

## 照会事項 1.業務品質評価運営の見直し（案）

### （1）重点確認項目の内容について

No.	回答者	ご意見
1	生命保険会社 委員	<p>特定保険契約に係る項目、特に適合性確認の適切な実施と検証について重点確認項目に追加すべきと考えます。</p> <p>2025年7月に公表された保険モニタリングレポートにおいて「外貨建保険については、販売量が前年度対比で落ち着きを見せており、苦情件数・苦情発生率とも減少傾向を維持しているものの、外貨建保険以外の保険にかかる苦情発生率と比較すると高い水準にある。顧客本位の業務運営を確保する観点から、苦情抑制に加え、顧客の最善利益の追求を意識した取組みの高度化が重要である。」との記載がなされており、保険会社向けの総合的な監督指針Ⅱ-4-4-2-3では、保険募集人において適合性確認に関連した募集プロセスの検証が求められています。</p> <p>特定保険契約関連とりわけ適合性確認の全件記録やその検証態勢においては、弊社の代理店検査でも改善事項として常に上位に位置しており、業務品質評価認定済みの代理店も例外ではない状態です。真に顧客本位の業務運営を実現するため、当該項目を重点確認項目に追加することをご検討願います。</p>
2	生命保険会社 委員	<p>【質問&amp;要望①】</p> <p>資料2・1ページ目下段の重点項目における「達成条件の視点」6点について、評価基準の詳細提示は代理店向けには開示検討されていますでしょうか？各項目について評価ガイドラインを明示することで代理店の理解も進むと思われます。</p> <p>例) ④経営陣の関与という評価視点とありますが、どのレベルまでなのか？そのあたりも店主は関心が高いかと。</p> <p>【質問&amp;要望②】</p> <p>乗合代理店の経営管理態勢のなかで、従来のガバナンス項目（NO135～140）となっている「自己点検・内部監査」についても、重点項目の一つとして括りだして項目に入れるなどの検討してはいかがでしょうか？</p> <p>乗合代理店における監査業務に関しては、代理店社内の監査人による監査や、社外の監査専門業者による第三者監査など、代理店の規模や特性に応じても様々であります。適正な保険募集を正しく行うためには、自己点検・監査機能強化（監査役機能等含む）も乗合代理店には高いレベルで求められていくと思われます。</p> <p>今回ご提示いただいている7項目については、年度初の達成基準の厳格化も全く違和感もございません。</p>
3	代理店・消費者団体 等委員	2026年度新設された項目を含めていい内容だと思います。
4	代理店・消費者団体 等委員	重点確認項目「評価の視点」5.個人情報保護（出向者等による情報漏えい対応）とあります。「出向者等による」は必要でしょうか。
5	代理店・消費者団体 等委員	「別紙1」の「個人情報保護」欄の「見直し」の3項目めに「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」とありますが、個人情報の送信については、出向者でない者の協力／加担も視野に入れ、セルフチェックは不可とし、上席者の事前承認を必須とすることを検討してはいかがでしょうか。

事務局コメント
<p>ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>来年度運営として設定する重点確認項目は、今年度の様々な不適切事案や外的環境の変化等を踏まえ、特に重点的に確認すべきであろう項目を中心に優先順位を付けて設定しております。そのため、来年度はまず現在お示している重点項目を中心に運営させていただきたく存じます。</p> <p>一方で、重点確認項目は毎年度見直しを行うこととしておりますので来年度以降の重点確認項目として検討いたします。</p>
<p>【質問&amp;要望①】</p> <p>ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>重点項目における「達成条件の視点」6点につきましては、代理店の皆さまの理解促進の観点から、ガイドラインに記載する方向で検討いたします。</p> <p>【質問&amp;要望②】</p> <p>ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>「自己点検・内部監査」につきましては、乗合代理店への行政処分内容を踏まえるとガバナンス機能の強化という観点からも重要な項目であると認識しております。12月の検討WG「資料3」に記載しておりますが、ご意見も踏まえ、来年度の重点確認項目として「内部監査」を追加いたします。</p>
<p>ご賛同いただきありがとうございます。</p>
<p>ご意見いただきありがとうございます。今年度発生した不適切事案を鑑み、「出向者等」の管理の厳格化が特に重要な視点と考えております。</p>
<p>ご意見いただきありがとうございます。まずはお示しさせていただいた内容で運用させていただき、その後の対応状況等を踏まえながら、段階的に対応していくことも含め、今後の検討項目とさせていただきます。</p>

# 照会事項 1.業務品質評価運営の見直し（案）

## （2）重点確認項目の調査手法について

No.	回答者	ご意見
1	生命保険会社 委員	代理店が協会に事前提出する取扱契約リスト等については、「直近〇年間の全件分」などのように具体的に明示していただくと、代理店の混乱も少なくなると思料します。
2	生命保険会社 委員	<p>【モニタリング手法関連】</p> <p>26年度：「重点各項目」および調査方法別紙の1ページにあるオフサイト調査でのサンプル資料提出では、「モニタリング結果」と「内部監査実施報告書」が並列して記載されていますが、別々に記載された方が代理店には理解しやすいと思います。</p> <p>(例)①モニタリング結果報告書等（全ての部署等を対象としたモニタリングであることが確認できる資料） ②内部監査実施報告書等（全ての部署等を対象とした内部監査であることが確認できる資料）</p> <p>【サンプル調査手法について：質問&amp;要望】</p> <p>資料 2 ページ目に記載のある「運用強化のポイント」に記載のある、ランダムサンプリングではなく定量的な視点での確認・管理を達成条件に求めます・・・とありますが、代理店向けには解説（モニタリング手法の具体例）を記載していただくと分かりやすいと思いますのでご検討お願いいたします。別紙のオフサイト、オンサイトでのサンプル証跡資料は事前提出が原則になっていますが、PC画面のスクリーンショットでは判別しづらい証跡内容の場合には、生保協会担当者による目視確認なども検討されますでしょうか？</p> <p>【募集人ヒアリング：質問&amp;要望】</p> <p>深度ある実態調査に向けて「募集人ヒアリング」は有効な手段であると思われれます。募集人ヒアリング対象等について以下記載します。</p> <p>①募集人ヒアリング対象については、どのレベルの層を想定されていますでしょうか？ 例) 優績層・低生産性層の層別・乗合代理店勤続年数など</p> <p>②不適正募集事案を発生させた募集人への直接ヒアリング実施なども検討されていますでしょうか？ 募集プロセスのヒアリングは勿論ですが、代理店が策定した再発防止策の実効性のPDCAについても確認、本社の個別指導記録状況についても確認するなど対象になると思われれます。</p> <p>③拠点長、募集人ヒアリングに関しては、30分と時間も限られていますので、事前にヒアリングしたい項目は提示されるのはいかがでしょうか？ (フリーのヒアリング質問では募集人がうまく答えられない虞もあるためです)</p>

事務局コメント
<p>ご意見いただきありがとうございます。事前提出する取扱契約リスト等の取扱いについては、代理店の規模・特性・状況により異なることを想定しておりますが、ガイドラインでの例示、事前説明会での趣旨説明、調査時における丁寧なコミュニケーション等を実施いたします。</p>
<p>【モニタリング手法関連】</p> <p>ご意見いただきありがとうございます。代理店の皆さまにとってより分かりやすい構成となるよう、記載区分の見直しも含めて、引き続き工夫を検討してまいります。</p> <p>【サンプル調査手法について：質問&amp;要望】</p> <p>ご意見いただきありがとうございます。代理店の皆さまに正しくご理解いただけるよう、ガイドラインでの例示、事前説明会での趣旨説明、調査時における丁寧なコミュニケーション等を実施いたします。また、証跡の判別が難しい場合の対応につきましても、必要に応じて当会担当者による目視確認を実施できるよう、運用上の工夫を検討してまいります。</p> <p>【募集人ヒアリング：質問&amp;要望】</p> <p>ご意見いただきありがとうございます。対象募集人等は代理店の規模・特性・状況により異なることを想定しておりますが、実際の調査運用を検討する中で、ご指摘いただいた内容も踏まえながら、より有効なヒアリング手法となるよう検討してまいります。</p>

## 照会事項 1.業務品質評価運営の見直し（案）

### （3）初回・更新・定期調査のあり方について

No.	回答者	ご意見
1	生命保険会社 委員	定期調査は、認定から3年が経過したため、認定代理店に3年間の総括を行っていただくのはどうでしょうか。認定を取得したことで変化があったこと、特に業務品質において苦情件数の減少やお褒めの言葉の増加など、品質の向上について、代理店に振り返ってもらい、次の3年に向けての取り組みなどを確認するのは有効と考えます。
2	代理店・消費者団体 等 委員	社長が陣頭指揮を取らないと代理店のガバナンスとして機能しないと考えますので、経営陣の中に社長は入れていただき、話をお聴きいただければと思います。任せきりでは態勢整備そのものが完成しないと考えます。

事務局コメント
ご意見いただきありがとうございます。認定取得後の3年間の変化や業務品質向上の取組みを振り返っていただくことは、有効な視点であると認識しております。いただいたご提案も踏まえ、オンサイト調査時での経営陣へのヒアリング等を通じて確認してまいります。
ご意見いただきありがとうございます。「経営陣」としているのは、保険募集・態勢整備に関する最終的な責任を有する方にご対応いただくことを想定しているためです。各代理店との丁寧なコミュニケーションを通じて実態を確認させていただきながら、社長が陣頭指揮を執っている場合には、社長にご対応いただく形で運用してまいります。

## 照会事項 1.業務品質評価運営の見直し（案）

### （４）「更新調査」における重点確認項目の確認について

No.	回答者	ご意見
1	生命保険会社 委員	更新調査のWebミーティングで経営陣にヒアリングを実施するのであれば、運営要領等に、経営陣の参加は必須である旨を明記するなど、具体的に打ち出した方が良いと思います。
2	生命保険会社 委員	(3)経営陣の関与について 経営陣の関与で「調査取り止め」については、26年度説明会やマル保Newsなどでも情報発信があると良い。現在、顧客本位の業務運営に反する乗合代理店が発生している環境下においては、経営陣の代理店経営意識の更なる向上が必要と思われます。 (具体的な「評価取り止め」の事例や発生数なども開示出来れば重要度が理解しやすい)

事務局コメント
ご意見いただきありがとうございます。いただいたご意見を踏まえ、運営要領において明記させていただく方向で対応を検討してまいります。
ご意見いただきありがとうございます。ご意見も踏まえ、様々な方法で情報発信を行ってまいります。

## 照会事項2.2026年度業務品質評価基準の見直し（案）について

### （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について

No.	回答者	ご意見
1	生命保険会社 委員	設問の統合については、代理店からこれまでも声が多いように感じています。 統合して一つにまとめることで、とても分かり易いと思います。 (今後の乗合代理店からのアンケートでも同様の項目があれば設問の修正検討をお願いいたします。)
2	代理店・消費者団体 等委員	改正保険業法に沿った内容になっており、賛同いたします。
3	代理店・消費者団体 等委員	②情報管理・セキュリティ関連についての既設問No122に関する意見として、添付ファイル送信時にシステムにより暗号化する仕組みを問う質問であるが、質問趣旨とは別にガイドライン上の未達成例に、システムを導入しているものの同宛先に自動でパスワードが送信される。と記載があり、その「同宛先に自動でパスワードが送信される」の解釈が分かりにくい。認定社同士で議論しても、検査官からの指摘にも差があり、同じシステムを利用していても設定環境が分かれている状況です。 なお保険会社の環境を見ても、パスワード送信はダブルチェック後にシステム側（メールアカウントではない）の送信ボタンを押すことで添付ファイルの送信とパスワードが送信される環境にあるが、代理店だけさらに宛先を再度入力しないと送信できない仕組みにまでする必要性について再検討をお願いしたい。（実務負荷過大と送信先ミスを誘発する結果となる可能性を高めている） No121とこの設問との整合性も整理してほしい。
4	代理店・消費者団体 等委員	【質問①】 新設設問「便宜供与」内、達成条件「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」とは、募集人ごとの販売契約における保険会社の偏りの調査・検証、かつその証拠が必要、という理解であっているか。 【質問②】 新設設問かつ重点確認項目である「募集時の禁止行為」内、達成条件「（すべての拠点へ）コンプライアンス部門がモニタリングしている。」について、具体的にどのような対応・証拠が求められるのか。 例） 面談記録の内容を確認、その記録。 例） 自己点検報告書を定期的に提出させる。等
5	代理店・消費者団体 等委員	④出向者について、調査時点では出向者がいなくても、次回調査までに新たに出向者を受け入れる可能性を視野に入れ、調査時点で出向者がいない代理店に対しても、「当社は出向を受け入れない」といった明確な規定が存在しない場合には、「将来的に出向が発生した際の取扱い」を定める規定を必須とすることを検討してはいかがでしょうか。

事務局コメント
ご賛同いただきありがとうございます。引き続き設問の統廃合等、調査受審いただく代理店にとってわかりやすい評価基準の設問構成・内容等を検討いたします。
ご賛同いただきありがとうございます。
ご意見いただきありがとうございます。 未達成例につきましては、内容や表現をより分かりやすく整理し、明確化してまいります。また、達成条件についても、具体例の提示を含めた記載方法の改善を検討してまいります。 なお、本設問は、「消費者にとって理想的な代理店」として求められる取組みとして、一定以上の業務品質を確保するための重要な設問であると考えており、存置させていただきます。いただいたご意見は、制度運営の改善に向け、今後の検討に活かしてまいります。
【質問①】 ご意見いただきありがとうございます。募集人ごとの検証に加え、支店ごと、部門ごと、代理店全体等を検討しております。 【質問②】 ご意見いただきありがとうございます。具体的にどのような対応・証拠が求められるのかについては、ガイドライン内にて例示・記載を検討いたします。
ご意見いただきありがとうございます。調査時点で出向者を受け入れていない場合についても、出向者に関する取扱いについて規程を求める方向で検討いたします。

## 照会事項2.2026年度業務品質評価基準の見直し（案）について

### （2）審査会委員、WG委員等からのご意見を踏まえた対応について

No.	回答者	ご意見
1	代理店・消費者団体 等委員	社保潜脱、再委託潜脱など、これからも意見を述べさせていただきます。
2	代理店・消費者団体 等委員	4－6月を低額にする報酬支払ルールや特定関係法人との不適切な取引などで社会保険等級や税負担の軽減をさせ、募集人の手取りを増加させることをうたい文句に採用を活発化して拡大している代理店が複数あり、堅実に経営をしている会社から人が流れるという残念な状況があります。 ついては、社会保険に関しては、算定基礎届と募集人に対する月次給与（報酬）支払台帳から観察する。再委託に関しては特定関係法人との取引記録と内容。特定関係法人から募集人に何らかの対価が払われている場合の兼業副業届の確認（該当募集人の確定申告は追及しにくい）などを徹底してほしいと思います。

事務局コメント
ありがとうございます、今後ともよろしく願いいたします。
ご意見いただきありがとうございます。 本件は当会としても実態確認が難しいことは理解しておりますが、実効性を高めるために必要な証跡資料、確認方法等について外部有識者等のご意見も踏まえ、検討いたします。

### 照会事項3.代理店業務品質評価運営要領の見直しについて

No.	回答者	ご意見
1	生命保険会社 委員	<p>(その他要望：評価ガイドラインについて)</p> <p>ガイドライン（約300ページ）については、しっかりと受審担当部門が熟読すれば認定へ向けての分かり易い解説書だと思いますが、カラー版などの提供も検討もされてはいかがでしょうか？</p> <p>当社も代申未受審のガイダンス案内では、マーカー機能などを使い強調して乗合代理店へ伝えていきます。PDFの開示でありますので、カラー版にするとより理解が深まると思われます。</p> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・よくある未充足となるケースは赤色表記など</li><li>・証跡資料のワンポイント解説の吹き出しを作る</li><li>・文字も多いのでイラストなども差し込むなど・・・</li></ul>

事務局コメント
<p>ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>ご意見も踏まえ、より分かり易いガイドラインとなるよう検討いたします。</p>