

お客さま・社会からの信頼回復に向けた取組み

2026 年 7 月 31 日

代理店業務品質に関する基本的な考え方に会員会社が賛同

～顧客本位の業務運営の実現に向けた「代理店業務品質向上」への取組みを重視～

一般社団法人 日本損害保険協会(会長：石川 耕治)では、顧客本位の業務運営の実現に向け、損害保険会社における代理店業務品質向上の基本的な考え方に、すべての会員会社が賛同することを確認しました。

1. 概要

代理店業務品質向上に関する下記の基本的な考え方について、すべての会員会社が賛同することを理事会において確認しました。

- ・損害保険(含む自賠責保険)は、国民の安心と安全を支える公共性が高い金融商品であり、その商品を、安定的かつ持続的に社会に提供し続けるための態勢整備が重要であること。
- ・この態勢整備にあたり、損害保険会社と損害保険代理店は、公共性の高い金融商品を扱う事業者として、「顧客本位の業務運営に関する原則」及び「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」も踏まえ、顧客本位の業務運営の実現に向けた取組みを進める責務があること。
- ・この責務を果たすために、損害保険会社と損害保険代理店の双方が、「代理店業務品質評価制度」の目的※等を踏まえた適切な対話を重ねることで、代理店業務品質の向上に取り組んでいくことが重要であること。

※顧客本位の業務運営の実現に向けて、損害保険会社における代理店指導等の実効性を向上させ、広くお客さまに安心いただける代理店業務品質の確保・向上を業界全体として目指すこと。

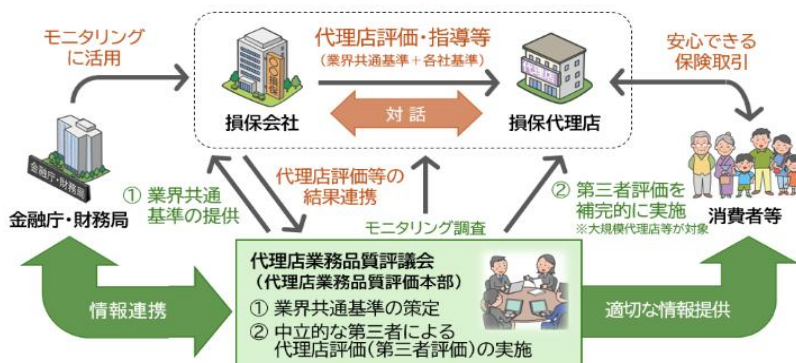
■代理店業務品質に関する基本的な考え方

【URL】https://www.sonpo.or.jp/news/release/2026/pdf/20260731_01.pdf

2. 日本損害保険協会の取組み

代理店業務品質向上に向けた取組みは、損害保険会社および損害保険代理店にて進めてまいります。当協会においても「代理店業務品質評価制度」を通じ、金融庁・財務局とも連携のうえ、その取組状況のモニタリング等を行ってまいります。

また、「代理店業務品質評価制度」の趣旨・目的のさらなる理解浸透に向け、今後、損害保険会社職員向けの研修ツール等の作成を検討していきます。



3. 通報等窓口について

当協会(代理店業務品質評価本部)では、損害保険に関する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として、「通報」や「情報提供」(以下、通報等)を受け付けています。通報等窓口は消費者、損害保険代理店、損害保険会社が利用可能で、通報等の対象には損害保険会社における「代理店業務品質評価制度」の運用も含まれます。通報等窓口を通じて収集した違反や不正行為等に関する情報は、適切な保険募集および顧客本位の業務運営の徹底に向けて活用します。

なお、通報等の受付状況や事実関係の確認結果については、「代理店業務品質評価制度」を運営する中立的な第三者である「代理店業務品質評議会」で定期的に確認し、適時に監督当局と連携します。

具体的な通報方法等は以下よりご覧いただけます。

【URL】 <https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/futekisetu.html>

損保協会では、HP等で
様々な情報を発信しています。

公式ホームページ



X 公式アカウント



YouTube
公式チャンネル

