	・評価指標の追加 ・字句の修正 ・字句の修正

以 上