

事務局提案資料

2025年1月30日  
代理店業務品質に関する第三者検討会

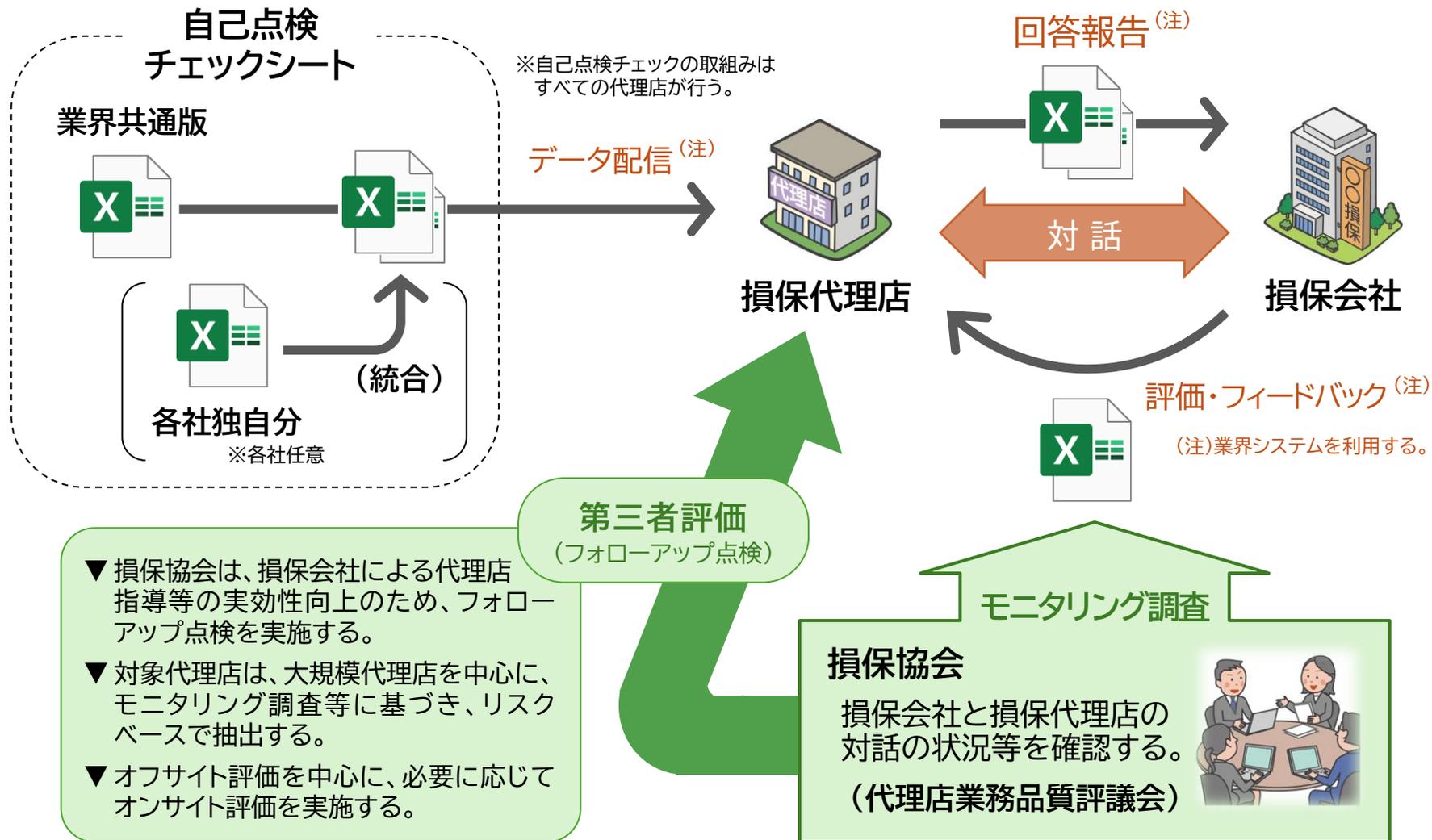
資料1

# 代理店指導等の実効性向上 に向けた取組み

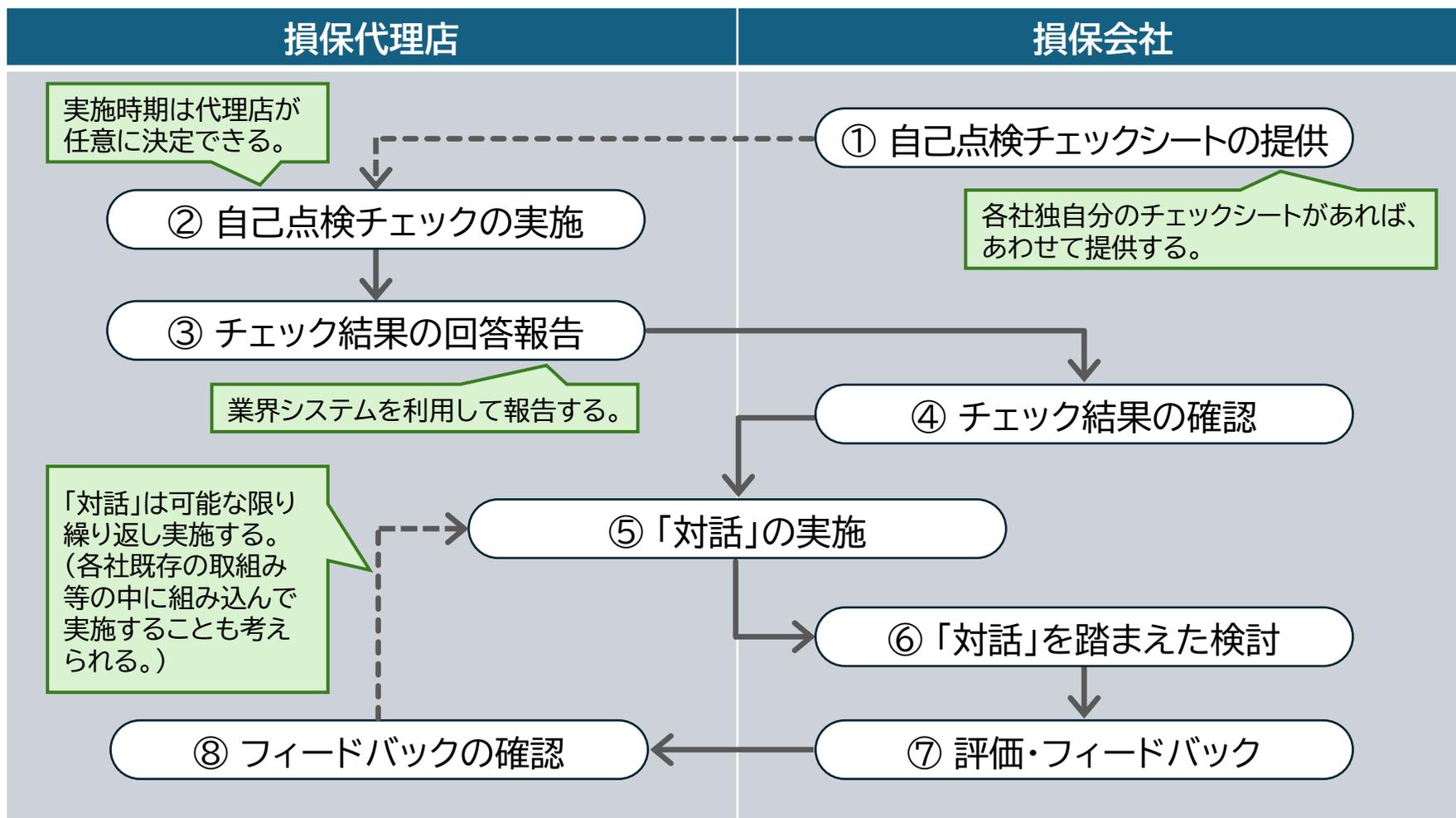
～自己点検チェックの取組み～

2025年1月30日

- 自己点検チェックは、代理店における体制整備に関するPDCAを主体的・自律的に推進するための重要な取組みの1つと位置づけられる。
  - ✓ 保険募集人は、保険業法等において必要な体制整備が義務付けられている。
    - ☞ 保険業法294条の3・1項(業務運営に関する措置)、監督指針Ⅱ-4-2-9(保険募集人の体制整備義務)
  - ✓ 代理店においては、規模や業務特性に応じて、保険募集の業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じる必要がある。
- また、本制度では、顧客本位の業務運営の徹底に向けて、損保会社に対し、代理店が実施した自己点検チェックの代理店指導等への活用を促している。
  - ✓ 損保会社は、委託業務について受託者の業務実施状況を定期的または必要に応じて確認・検証し、必要かつ適切な監督を行うための措置を講じる義務がある。
    - ☞ 保険業法施行規則53条の11(委託業務の的確な遂行を確保するための措置) <保険業法100条の2関係>
  - ✓ 損保会社では、単に個々の点検項目ができていくかどうかの確認にとどまらずに、顧客本位の実現・実践に向けた代理店との対話が求められる。
- 第三者機関では、こうした代理店と損保会社の自己点検チェックの取組み状況についてモニタリング調査を行い、第三者評価(フォローアップ点検)につなげていくこととしている。



- ▼ 損保協会は、損保会社による代理店指導等の実効性向上のため、フォローアップ点検を実施する。
- ▼ 対象代理店は、大規模代理店を中心に、モニタリング調査等に基づき、リスクベースで抽出する。
- ▼ オフサイト評価を中心に、必要に応じてオンサイト評価を実施する。



(注)上記はモデルフローであり、実際には、個々の実情に応じた手順も許容される。

- 「対話」は、損保会社と代理店との関係性も考慮しつつ、有意義かつ深度あるものとなるよう工夫して実施することが期待される。
  - ✓ 参考として、第三者機関において代理店または損保会社との間で対話を実施する場合のスタンスは、以下の事項が考えられる。
    - ① 思い込みや仮説の押し付けを排し、可能な限り相手方が安心して自らの立場を主張できるよう努めつつ、まずは相手方の考え方や方針を十分に把握する。
    - ② 対話の継続性に配慮した運営に努め、相手方が自ら課題・根本原因・改善策の妥当性について検証を行った上で、必要な改善策の策定・実行について深度ある対話を行う。
    - ③ 相手方の置かれた環境や課題・方針について深い理解を持った上で、特定の答えを前提とすることなく、相手方に「気付き」を得てもらうことを目的に深度ある対話を行う。
- 第三者評価(フォローアップ点検)の対象代理店を抽出する「リスクベース」の考え方は、本評価制度の趣旨を踏まえ、損保会社による代理店指導等が適切に実施されないおそれと、顧客本位の業務運営の観点からの検証の必要性などを勘案することを想定している。
  - ✓ 「対話」の実施状況や外部からの情報提供(通報)等を参考にすることが考えられる。

## 2. 自己点検チェックの取組みのポイント

- 自己点検チェックにより、業務運営の適切性の確認・検証を行い、あわせて課題を発見して改善につなげる「主体的・自律的な取組み」が重要となる。
  - ✓ 一方的に与えられたものより、自ら判断した課題に取り組む方が実効性は高い。
  - ✓ 課題を解決するためには、まず、課題を発見することが大事。
- 単なるチェックで終わらせることなく、改善すべき事項に対して適切な措置を講じて効果を検証する「継続的な取組み」が重要となる。
  - ✓ さまざまな環境変化の中、特に顧客本位の業務運営を実践するには、継続的な改善対応は不可欠と考えられる。
  - ✓ 悪い状態を適正化することばかりが「改善」ではなく、顧客目線で、より良い状態に向けて取り組む「前向きな姿勢」が期待される。
- こうした取組みは、記録化して見える状態にする(証跡を残す)ことで、特に損保会社との「対話」においても活用することができ、また、好取組事例の共有を通じて業界全体の取組みが加速することで、社会からのより一層の信頼向上につながっていく。

### 3. 2025年度の自己点検チェックの取組み

- 新たな「自己点検チェックの取組み」を含む「代理店業務品質評価制度」は、2026年度から本格運用を開始する予定としている。
  - ✓ 2025年度(2025年4月1日～2026年3月31日)はトライアル運用を実施して所要の見直し検討を行う予定。
- 自己点検チェックのトライアル運用については、現在検討中のチェックシートが従来形式のものから大幅に見直しとなる予定であることから、次の2段階での対応としてはどうか。
  - ① 従来形式をベースに、評価項目は意見公募を実施した「評価基準一覧」の内容に合わせ、記述式は項目を絞って追加して2025年度版とする。
    - ✓ 「募集コンプライアンスガイド」巻末に収録の「自己点検チェックリスト」形式をいい、今回の検討で、項目追加や内容の充実化を図っている。
  - ② 2025年夏頃を目処に、新形式の自己点検チェックシート(案)を公表し、代理店からの意見等を踏まえて本格運用版を確定させる。
    - ✓ この過程においては、今後の法令等改正の内容も反映する。