

照会事項 1. 2026年度業務品質評価基準の考え方等の一部見直しについて

(1) 【第2弾】評価基準・達成条件について

No.	回答者	ご意見
1	代理店・消費者団体 等委員	<p>役職員等の評価・報酬体系に関して ・達成条件を満たすかは審査次第だが、当社では社内定めた品質基準をクリアできない場合に実質的なペナルティが課される仕組みとなっている 現状、このような仕組みを規定に盛り込んでいない代理店は、報酬規程の改定を行う必要があるが、場合によっては従業員に対する不利益変更となることから、従業員の同意を得て規程の改定を行う必要が生じる。この場合、7月の時点で改定を終えられない可能性もある。 例えば基準達成のため従業員への周知を開始しており、完了目途を提示し、改定後に最終認定を行う等の措置も検討する必要があるのではないか。</p>
2	代理店・消費者団体 等委員	<p>各代理店におけるコミッション型募集人への報酬は「代理店手数料の〇〇%」を基本として運営されている会社が多いと思われる。自らコミッション型を仕事として選択された方々に「過度な圧力に基づく営業推進体制」をかける理由も必要ありませんので（過去に保険会社から提案されていた「売上（ニギリ）に伴うインセンティブ」が発生すれば理由となりうる）、設問にあります「募集人の報酬体系が過度に業績重視」の文意は不要だと感じます。 そして、ハイライト箇所に記載されています「保険募集人に業績不調な状況が一定期間継続した場合～ 金銭詐取等の不適切な行為におよぶことも考えられます」これは人の資質の問題であり、報酬が固定給であっても起こらないとは言えません。だれでも業績が不調な時期はありますが、普段がしつかりと仕事をされているは継続手数料があるので、業績不調と不適切行為を繋げるのはいかなるものでしょう。 それよりは、自社商品の販売を推進するために、月払い契約の手数料をみなし年払いで支払う保険会社の施策によって募集人の感性が壊されて、お客様の最善の利益の実現や、顧客本位の業務運営の阻害要因になっていると感じています。また「信頼関係がある故に当該お客さまとの間で生じた金銭貸借等の不適切事案」とありますが、信頼関係があるのではなく、保険（金融）リテラシーの差による信用を逆手にとっているわけで、やはり人の資質の問題であり、本当に信頼関係が構築されているのであれば金銭詐取・貸借などは起こらないはずです。 上記理由から、当該設問は保険代理店の業務品質評価の設問としてふさわしくないのではと考えます。</p>
3	代理店・消費者団体 等委員	<p>評価基準、達成条件については、このレベルでいいと思います。ただ、更新調査、定期調査の辞退が増えている原因は社保滞脱や再委託が発覚するのを恐れているのではと感じます。</p>
4	代理店・消費者団体 等委員	<p>お客様の最善の利益や顧客本位の業務運営を阻害しないのは当然。過度な圧力防止はわかるが、昇給や昇格決定要因が新契約獲得に偏重していないかどうかの判断は何を以て行うかが不明瞭で代理店としては対応が困難ではないか。そもそも業績に基づいた報酬体系の代理店が多く、過度な業績重視とならないような体系策定とは何か不明瞭。目的が不適切行為の未然防止対応であれば契約者へのモニタリングなど他の手段を講じる方が効果的ではないか。</p>
5	保険会社	<p>代理店が「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」や「過度に業績重視とならない報酬体系」を策定するに当たり、インセンティブや過度に業績重視と見做される具体例や、判断の根拠を補足いただけると策定の参考になると思いました。</p>
6	保険会社	<p>【別紙1】3ページ目のNo.1-2の達成条件につきまして、以下の通り、記載いただいています。 ✓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*とならないよう策定していること（以下例示）。 ・新契約の獲得に加え、継続率、保全活動の状況、お客様の声等も報酬算定の際の指標としている。 この例示の記載につきまして、「苦情・不祥事件発生状況」などの項目も追加いただいたほうが良いと思います。代理店にも具体的な項目が例示されると分かり易く、改善の方法も明確になるのではないかと考えます。つきましては、以下の通り、例示の記載を修正いただきたく、ご検討をお願いいたします。下線部分が修正箇所です。 【修正案】 ✓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*とならないよう策定していること（以下例示）。 ・新契約の獲得に加え、継続率、保全活動の状況、お客様の声、苦情発生件数（発生率）、不祥事件発生状況等も報酬算定の際の指標としている。</p>

事務局コメント
<p>ご意見いただきありがとうございます。 「第2弾」の評価項目（役職員等の評価・報酬体系等）については、2026年7月下旬頃の公表を予定しており、原則として調査開始時点でガイドラインに沿った対応を求める方針に変更はありません。本項目は、代理店に対する行政処分を踏まえた重要な態勢整備事項であり、2026年2月に公表済みの「代理店共通自己点検表」において既に対応の方向性が示されています。規程の改定に実務上の時間を要する点は認識していますが、本評価は単に規程の有無のみを判定するのではなく、経営陣による検証態勢（PDCA）が構築されているかを重視いたします。調査開始時点で改善に向けた具体的な検討や手続きに着手している状況等も含め、実態に即して確認・判定してまいります。</p>
<p>ご意見いただきありがとうございます。 1. 「過度に業績重視」という表現の維持と評価の視点について ご指摘の通り、募集人が自ら選択したコミッション型報酬体系において、実績に応じた報酬が支払われることは正当な仕組みであると認識しております。本評価項目において「過度に業績重視とならないよう」との文言を用いている意図は、特定の報酬体系（コミッション型等）自体を否定する趣旨ではございません。本基準の重要な方針として、当社は代理店が規定する報酬体系そのものが「過度」であるかどうかの判断は行うものではありません。判定のポイントは、その体系がお客様の最善の利益を阻害する要因となっていないかを、経営陣が「継続率」「苦情」「お客様の声」などの多角的な視点から定期的に検証し、PDCAを適切に回しているかという点にあります。従いまして、当該文言は募集態勢の健全性を確認する指標として維持する方針です。 2. 「業績不調と不適切行為の関係性」等の記載の趣旨について ガイドラインのハイライト箇所に記載しております事象（業績不調時のリスクや信頼関係を背景とした不適切事案）につきましては、募集人個人の資質を断じるものではありません。これらは、本社の管理部門等が不適切行為を未然に防止するためのモニタリングを行う際の「着眼点（リスク要因）」を例示したものです。不適切行為は固定給であっても起こり得るものですが、組織として「不適切行為におよぶ可能性が高まる状況」をリスクシナリオとして想定し、報酬金額の推移や顧客との関係性等に着目した管理・監督を行うことは、ガバナンス態勢を構築する上で重要であると考えております。 3. 設問設定の必要性（背景）について 本評価基準（役職員等の評価・報酬体系）は、近年の兼合代理店に対する行政処分等の実態を踏まえて新設された項目です。保険会社による施策等の外部要因が募集人の感性に影響を及ぼし、顧客本位の業務運営が阻害されるリスクがある場合も含め、代理店として自律的に「自社の評価・報酬体系が顧客の利益を阻害していないか」を検証する態勢を求めるものです。 以上の通り、本設問は健全な募集態勢の確立および不適切行為の未然防止に向けたPDCAサイクルの構築を確認するために不可欠な要素であると判断しており、当初の検討方針に沿って運用してまいりたいと考えております。</p>
<p>ご賛同ありがとうございます。更新調査、定期調査の辞退の真因については引き続き確認してまいります。</p>
<p>ご意見いただきありがとうございます。 1. 「新契約獲得への偏重」の判断基準について 評価の判断が不明瞭であるとの点については、達成条件において具体的な視点を示しています。具体的には、昇給や昇格の要件が「新契約の実績のみ」になっていないかを確認し、「継続率」「保全活動の状況」「お客様の声」といった、新契約獲得以外の多角的な指標が業績評価に組み込まれているか、またそれが実質的に機能しているかを判定のポイントとしています。なお、本基準では、特定の報酬体系そのものの妥当性を協会が直接判断するのではなく、その体系が「顧客の最善の利益」を阻害する要因となっていないかについて、代理店の経営陣や管理部門が自ら定期的に検証（PDCA）している態勢を評価します。 2. 「過度な業績重視とならないような体系策定」の定義について 多くの代理店で業績に基づいた報酬体系が採用されている実態は承知しております。本基準が求める「過度な業績重視とならない体系」とは、コミッション制度そのものを否定するものではありません。代理店として、自社の報酬体系が募集人に対して「不適切なインセンティブ」や「営業部門への過度な圧力」を生じさせていないかを、苦情件数や継続率などのデータを用いて客観的に分析・検証できる状態を指します。このような検証プロセスが確立されていることが、本基準における「適切な策定・運用」の定義となります。 3. 不適切行為の未然防止に向けた他の手段（モニタリング等）との関係について ご提案いただいた「契約者へのモニタリング」等の手法は、不適切行為の防止において極めて効果的であり、本基準が求める「多角的な視点からの検証」を具体化する有効な手段の一つであると考えております。本ガイドラインでも、本管理部門等が「募集人の報酬金額の推移」や「顧客との関係性」に着目して管理・監督を行うことは、不適切行為の未然防止対応として有効である旨を例示しています。そのため、報酬体系の整備はそれ単体で完結するのではなく、モニタリング等の他の管理態勢と組み合わせ、組織的なガバナンスとして機能させることを目指しています。 以上の通り、本設問は代理店に対する行政処分等の実態を踏まえ、自律的なガバナンス態勢の構築を確認するために不可欠な項目と考えており、資料①から③でお示しした原則に基づき運用してまいります。</p>
<p>ご意見いただきありがとうございます。 代理店の実際の事例等については情報管理に留意しつつ、検討WG等での展開も検討いたします。</p>
<p>ご意見いただきありがとうございます。 2026年度運営におきましては、まずはお示しさせていただいた内容で運用させていただき、その運用状況や調査結果等を踏まえて、今後の検討課題として整理してまいります。</p>

照会事項 1. 2026年度業務品質評価基準の考え方等の一部見直しについて

(2) 【第2弾】「特定大規模乗合代理店の態勢整備」に係る評価基準等について

No.	回答者	ご意見
1	代理店・消費者団体 等委員	<p>少人数MTGでもお尋ねしましたが、3-1「保険募集の業務を行う営業所または事務所ごとに法令等遵守責任者を設置している」につきましてを「適切に配置している」のような設問に変更いただけませんか。</p> <p>また、②法令等遵守責任者として設置した者が欠けるに至ったときは、当該事由が発生した日から起算して3月以内に新たに法令等遵守責任者を設置していること。基本3か月以内MAX6か月以内、ただし欠けている期間は他部署の法令順守等責任者が兼任する。ではいかがでしょう。</p>
2	代理店・消費者団体 等委員	<p>評価基準については、これでいいと思います。</p>

事務局コメント
<p>ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>1. 設問3-1の文言修正（「設置」から「適切に配置」）について ご提案いただいた「適切に配置している」との表現は、実務上の柔軟性を示唆するものと拝察いたしますが、本設問は2026年6月施行の改正保険業法施行規則において特定大規模乗合保険募集人に義務付けられる「法令等遵守責任者の設置」に基づき設定したものです。評価基準は、法令および監督指針等に準拠した態勢整備を確認することを目的としているため、法令上の用語である「設置」を用いることで、代理店が法的義務を適切に履行しているかを確認する指標としています。従いまして、原案の通り「設置している」という文言を維持する方針です。</p> <p>2. 法令等遵守責任者の欠員時における期間延長および兼任について 欠員時の補充期間を「最大6か月」とし、その間「他部署の責任者が兼任する」という柔軟な対応についても、現時点では原案の「3か月以内」という基準を維持する方針です。これは、特定大規模乗合代理店に求められる高いガバナンス水準に鑑み、各営業所における法令遵守態勢を可能な限り早期に回復させる必要があるためです。また、達成条件における「3か月以内」という期間設定は、当局の監督指針等の考え方を踏まえた標準的な期間として設定されています。なお、法令等遵守責任者には「業務を的確に遂行するに足りる能力」が求められており、兼任等の具体的な運用がその能力担保や実効性に影響を与えないかについても、慎重な確認が必要になるものと考えております。</p> <p>3. 制度移行期の経過措置について ただし、改正法施行直後の実務的なご負担を考慮し、2026年11月末日までの猶予期間内に調査を受ける代理店については、調査時点での整備状況に加え、「態勢整備完了予定日」の申告や策定中の資料提出を認める等の柔軟な判定方法を設けています。まずはこの経過措置期間をご活用いただき、各代理店において法令に準拠した適切な人員配置および補充体制の構築を進めていただくことを想定しております。</p> <p>ご賛同ありがとうございます。</p>

照会事項 1. 2026年度業務品質評価基準の考え方等の一部見直しについて

(3) 【第3弾】意向把握・確認義務、比較推奨販売に係る評価基準等について

No.	回答者	ご意見
1	代理店・消費者団体 等委員	経営陣へのヒアリングは必要ですが、実態調査として管理者・募集人へのヒアリングも必要だと思います。
2	生命保険会社 委員	提出を求めている「取組計画」（レポート）とはどんな内容を記載すべきか。計画というのは具体的にどのようなことを考えておくべきかが不明瞭。
3	代理店・消費者団体 等委員	「取組計画」については、協会側で把握したい情報・状況の整理を行い、フォーマットを策定して示してもよいのではないかと。調査・判定するにあたり、代理店にフリーで作成させると情報量に差が生まれ、詳細の確認等のために双方にとって余計な時間を要する可能性を懸念する。
4	代理店・消費者団体 等委員	「取組計画」をもとに総合的に評価という抽象的な評価は混乱を招くことにつながりかねないので、その時点で発信されている内容に沿っての対応があるかという点でよいのではないかと考えます。施行にあたっては一定の準備期間が設けられることと推察します。

事務局コメント
<p>貴重なご意見ありがとうございます。今後検討いたします。</p> <p>ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>第3弾の評価項目（意向把握・確認義務、比較推奨販売）につきましては、現在改正が検討されている「保険会社向けの総合的な監督指針」等の内容を踏まえた新たな態勢整備を求めるものです。ご提出いただくレポート等には、主に以下の事項を盛り込んでいただくことを想定しております。</p> <p>1.改正内容への対応状況（現状分析）： 改正監督指針案等で示されている新たな要件（意向把握のプロセスや比較推奨販売のルール等）に対し、現時点における自社の募集マニュアルや社内規程がどの程度適合しているか、という現状の自己分析状況。</p> <p>2.今後の態勢整備に向けた具体的なスケジュール： 改正の施行時期をターゲットとして、未対応の事項をいつまでにどのように改善するのか（規程の改定、システム改修、教育資料の作成時期等）という具体的なマイルストーン。</p> <p>3.教育・定着化への取組方針： 新たなルールを募集現場へ周知徹底し、適切に運用していくための教育計画や、その後のモニタリング手法等、実効性を担保するための具体的な方策。</p> <p>4.経営陣によるコミットメント： 新たな規制・ルール導入の趣旨を経営陣がどのように認識し、顧客本位の業務運営の更なる高度化に向けて、組織としてどのような募集態勢を目指すのかという基本方針。</p> <p>本項目は監督指針等の最終確定前である状況を踏まえ、「調査時点での対応状況（現状）」と「今後の態勢整備計画（取組計画）」を併せてご提出いただくことで、新制度への円滑な移行に向けた代理店の準備状況やガバナンスの姿勢を総合的に評価する方針です。</p> <p>また、具体的なレポートの様式や詳細な記載要領につきましては、当局によるパブリックコメント結果の公表時期や監督指針等の内容を注視しつつ、各代理店の皆様が円滑に準備を進めていただけるよう、引き続き検討・具体化を進めてまいります。</p> <p>ご意見いただきありがとうございます。代理店様のご負担軽減および円滑な運用の観点も踏まえ、ご提案いただいた点を参考に、フォーマットの整備を含めた運用の在り方について検討してまいります。</p> <p>ご意見ありがとうございます。「取組計画」につきましては、ご指摘いただいた通り、当該時点で公表されている監督指針案等の内容を踏まえ、各代理店において適切な検討・準備が進められているかを確認することを基本的な考え方としております。よって、提出いただく計画については、現時点での検討・準備状況を前提とした段階的な取組内容を整理いただくことで差し支えありません。よろしくお願いたします。</p>

照会事項 1. 2026年度業務品質評価基準の考え方等の一部見直しについて

(4) その他

No.	回答者	ご意見
1	代理店・消費者団体 等委員	2026年度より業務品質基準が厳しくなりましたが、「認定代理店」の価値・ステータスがあがっていると思います。
2	代理店・消費者団体 等委員	第26回検討WGでも「あまり細かいことばかりが質問されると調査を希望する代理店を疲弊させるだけで実効性に疑問を感じる」という意見が出ており、それを踏まえて業務品質を担保出来る前提で、より効果的な内容を策定していただけることを希望しております。 ご多用かと存じますがご尽力をお願い致します。
3	代理店・消費者団体 等委員	業務品質評価制度が一般論に先行して、他の非認定代理店の体制との乖離がかなり大きくなってきていると感じる。設問及び達成要件を代表的かつ重要な部分に限定し広く認識しやすいものへの改革が必要な時期に来ていると感じます。認定代理店の中でも更新を見送りたいとの声が大きくなってきているのが気になります。

事務局コメント
ご賛同ありがとうございます。
ご意見いただきありがとうございます。評価基準・達成条件の統廃合については今後検討してまいります。また、ご指摘いただいた「実効性」の観点は極めて重要であり、今後の強化すべき具体的な評価基準・達成条件の検討にあたっては、行政処分事例等の本質的なリスクに基づいた項目を厳選するよう努めます。代理店が自律的に品質向上を図る「動機付け」となるような、効果的かつ持続可能な評価制度の構築に邁進してまいります。
ご意見いただきありがとうございます。当会としても、受審代理店数の減少等の状況を踏まえ、制度として一定の改革が必要な段階に来ているとの認識を共有しております。今後は、業界として重要性の高い事項に軸足を置きつつ、保険会社による周知・指導方針や行政動向との整合を図りながら、業界全体として足並みの揃った運営となるよう、部会長会社とも連携のうえ検討を進めてまいります。また、現場からのご意見や実務実態を丁寧に把握し、制度の趣旨である顧客本位の業務運営の実現に資する形で、実効性と持続可能性の両立を意識した見直しを進めてまいります。