

トライアル運用の取組み状況について

2025年12月10日

1. トライアル運用期間のスケジュール(予定)

★は、対外公表事項	2024年度	2025年度											2026年度		
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2		3	
制度全般	★「評価指針」策定・公表（意見公募）	トライアル運用期間											本格運用		
代理店業務品質評議会	第三者検討会における検討			★設置	●第1回		●第2回	●第3回		●第4回		●第5回	原則として年4回開催		
フォローアップ点検				↔協力代理店の選定	第1期分 トライアル		第2期分 トライアル		↔運用面の調整（含む当局連携）				初年度は50～60店程度を点検実施（目標）		
				10店程度を対象に実施											
自己点検チェック	★2025年度分チェックシート公表	2025年度分の自己点検としてトライアル実施中（各社任意の取組み）											2026年6月業界システム稼働（チェックシートの授受等に利用）		
				↔第1回意見公募（改訂方針案）		↔第2回意見公募（改訂案）				★2026年度分改訂内容の公表					
制度周知・説明会等	★周知動画の公開			●損保各社との対話 ★周知ちらし（代理店向け）公表							●制度説明会（損保会社向け） ●システム利用説明会等				
通報等窓口								← 運用検討 →		●運営要領決定		★便宜供与通報制度（窓口統合）→		受付開始	

(注)業界ガイドライン策定に合わせて先行運用

2. (1)代理店業務品質評議会

➤ 6月12日開催の理事会で、代理店業務品質評議会を正式に設置した。

＜参考＞「代理店業務品質評議会」を設置 ～代理店業務品質評価を行う業界共通の枠組みの構築～（6月12日付ニュースリリース）

https://www.sonpo.or.jp/news/release/2025/g34l0i0000007pzf-att/250612_01.pdf

➤ 2025年12月までの間の開催状況は以下のとおり。

開催日	議題	備考(主な議論・確認内容等)
第1回 (2025年7月9日)	1. トライアル運用の取組み状況について 2. 本格運用に向けた対応について (1) 自己点検チェックシート (2) フォローアップ点検 (3) 「最低品質検証」の考え方について	✓ 安定的な制度運営のため、評議会の標準開催回数を年2回から年4回に変更することを確認した。 ✓ フォローアップ点検結果への評議会の関与の在り方について議論した。
第2回 (2025年9月19日)	1. 本格運用に向けた対応について (1) フォローアップ点検について (2) 損保会社の取組み準備状況について 2. 「代理店業務品質に関する評価指針」の改定について (1) 評価指針にかかる実務要領等について	✓ 前回の議論を踏まえ、フォローアップ点検における評議会と協会事務局の役割を整理した。 ✓ また、保険会社の代理店指導等を補完する観点で、フォローアップ点検では損保会社の代理店指導状況も確認する方向性とした。
第3回 (2025年10月24日)	1. 本格運用に向けた対応について (1) フォローアップ点検 (2) 自己点検チェックシート 2. 「代理店業務品質に関する評価指針」の改正について	✓ 7月～8月にかけて実施した意見公募の結果を踏まえ、評価指針や自己点検チェックシート等の改訂方針を確認した。
第4回 (2025年12月10日)	1. トライアル運用の取組み状況について 2. 本格運用に向けた対応について (1) フォローアップ点検 (2) 自己点検チェックシート 3. 「代理店業務品質に関する評価指針」の改正について	✓ トライアル運用を踏まえ整理した制度運営に関する実務要領等を審議・制定する。(予定) ✓ 10月～11月にかけて実施した意見公募の結果を踏まえ、評価指針等の改正について審議する。(予定)

2. (2)フォローアップ点検＜トライアル運用状況＞

- フォローアップ点検の運用フローを確立・検証するため、トライアル運用では任意の代理店（協力代理店）を対象に、以下の重点項目に限定して点検を実施している。
 - ＜顧客対応＞ ① 比較推奨販売、② 不適切な便宜供与の禁止、③ 利益相反管理
 - ＜アフターフォロー＞ ④ 苦情の対応・管理
 - ＜個人情報保護＞ ⑤ 個人情報管理、⑥ 個人情報保護に係るシステム面の整備
- 現在までに7代理店（ディーラー代理店：2、企業代理店：2、銀行系代理店：2、プロ代理店：1）への点検に着手し、うち3代理店分が終了している。
なお、当年度内は、さらに2代理店への点検実施を予定している。

【これまでに点検実施した代理店の声(例)】

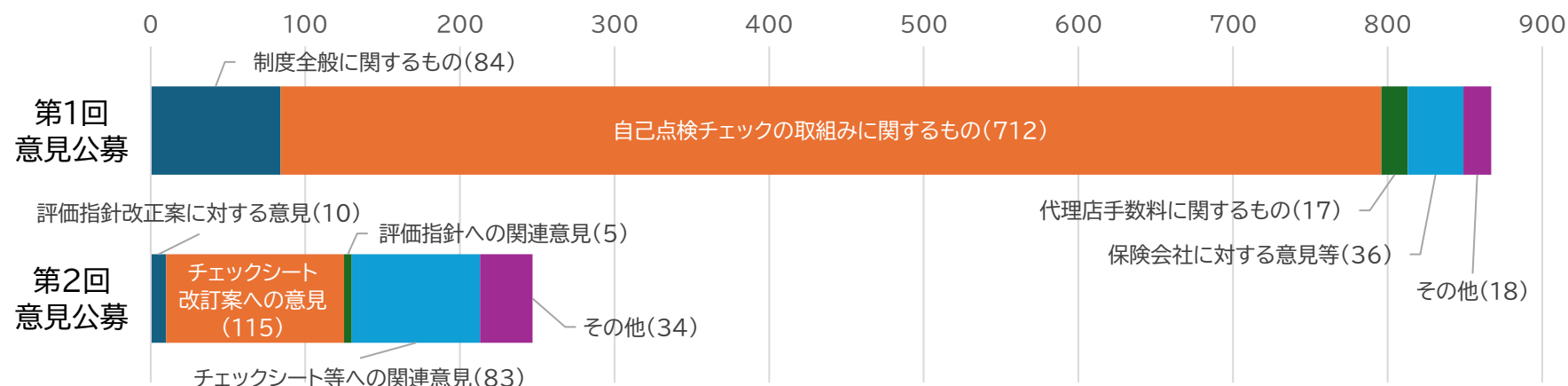
- ✓ 今後、代理店として体制整備を進めるにあたって、フォローアップ点検の着眼点が大変参考になった。
- ✓ フォローアップ点検は、双方向の対話を通じて、代理店の成熟度に応じた課題を共有する機会だと感じた。
- ✓ フォローアップ点検の結果に対する保険会社の受け止めのフィードバックを含め、代理店と保険会社との対話に重きをおいた業務品質評価運営になるとよいと思う。

- トライアル運用を踏まえ、フォローアップ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た「フォローアップ点検実施要領」を策定した。
また、フォローアップ点検の目的や一連の手順を解説する「フォローアップ点検の手引き」を作成中（2026年2月ごろ公表予定）。

2. (3)自己点検チェック<トライアル運用状況>

- 自己点検チェックのトライアル運用では、2026年度の本格運用を見据え、損保会社および代理店の双方において、記述式設問や対話への対応準備等が進められている。
- こうした中、業界共通の自己点検チェックシートの改訂に向けて2回の意見公募を実施し、のべ約800先の代理店および保険会社等から、計1,114件の意見等が寄せられた。

※第1回目は2025年7月28日～8月28日の間、第2回目は同年10月29日～11月29日の間で、それぞれ損保協会のホームページを通じて意見公募を実施した。



- 意見公募や常設の意見受付窓口寄せられた意見等については、自己点検チェックシートの改訂検討に役立てるほか、損保会社の取組状況等に対する代理店からの声に関しては、代理店業務品質評議会でも内容を確認して損保会社にフィードバックしている。

2. (4) 制度周知・説明会等

- 制度周知の取組みに関しては、2025年3月に、主に損保会社・代理店向けの周知動画を公開した後、同年5月には、代理店向けに「自己点検チェックの取組み」の概要を解説したリーフレットを作成した(いずれも損保協会ホームページに掲載)。



代理店業務品質評価制度に関する周知ツール



- また、損保会社における制度活用促進と取組み支援を目的として、損保各社と代理店業務品質評議会委員との対話を実施した。(2025年5月)
このほか、損保会社と協会事務局との対話(意見交換等)を随時実施している。
- 今後、損保会社向けに、制度利用申込および業界共通システム利用に関する説明会を実施する(2026年1月頃)ほか、主に代理店向けに、次の対応を実施予定。
 - ① 自己点検チェックの取組み等に関するFAQ(よくある質問)の公開
 - ② 「『自己点検チェックの取組み』の手引き」の改訂、「フォローアップ点検の手引き」の作成
 - ③ 業界共通システムの利用マニュアルの提供、制度周知リーフレットの更新 等