

2026年1月27日
大阪府損害保険代理業協会
新春セミナー

「シン」損害保険業界の登場

… 今、損保代理店の進むべき道

日本損害保険代理業協会

アドバイザー 栗山 泰史

栗山 泰史（くりやま やすし） 兵庫県神戸市 生

（現職） 日本損害保険代理業協会 アドバイザー

他に、日本損害保険協会 シニアフェロー
日本保険代理業認定協会(JIACA)代表副理事
格付投資情報センター(R&I) 社外監査役
全国生活協同組合連合会 社外理事
アニコム損害保険株式会社 社外取締役
日本創倫株式会社 相談役 等



1975年3月 京都大学法学部卒業
1975年4月 安田火災海上保険(現在の損害保険ジャパン)入社
2004年4月 損害保険ジャパン 理事
2007年4月 損害保険ジャパン 常務執行役員
2009年7月 日本損害保険協会 常務理事
2013年7月 丸紅セーフネット(株)常勤監査役
2018年6月 同上 退任、現在に至る

（主な著書）

保険代理店にとっての「顧客本位の業務運営」（単著）2018年
保険募集制度の歴史的転換－募集改革の経緯・狙い・展望（単著）2017年
変わり続ける保険事業－保険業界の明日を考える（単著）2017年
保険販売の新たな地平－保険業法改正と募集人規制（共著）2016年
地震保険の理論と実務（共著）2018年

なぜ、こんなことが・・・

- ビッグモーター事件やカルテル事件は**保険会社の不祥事！！**
- ビッグモーター、トヨタモビリティ、ネクステージ、FPパートナーは行政処分を受けた**大規模乗合代理店！！**
- **保険業法改正**(2025.5.30 国会通過)によるものか？
 - ⇒ 国会通過 2025年5月30日
 - 監督指針の改正
 - ① 2025年5月12日公表、8月28日パブコメ結果公表
 - ② 2025年12月17日公表、2026年1月30日パブコメ締切

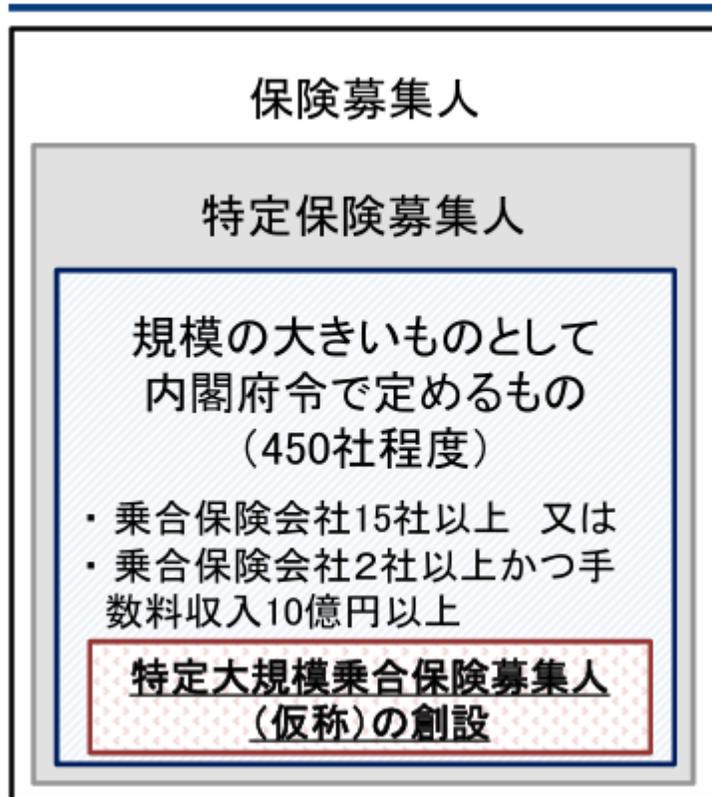
改正保険業法のポイント

- 「特定大規模乗合損害保険代理店」
- 過度の便宜供与の禁止（代理店についても禁止）
- 企業内代理店に関する規制の再構築
- 保険仲立人の活用促進
- 乗合代理店における比較推奨販売の適正化

保険募集人に関する規制の見直し

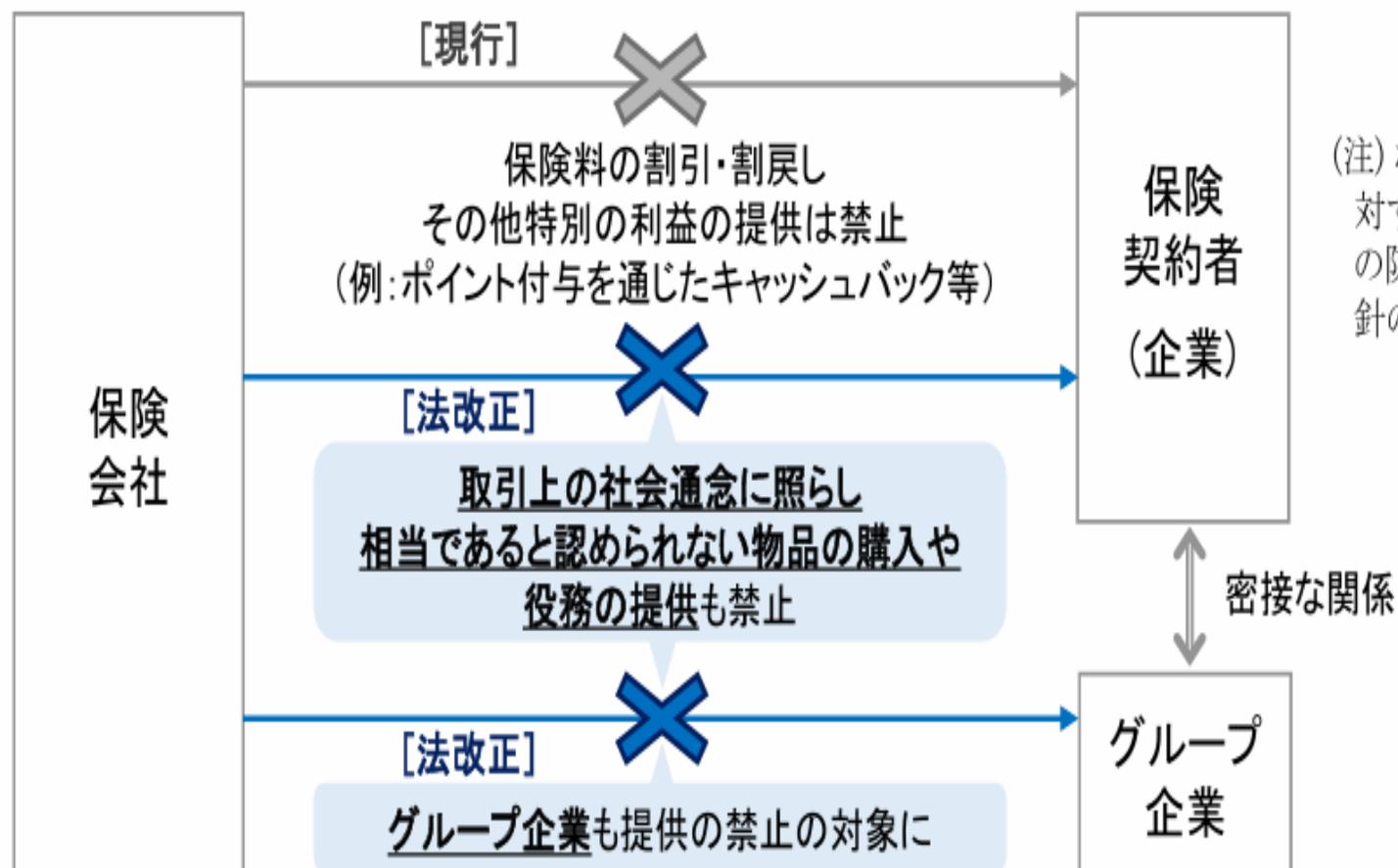
「**特定大規模乗合損害保険代理店**」への対応 = **体制整備義務**の強化

＊生保代理店に関しても政令で同じ規定を設ける



- 「**法令等遵守責任者**」と「**統括責任者**」の設置
⇒ 資格制度と試験制度の新設
- 顧客本位の業務運営に基づく保険募集のための「**保険募集指針**」の策定
- **苦情処理**に関する体制整備
- 内部通報・**内部監査部門**の設置(内閣府令)
- 保険会社が保険代理店に係る不祥事件届出書を当局に提出した場合、同保険代理店自身が、同不祥事件届出書に係る情報を他の所属保険会社等に通知すること

過度の便宜供与の禁止



(注) なお、保険代理店に対する過度の便宜供与の防止は、別途、監督指針の改正にて対応予定

企業内代理店に関する規制の再構築

1. 「特定契約比率規制」の経過措置を撤廃
 - 「特定者」の範囲を当該連結の範囲と整合させる
 - 3年の準備期間あり ⇒ その後は該当者の「廃業」
2. 適用除外
 - 以下の二つの要素を考慮して問題がないと考えられる場合、**規制の適用を除外する**
 - (1) 代理店としての「自立」の確保
 - (2) 保険料の実質的な割引の防止
 - 企業内代理店の提供する**役務に応じた**手数料の支払い

乗合代理店における比較推奨販売の適正化

* 保険業法施行規則第 227 条の2第3項第4号及び監督指針Ⅱ-4-2-9(5)

- ① 比較説明を行う場合には、当該比較に係る事項
- ② 顧客の意向に沿って商品を選別し、商品を推奨する場合には、顧客の意向に沿った比較可能な同種の保険契約の概要及び当該提案の理由
- ③ **商品特性や保険料水準などの客観的な基準や理由等に基づくことなく、商品を絞込み又は特定の商品を顧客に提示・推奨する場合には、当該提案の理由**

「**ハ** 二以上の所属保険会社等が引き受ける保険に係る二以上の比較可能な同種の保険契約の中から**ロ**の規定による選別をすることなく、提案契約の提案をしようとする場合 当該提案の理由」

報告書 ⇒ 「ハ」方式の廃止

- ・ 顧客の意向に沿って保険商品を絞り込む
- ・ 同保険商品の絞り込みに当たっては、顧客が重視する項目を丁寧かつ明確に把握した上で、意向に沿って保険商品を選別し、推奨する

なぜ、こんなことが・・・

■ 第一の波

1998年 **保険自由化** = 算定会制度の大改革

■ 第二の波

2016年 **保険募集制度改革**

- ①保険募集人の義務 意向把握・意向確認・情報提供
- ②代理店の**体制整備義務**
- ③乗合代理店の**比較推奨販売に関する追加的体制整備義務**

■ 第三の波

「損保の常識は、世間の非常識」

= 「常識」「慣行」の改革

「構造的課題」の解決策

「有識者会議」の設置

* 「損害保険業の**構造的課題**と競争のあり方に関する有識者会議」

■ 「報告書」の「はじめに」に書いてあること

業界全体に広がっている商慣行、及びそのような慣行が作り出してきた市場環境がこれらの不適切事案の大きな要因となっていたことを踏まえれば、**個社**による対応のみでは不十分であることは明らかである。こうした認識のもと、**日本損害保険協会**においても、業界全体として改善に向けた取組みを進めているが、保険行政を担う**金融庁及び財務局**においても、制度やモニタリングのあり方を改めて点検し、必要に応じて見直していくことが求められる。

「構造的課題」の解決策

■ 「報告書」の「おわりに」に書いてあること

法律改正が必要と考えられる論点については、今回の当有識者会議で十分に議論しきれなかった論点も含め、今後、金融審議会の開催も視野に、金融庁を中心に必要な対応が行われることを期待したい。

保険業法の改正 ⇒ 金融審議会

「損害保険業等に関する制度等WG」の設置

解決策のポイント

■ 金融行政の変化

ルールベースからプリンシプルベースへ

⇒ 「顧客本位の業務運営に関する原則」

金融検査マニュアルの廃止

■ ルールベースでの対応 … 3つの主体

保険会社（個々の会社としてのルール）

損保協会（業界としてのガイドライン）

金融庁・財務局（保険業法・監督指針の改正）

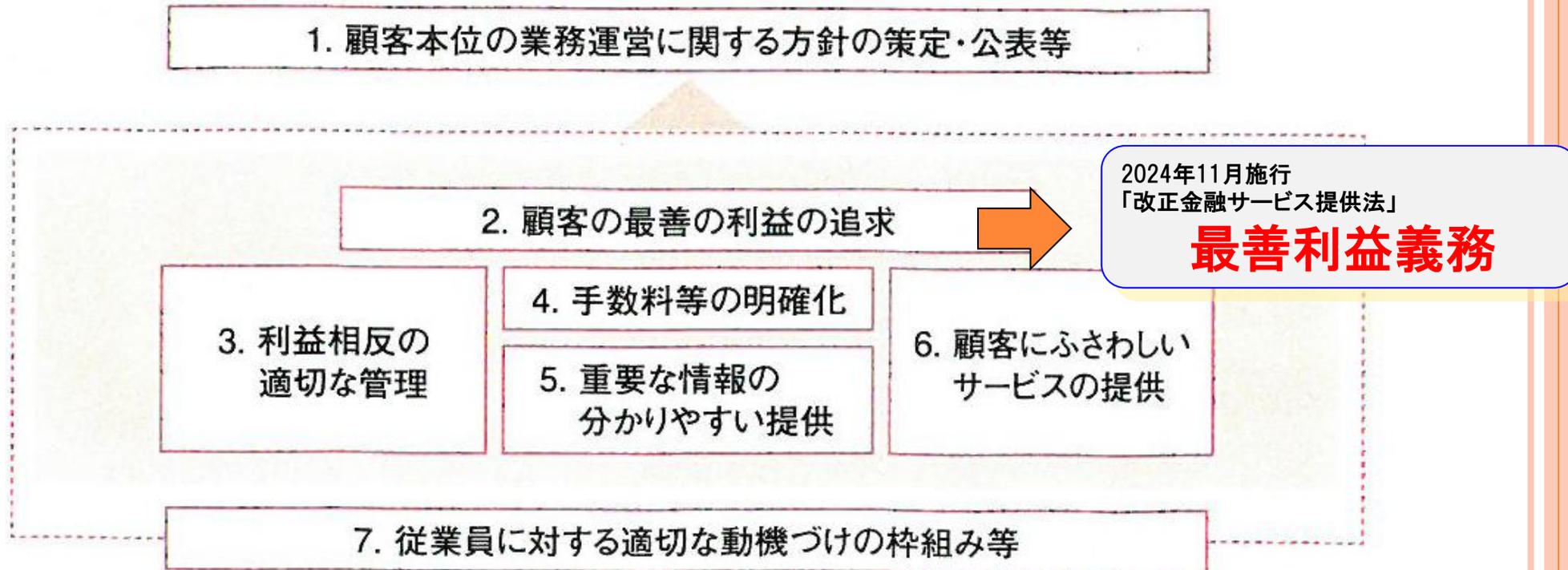
■ プリンシプルベースでの対応

金融庁（「顧客本位の業務運営に関する原則」）

保険会社・代理店 「自立と自律」

プリンシプルベースでの対応 … 「顧客本位の業務運営」

■ 図表1 「顧客本位の業務運営に関する原則」の概要



最善利益義務

最終的な受益者たる金融サービスの顧客や年金加入者の最善の利益を勘案しつつ、誠実かつ公正に業務を遂行すべきとする義務。罰則はないが、**行政処分の対象**

■ 保険会社と金融庁による**代理店監督の厳格化**

- ・まずは、**損害保険会社**においては、保険代理店における保険募集の適切性について、代理店監査等を通じて検証し、必要に応じて改善を求めるなど、（中略）、保険募集管理態勢を再構築し、その実効性を確保するべきである。
- ・**金融庁及び財務局**のモニタリングについて（中略）損害保険会社による保険代理店に対する指導等の状況についても、損害保険会社や保険代理店への立入検査を通じて検証するなど、**金融庁及び財務局によるモニタリングを強化すべき**である。

■ 代理店の何をチェックするのか？

- ・損害保険会社による保険代理店に対する指導等を補完する枠組みの構築を検討すべきである例えば、**保険代理店の業務品質**を保険代理店と利害関係のない**中立的な第三者**が一定の基準に基づいて公正かつ適切に評価する業界共通の枠組み（以下「**第三者評価**」という。）を設けることを検討すべきである。

2. 代理店手数料ポイント制度

(注) 代理店手数料を算出するための枠組み。一般的に、「規模・増収」「収益性」「業務品質」等で構成される。

- 「規模・増収」に偏ることなく「業務品質」を重視する評価体系への変革
- 「業務品質」の指標を顧客にとってのサービス向上に資するものとする

・仕組みや運用方法に関しては、損害保険会社と保険代理店との間の代理店委託契約に基づき、**契約当事者間の協議・合意により決定**されている。

・規模や増収面を重視し、保険募集に係る**顧客本位の業務運営の観点からみた業務品質**を必ずしも適切かつ十分に評価していない（以下、略）

・損害保険会社においては、代理店手数料ポイント制度について、

- 「**規模・増収**」に偏ることなく「**業務品質**」を重視する
- 「**業務品質**」の具体的な指標について、**損害保険会社の事務効率化ではなく、顧客にとってのサービス向上に資するもの**とすることを、関係者と議論し、検討していくことが求められる。
- **第三者評価**に係る仕組みにおいて、一定の評価基準が示される場合は、**その内容と連動**。

損保協会の動き

■ この間の損保協会の動き(2026.1.19 現在)

お客さま・社会からの信頼回復に関する損保協会の取組み

2025.12.17

第2回 企業向けリスクマネジメントセミナーを開催

2025.12.10

ガイドライン等を踏まえた会員会社の取組状況の公表

2025.12.01

「独占禁止法コンプライアンス・セミナー」を開催

■ この間の損保協会の動き(続き)

2025.10.08

企業向けリスクマネジメントセミナー(第二回)を11月19日(水)に開催

2025.09.18

「損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン」

「損害保険会社に係る個人情報保護指針」等を改定

2025.09.05

「損害保険会社による**便宜供与適正化**ガイドライン」を策定

～ 過度の便宜供与にかかる通報窓口を設置

2025.06.30

企業向け案内ツール「リスクマネジメントと損害保険」を改定

■ この間の損保協会の動き(続き)

2025.06.12

「**代理店業務品質評議会**」を設置

2025.06.04

ガイドライン等を踏まえた会員会社の取組み状況の公表

2025.05.30

車体整備の透明性確保に向けて日本自動車車体整備協同組合連合会と
「**共同宣言**」を実施

2025.04.30

個人情報保護指針に基づく対象事業者4社に対する指導を公表

2025.03.28

企業向けのリスクマネジメントセミナーを開催

2025.03.28

「代理店業務品質に関する評価指針」(案)の **意見公募結果を公表**

■ この間の損保協会の動き(続き)

2025.03.28

「募集コンプライアンスガイド」(情報管理版)を策定

2025.03.19

自動車修理時の確認ポイントを解説する動画を作成

2025.02.27

「情報管理コンプライアンス・セミナー」を開催

2025.01.09

【ご案内】企業向けリスクマネジメントセミナー、2月25日(火)を開催

2024.12.26

「募集コンプライアンスガイド」(追補版)を改定

2024.12.20

「**代理店業務品質に関する評価指針**」(案)を策定

損保協会の動き

■ この間の損保協会の動き(続き)

2024.12.11

ガイドライン等を踏まえた会員会社の取組み状況の公表

2024.11.08

会員会社向けセミナー「価値創造に貢献する内部監査」を開催

2024.11.08

「独占禁止法コンプライアンス・セミナー」を開催

2024.10.31

【協会長コメント】公正取引委員会からの要請を受けての対応

2024.09.19

「修理工場向け写真撮影手引」を作成

2024.09.19

代理店手数料ポイント制度の考え方に会員会社が賛同

損保協会の動き

■ この間の損保協会の動き(続き)

2024.09.19

「**代理店業務品質評価に関する第三者検討会**」を設置

2024.09.19

「**損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン**」を策定

2024.09.19

「**政策保有株式に係るガイドライン**」を策定

2024.07.25

「**募集コンプライアンスガイド**」(追補版)を策定

2024.07.22

企業向けに「**リスクマネジメントと損害保険**」を作成

損保協会の動き

■ この間の損保協会の動き(続き)

2024.03.06

「保険契約引受にかかる独占禁止法上の留意点」の新設等について

2024.02.27

「募集コンプライアンスガイド」を改定

2023.12.15

「保険料調整行為」の再発防止策に関する損保協会の取組み

2023.11.30

「損害保険の保険金支払いに関するガイドライン」の改定について

2023.11.30

ビッグモーター社による保険金不正請求の手口の把握・研究

損保協会のガイドライン

■ この間の損保協会の動き(続き)

2023.11.30

不正請求対策の点検・総括およびレベルアップについて

2023.11.24

自動車保険の等級訂正を円滑に進めるための方策について

2023.09.19

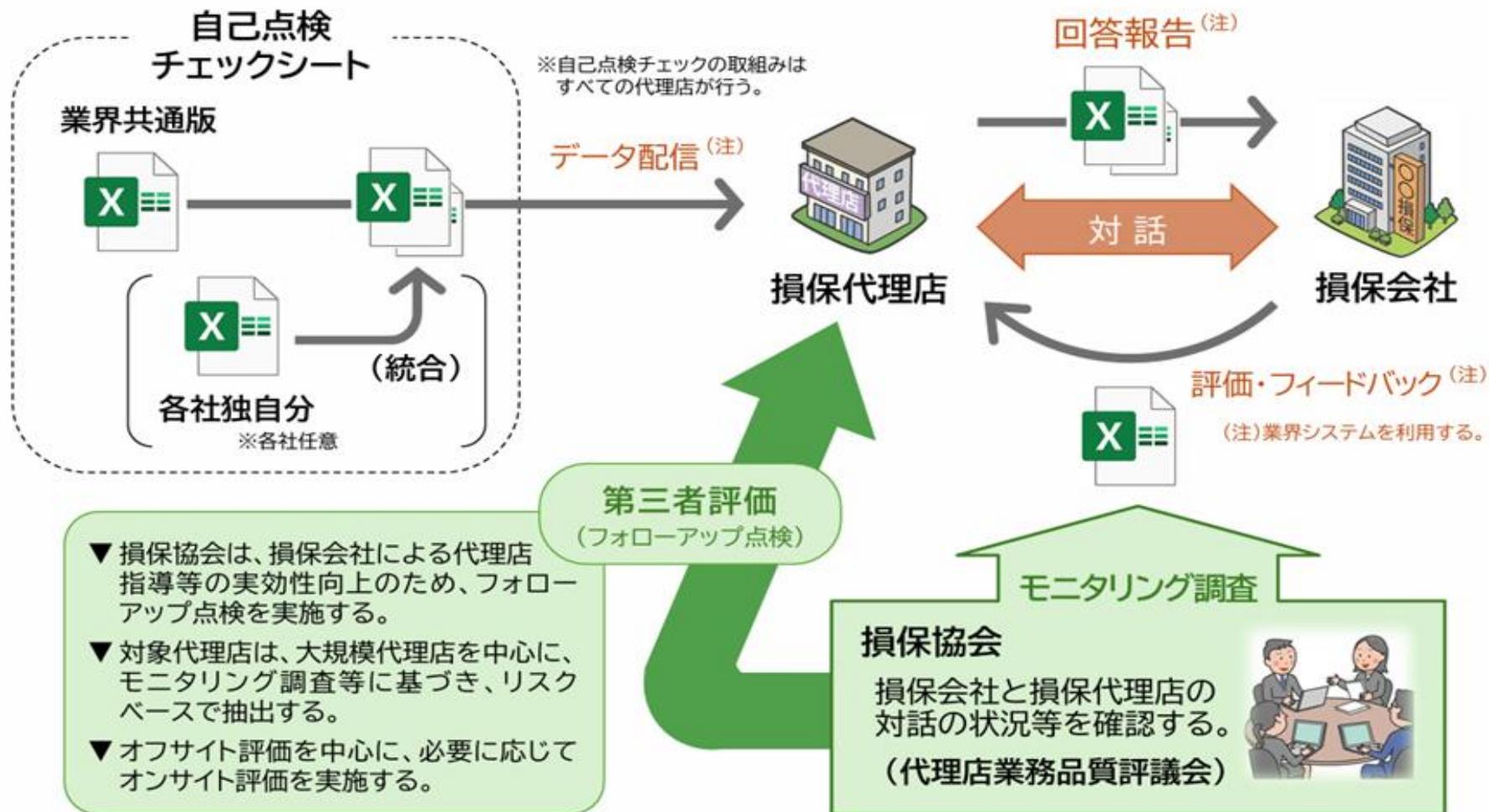
「ビッグモーター社による保険金不正請求」および「保険料調整行為
に対する損保協会の取組みについて

2023.09.01

ビッグモーター社による不適切な保険金請求に関する特設ページの
設置について

代理店業務品質 第三者評価制度

■ 実務の流れ



<代理店業務品質評議会>

■ 2025年6月12日

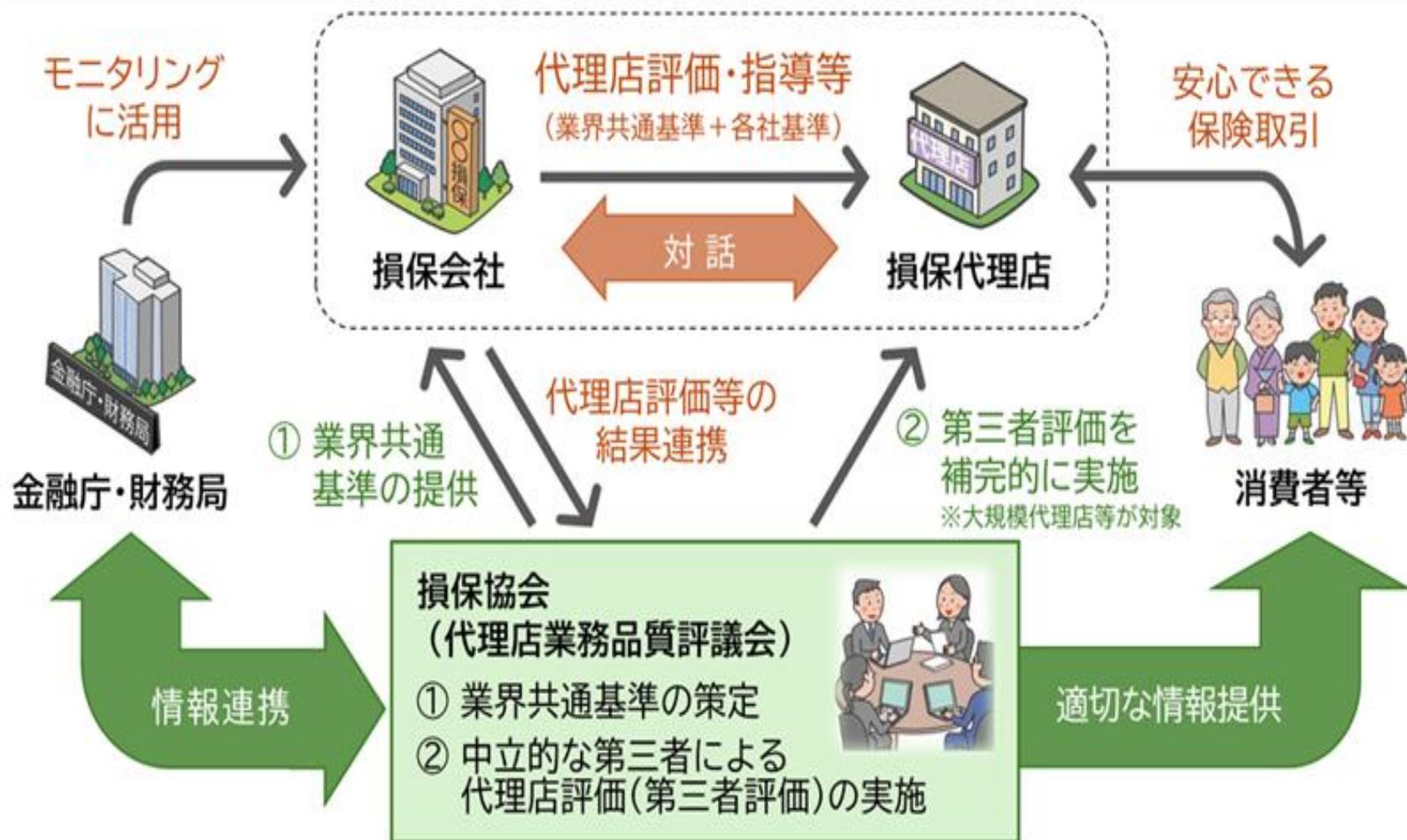
「代理店業務品質評議会」を設置

損害保険会社や代理店と利害関係のない中立的な立場で本制度を運営

■ 構成メンバー(敬称略)

- ・古笛 恵子(弁護士)
- ・嶋寺 基(弁護士)
- ・中出 哲(早稲田大学商学学術院教授)
- ・永沢 裕美子(公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会理事)
- ・唯根 妙子(ビューティ&ウェルネス専門職大学教授)
- ・大知 久一(一般社団法人日本損害保険協会 専務理事)
- ・宇田川 智弘(一般社団法人日本損害保険協会 常務理事)

■ 制度の全体像



- 顧客本位の業務運営の徹底の観点で、すべての顧客にとって適切な営業活動が行われるよう、これまで以上に業務品質を重視した顧客目線での代理店評価が実施され、代理店の業務品質が継続的に向上していくよう、**業界共通の評価基準を策定**する。
- また、損保会社の代理店指導等を補完する仕組みとして、当事者（損保会社および代理店）と**利害関係のない中立的な第三者が代理店の業務品質を評価する「第三者評価制度」**を実施する。
 - ◆ 第三者評価は、代理店において**最低限必要な業務品質が確保されているかどうかを確認・検証**する評価運営とする。
 - ◆ 損保協会内に「代理店業務品質評議会」を設置し、業界団体機能から独立して制度運営する。

評価基準（「Ⅱ 評価項目および評価指標」）

- 評価基準は、第三者評価での評価基準となるほか、**損保会社における代理店指導等において活用**（代理店手数料ポイント制度への評価基準との連動を含む。）される想定。
- 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「**顧客対応**」「**アフターフォロー**」「**個人情報保護**」「**ガバナンス**」の4つの要素に区分している。
 - ◆ 評価基準は、公正競争確保の観点から、法令等遵守および顧客本位の業務運営に関する項目・内容とする。（業務品質の高度化に資する項目・内容は、第三者評価での評価対象とはせず、損保各社で任意に設定・評価する。）
 - ◆ 一連の問題を踏まえ、**便宜供与の適正化や利益相反管理などの評価項目を追加**し、誠実・公正義務や比較推奨、独占禁止法遵守などと併せて重点項目とする。
- 評価基準は、すべての代理店を対象とし、代理店の規模や特性に応じて、必要かつ十分な評価ができるよう（機械的・画一的な適用がされないよう）工夫した内容とする。
 - ◆ 「自己点検チェックシート」（別途作成）にて具現化する。

制度運営（「Ⅲ 第三者評価制度の運営」）

- 第三者評価の対象は、**大規模代理店を中心に**、代理店の自己点検チェック結果や外部等からの情報提供に基づいて、**リスクベースで抽出する**（大規模代理店に限定しない）。
 - ◆ オフサイト評価を中心としつつ、より厳格な体制整備等が求められる代理店にはオンサイト評価を実施する。
- 代理店の**自己点検チェックを第三者評価制度の基礎的部分に位置づける**とともに、自己点検チェックを保険会社（乗合代理店の場合の非代申会社を含む。）の代理店指導等に活用し、その際には保険会社と代理店の対話を促すことにより、顧客本位の業務運営の実践を図る。
- 第三者評価制度の**透明性確保および実効性向上**の観点から、第三者機関として、次の対応を行う。
 - ◆ 評価結果の公表（制度の運営状況に関する情報開示）
 - ◆ 監督当局（金融庁・財務局等）との情報連携
 - ◆ 不適切事例に関する通報等窓口の設置
- 制度運営に関して、原則、代理店に費用負担を求めない。

代理店業務品質評価基準一覧【2025年度版】(案)

「重点」は、一連の問題事案を踏まえ、特に重点的に取り組むべき項目。
「高度化要素」は、代理店が自ら創意工夫して主体性を発揮できるよう、顧客本位の業務運営に向けて、より高度な取組みを検討するうえでの考え方を示したもの。(第三者評価の対象とはせず、損保各社で任意に項目・内容を設定・評価する。)

区分	評価項目	対象代理店	主な着眼点	重点	高度化要素	備考
1. 顧客対応	(1)法令等遵守・顧客本位の業務運営・顧客最善利益義務	共通	代理店とその役員、従業員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」「顧客最善利益義務」を遂行しているか。	●		新規項目
	(2)意向把握・確認義務					
	①意向把握・意向確認	共通 (自賠責のみ除く)	意向把握・意向確認を適切に行っているか。			
	②補償重複の防止	共通 (自賠責のみ除く)	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。			
	③契約締結時の同意記録	共通	契約者本人から適切に同意の記録を取り付けているか。			
	(3)情報提供義務					
	①募集人の権限等に関する説明	共通	顧客に対し、募集人の権限等を適正に明示等しているか。			
	②重要事項説明	共通	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。			
	③比較推奨販売	兼合代理店	(兼合代理店の場合、または生保・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)顧客の意向を丁寧に確認したうえで、顧客の意向に沿って商品の推奨を行い、かつ、推奨理由や比較内容等を適切に説明しているか。	●		
	(4)募集時の禁止行為・著しく不適当な行為					
	①保険募集管理全般	共通	保険募集を適切に行っており、また、それを管理する体制を構築しているか。			
	②保険料の取扱い	共通	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。			
	③特別利益の提供の禁止	共通	保険勧誘や契約締結にあたって、顧客に対して金銭の提供をするなど、保険料の割引、割戻しや、その他特別利益の提供に該当する行為を行っていないか。	●		
	④団体契約、団体扱・集団扱契約	共通 (自賠責のみ除く)	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。			
	⑤不適切な便宜供与の禁止	共通	保険会社からの便宜供与に応じて、顧客に対する推奨商品を決定するといった行為を行っていないか。	●		新規項目
	⑥利益相反管理	共通	(他業との間に利益相反が生じ得る兼業代理店の場合)利益相反管理態勢を構築し、過大な保険金請求に繋がるような行為を防止しているか。	●		新規項目
	⑦自己契約・特定契約	共通	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。			新規項目
	⑧独占禁止法遵守	共通	「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。	●		新規項目
	⑨取引時確認	共通 (自賠責のみ除く)	マネー・ロンダリングやテロ資金供与等への対策のため、犯罪収益移転防止法の趣旨に鑑み、一定の取引を行う際に、本人特定事項等の確認(取引時確認)を行っているか。			
(5)高齢者募集	共通	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規定等に留意した対応を行っているか。		高齢者の特性を理解するための代理店独自の研修・啓発やトラブル事例の共有		
(6)障がい者募集	共通	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規定等に留意した対応を行っているか。		障がいについて理解を深めるための代理店独自の研修・啓発		
(7)顧客の利便性向上に向けた態勢整備状況	共通	顧客の要望に応じた選択肢や情報の提供、インフラ整備など、顧客の利便性向上に向けた対応を行っているか。		顧客の要望に対応できるペーパーレス申込み環境の整備	新規項目	
(8)募集資料等の適切な管理						
①募集文書	共通	募集文書を適切に管理・使用・作成しているか。				
②代理店ホームページ	共通	ホームページを適切に作成・運営・管理しているか。				
(9)勧誘方針	共通	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。				
(10)募集人に対する教育・管理・指導	共通	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。		保険募集に関する専門知識・スキルの修得(例:損害保険トータルプランナーの認定取得)		

区分	評価項目	対象代理店	主な着眼点	重点	高度化要素	備考
2. アフター フォロー	(1)契約管理					
	①満期管理	共通	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。			
	②契約保全	共通	手続き漏れ等のミスがないよう契約保全を適切に行っているか。			
	(2)保険事故発生時の対応	共通	事故対応に関する業務規定等を策定し、「迅速」かつ「丁寧」に対応しているか。			新規項目
	(3)苦情の対応・管理	共通	苦情の対応・管理を適切に行っているか。		苦情等を活用した業務改善のPD CAサイクルの構築	
(4)更改(継続)率等の把握・分析	共通	更改(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。			新規項目	
3. 個人情報保 護	(1)個人情報管理	共通	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。	●		
	(2)個人情報保護に係るシステム面の整備	共通	外部からのサイバー攻撃に対するセキュリティ対策など、個人情報保護に係るシステム面の整備を実施しているか。	●		
4. ガバナンス	(1)コーポレートガバナンスに関する態勢整備					
	①適切な業務(会社)運営	法人代理店	会社法等、各法人の根拠法を遵守しているか。			新規項目
	②ディスクロージャーの適切な配備	共通	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。			新規項目
	③自己点検・内部監査	共通	自己点検や内部監査を実施し、改善策・再発防止策等を策定、実施しているか。		内部監査部門の設置等	新規項目
	④反社会的勢力に対する業務運営	共通	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。			
	⑤経営理念・経営計画	共通	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。			新規項目
	⑥社内規則等の策定	共通	法令等や所属保険会社が定めた募集ルールに沿って適切に業務運営を行うことを定めた社内規則等を適切に策定し、自店内に提示しているか。			
	⑦業務継続計画(BCP)の策定	共通	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。		BCP計画の定期的見直し	新規項目
	⑧規模が大きい特定保険募集人の対応	大規模代理店	法令に基づき、帳簿書類の備付けおよび事業報告書の作成・提出を適切に行っているか。			新規項目
	⑨共同募集を行っている場合の対応	一部の代理店	(共同募集を取り扱う代理店の場合)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。			新規項目
	⑩募集関連行為委託等の対応	一部の代理店	(募集関連行為を第三者に委託等する場合)その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指導等を行っているか。			
	⑪保険募集人指導事業(フランチャイズ事業等)	一部の代理店	(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。			
	⑫テレマーケティングを行っている場合の対応	一部の代理店	(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。			
	(2)コンプライアンス推進に係る態勢整備					
	①募集人の資格取得・管理	共通	店主等は、募集人の資格取得状況や資格の有効期限、受講状況を適切に管理しているか。			
	②代理店登録	共通	財務局等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ているか。			
	③募集人届出	共通	財務局等に届け出ている募集人が現状と相違ないかを確認し、無届募集を未然防止しているか。			
④不適切事案(含む懸念事項)への対応態勢の整備	共通	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か。			新規項目	
(3)従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み	共通	従業員の労働環境等が整備されているか。			従業員満足度向上への取組み	新規項目

(注)「備考」欄の「新規項目」とは、従前の自己点検チェックリストから新たに追加した項目のこと。

自己点検チェックシート【2025年度版】

商号・名称または氏名

代理店登録番号(11桁)

区分	点検項目	対象代理店	目的	主な着眼点	設問	回答(選択)	日常業務における取組み内容	備考
						回答を選択してください。	各点検項目について、日常業務において、どのような取組みや事務処理、体制としているか、具体的に記載してください。	
1 顧客対応	(1)法令等遵守・顧客本位の業務運営・顧客最善利益義務							
	共通	法令等を遵守し、「顧客本位の業務運営」および「顧客最善利益義務」を遂行することで、健全かつ適正な保険募集を行い、顧客からの信頼が得られる態勢を整備する。	代理店とその役員、従業員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」「顧客最善利益義務」を遂行しているか。	代理店とその役員、従業員が携わる業務全般において、法令等を遵守したうえで、顧客本位の業務運営を徹底し、顧客等の最善の利益を勘案しつつ、顧客等に対して誠実かつ公正に、その業務を遂行する体制を整備しているか。	①	必須 はい/いいえ/対象外		
1 顧客対応	(2)意向把握・確認義務							
	①意向把握・意向確認 共通(自賠責のみ除く)	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、顧客の意向に基づいた適切な商品選択を確保する。	意向把握・意向確認を適切に行っているか。	意向把握・意向確認に関する以下のようなプロセスについて適切に実施している。 ・意向を把握し、記録、保存している。 ・意向に基づいた商品の提案ならびに意向と提案内容の対応関係の説明、および販売する商品の特性に応じて公的保険制度についての情報提供を行っている。 ・当初意向と最終意向の比較および両者が相違している場合は相違点の確認をしている。 ・顧客の最終意向と申込内容の合致の確認(=意向確認)をしている。	①	必須 はい/いいえ/対象外		
1 顧客対応	②補償重複の防止 共通(自賠責のみ除く)	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、顧客の意向に基づいた適切な商品選択を確保する。	顧客の意向に関する以下の情報を把握している。 ・どのような分野の補償を望んでいるか ・求める主な補償内容 ・保険期間・保険料・保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無	必ず申込日までに顧客の意向を確認し、意向確認書面等を遅滞なく顧客に交付するなどの対応を行っている。	②	必須 はい/いいえ/対象外		
				契約後の顧客との接点を通じ、契約内容が意向と合致しているか、意向に変化がないか等を確認し、必要な商品・サービスを提案する取組みを行っている。	③	必須 はい/いいえ/対象外		
				上記①～④について適切に行うための業務規定等を策定している。	④	必須 はい/いいえ/対象外		
				募集人が上記①～④について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等	⑤	必須 はい/いいえ/対象外		
				募集人が上記①～④について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等	⑥	必須 はい/いいえ/対象外		
				募集人が上記①～④について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等	⑦	必須 はい/いいえ/対象外		
1 顧客対応	②補償重複の防止 共通(自賠責のみ除く)	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。	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。	契約手続きの際、顧客が加入しようとしている保険契約(特約を含む)に関して、補償重複の可能性がある補償がセットされている場合には、重要事項説明書やパンフレット等を使用して、補償重複について説明したうえで、他の保険契約の有無を確認している。	①	必須 はい/いいえ/対象外		
				顧客への確認の結果、補償重複の可能性がある他の保険契約があることが判明した場合は、保険料と保険金の関係について明示的に説明を行ったうえで、顧客の意向を確認し、意向に基づいて契約を締結している。	②	必須 はい/いいえ/対象外		
				意向確認の結果、顧客が補償重複を望まない場合は、提案する補償内容の見直しを行うなど適切な対応を行っている。	③	必須 はい/いいえ/対象外		
				上記①～③について適切に行うための業務規定等を策定している。	④	必須 はい/いいえ/対象外		
				募集人が上記①～③について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等	⑤	必須 はい/いいえ/対象外		
			契約者本人から適切に同意の記録を取り付けているか。	契約締結時に契約者本人から適切に同意の記録を取り付けており、所属保険会社の規定等に基づくことなく、以下の行為(電話募集や郵送募集、インターネットを活用した手続きの場合は、以下に準ずる行為)を行っていない。 ・契約者と対面せず、他人名義印または代筆により、勝手に契約申込書・変更手続依頼書等を作成				

自己点検結果回答シート【2025年度版】

区分	1. 顧客対応	点検項目	(1)法令等遵守・顧客本位の業務運営・顧客最善利益義務	対象代理店	共通
目的	法令等を守り、「顧客本位の業務運営」および「顧客最善利益義務」を遂行することで、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する。		評価指針	Ⅱ-2-1-1	
設問					回答
①	代理店とその役員、従業員が携わる業務全般において、法令等を守り、顧客本位の業務運営を徹底し、顧客等の最善の利益を勘案しつつ、顧客等に対して誠実かつ公正に、その業務を遂行している。				選択▼

商号・名称または氏名	代理店登録番号	
主な着眼点		代理店とその役員、従業員が携わる業務全般の遂行において、法令等を守り、誠実に「顧客本位の業務運営」・「顧客最善利益義務」を遂行しているか。
対象外選択理由	自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容	
	改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等		
備考		

区分	1. 顧客対応	点検項目	(2)意向把握・確認義務 ①意向把握・意向確認	対象代理店	共通(自賠責のみ除く)
目的	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、顧客の意向に基づいた適切な商品選択を確保する。		評価指針	Ⅱ-2-1-2-1	
設問					回答
①	意向把握・意向確認に関する以下のようなプロセスについて適切に実施している。 ・意向を把握し、記録、保存している。 ・意向に基づいた商品の提案ならびに意向と提案内容の対応関係の説明、および販売する商品の特性に応じて公的保険制度についての情報提供を行っている。 ・当初意向と最終意向の比較および両者が相違している場合は相違点の確認をしている。 ・顧客の最終意向と申込内容の合致の確認(=意向確認)をしている。				選択▼
②	顧客の意向に関する以下の情報を把握している。 ・どのような分野の補償を望んでいるか ・求める主な補償内容 ・保険期間・保険料・保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無				選択▼
③	必ず申込日までに顧客の意向を確認し、意向確認書面等を遅滞なく顧客に交付するなどの対応を行っている。				選択▼
④	契約後の顧客との接点を通じ、契約内容が意向と合致しているか、意向に変化がないか等を確認し、必要な商品・サービスを提案する取組みを行っている。				選択▼
⑤	上記①～④について適切に行うための業務規定等を策定している。				選択▼
⑥	募集人が上記①～④について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等				選択▼

主な着眼点	意向把握・意向確認を適切に行っているか。	
確認資料例	◆顧客対応記録◆契約申込書、意向確認書面等◆業務規定等◆募集人に徹底するために用いたもの(研修教材、eラーニングの場合はその画面コピー等)◆募集人全員の受講が確認できるもの※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から1年以内に実施したことがわかるもの◆対応状況の定期的確認および指導がルール化されていることについて、確認できる資料	
確認資料		
対象外選択理由	自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容	
	改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等		
備考		

代理店経営への影響

1998年 保険自由化 …… 商品と料率による競争

2016年 保険募集制度改革 …… 代理店の体制整備義務

今 ⇒ 「**建前**」を「**本音**」にする大改革

■ ルールベースでの対応

金融庁による代理店への検査 …… 「**最低基準検証**」

保険会社による代理店監査 …… **厳格化**

損保協会「**代理店業務品質 第三者評価制度**」

⇒ 「**体制整備義務**」の遵守

体制整備義務の本質

「体制整備義務」の七つの柱

- ①経営管理態勢、②法令等遵守態勢、③保険募集管理態勢、
- ④顧客情報管理態勢、⑤顧客サポート等管理態勢、
- ⑥外部委託先管理態勢、⑦内部管理態勢

メッセージ 1 = 「家業から**企業経営**へ」

①経営管理態勢 = コーポレートガバナンス

②法令等遵守態勢 = コンプライアンス

⑦内部管理態勢 = 自律

メッセージ 2 = 「量」と「質」

⇒ **代理店ビジネスモデルの革新(イノベーション)**

体制整備義務の本質

■ 金融庁 「業界団体との意見交換会において金融庁が提起した主な論点」

2017年9月21日 日本損害保険協会理事会

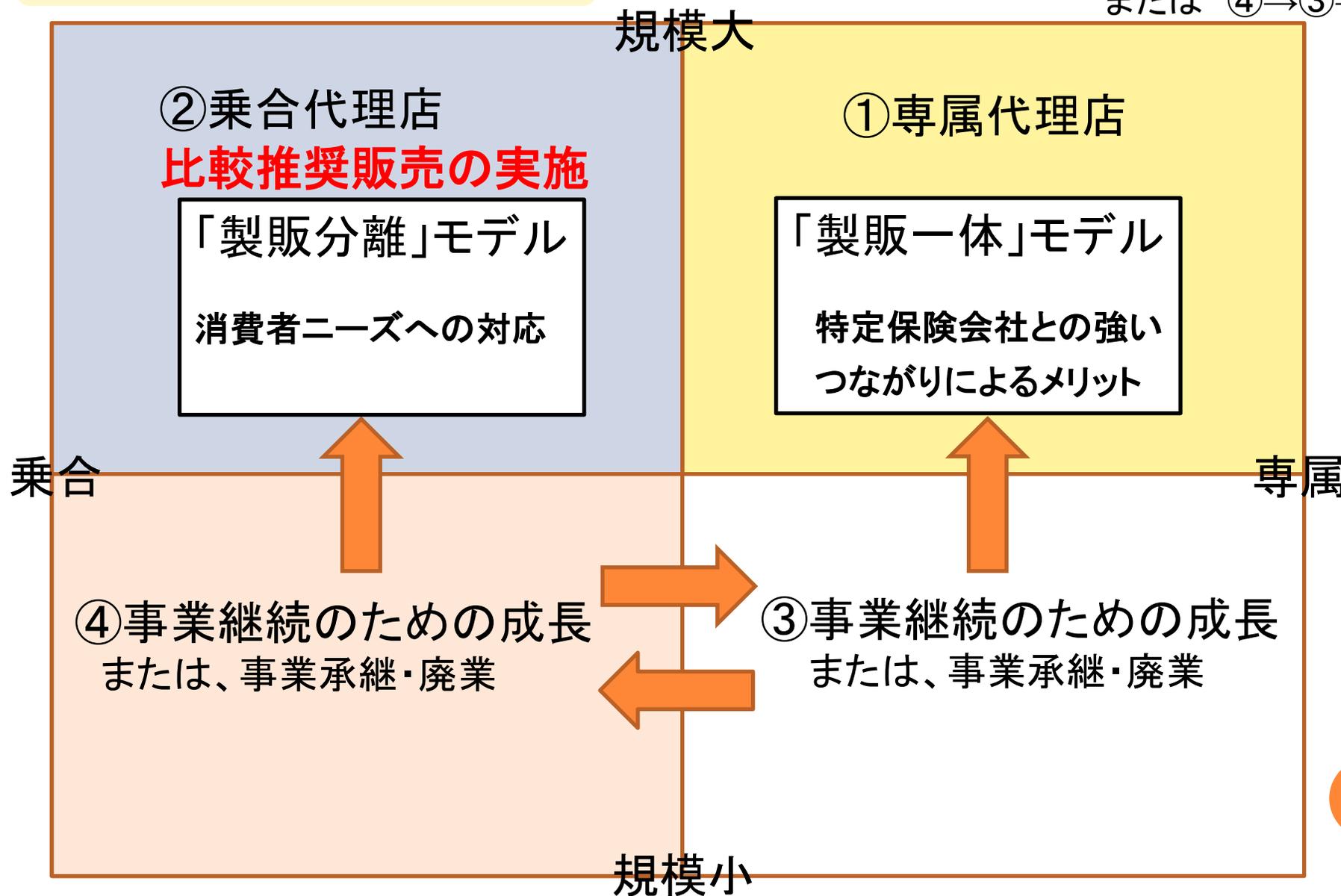
「代理店手数料ポイント制度について」

代理店として一定の規模(たとえば、社員が店主を含め3名、収入保険料1億円)以上であることが、BCP対応や事務ミス・不正防止や相互牽制を通じた安定的な顧客対応等につながる面があり、そうした点は業務品質として評価していく余地もあるように伺えた。

③→④→②

または ④→③→①

代理店における選択肢



代理店経営への影響

- ルールベースからプリンシプルベースへの転換
⇒ 「顧客本位の業務運営に関する原則」
 - これの意味するところは何か
 - **内部監査体制**の強化
 - **企業文化**の重要性

まとめ

- 1998年の保険自由化、2016年の保険募集制度改革は保険業法改正を中心とする「**制度**」の改正。今回は、「**慣行**」の是正が中心。
- 「**慣行**」という「損保業界の常識」は「世の中の非常識」だった。
- 保険会社は「保険」(商品と料率)そのものの価値による競争を開始
1998年の保険自由化が「建前」から「本音」に変化
- 代理店は「**代理店業務品質 第三者評価制度**」の対象
2016年の**体制整備義務**の法定が「建前」から「本音」に変化
- **体制整備義務**の重要性が、今、問われている！！
義務を果たせなければどうなるか・・・
- どのような「企業文化」(プリンシプル)を構築するか
= 今一度、「**顧客本位の業務運営**」の原点に返ること