

資料 3

## 2026 年度業務品質評価基準の見直し（案）について

### 1. 趣旨

- 2026 年度業務品質評価基準の見直し(案)を以下にお示しいたします。
- なお、今回の見直し（案）につきましては、意向把握・確認義務、比較推奨販売にかかる基準等、今後行われる監督指針・ガイドライン改正、その後の法改正を受けた見直しについては含めておりません。  
その内容については今後の検討 WG における議論を経たうえで適時適切に反映してまいります。

〈ご参考〉 業務品質評価基準の見直しにおける 4 つの視点

- ①外的環境の変化を捉えた見直し
- ②代理店からの照会内容を踏まえた設問の書きぶりの見直し
- ③代理店の業務品質調査結果を踏まえた見直し
- ④検討WG委員等からの意見を踏まえた見直し

### 2. 評価基準の見直し（案）について

- 見直し案は以下の通りです。（除く意向把握・確認義務、比較推奨販売に関する基準）

対応区分	該当箇所数
① 新設および改正	18（基本 15、応用 3）
② 設問の統合	7
③ 表現の見直し（追記・修正）	50

なお、詳細につきましては、別紙をご参照ください。

別紙：業務品質評価基準一覧（見直し案）新旧対比表

**【新設および改正】**

**（ 1 ） 監督指針改正・協会ガイドライン改正・行政処分内容に伴う対応**

**① 募集時の禁止行為**

・行政処分の発出を踏まえ、禁止行為等に係る未然防止や再発防止について経営陣等の関与の程度や、発生  
の真因確認と影響範囲の適切な把握の実態を確認する観点から新設します。

評価区分	評価基準（設問）案
基本項目 （新設）	禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）が行われていないか、 全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所を対象として、営業部門からの独立性を確保 した管理部署・管理担当者がモニタリングを実施している
応用項目 （新設）	禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）に関し、同様・類似の 事案・事象を未然防止・再発防止する態勢を整備している ※①～③全て「1.はい」であれば達成 ①初動段階（禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象の疑いや端緒を把握し た段階を含む）から、営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者が情報を集 約のうえ記録等を保存（※）し、速やかに経営陣が出席する会議（コンプライアンス委員 会、経営会議等）へ概要を報告し、かつ、適時適切に進捗等を報告し、議事録等を保管し ている ②真の原因究明（動機を含む分析）と被害・損害等のほか非違行為の影響範囲の把握を 適切に行っている ・被害等のおそれがある対象顧客等の範囲・概要を把握する ・顧客が被った迷惑その他の被害を定性的・定量的に分析・把握する ・顧客からの「声（申し出等）」に拾い漏れがないか、苦情、その他の申し出等の状況を分析・ 把握する ・マスコミ報道、Web ニュース媒体、SNS等の検索、風評等の有無を分析・把握する ③当事者（≒事故等の被疑者）における余事象調査（他に不適切な事案・事象を発生させ ていないか）を実施している かつ、その他の従業員における伏在調査（代理店の全ての部署/店舗/支社・支店等の拠 点・事務所において同様・類似の事案・事象が発生していないか）を実施している

**② 情報管理・セキュリティ関連**

・保険会社等からの出向者が、出向先代理店等が保有する顧客情報や販売実績などの営業機密情報を当該  
代理店の許可・承認を得ず不正に漏えい・流出させた事案の発生を踏まえ改正（下線箇所追記）します。

評価区分	評価基準（設問）案
基本項目 （改正）	個人情報管理するシステムへのアクセスについて、以下の対応を行っている（該当するもの全 てに「1.はい」で回答） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものでは ない）、①②は両方達成且つ③④⑤⑥*はいずれか1つ達成で可 ① 役職・職務内容に応じたアクセス制限（業務上不要な個人情報へのアクセス禁止）をし

	<p>ている（<u>保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者によるアクセス権限を制限している</u>）</p> <p>② 個人データ一覧（顧客リスト等）のダウンロード可能な従業員を限定（システム管理者のみ等）している（<u>保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者によるアクセス権限を制限している</u>）</p> <p>* ③④⑤⑥は改正対象外の為、未記載</p>
基本項目 （改正）	<p>個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用がされていないこと、もしくは個人所有電子機器に個人情報保存されていないことが定期的に確認・管理されている、または、システムにより個人所有電子機器の利用および個人情報の保存を制御している（<u>保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者が使用する情報端末・カメラ機能を搭載した機器等の職場（在宅勤務環境を含む）における使用を制限している（定期的なモニタリングその他の管理）</u>）</p>
基本項目 （改正）	<p>個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際の情報漏えい（宛先誤りの誤送信）をシステムにより防止する仕組み（送信が自動で保留となり、宛先や添付内容を送信者がセルフチェックした上で改めて送信する仕組み、上席者の事前承認が必須な仕組み等）がある（<u>保険会社・保険代理店等からの出向者については、代理店直接雇用等の従業者・役員である上席者が送信適否や宛先・添付内容をチェックする仕組みがある</u>）</p>

### ③便宜供与

- ・監督指針改正、行政処分の発出に加え、過度な便宜供与（含む便宜供与該当の出向者受入）により顧客の最善の利益が実現されない懸念がある事を踏まえ新設します。

評価区分	評価基準（設問）案
基本項目 （新設）	<p>保険代理店等は、保険会社等に対して「過度の便宜供与」を要求することを禁止し、かつ、「過度の便宜供与」を受入れないよう措置を講じている</p> <p>次の①～⑥の事項を全て含む「過度の便宜供与」に係る代理店としての取組みを行っている</p> <p>① 「過度の便宜供与」の判断基準に係る社内規則等の策定</p> <p>② 上記①の社内規則等を踏まえた、保険募集人による保険会社等に対する便宜供与の要求及び受入れの制限に関する適切な教育・管理・指導の実施</p> <p>③ 保険会社等からの便宜供与による自社の比較推奨販売への影響の有無に係る確認・検証</p> <p>④ 上記③の確認・検証結果を踏まえた、経営陣における評価・対応の検討</p> <p>⑤ 自社の比較推奨販売への影響が生じていると認められる場合における、適切な解消措置の実施及び改善に向けた態勢整備</p> <p>⑥ 保険会社に対して、保険商品の販売実績に対する評価を優遇することを条件として便宜供与を求めることは、「過度の便宜供与」を求める行為に該当し得る点に留意する旨</p>
基本項目 （新設）	<p>上記設問で定めた「過度の便宜供与」に係る社内規則等を踏まえた教育・指導等を行い、遵守することを徹底している</p>
基本項目 （新設）	<p>保険会社等からの「過度の便宜供与」の管理（PDCA サイクル）を実践している</p>

#### ④出向者

- ・保険会社等からの出向者に依存せず、保険代理店として自立した組織・体制の構築を強く促す観点から新設します。

評価区分	評価基準（設問）案
基本項目 （新設）	出向者受入に係る管理（PDCA サイクル）を実践している ① 出向者の受け入れに関し、代理店内で社内規則等を策定し、管理態勢*を整備し徹底している * 管理態勢には、顧客情報に限定しない代理店の情報の適正な取り扱いや、委託元保険会社その他の法人等の相互間（保険代理店が保険以外の他業を兼業している場合、当該他業を含む。）における顧客情報等の厳正な取扱いを含みます ② 出向者の受け入れに依存せず、保険代理店として自立した組織・体制を構築している ※ 雇用契約の上の制度（定年等）に係る転籍予定の出向を除く

#### ⑤委託元保険会社による監査（点検）受入れに係る態勢整備

- ・監督指針改正を踏まえ、態勢整備状況を確認する観点から新設します。

評価区分	評価基準（設問）案
基本項目 （新設）	委託元保険会社または外部の法人・団体等（独立した第三者に限る）が実施する代理店監査に対し、随時適切に対応できる態勢を整備している ※ 保険代理店の全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所において、無予告かつ訪問・対面による実査（立入監査）等に対し、適切に対応できる態勢

#### ⑥金融分野に関する不適切事案・事象への対応

- ・保険商品分野に限定することなく、該当事案・事象が確認された場合の態勢整備の強化を促す観点から新設する。

評価区分	評価基準（設問）案
基本項目 （新設）	金融分野に関わる不適切な事案・事象（疑義を含み、保険業法上の非違行為に限らない。）については、顧客の保険契約その他の取引に関連する委託元各社へ適時・適切に情報を連携している（代理店にて独断せず、委託元保険会社等にも相談・報告・連絡等を行っている）

#### ⑦重要情報シート

- ・金融商品仲介業を兼業し、特定保険契約と投資信託等他のリスク性金融商品を比較併売（総合提案）している代理店が増加傾向にあること、ならびに協会ガイドライン改正を踏まえ新設します。

評価区分	評価基準（設問）案
基本項目 （新設）	金融関係の他業と関連する重要事項説明・情報提供（例えば、「重要情報シート」による対応など）、同意取得（例えば、非公開金融情報・非公開保険情報の保護措置その他の銀行等保険窓販における弊害防止措置など）、消費生活者保護と顧客本位の業務運営の観点で遵守・実践が求められるその他の事項が明文化され、適切に実施される態勢を整備していること

## (2) 審査会委員、WG 委員等からのご意見を踏まえた対応

### ①財務状況

- 健全な財務体質が維持・継続されない場合、顧客の最善の利益が実現されない懸念がある事を踏まえ、新設します。

評価区分	評価基準（設問）案
基本項目 （新設）	直近の年次決算において 3 期連続で債務超過となっていない（会計監査人設置会社の場合、個別注記表の「継続企業の前提に関する注記」の該当事象が生じていない） ※ 審査会開催日の前日までに債務超過解消の事実を確認できた場合、本問は「達成」とする

### ②社保潜脱・再委託潜脱

- 市民個人または企業市民として適正な社会保険料負担が求められるとの観点から、労使双方がそれぞれ法令等に基づき適切に納めていることを問うことを目的に新設および改正（下線箇所を追記）します。

評価区分	評価基準（設問）案
基本項目 （改正）	社会保険の潜脱行為がない旨を全件確認している（採用直後から社会保険に漏れなく加入しているか、給与支払が 4~6 月のみ意図的に低位でないか、意図的に社会保険対象外の期間を設けていないか、別法人等を利用し社会保険料負担の圧縮・節減などを行っていないか、 <u>短時間勤務者（顧問、アドバイザー、嘱託、パート等役職・雇用形態の名称問わず）</u> においても適切に把握しているか） ※ <u>社会保険料負担（健康保険および厚生年金保険）の潜脱行為の禁止：法令のミニマム要件を充たせば良いということではなく、市民個人として、また企業市民として適正な社会保険料負担が求められるとの観点で、すべての従業者について収入・所得に見合った適正な標準報酬月額・標準賞与額に応じた社会保険料負担額を、労使双方がそれぞれ適切に納めていることを問うもの。</u>
基本項目 （新設）	再委託の禁止を遵守し、いわゆる委託型募集人の潜脱（業務・事務の委託等別名目による迂回払い等）を行わないことを徹底している ※ 事業主負担の社会保険料や、代理店における業務目的・用途の事務・システム等の諸費用・設備費、光熱水費・店舗費等は、代理店が全額負担し、報酬からの控除や別途精算等により被用者等に負担させていないこと

### 【設問の統合】

- 受審代理店の回答の利便性向上等を企図し、P と D とで独立していた設問等を統合しています。（見直し前）

設問番号	評価基準（設問）
No.159	業務管理責任者および部署の職務内容・権限が明文化されている
No.162	業務管理責任者を適切に配置し、変更があった場合には都度保険会社に報告している

### （見直し後～統合案）

業務管理責任者および部署の職務内容・権限を明文化し、かつ、業務管理責任者を適切に配置（任命）している（変更の際には保険会社に速やかに報告している）
---

(見直し前)

設問番号	評価基準 (設問)
No.160	教育責任者および部署の職務内容・権限が明文化されている
No.162	教育責任者を適切に配置し、変更があった場合には都度保険会社に報告している

(見直し後～統合案)

教育責任者および部署の職務内容・権限を明文化し、かつ、教育責任者を適切に配置 (任命) している (変更の際は保険会社に速やかに報告している)
---

(見直し前)

設問番号	評価基準 (設問)
No.186	時間外勤務の状況が常時把握され、適切に指導が行われている
No.190	時間外労働に関する労使協定 (36 協定) がある

(見直し後～統合案)

時間外労働に関する労使協定 (36 協定) があり、全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所において業務時間が常時正確に把握され、適切に指導が行われている
---

### 【表現の見直し (追記・修正)】

・受審代理店における理解のし易さや、誤認防止を念頭に以下の設問について書き振りの追記・修正を実施します (下表には主な該当設問を記載、詳細は別紙を参照ください)。

設問番号	評価基準 (設問)
現 No.9	<p>&lt;現行&gt;</p> <p>公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集の実施状況について、<u>担当募集人以外</u>による定期的な検証・確認を行う態勢 (お客さま対応記録の検証等) を整備している</p> <p>&lt;見直し (案) &gt;</p> <p>公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集の実施状況について、<u>担当者 (保険募集人) 以外</u>による日頃の確認、定期的な検証を行う態勢 (お客さま対応記録の検証等) を整備している</p>
現 No.22-2-6	<p>&lt;現行&gt;</p> <p>保険本来の趣旨を逸脱するような募集行為 (当初から短期の中途解約を前提とした契約等)</p> <p>&lt;見直し (案) &gt;</p> <p>保険本来の趣旨を逸脱するような募集行為 (当初から短期の中途解約を前提とした契約等。収入・必要保障額に見合わない多件数・多額の契約の失効・解約も含む)</p>
現No.147	<p>&lt;現行&gt;</p> <p>契約者ごとに保険契約の締結日・保険会社名・保険料・手数料を記載した帳簿書類を拠点ごとに備え (規定していれば電磁的記録による保存、閲覧も可)、5 年間保存している</p> <p>&lt;見直し (案) &gt;</p> <p>契約者ごとに保険契約の締結日・保険会社名・保険料・手数料を記載した帳簿書類を拠点 (部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所を含む) ごとに備え (規定していれば電磁的記録による保存、閲覧も可)、5 年間保存している</p>

### **3. 意向把握・確認義務、比較推奨販売に関する基準について**

○先に記載のとおり、今後行われる監督指針・ガイドライン改正、その後の法改正を受け、今後の検討 WG における議論を経たうえで適時適切に反映してまいります。

○なお、先般の保険代理店への行政処分内容を踏まえ、以下方針にて今後検討を進める予定です

- ・提案内容と最終意向とが整合していることの検証・確認
- ・提案内容が最終意向と相違していたことを起因に発生した苦情への対応と改善策の実施
- ・お客さま対応記録において、双方向的な対話の記録が具体的に行われているかの確認
- ・募集人による提案商品の絞り込みにおける適切性の検証・確認

以 上