

2024 年度業務品質調査の結果および 2025 年度運営について

1. 趣旨

- 今年度初回調査に申込みいただいた 76 代理店および更新調査対象の 83 代理店（2023 年度末時点の認定代理店）について、2 月 25 日に開催されました代理店業務品質審査会（以下、審査会）にて評価が確定されました。また、同審査会にて、2025 年度の業務品質評価基準および生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領の改正が承認されました。
- ついては、審査会で確定した内容および 2025 年度運営等について以下にお示します。

2. 2024 年度業務品質調査の評価・公表内容

- 審査会にて、2024 年度初回調査を受審した代理店のうち 33 代理店および更新調査を受審した代理店のうち 77 代理店の評価について、「基本項目を全て達成」として確定しました。
（審査会の議事概要は、<https://www.seiho.or.jp/quality/committee/>参照）
- また、当該 110 代理店を「認定代理店」とし、生命保険協会ホームページにて公表およびニュースリリースを実施しております。
（公表内容の詳細は、https://www.seiho.or.jp/quality_result/list/参照）
（ニュースリリースの詳細は、https://www.seiho.or.jp/info/news/shared/mt-item/20250227_2%20.pdf 参照）
- また、今年度の初回調査で認定された代理店を対象に認定証授与式を 2 月 27 日に開催しております。
（認定証授与式の開催の詳細は、https://www.seiho.or.jp/quality/info/2024_5.html 参照）

3. 個別事案対応について

- 初回調査および更新調査において、個別事案※が発生した代理店については、生命保険協会による追加調査を実施しました。（※保険会社からの出向者等による個人情報漏えい事案やその他事案等）
- 審査会では、個別事案ごとに「評価基準を達成しているか」という観点で審議し、評価結果を確定しました。
- ただし一部の代理店については、現在も継続調査中につき、生命保険協会ホームページの認定代理店一覧に「調査中」という文言を付記しております。
- また、追加調査を実施した認定代理店は、次年度に再発防止策等の実施状況や実効性・十分性について、更新調査・定期調査とは別に調査・評価する予定です。

4. 2025 年度業務品質評価運営

- 2024 年度に開催しました計 6 回の検討 WG での議論等を踏まえ、審査会にて 2025 年度の業務品質評価基準および生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領を確定しております。
- また、業務品質評価基準並びに生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領は、当会ホームページに掲載

しております（詳細は、<https://www.seiho.or.jp/quality/document/>参照）。

○2025 年度業務品質調査の申込みは、3 月 3 日より開始しております（申込期間は 3 月 21 日まで）。

5. 2025 年度検討 WG 運営

○前回の検討 WG にてお示しの通り、2025 年度の検討 WG は、第 19 回：5 月 21 日、第 20 回：9 月 17 日、第 21 回：11 月 19 日、第 22 回：1 月 21 日の開催を予定しています（開催時間はいずれも 14:30～16:00、引き続きウェブ会議による開催を予定）。

○ご多忙の折恐縮ですが、スケジュールを確保いただきますようお願いします。

6. 業界動向を踏まえた次年度運営について

（1）業界動向

○昨今の損害保険業界における保険金不正請求事案や保険料調整行為事案などを踏まえ、金融庁では、金融審議会「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」にて顧客本位の業務運営の徹底や健全な競争環境の実現に向けた議論がなされました。

○金融審議会「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」報告書（2024 年 12 月公表）には、乗合代理店における適切な比較推奨販売の確保に向けて、「顧客が重視する項目を丁寧かつ明確に把握した上で、顧客の意向に沿って保険商品を絞り込み、推奨することを求める。」と明記されております。

○また、同報告書には「特定の大規模代理店への体制整備義務を強化することが適切である」との見解も示されております。

（2）次年度運営について

○上記を踏まえた法改正等があれば、業務品質評価運営においても適切な対応（代理店において求めるべき対応について適時適切に業務品質評価基準に盛り込むこと等）を検討してまいります。

○さらに、第 16 回検討 WG にてお示しの通り、業務品質調査の「評価結果」を活用した委託元生命保険会社による代理店との対話を促す対応を図ることで、業界全体で代理店の業務品質の向上に取り組んでまいります。

○業界動向や当会からの共有事項等については、情報提供ツール等を通じて適宜、情報発信してまいります。

7. その他（初回調査受審代理店アンケート）

○今年度初回調査を受審した代理店の取組状況・課題認識等について把握することを目的にアンケートを実施しました（アンケート結果の全量は別紙 1 を参照）。

○いただいた調査受審代理店の声を踏まえ、より代理店の業務品質向上に資するよう、引き続き運営の高度化に取り組んでまいります。

以 上