

フォローアップ点検

— 本格運用に向けた取組み状況 —

2025年7月9日

フォローアップ点検(その1)

～ 評価運営における位置づけを踏まえた点検方針 ～

1. 業務品質評価運営とフォローアップ点検

【STEP1】 モニタリング調査の実施（2026年6月システムリリース）

- 専用の業界システムを通じて、代理店における自己点検チェックの取組みと損保会社の関与の状況について、モニタリング調査を実施します。

※ モニタリング調査の手法については、システム開発の進捗状況等を踏まえ別途整理

【STEP2】 フォローアップ点検・評価の実施

- 損保会社による代理店指導等の実効性向上のため、有効かつ必要な範囲において、モニタリング調査に加え、フォローアップ点検・評価を実施します。

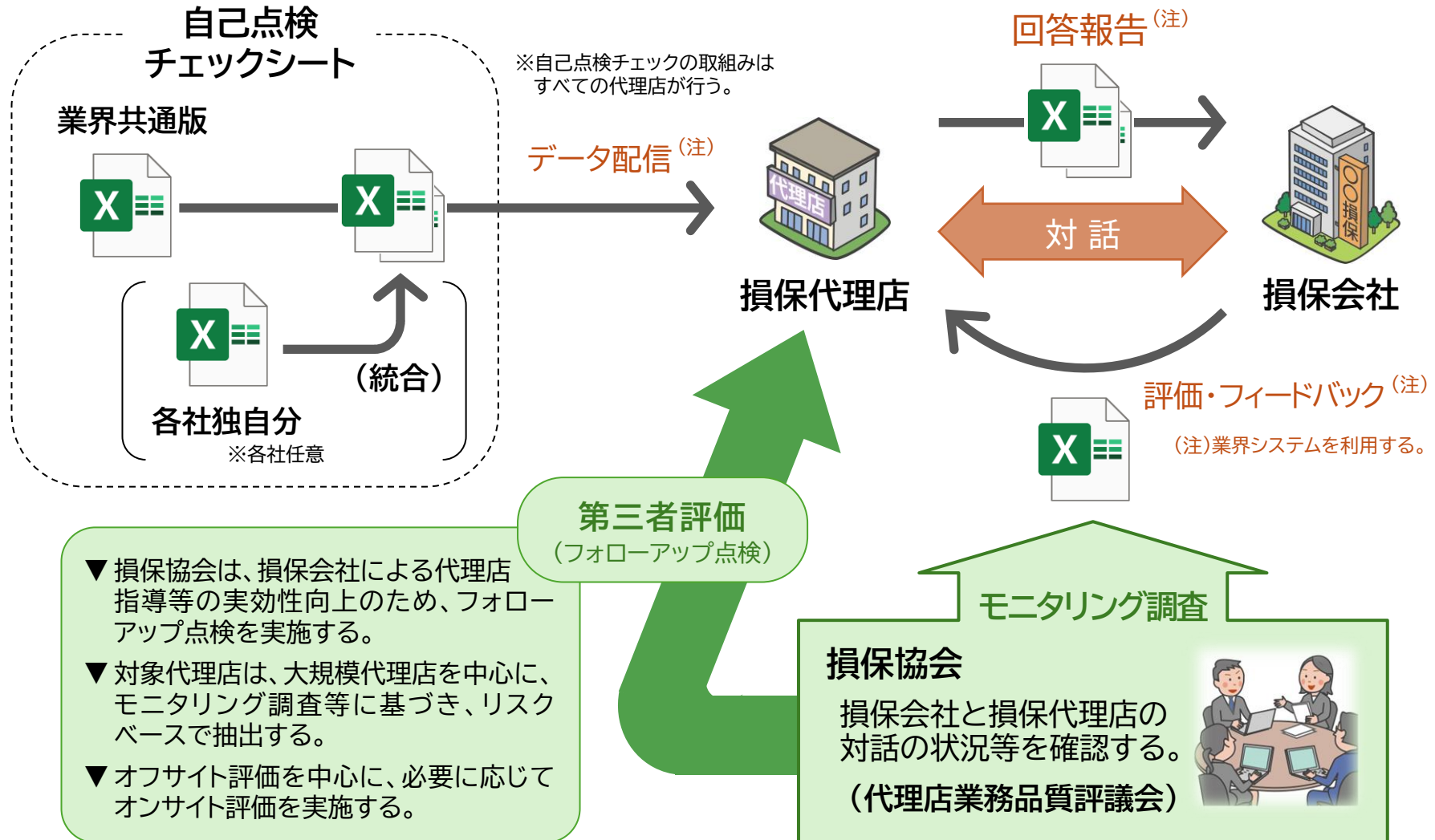
※フォローアップ点検のコンセプトおよび2025年度トライアル運用については、後記参照

※2026年度以降のリスクベースでの点検対象の抽出については、モニタリング調査も踏まえ別途整理

【STEP3】 代理店と保険会社との対話を通じた改善取組み

- 評価機関からのフィードバックを踏まえ、代理店および保険会社は双方で連携・対話し、業務品質の向上に向けた具体的な取組みを行います。

1. 業務品質評価運営とフォローアップ点検



【 フォローアップ点検方針(コンセプト) 】

- 「顧客本位の業務運営」の徹底を図る観点から、中立的な第三者の立場で代理店と直接対話することを通じて、自律的な改善を促す「気づき」の機会を提供し、保険会社による代理店指導等を補完します。
- 業界共通の基準に照らし、最低限必要な業務品質が確保されているかどうかの確認・検証を行うとともに、代理店の成熟度に応じた課題等を共有し、継続的な改善を図る態勢(PDCAサイクル)の実効性向上に資する提案・助言をします。
- 従来の価値観・手法に基づく保険会社による代理店指導等では実効性が担保されないという課題認識に基づき、代理店との対話にあたり「形式・過去・部分」から「実質・未来・全体」に視野を広げることを志向します。

フォローアップ点検(その2)

～ 2025年度トライアル運用(実施概要) ～

2. トライアル運用(概要)

目 的	① 点検フロー(運用事務の流れ)の実効性の確認・検証 ② 協力代理店における体制整備義務の履行状況の確認	
点検項目	点検項目は次のとおり(全店共通) ① 顧客対応 : a.比較推奨販売 b. 不適切な便宜供与の禁止 c.利益相反管理 ② アフターフォロー : a.苦情の対応・管理 ③ 個人情報保護 : a.個人情報管理 b.個人情報保護に係るシステム面の整備	
点検手順	① 事前説明会(ガイダンス) : オンライン ② 経営層へのプレヒアリング : オンライン ③ アンケート・質問票・資料の提出 : 電子メール ④ 経営層・募集人へのヒアリング : 対面およびオンライン ⑤ 点検結果確認会(クロージング) : オンライン	

～ 評議会が、フォローアップ点検の評価を実施(後記参照) ～

2. トライアル運用(点検手順) (STEP1～STEP6まで約1か月半)

【STEP1】 フォローアップ点検実施連絡

【STEP2】 事前説明会の実施(ガイダンス) 60分

- フォローアップ点検の流れを説明します。
 - ①プレヒアリング、②アンケート等への回答、③ヒアリング(現地訪問)、④点検結果確認
- 本点検において、対応いただく事項等について説明します。
 - ①アンケートへの回答(全員が対象)、②質問票への回答(保険担当部門が対象)、
③資料(自己点検チェックシート含む)の提出

【STEP3】 経営層へのプレヒアリング 60分

- 代理店の経営方針・沿革等について、経営層(保険担当責任者)にヒアリングします。

【STEP4】 アンケート・質問票・資料の提出

- STEP2で依頼したアンケート・質問票の回答、資料の提出を確認します。

2. トライアル運用(点検手順) (STEP1～STEP6まで約1か月半)

【STEP5】 経営層・募集人へのヒアリング 終日

- 代理店を訪問し、アンケートへの回答等に基づき、ヒアリングを実施します。

【STEP6】 点検結果確認会(クロージング) 60分

- 点検結果について説明・確認します。

※ 点検結果をフィードバックのうえ、課題がある場合は改善に向けた意見交換を行います。

【STEP7】 フォローアップ点検の評価(評議会)

- 評価本部(主任点検者)から、報告書(書面)に基づき点検結果を説明します。
- 評議会は、方針に沿った点検が行われているか評価します。

※ 本件にかかる評議会の開催方法およびスケジュールは要検討。

【STEP8】 フォローアップ点検結果通知

※ 上記の結果通知は、取引保険会社(全社)にも共有します。

点検結果報告書の主な記載項目(イメージ)

【点検概要】

- 着眼点 : 代理店の体制整備義務の履行状況
- ① 比較推奨販売、②便宜供与、③利益相反、④苦情対応、
 - ⑤ 個人情報、⑥左記⑤に関するシステム面の整備
- その他 : 点検方法、点検期間、点検担当者

【点検結果】

- 総合所見 : 着眼点に照らした所見
- 点検結果 : 点検項目ごとに整理
- ① ファクト(点検を通じて確認した事項)
 - ② 上記①に対する評価(体制整備上の課題等)
 - ③ 上記②に基づく改善指摘・提言