

代理店業務品質評価制度 における 「自己点検チェックの取組み」 について

制度検討の背景は「代理店業務品質評価制度に関する周知動画」をご覧ください。>>>



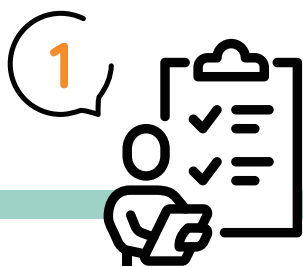
このリーフレットでお伝えすること

- 「代理店業務品質評価制度」の主な施策
- 「自己点検チェックの取組み」について



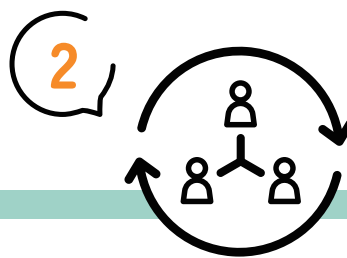
「代理店業務品質評価制度」の主な施策

日本損害保険協会では、このたび代理店の業務品質を中立的な第三者が公正かつ適正に評価する仕組み（代理店業務品質評価制度）の構築に向けた検討を進め、その運営の手引きとなる「代理店業務品質に関する評価指針」を作成しました。本制度の主な施策は以下の2つです。



業界共通の評価基準の策定 （自己点検チェックの取組み）

業界共通の評価基準に沿った新たな「自己点検チェックの取組み」と損保会社との「対話」を通じて、主体的・継続的な課題の発見と改善に取り組めます。



中立的な第三者による 代理店業務品質評価

損保会社の代理店指導等を補完する仕組みとして、大規模代理店などを対象に、中立的な第三者が、代理店の業務品質が確保されているかを確認・検証します。

「自己点検チェックの取組み」について

代理店は保険募集に関し、健全かつ適切な運営を確保するための**体制を整備する必要があります**。
代理店の体制整備義務については、「**保険業法第294条の3**」等に定められています。
体制整備においては、規模や業務特性に応じてPDCAサイクルを構築する必要があり、
これを実行するための**具体的手順の1つが「自己点検チェックの取組み」**です。

▼実施手順

STEP 1 事前準備

↓
自店の規模・業務特性に応じ、実施計画・スケジュールを立てます。

STEP 2 点検の実施

- 募集人による自己点検の実施
- 代理店主または保険募集の責任者等による自己点検の実施

STEP 3 点検実施後の取組み

- 改善策の策定・実施
点検の結果、不備があることが判明した場合は、改善策を策定・実施します。
- チェックシートの提出・保存・保管
所属保険会社（代申会社だけでなく乗合会社を含む。）に「自己点検チェックシート（代理店用）」を提出します。
また、次回の点検時等に今回の点検結果を振り返るため、提出した自己点検チェックシート
および点検項目を確認するために用いた資料を保存・保管します。

STEP 4 所属保険会社との「対話」・さらなる顧客本位の実現

- 所属保険会社との「対話」の実施
所属保険会社（代申会社だけでなく乗合会社を含む。）が自己点検チェック結果を確認した後、所属保険会社との「対話」を可能な限り繰り返し実施します。
- 所属保険会社からのフィードバック結果の確認
「対話」を踏まえ、自己点検チェック結果に関する所属保険会社からのフィードバック内容を確認します。
改善すべき事項がある場合には、適切な措置を講じるなど改善対応を実施し、
顧客本位の業務運営のさらなる推進に努めます。



✓ 自己点検チェック3つのポイント

1 主体的・自律的に取り組む

一般的に、他者から一方的に与えられたものより、**自ら判断した課題に取り組む方が実効性は高い**とされます。
取組みが適切かつ客観的に実施されることは、業界レベルでの顧客本位の業務運営につながります。

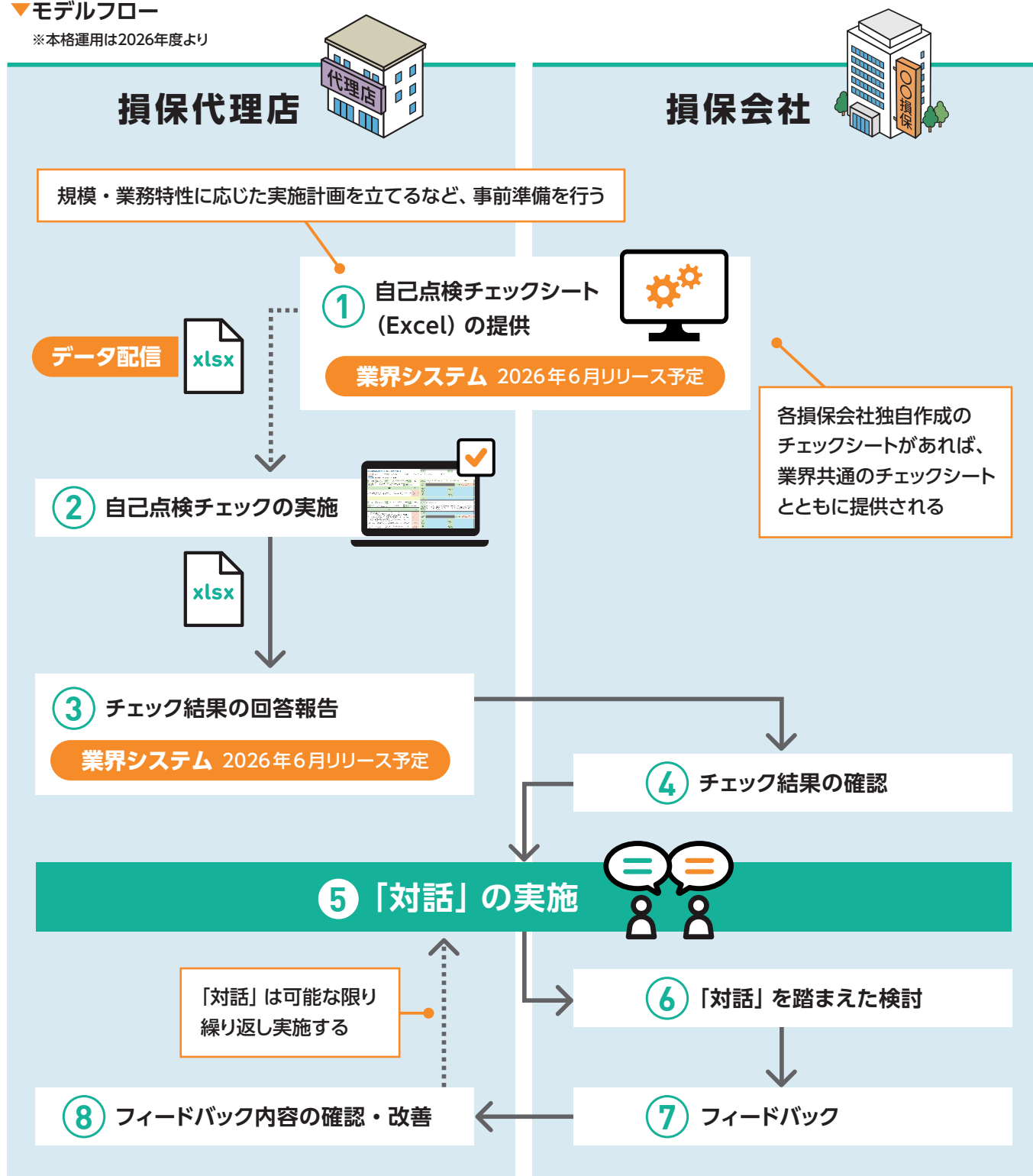
2 前向きな姿勢で、継続的に取り組む

悪い状態を適正化することばかりが「改善」ではありません。お客さま目線でより良い状態に向けて取り組む「**前向きな姿勢**」が期待されます。
点検項目の確認にとどまらず、それらの意義や真の意味での**顧客本位の実現に向けて、課題意識を持ちながら取り組むことが大切です**。

自己点検チェックの大きな流れは下図のとおりです。

▼モデルフロー

※本格運用は2026年度より



3 記録化し、見える状態にする

「自己点検チェックの取組み」においては、代理店と損保会社との「対話」が極めて重要な意味を持ちます。チェックシートでは、特に重要な評価項目については「対話」につながる材料となるよう、記述式での回答を求めています。また、自己点検チェックの記録が適切に保存され、それに基づいた相互の意見交換が「見える化」されることが大切です。

具体的な実施手順は

『自己点検チェックの取組み』
の手引き」を参照ください。>>>



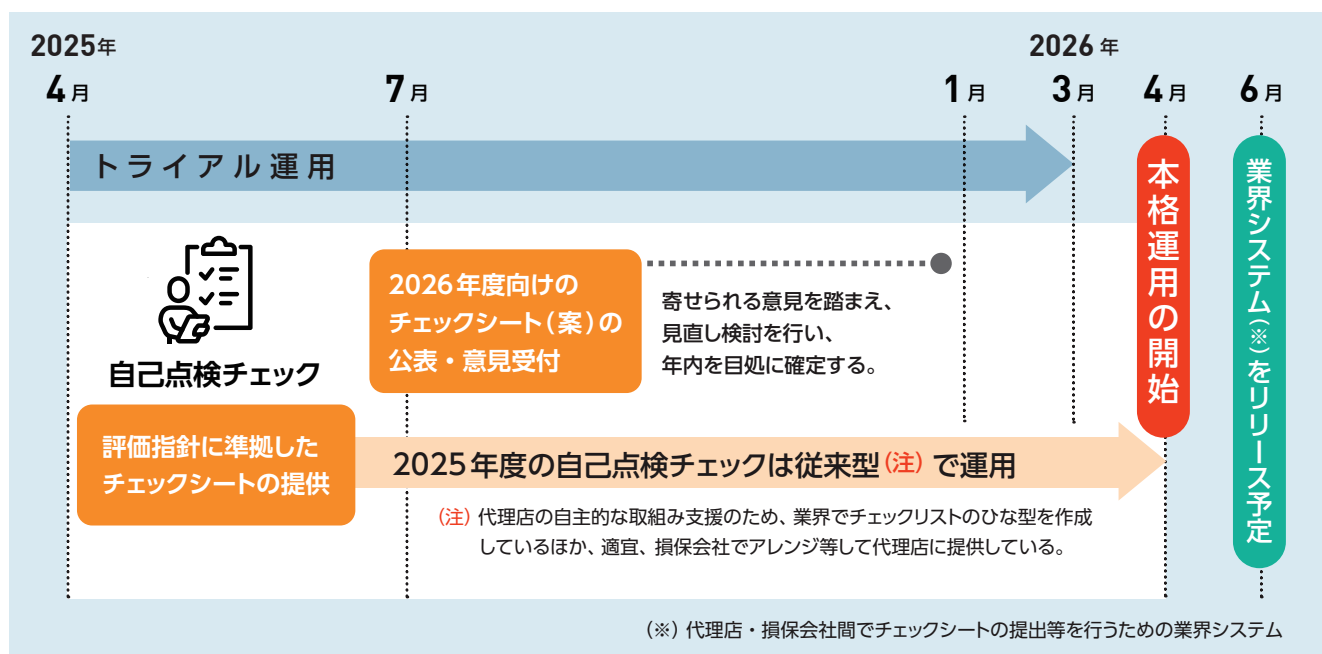
最後に――

日本損害保険協会では、2023年に明るみになった
保険金不正請求や保険料調整行為の問題を背景に、
損害保険業界全体の信頼回復のため、適切な保険募集および
顧客本位の業務運営に向けた取組みを検討してきました。



2026年度からの代理店業務品質評価制度の本格運用に向け
て、2025年度はトライアル期間となります。代理店および
損保会社において、**制度理解を促進し、本格運用に向
けた準備を行うため、積極的なご参加・ご協力を
よろしくお願いします。**

▼2026年度までのスケジュール



●取組みの詳細は、下記webサイトをご覧ください。

代理店業務品質評価を行う業界共通の枠組み

<https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/index.html>



●意見公募(受付専用メールアドレス)

代理店業務品質評価制度についてご意見がありましたら、
受付専用メールアドレスへメールにてご連絡ください。

受付専用メールアドレス

ag-quality@sonpo.or.jp