

今後の検討 WG、業務品質評価運営等について

1. 趣旨

- 2026 年度の業務品質評価運営（以下、「当運営」）につきましては、運営体制の強化および運用の厳格化を進めてまいります。
また、昨今発生している不適切事案を踏まえると、生命保険業界全体における業務品質の一層の向上が急務であると考えております。
- 本日は、当運営が目指すべき方向性ならびに生命保険業界全体の業務品質向上に向けた取組みについて、ご議論をお願いいたします。

2. 2026 年 2 月 24 日実施：定時審査会における審査会委員からの主な意見

- 当該定時審査会において、業務品質評価運営の将来像および今後進むべき方向性について、委員間でディスカッションを実施。主に以下のような意見が提示されております。（[HP 公表：議事概要](#)から抜粋）

- ・今年度、規模の小さな代理店の中に定期調査の受審を申込まなかった先があったとのことであるが、保険業界においては、代理店の規模にかかわらずガバナンス強化の取組みが求められている。規模が小さいことを理由に、ガバナンス強化のために必要な対応を行わないことは適切ではなく、仮に代理店経営者がそのような認識を有している場合には、本運営の趣旨・目的について丁寧に説明すべきである。
- ・本運営は、代理店のガバナンスおよびコンプライアンスを確保するという観点にとどまらず、規模の大小を問わず、「顧客本位の業務運営」に真摯に取り組む代理店を育成・支援するという重要な役割を担っている。運営の強化・厳格化を進めるとともに、代理店との対話を一層深めるなど、利用促進に向けた取組みについても工夫が求められる。
- ・本運営を通じて、態勢整備状況について定期的に客観的な評価を受けることは重要である一方、調査を実施する側・受審する側いずれにとっても、書類準備や確認作業等の負担は相当程度に及ぶと考えられる。今後は、業務効率化の観点から、調査運用の改善にも取り組む必要がある。
- ・認定代理店が消費者から選好される存在となるためには、本運営自体が消費者に広く認知されることが不可欠である。現状においても認知向上に資する取組みは行われているものの、消費者にとって認定代理店を選ぶ意義やメリットについて、より一層積極的に発信していく必要がある。

3. 各項目における議論

- 上記のとおり、審査会委員の皆様からいただいたご意見等を踏まえ、2026 年度の検討 WG においては、下記の 3 点につきまして、継続してご議論いただきますようお願い申し上げます。

- (1) 業務品質評価の運営について（評価基準、調査のあり方、今後進むべき方向性 等）
- (2) 生命保険業界全体の業務品質向上に向けた取組みについて
- (3) 「認定代理店」のブランド価値向上に資する取組みについて

(1) 業務品質評価運営について（評価基準、調査のあり方、今後進むべき方向性 等）

① 2026 年度の業務品質評価基準

- ・業務品質評価基準（以下「評価基準」）は、基本項目 130 項目および応用項目 52 項目の、計 182 項目で構成しております。（なお、本評価基準は A 版のみに掲載している項目であり、B 版に記載する評価基準については、今後の協議を踏まえて決定する予定です。）
- ・一方で、審査会委員からは、「求める業務品質の水準は維持しつつも、評価基準の統廃合や業務の効率化について検討してはどうか」とのご意見をいただいております。

★評価基準の妥当性、今後強化すべき基準、効率化が可能と考えられる基準等について、ご意見・ご要望がございましたら、お聞かせください。

② 調査のあり方／進むべき方向性

- ・2026 年度は、前年度に保険会社および保険代理店において発生した不適切事案等を踏まえ、調査運営全体のさらなる強化・厳格化を図ります。特に調査においては、「代理店の真の実態」を適切に把握することを目的として、主に「重点確認項目」を中心とした深度ある調査を実施するとともに、本運営に関する経営陣へのヒアリング等を行う予定です。
- ・一方で、2026 年度の更新調査および定期調査においては、「調査対応に伴う業務負荷が過大である」などの理由から、本運営の途中で調査を辞退する代理店も発生しております。

★本運営を今後さらに拡大・発展させていくにあたり、望ましい調査方針や進むべき方向性等について、ご意見やご要望がございましたら、お聞かせください。

③ その他

- ・その他、当運営に関し、ご意見等があればお願いいたします。

(2) 生命保険業界全体の業務品質向上に向けた取組みについて

- 2026 年 3 月に開催された第 25 回検討 WG において、金融庁より、今後の取組みに関し重要な示唆を含む発言がありましたので、以下に記載いたします。（[HP 公表：第 25 回検討 WG 議事概要](#)から抜粋）

・保険会社の方々におかれては、共通自己点検結果をどう活用すべきか、改めてよく考えていただきたい。 実際、共通自己点検結果に基づく保険会社側の認識と代理店の実態が大きく乖離している事例も確認されていることから、単に代理店から共通自己点検結果を受付けて終わりではなく、代理店への深度あるヒアリングや監査等を通じ、当該代理店の法令等遵守に係る理解やリスク管理状況が点検結果と違わぬ状況であるか、よく確認・把握していただきたい。 また、万一、それらが不十分と認められる場合には、十分な管理・指導を行う等、実効的な活用をお願いしたい。

- 当会では、代理店の業務品質の向上および代理店と保険会社との適切な関係性の構築の推進に向け、便宜供与・出向ガイドラインの発出をはじめ、代理店業務品質評価基準および共通自己点検表の改正、通報制度の新設等、業界の発展および健全化に資するさまざまな取組みを行ってまいりました。

★これらの取組みを踏まえ、生命保険業界全体のさらなる業務品質向上に向けて、ご意見やご要望がございましたら、お聞かせください。

(3)「認定代理店」のブランド価値向上に資する取組みについて

- 代理店業務品質評価運営は当会が主体となり、「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みです。
- 一方で、過去に認定代理店であった一部の代理店について、行政処分や社会保険料の不適切な取扱いが疑われる事案等がマスコミで報道されたことを踏まえ、「認定代理店」の信頼性・価値を一層高めるための取組みと、消費者からのより深い理解の獲得が必要であると考えています。
- そこで、「認定代理店」が消費者に広く認知され、信頼され、選ばれる存在となること（＝認定代理店のブランド価値向上）を目的として、以下の観点からご意見・ご提案をお願いいたします。

★消費者の視点から、「認定代理店」であることが分かりやすく伝わり、信頼感の向上につながると思われる取組み

★認定代理店としての差別化や価値訴求を一層高めるために、制度面・運営面において改善すべき点

★認定代理店制度の実効性および持続性を高める観点から、今後検討すべき新たな取組みや仕組み

【イメージ図】



以上