

# 骨子案

## 代理店業務品質に関する評価指針 (損害保険代理店向け)

本 編

2025年●月

一般社団法人日本損害保険協会

## もくじ

I	基本的考え方	4
I-1	代理店の業務品質評価に関する基本的考え方	4
I-2	本指針の位置づけ	4
I-3	本指針の改廃	4
II	評価項目および評価指標	5
II-1	評価項目の構成等	5
II-1-1	評価項目の構成	5
II-1-2	評価指標の考え方	5
II-1-3	代理店に関する基礎的情報	5
II-2	具体的な評価項目および評価指標	6
II-2-1	顧客対応	6
II-2-1-1	法令等遵守・顧客本位の業務運営	6
II-2-1-2	意向把握・確認義務	6
II-2-1-2-1	意向把握・意向確認	6
II-2-1-2-2	補償重複の防止	6
II-2-1-2-3	契約締結時の同意記録	6
II-2-1-3	情報提供義務	6
II-2-1-3-1	権限明示	6
II-2-1-3-2	情報提供義務	6
II-2-1-3-3	商品等説明時の禁止行為	7
II-2-1-3-4	推奨販売	7
II-2-1-3-4	比較説明	7
II-2-1-4	募集時の禁止行為・著しく不適当な行為	7
II-2-1-4-1	保険募集管理全般	7
II-2-1-4-2	保険料の取扱い	7
II-2-1-4-3	保険勧誘時や契約締結時のノベルティ等	7
II-2-1-4-4	団体契約、団体扱・集団扱契約	7
II-2-1-4-5	便宜供与	7
II-2-1-4-6	利益相反管理	8
II-2-1-4-7	自己契約・特定契約	8
II-2-1-4-8	独占禁止法遵守	8
II-2-1-4-9	取引時確認	8
II-2-1-5	高齢者募集	8
II-2-1-6	障がい者募集	8
II-2-1-7	顧客の利便性向上に向けた態勢整備状況	8
II-2-1-8	募集資料等の適切な管理	8
II-2-1-8-1	募集文書	8
II-2-1-8-2	代理店ホームページ	9

II-2-1-9	勧誘方針	9
II-2-1-10	募集人に対する教育・管理・指導	9
II-2-2	アフターフォロー	10
II-2-2-1	顧客対応態勢の整備	10
II-2-2-1-1	満期管理	10
II-2-2-1-2	契約保全	10
II-2-2-1-3	事故対応品質	10
II-2-2-1-4	苦情の対応・管理	10
II-2-2-1-5	顧客情報の適切な管理	10
II-2-2-1-6	継続率等の把握・分析	10
II-2-3	個人情報保護	11
II-2-3-1	個人情報保護に係る態勢整備	11
II-2-3-1-1	個人情報管理	11
II-2-3-1-2	外部委託先管理・把握	11
II-2-3-1-3	サイバーセキュリティ(顧客情報の保護)	11
II-2-3-1-4	保険募集・契約管理・共同募集に関するシステムの導入状況	11
II-2-4	ガバナンス	12
II-2-4-1	コーポレートガバナンスに関する態勢整備	12
II-2-4-1-1	適切な業務(会社)運営	12
II-2-4-1-2	ディスクロージャーの適切な配備	12
II-2-4-1-3	自己点検・内部監査	12
II-2-4-1-4	反社会的勢力に対する業務運営	12
II-2-4-1-5	経営理念・経営計画	12
II-2-4-1-6	社内規則等の策定	12
II-2-4-1-7	改善策等の策定・実施	12
II-2-4-1-8	業務継続計画(BCP)の策定	13
II-2-4-1-9	規模が大きい特定保険募集人の対応	13
II-2-4-1-10	共同募集時の対応	13
II-2-4-1-11	募集関連行為委託等の対応	13
II-2-4-1-12	保険募集人指導事業(フランチャイズ事業等)	13
II-2-4-1-13	テレマーケティング実施時の対応	13
II-2-4-2	コンプライアンス推進に係る態勢整備	13
II-2-4-2-1	募集人の資格取得・管理	14
II-2-4-2-2	代理店登録	14
II-2-4-2-3	募集人届出	14
II-2-4-2-4	コンプライアンスに関する教育体制	14
II-2-4-2-5	不適切事案(含む懸念事項)への対応態勢の整備	14
II-2-4-3	従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み	14
II-3	代理店に関する基礎的情報に関する事項	15

Ⅲ 第三者評価制度の運営	16
Ⅲ-1 総則	16
Ⅲ-1-1 第三者評価制度の目的	16
Ⅲ-1-2 運営組織および体制	16
Ⅲ-1-3 職員の監督体制等	16
Ⅲ-1-4 費用負担	16
Ⅲ-2 代理店業務品質評議会(仮称)	17
Ⅲ-2-1 代理店業務品質評議会(仮称)	17
Ⅲ-2-2 委員の構成	17
Ⅲ-2-3 開催および議決の方法等	17
Ⅲ-3 業務品質評価運営	18
Ⅲ-3-1 業務品質評価運営の仕組み	18
Ⅲ-3-2 評価運営の対象代理店	18
Ⅲ-3-3 保険会社および代理店の責務	18
Ⅲ-3-4 自己点検チェックの取組み	18
Ⅲ-3-5 モニタリング調査	18
Ⅲ-3-5 フォローアップ点検・評価	18
Ⅲ-3-6 評価結果の取扱い	18
Ⅲ-3-6 異議申立て	18
Ⅲ-3-7 情報連携	18
Ⅲ-4 業務品質の確保・向上に向けた取組み	19
Ⅲ-4-1 PDCAの取組み	19
Ⅲ-4-2 代理店における体制整備	19
Ⅲ-4-3 通報等窓口の設置	19
Ⅳ その他	20

## I 基本的考え方

### I-1 代理店の業務品質評価に関する基本的考え方

一連の業界問題を踏まえ、顧客本位の業務運営の徹底に向けて、代理店の業務品質に関する共通基準を定めること。

また、保険会社による代理店に対する指導等を補完する枠組みの一環として、第三者評価制度(中立的な第三者が同基準に基づいて公正かつ適切に評価を行うもの)を運営すること。

### I-2 本指針の位置づけ

本指針は、第三者評価制度において適用する評価基準(評価項目および評価指標)および評価運営等について定めるものであること。

同時に、この評価基準は各社の代理店監査等においても活用されることで実効性向上に資すると考えられること。

また、代理店手数料ポイント制度を運用する会社にあっては自社の判断において基準の内容を連動させることも重要と考えられること。

### I-3 本指針の改廃

本指針の改廃は、代理店業務品質評議会(仮称)の決議によること。

改廃にあたっては、軽微なものを除き、あらかじめ監督当局と調整のうえ、必要に応じて意見公募(パブリックコメント)の手続きを行うこと。

## II 評価項目および評価指標

### II-1 評価項目の構成等

#### II-1-1 評価項目の構成

代理店として適切な業務運営の確保のために必要な要素を評価項目としていること。

法令等遵守および顧客本位の業務運営を主旨として、業務品質を4つの要素(「顧客対応」・「アフターフォロー」・「個人情報保護」・「ガバナンス」)に区分していること。

#### II-1-2 評価指標の考え方

評価指標は、各評価項目について標準的に求められる内容を網羅的に記載しており、実際の適用にあたっては、代理店の規模や特性(チャネル等)に応じて実態に即して判定される必要があること。

#### II-1-3 代理店に関する基礎的情報

上記の観点を踏まえ適切な評価を実施するため、評価項目とは別に、代理店に関する基礎的情報を求めること。

## Ⅱ-2 具体的な評価項目および評価指標

### Ⅱ-2-1 顧客対応

#### Ⅱ-2-1-1 法令等遵守・顧客本位の業務運営

法令等を遵守し、「顧客本位の業務運営」に努めることで、健全かつ適正な保険募集等を行い、顧客からの信頼が得られる態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、代理店とその役員、従業者が携わる業務全般の遂行において、法令等を遵守し、誠実に「顧客本位の業務運営」を行っているか。

#### Ⅱ-2-1-2 意向把握・確認義務

##### Ⅱ-2-1-2-1 意向把握・意向確認

保険業法等に従い、保険募集を行う際、顧客がどのような補償内容を望んでいるか等、顧客の意向・情報を把握しているか、確認すること。

たとえば、意向把握・意向確認を適切に行っているか。

##### Ⅱ-2-1-2-2 補償重複の防止

顧客の意向に基づかない補償重複の発生を防止するための態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、顧客の意向に基づかない補償重複の発生を防止するために適切に対応しているか。

##### Ⅱ-2-1-2-3 契約締結時の同意記録

保険契約の内容に誤りがないかを契約者が十分に確認したうえで、契約申込みの意思表示の証として、同意の記録を取り付けているか、確認すること。

たとえば、契約者本人から適切に同意の記録を取り付けているか。

### Ⅱ-2-1-3 情報提供義務

#### Ⅱ-2-1-3-1 権限明示

保険業法等に従い、顧客からの誤認防止のため、募集人が自らの権限を適正に明示等しているか、確認すること。

たとえば、顧客に対し、募集人の権限等を適正に明示等しているか。

#### Ⅱ-2-1-3-2 情報提供義務

保険業法等に従い、顧客に対し、契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報を説明しているか、確認すること。

たとえば、保険契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報の提供を、商品の種類や特性等に応じて適正に行い、顧客が正しく理解したことを確認したうえで契約締結しているか。

### Ⅱ-2-1-3-3 商品等説明時の禁止行為

保険業法等に従い、保険契約の締結等に関する禁止行為を行っていないか、確認すること。

たとえば、商品説明を行ううえで、法令上禁止されている行為を行っていないか。

### Ⅱ-2-1-3-4 推奨販売

保険業法等に従い、募集人が顧客に対し、取扱商品の中から、特定の保険会社の商品を選別・推奨して販売する場合、推奨した商品をどのように選別したのか、その理由を説明しているか、確認すること。

たとえば、(乗合代理店または損保代理店が生保・少額短期保険の代理店を兼業しており、比較可能な同種の保険商品について推奨販売を行っている場合)自店の推奨方針等に沿って、推奨理由等を適切に説明しているか。

### Ⅱ-2-1-3-4 比較説明

保険業法等に従い、募集人が顧客に対し、取扱商品の中から、特定の保険会社の商品を選別・推奨して販売する場合、その比較内容を適切に説明しているか、確認すること。

たとえば、(乗合代理店または損保代理店が生保・少額短期保険の代理店を兼業しており、比較可能な同種の保険商品について推奨販売を行っている場合)自店の推奨方針等に沿って、適切に比較説明をしているか。

## Ⅱ-2-1-4 募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

### Ⅱ-2-1-4-1 保険募集管理全般

保険業法等に従い、保険募集の業務に関し、健全かつ適切な運営を確保するための態勢を整備しているか、確認すること。

### Ⅱ-2-1-4-2 保険料の取扱い

所属保険会社の規定等に従って、保険料の取扱いおよび管理を適切に行っているか。

### Ⅱ-2-1-4-3 保険勧誘時や契約締結時のノベルティ等

お客さまへノベルティ等を提供する場合、所属保険会社の定める基準の範囲内で運用しているか。

### Ⅱ-2-1-4-4 団体契約、団体扱・集団扱契約

団体契約、団体扱契約や集団扱契約を引受ける場合、所属保険会社の定める規定等を遵守しているか。

### Ⅱ-2-1-4-5 便宜供与

保険会社に対して不適切な便宜供与を求めているか。

#### II-2-1-4-6 利益相反管理

(兼業代理店の場合)利益相反に係る管理方針を策定・開示しているか。

#### II-2-1-4-7 自己契約・特定契約

自己契約・特定契約の比率を適切に把握し、基準以下となるよう管理しているか。

#### II-2-1-4-8 独占禁止法遵守

「独占禁止法」を遵守しているか。特に「不当な取引制限の禁止」および「不公正な取引方法の禁止」の観点に留意した対応を行っているか。

#### II-2-1-4-9 取引時確認

犯罪収益移転防止法の趣旨に鑑み、お客さまと所属保険会社の定める手続きを行う場合、所定の方法により本人特定事項等の確認(取引時確認)を行っているか。

#### II-2-1-5 高齢者募集

顧客が高齢の場合、高齢者の特性に配慮し、募集人がより丁寧な対応を行っているか、確認すること。

たとえば、高齢者に対して保険募集を行う場合、所属保険会社の定めるルール等に留意した対応を行っているか。

#### II-2-1-6 障がい者募集

顧客が障がいを有する場合、不当な差別的取扱いを行わず、募集人が障がいの状態や性別、年齢に応じた必要かつ合理的な配慮を行っているか、確認すること。

たとえば、障がい者に対して保険募集を行う場合、所属保険会社の定めるルール等に留意した対応を行っているか。

#### II-2-1-7 顧客の利便性向上に向けた態勢整備状況

顧客の求めに応じた利便性向上に向けた態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、ペーパーレス申込みを提案できるインフラ整備や、お客さまの要望に応じた対面・非対面募集の選択肢の提供など、お客さまの利便性向上に向けた対応を行っているか。

#### II-2-1-8 募集資料等の適切な管理

保険業法等に従い、募集資料等について、顧客に誤認を与えることのないよう適切な運用を行っているか、確認すること。

#### II-2-1-8-1 募集文書

募集文書を適切に管理・使用・作成しているか。

#### Ⅱ-2-1-8-2 代理店ホームページ

ホームページを適切に作成・運営・管理しているか。

#### Ⅱ-2-1-9 勧誘方針

金融サービス提供法に従い、勧誘方針について適正に対応しているか、確認すること。

たとえば、金融サービス提供法に基づく勧誘方針を策定・公表しているか。

#### Ⅱ-2-1-10 募集人に対する教育・管理・指導

保険業法等に従い、代理店自らが募集人の教育・管理・指導等を行う態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、店主等は、募集人に対して教育・管理・指導を適切に行っているか。

## Ⅱ-2-2 アフターフォロー

### Ⅱ-2-2-1 顧客対応態勢の整備

#### Ⅱ-2-2-1-1 満期管理

満期管理を適切に行うことで、顧客からの信頼を獲得し、トラブルを未然に防ぐ態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、顧客の意向を更新の都度確認し、満期管理を適切に行っているか。

#### Ⅱ-2-2-1-2 契約保全

契約保全を適切に行うことで、顧客からの信頼を獲得し、トラブルを未然に防ぐ態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、契約保全を適切に行っているか。

#### Ⅱ-2-2-1-3 事故対応品質

事故発生時の初期対応から保険金支払いまでの援助を「迅速」かつ「丁寧」に行うことにより、契約者等の不安の解消に努めることで、契約者等からの信頼を獲得する態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、事故対応に関する業務ルールを策定し、代理店内で徹底している。

#### Ⅱ-2-2-1-4 苦情の対応・管理

苦情への効果的な対応により、内部管理態勢や募集人の資質向上のための措置が講じられているか、確認すること。

たとえば、苦情の対応・管理を適切に行っているか。

#### Ⅱ-2-2-1-5 顧客情報の適切な管理

保険契約取引の基礎をなす顧客に関する情報について、適切な管理を行っているか、確認すること。

たとえば、顧客の属性情報(氏名・住所等)や契約内容を管理し、最新の状態に保つ態勢を整備しているか。

#### Ⅱ-2-2-1-6 継続率等の把握・分析

継続率等の把握・分析により、募集品質の向上に努める態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、継続率や失効・早期解約となった契約を把握・分析し、必要に応じて改善策を実施しているか。

## Ⅱ-2-3 個人情報保護

### Ⅱ-2-3-1 個人情報保護に係る態勢整備

保険業務の適正な運営や契約者保護の観点、および所属保険会社から個人情報の取扱いの委託を受けた者として、個人情報保護法等に則った個人情報の取扱いを行っているか、確認すること。

#### Ⅱ-2-3-1-1 個人情報管理

個人情報保護法等に則り、個人情報を適切に取り扱い、管理しているか。

#### Ⅱ-2-3-1-2 外部委託先管理・把握

外部委託先を適切に管理・把握しているか。

#### Ⅱ-2-3-1-3 サイバーセキュリティ(顧客情報の保護)

サイバーセキュリティの重要性を認識し、必要な態勢を整備しているか。

#### Ⅱ-2-3-1-4 保険募集・契約管理・共同募集に関するシステムの導入状況

保険募集・契約管理・共同募集に関するシステムを導入しているか。

## Ⅱ-2-4 ガバナンス

### Ⅱ-2-4-1 コーポレートガバナンスに関する態勢整備

#### Ⅱ-2-4-1-1 適切な業務（会社）運営

会社法等を遵守し、適切な業務（会社）運営を行うことで、顧客に対し安心・信頼を提供する態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、会社法等、各法人の根拠法を遵守している。

#### Ⅱ-2-4-1-2 ディスクロージャーの適切な配備

顧客の求めに応じて、所属保険会社の経営状況等を確認することができる態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、所属保険会社のディスクロージャー資料を適切に配備しているか。

#### Ⅱ-2-4-1-3 自己点検・内部監査

内部統制を構築し、代理店が自らの経営方針等に基づいて定めた社内規則等に従って、自己点検や内部監査等を適切に実施しているか、確認すること。

たとえば、自己点検や内部監査を実施しているか。

#### Ⅱ-2-4-1-4 反社会的勢力に対する業務運営

社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係遮断に向けて断固たる対応を行う態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、反社会的勢力との関係遮断に向けた対応を行っているか。

#### Ⅱ-2-4-1-5 経営理念・経営計画

従業員に自店の経営理念・経営計画を周知徹底することで、適切なガバナンス体制を整備しているか、確認すること。

たとえば、従業員に経営理念や経営計画を周知徹底し、理解度を確認しているか。

#### Ⅱ-2-4-1-6 社内規則等の策定

顧客の意向に沿った保険商品の案内を行うプロセスや、募集人の教育・管理・指導態勢を社内規則等に定めることで、法令等を遵守した適切な保険募集を行う態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、社内規則等を適切に策定し、自店内に提示しているか。

#### Ⅱ-2-4-1-7 改善策等の策定・実施

自己点検や苦情等で判明した不備について適切に対処を行うことで、募集品質の向上へ努めるなど、募集人の体制整備義務におけるPDCAサイクルを構築しているか、確認すること。

たとえば、自己点検や苦情等で判明した不備について、改善策・再発防止策等を策定し、実施しているか。

#### II-2-4-1-8 業務継続計画(BCP)の策定

有事の際も顧客に対し、継続してサービスの提供を行うことができる態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、有事における業務継続計画(BCP)を作成し、定期的に訓練を実施しているか。

#### II-2-4-1-9 規模が大きい特定保険募集人の対応

規模が大きい特定保険募集人に該当する場合、保険業法等に従い、適正に事業報告書を提出しているか、確認すること。

たとえば、事業報告書が管轄の財務局に毎年提出されているか。

#### II-2-4-1-10 共同募集時の対応

共同募集を取り扱う代理店の場合、顧客に対し、誤認を与えることのないよう十分に説明を行うなどの態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、共同募集時の業務範囲を規定し、適切に募集が行われていること等を確認しているか。

#### II-2-4-1-11 募集関連行為委託等の対応

募集関連行為従事者について、適切に教育・管理・指導を行う態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、募集関連行為従事者が保険募集に該当するような行為におよぶ等、不適切な行為が行われないよう教育・管理・指導を行っているか。

#### II-2-4-1-12 保険募集人指導事業(フランチャイズ事業等)

保険募集人指導事業を実施する募集人について、保険業法等で求められる態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、(フランチャイズ代理店の場合)保険募集人指導事業を行う代理店(フランチャイズ代理店等)が他の代理店に商号等の使用を許諾している場合、顧客への誤認を防止するための措置を行っているか。

#### II-2-4-1-13 テレマーケティング実施時の対応

テレマーケティングの実施について、特に苦情等が発生しやすい特性を踏まえ、適切な教育・管理・指導およびPDCAを実施する態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、ダイレクトマーケティングとして電話等を用いて新規の保険募集・加入勧奨を反復継続して行っている場合、具体的な保険募集方法を定め、適切に教育・管理・指導を行っているか。

#### II-2-4-2 コンプライアンス推進に係る態勢整備

#### Ⅱ-2-4-2-1 募集人の資格取得・管理

保険募集を行うために必要な資格を適切に管理し、必要な研修等を適切に実施することで、無資格募集を防ぎ、募集行為の品質向上を図る態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、店主等は、募集人の資格取得状況や有効期限、受講状況を適切に管理しているか。

#### Ⅱ-2-4-2-2 代理店登録

登録・届出の内容を適切に管理することで、無登録・無届募集や無資格募集を未然防止する態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、財務局に届け出ている代理店登録事項を正しく遅滞なく登録・届出する体制を整備し、また、現状と相違ないか確認しているか。

#### Ⅱ-2-4-2-3 募集人届出

(店主のみ代理店は対象外)

登録・届出の内容を適切に管理することで、無登録・無届募集や無資格募集を未然防止する態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、使用人届出事項を正しく遅滞なく届出する体制を整備し、また、現状と相違ないか確認しているか。

#### Ⅱ-2-4-2-4 コンプライアンスに関する教育体制

役員又は使用人の育成、資質の向上を図るための措置を講じるなど、適切な教育・管理・指導を行っているか、確認すること。

たとえば、定期的にコンプライアンスに関する研修を実施している。

#### Ⅱ-2-4-2-5 不適切事案(含む懸念事項)への対応態勢の整備

募集人が法令等を遵守し、不適切な行為が行われないう、適切に管理する態勢を整備しているか、確認すること。

たとえば、法令等遵守に関する責任者・担当部署を設置し、不適切事案への対応等についての確認事項・対応内容・権限を規定している。

#### Ⅱ-2-4-3 従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み

法令等に従い、従業員が安心して働くことのできる労働環境等を整備しているか、確認すること。

たとえば、従業員の労働環境等が整備されている。

## Ⅱ－3 代理店に関する基礎的情報に関する事項

保険業法第304条および保険業法施行規則第238条に基づく事業報告書の報告事項に準拠して整理する(イメージとして、次の事項)。

- ・事業概要
- ・保険代理店登録年月日
- ・代理申請会社
- ・専業・兼業
- ・沿革
- ・株式基本情報(大株主)
- ・役員及び使用人の状況
- ・保険募集に係る募集人の給与・報酬の形態
- ・会社業績の状況(直近3事業年度分)
- ・組織・体制・会議体
- ・保険募集人指導事業の実施状況
- ・主要販売チャネル
- ・主要顧客の属性
- ・主要販売チャネルにおける集客方法
- ・委託を受けている保険会社数の推移(直近3か年度)
- ・取扱保険契約等
- ・取扱保険契約の内訳等(直近3か年度)
- ・取扱保険商品の販売状況(前年度・当年度)

### Ⅲ 第三者評価制度の運営

#### Ⅲ-1 総則

##### Ⅲ-1-1 第三者評価制度の目的

代理店が必要な業務品質を満たしているかどうかを第三者評価によって確認・検証することで、顧客本位の業務運営を促進すること。

第三者評価の結果を公表等することにより、代理店による保険募集の信頼向上を図ること。  
評価運営を通じたPDCAの取組み等によって業務品質向上の取組みの一層の高度化・効率化を実現すること。

##### Ⅲ-1-2 運営組織および体制

協会における事務局組織および体制として、本件業務を担当する部署を設置し、職員を配置すること。

##### Ⅲ-1-3 職員の監督体制等

職員の任命は専務理事が行うこと、職員は所属長の指示命令を受けて誠実に業務遂行すること、またサービス基準を定めること。

職員(過去に職員であった者を含む。)には守秘義務が課されること。

##### Ⅲ-1-4 費用負担

費用は協会負担とし、原則として代理店には費用請求しないこと。

例外として、評価運営の過程で被評価者である特定の代理店の負担とするべき費用については、当該代理店に費用の負担を求める場合があること。

### Ⅲ－２ 代理店業務品質評議会(仮称)

#### Ⅲ－２－１ 代理店業務品質評議会(仮称)

協会に評議会を置くこと。

評議会は、理事会からの権限委任を受けて、第三者評価制度の運営に関する重要事項を審議すること、事務局における業務運営が適切に行われていることを確認すること。

#### Ⅲ－２－２ 委員の構成

委員は外部有識者を中心に構成すること。

委員の任期は●年とし、再任を妨げないこと。

委員の選任および解任は理事会が行うこと。

議長は互選により選任すること。

#### Ⅲ－２－３ 開催および議決の方法等

評議会は議長が招集すること。

原則として年2回開催するほか、必要に応じて臨時に開催できること。

評議会は委員の3分の2以上の出席によって成立すること。

委員は各1個の議決権を有し、出席した委員の過半数をもって議決すること。

議事録は公開すること。

### Ⅲ-3 業務品質評価運営

#### Ⅲ-3-1 業務品質評価運営の仕組み

自己点検(「Ⅱ 評価項目および評価指標」に沿って代理店が自ら行う点検)を基点として、自己点検に関する保険会社の関与等を協会においてモニタリング調査する「間接評価」と、間接評価等を勘案してフォローアップ点検・評価する「直接評価」とを組み合わせて運営すること。

#### Ⅲ-3-2 評価運営の対象代理店

原則としてすべての代理店を対象とすること。(例外として対象外とする代理店があれば、具体的に記載する。)

#### Ⅲ-3-3 保険会社および代理店の責務

代理店は自己点検チェックの取組みを行うこと、保険会社は当該自己点検チェックに適切に関与するべきこと。

協会は、評価運営に関し、保険会社および代理店に必要な協力等を求めることができること。

#### Ⅲ-3-4 自己点検チェックの取組み

「Ⅱ 評価項目および評価指標」に沿った自己点検チェックの取組みを実施すること(実施サイクル、チェック結果の報告および活用等)。

自己点検チェックは、業界システムを利用して実施すること。

#### Ⅲ-3-5 モニタリング調査

代理店における自己点検チェックの取組みと保険会社の関与の状況に関して、協会においてモニタリング調査(間接評価)を実施すること。

#### Ⅲ-3-5 フォローアップ点検・評価

モニタリング調査および外部からの情報提供等に基づき、フォローアップ点検・評価(直接評価)を実施すること。

直接評価は、書面または書面と実地の併用により実施すること。

#### Ⅲ-3-6 評価結果の取扱い

評価結果(間接評価・直接評価)は公表等すること。

#### Ⅲ-3-6 異議申立て

代理店または保険会社は、評価結果に関して協会に対して異議申立てを行うことができること。

#### Ⅲ-3-7 情報連携

協会は、評価運営および結果に関して監督当局と情報連携すること。

### Ⅲ-4 業務品質の確保・向上に向けた取組み

#### Ⅲ-4-1 PDCAの取組み

評価運営に基づき、定期的に評価項目および評価指標の見直しを行うこと。

評価運営を踏まえ、評議会から理事会に対して提言等を行うことや、保険会社・代理店に対して必要な情報提供を行うこと。

#### Ⅲ-4-2 代理店における体制整備

代理店において、評価運営にかかる窓口責任者を定めること、同責任者は所定の役割を担うこと。

兼業代理店においては、本業と保険募集業務との弊害防止措置を講じるべきこと。

乗合代理店においては、不祥事件等が発生した場合には、情報の取扱いに留意しつつ、すべての乗合保険会社と適切に対応状況等を共有するべきこと。

#### Ⅲ-4-3 通報等窓口の設置

代理店業務に関し、保険会社や代理店等からの通報や消費者からの情報提供に関する受付窓口を設置すること。

IV その他  
(未定)