

2025 年度業務品質評価運営要領（改定案）について

1. 趣旨

- 来年 4 月から 4 年目となる当運営では、2022 年度認定代理店の各社が、初回調査後の 2 回の更新調査を経て、いよいよ定期調査を受審する年度を迎えることとなります。
- 例年、代理店業務品質検討ワーキング・グループ（以下、検討WG）を通じて評価基準を含む調査運営の見直しについて議論を行い、2 月開催の代理店業務品質審査会において新年度の業務品質評価運営を決定しております。
- ついては、これまで 3 年度の初回調査と更新調査を通じて認識した課題を総括した対応方針をまとめ、2025 年度代理店業務品質評価運営要領（以下、運営要領）の改定案新旧対比表 別紙 3 ～ 5 を作成しましたのでお示いたします※。

※ 今回提示の運営要領の新旧対比表は、概要編・初回調査編・更新調査編の 3 つ（いずれも事務局原案）。運営要領の定期調査編は、既存 3 編の改定案との平仄を図りつつ追って起草します。

2. 運営要領の改定により解決を図りたい課題、および対応方針

- 次の課題①から⑥について、運営要領を改定することにより解決したいと考えています。

課題①：

同一年度における複数回申込みの制限（代理店調査開始後を想定）

対応方針

初回調査編、更新調査編、定期調査編（2025 年度新規作成）の各運営要領において、共通事項として定める。

理由

同一年度の調査実施時期が早いか遅いかによって、再受審申込みの可否（機会の平等）に差が出るため。
（一次評価結果段階の軽微な不備は、調査期間中の再調査により対応可能）

課題②：

運営要領に記載されている「調査を受ける権利の剥奪」についての対象行為と期間の定め

調査において不実報告等が判明した代理店、同意事項に違背する代理店に関する定め

対応方針

調査において不実報告等が判明した代理店、同意事項に違背する代理店は、「調査を受ける権利の剥奪」を適用する。「調査を受ける権利の剥奪」の適用期間は、当該代理店の組織・体制に因るか否か等の内容に応じ、審査会が決定できることとする。

後年度になって不実報告等や同意事項への違背が判明しても、処分は遡及せず、将来に向って戒める。

理由

「任意受審」の制度であるが故に、誠実な対応による相互の信頼無くしては成り立たないため。

課題③：

不適切な事象[※]を惹起させた代理店（募集人・従業者）への対応

※ 運営要領の「同意事項」＜代理店の義務＞欄に、生保協会への通知義務として明記する

- ・ 金融分野における不祥事・事故等の監督当局への届出・報告
- ・ 消費者保護、不正防止目的の勧告・命令等の行政の処分・指導
- ・ 代理店の法人・同経営層、組織を対象とした捜査機関による捜査
- ・ 当運営による認定代理店の信用を毀損するおそれを生じさせた事象（コンプライアンス又は消費者保護の観点及び乗合代理店に消費者が期待する顧客本位の業務運営の観点から課題として認識される記事や告発（Web 上の事象を含む））

対応方針

不適切な事象を惹起させた代理店（募集人・従業者を含む）に対する報告徴求事象の例示を拡充する（消費者保護、不正防止、F D の観点。運営要領の同意事項＜公表に関する事項＞に列挙する）。

理由

“不適切な事象を惹起させた代理店” のうち報告徴求事象を例示することで個別対応等の調査対象を明確化するため。

課題④：

協会 HP の認定代理店一覧等の公表情報に、「状況確認中」「調査中」「一時停止中」等の表示を可能とする対応

対応方針

協会 HP の認定代理店一覧に、「状況確認中」や「調査中」「一時停止中」といった表示を機動的に行えるようにし、合わせて表示解除の手順も策定する。

理由

現行の「運営要領」上、協会 HP 上の公表の変更は審査会にて決定となっているものの、機動的に行う必要があるとの課題認識。

課題⑤：

生保協会による調査を取止める場合または評価結果の公表・使用を見合わせる場合の具体例の追加

⑤-1：販売プロセスにおいて比較可能な複数の保険会社の商品の取扱いが全くない場合

⑤-2：保険種類別に比較可能な商品の取扱いがあるにもかかわらず顧客の意向に応じた比較説明を一切行わない場合

⑤-3：アフターフォロー及び保険契約に附随する事務等の顧客対応について管理していない（代理店が取次いだこと及び取り次いだ結果を、自ら把握していない）

対応方針

当運営は「消費者目線の評価」をプリンシプルとしていることから、乗合代理店に対する「消費者の期待」に応えるべく“お客様の意向に応じ、複数の保険会社の商品の比較説明を経て最適な提案を行い得る態勢を整備している

乗合代理店”、かつ、“アフターフォロー及び保険契約に附随する事務等について、取次ぎを含め代理店自らが顧客対応記録等により把握できる乗合代理店”を、標準的な認定代理店像とする。
理由 実質 1 社のみを推奨する業務態勢を固守する代理店、アフターフォローその他既契約附随の事務対応に不関与の代理店は、顧客本位の業務運営の観点で当運営の「認定」付与に相応しくないため。 ・ 専属代理店は当運営の対象外であることとのバランスを欠く。 ・ 他代理店や保険会社へ取次ぎのみ、またはそれらを誘導するのみであって、顧客対応の記録保管すら行わない代理店は、「消費者の期待」に応えているとは思われない。

課題⑥：

運営要領の「同意事項」＜代理店の義務（通知義務*）＞欄及び「●●調査」3.(5)生命保険協会による調査の取止め等欄への追加事項 *通知義務に違反すると＜代理店への処分＞の検討対象となる

- ⑥-1：代理店自身（法人）、当該代理店の役員、使用人、それらと密接な関係を有する者（犯収法施行規則第 11 条第 2 項第 1 号・同第 2 号の自然人）★¹が、消費生活センターから業務停止その他の行政処分・行政指導等を現に受けている場合。
- ⑥-2：代理店の役員、使用人その他従業者（募集人に限定しない。雇用関係に限定しない）が、顧客保護・消費者保護の観点から不適切とされる顧客誘引その他の営業・募集・媒介・斡旋・転売等に現に関っている場合。

★1 密接な関係を有する者：「参考資料-1」を参照のこと

対応方針 2 つの要件それぞれへの該非を、代理店から自主申告（＝宣誓）していただくことを明文化する。 当運営の調査申込みに際して、または代理店情報（調査前確認）の提出に際して自主申告（＝宣誓）を行うこととし、少なくとも毎年 1 回以上確認する仕組みとする。
理由 自主申告であっても、虚偽が判明した場合、後日、運営要領の「同意事項」＜代理店の義務（通知義務）＞に違反するとして、同＜代理店への処分＞の対象となるので牽制効果が期待できるため。

以 上

引用元 : https://www.moj.go.jp/MINJI/minji06_00116.html

参考資料-1

対象となる実質的支配者

本制度の対象となる実質的支配者とは、犯収法施行規則第 1 1 条第 2 項第 1 号の自然人（同条第 4 項の規定により自然人とみなされるものを含む。）（※）に該当する者をいいます。

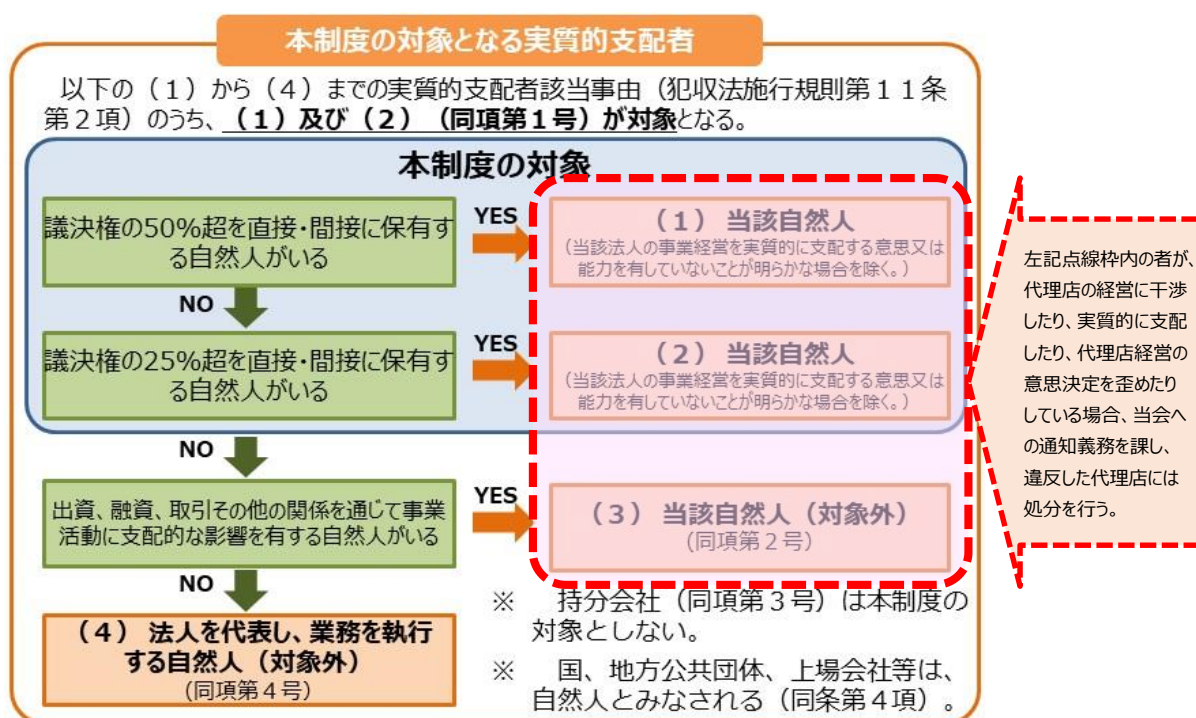
具体的には、次の（１）又は（２）のいずれかに該当する者になります。

（１） **会社の議決権の総数の 50%を超える議決権**を直接又は間接に有する自然人（この者が当該会社の事業経営を実質的に支配する意思又は能力がないことが明らかな場合を除く。）

（２）（１）に該当する者がいない場合は、**会社の議決権の総数の 25%を超える議決権**を直接又は間接に有する自然人（この者が当該会社の事業経営を実質的に支配する意思又は能力がないことが明らかな場合を除く。）

※ ここでいう「自然人」には、法人が該当する場合もあります。

具体的には、国、地方公共団体、人格のない社団又は財団、**上場会社等及びその子会社**が挙げられます（犯収法第 4 条第 5 項、犯罪による収益の移転防止に関する法律施行令（平成 20 年政令第 20 号）第 14 条、犯収法施行規則第 1 1 条第 4 項参照）。

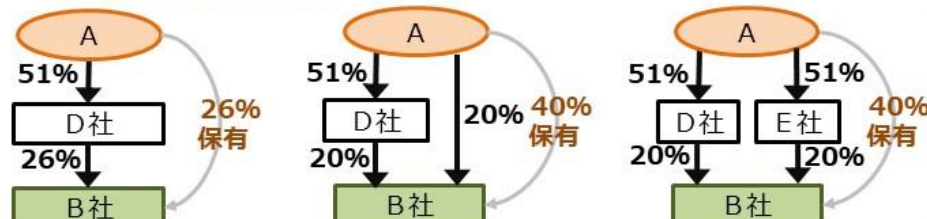


【参考 1】直接保有の例



A : 実質的支配者
 B 社 : 申出会社
 C 社 : 本制度の対象外
 D 社・E 社 : 支配法人
 ※ 支配法人とは、実質的支配者が議決権の総数の 50% 超の議決権を有する法人をいう（犯収法施行規則第 1 1 条第 3 項第 2 号参照）。

【参考 2】間接保有の例



引用元 : https://www.moj.go.jp/MINJI/minji06_00116.html