

2026 年度：業務品質評価運営等について

1. 趣旨

○2025 年度に開催しました計 6 回の代理店業務品質検討ワーキング・グループ（以下、検討WG）での議論等を踏まえ、2026 年 2 月 24 日（火）に開催の代理店業務品質審査会にて 2026 年度の業務品質評価基準および生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領が確定しております。（※）

（※）業務品質評価基準（第 1 弾）並びに生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領は、当会ホームページに掲載しております（詳細は、<https://www.seiho.or.jp/quality/document/>参照）。

○今般、オンサイト調査にて追加対応として実施する「認定代理店等からの保険会社に対する意見収集」および「代理店アンケート結果」についてお示します。

2. 【追加対応】認定代理店等からの保険会社に対する意見収集

○オンサイト調査実施時等に当会調査員が代理店の経営陣に対し、「重点確認項目」を中心にヒアリングを行いますが、その際、「保険会社に対する意見・要望」に関するヒアリングを実施いたします。

○本取組みは当運営に参画する代理店だけが、「生命保険協会」を通じ、保険業界・保険会社に対し、意見・具申できる取組みとなり、保険業界全体の発展や課題解決に寄与するものと考えております。



(1) 対象代理店、ヒアリング対象、ヒアリング場面

① 対象代理店

認定代理店および初回調査受審代理店

② ヒアリング対象

【必須】対象代理店の経営陣

【任意】対象代理店の実務担当者

③ ヒアリング場面

【初回調査受審代理店】オフサイト調査実施後のオンサイト調査時

【更新調査受審代理店】オフサイト調査実施後の Web ミーティング時（2026 年度は第 2 弾調査実施時）

【定期調査受審代理店】オフサイト調査実施後のオンサイト調査時

(2) ヒアリング内容・受け付けた意見・要望について

○当会から事前説明会時およびオンサイト調査前に改めて趣旨・目的を説明します。

○また、当会調査員はヒアリング項目に沿ってヒアリングを行うものの、代理店からの発言については特段制約を設けないこととします。

①ヒアリング項目・内容について

○以下項目に沿ってヒアリングを行います。

項番	項目	内容	備考
1	保険会社との関係性	<ul style="list-style-type: none"> ・過度な関係と感ずることはあるか ・関係性について見直しが必要と感ずることはあるか ・保険会社の監査・共通自己点検の確認はどのような状況か ・保険会社の教育・指導はどのような状況か 	主に個社の状況についてお聞きします
2	保険会社への要望（※）	<ul style="list-style-type: none"> ・サポート面での要望はあるか ・事務面での要望はあるか 	業界全体、個社を問わずお聞きします
3	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・保険会社、保険業界全体に関し、意見・要望はあるか ・代理店業務品質評価運営、基準に関し、意見・要望はあるか 	業界全体、個社を問わずお聞きします

（※）各保険会社の競争領域（商品・手数料等）に関する意見・要望が出た場合、当会として受け付けることができないため、個社に直接お伝えいただきたい旨、ご案内いたします。

②受け付けた意見・要望について

○当会にて集約し、関係者に連携を行うとともに内容によっては検討WGにて議論いたします。

項番	項目	具体例	フィードバック方法
1	保険会社個社に係る意見・要望	<ul style="list-style-type: none"> ・個社との関係性に関する意見・要望 ・個社監査に対する意見・要望 	・協会にて保険会社毎に一覧として纏め、個社へ連携（※）
2	保険業界全体に係る意見・要望	<ul style="list-style-type: none"> ・当運営に関する保険業界への要望 ・代理店監査に関する意見・要望 	・（必要に応じ）検討WG等を通じ、業界全体の課題として検討
3	その他の意見・要望	<ul style="list-style-type: none"> ・共通自己点検等に関する意見・要望等 	・（必要に応じ）検討WG等を通じ、業界全体の課題として検討

（※）個別代理店の不利益にならないよう各保険会社への連携内容には十分留意いたします。

なお、代理店名を記載のうえ、個保険会社へ連携する際は、事前にその可否を代理店に確認いたします。

3. 代理店アンケートの実施結果について

○2026 年 1 月～2 月に実施した代理店向けアンケート（※）の結果について、以下のとおりお示します。

（※） 「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

（1）アンケート結果の概要

実施期間	2026 年 1 月 23 日～2 月 13 日
対象代理店	認定代理店および 2025 年度初回調査受審代理店（一次評価結果達成代理店）
回答代理店/対象代理店数	124/124（初回 22 定期 34 更新 68）

○代理店向けアンケートについては、対象 124 代理店の全店から回答（回答率は 100%）。

本アンケートでは、重点確認項目を中心に代理店の現時点での態勢整備状況について確認を実施（各設問の具体的取組み・自由記述については別紙 2 参照）。

○顧客本位の業務運営を確保するための取組みが着実に進展していることを確認、比較推奨販売の見直しに対する検討状況、募集時の禁止行為モニタリングの強化、苦情管理や内部監査の定着、過度な便宜供与や出向者受け入れ等への対応が進められていることを確認できた。

○対応済、対応中・検討中、未対応のいずれかを選択する 5 つの質問のうち、未対応と回答した代理店は一定数（平均 7%）あるものの、監督指針改正等を踏まえ、各代理店において態勢整備を進めていることが確認できた。

○比較説明・推奨販売に係る態勢の再確認依頼（当会にて 2025 年 9 月実施）については、各代理店において各項目について確認済であることについて確認できた。

○本アンケート結果を踏まえ、調査開始前に実施予定の個別説明会等を通じ、調査運営の強化・見直しや業務品質評価基準ガイドライン改正内容等について、丁寧に説明し、更なる態勢整備を促します。また、2026 年度調査においては重点確認項目を中心に深度ある調査を実施してまいります。

(2) 重点確認項目についてのアンケート結果概要

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）

比較推奨販売の運用見直しに関する現在の対応や検討状況について確認。主な回答内容は以下のとおり。

- 「ハ方式」から「ロ方式」への移行や販売手法の見直しに向けた取組みを実施（検討）している。
- 募集人の理解促進や研修体制の強化に取組みを実施（検討）している。
- システム等の整備・改修を実施（検討）している。

比較推奨販売等に係る 2026 年度の評価基準・達成条件については、現時点では未定となっておりますが、2026 年度は代理店ごとに態勢整備の対応状況が異なると想定しており、当会調査においても対応状況に応じて柔軟な対応を行いたいと考えております。

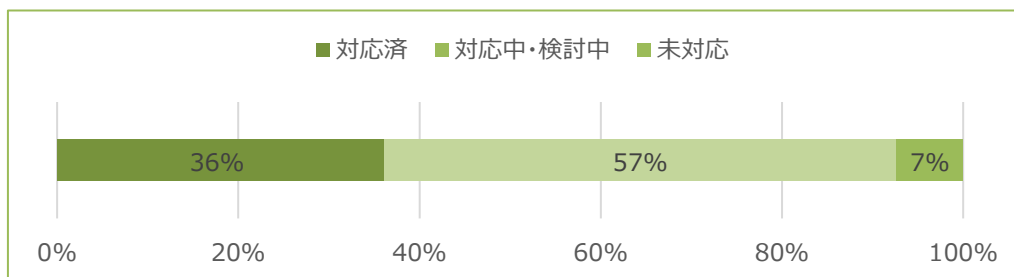
② 募集時の禁止行為・著しく不適当な行為（行政処分・監督指針改正等を踏まえた対応強化）

禁止行為・不適切行為に関するモニタリング態勢や具体的な取組み状況（対応中・検討中の内容を含む）について確認。主な回答内容は以下のとおり。

- 短期解約や過大契約等の募集行為に対するモニタリング態勢の整備・強化を行っている。
- 短期解約に加え、過大となる多件数・多額契約の定義・基準を明確化し、それらの契約を点検する取組みを行っている。
- 社内規程・ガイドラインの改訂を進め、点検項目の見直しや自己点検の定着を図っている。

当会としては、代理店からの回答を踏まえ、下記の視点に基づき調査を実施してまいります。

- ・PDCA を意識した定期的なモニタリングが実施されているか、改善効果の定量的な把握や再発防止策の状況を確認のうえ、経営陣とともに更なる改善策を検討・実施しているか。
- ・収入・必要保障額に見合わない多件数・多額契約の取扱いの禁止、ならびに当該規定が適切に遵守されているか。



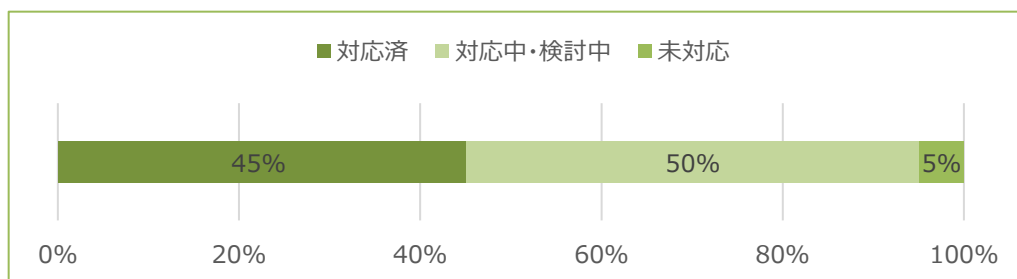
③お客さまの声・苦情管理態勢（行政処分を踏まえた対応強化）

苦情の把握から原因検証・再発防止策、さらに効果検証・見直しに至る一連の管理態勢の運用状況について確認。主な回答内容は以下のとおり。

- 苦情は全件システムで一元管理し、主要事案については会議で共有し、月次で経営層へ報告している。
- 苦情受付後は、事実確認から原因分析、再発防止策までを標準手順で対応し、対策は周知したうえで一定期間フォローしている。
- 苦情報告書に原因と再発防止策を整理し、管理部門が内容を確認している。実施後は再発状況を確認し、必要に応じて運用の見直しを行っている。
- 再発防止策の効果検証や見直しの基準づくりを進めており、抽出条件や確認頻度を整理し、順次運用へ反映していく予定。
- 苦情の収集や原因分析は行っているものの、効果検証は一部に限られており、記録方法や社内会議での検証を強化し、定着を図っている。

当会としては、代理店からの回答を踏まえ、下記の視点に基づき調査を実施してまいります。

- ・コンプライアンス部門等が苦情の申出に基づき募集状況を確認し、保険募集の適切性を検証しているか。
- ・再発防止策を講じるとともに、再発防止策の効果の確認や見直しを行っているか。



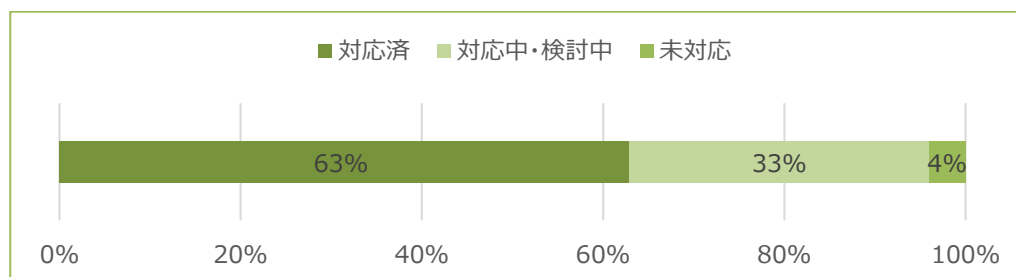
④内部監査（行政処分を踏まえた対応強化）

内部監査の実効性（経営陣による結果確認・改善指示・検証等）に関する取組み状況を確認。主な回答内容は以下のとおり。

- 定期的に内部監査を実施し、結果を経営会議で共有し、必要な検証を行っている。
- 監査結果を経営会議で共有し、不備があれば再発防止策を策定し、有効性を確認している。
- 年 1 回の内部監査を行い、指摘内容に基づく改善まで実施している。
- 監査結果をもとに問題点をフィードバックし、必要に応じて臨店ヒアリングを行い、解決までモニタリングと点検を継続している。
- 内部監査の手法・項目・頻度など、実効性検証の体制整備を進めている。

当会としては、代理店からの回答を踏まえ、下記の視点に基づき調査を実施してまいります。

- ・経営陣により内部監査結果に係る評価および評価に基づく対応が行われているか。



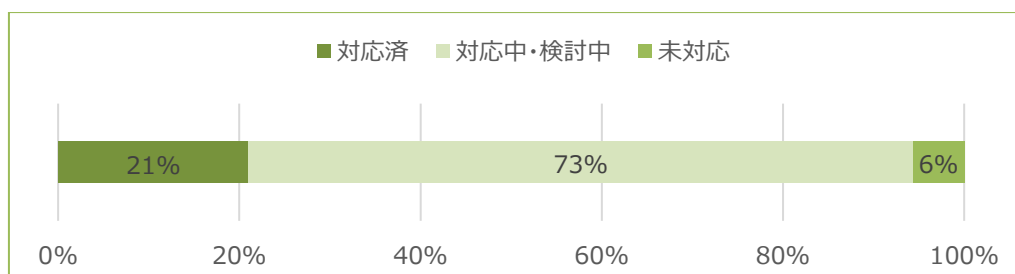
⑤過度な便宜供与（行政処分・監督指針改正等を踏まえた対応強化）

保険会社等からの過度な便宜供与の禁止・検証体制および比較推奨販売への影響の有無の確認・経営陣の関与等の取組み状況を確認。主な回答は以下のとおり。

- 規程を整備し研修で周知。販売の偏りなどを定期確認し、結果を経営へ報告し是正している。
- 方針を規程化し研修を実施。サンプル監査や販売偏りの確認を行い、月次で経営へ報告している。
- 規程とガイドラインで禁止を明確化し研修で周知。疑義案件は報告し、経営が内容を確認して対応に反映している。
- 規程を改定し閾値を設定。半期ごとにシェアや施策時期を分析し、役員会で是正の判断を行っている。
- 点検運用を所管部で実施し、経営陣が評価し必要に応じてルール改善へ反映している。

当会としては、代理店からの回答を踏まえ、下記の視点に基づき調査を実施してまいります。

- ・社内規程等を策定し、教育研修等による周知・定着が図られているか。
- ・比較推奨販売に及ぼす影響の有無に係る確認・検証が行われているか。経営陣は確認・検証結果を踏まえ、必要な対応を検討しているか。



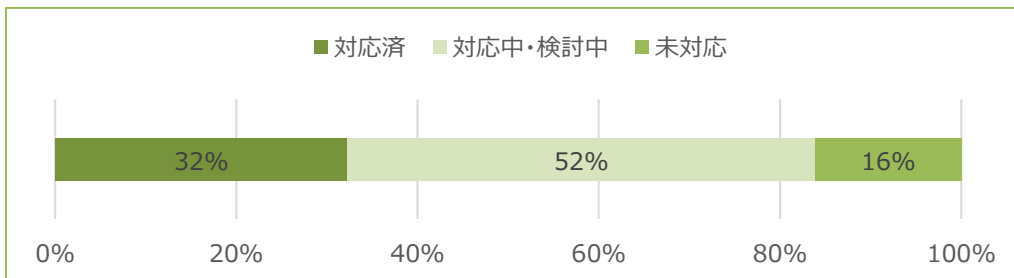
⑥出向者受け入れ（監督指針改正等を踏まえた対応強化）

保険会社等からの出向受け入れ方針・規定整備、受け入れ時の業務範囲管理および比較推奨販売への影響抑止に関する取組み状況を確認。主な回答は以下のとおり。

- ・出向は原則受け入れない。自立性を守るための基本ルールを明確化
- ・受け入れていた出向は計画的に解消。今後はゼロを維持
- ・不適切な出向は受入れず、人材育成を通じて自社内製の体制を強化している
- ・出向者を受入れる場合も業務範囲と期間を限定。比較推奨販売に影響が出ないように管理している
- ・受け入れない方針を規程化し、管理機能と人材育成で自立性を確保している

当会としては、代理店からの回答を踏まえ、下記の視点に基づき調査を実施してまいります。

- ・社内規程等を策定し、管理態勢を整備のうえ周知・徹底しているか。
- ・出向者の受け入れに依存しない中長期的な組織・体制計画があるか。出向者を継続的に受け入れる場合には、自立した組織・体制の構築において出向者とその阻害要因とならないよう措置を講じているか。



以上