

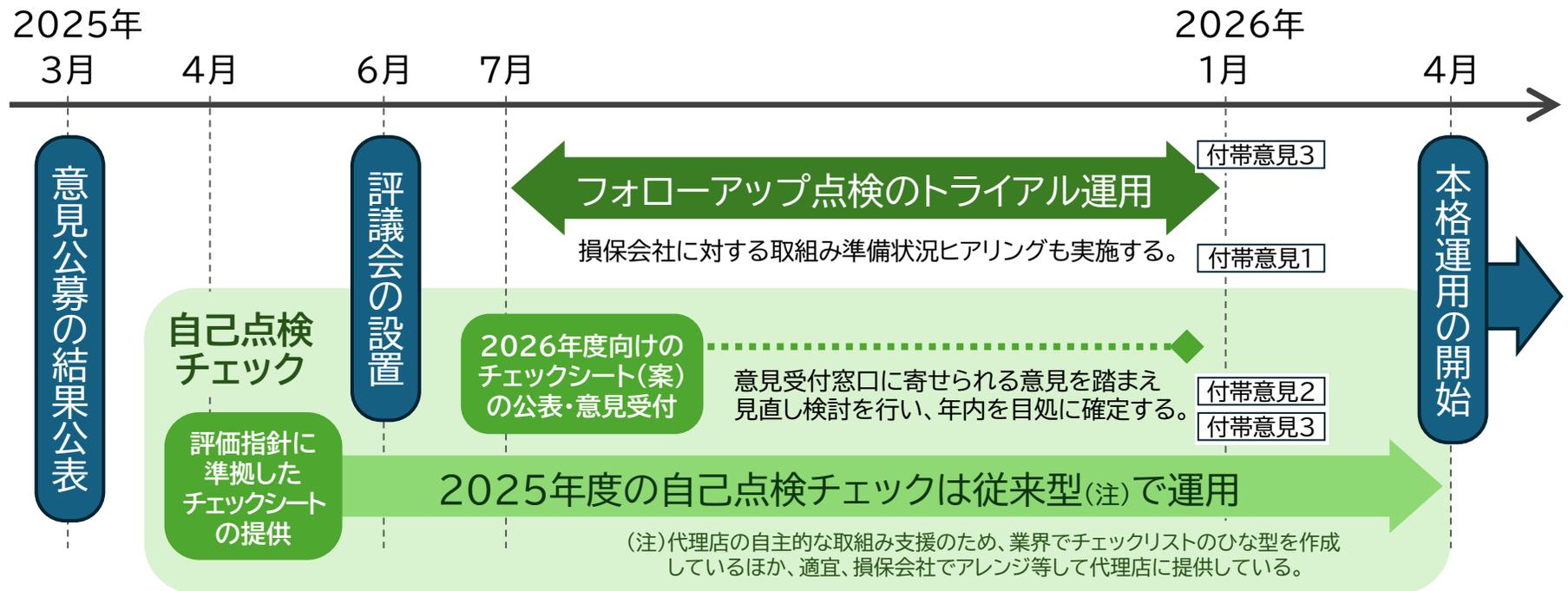
本格運用に向けた 今後の対応について

～対応スケジュールとトライアル運用～

2025年3月

1. 対応スケジュール(イメージ)

- ◆ 「代理店業務品質に関する評価指針」に基づく業務品質評価運営は、2026年度からの本格運用を予定している。
- ◆ 2025年度は、第三者検討会の付帯意見(別紙)に沿って、主に次の対応を行う。
 - 2025年6月を目処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。(「付帯意見1」関係)
 - トライアル運用の状況等を踏まえ、評価指針について必要な改定を行う。(「付帯意見2、3」関係)



2024年12月9日
代理店業務品質評価に関する第三者検討会

「代理店業務品質に関する評価指針(損害保険代理店向け)」案に関する付帯意見(案)

このたびの「代理店業務品質に関する評価指針(損害保険代理店向け)」案に関する意見公募に際し、当検討会の総意として、次の3点について付帯意見を述べる。

1. 損保会社においては、本制度の導入に至った経緯および趣旨を十分に認識したうえで、その円滑な導入に向けて組織レベルでの取組みを検討し、実行する必要があること。
2. 特に、真の意味での顧客本位の業務運営の実践に向けては、保険会社と代理店での対話を繰り返すことが重要であること。
3. 損保協会においては、トライアル運用において、保険会社と代理店の実情を把握したうえで、それら状況を踏まえた実効的な制度構築に向けて、評価指針の内容を充実させること。

(1) 2025年度における自己点検チェックの取組み

すべての代理店が対象

- 代理店への過度な負担を回避するため、①自己点検チェックの取組みは、従来どおり、代理店における自主的な取組みと位置づけた上で、②「評価指針」に準拠したチェックシートを提供してトライアルできる環境を用意する。
 - ※ 2025年度版の自己点検チェックシートでは、点検項目は「評価指針」の内容に合わせ、「便宜供与」、「利益相反管理」、「苦情の対応・管理」および「個人情報管理」の4項目について試行的に記述式設問を設定する。
 - ※ 保険会社によっては、可能な範囲で、自己点検チェックに基づく代理店との「対話」を実施する。
- 早期(2025年夏ごろ)に2026年度向けのチェックシートのフォーム(案)を公表し、広く代理店からも意見を募集して2025年内を目処に内容を確定させる。
- その他、制度の周知等のため、保険会社・代理店向けの周知ツールを作成する。
 - ※ また、2025年秋ごろを目途に、保険会社向けの制度説明会を開催する。

<2025年度の取組みにより期待される効果>

- 代理店および損保会社において、制度に関する理解が促進し、2026年度からの本格運用に向けた準備が開始されること。
- 特に代理店においては、記述式設問への対応準備が進むこと(どのようなことを回答記入する必要があるかをイメージできるようになること)。
- 損保会社においては、特に代理店と接する社員が、代理店との対話に必要なスキルを認識できるようになり、適切な社員教育等が進むこと。

(2) フォローアップ点検のトライアル運用

任意の代理店に協力依頼

フォローアップ点検は、代理店業務品質評議会(第三者機関)が必要と判断した代理店を対象に「第三者評価」を実施するもので、保険会社による実効的な代理店指導等が困難な局面を中心に、オフサイト評価等を実施する想定としている。

本格運用では、対象代理店はリスクベースで抽出することを想定しているが、トライアル運用では任意の代理店を対象に実施する。なお、リスクベース抽出に関する具体的手法は、改めて評議会で検討する。

また、このトライアル運用に際して、損保会社における制度の浸透度や本格運用に向けた取組み準備状況を確認し、必要に応じて取組み支援を行う。

目的	フォローアップ点検の運用フローを確立・検証するため。 併せて、損保会社を対象に、本格運用に向けた取組み準備状況に関するヒアリングを実施する。
対象代理店	15店程度の乗合代理店を対象に、全店共通の点検項目(重点項目に限定)で実施する。
実施時期	2025年7月～12月の期間中を目安に、損保会社と個別に調整する。
実施方法	電子メールでの文書ベースのやり取りのほか、数回のオンライン会議を実施する見込み。 代理店には、所定の質問事項に回答願ひ、その内容を基に第三者機関との間で直接やり取りを行いつつ、適宜、損保会社にも意見等を求めて第三者評価を実施する。

このトライアル運用を通じて、制度運営に関する実務的な規程やマニュアル等(評価指針の付属資料)を整備する。