

代理店業務品質に関する評価指針
(損害保険代理店向け)

様式・参考資料編

2025年12月25日

一般社団法人日本損害保険協会
代理店業務品質評議会

もくじ

1. 業務品質評価運営に関する実務要領.....	2
(1)代理店業務品質評議会運営要領.....	3
(2)業務品質評価運営に従事する者のサービスに関する規程.....	5
(3)フォローアップ点検実施要領.....	7
(4)評価結果に対する異議申立てに関する取扱要領.....	11
(5)通報等窓口運営要領.....	13
2. 様式集.....	16
(様式第1号)利用意思確認書(業務品質評価運営の利用にかかる基本契約書).....	17
(様式第2号)「フォローアップ点検実施依頼書」.....	20
(様式第3号)「フォローアップ点検同意書」.....	22
(様式第4号)「フォローアップ点検不同意理由書」.....	23
(様式第5号)「フォローアップ点検離脱理由書」.....	24
(様式第6号)「評価結果にかかる異議申立書」.....	25
「通報等窓口運営要領」第4条(通報等の方法)および第8条(損保会社における対応)第1項に定める所定の様式について.....	26
3. 参考資料.....	28
(1)代理店業務品質評価基準一覧(2026年度版).....	29

1. 業務品質評価運営に関する実務要領

(1)代理店業務品質評議会運営要領

(2025年12月25日制定)

(目的)

第1条 本運営要領は、「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」という。)に基づき、代理店業務品質評議会(評価指針Ⅲ-2に定める代理店業務品質評議会をいう。以下「評議会」という。)の構成および評議会の運営に関する必要な事項を定めることを目的とする。

(設置)

第2条 協会に評議会を置く。

2 評議会は、協会の理事会から権限委任を受けて、中立的に業務品質評価運営を実施する。

(委員)

第3条 委員は、公益委員(損害保険会社の役職員以外の者である委員のことをいう。以下同じ。)5名および協会の常勤役員2名とする。

2 委員は、協会の理事会において選任する。

3 公益委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

4 公益委員に欠員が生じた場合における後任の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(議長および副議長)

第4条 議長および副議長(評議会の運営に関し、議長を補佐する者をいう。以下同じ。)を置く。

2 前項の議長および副議長は、公益委員の中から評議会の委員の互選により選出する。

(議長権限)

第5条 議長は、評議会の進行をはかるほか、議事の議決に関し、可否の別を明確にする。

2 議長が欠席の場合は副議長が代行する。

(開催)

第6条 評議会は、原則として、年4回開催する。

2 前項のほか、議長が必要と認めるときは、臨時の評議会を開催することができる。

3 評議会の開催は、議長が招集し、委員の3分の2以上の出席によって成立する。

4 議長が必要と認めるときは、評議会の開催を行わず、書面その他の方法により委員の意見を求めることで、評議会の決議に代えることができる。

(審議事項等)

第7条 評議会は、業務品質評価運営に関し、次の各号に掲げる事項その他評議会が必要と認める事項について審議する。

- ① 事業計画および収支予算
 - ② 事業報告および収支決算
 - ③ 評価指針その他業務品質評価運営に関する重要な規程の制定および改廃
 - ④ フォローアップ点検実施計画
 - ⑤ フォローアップ点検の実施代理店の選定
 - ⑥ 業務品質評価運営の状況等の公表
- 2 評議会は、次の各号に掲げる事項その他評議会が必要と認める事項について確認する。
- ① 代理店指導等の状況を分析・評価した結果に関する損保会社へのフィードバック
 - ② 「フォローアップ点検実施要領」第9条第1項に定める通知
 - ③ 「通報等窓口運営要領」第11条第2項に定める通報等窓口の運用状況
- 3 評議会は、「評価結果に対する異議申立てに関する取扱要領」第4条第2項の規定に基づき、異議申立ての内容について審査を行い、その取扱いを決定する。

(議決の方法)

第8条 評議会の議事は、出席した委員の議決権の過半数をもって決する。

- 2 前項において、委員は各1個の議決権を有する。ただし、議事に関し特別の利害関係を有する委員がいる場合の当該議事にかかる当該委員の議決権については、これを行使できない。

(議事録)

第9条 議長は、評議会の議事録を作成し、これを公開する。

(委員に対する委嘱料等の支払)

第10条 協会は、第3条に定める評議会の委員のうち、公益委員に対し、別に定める委嘱料等を支払う。

(本運営要領の改廃)

第11条 本運営要領の改廃は、評議会が行う。

付則(2025. 12. 25)

1. 本運営要領は、2025年12月25日から施行する。

(2) 業務品質評価運営に従事する者のサービスに関する規程

(2025年12月25日制定)

(目的)

第1条 本規程は、「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」という。)に定める業務品質評価運営について、一般社団法人日本損害保険協会(以下「協会」という。)の代理店業務品質評価本部(以下「評価本部」という。)においてその事務に従事する者(協会の従業員(出向により受け入れた者を含む。))および労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律に基づく派遣労働者をいう。以下「従事者」という。)のサービスに関する基準を定める。

2 従事者のサービスに関しては、法令、協会の就業関係その他の規則および評価指針に定めるもののほか、この規程の定めるところによる。

(法令遵守等)

第2条 従事者は、損害保険業の公共性および業務品質評価運営の意義を十分認識し、各種法令および協会の諸規則を遵守し、所属長の指示命令を受けて誠実に業務を遂行しなければならない。

(自己啓発)

第3条 従事者は、常に進取の精神をもって業務に関する知識の修得、研鑽に努めるとともに、従事者としての教養を高め、品性の陶冶を図らなければならない。

(禁止行為)

第4条 従事者は、次に掲げる行為をしてはならない。

- ① 業務上知り得た秘密を漏らすまたは私的な利益のために用いること
- ② 従事者の職務や地位を私的な利益のために用いること
- ③ 業務において、一部の者に対してのみ有利または不利な取扱いをする等、不当な差別的取扱いをすること
- ④ 業務に関連して損保会社、代理店またはこれらの関係者から金銭、物品または不動産の贈与を受けること
- ⑤ 故意、重大な過失または怠慢により、評価本部の設備、備品等を損壊または紛失し、損害を与えること
- ⑥ 許可なく評価本部の物品または重要情報を評価本部外に持ち出すこと
- ⑦ 業務に関し協会を偽り、損害を与えること
- ⑧ 協会および評価本部の名誉、信用を傷つける行為を行うこと

2 前項第1号および第8号の行為については、従事者でなくなった後もこれを行ってはならない。

(禁止行為の例外)

第5条 前条第1項の規定は、次の各号のいずれかに該当する場合における同項第4号の

行為については適用しない。

- ① 業務として損保会社、代理店またはこれらの関係者を訪問した際に、これらの者から茶菓(社会通念上相当と認められるものに限る。)の提供を受ける場合
- ② 業務上の利害関係の状況、私的な関係の経緯および現在の状況ならびにその行おうとする行為の態様にかんがみ、当事者以外から公正な業務遂行に対する疑念や不信を招くおそれがない場合

(フォローアップ点検にかかる点検者の義務)

第6条 前2条に定めるほか、フォローアップ点検(評価指針Ⅲ-3-6に定めるフォローアップ点検をいう。以下同じ。)の点検者(「フォローアップ点検実施要領」第4条第1項の規定に基づき選任される点検者をいう。以下同じ。)は、フォローアップ点検にあたり、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- ① 常に穏健かつ冷静な態度で臨み、品位と信用を保持するよう努める。
- ② 点検は事実に基づいて、損保会社、代理店またはこれらの関係者の発言や情報の妥当性および真実性について、職業的懐疑心をもって対応する。
- ③ 重要物件を取り扱う際には、保管の責任者を立ち合わせる等の配慮を行うほか、特に適確迅速に行うとともに紛失等の事故がないよう留意する。
- ④ 事実の確認、処理の判断および意見の表明を行うにあたっては、常に公正不偏であるよう努める。
- ⑤ 損保会社の出身者(当該損保会社から協会に出向中の状態を含む。)である場合、当該出身の損保会社名を明かさない。ただし、当該損保会社を退職した日から2年を経過している場合を除く。

(本規程の改廃)

第7条 本規程の改廃は、代理店業務品質評議会(評価指針Ⅲ-2に定める代理店業務品質評議会をいう。)が行う。

付則(2025. 12. 25)

1. 本規程は、2025年12月25日から施行する。

(3)フォローアップ点検実施要領

(2025年12月25日制定)

(目的)

第1条 本実施要領は、一般社団法人日本損害保険協会(以下「協会」という。)が「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」という。)に基づき実施する業務品質評価運営におけるフォローアップ点検(評価指針Ⅲ-3-6に定めるフォローアップ点検をいう。以下同じ。)が公正かつ適切に実施されるよう、同点検の開始から終了に至るまでの標準的な手続きの進行について定めることを目的とする。

(点検実施代理店の選定)

- 第2条** 協会の代理店業務品質評価本部(以下「評価本部」という。)は、あらかじめ代理店業務品質評議会(評価指針Ⅲ-2に定める代理店業務品質評議会をいう。以下「評議会」という。)において決定したフォローアップ点検実施計画に沿って点検候補代理店を抽出する。
- 2 前項に定めるほか、損保会社(評価指針Ⅲ-1-5に定める利用申込みを行った損保会社をいう。以下第4条を除き同じ。)は、評価本部に対し、当該損保会社所属の代理店について、「フォローアップ点検実施依頼書」(別紙様式第2号)によりフォローアップ点検の実施の申込みを行うことができる。
 - 3 評価本部は、損保会社から前項の申込みがあった場合は、当該申込みにかかる代理店について、評価本部の所見を付して点検候補代理店とする。
 - 4 評議会は、第1項および前項の点検候補代理店について、点検実施の要否を確認し、点検実施代理店を選定する。
 - 5 評価本部は、第2項の申込みがあった代理店について前項の選定が決定したときは、当該決定した内容を、当該申込みを行った損保会社に通知する。

(点検の実施通知)

- 第3条** 評価本部は、前条第4項により選定した点検実施代理店について、次条に基づき点検者を選任した後、当該代理店宛てに、フォローアップ点検の実施を通知する。
- 2 評価本部は、前項の通知について、当該点検実施代理店の所属保険会社(損保会社に限る。)宛てにその写しを送付する。
 - 3 点検実施代理店は、第1項の通知を受領したときは、その日の翌日から起算して10営業日以内に、評価本部宛てに、フォローアップ点検の受検に同意するかどうかを回答するものとする。
 - 4 前項において、点検実施代理店は、フォローアップ点検の受検を同意する場合には「フォローアップ点検同意書」(別紙様式第3号)を、同意しない場合には「フォローアップ点検不同意理由書」(別紙様式第4号)を、それぞれ評価本部宛てに提出するものとする。

(点検者の選任)

第4条 評価本部は、フォローアップ点検の実施にあたり、評価本部に所属する職員のうち次の各号のすべてを満たす者を当該フォローアップ点検にかかる点検者として選任する。な

お、追加の選任を行う場合も同様とする。

- ① 点検実施代理店と資本関係のある損保会社の出身者(当該損保会社から協会に出向中の状態を含む。)でないこと。ただし、当該損保会社を退職した日から2年を経過している場合を除く。
 - ② 過去3年以内に、点検実施代理店で就業していないまたは損保会社の営業部門において点検実施代理店に対する営業推進を担当していないこと。
 - ③ 2親等内の親族のうちに点検実施代理店と現に人的関係または資本関係のある者がいないこと。
- 2 評価本部は、前項の点検者のうち1名を主任点検者として定める。
 - 3 評価本部は、選任した点検者について、当該フォローアップ点検の実施を継続することが適当でない判断した場合には、当該点検者の任を解任する。

(点検の事前準備)

- 第5条** 主任点検者は、点検実施代理店に対して、フォローアップ点検に関する事前説明として点検実施にかかる各種手続き(資料の提出や事前ヒアリングの実施の依頼を含む。)を案内するとともに、点検実施代理店と協議のうえ、点検実施日および方法を決定する。
- 2 前項のほか、主任点検者は、当該点検実施代理店の所属保険会社(損保会社に限る。)に対して、事前ヒアリングの実施その他を案内する。
 - 3 主任点検者は、第1項および前項の対応を踏まえ点検計画書を作成し、点検実施日まで所属長の確認を得なければならない。

(点検実施)

第6条 フォローアップ点検は、書面または書面と実地の併用により実施する。

(点検の離脱)

第7条 点検実施代理店は、フォローアップ点検の実施を継続することが困難な状況になったときは、いつでも、「フォローアップ点検離脱理由書」(別紙様式第5号)により、評価本部に対して点検の離脱を申し出ることができる。

(点検結果の確認)

- 第8条** 主任点検者は、第6条の点検実施をした後、すみやかに点検結果確認表を起案し、所属長の確認を経た後、点検実施代理店との間で当該確認表に基づく点検結果確認会を実施するものとする。
- 2 点検実施代理店は、前項の点検結果確認会の後、主任点検者から交付される点検結果確認表案を確認し、必要事項を記載して主任点検者に提出するものとする。
 - 3 主任点検者は、前項により提出された点検結果確認表案について、点検実施代理店との間において当該確認表における記載に関して認識相違がないことを確認したときは、作成した点検結果確認表を所属長に報告するものとする。なお、主任点検者は、点検結果確認表の作成のため必要と認めるときは、点検実施代理店に対して、追加のヒアリング実施その他の依頼をすることができる。

(点検の終了)

第9条 評価本部は、フォローアップ点検について、次の各号のいずれかに該当することとなった場合は、当該各号に定める通知を作成する。

- ① 第3条第4項に基づき、点検実施代理店から「フォローアップ点検不同意理由書」の提出があったとき 不同意終了通知
 - ② 第7条に基づき、点検実施代理店から「フォローアップ点検離脱理由書」の提出があったとき 離脱終了通知
 - ③ 前条第3項に基づき、所属長が主任点検者から点検結果確認表の報告を受けたとき 点検結果通知
- 2 前項各号の通知は、評議会による確認を経た後に点検実施代理店宛てに送付するほか、当該点検実施代理店の所属保険会社(損保会社に限る。)宛てにその写しを送付する。
- 3 評価本部は、第1項第3号の通知において、当該点検実施代理店の所属保険会社(損保会社に限る。)に対し、点検結果を代理店指導等に活用するよう促す。

(点検の打ち切り等)

第10条 前条の規定に関わらず、評価本部は、フォローアップ点検において次の各号に掲げる事実を確認したときは、点検実施代理店および当該点検実施代理店の所属保険会社(損保会社に限る。)に対して書面により必要事項を通知したうえで、当該点検を打ち切りまたは中断することができる。

- ① 点検実施代理店または損保会社が、点検者に対して必要な情報を提供しない、または虚偽の情報を提供する等によりフォローアップ点検の円滑な進行を意図的に妨害したと認められるとき
- ② 点検実施代理店または損保会社が、点検担当者に対して威圧的言動を行い、または点検者もしくは評価本部または評議会を著しく誹謗・中傷したとき
- ③ その他、不可抗力によりフォローアップ点検を継続できないこととなったとき

(標準処理期間)

第11条 フォローアップ点検の開始(第3条第1項に定める通知の日をいう。)から終了(第9条第1項各号に定める通知の日をいう。)までの標準処理期間は、4か月間とする。

(監督当局との連携)

第12条 評価本部は、第3条に基づく点検実施通知において同条第3項に定めるフォローアップ点検の受検に関する同意または不同意の回答を確認したとき、第9条第1項各号に定める通知を行ったとき、または第10条に定める点検の打ち切り等を行ったときは、当該事実およびそれら手続きに関して点検実施代理店に通知した書面または点検実施代理店から受領した書面を監督当局(金融庁および財務局等をいう。)に連携する。

(本実施要領の改廃)

第13条 本実施要領の改廃は、評議会が行う。

付則(2025. 12. 25)

1. 本実施要領は、2026年4月1日以降に実施するフォローアップ点検から適用する。
2. 2026年3月31日以前に実施するフォローアップ点検のトライアル運用においては、本格運用を見据え、本実施要領を適用した場合の支障の有無等を検証し、必要に応じて見直しを行うこととする。

別紙様式第2号「フォローアップ点検実施依頼書」(略)

別紙様式第3号「フォローアップ点検同意書」(略)

別紙様式第4号「フォローアップ点検不同意理由書」(略)

別紙様式第5号「フォローアップ点検離脱理由書」(略)

(4) 評価結果に対する異議申立てに関する取扱要領

(2025年12月25日制定)

(目的)

第1条 本取扱要領は、一般社団法人日本損害保険協会(以下「協会」という。)が「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」という。)に基づき実施する業務品質評価運営において、損保会社(協会の業務品質評価運営を利用する損保会社に限る。以下同じ。)または代理店が、代理店業務品質評議会(評価指針Ⅲ-2に定める代理店業務品質評議会をいう。以下「評議会」という。)に対して異議申立て(評価指針Ⅲ-3-8に定める異議申立てをいう。以下同じ。)を行う場合の手順およびそれに対する協会の代理店業務品質評価本部(以下「評価本部」という。)の手続き等について定めることを目的とする。

(異議申立て)

第2条 損保会社または代理店は、評議会が実施するモニタリング調査(評価指針Ⅲ-3-5に定めるモニタリング調査をいう。)またはフォローアップ点検(評価指針Ⅲ-3-6に定めるフォローアップ点検をいう。)について評価指針Ⅲ-3-7に定める評価結果のフィードバックを受けた場合において、当該評価結果または評価結果に至る過程に関して異議がある場合には、評議会に対して異議申立てを行うことができる。ただし、損保会社は、代理店がフィードバックを受けた評価結果について異議申立てを行う場合には、あらかじめ当該代理店の同意を得たうえでなければ、異議申立てを行うことはできない。

2 前項の異議申立ては、「評価結果にかかる異議申立書」(別紙様式第6号)を用いて、損保会社または代理店が当該異議申立てにかかる評価結果のフィードバックを受けた日(当該フィードバックが電子メールにより行われる場合は、それが到達したと合理的に考えられる日)から起算して3か月以内に、当該フィードバックに際して指定された提出先宛てに、電子メールにより行わなければならない。

(申立ての受理)

第3条 評価本部は、前条に定める異議申立てがあったときは、次の各号に該当しているかどうかを確認したうえで、当該異議申立てを受理するものとする。

① 「評価結果にかかる異議申立書」(別紙様式第6号)の必要記載事項が満たされており、その内容を確認できること

② 本人または法定代理人による申立てであること

③ 申立てに際して提出すべき添付書類がある場合は、それらがすべて整っていること

2 評価本部は、前条による確認の結果、不備があると判断したときは、当該異議申立てを行った損保会社または代理店にその旨を通知し、2週間以内の期間を定めて補正を求めることができる。

3 前項による補正が完了しない場合、評価本部は、当該異議申立てがなかったものとして取り扱うことができる。

(評議会による審査)

第4条 評価本部は、前条に基づき受理した異議申立てについて、必要な調査を行った後、遅滞なく、評議会の審査に付すものとする。

2 評議会は、異議申立ての内容について審査を行い、その取扱いを決定する。

(審査結果の通知)

第5条 評価本部は、前条第2項に定める取扱いが決定したときは、遅滞なく、当該異議申立てを行った損保会社または代理店にその内容を通知しなければならない。

(本取扱要領の改定)

第6条 本取扱要領の改廃は、評議会が行う。

付則(2025. 12. 25)

1. 本取扱要領は、2026年4月1日から施行する。

別紙様式第6号「評価結果にかかる異議申立書」(略)

(5) 通報等窓口運営要領

(2025年12月25日制定)

(目的)

第1条 本運営要領は、一般社団法人日本損害保険協会(以下「協会」という。)が「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」という。)に基づき設置する通報等窓口(評価指針Ⅲ-4-3に定める通報等窓口をいう。以下同じ。)が公正かつ適切に運用されるよう、通報、情報提供または相談(以下「通報等」という。)を行う場合の手順およびそれに対する協会の代理店業務品質評価本部(以下「評価本部」という。)の手続き等について定めることを目的とする。

(定義)

第2条 本運営要領において「通報」とは、通報者(評価本部に対して通報等を行う者をいう。以下同じ。)が氏名を明らかにしたうえで、被通報者(通報等の相手方となる者をいう。以下同じ。)に対し、具体的事実に基づく不適切事例(当該不適切事例について通知すべき損保会社が特定できるものに限る。)について通知する意思のあるものをいう。

2 本運営要領において「情報提供」とは、通報者が被通報者に対し、不適切事例について通知する意思のあるものであって通報に該当しないものをいう。

3 本運営要領において「相談」とは、通報者が評価本部に対し、通報または情報提供の対象とならない不適切事例について助言を求めるものをいう。

4 本運営要領において「不適切事例」とは、代理店または損保会社における損害保険業務に関する不適切行為(疑義事例を含む。)をいう。

(通報者)

第3条 通報等は、何人もこれを行うことができる。

(通報等の方法)

第4条 通報者は、不適切事例の内容について、評価本部が運営するオンライン受付窓口宛てに所定の様式により、通報等を行うものとする。ただし、通報者の事情に照らして合理的な配慮が必要と評価本部が認める場合は、この限りではない。

(通報等の受付)

第5条 評価本部は、通報等が次の各号のいずれかに該当する場合を除き、当該通報等を受け付ける。

- ① 所定の様式によらないもの
- ② 日本語で記載されていないもの
- ③ その他、前各号に準ずるもの

(通報等の受理)

第6条 評価本部は、通報等が次の各号のいずれかに該当する場合を除き、当該通報等を

受理する。

- ① 不適切事例に該当しないことが明らかであるもの
 - ② 不当な目的であるまたは社会的公正性に欠くと認められるもの
 - ③ 主要な事項について虚偽が認められるもの
 - ④ 通報等の内容から判断して明らかな失当があるもの
 - ⑤ 同一の通報者が同一の内容について、正当な理由なく複数回にわたって通報等を行っているもの
 - ⑥ 協会内に他に適切な窓口があるもの
 - ⑦ 内部告発と認められるもの
 - ⑧ 反社会的勢力であると認められる者によるもの
 - ⑨ その他、前各号に準ずるもの
- 2 評価本部は、通報等が前項6号に該当する場合には、通報者に対して丁寧に当該適切な窓口を案内して必要な対応を促す。
- 3 評価本部は、第1項の規定に基づき通報等を受理する場合には、当該通報等を通報、情報提供または相談のいずれかに区分したうえで、いずれの区分で受理したかを、また、通報等を受理しない場合にはその旨を、電子メールにより通報者に通知する。

(損保会社への通知)

- 第7条 評価本部は、前条第1項の規定に基づき受理した通報および情報提供について、通報者を特定し得る情報を削除したうえで、該当する損保会社(協会の業務品質評価運営を利用する損保会社に限る。以下同じ。)に対して通知する。
- 2 前項において「該当する損保会社」とは、被通報者が損保会社である場合は当該損保会社をいい、被通報者が代理店である場合は当該代理店の所属保険会社(損保会社に限るものとし、通報または情報提供にかかる不適切事例と関係する損保会社が特定されている場合は、当該損保会社)をいう。

(損保会社における対応)

- 第8条 損保会社は、評価本部から通知された通報について、その事実関係を確認のうえ、事実の有無、事実がある場合の不適切事例への該非その他必要な事項を前条の通知があった日から起算して4週間以内に、所定の様式により評価本部に回答するものとする。
- 2 損保会社は、前項において不適切事例に該当すると判断したものについて、当該事例の内容や状況等に応じて、適切に対応するものとする。

(相談への対応)

- 第9条 評価本部は、第6条第1項の規定に基づき受理した相談について、原則として電子メールにより、通報者に回答する。

(通報等の取扱い)

- 第10条 評価本部は、第6条第1項の規定に基づき受理した通報等および第8条第1項の規定に基づき損保会社から回答のあった情報については、第13条に定める場合を除き、当

該損保会社の事前の了解を得ることなく他者に公開しない。

- 2 前項の規定に関わらず、評価本部は、個別の事案を特定できないよう加工したうえで、第12条に定める情報公開のために当該情報を利用することができる。

(評議会における確認)

第11条 評価本部は、第6条第1項の規定に基づき受理した通報等およびそれに対する第8条第1項の規定に基づく損保会社からの回答について、定期的に代理店業務品質評議会(評価指針Ⅲ-2に定める代理店業務品質評議会をいう。以下「評議会」という。)に報告する。

- 2 評議会は、前項に定める報告について、その内容を確認し、通報等窓口の運用状況を確認するほか、必要に応じて助言等を行う。

(情報公開)

第12条 評価本部は、通報等窓口の運用状況について、適切に情報公開する。

(監督当局との連携)

第13条 評価本部は、通報等窓口の運用状況ならびに第6条第1項の規定に基づき受理した通報等およびそれに対する第8条第1項の規定に基づく損保会社からの回答について、適時に監督当局と連携する。

(本運営要領の改定)

第14条 本運営要領の改廃は、評議会が行う。

付則(2025. 12. 25)

1. 本運営要領は、2026年4月1日から施行する。

2. 様式集

利用意思確認書
(業務品質評価運営の利用にかかる基本契約書)

一般社団法人日本損害保険協会(以下「甲」という。)と_____ (以下「乙」という。)は、甲が「代理店業務品質に関する評価指針」(以下「評価指針」という。)に基づき実施する業務品質評価運営(代理店における業務が業界共通の業務品質基準に適合したものとなっているかどうかを確認・評価等する一連のプロセスをいう。以下同じ。)を乙が利用するにあたり、以下のとおり合意した。

(乙の義務)

- 第1条** 乙は、本利用意思確認書の内容を誠実に履行するほか、円滑な業務品質評価運営に協力するものとする。
- 2 前項のほか、乙は、自社所属の代理店が業務品質評価運営に適切に対応するよう努めるものとする。

(負担金)

- 第2条** 乙は、業務品質評価運営に関し、別に定める規定に基づき、所定の期日までに、甲に対して会費を支払うものとする。
- 2 乙は、上記の会費の算出にあたり必要な情報について、甲に提出するものとする。

(共同システムの利用)

- 第3条** 乙は、業務品質評価運営において、甲が運用する共同システムを甲が定める方法に従い利用するものとする。
- 2 甲の社員以外の法人等である乙は、共同システム利用会員として、別に定める規約兼同意書に基づき共同システムを利用するものとする。

(甲の義務)

- 第4条** 甲は、適切な業務品質評価運営の確保に努めるものとする。
- 2 甲は、業務品質評価運営におけるモニタリング調査結果およびフォローアップ点検の評価結果ならびに業務品質評価運営を通じて取得した情報等に基づき乙の代理店指導等の状況を分析・評価した結果について、乙に適切にフィードバックするものとする。
- 3 甲は、共同システムの安定的な稼働を確保するため、善良な管理者の注意をもって運用管理を行うものとする。

(損保会社におけるフィードバックの活用)

第5条 乙は、代理店における体制整備や保険募集時の適切性の検証に際して、前条第2項のフィードバックを活用し、適切に代理店指導等を行う。

(禁止行為)

第6条 乙は、業務品質評価運営に関し、次の各号に掲げる行為を行わないものとする。

- ① 公序良俗に反する行為
- ② 甲、他の損保会社、代理店またはこれらの関係者を誹謗中傷し、またはこれらの者の名誉を傷つける行為
- ③ 甲に対し、直接または間接に不当な命令または指示をする行為
- ④ 業務品質評価運営を妨げる行為またはそのおそれのある行為
- ⑤ その他、前各号に類する行為

(報告事項)

第7条 乙は、甲から業務品質評価運営に関して必要な事項について請求があったとき、または前条各号の禁止行為に該当する事実もしくは次条の秘密保持に違反する事実を確認したときは、それらの内容をすみやかに甲に報告しなければならない。

(秘密保持)

第8条 甲および乙は、業務品質評価運営を通じて知り得た一切の技術上または営業上の情報(以下「秘密情報」という。)について、相手方の事前の承諾を得ることなく複製、第三者へ漏えい、または開示等してはならないものとする。ただし、別に定める所定の手順に基づいて監督当局に連携する場合は、この限りではない。

2 前項の規定にかかわらず、特に定めがない限り次の各号に掲げる情報は秘密情報として扱わないものとする。

- ① 第三者から守秘義務を負うことなく正当に入手した情報
- ② 相手方から開示される前に既に保有していた情報
- ③ 相手方から開示された情報によることなく、独自に開発または取得した情報
- ④ 公知のものまたは甲もしくは乙から得たもので自己の責によらないで公知となった情報
- ⑤ 法律に基づき裁判所より開示を求められた情報

3 甲または乙のいずれか一方が秘密情報を保管、管理している間は、本条の義務が適用されるものとする。

(利用の停止)

第9条 乙は、業務品質評価運営の利用を停止しようとするときは、停止を希望する日の3か月前までに書面により甲に通知しなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、甲は、乙の責めに帰する事情により本利用意思確認書の義務を履行する見込みがない場合には、乙と協議のうえ、必要に応じて利用停止その他の措置を講じることができる。

(協議解決)

第10条 本利用意思確認および評価指針に定めのない事項、または本利用意思確認書および評価指針の解釈について疑義が生じたときは、甲乙誠意をもって協議のうえ解決するものとする。

(合意管轄)

第11条 甲および乙は、本契約に関し裁判上の紛争が生じたときは、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意する。

年 月 日

甲 一般社団法人日本損害保険協会
(住所) 東京都千代田区神田淡路町2-9
(役職・氏名) 代理店業務品質評議会議長 ●● ●● (印)

乙
(住所)
(役職・氏名) (印)

(様式第2号)「フォローアップ点検実施依頼書」

(日本産業規格A4)

年 月 日

一般社団法人日本損害保険協会
代理店業務品質評価本部 行

(商号または名称)

(所在地)

(代表者の役職氏名)

フォローアップ点検実施依頼書

当社所属の以下代理店について、今般、フォローアップ点検の実施を依頼したく、「フォローアップ点検実施要領」第2条第2項に基づき、本依頼書を提出します。

1. 点検実施依頼先の代理店

(1) 商号または名称

(2) 所在地

(3) 代表者の役職氏名

(4) 代理店登録番号

2. 点検実施を依頼するに至った事情

3. 当社における当該代理店に対する指導等の状況

以 上

担当者: (氏名)

(所属・役職)

(電話番号)

(メールアドレス)

(記載上の留意事項)

- ・評価本部では、本依頼書を踏まえて当該代理店について確認し、所見を付して点検候補代理店とします(「フォローアップ点検実施要領」第2条第3項)。この過程において、必要に応じて当該代理店に関して照会する場合があります。

- ・当該代理店に対する点検実施の要否については、後日、評議会において確認のうえ、その結果を通知します(同条第5項)。
- ・「2. 点検実施を依頼するに至った事情」は、当該代理店に関して確認等された事象およびそれを踏まえた貴社における本点検実施依頼にかかる意思決定プロセスについて記載してください。
- ・「3. 当社における当該代理店に対する指導等の状況」は、およそ直近1年間の代理店指導等の状況について、特に評価本部として承知しておくべき事実関係について記載してください。

(様式第3号)「フォローアップ点検同意書」

(日本産業規格A4)

年 月 日

一般社団法人日本損害保険協会
代理店業務品質評価本部 行

(商号または名称)

(所在地)

(代表者の役職氏名)

フォローアップ点検同意書

当代理店は、「フォローアップ点検実施要領」第3条第1項に基づき通知のあったフォローアップ点検の実施について、受検に同意します。

<添付資料>

1. フォローアップ点検の受検に関する重要事項確認書
2. 点検実施にかかる各種スケジュール調整票

以 上

担当者: (氏名)

(所属・役職)

(電話番号)

(メールアドレス)

(記載上の留意事項)

- ・本同意書は、フォローアップ点検の実施にかかる通知を受領した日の翌日から起算して10営業日以内に提出してください(「フォローアップ点検実施要領」第3条第3項)。
- ・本同意書および添付資料は、代理店業務品質評議会でも内容を確認した後、監督当局(金融庁および財務局等)に連携されます(同第9条、第12条)。

(様式第4号)「フォローアップ点検不同意理由書」

(日本産業規格A4)

年 月 日

一般社団法人日本損害保険協会
代理店業務品質評価本部 行

(商号または名称)

(所在地)

(代表者の役職氏名)

フォローアップ点検不同意理由書

当代理店は、貴協会から「フォローアップ点検実施要領」第3条第1項に基づき通知のあったフォローアップ点検の実施について、受検に同意しないこととしたく、同条第4項に基づき、本理由書を提出します。

1. フォローアップ点検の実施について通知を受領した日
年 月 日
2. 上記に関する評価本部からの通知文書番号
3. フォローアップ点検の受検に同意しないこととする理由

以 上

担当者：(氏名)
(所属・役職)
(電話番号)
(メールアドレス)

(記載上の留意事項)

- ・本理由書は、フォローアップ点検の実施にかかる通知を受領した日の翌日から起算して10営業日以内に提出してください(「フォローアップ点検実施要領」第3条第3項)。
- ・本理由書は、代理店業務品質評議会にて内容を確認した後、監督当局(金融庁および財務局等)に連携されます(同第9条、第12条)。

(様式第5号)「フォローアップ点検離脱理由書」

(日本産業規格A4)

年 月 日

一般社団法人日本損害保険協会
代理店業務品質評価本部 行

(商号または名称)

(所在地)

(代表者の役職氏名)

フォローアップ点検離脱理由書

当代理店は、現在受検中のフォローアップ点検について、その実施を継続することが困難な状況となりましたので、「フォローアップ点検実施要領」第7条に基づき、同点検を離脱することとしたく、本理由書を提出します。

1. フォローアップ点検の実施に関する評価本部からの通知文書番号
2. フォローアップ点検の実施を継続することが困難な状況

以 上

担当者：(氏名)

(所属・役職)

(電話番号)

(メールアドレス)

(記載上の留意事項)

- ・本理由書は、代理店業務品質評議会で内容を確認した後、監督当局(金融庁および財務局等)に連携されます(「フォローアップ点検実施要領」第9条、第12条)。

(様式第6号)「評価結果にかかる異議申立書」

(日本産業規格A4)

年 月 日

一般社団法人日本損害保険協会
代理店業務品質評議会 行

(商号または名称)

(所在地)

(代表者の役職氏名)

評価結果にかかる異議申立書

当社(当代理店)は、「評価結果に対する異議申立てに関する取扱要領」第2条に基づき、評価結果について、次のとおり異議を申し立てます。

1. 異議申立ての対象(当該対象にかかる評価本部からの通知文書番号)
2. 異議申立ての内容
3. 損保会社が異議申立てを行う場合の代理店の同意有無
有 ・ 無 (どちらかに○印を付すこと)

以 上

担当者: (氏名)
(所属・役職)
(電話番号)
(メールアドレス)

(記載上の留意事項)

- ・「2. 異議申立ての内容」は、評価結果または評価結果に至る過程のどの箇所に、どのような異議があるかについて、できる限り具体的に記載してください。なお、必要に応じて関連資料を添付してください。
- ・「3. 損保会社が異議申立てを行う場合の代理店の同意有無」は、代理店がフィードバックを受けた評価結果について、損保会社が異議申立てを行う場合に記載してください。

「通報等窓口運営要領」第4条(通報等の方法)および第8条(損保会社における対応)第1項に定める所定の様式について

1. 通報等の方法および内容(第4条関係)

(1)方法

損保協会ホームページの専用サイト上に設置する Microsoft Forms の受付フォームを用いて通報等を行う。

(2)内容

区分	項目	備考
通報者(または相談者)に関する情報	①氏名 ②所属・役職 ③属性【一般消費者／代理店／保険会社／その他】 ④連絡先メールアドレス	②は個人としての通報等の場合は不要
被通報者に関する情報	⑤氏名 ⑥所属・役職 ⑦属性【代理店／保険会社／その他】 ⑧所在地【都道府県、市区町村等】 ⑨関係する損保会社	分かる範囲で入力する(相談の場合は任意)
通報等の内容	⑩被通報者への通知の意思確認【有無】 ⑪(⑩の通知意思が「無」の場合)相談希望【有無】 ⑫不適切事例の内容	⑫は事実関係等を具体的に入力する
その他	⑬他の相談機関等への相談有無 ⑭特記事項(評価本部に特に承知してほしいこと)	任意入力

2. 通報に対する損保会社から評価本部への回答(第8条第1項関係)

(1)方法

通報等を評価本部から損保会社に通知したファイル(Microsoft Excel 形式)を用いて回答する。

(注)評価本部から損保会社に通知する情報は、上記1.(2)⑤～⑫の内容(ただし、通報者を特定し得る情報を除く。)とする。

(2)内容

区分	項目	備考
事実関係の確認結果	①上記1.(2)⑫(不適切事例の内容)の事実有無 ②(①の事実有無が「有」の場合)不適切事例への該否 ③(②の該否判断が「非」の場合)その判断理由 ④その他補足情報(特に、①の事実有無が「有」でない場合は、当社として認識した事実等を入力する) ⑤本件を踏まえた当社としての対応	②の該否判断が「有」の場合の③、および④は任意入力

区 分	項 目	備 考
回答者に 関する情 報	⑥氏名 ⑦所属・役職 ⑧連絡先メールアドレス ⑨回答日 ⑩本件に関する社内関係先(部店名等)および関係代 理店名	代理店の不 適切事例であ る場合も、損 保会社の窓 口回答者につ いて入力する

3. 參考資料

(1)代理店業務品質評価基準一覧(2026年度版)

評価項目	対象代理店	主な着眼点		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	自賠	代理店とその役員、従業員が携わる業務全般において、法令等を遵守し、誠実に「顧客本位の業務運営」・「顧客最善利益勘案義務」を遂行しているか。		☆
(2)意向把握・確認義務					
①意向把握・意向確認	共通		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		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	自賠	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		(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	自賠	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	自賠	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	自賠	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るか。		☆
④団体契約、団体扱・集団扱契約	共通		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過度の便宜供与の禁止	共通	自賠	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。		☆
⑥利益相反管理	共通	自賠	(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。		☆
⑦自己契約・特定契約	共通	自賠	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。		
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。		☆
⑨取引時確認	共通		マネー・ロ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	自賠	ホームページを適切に作成・運営・管理しているか。		

評価項目	対象代理店		主な着眼点	高度化要素	備考
(9) 勧誘方針	共通	自賠	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	自賠	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)	
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(更改)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程等を策定し、「迅速」かつ「丁寧」に対応しているか。		
(3) 苦情の対応・管理	共通	自賠	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PDCA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。		
3. 個人情報保護					
(1) 個人情報管理	共通	自賠	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	自賠	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	自賠	(法人代理店の場合)会社法等、各法人の根拠法を遵守しているか。		
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。		
③ 自己点検・内部監査	共通	自賠	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	
④ 反社会的勢力に対する業務運営	共通	自賠	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。		
⑥ 社内規則等の策定	共通	自賠	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。また、取り扱う社外情報を適正に管理できているか。		
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	
⑧ 規模が大きい特定保険募集人の対応	大規模	自賠	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。		
⑨ 銀行等による保険募集に係る弊害防止措置	銀行等		法令等に基づき、銀行等による保険募集に係る弊害防止措置を適切に講じているか。		
⑩ 共同募集を行っている場合の対応	一部		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。		
⑪ 募集関連行為委託等の対応	一部	自賠	(募集関連行為を第三者に委託等する場合)募集関連行為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。		
⑫ 保険募集人指導事業(フランチャイズ事業等)	一部	自賠	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。		
⑬ テレマーケティングを行っている場合の対応	一部		(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	自賠	財務局等に届け出ている代理店登録事項を正しく		

評価項目	対象代理店		主な着眼点	高度化要素	備考
			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	自賠	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	自賠	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。		
(3)従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み	共通	自賠	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組み	

(注1)「対象代理店」について、左列は一般代理店(自賠償のみ取扱代理店以外)用の対象区分、右列は自賠償のみ取扱代理店用の対象区分(該当するものに「自賠」を記載)を表している。

また、一般代理店用について、「共通」はすべての代理店に該当するもの、「乗合」・「大規模」・「一部」は、それぞれ「乗合代理店」・「規模の大きい特定保険募集人」・「銀行等である代理店」・「一部の対象代理店」に該当するものであることを表している。

(注2)「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。

(注3)備考欄の「☆」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。