

お客さま・社会からの信頼回復に向けた取組み

2025年3月28日

「代理店業務品質に関する評価指針」(案)の 意見公募結果を公表

～ ご意見を評価指針に反映し 2025年度からトライアル運用を開始 ～

一般社団法人 日本損害保険協会（会長：城田 宏明）では、第三者による代理店業務品質評価に関する制度運営の手引きとなる「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」）案等について意見募集を行いました（※1）ので、結果および結果を踏まえた対応を公表します。ご検討いただいた皆さまにおかれましては、ご協力くださりありがとうございました。

これらご意見を評価指針に反映した上で、2025年度からトライアル運用を開始します。本格運用は2026年度を予定しており、引き続き、実態に即した実効性ある制度構築に向けて検討を深めてまいります。

詳しくは、以下の各資料（別紙）をご参照ください。

※1 2024年12月20日付ニュースリリース「「代理店業務品質に関する評価指針」(案)を策定」

(2024年12月20日～2025年1月20日にかけて意見募集を実施)

https://www.sonpo.or.jp/news/release/2024/241220_01.html

1. 意見公募の結果（概要）

「評価指針」案等に対して、64の法人・個人から247件の意見等が寄せられました。

項目	件数 (内訳)	主な内容
「評価指針」案に対するもの	208件	
制度全般に関するもの	(39件)	制度導入への評価や期待の声の一方、実効性等に懸念を示す声が寄せられました。
評価項目および評価指針に関するもの	(84件)	記載内容や具体的な取扱いへの質問のほか、基準の明確化や追加・見直し等に関する意見がありました。
自己点検チェックの取組みに関するもの	(12件)	取組み方法の確認や質問、特に乗合代理店の場合におけるチェックや対話の負担感等に関する意見がありました。
評価運営に関するもの	(47件)	代理店業務品質評議会や運営組織の中立性の確保、損保会社の制度利用必須化、フォローアップ点検の対象、結果公表や通報制度のあり方等に関する意見がありました。
その他評価基準に関連するもの	(26件)	比較推奨販売、便宜供与、募集人教育・資質向上、保険会社社員の教育、企業内代理店に関する意見がありました。
上記以外のもの	39件	保険会社における顧客本位の業務運営のあり方、代理店政策、代理店手数料関係に対する声が寄せられました。

<別紙1> 『『代理店業務品質に関する評価指針（損害保険代理店向け）』（案）に対する意見概要および意見への考え方等』

<https://www.sonpo.or.jp/news/release/2024/pdf/ikengaiyou.pdf>

2. 意見を踏まえた対応

お寄せいただいたご意見を踏まえ、「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」において「評価指針」を一部見直しするとともに、本評価指針に沿って「自己点検チェックシート（2025年度版）」（※2）を作成しました。

※2 自己点検チェックシートは、代理店が体制整備に関するPDCAを主体的・自立的に推進するツールの1つで、評価基準への適合状況について代理店が自ら点検を行うもの。

<別紙2> 「代理店業務品質に関する評価指針（損害保険代理店向け）」（本編）

https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/files/hyoka_shishin.pdf

<別紙3> 「代理店業務品質評価基準一覧（2025年度版）」

https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/files/hyoka_kijun.pdf

<別紙4-1> 「自己点検チェックシート（代理店用）【2025年度版】」

https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/files/checksheet_dairiten_2025.xlsx

<別紙4-1 参考> 「自己点検チェックシート（募集人用）【2025年度版】」

https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/files/checksheet_boshunin_2025.xlsx

<別紙4-2> 『『自己点検チェックの取組み』』の手引き（2025年度版）」

https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/files/check_guide_2025.pdf

3. 今後の対応

評価指針に基づく業務品質評価運営の本格運用は、2026年度からを予定しています。

2025年度は、本格運用に向けて、主に次の対応を行います。

- ① 当協会に「代理店業務品質評議会」を設置して、制度運営に関する実務的事項を整備するとともに、損保会社の取組み準備状況を確認する（2025年6月を目処）。
- ② トライアル運用を踏まえ、評価指針について必要な改定を行う（2025年12月を目処）。

<別紙5> 「本格運用に向けた今後の対応について～対応スケジュールとトライアル運用～」

https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/files/future_actions.pdf

（ご参考）関係者への制度理解に向けた対応

本制度の導入に際しては、関係者の十分な制度理解が重要です。特に制度の検討に至った背景等が十分に認識されるよう、主に損保会社および損保代理店向けの周知動画を作成しました。今後、2025年5月を目処に周知リーフレット（PDF形式）も作成予定です。

「代理店業務品質評価制度に関する周知ツール（動画版）」

<https://youtu.be/71i9Y4Msc08>

