

今後の業務品質調査のあり方について

1.趣旨

- 生命保険乗合代理店における昨今の不適切事案や現状の業務品質調査では捕捉できない事象が発生している事に対し、今後の業務品質調査のあり方についての方針案をお示しいたします。

2.現在の業務品質調査について

- 現在の業務品質調査に関し、第 19 回検討 WG にて検討 WG 委員から以下のご意見をいただいております。

「現行の評価基準は認定代理店として全て必要なものであり維持すべき。緩和の必要はないと考える。一方で、本運営の方向性については検討が必要だと考える。」

「昨今の不適切事案を鑑みると、今後オンサイト調査で経営者だけでなく募集人に対してもヒアリングを行う等、オンサイト調査の運用面に対しては再考の余地があると考え。」

「比較推奨について、紙での記録、サンプルチェックにとどまっており、体裁だけにとどまっている印象である。外形的な調査になっているため、代理店の実態まで踏み込んだ調査体制の構築が必要だと考える。」

「定期調査の後の更新調査は長い期間取ってもよい。代理店としても定期調査の準備には相当の時間と労力を要し、対応するものであり、1 度定期調査をクリアすれば 3 年後改めて定期調査を実施する必要性は薄いと考え。」

- このようなご意見を踏まえ、現在の業務品質評価基準は維持しつつ、調査のあり方について再度見直しを行いたいと考えております。

3.今後の業務品質調査のあり方について（調査運用の更なる強化）

（1）代理店の実態確認を強化する調査への深化

- 現在、初回調査、定期調査にて実施している「オンサイト調査」において、より代理店の実態確認を強化する調査運用への変更を検討してまいります。

具体的には、当会にて予め「重点確認項目（※）」を年度始に設定し、その項目について代理店の経営層や募集人へのヒアリングを実施。代理店とのコミュニケーションを図りながら、実態を確認したいと考えております。

（※）推奨方針の内容やお客さまへの説明状況、便宜供与（出向含む）に関する状況等

- 併せて、評価基準やガイドラインの達成条件等の見直しも検討いたします。

（2）業務品質評価基準（基本項目）自己チェックシート（兼申込前確認シート）および生命保険乗合代理店業務品質評価運営 申込書兼同意書の改正

- 現在、初回調査申込時に提出いただく「業務品質評価基準（基本項目）自己チェックシート（兼申込前確認シート）（以下、自己チェックシート）」および生命保険乗合代理店業務品質評価運営 申込書兼同意書の項目に趣旨逸脱募集を行っていないこと、ガバナンス関連事項（※）を追加。

（※）再委託・社保潜脱懸念、金銭費消事故、兼業・副業に関する管理、財務状況等

- 調査申込前に代理店自ら宣誓いただくことで、現状の評価基準や達成基準上、実態確認が困難な事象を事前に防ぐ運用を検討したいと考えております。

(万一、各調査および(不適切事案やマスコミ報道等を踏まえた)追加調査等においてそれら項目に抵触していると確認できた場合は「調査取止め」の該当も検討)

○本運用は初回調査時に加え、更新調査、定期調査への適用も検討してまいります。

(3) 「更新調査」のあり方

○現在の更新調査は「認定の有効期間中であり、認定継続を前提に初回調査にて確認した内容が機能していることと初回調査時よりも改善した取組みについて確認するものであること。」という方針のもと調査を行っております。

○一方、更新調査対象代理店においても「(1) 代理店の実態確認を強化する調査への深化」に記載した「重点確認項目」の実態確認は必要であることから、更新調査時の確認項目として追加。その実態について代理店への確認(Webミーティングを想定)を行う運用としたいと考えております。

(4) 「定期調査」後の「更新調査」のサイクル

○「定期調査」後の「更新調査」のサイクルは現在、運営要領上「2年」と定めておりますが、検討WG委員からの「1度定期調査をクリアすれば3年後改めて定期調査を実施する必要性は低いと考える」というご意見を踏まえ、「2年」から変更(延長)したいと考えております。

なお、調査内容は「初回調査後の更新調査」、「定期調査後の更新調査」それぞれと同内容とし、サイクルを延長しても「(3) 「更新調査」のあり方」に記載のとおり、調査運用を強化することで業務品質の水準は担保されると考えております。

○調査内容は「初回調査後の更新調査」、「定期調査後の更新調査」それぞれと同内容とするものの「定期調査後の更新調査」の名称は「重点調査(仮称)」等に変更したいと考えております。

<イメージ(定期調査後の更新調査を2年から4年に延長した場合)>



(5) 意見照会

○(1) 代理店の実態確認を強化する調査への深化、(2) 業務品質評価基準(基本項目)自己チェックシート(兼申込前確認シート)および生命保険乗合代理店業務品質評価運営 申込書兼同意書の改正、(3) 「更新調査」のあり方、(4) 「定期調査」後の「更新調査」のサイクル

について今後、より具体的な内容について検討を進めていくにあたり、ご意見を願います。

(7月25日(金)を意見照会めとさせていただきます)

4.認定代理店および初回受審代理店に対するアンケートの実施

- 生命保険乗合代理店に関するマスコミ報道、監督指針改正等をふまえた「2026 年度の評価基準・調査実務の見直し」に向け、代理店の実態等について確認するためのアンケートを実施したいと考えております。
- アンケート内容は以下を考えており、実施時期は 10 月ごろを想定しております。
 - (1) 保険業法・監督指針改正関連（便宜供与、出向、顧客情報管理、比較推奨販売）
 - (2) 趣旨逸脱募集
 - (3) ガバナンス関連事項（再委託・社保潜脱懸念、金銭費消事故、兼業・副業に関する管理、財務状況）

以上