

資料 5

情報共有：保険業界の直近の動き

1.趣旨

○表題の件につき、業務企画部会長より情報共有いたします。

2.内容

代理店監査について（案）

【前提】

○2025 年度の監督指針改正にて、各項目（便宜供与・出向等）に関し、重要な要素の 1 つとして代理店監査が示されている状況。

代理店監査の内容・具体対応につき、各社区々の状況でもあるため、**代理店監査につき、業界ベースでの取組み**を検討。

－「**確認項目**」・「**監査手法**」等について、**各社好取組事例の共有、業界ベースでの考え方・確認項目イメージの提供等**を検討。

（参考）監督指針で「代理店監査」と示されている箇所（主なもの）

Ⅱ-4-2-1 適正な保険募集管理態勢の確立（4）

保険会社においては、保険募集に関する法令等の遵守、保険契約に関する知識、内部事務管理態勢の整備（顧客情報の適正な管理を含む。）等について、

社内規則等に定めて、特定保険募集人の育成、資質の向上を図るための措置を講じるなど、適切な教育・管理・指導を行っているか。

また、保険会社においては、営業面への影響の大きさにかかわらず、保険代理店における**体制整備や保険募集等の適切性**について、**日常的な教育・管理・指導**に加え、

代理店監査等を通じて**検証**し、課題等が認められた場合には期限を定めて改善を求めるなど、保険代理店に対する指導等が適切に行われるよう、その実効性を十分に確保しているか。

③ 保険代理店等に対する監査について

営業所等の拠点及び保険代理店の**保険募集に関する業務内容**について、以下のような点を含めて、**監査等**を適切に実施し、営業所等の拠点及び保険代理店の**保険募集の実態**や

内部事務管理の状況等を把握しているか。また、監査等において内部事務管理が**不適切な**営業所等の拠点及び**保険代理店に対し、適切な措置を講じる**とともに、

改善が図られるよう指導・検証する態勢を整備しているか。

- ア. 営業所等の拠点及び保険代理店に対する監査の周期は、営業所等の拠点及び保険代理店の業務の品質を確保するうえで有効なものとなっているか。
- イ. 監査等を実施する営業所等の拠点及び保険代理店の選定及び監査等の項目は、日常の管理を行う中で把握した情報や管理指標の異常値等に着目し、適時適切に見直しを行っているか。
- ウ. 監査等の手法として、代理店による自己点検のみに依拠することなく、無予告での訪問による監査等を実施できる態勢を整備しているか。

【代理店監査等に係る基本的な考え方】

- ①代理店自身において、適切な体制整備・対応を実施し、代理店自身が、自己点検で状況を確認・点検する必要がある。
- ②保険会社においては、日常的な教育・管理・指導に加えて、代理店における体制整備や保険募集等の適切性について把握・検証する必要があるが、当該把握・検証は、一次的には、代理店が実施する代理店共通自己点検結果の確認（全代理店につき毎年 1 回実施）を通じて行われる。
- ③上記②に加えて実施される代理店監査は、委託元である保険会社が、上記②の把握・検証に加えて、代理店における取組（の実効性）を追加・補足的に確認・検証・対話するものであり、代理店監査は、以下のように活用されることが考えられる。

- －代理店における（上記②で把握した）現在の体制整備状況ならびに運用状況の実効性についての確認・検証・対話
- －代理店における適切な業務運営（顧客本位・法令等遵守）の高度化に向けた確認・検証・対話
- －特に注意を要する「事項」（もしくは「個別代理店」に対する）に関する注意喚起・確認等の場

⇒代理店監査においては、上記目的・性質を踏まえて、対象代理店、監査項目等につき、リスクベースで取組むことが重要。

以上

ガイドラインの別紙に登載することを想定

(ガイドライン冒頭に記載の通り、ガイドライン・当別紙 (ガイドライン冒頭に記載の通り、ガイドライン・当別紙 (確認・検証・対話する項目 (イメージ)) は拘束力を有するものではなく、会員各社が適切な代理店監査を実施する際の視点として、参考の用に供するために提供するものである。)

別紙

暫定版

保険会社から代理店への監査において、確認・検証・対話する項目 (イメージ)

1. 代理店における現在の体制整備状況ならびに運用状況の実効性についての確認・検証・対話

a.代理店共通自己点検表より抜粋

共通自己点検表該当NO		共通自己点検表確認内容 (詳細は自己点検表を参照) 【A】	代理店への監査時に、特に確認・ 検証・対話・注意喚起する内容 【B】	確認・検証・対話・注意喚起結果 (以下、「確認等」と記載) (□にチェック、ならびに特記事項ある場合は入力)
一般	銀行等			
3・5	3	○使用人等の要件／厚生年金等	○特に、社会保険の潜脱等が行われていないことを改めて注意喚起	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ 特記事項ある場合は以下に入力 ()
7	6	○代申に届出が必要な登録事項	○左記を漏れなく実施していることを確認、今後も継続・留意いただきたいことを改めて注意喚起	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ 特記事項ある場合は以下に入力 ()
10	9	○継続教育研修以外の、代理店	○共通自己点検表の報告結果を踏	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した

第 24 回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

		内での研修等の状況	まえて、代理店における左記対応の全体概要を確認	⇒ 特記事項ある場合は以下に入力 ()
1 3	1 3	○未登録募集資料等	○左記を改めて注意喚起	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ 特記事項ある場合は以下に入力 ()
1 4 ・ 1 5	- ・ 1 5	○法令等遵守／内部監査等	○左記につき、特に、体制・人員配置状況を 確認	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ 特記事項ある場合は以下に入力 ()
2 4	-	○使用人等退職・離任時の対応	○左記につき、改めて注意喚起	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ 特記事項ある場合は以下に入力 ()
3 0	2 8	○目的外利用	○左記につき、改めて注意喚起	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ 特記事項ある場合は以下に入力 ()
3 4	-	○個人データの取扱状況につき、代理店独自の監査・点検等の実施状況	○共通自己点検表の報告結果を踏まえて、代理店における左記対応の全体概要を確認	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ 特記事項ある場合は以下に入力 ()
4 1 ～ 4 3	3 9 ～ 4 1	○比較推奨販売 (商品の提示・推奨時の説明事項／商品の提示・推奨時の留意点／適切性の確認・検証に資する記録や証跡等の保存等)	○共通自己点検表の報告結果を踏まえて、代理店における左記対応の全体概要を確認	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ 特記事項ある場合は以下に入力 ()

第 24 回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

47 ～50	42 ～ 45	○意向の把握・確認義務 (意向把握・確認に係るプロセス等／把握すべき顧客の意向／意向把握に用いた帳票等の保存等／1way募集の意向把握)	○共通自己点検表の報告結果を踏まえて、代理店における左記対応の全体概要を確認	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ 特記事項ある場合は以下に入力 ()
55	50	○各種責任者の配置・報告	○左記を漏れなく実施していることを確認、今後も継続・留意いただきたいことを改めて注意喚起	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ 特記事項ある場合は以下に入力 ()
58	53	○顧客本位の業務運営に関する方針（FD宣言）の策定状況	○以下「2. 代理店における適切な業務運営（顧客本位・法令等遵守）の高度化に向けた確認・検証・対話」時に参照	-
70	65 ・ 66	○外貨建て（年金）保険の募集時の説明	○左記につき、改めて注意喚起	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ 特記事項ある場合は以下に入力 ()
71 ～ 73	68 ～ 73	○特定保険契約に対するフォローアップ	○左記につき、改めて注意喚起	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ 特記事項ある場合は以下に入力 ()
74 ・ 75	75 ・ 76	○法人向け保険の適切な募集	○左記につき、改めて注意喚起	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ 特記事項ある場合は以下に入力 ()
78 ～	79 ～	○高齢者に対する保険募集ルール	○左記につき、改めて注意喚起	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ 特記事項ある場合は以下に入力

第 24 回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

80	82			()
高度化 項目 1	-	○保険募集に関する法令の遵守等、適切な募集態勢の構築に係る取組として、独立性を確保した担当部門（担当者）の設置状況の確認	○左記につき、特に、体制・人員配置状況を確認・対話 【高度化に向けた対話の位置づけ】	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ <u>確認した現状の状況、高度化に向けて対話した内容を以下に入力</u> ()
高度化 項目 2	-	○個人情報漏えい防止に係る取組の確認	○共通自己点検表の報告結果を踏まえて、代理店における左記対応の状況を確認・対話 【高度化に向けた対話の位置づけ】	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ <u>確認した現状の状況、高度化に向けて対話した内容を以下に入力</u> ()
高度化 項目 3	-	○意向把握・確認義務（意向把握に用いた帳票等の保存等）	○共通自己点検表の報告結果を踏まえて、代理店における左記対応の状況を確認・対話 【高度化に向けた対話の位置づけ】	<input type="checkbox"/> 代理店担当者への確認等を実施した ⇒ <u>確認した現状の状況、高度化に向けて対話した内容を以下に入力</u> ()

b.代理店業務品質評価基準※より抜粋

※「代理店業務品質評価基準」とは：保険業界全体が「顧客本位の業務運営」の実践を求められている中、生命保険乗合代理店・生命保険会社・消費者団体の代表等で構成される検討会（代理店業務品質のあり方等に関するスタディグループ）にて、検討の上、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を「業務品質評価基準」として、約 200 項目の基準をとりまとめたもの。

生命保険協会が主体となり、代理店業務品質評価運営として、「業務品質評価基準」に基づいて代理店の業務品質向上をサポートする、消費者のための取組であり、代理店は「業務品質評価基準」に基づき、自代理店の業務品質に関する取組み状況をチェックすることができ、自己チェックにより発覚した不十分な取組みについて、改善を行うことで業務品質の向上につなげることが可能となります（詳細は、生命保険協会ホームページ <https://www.seiho.or.jp/quality/about/> を参照）

評価 基準 NO	業務品質評価基準 (詳細は評価基準を参照) 【A】	代理店への監査時に 特に確認・検証・対話する内容 【B】	確認・検証・対話結果 (以下、「確認等」と記載) (□にチェック、確認等の結果を入力)
基本 項目 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	○代理店における左記に関する現在の状況を確認・対話 【高度化に向けた対話の位置づけ】	□代理店担当者への確認等を実施した ⇒ <u>確認した現状の状況、高度化に向けて対話した内容を以下に入力</u> ()
応用 項目 19 ・ 20	○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全件確認・検証する態勢を整備している ○自社以外の第三者による監査（覆面調査等を含む）を行い、お客さまの意向に沿った適切な提案ができていることを確認している	○代理店における左記に関する現在の状況を確認・対話 【高度化に向けた対話の位置づけ】	□代理店担当者への確認等を実施した ⇒ <u>確認した現状の状況、高度化に向けて対話した内容を以下に入力</u> () ⇒ <u>実際にどの程度（具体割合）確認・検証しているのか、確認・検証の結果、お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致していないケースの有無、代理店（経営層・コンプライアンス部門）として現状をどのように認識しているか・どのように対応していくかを確認・対話。以下に入力</u>

			()
--	--	--	-----

c.代理店における適切な業務運営（顧客本位・法令等遵守）を実践するための態勢整備・営業推進態勢の確保

確認項目	確認結果 (□にチェック、ならびに確認結果を入力)
<p>①営業部門への過度な圧力を防止する観点から、 役職員に対する不適切なインセンティブとならない評価体系 （営業目標、人事・業績評価等）の策定等を行い、 適切に運用できているか。</p> <p>－代理店内募集人の報酬体系が 過度に業績重視となされていないか</p>	<p>□役職員に対する不適切なインセンティブとならない評価体系 （営業目標、人事・業績評価等）の策定等を行っている ⇒ <u>代理店（経営層・コンプライアンス部門）として、どのように、不適切なインセンティブとならない評価体系と判断しているのか、確認・対話した内容を入力</u> ()</p> <p>□代理店内募集人の報酬体系が過度に業績重視となされていない ⇒ <u>代理店（経営層・コンプライアンス部門）として、どのように、過度に業績重視となされていないと判断しているのか、確認・対話した内容を入力</u> ()</p>
<p>②取締役会等の経営陣も、定期的に営業推進体制を検証する態勢が確保されているか</p>	<p>□経営陣が、定期的に営業推進体制を検証する態勢を確保している ⇒ <u>確認した内容を入力</u> ()</p>
<p>③代理店内募集人の採用・育成に関する考え方・方針・取組について</p>	<p>確認・対話した内容を入力 ()</p>

d. (比較推奨販売を行う場合)

確認項目	確認結果 (□にチェック、ならびに確認結果を入力)
<p>○直近 25/8 の監督指針改正を踏まえて、以下の点を確認</p> <p>－ 保険会社等に対し過度の便宜供与を求めること及び保険会社等から過度の便宜供与を受け入れることがないよう、適切な措置を講じていること</p> <p>(監督指針で示されている 「過度の便宜供与に係る判断基準の社内規則等への規定」、 「適切な教育・管理・指導」、 「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」、 「経営陣における評価・対応の検討」、 「適切な解消措置の実施及び改善に向けた態勢整備」)</p>	<p>□左記を踏まえた措置を講じている</p> <p>⇒ <u>確認等した左記対応の内容を入力</u></p> <p>()</p>

e. (特定大規模乗合保険募集人の場合)

確認項目	確認結果 (□にチェック)
<p>法令等遵守責任者の設置状況</p>	<p>□適切に設置している</p> <p>□人事異動・組織変更も含めて、継続的に管理している</p>

