

お客さま・社会からの信頼回復に向けた取組み

2026年3月19日

「代理店業務品質評価本部」を設置

～不適切事例の早期発見・是正および未然防止のための通報等窓口を設置～

一般社団法人 日本損害保険協会（会長：船曳 真一郎）では、本年4月1日付で、当協会内に「代理店業務品質評価本部」（以下「評価本部」）を設置します。

評価本部では、専門の知識を有する職員が、損保代理店と損害保険会社による自己点検チェックの取組みをモニタリング調査するほか、大規模代理店を中心にフォローアップ点検を実施します。なお、2026年度の点検は、2025年保険業法改正（2026年6月1日施行）に準拠した内容で実施します。

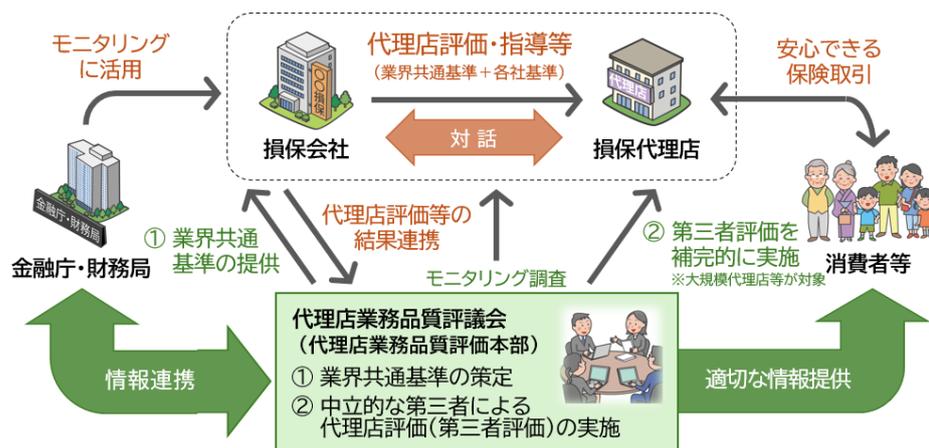
また、評価本部の設置に合わせ、損保代理店や損害保険会社における不適切事例の通報等窓口を設置します。通報等は当協会ホームページで受け付けし、不適切行為（疑義事例を含む）の早期発見や是正に活用していきます。

当協会では、引き続き、損保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向け、実態に即した実効性のある制度運営に努めてまいります。

<別紙1> 「代理店業務品質評価制度（※）」の検討状況

https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/files/dairiten_hyoka_betsu_1.pdf

代理店業務品質評価制度の全体像

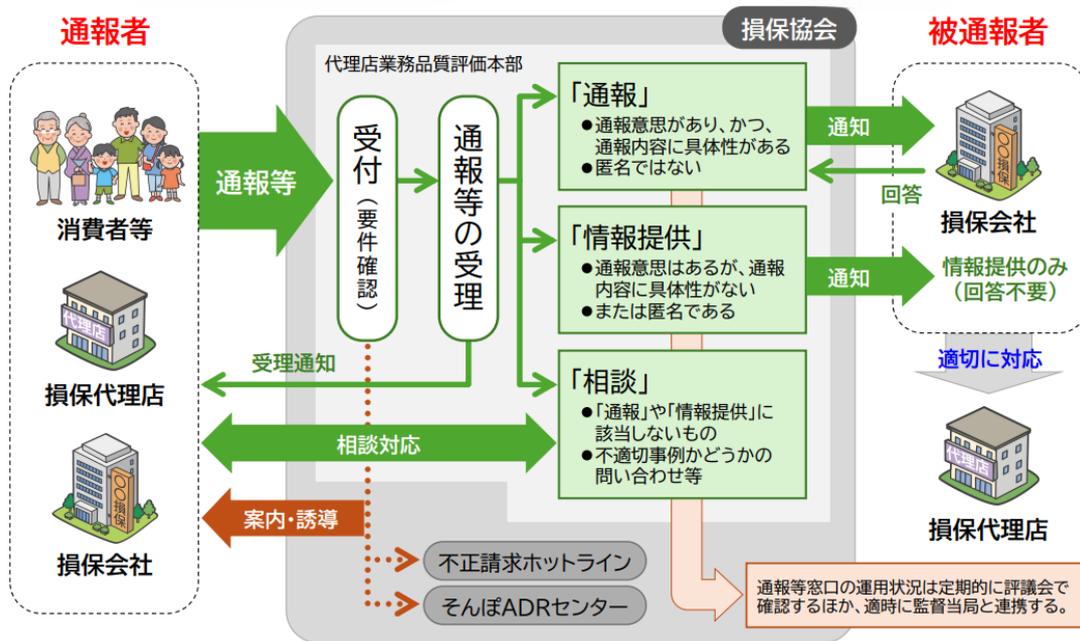


※代理店業務品質評価制度は、損害保険会社による損保代理店に対する指導等を補完するための代理店業務品質評価を行う業界共通の枠組みです。本制度は、損害保険会社や損保代理店と利害関係のない中立的な第三者で委員構成する「代理店業務品質評議会」（2025年6月設置）が運営しています。

<別紙2> 「通報等制度」について

https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/files/dairiten_tsuho_betsu_2.pdf

通報等窓口の対応フロー



これまでのお客さま・社会からの信頼回復に向けた取組みについては、こちらをご覧ください。

<https://www.sonpo.or.jp/news/shinrai/index.html>