

## 代理店業務品質評価運営要領の見直しについて

### 1. 趣旨

- 当運営では、代理店業務品質評価運営要領（以下、「運営要領」）を通じ、毎年度の具体的かつ詳細な運営ルールを提示しております。また、調査受審にあたっては、運営要領を事前に熟読いただき、その内容について同意いただくとともに、実際に遵守いただくことを当運営の利用の前提としています。
- 今般、2026 年度運営要領の改定案を作成しましたのでお示します。

### 2. 見直しの方針

- 9 月 17 日開催の検討 WG においてお示した「2 点の見直しの視点」を踏まえ 2026 年度調査の高度化・厳格化等を受けた具体的な見直し内容を整理しております。
  - 【見直しの視点①】手引書としての利便性の向上
  - 【見直しの視点②】2026 年度に向けた変更点の周知徹底
- なお、運営要領の内容について、調査受審代理店が認識不足のまま調査受審に臨まれる場合もあるため、特に重要な箇所については、「重点ポイント」として記載を目立たせる対応等を行います。
- 見直し後の運営要領は、意見照会結果を踏まえ、次回検討WGにてお示します。

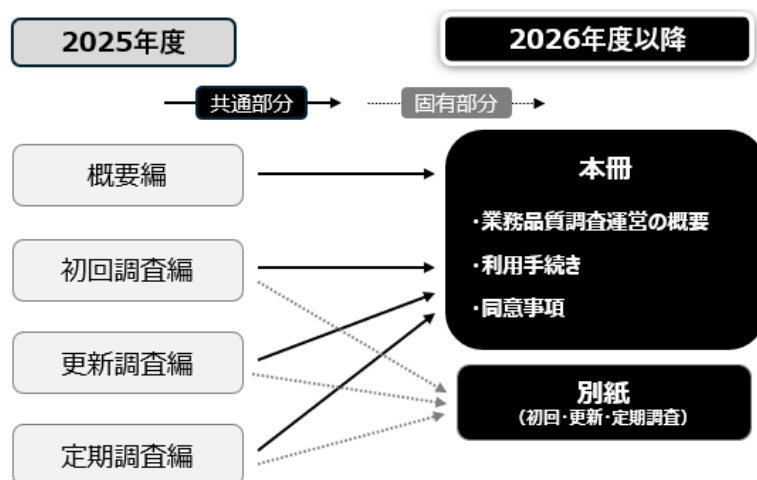
### 3. 見直し内容（案）

- 【見直しの視点①】手引書としての利便性の向上、【見直しの視点②】2026 年度に向けた変更点の周知徹底に沿った内容にて見直しを実施します。

#### （1）【見直しの視点①】手引書としての利便性の向上

- 代理店が必要とする情報を探しやすい構成および当会から周知徹底する事項を分かり易く伝える構成とするべく、現行、概要編および調査種別毎の分冊の計 4 編となっている内容を一本化し、1 冊で各種の調査に共通する内容と固有の内容を容易に確認できるように改正いたします。

【改正イメージ】



- なお、運営要領と代理店業務品質評価業務規程の記載内容の重複等については改めて整理を行ったうえで、作成を行います。

**(2)【見直しの視点②】2026 年度に向けた変更点の周知徹底**

○ 2026 年度の調査受審にあたり、特に代理店の調査受審に向けた対応・準備等に影響を与えるもの、および事前に把握いただきたいものを追記いたします。(全て、本冊に反映)

**①調査の高度化・厳格化に伴う変更点**

<b>a.「顧客本位の業務運営」の再確認</b>	(「業務品質評価運営の概要」に記載予定)
(背景)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>「顧客本位の業務運営」に反する乗合代理店が発生し、当局からも行政処分が行われる中、保険代理店において、いっそうの「役職員・従業者が携わる業務全般が法令に則り、顧客本位に行われていること」の徹底が求められます。</li> </ul>	
(対応方針)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>評価基準の「共通項目(※)」および「全ての基本項目」の遵守および達成が「認定代理店」における大前提であることを、改めて運営要領において強く打ち出します。</li> <li>(※) 代理店とその役員、従業者が携わる業務全般の遂行において、法令等を遵守し、誠実に「顧客本位の業務運営」を行っていること</li> </ul>	
<b>b.調査受審における経営陣の関与</b>	(「業務品質評価運営の概要」に記載予定)
(背景)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>調査受審において、経営陣の関与が見られず、調査前の準備や調査期間中の代理店側の対応が不十分なため、調査の途中で受審の取下げや協会事務局による調査の取止めが発生しています。</li> </ul>	
(対応方針)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>調査受審にあたっては、経営陣の関与が不可欠であることから、調査受審上の留意点に、「調査対応における事前準備・体制構築や調査における回答内容などについて経営陣の関与が不可欠である」ことを追記します。調査受審において、経営陣の関与が確認できない場合は、当会による「調査の取止め」の対象とする旨を追記します。</li> </ul>	
<b>c.重点確認項目</b>	(「業務品質評価運営の概要」に記載予定)
(背景)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>様々な不適切事案や外的環境の変化等を受け、業務品質調査において、従来よりも深度ある調査・実態確認の厳格化が求められています。</li> </ul>	
(対応方針)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>2026 年度より評価基準の基本項目内に設定する重点確認項目につき、具体的な考え方・設問・調査手法等の記述を記載します。</li> <li>特に「重点確認項目」は受審代理店にとって十分な態勢整備が求められる項目であり、適切な調査受審の準備に向け、経営陣および窓口担当者の理解を促します。</li> </ul>	
<b>d.各調査の位置付けの再定義</b>	(「利用手続き」に記載予定)
(背景)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>重点確認項目の設定を踏まえ、各調査(初回・更新・定期調査)の位置付けを再定義し整理します。</li> </ul>	

<p>(対応方針)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各調査の位置付けの改正点についてご理解いただけるよう、変更点を追記します。             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 初回調査および定期調査 「重点確認項目」についてオフサイト調査で深度のある確認を行うとともに、オンサイト調査で経営陣等へのヒアリングを実施すること</li> <li>- 更新調査 「重点確認項目」についてオフサイト調査で深度のある確認を行うとともに、原則、Web ミーティングで経営陣等へのヒアリングを実施すること（代理店の状況により、現地でのオンサイト調査を実施）</li> </ul> </li> </ul>
--

<b>e. マスコミ報道等を踏まえた事実確認および追加調査</b>	（「利用手続き」に記載予定）
<p>(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マスコミ報道等から、認定代理店（当時）における評価基準（共通項目および全ての基本項目）の未達や同意事項への抵触の疑義が生じ、協会事務局による事実確認および追加調査の結果、処分対象（評価結果の終了、業務品質調査を受ける権利の剥奪）となった事例が発生しています。</li> </ul>	
<p>(対応方針)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 認定代理店に関するマスコミ報道等の幅広い端緒から評価基準（共通項目および全ての基本項目）の未達や同意事項への抵触の疑義が生じた場合、協会事務局から当該事象に関する事実確認が行われること、不明瞭な点に対しては追加調査が行われること、および追加調査の結果によっては処分対象となる場合があること等を改めて明記します。</li> </ul>	

**② 運営要領で記載すべき内容の明確化対応**

<b>f. 同意（宣誓）事項の追加・整理</b>	（「同意事項」に記載予定）
<p>(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険代理店において「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」に関する疑義について、マスコミ報道等が見られており、本運営において厳格な運用が求められています。</li> </ul>	
<p>(対応方針)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「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）ことを各調査受審申込時に提出いただく同意書（宣誓事項）に追記します。</li> <li>・ 同意（宣誓）事項への抵触の疑義がある場合、協会事務局から当該事象に関する事実確認が行われること、不明瞭な点に対しては追加調査が行われること、追加調査のなかで代理店から評価基準ガイドラインに照らした適切な説明がなされない場合には協会事務局の判断により「調査取止め」となる場合がある旨を明記します。</li> </ul>	

<b>g. 調査対象期間</b>	（「利用手続き」に記載予定）
<p>(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当会の調査対象期間（評価申告シート、証跡資料の最終提出日等）について、明確な認識がないまま調査受審に臨む代理店があることから、改めて調査対象期間および留意点を徹底する必要があります。</li> </ul>	
<p>(対応方針)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原則、調査対象期間（評価申告シート、証跡資料の最終提出日等）はオンサイト調査当日までとしている</li> </ul>	

ため、オンサイト調査当日までの取組みを評価基準達否の判定の対象とする旨を明記します。

- ・併せて、オンサイト調査当日に面前で提示いただき、調査担当者が確認または指定した書類等の資料は、原則、オンサイト調査翌日までに提出いただく必要があることを明記します。

#### h.「代理店に対する処分」の整理

(「同意事項」に記載予定)

(背景)

- ・今年度、「代理店に対する処分」の事例が発生したことから、改めて業務規程の第 31 条（代理店に対する処分）を改正（※）しております（2026 年 4 月施行予定）。

（※）改正内容は[第 20 回検討 WG にて付議](#)

(対応方針)

- ・当運営の利用に際して影響の大きい改正内容であり、改めてその内容を十分に認識いただくため、運営要領にも重ねて記述し、経営陣および窓口担当者の理解を促します。

### ③その他

- 上記の①・②のほか、(ア)～(ウ)につき以下の対応を行うなど、運営の変更に応じた記載の修正や運営要領の構成の変更に伴う修正・明確化を行います。

#### (ア) 評価基準変更に関する記述の簡略化

- ・現在、運営要領で詳細に説明している前年度からの評価基準の変更については、多数の設問の新設・変更等を見込むことから、今後、評価の視点に即した変更のポイントのみをお示しし、詳細な変更内容は[評価基準](#)にて確認いただく形に変更します。

#### (イ) 調査スケジュール

- ・現在、運営要領にてお示ししている年間の調査スケジュールについては、外部環境等の変化に応じた柔軟な変更が必要となることから、協会 HP にて公表するスケジュールを確認いただく形に変更します。

#### (ウ) 各調査（初回・更新・定期調査）に固有の内容

- ・現在、各調査（初回・更新・定期調査）の詳細については、調査種別毎の分冊でお示していますが、受審する調査により異なる内容を読み取りやすくするため、運営要領の一本化後も、初回・更新・定期調査のそれぞれに固有の内容については別紙にてお示します。

以上