

資料 5

新規検討項目「分野別達成制度」について

1. 趣旨

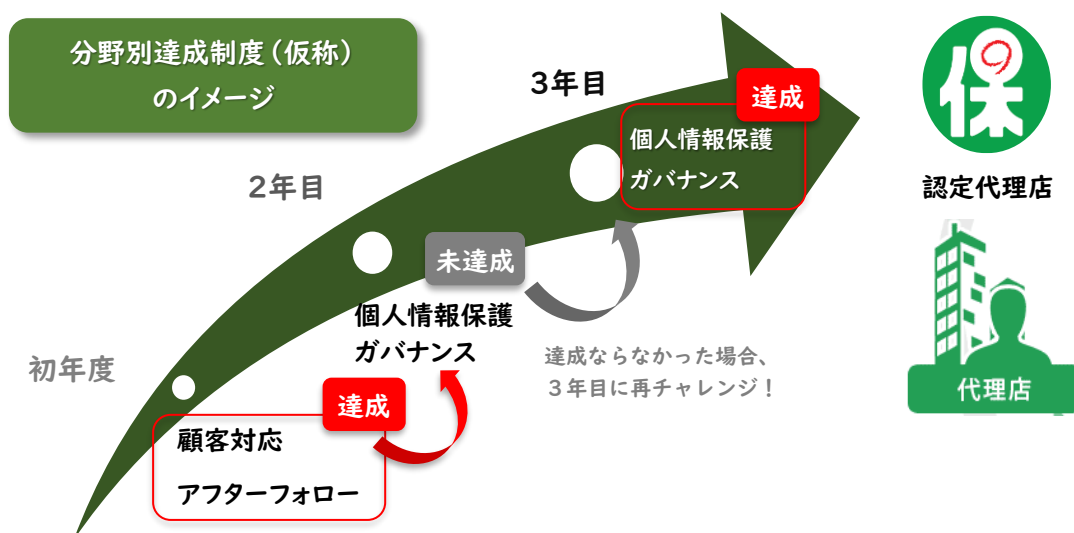
○第 21 回代理店業務品質検討ワーキング・グループ（以下、検討 WG）において、付議しました「新規検討項目：分野別達成制度」について、現在の状況を以下のとおりお示します。

2. 分野別達成制度について（第 21 回検討WG資料：再掲）

○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」について初年度を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。

※初年度受審の要素（「顧客対応」「アフターフォロー」）の「達成」判定の有効期間は 3 年程度を想定



○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

3. 現在の状況

- 第 21 回検討 WG 以降、トライアル運用にチャレンジいただく代理店を募集しておりますが、現在、4 代理店が 11 月末以降トライアル運用開始が確定、その他複数の代理店が前向きに検討いただいているという状況です。
- 引き続き、多くの代理店にご参画いただくよう、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いております。

<トライアル運用に参画いただく代理店様の声>

- 昨今の法令等の改正や行政処分が発出等を踏まえ、生損保ともに各協会の業務品質評価基準をベンチマークとした態勢を構築することにしており、まずはその足がかりとして今回のトライアル運用に申し込んだ。
- トライアル運用を通じて、自社の態勢整備の弱点、不足を確認したいと考えており、その状況により態勢整備を再構築のうえ、調査受審を検討したい。

<トライアル運用のスケジュール>

時期	内容	備考
9 月	<ul style="list-style-type: none"> ・9 月 17 日（水）第 21 回代理店業務品質検討 WG にて本施策の公表 ・代理店様に周知、ご案内 	
10 月～11 月	<ul style="list-style-type: none"> ・個別説明会の実施 ・お申込受付 	<ul style="list-style-type: none"> ・個別説明会、お申込受付は個別に承っております。
11 月～2 月	<ul style="list-style-type: none"> ・トライアル調査実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・調査期間は調査開始から 3 週間程度を予定しております。 ・調査開始時期は個別に承っております
2 月	<ul style="list-style-type: none"> ・トライアル代理店様にトライアル調査に関するヒアリングを実施 	
3 月	<ul style="list-style-type: none"> ・3 月 18 日（水）実施：第 26 回検討 WG にて結果の公表 	

以上