

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2

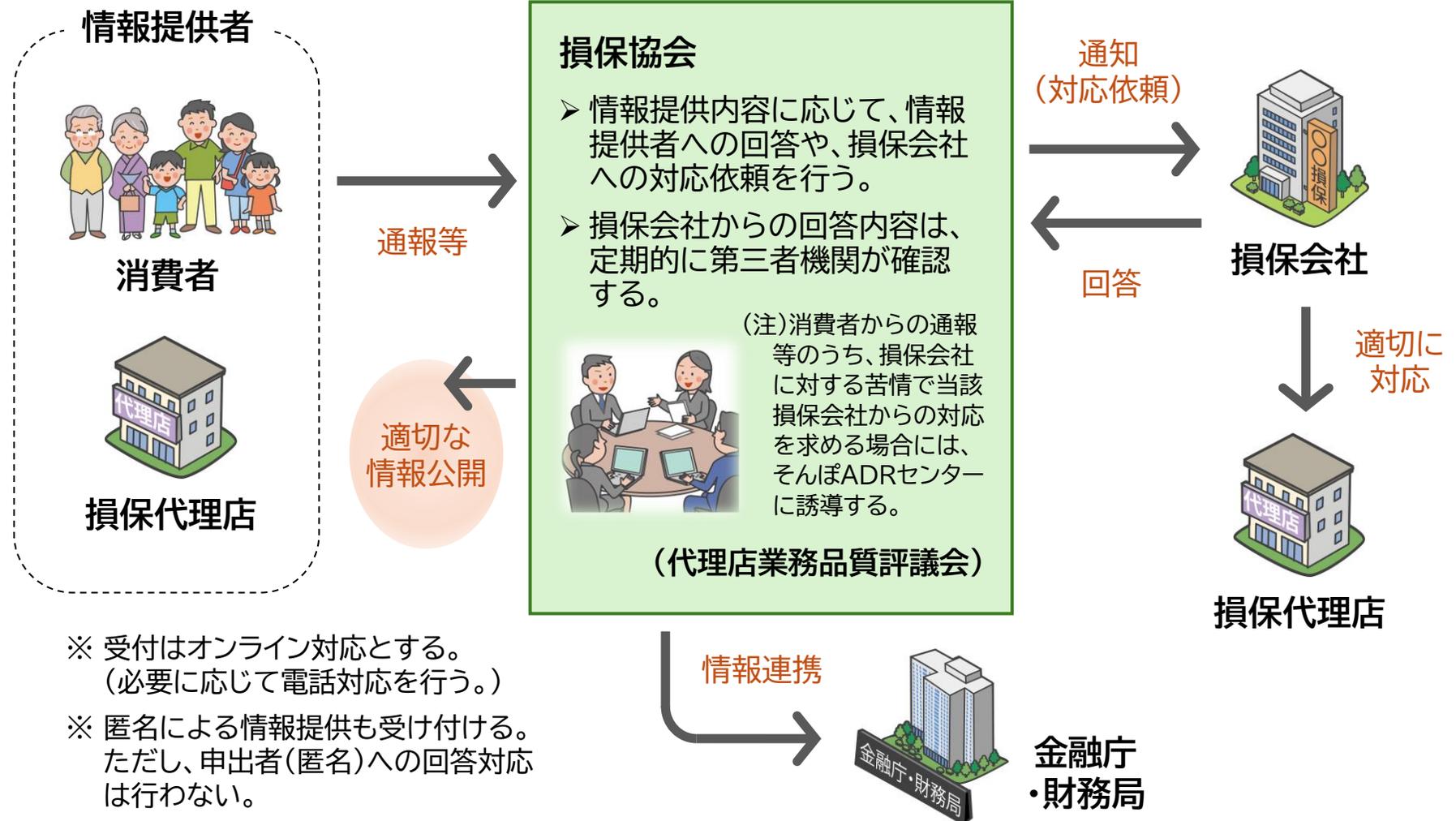
通報等窓口の運用について

～不適切事例の早期発見・是正および
未然防止のための仕組み～

2025年1月30日

- 通報等窓口は、一般的に違反や不正行為等の早期発見・是正と未然防止に有効に機能する仕組みとして認識されているほか、同時に、その仕組みを適切に運用することにより、内外からの信頼向上につながるとされる。
- 第三者評価制度の運営においても、損保会社による代理店指導等に活用し、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際の参考とするため、違反や不正行為等に関する情報の収集・分析は必要不可欠である。
 - ✓ フォローアップ点検は、リスクベースで対象代理店を抽出することとしている。
これは、違反や不正行為等の発生リスクだけでなく、特に、損保会社において適切に代理店指導等できるかどうかの観点を考慮することを想定している。
 - ✓ 第三者機関では通報等の内容に関する事実認定は困難であるため、情報を受け付けた後、適切に関係損保会社に通知して必要な対応を求めることとなる。
- このため、第三者評価制度を実効的・効率的に運営し、あわせて業界の信頼向上を図るため、通報等窓口を設置・運用する。

2. 通報等窓口の運用フロー(イメージ)



3. お客様対応窓口との連携、通報等の対象

- 利用者が通報等窓口を活用できるように、損保協会のお客様対応窓口である「そんぽADRセンター」とも連携し、適切に案内・誘導する。
 - ✓ そんぽADRセンターは、損害保険に関する相談のほか、保険業法に基づく指定紛争解決機関（金融ADR機関）として、損保会社とのトラブルが解決しない場合の苦情対応や損保会社との間の紛争解決支援を行っている。苦情対応では匿名による申出を受け付けることができない等、通報等への対応に馴染まない運用もあることから、専用の窓口を設置する。
 - ✓ 損保協会ホームページ内に専用ページを設置する等、分かりやすい案内を工夫するとともに、利用者が誤った窓口にアクセスした場合には、正規の窓口を案内・連携できるように、十分な体制を整備する。
- 通報等の対象は、代理店または損保会社における損害保険に関する不適切事例（疑義事例を含む。）とする。
 - ✓ 代理店業務品質評価の観点では、代理店における不適切事例に限定することも考えられるが、利用者は不適切事例が代理店と損保会社のどちらで発生しているかを判別できない可能性があること等を考慮し、損保会社における不適切事例も受付対象とする。
 - ✓ そんぽADRセンターの苦情対応を利用できるケース（損保会社や代理店とのトラブル事案）で、利用者本人が当該対応を希望する場合には、適切に案内・誘導する。
 - ✓ 利用者向けに、受付対象や手続きのほか具体的事例等を協会ホームページに掲載・公表する。

- 損保協会は、通報等を受け付けたときは、その内容を確認し、関係損保会社（代理店の所属保険会社）に通知して対応を求める。
 - ✓ 通知に際しては、情報提供者を特定できる情報を削除する。
 - ✓ 通知を受けた損保会社は、事実確認等を行った上、その結果を損保協会に回答する。
なお、一定の要件を満たさない情報提供に関しては、実務への負荷も考慮し、損保協会への回答を必要としない（参考情報としての提供にとどめる）等の対応を検討する。
- 第三者機関は、定期的に損保会社からの回答内容を確認し、必要と判断した場合には損保会社に事情を確認するほか、当該代理店に対する第三者評価（フォローアップ点検）の実施要否を検討する。
 - ✓ 個々の通報等が常に第三者評価の実施につながるというものではなく、その内容や件数・規模、損保会社による代理店指導等の状況などを総合的に勘案する。
- 通報等窓口の運用状況については、適時に監督当局に情報連携するほか、適切に情報公開する。
 - ✓ 通報等の情報を有効活用できるよう、監督当局の間であらかじめ情報連携フローを整理する。
 - ✓ 情報公開は、消費者への損害保険に関する周知・啓発の観点も踏まえた情報発信とする。