

## I. 2026年度の業務品質評価運営について

★第21回代理店業務品質検討WG（9月17日開催）において、第20回臨時検討WGの意見照会結果を踏まえ、運営の見直しや新規検討項目の方向性について議論しました。

### ▶業務品質評価基準見直しの方向性について

従来同様、4つの視点での見直しを実施予定。とくに「外的環境の変化を捉えた見直し」では、昨今の情勢等を踏まえ、認定代理店に求められる対応はどうあるべきかとの観点で、適時かつ適切に、業務品質評価基準に盛り込むことを検討して参ります。

#### 外的環境の変化を捉えた見直し

- ・保険業法等の法令改正への対応（パブリックコメント回答公表後に検討）
- ・保険会社向けの総合的な監督指針の改定への対応（〃）
- ・生命保険協会ガイドラインの改定への対応
- ・2025年7月公表の保険モニタリングレポートを踏まえた対応
- ・出向者等による情報漏えい事案への対応（代理店における管理体制の厳格化）
- ・乗合代理店への行政処分を踏まえた対応

重要！

### ▶業務品質評価運営の変更点について

#### (1) 「生命保険乗合代理店業務品質評価運営 申込書兼同意書」等の改正

現行の同意事項に加え、以下2項目について、同意（宣誓）事項を追加します。当該行為に対して、当運営において毅然とした対応を行います。

#### 追加同意（宣誓）事項

重要！

- ・「趣旨逸脱募集」「社会保険の潜脱」「保険募集の再委託禁止の潜脱」を行っていない（今後も行わない）旨の宣誓ならびにそれらに抵触する懸念があり代理店が合理的な説明ができない場合には「調査取り止め」となることがあること。
- ・上記の宣誓事項に抵触する懸念がある場合には、当該事項に係る事実確認の調査を実施すること。

#### (2)代理店の実態確認を強化する調査への深化

##### ①「重点確認項目」の設定と確認強化【対象：初回・更新・定期調査】

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、年度始に重点的に実態確認を行う「重点確認項目」を設定。まずはオフサイト調査を通じ、代理店の実態について深掘りする確認を行うことを検討します。

#### 2026年度重点確認項目

重要！

比較推奨  
に関する対応  
・お客様への  
説明状況等

便宜供与に  
係る  
実態確認、  
社内規則

出向者  
受け入れ状況  
管理状況

不適切事案  
発生時  
等の対応

## ②「オンサイト調査」運用の強化【対象：初回・定期調査】

2026年のオンサイト調査では従来の証跡確認等に加え、「重点確認項目の実態確認」を追加実施することを検討します。

#### 【2026年度：オンサイト調査案】 \*赤文字が新規実施

調査	確認方法	調査内容（運営要領より抜粋）	備考
初回調査	代理店を訪問	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前提出資料（証跡資料）の現物確認等</li> <li>・オフサイト調査結果の詳細確認</li> <li>・<b>重点確認項目のヒアリング</b></li> <li>・代理店が特に力を入れている業務品質向上に向けた取組みについてのヒアリング・確認</li> </ul>	
定期調査	代理店を訪問	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前提出資料（証跡資料）の現物確認等</li> <li>・オフサイト調査結果の詳細確認</li> <li>・代理店の役員・使用人へのヒアリング（※）</li> <li>・<b>重点確認項目のヒアリング</b></li> <li>・代理店が特に力を入れている業務品質向上に向けた取組みについてのヒアリング・確認</li> </ul>	（※）代理店の態勢整備構築状況（代理店ルールの募集人への周知・教育および実務運営状況等）の確認

#### (3) 「更新調査」のあり方

現在の更新調査は、新設設問や前年度からの変更点を中心に確認していますが、更新調査対象代理店についても「重点確認項目」の実態確認が重要であることから、調査内容に同項目を追加し、Webミーティング等を通じて実態を確認する運用を検討します。

#### 【2026年度：更新調査案】 \*赤文字が新規実施

調査	確認方法	調査内容（運営要領より抜粋）	備考
更新調査	Webミーティング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オフサイト調査結果の詳細確認</li> <li>・<b>重点確認項目のヒアリング</b></li> <li>・新設設問、前年度からの変更点の確認</li> </ul>	

▶資料、議事概要は生保協会HPに掲載しております。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。

①9月9日付で注意喚起文書「不適切な事案発生時、その他の生命保険協会宛ご報告について」をメールにてご案内しております。当該文書につきましては、下記2点の事項をいずれも対応済の場合であっても、「前回調査以降の新規事案は、詳細説明欄記載済、かつ、証跡資料提出済」と記載のうえ、対象メールへの返信として必ずご回答いただく必要があります。内容について改めてご確認ください。

☑毎年度、不適切な事案・事象の管理状況を一覧等の資料により漏れなくご提出済  
☑評価申告シートに顧客対応、再発防止策（教育・研修や規程・マニュアルその他の仕組み等の改善対応、当事者・関係者・管理者等への処分を含む）を回答／詳細説明欄へ記載済

②9月9日付で注意喚起文書「比較説明・推奨販売にかかる態勢の再確認依頼について」をメールにてご案内しております。内容について改めてご確認ください。