

※当該別紙の記載は、当社が実施したアンケートに対する各代理店の回答内容を要約・整理したものです。当該記載内容は今後の調査受審の参考情報としますが、調査受審代理店においては、2026 年度の評価基準・達成条件に基づき、調査実施のうえ達成状況の判断を行うこととなります。

## 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ハ方式が削除され、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のと、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：「ハ」方式を廃止する）等があればお聞かせください。**

### 対応や検討している事項

#### ○「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事項

- ・法令改正等を踏まえ、ロ方式を基本方針として継続・強化している。
- ・ハ方式の廃止を想定し、外部ベンダーの活用も含めた体制・システム面での見直しを検討している。
- ・法人分野も段階的にロ方式へ移行し、ガバナンスの一貫性を強化している。
- ・監督指針のパブコメ結果公表後に代替方式と運用体制を具体化する方針。
- ・代理店都合による比較推奨販売を排除し、商品特性や保険料水準に基づく合理的な選定へ移行している。
- ・意向把握の精緻化を進め、プロセスと商品選定の整合性を高めるとともに、監督指針の方向性に沿って募集フローの再構築を進めている。
- ・説明・記録プロセスの見直しに向けて情報収集を進め、外部の意見も踏まえながら運用改善の論点を整理している。

・独自のフローチャートを活用し、さらなる細分化や手順の明確化を検討している。

#### ○募集人の理解促進や研修体制の強化に関する取組み事項

・法令改正等に沿った説明・推奨が行えるよう、規程整備と研修を強化し、選別方法や運用手順を募集人向け教育とあわせて整備する方向。

・八方式に該当し得る運用を廃止し、比較・推奨理由の合理性を確保する仕組みや記録保管性の向上を進め、顧客の理解につながる説明を徹底する方針。

・規程・教育・システムを一体で見直し、比較推奨販売に係るシステムの活用等により、顧客の最善利益に沿った運用を継続的に強化している。

#### ○システム等の整備・改修に関する取組み事項

・比較推奨販売と記録を一体で扱えるシステムを活用し、意向把握から推奨理由・記録保存まで全件を管理し、恣意的な誘導を排除する運用を強化している。

・比較系システムや可視化機能の導入を進め、意向に沿った提案や情報提供を標準化し、規程や業務フローの見直しを行う。

・外部システム調達も含めて検討しつつ、一次・二次のチェック体制を組み合わせ運用していく方向。

## 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。

### 主な取組み事例

#### ○募集プロセスの点検

- ・管理部門は、日常的に募集プロセスの記録を確認し、不適切な募集の有無を全件確認している。
- ・顧客面談記録やヒアリング内容をシステムで管理し、責任者が定期的に確認・指導している。

#### ○顧客の収入・必要保障額に照らして過大となる多件数・多額の契約の確認

- ・提案内容の妥当性を確認し、必要に応じて顧客への後確認によって契約内容の理解度を把握するとともに、管理部門が顧客の収入や必要保障額に照らして過大となる多額契約について確認しています。

- ・自己点検のチェック項目に、顧客の収入・必要保障額に照らして過大となる多件数・多額を確認する項目を追加し、自主点検を強化している。
- ・管理部門で短期解約契約を抽出し、解約の理由を確認することで募集の妥当性を点検している。

#### ○**規程整備・禁止行為、基準の明確化**

- ・短期解約等の禁止事項を規程に明記し、モニタリングの点検項目へ反映している。
- ・募集時の禁止行為等を規程へ追加し、研修や月次点検へ反映している。
- ・自己点検チェックシートによる自己点検と内部監査にて募集プロセスを確認している。
- ・禁止行為の定義や記録方法を明確化するため、規程整備と点検手順の標準化を進めている。
- ・提案内容の適正性確認は、協会の業務品質評価基準公表後に規程へ反映する方針で準備している。

#### ○**モニタリング態勢の強化**

- ・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するための体制不足を解消するため、モニタリング方法を関係者と協議し、導入準備を進めている。
- ・モニタリングの際、顧客の収入・必要保障額に照らして過大となる多件数・多額契約の基準や抽出条件を整理したうえで、営業拠点におけるモニタリングの運用開始を予定している。

#### ○**自己点検の見直し**

- ・適正な募集の自己点検項目を整備し、拠点・本部でのサンプル点検を強化している。
- ・意向把握や比較推奨など複数項目の点検項目を見直し・追加し、ガイドラインに沿った確認項目の整備と運用改善を進めている。
- ・短期解約や過大契約に関する監視項目の追加に向けて内部管理部門と確認手法を調整し、チェックシートの見直しと項目追加を進めている。

#### ○**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、短期解約への対応強化**

- ・短期解約契約の抽出基準を追加し、内部管理体制の改善を進めている
- ・顧客の収入・必要保障額に照らして過大となる契約について確認するための項目の見直しを進めている。
- ・必要保障額や属性情報の記録方法を見直し、第三者が点検可能な体制を検討している。

### **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）**

お客さまの声・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。

## 主な取組み事例

### ○苦情対応の管理体制

- ・苦情やお客さまの声を全件システムで記録・分類し、一元管理するとともに、漏れのない登録とモニタリングを徹底している。
- ・重要事案や進捗・対応状況は社内会議で共有し、妥当性確認や必要な審議を行う流れを整備している。
- ・苦情をシステムで一元管理し、進捗・対応状況を把握したうえで原因検証と再発防止策の効果確認手順を整備し、必要に応じて会議で共有している。
- ・苦情の収集・分析と社内対応状況の進捗確認を行い、再発防止策の実行状況について経営層会議などでレビューする流れを強化している。
- ・苦情事案について全件一覧表で可視化・共有を行い、現場報告の本部検証や追加対応、差戻し・指導を含む検証体制を運用している。

### ○規程・ルールの策定と検証

- ・受付時の分類・記録から原因分析・再発防止策の策定まで一連のプロセスをルール化し、報告書や管理システムへの記録、聞き取り等を通じて適切性を確認している。
- ・再発有無や同種事案の発生状況を一定期間経過後に点検し、再発防止策の効果を検証、必要に応じて研修・手順・対応内容の見直しを行っている。

### ○原因分析・再発防止策の策定・再発防止策の検証

- ・苦情発生時の連携体制のもと、受付・分類・記録から原因把握・分析・再発防止策の検討までの一連のプロセスを運用している。
- ・再発防止策の効果確認が限定的である課題を踏まえ、確認範囲・頻度・記録方法・フォローアップ基準などを整理し、検証手順の拡充や標準化を進めている。
- ・一定期間経過後の同種事案の有無確認や定期的な再点検を通じて効果を評価し、研修・手順・運用基準の見直しへ反映している。
- ・社内会議等で定期的に状況確認や再発防止策の効果を検証している。
- ・経営層や関連部署で情報共有し、改善策の実施状況を評価している。
- ・標準化と運用基準の整備で、属人的にならない効果検証体制を構築している。

#### **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。

#### **主な取組み事例**

##### ○監査実施・計画

- ・全拠点を対象に年 1 回以上の内部監査を実施し、内部監査結果を役員・経営陣へ報告する体制を整えている。
- ・年次監査計画を経営会議で決裁し、監査部門が実査による適切性検証を行い、指摘事項については改善計画の提出を求めている。
- ・内部監査に加えて月次の自主点検を実施し、その結果を経営会議へ報告して継続的な管理・改善につなげている。

##### ○指摘事項・改善策の実行と検証

- ・監査終了後の結果を社長・経営会議・取締役会等へ報告し、承認を経たうえで指摘事項の原因・期限・進捗を管理し、必要に応じて幹部会等で確認している。
- ・指摘事項については改善計画の提出と改善報告書での対応を求め、再発防止策の実施状況や過去の対応状況との対比などをモニタリングしている。
- ・改善状況は計画→実行→次回会議での報告というサイクルで継続確認し、改善結果の報告徹底や代表取締役・経営層によるフォローアップを行っている。
- ・監査結果をもとに問題点をフィードバックし、改善計画の策定や臨店ヒアリングを行い、解決に至るまでモニタリングと点検を継続している。
- ・全拠点の監査結果や改善状況を管理し、経営会議への報告と有効性検証を定型化して、次回監査で再確認する仕組みを整備している。
- ・改善策の実施状況の確認・有効性評価を行うフォローアップ手順の策定や、外部監査の活用を含む第三者視点の導入を検討している。

##### ○改善策の効果検証

- ・監査結果を経営陣・経営会議等で確認し、是正計画書の提出から 3 か月後の検証まで含めたフォローアップを行い、再発防止策の実行状況や改善の定着を継続して検証している。
- ・年次監査や次回監査で改善策の有効性を検証し、監査の実効性や指摘内容を次年度の監査項目や運用の見直しに反映している。
- ・監査結果から課題を抽出し、再発防止策の策定と効果確認までの一連のプロセスを、会議でレビューする仕組みに組み込む準備を進めている。

### ○実施体制の整備

- ・内部監査の手法・項目・頻度を見直し、実効性を確保するための体制整備やチェック強化、項目の細分化を進めている。
- ・重点テーマ（比較推奨販売など）を監査ポイントとして設定し、全拠点を対象とした運用実態の検証や指摘事項の是正状況確認を計画的に進めている。
- ・運用定着後の効果検証と見直しを組み込む監査プロセスを構築し、改善状況のエビデンス確認も強化している。

## 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。**

### 主な取組み事例

#### ○社内規則の策定と教育研修

- ・過度な便宜供与防止方針や規程、ガイドラインを整備し、禁止事項を明確にしたうえで研修や教育を通じて周知している。
- ・サンプル監査や販売偏りの確認、店舗・支社からの月次報告などにより、禁止事項の遵守状況を継続的に点検している。
- ・例外承認規程や通報体制を明確化し、疑義案件の報告・早期発見・是正につなげている。
- ・利益相反や便宜供与に関する定義・基準、必要な改定や新設を進めながら、承認規程や報告義務等の規程等を整備している。
- ・禁止事例や基準の周知を強化し、研修を通じて教育を進めるとともに、販売偏りなどのモニタリング項目を点検手順に組み込んでいる。
- ・監督指針との整合を図りつつ、規程や検証手順を段階的に整備し、体制整備と教育の具体化を進めている。
- ・便宜供与に係る申告・承認ルール等を含む運用基準を整備し、記録化した支援内容の検証結果を経営や委員会へ報告している。
- ・防止規程や方針、事務取扱い基準を整備し、研修や社内イントラネットで周知したうえで、保険会社からの支援内容を台帳等で管理し検証している。

### ○比較推奨販売への影響の有無についての確認・検証

- ・販売実績や契約傾向の偏りを定期的にモニタリングし、担当部署が月次点検や事前確認フローを通じて推奨理由の妥当性を精査し、偏りが認められた場合には是正策を設定して運用している。
- ・研修・自己点検・経営会議でのレビューを組み合わせ、内部監査とも連携しながら不適切募集の早期発見と改善を図っている。
- ・支援内容が比較推奨販売に与える影響を点検するため、管理部署による分析・評価を行い、必要に応じてルールや運用の見直しにつなげている。
- ・販売実績の偏りや異常値を定期的にモニタリングし、意向把握や比較推奨販売のエビデンス確認を強化しつつ、必要に応じて遡及検証や再点検を行っている。
- ・推奨商品選定委員会において、便宜的要素を排除し、顧客意向に基づく選定を徹底するとともに、出向・協賛等の受け入れ可否についての承認・記録フローについても整備している。

### ○確認・検証結果を踏まえた経営陣の評価と対応

- ・取締役会議で分析結果を審議し、必要に応じて是正指示を行う体制を整え、運用改善につなげている。
- ・自己点検と管理者確認を月次で実施し、支援内容の一覧化や評価方法を整備したうえで、経営会議等へ報告のうえ経営陣からの指示に反映している。
- ・月次の報告や経営会議等を通じて経営層がレビューし、必要に応じて運用の改善を図っている。

## 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。**

### 主な取組み事例

#### ○出向受け入れに関する方針・規程整備

- ・出向は原則受け入れない方針を明確化し、自店の自立を阻害するおそれがある出向を受け入れないとする判断基準を整備している。
- ・従来受け入れていた出向を停止し、受け入れない方針を規程に明記したうえで、社内会議で承認し、全社へ周知している。

- ・出向の定義や出向者の禁止事項をマニュアル化して研修を実施し、出向方針と出向規程等の整合性を確保しながら継続的に見直しを行っている。
- ・監督指針に沿って規程や運用のルール改定し、対外説明や社内周知を進めている。
- ・出向に関する業務範囲や期間を限定する等の基準を策定し、例外的な受け入れ時の承認フローや利益相反管理を含めた統制設計を進めている。

#### ○運用・管理体制

- ・出向者が募集や推奨判断に一切関与しない運用を徹底し、出向元保険会社商品を推奨する等の影響を排除するルールを定着させている。
- ・出向者の受け入れ実績を管理台帳等で継続的に管理し、受け入れゼロの状態を維持している。
- ・出向者受け入れの有無を定期的に点検し、社内会議でレビューするとともに、出向契約や費用負担の基準見直しを進めている。

#### ○依存しない中長期的な組織・体制の構築等

- ・人材採用と育成によって内製化を進めつつ、段階的に出向依存を解消し出向ゼロ運用を目指している。
- ・出向に依存しない体制を、自社の採用・育成および内部管理機能の強化によって維持している。
- ・現時点で出向受け入れはなく、一部の出向については帰任を計画しており、終了後は受け入れない方針としている。

#### ○顧客情報・アクセス権限の管理

- ・出向者による顧客情報の外部共有を禁止し、管理手順を定期的に点検している。
- ・出向者のアクセス権限を制限し、情報管理を強化している。
- ・グループ内における扱いやアクセス権限の制限を設計し、帰任時には情報管理や権限設定の見直しを行う計画を進めている。