

代理店業務品質に関する基本的な考え方

一般社団法人 日本損害保険協会

2024 年に金融庁に設置された「損害保険業の構造的課題と競争のあり方に関する有識者会議」においては、損害保険会社が将来にわたって適切に社会的役割を果たしていくために、保険契約者等の保護や顧客本位の業務運営を徹底することにより、国民からの信頼を得ることが求められた。

上記の達成に向けて、損害保険会社では、損害保険代理店における保険募集の適切性を確保し、更なる業務品質の向上を図っていくために、保険募集管理態勢を再構築し、実効性の確保に努めている。

また、一般社団法人 日本損害保険協会では、損害保険会社による代理店指導等を補完するための業界共通の枠組みとして、「代理店業務品質評価制度」の本格運用を 2026 年度から開始した。

これら施策の推進において、損害保険会社と損害保険代理店の双方が、「代理店業務品質評価制度」の目的等を踏まえた適切な対話を重ね、代理店業務品質の向上に取り組んでいくことが重要であると考えられることを踏まえ、一般社団法人 日本損害保険協会では、会員会社が、下記の考え方に賛同することを確認した。

記

- ・ 損害保険（含む自賠責保険）は、国民の安心と安全を支える公共性が高い金融商品であり、その商品を、安定的かつ持続的に社会に提供し続けるための態勢整備が重要であること。
 - ・ この態勢整備にあたり、損害保険会社と損害保険代理店は、公共性の高い金融商品を扱う事業者として、「顧客本位の業務運営に関する原則」及び「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」も踏まえ、顧客本位の業務運営の実現に向けた取組みを進める責務があること。
 - ・ この責務を果たすために、損害保険会社と損害保険代理店の双方が、「代理店業務品質評価制度」の目的※等を踏まえた適切な対話を重ねることで、代理店業務品質の向上に取り組んでいくことが重要であること。
- ※顧客本位の業務運営の実現に向けて、損害保険会社における代理店指導等の実効性を向上させ、広くお客さまに安心いただける代理店業務品質の確保・向上を業界全体として目指すこと。

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
アクサ損害保険株式会社
アニコム損害保険株式会社
A I G 損害保険株式会社
エイチ・エス損害保険株式会社
S B I 損害保険株式会社
a u 損害保険株式会社
株式会社 N T T ドコモ損害保険
キャピタル損害保険株式会社
共栄火災海上保険株式会社
さくら損害保険株式会社
ジェイアイ傷害火災保険株式会社
セコム損害保険株式会社
全管協れいわ損害保険株式会社
ソニー損害保険株式会社
損害保険ジャパン株式会社

SOMPOダイレクト損害保険株式会社
第一アイペット損害保険株式会社
大同火災海上保険株式会社
東京海上ダイレクト損害保険株式会社
東京海上日動火災保険株式会社
トーア再保険株式会社
日新火災海上保険株式会社
日本地震再保険株式会社
ペット&ファミリー損害保険株式会社
三井住友海上火災保険株式会社
三井ダイレクト損害保険株式会社
明治安田損害保険株式会社
株式会社ヤマップネイチャランス損害保険
楽天損害保険株式会社
レスキュー損害保険株式会社

以 上

2026 年 7 月 31 日