

代理店向けアンケート（案）

○ 代理店アンケート実施概要

①実施時期	1月下旬（回答メ切3週間程度）を予定
②対象代理店	認定代理店、2025年度初回調査受審代理店 （一次評価結果達成代理店）
③アンケート方式	当会から回答フォーム（Microsoft Forms）を一斉メール送付、 代理店から回答を受領
④結果の公表	3月18日（水）実施の第25回検討WGにて結果の概要を公表予定 （代理店名は非開示）

○ 以下、代理店向けアンケート（案）

11月27日から12月4日にかけて実施した「2026年度運営方針」に関する事前説明会にてご連絡のとおり、2026年度の業務品質評価運営は、基本項目の中に「重点確認項目」を設定し、代理店の態勢整備状況の実態について、深度ある調査を行ってまいります。

本運営については、事前の態勢整備強化が必要であること等から、今般、「重点確認項目」を中心に代理店ごとの現時点の態勢整備状況を確認させていただくアンケートを実施させていただきます。

お忙しいところ大変恐縮ですがアンケートに基づき、各質問に関する貴社の「現時点」での態勢整備状況をお聞かせください。

なお、今回のアンケート回答内容は、事前説明会や調査の参考情報として活用させていただきますが、回答内容が2026年度の貴社の更新または定期調査における評価基準の判定に直結するものではありません。

（1）重点確認項目についてのアンケート

1. 比較推奨販売（行政処分・監督指針改正等を踏まえた対応強化）

12月17日（水）金融庁より「「保険会社向けの総合的な監督指針」の一部改正（案）」（以下、監督指針改正案）が公表されております。

その中で、比較推奨販売について主に以下の見直し案が示されております。

- ・ 今後、顧客の最善の利益を勘案しつつ、適切な比較推奨販売を行わなければならない
（内閣府令改正により八方式が削除され、代理店都合の推奨理由、推奨販売は認められない）。
- ・ 顧客の意向に沿って選別した商品の中から商品特性等によって特定の保険契約を推奨する場合には、顧客の最

善の利益を勘案したもとして、保険募集人や代理店の都合によることなく合理的かつ具体的な基準・理由を説明する必要がある。

- ・ 顧客から意向が示されない場合や、「おすすめ商品」が問われた場合でも、商品選択の判断基準となる項目を例示するなど可能な限り、顧客のニーズを喚起する必要がある。

現在、貴社での対応や、検討している事項（例：「八」方式を廃止する）等があればお聞かせください。

2. 募集時の禁止行為・著しく不適当な行為（行政処分を踏まえた対応強化）

禁止行為・不適切行為全体について、それらの行為が生じていないかを把握・確認するためのモニタリング等を実施しているかを問う設問を新設します。

また、禁止行為・不適切行為には、「保険本来の趣旨を逸脱するような募集行為」として、「当初から短期の解約を前提とした契約等に加え、顧客の収入・必要保障額に照らして過大となる多件数・多額の契約」を今般の改正で追加しております。

上記、禁止行為・不適切行為についてのモニタリングの取組み状況および具体的内容をお聞かせください。

○現時点の取組み状況

対応済 対応中 検討中 未対応

○取組み内容

「対応済」「対応中」の場合は具体的な取組み状況を、「検討中」の場合は検討内容や対応開始時期等を「未対応」の場合は今後の具体的な予定をご記載ください。

3. お客様の声・苦情管理態勢（行政処分を踏まえた対応強化）

お客様の声・苦情管理態勢について、漏れなく適切に対応できているかを確認するため、達成条件を厳格化します。具体的には、代理店に寄せられる苦情申出内容について、コンプライアンス部門等が該当契約の募集状況等を確認し、適切性や発生原因の検証、再発防止策を講じることに加え、当該再発防止策の効果の確認や見直し等を問う内容を追加します。

上記の取組み状況および検討状況についてお聞かせください。

○現時点の取組み状況

対応済 対応中 検討中 未対応

○取組み内容

「対応済」「対応中」の場合は具体的な取組み状況を、「検討中」の場合は検討内容や対応開始時期等を、「未対応」の場合は今後の具体的な予定をご記載ください。

4. 内部監査（行政処分を踏まえた対応強化）

内部監査について、その実効性（経営陣による結果の確認と改善対応、検証等）を確認するため、達成条件を厳格化します。

内部監査の実効性に関する現在の取組み状況および具体的内容をお聞かせください。

○現時点の取組み状況

対応済 対応中 検討中 未対応

○取組み内容

「対応済」「対応中」の場合は具体的な取組み状況を、「検討中」の場合は検討内容や対応開始時期等を、「未対応」の場合は今後の具体的な予定をご記載ください。

5. 過度な便宜供与（行政処分・監督指針改正等を踏まえた対応強化）

「過度な便宜供与」について適切な比較推奨販売が歪められている懸念があることから、基準を新設いたします。

保険会社等から提供される各種支援や便宜供与について、

社内規則を策定し教育研修を行い、比較推奨販売への影響の有無をどのように確認・検証しているか。

あわせて、経営陣が当該検証結果を踏まえ、比較推奨販売への影響の有無をどのように評価し、代理店としての対応や改善にどのように反映しているかについて、

現在の取組み状況および具体的内容をお聞かせください。

○現時点の取組み状況

対応済 対応中 検討中 未対応

○取組み内容

上記の状況に応じ、把握方法や確認・検証方法、社内共有や経営陣の関わり、対応方針等の概要をご記載ください。

6. 出向者受け入れ（監督指針改正等を踏まえた対応強化）

「不適切な出向※」について顧客の適切な商品選択の機会を阻害する懸念があることから、基準を新設いたします。

※業務内容等が、出向元保険商品の優先的取扱いを誘引する、代理店の自立を阻害するおそれ等がある出向
保険会社等からの出向者の受け入れについて、どのような方針・規定を定め管理しているか、
また、当該受け入れに依存しない中長期的な組織・体制の構築等について、
現在の取組み状況および具体的内容をお聞かせください。

○現時点の取組み状況

対応済 対応中 検討中 未対応

○取組み内容

上記の状況に応じ、出向者の受け入れ方針や規定の整備状況、出向者の業務内容や関与範囲、出向者の受け入れに依存しない中長期的な組織・体制計画等についてご記載ください。

（2）重点確認項目以外の評価基準の新設・改定に関連したアンケート

1. 社会保険の潜脱・再委託禁止の潜脱

昨今のマスコミ報道等を踏まえ、社会保険の潜脱・再委託禁止の潜脱については厳格な運用※を行います。

※申込書兼同意書での宣誓、評価基準の新設・改定

募集人の雇用契約や報酬支払、社会保険の加入・支払い状況、他代理店への再委託や出向・派遣者の管理・指導について、どのように把握し、確認・検証していますか、

現在の取組み状況および具体的内容をお聞かせください。

○現時点の取組み状況

疑義に繋がる懸念はない 疑義に繋がる懸念があるため対応中

疑義に繋がる懸念があるか確認中 未対応

上記の状況に応じ、どのように把握し、確認・検証しているか、経営陣がどのように把握・評価しているかについての概要をご記載ください。

2. 特定大規模乗合生命保険募集人（監督指針改正等を踏まえた対応強化）

「特定大規模乗合生命保険募集人」について、貴社の直近事業年度の実績を踏まえ、該当見込みについてお聞かせください。

※特定大規模乗合生命保険募集人の要件（保険業法施行規則 第 53 条の 13、215 条の 3）

生保専業：事業年度における手数料等の額が 20 億円以上

生損保兼業：事業年度における生命保険会社からの手数料等の額が 10 億円以上、かつ

生命保険会社と損害保険会社からの手数料等の額の総額が 20 億円以上

特定大規模乗合生命保険募集人に該当する見込み

現時点では該当しない見込み

現在、該当するかどうかについて確認中

（3）比較説明・推奨販売にかかる態勢の再確認依頼についてのアンケート

下記については、**2025 年 9 月 9 日付で当会からメールにて送付した「比較説明・推奨販売に係る態勢の再確認依頼」への対応状況を確認することを目的としています。**

同依頼においてお願いした、比較説明・推奨販売に係る態勢整備およびその実効的な運用状況の確認について、対応・点検が行われたかどうかをお伺いします。

【要確認】2025 年 9 月 9 日に当会から送付いたしましたメールをご参照ください。

1. 意向把握・確認義務

9月9日付メールを踏まえ、以下の評価基準に関する態勢整備状況について、記録の保存・管理、適切な遂行の確認・検証、顧客への説明・対応が実際になされているか、確認しましたか。

【評価基準】

- 1:以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている
- 1-4:【意向把握に係る態勢整備】意向把握に係る業務の適切な遂行を確認・検証できるよう、意向把握に用いた帳票等（アンケートや設計書等）や顧客対応記録・面談記録を保存すること
- 2:当初意向および最終意向について全件管理する態勢（当初意向および最終意向の記録・保存等）を整備している
- 3:意向把握・確認義務に関し、実施すべき事項（No.1～2の内容）を募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している

「確認済」 「未確認」

「未確認」の場合、確認をしていない理由を下記にご記載ください。

2. 情報提供義務（比較推奨販売）

- ① 9月9日付メールを踏まえ、以下の評価基準に関する態勢整備状況について、顧客への説明・対応が実際になされているか、確認しましたか。

【評価基準】

- 15:以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている
- 15-2:【商品の提示・推奨時の留意点】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項
- 15-2-1:取扱商品の中から、お客さまの意向に基づき比較可能な商品（保険募集人が把握したお客さまの意向に基づき、保障内容等の商品特性等に基づく客観的な商品の絞込みを行った場合には、当該絞込み後の商品）の概要を明示し、お客さまの求めに応じて商品内容を説明すること
- 15-2-3:（お客さまの意向に合致する商品のうち、保険募集人の判断によってさらに絞込みを行った上で商品を提示・推奨する場合）商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等を説明すること
- 15-2-4:（特定商品を推奨する主たる理由が手数料水準である場合）そのことを説明すること

「確認済」 「未確認」

「未確認」の場合、確認をしていない理由を下記にご記載ください。

-
- ② 9月9日付メールを踏まえ、以下の評価基準について、代理店として推奨方針・推奨商品の選定につき、合理的な基準・理由である必要があるところ、実際に適切に運用されているか（例えば、保険会社からの便宜供与の実績に重点を置いて推奨商品の選定を行うなどなされていないか）、確認しましたか。

【評価基準】

15-2-7: (商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づくことなく、商品を絞込みまたは特定の商品を提示・推奨する場合) 合理的な基準・理由等 (特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む) をお客さまに分かりやすく説明すること

15-2-5: 形式的には客観的な基準・理由等に基づく商品の絞込みや提示・推奨を装いながら、実質的には代理店が受け取る手数料水準の高い商品に誘導するために商品の絞込みや提示・推奨を行わないこと

「確認済」 「未確認」

「未確認」の場合、確認をしていない理由を下記にご記載ください。

- ③ 9月9日付メールを踏まえ、以下の評価基準に関する態勢整備状況について、記録の保存・管理ならびに確認・検証が実際になされているか、確認しましたか。

【評価基準】

15-3:【比較推奨販売に係る記録等の保存および適切性の確認・検証】

比較推奨販売に係る記録や証跡等の保存等を行い、定期的にその実施状況の適切性の確認・検証を行うこと

16: 募集人がお客さまに対し以下の事項を実施しておりその実施状況を記録している

- ・お客さまの意向に沿って商品を選別して提案する場合は、比較可能な同種類の保険商品の概要の明示および商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由の説明
- ・代理店（募集人）側の理由・基準により特定の商品を提案する場合は、合理的な基準・理由の説明

17: お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致していることを定期的に確認・検証する態勢（ランダムサンプリング）を整備している

「確認済」 「未確認」

「未確認」の場合、確認をしていない理由を下記にご記載ください。

ご協力ありがとうございました。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

一般社団法人生命保険協会
代理店業務品質調査グループ

