

2025年度実施（アンケート結果）

全会員アンケートを通じて見えてきた「会員の思い」

—代理店業務品質評価・金融庁監督指針を踏まえた代理店の意識と提言—

2025年10月1日

一般社団法人大阪損害保険代理業協会

企画環境委員会

アンケート結果

この冊子はアンケート結果の円グラフをまとめて掲載しています。今回のアンケートでは、専属代理店と乗合代理店で設問を分けています。同じ質問は併記していますので、お読みいただく際にご注意ください。

1. 代理店業務品質評価制度		ページ
1-1	「自己点検チェックの取組み」についてご存じですか？	4
1-2	「自己点検チェックの取組み」について保険会社から説明がありましたか？	
1-3	現時点で「自己点検チェックの取組み」を実施されましたか？	5
1-4	「自己点検チェックの取組み」は来年度から、各保険会社独自の品質項目がプラスされ、乗合代理店は全社分の自己点検チェックを行う必要があります。この点についてどのように思われますか？	
1-5	「自己点検チェックの取組み」を通じ、顧客サービスの向上を目的とした保険会社と代理店の「対話」が実施される予定です。この点について現時点のお考えをお聞かせください。	6
2. 保険会社向けの総合的な監督指針一部改正（代理店手数料の算出方法）		
2-1	指針改正案では、「代理店手数料の算出方法は、代理店委託契約書に基づき、損害保険会社と保険代理店との間の協議・合意により決定されている。」と記載されていますが、この文章をどのように受け止めますか？	7
2-2	指針改正案では、代理店手数料の算出方法について『損害保険会社による評価項目としては、「規模・増収」に偏ることなく、「業務品質」を重視しているか。』と記載されています。この点についてどのようにお考えですか？	
2-3	指針改正案では、代理店手数料の算出方法について「業務品質評価の具体的な指標について、損害保険会社の事務効率化にとどまらず、顧客にとってのサービス向上や法令等遵守に資するものとなっているか。」と記載されています。この点についてどのようにお考えですか？	8
2-4	指針改正案では、シェアの拡大・維持等の目的で、他の保険会社の代理店手数料率に追随する（いわゆる特代手）などの運用を禁じています。この点についてどのようにお考えですか？	
3. 代理店手数料ポイント		
3-1	専属ポイント・シェアポイントを廃止する動きがあります。この点をどのように思われますか？	9
3-2	顧客アンケートの回答率を指標に取り入れる動きがあります。この点をどのように思われますか？	
3-3	保険会社システムのお客様の利用状況を評価する動きがあります。この点をどのように思われますか？	10
3-5	今後も専属代理店を継続し続けますか？	

アンケート結果

この冊子はアンケート結果の円グラフをまとめて掲載しています。今回のアンケートでは、専属代理店と乗合代理店で設問を分けています。同じ質問は併記していますので、お読みいただく際にご注意ください。

4. 比較推奨販売		ページ
4-1	乗り合っている保険会社の数は何社ですか？	11
4-2	お客様に商品を奨めるに当たっての手順、基準や理由を社内規則に定めていますか？	
4-3	お客様に勧める商品を選択する前に、お客様の意向を確認するステップを入れていますか？	
4-4	自動車保険の個人契約についておおよそ何社の見積を提示していますか？	12
4-5	火災保険の個人契約についておおよそ何社の見積を提示していますか？	
4-6	法人の火災・新種契約についておおよそ何社の見積を提示していますか？	
4-7	お客様への見積提示数 < 乗合損保数となる場合の理由は何ですか？	
5. 企業内代理店		
5-1	特定契約比率の経過措置が3年程度で撤廃される見込みです。この点についてどのようにお考えですか？	13
5-2	「特定者」の範囲を「連結」の範囲に広げる動きがある一方で、親会社が大企業以外の場合は、現状にとどめる措置が検討されています。この点についてどのようにお考えですか？	
5-3	特定契約者の保険契約を取扱う際の代理店手数料を見直すべきという意見があります。この点についてどのようにお考えですか？	14
5-4	企業内代理店として5年後のビジョンを教えてください。	
6. 基本質問項目		
6-1	貴社では、保険会社とのパートナーシップについてどのようにお考えですか？	15
6-2	「改正金サ法施行」をご存じでしたか？	
6-3	改正金サ法の施行について保険会社から説明がありましたか？	16

IV. アンケートの結果

専：専属代理店

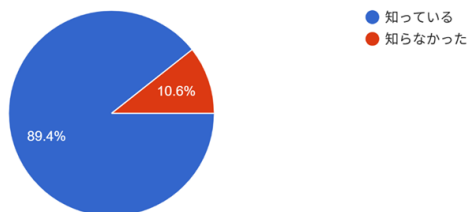
乗：乗合代理店

1. 代理店業務品質評価制度

1-1：「自己点検チェックの取組み」についてご存じですか？

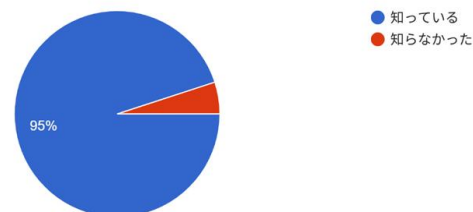
1. 「自己点検チェックの取組み」についてご存じですか？
310 件の回答

専



1. 「自己点検チェックの取組み」についてご存じでしたか？
240 件の回答

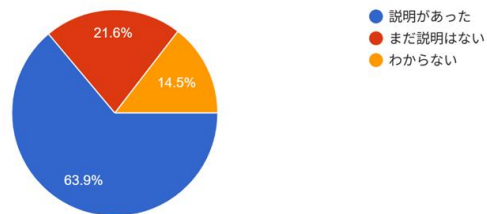
乗



1-2：「自己点検チェックの取組み」について保険会社から説明がありましたか？

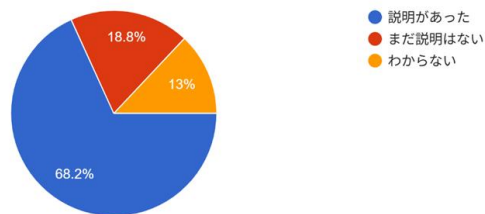
2. 「自己点検チェックの取組み」について保険会社から説明がありましたか？
310 件の回答

専



2. 「自己点検チェックの取組み」について保険会社から説明がありましたか？
239 件の回答

乗



IV. アンケートの結果

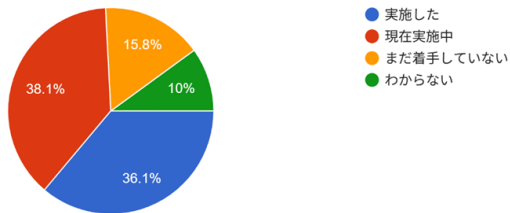
専：専属代理店
乗：乗合代理店

1. 代理店業務品質評価制度

1-3：現時点で「自己点検チェックの取組み」を実施されましたか？

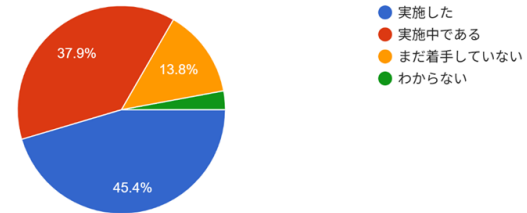
3. 現時点で代理店として「自己点検チェックの取組み」を実施されましたか？
310 件の回答

専



3. 現時点で「自己点検チェックの取組み」を実施されましたか？
240 件の回答

乗



1-4：「自己点検チェックの取組み」は来年度から、各保険会社独自の品質項目がプラスされ、乗合代理店は全社分の自己点検チェックを行う必要があります。この点についてどのように思われますか？

<その他として記載された意見>

- ・ 似通ったものであれば流用できる
- ・ 自己点検は代理店が独自に決定すべきもの
- ・ 生保協会の形式に準じる事を要求
- ・ 代申だけでいいのでは
- ・ 代申会社、主取扱会社を中心とした点検を実施し、
 其他保険会社は補足としても良いのでは？
- ・ 同じことの繰り返しで煩雑である そもそも保険会社で異なる
 ことが疑問 それこそが自社都合が基にあるからだと思います

5. 「自己点検チェックの取組み」は来年度から、...ます。この点についてどのように思われますか？
240 件の回答



その他（左記ご参照）

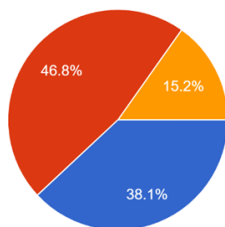
IV. アンケートの結果

専：専属代理店
乗：乗合代理店

1. 代理店業務品質評価制度

1-5：「自己点検チェックの取組み」を通じ、顧客サービスの向上を目的とした保険会社と代理店の「対話」が実施される予定です。この点について現時点のお考えをお聞かせください。

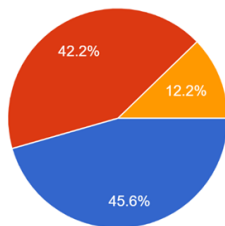
4. 「自己点検チェックの取組み」を通じ、顧客サ...点について現時点のお考えをお聞かせください。
310 件の回答



● 対話に期待している
● 対話ができるのか心配している
● わからない

専

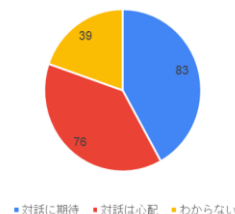
4. 「自己点検チェックの取組み」を通じ、顧客サ...点について現時点のお考えをお聞かせください。
237 件の回答



● 対話に期待している
● 対話ができるのか心配している
● わからない

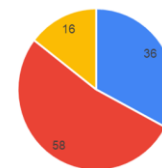
乗

東京海上日動



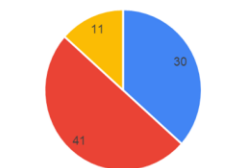
● 対話に期待 ● 対話は心配 ● わからない

損保ジャパン



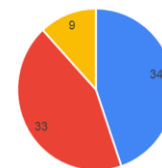
● 対話に期待 ● 対話は心配 ● わからない

あいおいニッセイ同和



● 対話に期待 ● 対話は心配 ● わからない

三井住友海上



● 対話に期待 ● 対話は心配 ● わからない

専：専属代理店
乗：乗合代理店

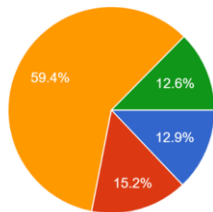
IV. アンケートの結果

2. 保険会社向けの総合的な監督指針一部改正（代理店手数料の算出方法）

2-1：指針改正案では、「代理店手数料の算出方法は、代理店委託契約書に基づき、損害保険会社と保険代理店との間の協議・合意により決定されている。」と記載されていますが、この文章をどのように受け止めますか？

1. 指針改正案では、「代理店手数料の算出方法は...ますが、この文章をどのように受け止めますか？」
 310 件の回答

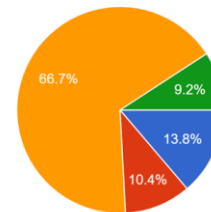
専



- 協議・合意にもとづいてポイント算出方法が決定されていると思う
- ポイントの算出方法について一部分は代理店の意見が反映していると感じる
- ポイントの算出方法について協議・合意により決定されている認識はない
- わからない

1. 指針改正案では、「代理店手数料の算出方法は...ますが、この文章をどのように受け止めますか？」
 240 件の回答

乗

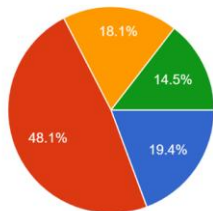


- 協議・合意にもとづいてポイント算出方法が決定されていると思う
- ポイントの算出方法について一部分は代理店の意見が反映していると感じる
- ポイントの算出方法について協議・合意により決定されている認識はない
- わからない

2-2：指針改正案では、代理店手数料の算出方法について『損害保険会社による評価項目としては、「規模・増収」に偏ることなく、「業務品質」を重視しているか。』と記載されています。この点についてどのようにお考えですか？

2. 指針改正案では、代理店手数料の算出方法につ...ます。この点についてどのようにお考えですか？
 310 件の回答

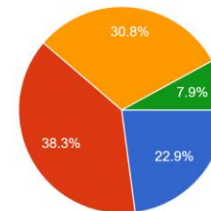
専



- 業務品質を重視していると感じる
- 業務品質重視に変えようとする姿勢を感じる
- まだ規模・増収による評価に偏っていると感じる
- わからない

2. 指針改正案では、代理店手数料の算出方法につ...ます。この点についてどのようにお考えですか？
 240 件の回答

乗



- 業務品質を重視していると感じる
- 業務品質重視に変えようとする姿勢を感じる
- まだ規模・増収による評価に偏っていると感じる
- わからない

専：専属代理店

乗：乗合代理店

IV. アンケートの結果

2. 保険会社向けの総合的な監督指針一部改正（代理店手数料の算出方法）

2-3：指針改正案では、代理店手数料の算出方法について「業務品質評価の具体的な指標について、損害保険会社の事務効率化にとどまらず、顧客にとってのサービス向上や法令等遵守に資するものとなっているか。」と記載されています。この点についてどのようにお考えですか？

3. 指針改正案では、代理店手数料の算出方法につ...ます。この点についてどのようにお考えですか？
310 件の回答

専



3. 指針改正案では、代理店手数料の算出方法につ...ます。この点についてどのようにお考えですか？
240 件の回答

乗



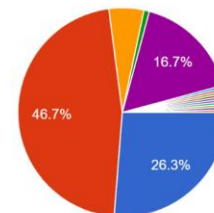
2-4：指針改正案では、シェアの拡大・維持等の目的で、他の保険会社の代理店手数料率に追随する（いわゆる特代手）などの運用を禁じています。この点についてどのようにお考えですか？

回答選択肢	件数	割合
●取扱高によって代理店手数料が大きく異なる手数料算出方法に問題がある。品質に基づき手数料ポイントが均一化されるべき	112	46.7%
●顧客最善利益を考えれば手数料率に関係なく比較推奨販売を行うべき	63	26.3%
●判らない	40	16.7%
●保険会社によっては今年度も特代手を認めている	13	5.4%
その他	12	5.0%

※その他の記載内容は「代理店の声」P, 28に記載

4. 指針改正案では、シェアの拡大・維持等の目的...ます。この点についてどのようにお考えですか？
240 件の回答

乗



※選択肢と回答結果は
左表をご参照ください

IV. アンケートの結果

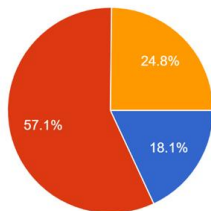
専：専属代理店
乗：乗合代理店

3. 代理店手数料ポイント

3-1：専属ポイント・シェアポイントを廃止する動きがあります。この点をどのように思われますか？

1. 専属ポイントを廃止する動きがあります。この点をどのように思われますか？
310 件の回答

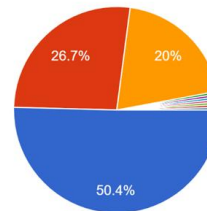
専



- 専属ポイントは代理店の品質に関係がなく当然だ
- 専属は他社の商品を扱わないので優遇されても良いはずだ
- わからない

1. シェアポイントを廃止する動きがあります。この点をどのように思われますか？
240 件の回答

乗

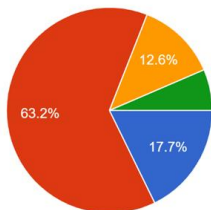


- シェアと品質には関係がなく当然だ
 - 取扱量が多い損保からはポイントで優遇されるべき
 - わからない
- その他の回答は「代理店の声」P. 31に記載

3-2：顧客アンケートの回答率を指標に取り入れる動きがあります。この点をどのように思われますか？

2. 顧客アンケートの回答率を指標に取り入れる動きがあります。この点をどのように思われますか？
310 件の回答

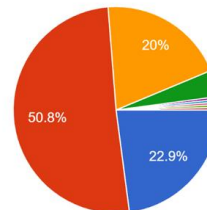
専



- お客様の評価は重要であり賛同できる
- 方向性は理解できるが実施方法に課題がある
- 業務品質の向上につながらず賛同できない
- わからない

2. 顧客アンケートの回答率を指標に取り入れる動きがあります。この点をどのように思われますか？
240 件の回答

乗



- お客様の評価は重要であり賛同できる
 - 方向性は理解できるが実施方法に課題がある
 - 業務品質の向上につながらず賛同できない
 - わからない
- その他の回答は「代理店の声」P. 36-37に記載

IV. アンケートの結果

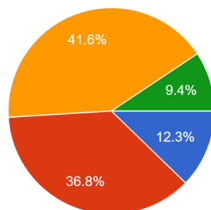
専 : 専属代理店
乗 : 乗合代理店

3. 代理店手数料ポイント

3-3：保険会社システムのお客様の利用状況を評価する動きがあります。この点をどのように思われますか？

3. 保険会社システムのお客様の利用状況を評価す...があります。この点をどのように思われ
 310 件の回答

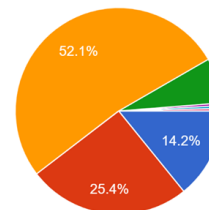
専



- 保険会社のシステム利用を促すのは代理店の役目であり賛同できる
- 保険会社のシステム利用はお客様の自由であり、品質評価指標にはなじまない
- 本来は保険会社が使いやすく、顧客がメリットを感じられるシステム開発を行うべきであり、代理店を評価する指標として加えるのは間違っている
- わからない

3. 保険会社システムのお客様の利用状況を評価す...があります。この点をどのように思われ
 240 件の回答

乗

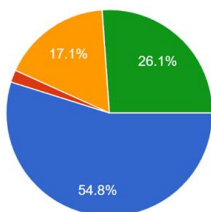


- 保険会社のシステム利用は代理店として協力すべきであり賛同できる
 - 保険会社システムの利用はお客様の自由であり、品質評価にはなじまない
 - 本来は保険会社が、使いやすく、顧客がメリットを感じられるシステム開発を行うべきであり、代理店を評価する指標として加えるのは間違っている
 - わからない
- その他の回答は「代理店の声」P. 40に記載

3-5：今後も専属代理店を継続し続けますか？

5. 今後も専属代理店を継続し続けますか？
 310 件の回答

専



- 専属代理店を続ける
- 乗合代理店に移行する
- 条件が整えば乗合したい
- わからない

IV. アンケートの結果

専：専属代理店

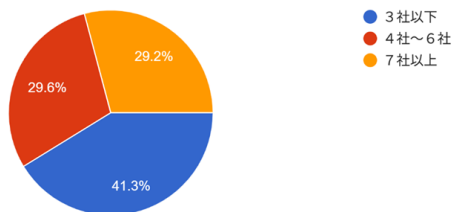
乗：乗合代理店

4. 比較推奨販売

4-1：乗り合っている保険会社の数は何社ですか？

1. 乗り合っている損害保険会社の数は何社ですか？

240 件の回答

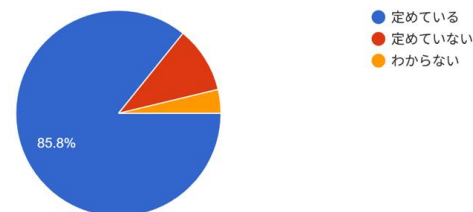


乗

4-2：お客様に商品を奨めるに当たっての手順、基準や理由を社内規則に定めていますか？

2. お客様に商品を奨めるに当たっての手順、基準や理由を社内規則に定めていますか？

240 件の回答

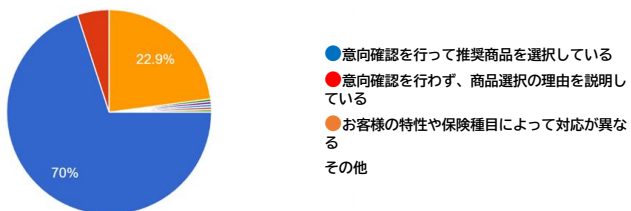


乗

4-3：お客様に勧める商品を選択する前に、お客様の意向を確認するステップを入れていますか？

3. お客様に勧める商品を選択する前に、お客様の意向を確認するステップを入れていますか？

240 件の回答



乗

IV. アンケートの結果

専：専属代理店

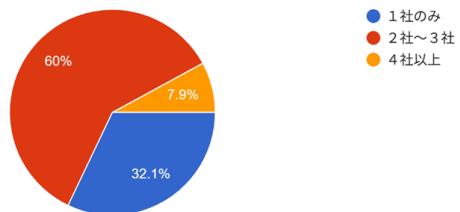
乗：乗合代理店

4. 比較推奨販売

4-4：自動車保険の個人契約についておおよそ何社の見積を提示していますか？

4. 自動車保険の個人契約についておおよそ何社の見積りを提示していますか？
240 件の回答

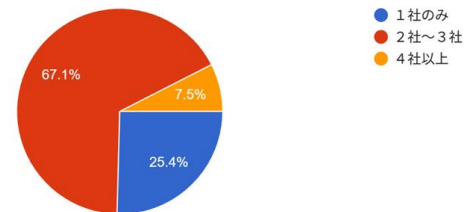
乗



4-5：火災保険の個人契約についておおよそ何社の見積を提示していますか？

5. 火災保険の個人契約についておおよそ何社の見積りを提示していますか？
240 件の回答

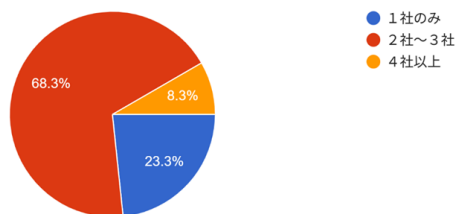
乗



4-6：法人の火災・新種契約についておおよそ何社の見積を提示していますか？

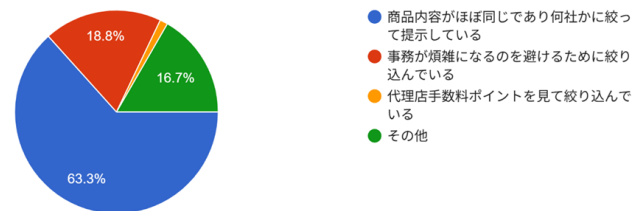
6. 法人の火災・新種契約についておおよそ何社の見積りを提示していますか？
240 件の回答

乗



4-7：お客様へ見積提示数 < 乗合損保数 となる場合の理由は何ですか？

7. お客様へ見積提示数 < 乗合損保数 となる場合の理由は何ですか？
240 件の回答

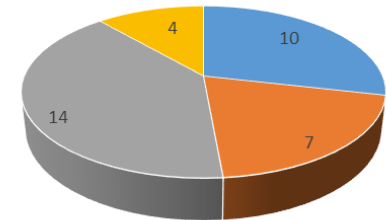


IV. アンケートの結果

5. 企業内代理店

5-1：特定契約比率の経過措置が3年程度で撤廃される見込みです。この点についてどのようにお考えですか？

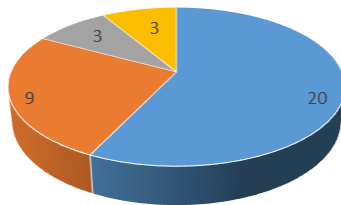
その他	比率部分で特に問題になっていない
	健全な代理店運営としては理解するが、特定契約の範囲を拡大しすぎ。
	親企業グループのみを取り扱うことが何故禁止されるのかが理解できない。談合問題はごく一部の企業での事象であり経過措置の撤廃とは関係がない
	企業内代理店の特定比率が50%を超えることが悪である意味が理解できない



- やむを得ない
- 現状変更を迫られ困惑している
- 経過措置の対象ではないのでわからない
- その他

5-2：「特定者」の範囲を「連結」の範囲に広げる動きがある一方で、親会社が大企業以外の場合は、現状にとどめる措置が検討されています。この点についてどのようにお考えですか？

特定者＝連結への拡大を大企業のみに限定した場合



- ダブルスタンダードとなりわかりにくく賛同できない
- 事業規模を考慮した妥当な考えであり賛同できる
- わからない
- その他

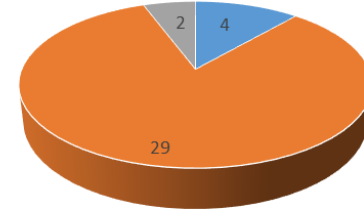
その他	連結まで含めることに賛同できない。
	大企業の実情を正確に把握したうえで決定してもらいたい
	親企業グループのみを取り扱うことが何故禁止されるのかが理解できない。談合問題はごく一部の企業での事象であり経過措置の撤廃とは関係がない

IV. アンケートの結果

5. 企業内代理店

5-3：特定契約者の保険契約を取扱う際の代理店手数料を見直すべきという意見があります。この点についてどのようにお考えですか？

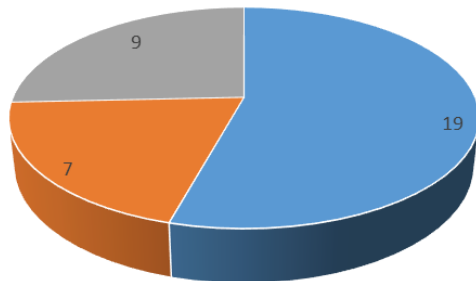
その他	特定と特定外も代理店で行う手間は同じ。差を設ける意味がわからない。
	労力はほとんど変わらないので見直す必要があるのか疑問。



- 保険会社の代手制度に従う
- それぞれの企業内代理店が果たしている役割、業務品質について精緻に分析し手数料に反映させるべき
- その他

5-4：企業内代理店として5年後のビジョンを教えてください。

企業内代理店としての5年後のビジョン



- 現状のまま業容拡大
- 他の代理店を吸収して拡大
- その他

その他	契約を譲渡し廃業することを検討している
	今の手数料ポイント制度を維持されると、代理店経営が成り立ちません。よって、5年後のビジョンは見えません。
	今後の環境による
	従業員物件のみを取扱い、法人契約は譲渡する
	色々予想はしているが、特定契約比率にしても、適用除外にしても、手数料引き下げにしても具体的に停止されていないため、現状ではビジョンを語れない。
	当局方針・方向性が定まっていない状況下では何も検討できない。
	特定契約規制除外措置の内容により判断
	不透明
	未定

IV. アンケートの結果

専：専属代理店

乗：乗合代理店

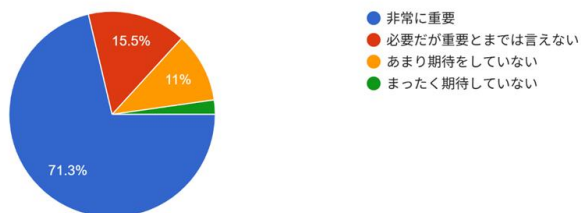
6. 基本質問項目

6-1：貴社では、保険会社とのパートナーシップについてどのようにお考えですか？

1. 貴社では、保険会社とのパートナーシップについてどのようにお考えですか？

310 件の回答

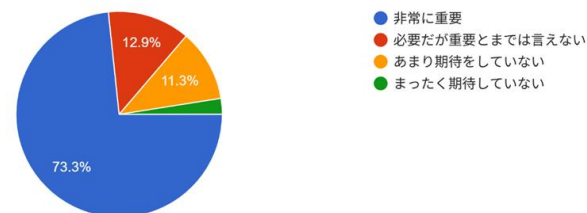
専



1. 貴社では、保険会社とのパートナーシップについてどのようにお考えですか？

240 件の回答

乗

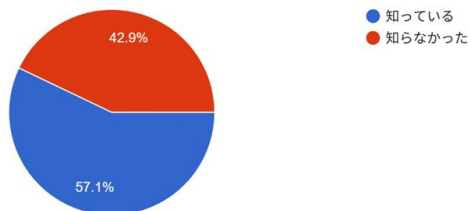


6-2：「改正金サ法施行」をご存じでしたか？

2. 「改正金サ法施行」をご存じでしたか？

310 件の回答

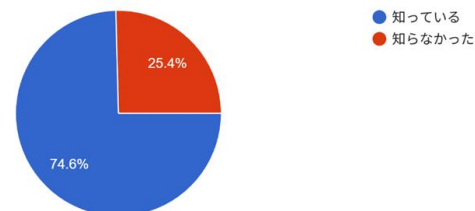
専



2. 「改正金サ法施行」をご存じでしたか？

240 件の回答

乗



専：専属代理店
乗：乗合代理店

IV. アンケートの結果

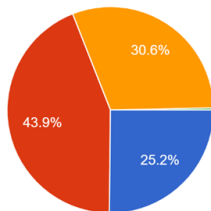
6. 基本質問項目

6-3：改正金サ法の施行について保険会社から説明がありましたか？

3 改正金サ法の施行について保険会社から説明がありましたか？

310 件の回答

専

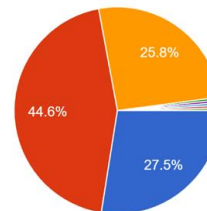


- 説明があった
- 説明はなかった
- わからない
- あったかもしれないが、6月に保険募集の厳格化が保険会社より示されました。

3 改正金サ法の改正について保険会社から説明がありましたか？

240 件の回答

乗



- 説明があった
- 説明はなかった
- わからない
- 自ら質問し説明を求めた
- 代理店内通達
- ネット入手
- 通知等があったと思いますが説明はなかった



一般社団法人大阪損害保険代理業協会
企画環境委員会

〒530-0001 大阪市北区梅田1-2-2-1400
大阪駅前第二ビル14階1-2
TEL06-6341-6085
EMAIL: iiaosaka@osakadikyo.or.jp