

資料 2

2026 年度：業務品質評価運営の変更点について

1. 趣旨

- 第 20 回代理店業務品質検討ワーキング・グループ（以下、検討 WG）において、付議しました「[資料 2] 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）」に関し、概ねご賛同いただきましたので、2026 年度に向けた業務品質評価運営の変更点における具体案について、以下にお示します。

2. 業務品質評価運営の主な変更点について

（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

【趣旨・目的】

- ・マスコミ報道や検討 WG 委員からのご意見等を踏まえ、各調査受審代理店から調査申込時に「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）旨の宣誓をいただくとともに、それらに抵触する懸念があり、また、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」等に該当する可能性があること、当該事項に係る事実確認の調査を実施する場合があることについて同意いただくよう、申込時の各種帳票について改定を実施。
- ・本対応により、現行の評価基準・達成条件では実態確認が困難な当該行為に対して、毅然とした対応を執るとともに、牽制・事前防止をはかります。

【対応案】

①初回調査申込時の対応（「生命保険乗合代理店業務品質評価運営 申込書兼同意書」（以下、申込兼同意書）の改定）（別紙 1 参照）

- 現行の同意事項（3 項目）に加え、以下 2 項目について、同意（宣誓）事項を追加します。
- ・「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（※1）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（※2）。
 - ・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場合があること。
- （※1）ガバナンス関連事項のうち「金銭費消事故への対応」「兼業・副業に関する管理」「財務状況」等については申込時の宣誓事項には馴染まないことから、事前の注意喚起・対応強化をはかる旨のアナウンス等を目的とし、今年度実施予定の「代理店向けアンケート」での実態確認を実施（その結果等を踏まえ、評価基準・達成条件の改定も検討）
- （※2）「代理店業務品質評価運営要領」の「調査取り止め」の事由に追加予定
- *「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）」については、申込兼同意書の改定で対応可能となることから現行からの改定は行わないこととします。

②定期調査・更新調査受審代理店への対応（「定期[更新]調査受審申込書兼同意書」の新設等）

（別紙 2 参照）

- 初回受審申込時と同趣旨の同意（宣誓）をいただくため、「定期[更新]調査受審申込書兼同意書」を新設。
- 「定期調査受審意思確認シート」「更新調査受審前確認シート」を改定し、新設する「定期[更新]調査受審申込書兼同意書」と重複する部分について削除。

	現行	改定後	改定区分
初回調査	申込書兼同意書	申込書兼同意書 （別紙 1）	改定（同意（宣誓）事項を追加）
	自己チェックシート（兼申込前確認シート）		（改定なし）
更新調査	（なし）	更新調査申込書兼同意書 （別紙 2）	新設
	更新調査受審前確認シート	更新調査受審前確認シート	改定（同意事項について重複部分を削除）
定期調査	（なし）	定期調査申込書兼同意書	新設
	定期調査受審意思確認シート	定期調査受審前確認シート	改定（同意事項について重複部分を削除）

※上記対応に伴い、「代理店業務品質評価運営要領」も改正予定。

（２）代理店の実態確認を強化する調査への深化

【趣旨・目的】

- ・「消費者にとって理想的な代理店」として認定代理店に求められる態勢整備状況について、書類でのやり取りが中心の現状の調査（オフサイト調査）では捕捉できない事象に対し、実態確認の強化を検討します。

【対応案】

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（※1）」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（※2）を行うことを検討します。

（※1）2026 年度:重点確認項目（案）

- ・比較推奨方針 ・比較推奨におけるお客さまへの説明状況 ・便宜供与に係る実態確認、社内規則
- ・出向者受入れ状況、管理状況 ・不適切事案発生時の対応 等

（※2）評価申告シートにおいて詳細説明を求める対応や Web ミーティング等を通じた確認

②「オンサイト調査」運用の強化【対象：初回・定期調査】

- ・現在、「初回調査」、「定期調査」の「オンサイト調査」は、主に事前提出資料（証跡資料）の現物確認やオフサイト調査結果の詳細確認等を実施しております。
 - ・2026 年度は「オンサイト調査」において前述「④重点確認項目の設定と確認強化」に記載の「重点確認項目」について、実態確認の追加実施を検討します（※）。
- （※）代理店の経営層や募集人に対し、重点確認項目における取組状況や実態についてコミュニケーションを図りながら、確認を行う想定です。

【2026 年度：オンサイト調査案】※下線部が新規実施

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"> ・事前提出資料（証跡資料）の現物確認等 ・オフサイト調査結果の詳細確認 ・<u>重点確認項目のヒアリング</u> ・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 	
定期調査	代理店を訪問	<ul style="list-style-type: none"> ・事前提出資料（証跡資料）の現物確認等 ・オフサイト調査結果の詳細確認 ・代理店の役員・使用人へのヒアリング（※） ・<u>重点確認項目のヒアリング</u> ・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 	（※）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

【趣旨・目的】

- ・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、新設設問の対応や前年度との変更点を中心に調査を実施しております。
- ・一方、更新調査対象代理店においても、前述の「重点確認項目」の実態確認は必要であることから、更新調査時の調査内容として「重点確認項目」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）を行う運用を検討します。

【2026 年度：更新調査案】

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"> ・オフサイト調査結果の詳細確認 ・<u>重点確認項目のヒアリング</u> ・新設設問、前年度からの変更点の確認 	

(4) 「定期調査」後の「更新調査」のサイクル

【趣旨・目的】

- ・認定取得から 4 年目に実施する「定期調査」を経て認定継続となった代理店について、長年にわたり態勢整備状況が優れている代理店と判断できることから、2 回目に実施する「定期調査」のサイクルの延長を検討します。

【対応案】

- ・初回の定期調査後に迎える 2 回目の定期調査のサイクルを現行の運営要領で定めている「2 年」から延長することを検討します。
- ・全ての代理店を一律に延長するか、延長期間について何年間とするか等については、今後、検討 WG 委員等への確認を通じ、次回検討 WG においてお示しします。
- ・なお、調査の内容は前述「(3) 「更新調査」のあり方」に記載の更新調査内容と同内容にて検討します。
更新調査内容は来年度以降運用を強化する方向であり、サイクルを延長しても業務品質の水準は担保されることを想定しております。

(5) その他

- ・今般、乗合代理店に対し、財務省関東財務局より業務改善命令が発出されました。2026 年度に向けた業務品質評価運営の強化に向け、今後、その内容を改めて精査のうえ、11 月 19 日開催予定の検討WG（第 22 回）にて方向性等をお示しします。

以上