



## 1. 2026年度の業務品質評価運営について

★第22回検討WG（11月19日開催）において、2026年度業務品質評価運営の変更点や、業務品質評価基準見直し（案）について議論しました。

### ▶業務品質評価運営の見直し（案）

WG資料の詳細は  
[こちらから](#)



★前回WGにおいて議論した内容を踏まえ、来年度以降初回・更新・定期調査のなかで実態確認の強化を図っていくことから、その具体案についてお示ししました。

## 「重点確認項目」の設定と実態確認の強化

### 重点確認項目の内容

・前年度の様々な不適切事案や外的環境の変化等を踏まえ、「基本項目」の中に**年度始に重点的に実態確認を行う「重点確認項目」**を設定します。なお、重点確認項目については、監督指針改正や行政処分内容等を踏まえ、達成条件を厳格化します。

※1: 比較推奨販売に係る項目等、今後行われる監督指針・協会ガイドライン改正、その後の法令改正等を受けて大幅な見直しを予定しております。内容については今後の検討WGでの議論を経たうえで、適時適切に反映してまいります。

	業務品質評価基準「評価の視点」	備考
1	意向把握・確認義務	※1
2	比較推奨販売	※1
3	募集時の禁止行為	2026年度新設設問
4	苦情管理態勢	現行No.79・80
5	個人情報保護（出向者等による情報漏えい対応）	現行No.114-1・2、121を見直し
6	便宜供与	2026年度新設設問
7	出向者	2026年度新設設問

・「達成条件の視点」は**以下6点**とし、評価基準に応じて複数の視点を設定します。

①	C（Check）、A（Action）：態勢整備に関する確認強化
②	「定量的」要素の追加
③	コンプライアンス部門、内部監査部門の関与、確認
④	経営陣の関与（※）
⑤	マニュアル・規程内容に則った自社の規模・特性等に応じた実務・運用の確認
⑥	お客さまからのお申し出等に関する管理体制

※「**経営陣の関与**」は、代表取締役を必須とするものではなく、代理店が指定する「生命保険部門における責任者（執行役員含む）」を想定しております。  
 ※「**経営陣の関与**」が見られない場合には、「**調査取止め**」も検討いたします。



## 重点確認項目の調査手法について

### 重点確認項目の調査手法について（オフサイト調査：初回・更新・定期調査）

- ・お客さま対応記録のサンプル資料について、代理店から任意に資料提出いただくのではなく、**事前に協会に取扱い契約リストを提出いただき、そのなかから協会が指定した契約について複数件の資料を提出**いただきます。
  - ・営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当による確認・検証する態勢を整備していることを確認する設問については、**ランダムサンプリングではなく定量的視点※での確認管理を達成条件に求めます。**
- ※「**定量的視点**」について、具体的に「何件」「何%」といった基準を定める予定はございません。調査においては、代理店の規模や特性等、実態に応じて調査員が妥当な水準を個別に判断する想定です。



### 重点確認項目の調査手法について（オンサイト調査：初回・定期調査）

- ・従来のオンサイト調査に加え、「重点確認項目」について証跡資料（お客さま対応記録等の追加資料等）を、調査当日に協会が指定したものを提出いただき、その場で状況確認を行います。
- ・オンサイト調査では**経営層の関与**も義務付け、重点確認項目に関する取組状況や実態についてヒアリングを実施します。

## 更新調査のあり方について

### 「更新調査」における重点確認項目の確認

- ・オフサイト調査にて重点確認項目の関連設問について初回・定期調査同様の確認を実施するとともに、原則、Webミーティングにて実態確認のためのヒアリングを実施します。（異なる実態確認を要する場合にはWebミーティングに加え、**必要に応じて「オンサイト調査」を実施**する場合があります。）
- ・Webミーティングでのヒアリング内容は、初回・定期調査のオンサイト調査時のヒアリングと同じく、**経営陣・募集人に対し、ヒアリングを実施**します。

### ▶運営要領の見直しについて

★9月17日開催の検討WGにおいて提示した「2点の見直しの視点」を踏まえ、2026年度調査の高度化・厳格化等を受けた具体的な見直し内容をお示ししました。

- ・現行の計4編となっている内容を一本化し、**1冊で各種の調査に共通する内容と固有の内容を容易に確認できる構成へと改正**します。
- ・調査受審にあたり、特に代理店の対応・準備等に影響を与えるもの、および事前に把握いただきたいものを追記いたします。
- ・**運営要領の新旧対比表は、12月17日（水）実施の臨時検討WGでお示し予定**です。

## ▶業務品質評価基準見直し（案）

★2026年度基準において、以下の観点で基本項目を新設する予定です。  
 （意向把握・確認義務、比較推奨販売に係る基準等、今後行われる監督指針・ガイドライン改正、その後の改正を受けた見直しについては含めておりません）

### 監督指針改正・協会ガイドライン改正・行政処分内容に伴う対応

#### 募集時の禁止行為

行政処分の発出を踏まえ、募集時の禁止行為等に係る未然防止や再発防止を図るための基準を新設します。

区分	評価基準（設問）案
顧客対応	禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）が行われていないか、全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所を対象として、営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者がモニタリングを実施している

#### 便宜供与

監督指針改正、行政処分の発出に加え、**過度な便宜供与**（含む便宜供与該当の出向者受入）により顧客の最善の利益が実現されない懸念がある事を踏まえ新設します。  
 なお、当会が「過度である/過度ではない」と判断するものではなく、代理店において何を「過度」と位置付け、どのように判断しているかを確認するような基準となっています。

区分	評価基準（設問）案
ガバナンス	保険代理店等は、保険会社等に対して「過度の便宜供与」を要求することを禁止し、かつ、「過度の便宜供与」を受入れないよう措置を講じている

#### 出向者

保険会社等からの出向者に依存せず、保険代理店として自立した組織・体制の構築を強く促す観点から新設します。

区分	評価基準（設問）案
ガバナンス	出向者受入に係る管理（PDCAサイクル）を実践している ①出向者の受け入れに関し、代理店内で社内規則等を策定し、管理態勢を整備し徹底している ②出向者の受け入れに依存せず、保険代理店として自立した組織・体制を構築している



#### 委託元保険会社による監査（点検）受入れに係る態勢整備

監督指針改正を踏まえ、態勢整備状況を確認する観点から新設します。

区分	評価基準（設問）案
ガバナンス	委託元保険会社または外部の法人・団体等（独立した第三者に限る）が実施する代理店監査に対し、随時適切に対応できる態勢を整備している

## 審査会委員、WG委員等からのご意見を踏まえた対応

#### 財務状況

健全な財務体質が維持・継続されない場合、顧客の最善の利益が実現されない懸念がある事を踏まえ、新設します。

区分	評価基準（設問）案
ガバナンス	直近の年次決算において3期連続で債務超過となっていない



#### 社保潜脱・再委託潜脱

直近のマスコミ報道を踏まえ新設します。なお、各調査申込時の「同意書」において、「社保潜脱募集および、社保潜脱・再委託潜脱を行っていないこと、今後も行わないこと」を宣誓いただきますが、加えて評価基準にも明記することで、意識付けおよび牽制を図ります。

区分	評価基準（設問）案
ガバナンス	再委託の禁止を遵守し、いわゆる委託型募集人の潜脱（業務・事務の委託等別名目による迂回払い等）を行わないことを徹底している

上記新設予定の項目の他、以下の通り見直しを実施予定です。

対応区分	該当箇所数
新設および改正	15設問（基本12設問・応用3設問）
設問の統合	4設問
表現の見直し（追記・修正）	45設問

※詳細については、資料3および別紙2をご確認ください！



## II. 協会からのお知らせ

協会より以下2点についてお知らせいたします。

① 認定代理店の皆さまを対象に、アンケートを実施いたします（12月上旬以降目安）。  
 なお、回答内容は2026年度調査における当会の参考情報として活用予定です。

アンケート案	内容
	・9月9日発出注意喚起文書をきっかけとした自社での態勢整備状況の再確認（比較推奨販売に関する態勢整備状況等） ・「重点確認項目（案）」に関する現在の取組み状況の確認等 ※具体的なアンケート内容は今後の監督指針改正内容等を踏まえ作成いたします。

②今年度の認定証授与式は**2026年2月26日（木）**に開催予定です。  
 運営の詳細は改めてご連絡いたします。

