

資料 3

2026 年度：新規検討項目について

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 1] 代理店業務品質評価運営の方向性等について」に関し、概ねご賛同いただけましたので、2026 年度に向けた新規検討項目の具体案について、以下にお示します。

2. 新規検討項目について

(1) 多くの代理店に調査受審を促す新たな施策（分野別達成制度（仮称））

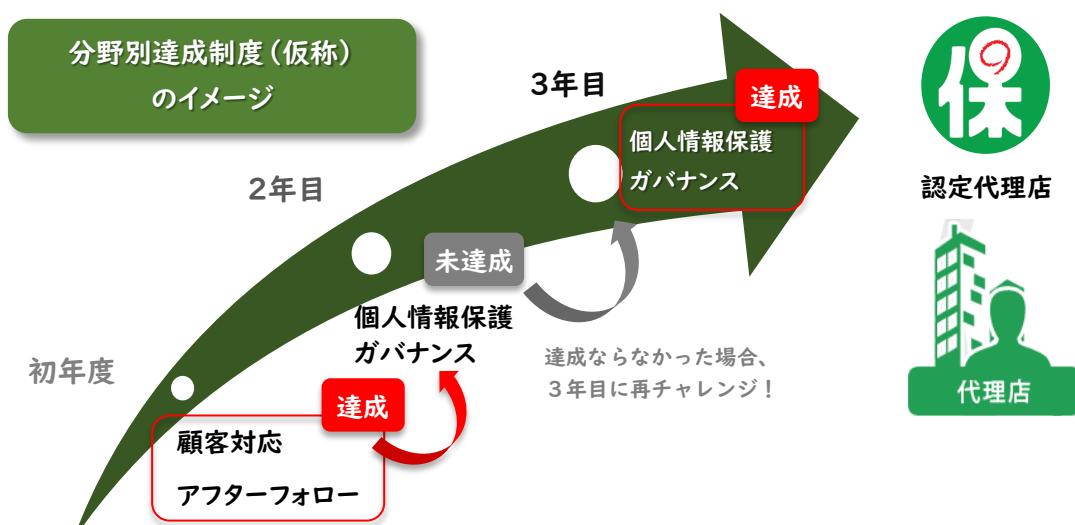
【趣旨・目的】

- ・調査受審初年度で全設問（2025 年度：基本項目 135、応用項目 61）の達成が社内リソースの問題、システム対応等により困難とのご意見がございます。
- ・そのようなご意見を踏まえ、今般、多くの代理店に調査受審を促す新たな施策を検討します。

【対応案】

- ・より多くの代理店に対し、調査受審のチャレンジを促すとともに態勢整備が整っている代理店を徐々に増加させていく新たな施策として「複数年にわたり、調査受審が可能な制度」の創設を検討します。
- ・具体的には業務品質として定めている 4 つの要素（「顧客対応」「アフターフォロー」「個人情報保護」「ガバナンス」）のうち、保険代理店として消費者との接点に直結する「顧客対応」「アフターフォロー」について初年度の受審を必須とします。当会にて「達成」の判定が出た翌年度以降に残りの「個人情報保護」「ガバナンス」を受審いただき、4 つの要素が全て「達成」と判定された翌年度から「認定代理店」として任命する制度を検討します。

※有効期間は初年度受審から 3 年程度を想定



第 21 回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

【今後のスケジュール】

・本制度について、代理店のニーズや実施効果等を確認するため、まずは今年度トライアル運用を行います。

その結果を踏まえ、2026 年度に制度設計、2027 年度運用開始にて検討してまいります。

25 年度（今年度）	26 年度	27 年度
11 月以降、トライアル運用実施 (5~8 代理店程度にて実施検討)	(トライアルの結果を踏まえた) 詳細制度設計、意見照会	4 月～ 制度運用開始

【備考】

・トライアル実施代理店については、一般社団法人保険乗合代理店協会様、一般社団法人保険健全化推進機構 結心会様にご協力いただき選定する予定です。

(2) 定期調査を経て認定継続となった代理店の評価・公表

【趣旨・目的】

・初回認定から 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は長年にわたり態勢整備が優れている代理店として、評価・公表されるものと考えております。



【対応案】

・当該代理店に対し、長年にわたり継続している「認定代理店」として、当会 HP 上での公表や生命保険乗合代理店業務品質認定マークへの工夫、表彰盾の授与等を検討します。

（具体案については、今後開催の検討 WG にてお示しします）

＜イメージ＞



以上