

代理店業務品質評価基準一覧【2025年度版】

「重点」は、一連の問題事案を踏まえ、特に重点的に取り組むべき項目。
 「高度化要素」は、代理店が自ら創意工夫して主体性を発揮できるよう、顧客本位の業務運営に向けて、より高度な取組みを検討するうえでの考え方を示したもの。(第三者評価の対象とはせず、損保各社で任意に項目・内容を設定・評価する。)

区分	評価項目	対象代理店	主な着眼点	重点	高度化要素	備考
1. 顧客対応	(1)法令等遵守・顧客本位の業務運営・顧客最善利益義務	共通	代理店とその役員、従業者が携わる業務全般の遂行において、法令等を遵守し、誠実に「顧客本位の業務運営」「顧客最善利益義務」を遂行しているか。	●		新規項目
	(2)意向把握・確認義務					
	①意向把握・意向確認	共通 (自賠償のみ除く)	意向把握・意向確認を適切に行っているか。			
	②補償重複の防止	共通 (自賠償のみ除く)	顧客の意向に基づかない補償重複の発生を防止するために適切に対応しているか。			
	③契約締結時の同意記録	共通	契約者本人から適切に同意の記録を取り付けているか。			
	(3)情報提供義務					
	①募集人の権限等に関する説明	共通	顧客に対し、募集人の権限等を適正に明示等しているか。			
	②重要事項説明	共通	保険契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報の提供を、商品の種類や特性等に応じて適正に行い、顧客が正しく理解したことを確認したうえで契約締結しているか。			
	③比較推奨販売	乗合代理店	(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、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。	●		
	(4)募集時の禁止行為・著しく不適当な行為					
	①保険募集管理全般	共通	保険募集を適切に行っており、また、それを管理する体制を構築しているか。			
	②保険料の取扱い	共通	所属保険会社の規定等に従って、保険料の取扱いおよび管理を適切に行っているか。			
	③特別利益の提供の禁止	共通	保険勧誘や契約締結にあたって、顧客に対して金銭の提供をするなど、保険料の割引、割戻しや、その他特別利益の提供に該当する行為を行っていないか。	●		
	④団体契約、団体扱・集団扱契約	共通 (自賠償のみ除く)	団体契約、団体扱契約や集団扱契約を引受ける場合、所属保険会社の定める規定等を遵守しているか。			
	⑤不適切な便宜供与の禁止	共通	保険会社からの便宜供与に応じて、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。	●		新規項目
	⑥利益相反管理	共通	(他業との間に利益相反が生じ得る兼業代理店や、紹介料を受領するケースがある代理店の場合)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。	●		新規項目
	⑦自己契約・特定契約	共通	自己契約・特定契約の比率を適切に把握し、基準以下となるよう管理しているか。			新規項目
	⑧独占禁止法遵守	共通	「独占禁止法」を遵守しているか。特に「不当な取引制限の禁止」および「不公正な取引方法の禁止」の観点に留意した対応を行っているか。	●		新規項目
	⑨取引時確認	共通 (自賠償のみ除く)	マネー・ローンダリングやテロ資金供与等への対策のため、犯罪収益移転防止法の趣旨に鑑み、一定の取引を行う際に、本人特定事項等の確認(取引時確認)を行っているか。			
	(5)高齢者募集	共通	高齢者に対して保険募集を行う場合、所属保険会社の定める規定等に留意した対応を行っているか。			高齢者の特性を理解するための代理店独自の研修・啓発やトラブル事例の共有
(6)障がい者募集	共通	障がい者に対して保険募集を行う場合、所属保険会社の定める規定等に留意した対応を行っているか。			障がいについて理解を深めるための代理店独自の研修・啓発	
(7)顧客の利便性向上に向けた態勢整備状況	共通	顧客の要望に応じた選択肢や情報の提供、インフラ整備など、顧客の利便性向上に向けた対応を行っているか。			顧客の要望に対応できるペーパーレス申込み環境の整備	
(8)募集資料等の適切な管理						
①募集文書	共通	募集文書を適切に管理・使用・作成しているか。				
②代理店ホームページ	共通	ホームページを適切に作成・運営・管理しているか。				
(9)勧誘方針	共通	金融サービス提供法に基づく勧誘方針を策定・公表しているか。				
(10)募集人に対する教育・管理・指導	共通	店主等は、募集人に対して教育・管理・指導を適切に行っているか。			保険募集に関する専門知識・スキルの修得(例:損害保険トータルプランナーの認定取得)	

区分	評価項目	対象代理店	主な着眼点	重点	高度化要素	備考
2. アフター フォロー	(1)契約管理					
	①満期管理	共通	顧客の意向を更新の都度確認し、満期管理を適切に行っているか。			
	②契約保全	共通	手続き漏れ等のミスがないよう契約保全を適切に行っているか。			
	(2)保険事故発生時の対応	共通	事故対応に関する業務規定等を策定し、「迅速」かつ「丁寧」に対応しているか。			新規項目
	(3)苦情の対応・管理	共通	苦情の対応・管理を適切に行っているか。		苦情等を活用した業務改善のPD CAサイクルの構築	
	(4)更改(継続)率等の把握・分析	共通	更改(継続)率や失効・早期解約となった契約を把握・分析し、必要に応じて改善策を実施しているか。			新規項目
3. 個人情報保 護	(1)個人情報管理	共通	個人情報保護法等に則り、個人情報を適切に取り扱い、管理しているか。	●		
	(2)個人情報保護に係るシステム面の整備	共通	外部からのサイバー攻撃に対するセキュリティ対策など、個人情報保護に係るシステム面の整備を実施しているか。	●		
4. ガバナンス	(1)コーポレートガバナンスに関する態勢整備					
	①適切な業務(会社)運営	法人代理店	会社法等、各法人の根拠法を遵守しているか。			新規項目
	②ディスクロージャーの適切な配備	共通	所属保険会社のディスクロージャー資料を適切に配備しているか。			新規項目
	③自己点検・内部監査	共通	自己点検や内部監査を実施し、改善策・再発防止策等を策定、実施しているか。		内部監査部門の設置等	新規項目
	④反社会的勢力に対する業務運営	共通	反社会的勢力との関係遮断に向けた対応を行っているか。			
	⑤経営理念・経営計画	共通	従業員に経営理念や経営計画を周知徹底し、理解度を確認しているか。			新規項目
	⑥社内規則等の策定	共通	法令等や所属保険会社が定めた募集ルールに沿って適切に業務運営を行うことを定めた社内規則等を適切に策定し、自店内に提示しているか。			
	⑦業務継続計画(BCP)の策定	共通	有事における業務継続計画(BCP)を作成し、定期的に訓練を実施しているか。		BCPの定期的見直し	新規項目
	⑧規模が大きい特定保険募集人の対応	大規模代理店	法令に基づき、帳簿書類の備付けおよび事業報告書の作成・提出を適切に行っているか。			新規項目
	⑨共同募集を行っている場合の対応	一部の代理店	(共同募集を取り扱う代理店の場合)共同募集時の業務範囲を規定し、適切に募集が行われていること等を確認しているか。			新規項目
	⑩募集関連行為委託等の対応	一部の代理店	(募集関連行為を第三者に委託等する場合)その従事者が保険募集に該当するような行為におよぶ等、不適切な行為が行われないよう指導等を行っているか。			
	⑪保険募集人指導事業(フランチャイズ事業等)	一部の代理店	(フランチャイズ代理店の場合)保険募集人指導事業を行う代理店(フランチャイズ代理店等)が他の代理店に商号等の使用を許諾している場合、顧客への誤認を防止するための措置を行っているか。			
	⑫テレマーケティングを行っている場合の対応	一部の代理店	(ダイレクトマーケティングとして電話等を用いて新規の保険募集・加入勧奨を反復継続して行っている場合)具体的な保険募集方法を定め、適切に教育・管理・指導を行っているか。			
	(2)コンプライアンス推進に係る態勢整備					
①募集人の資格取得・管理	共通	店主等は、募集人の資格取得状況や資格の有効期限、受講状況を適切に管理しているか。				
②代理店登録	共通	財務局等に届け出ている代理店登録事項を正しく遅滞なく登録・届出する体制を整備しているか。				
③募集人届出	共通	財務局等に届け出ている募集人が現状と相違ないかを確認し、無届募集を未然防止しているか。				
④不適切事案(含む懸念事項)への対応態勢の整備	共通	法令等遵守に関する責任者・担当部署を設置し、不適切事案への対応等についての確認事項・対応内容・権限を規定しているか。			新規項目	
(3)従業員管理・従業員満足度向上に向けた取り組み	共通	従業員の労働環境等が整備されているか。			従業員満足度向上への取り組み	新規項目

(注)「備考」欄の「新規項目」とは、従前の自己点検チェックリストから新たに追加した項目のこと。