

2026 年度業務品質評価基準の考え方等について

1. 趣旨

○2026 年度の調査は第 24 回検討 WG でお示しのとおり、以下方針にて実施する予定です。

【2026 年度の調査対応方針（※1）】

2026 年度	内容	公表時期	調査方針
【第 1 弾】 評価基準・達成条件	出向者・過度な便宜 供与等の新設・改正	2026 年 3 月上旬予定	調査開始時点でガイドラインに沿った 対応を求める。 (従来の調査対応方針と同じ)
【第 2 弾】 評価基準・達成条件	比較推奨販売・ 特定大規模代理店等 の新設・改正	未定 (2026 年度中 を想定)	調査開始後、代理店毎の対応状 況を経営陣にヒアリング。 対応可能な時期を確認し、対応出 来次第、必要書類を協会に提出い ただく(※2)。

(※ 1) 調査対応方針は初回・定期・更新調査対象代理店共通となります。

(※ 2) 2026 年度中に対応完了が難しい場合は今後の予定状況を経営陣にヒアリング。当会にて総合的に該当設問の達成状況を判断いたします。

○昨今の保険会社の不適切事案等を踏まえ、2026 年度の業務品質評価基準の考え方について改めてお示し
します。

2. 【第 1 弾】2026 年度業務品質評価基準の考え方

【生命保険会社の営業職員による不適切事案を踏まえた確認項目の視点の追加対応】

(1) 趣旨・背景

○過日発生した保険会社の営業職員による不適切事案を踏まえ、業務品質調査を通じて代理店での類似事案
の未然防止や、発覚の端緒的確な把握等に係る態勢整備状況を確認することを目的とする対応を実施します。

(2) 不適切事案の概要

○当該保険会社において、社員および元社員による在職中あるいは退職後における不適切事案を調査したところ、
金銭搾取等の不適切事案が確認されました。

(3) 業務品質調査を通じた対応方法の検討

○当該保険会社が公表した情報を踏まえ、以下の業務品質評価基準の設問に応じて、類似事案の未然防止や
予兆把握等の態勢整備状況を確認したいと考えております。(当該設問については、2027 年度以降、設問内
容や達成条件の見直しを検討します。)

No.65（基本項目・重点確認項目）

苦情全件について発生経緯・原因を特定している

- 重点確認項目は初回・定期・更新のいずれの調査でも、調査・判定対象であること、不適切事案発生・拡大の原因として苦情の管理・対応が推察されることから、オフサイト調査での申告内容に関わらず、代理店に対し次の2点を質問・照会し、態勢整備状況等の確認を実施したいと考えています。

★質問・確認する事柄2点（案）★

- ①貴社では最近の5年間で、貴社の業務と関連しない金銭等を貴社の保険募集人に受渡・預入した等、不適切性が疑われる事案に係る苦情や通報*を受け付けていないでしょうか。
該当事案の受け付けがある場合、当該事案の概要と対応内容について詳細説明欄にて申告ください。
*苦情・通報には貴社が直接受け付けたもの他、委託元会社等が受け付けたものも含まれます。
- ②該当事案の有無を、定期的に保険募集人および現場管理者等に確認する態勢を整備していますか。
貴社の態勢整備の状況を詳細説明欄にて申告ください。

- No.65 以外の設問では、以下の対応を検討しております。

No.168（基本項目：不適切事案への対応態勢の整備）

コンプライアンス上の懸念事案（不適切な保険募集や顧客誘引、各種商材の販売勧誘、金銭費消、不公正な取引、投資・出資等の斡旋の疑義の他、ハラスメント等を含む）の発生状況および対応結果（発生していない場合は発生していない旨の報告）について、経営陣が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ定期的に報告している

- No.168 については、不適切事案が発覚した後の対応・報告（未発生の場合を含む）に係る態勢整備状況の確認に主眼を置いており、該当事案の未然防止への対応までは達成条件としておりませんが、不適切事案の発生は社会的信用の毀損に繋がる場合があることから、当該設問が「達成」判定の場合でも、No.65「苦情全件について発生経緯・原因を特定している」と同様の視点で経営陣へのヒアリングを実施したいと考えています。

3.【第2弾】2026年度業務品質評価基準の考え方

（役職員の評価体系・特別利益の提供に関する評価基準新設対応等）

（1）趣旨・背景

- 代理店への行政処分内容や保険会社の不適切事案等を踏まえ、【第2弾】業務品質評価基準に「役職員等の評価・報酬体系」、「特別利益の提供に該当する懸念がある取引の防止」を新設いたします。

（2）評価基準案

- 検討中の評価基準案は下記のとおりです。
- 各評価基準案に対する達成条件は別紙3を参照ください。

<役職員等の評価・報酬体系>

代理店内の役職員 * 1 の評価体系（営業目標、人事・業績評価等）や保険募集人に対する報酬体系が整備されている

* 1 代理店の役員、使用人（出向、派遣、短時間労働者を含む）の総称です

- 営業部門への過度な圧力を防止する態勢を構築する観点から、役職員に対する不適切なインセンティブとされない評価体系（営業目標、人事・業績評価等）の策定と適切な運用を行うとともに、経営陣やコンプライアンス部門等が営業部門への過度な圧力が生じていない営業推進体制となっていることを定期的に検証する態勢を確保している
- 適切な保険募集態勢を確立する観点から、保険募集人に対する報酬体系が過度に業績重視とされないよう策定等を行い、適切に運用している

<特別利益の提供の禁止>

保険募集人の本人契約や家族契約に対する報酬について、保険料の割引・割戻しに該当しないよう適切な措置を講じている

- 保険募集人が当該募集人自身を契約者もしくは被保険者とする契約を取扱った場合に、当該募集人に対して報酬（当該保険契約の対価）を支払わない措置を講じている
- 保険募集人が「当該募集人と生計を一にする家族を契約者もしくは被保険者とし、かつ、当該募集人が実質的に保険料を負担する」契約を取扱った場合に、当該募集人に対して報酬（当該契約の対価）を支払わない措置を講じている

(3) 調査のポイント

- 役職員等の評価・報酬体系に係る調査では、代理店が規定する評価・報酬体系の内容が不適切なインセンティブ等に該当するかどうかの判断は行わず、当該評価・報酬体系がお客さまの最善の利益の実現や、顧客本位の業務運営の阻害要因とならないよう、PDCA を回しながら、経営陣等による確認・検証が実施されているか、を確認し、判定することを検討しております。
- 併せて、第 24 回検討 WG において示された特別利益の提供（保険料の割引・割戻し）に該当する懸念がある取引の防止に係る対応について、評価基準を基に代理店の対応状況を確認します。

(4) その他

- 【第 2 弾】業務品質評価基準に基づく業務品質評価基準ガイドライン（B 版）への記載を検討している「その他の新設・改定評価基準」については、パブリックコメント結果が公表され次第、協会事務局で基準案を策定のうえ、お示しします。
- また、パブリックコメント結果の公表時期によっては、初回・更新・定期的調査区分に関わらず、評価基準・達成条件に基づく業務品質調査・判定に替え、当該監督指針改正（案）等に対応する態勢整備の状況（含む対応予定）について、詳細確認を行うことで代替することも検討しています。

以上