

## ふうたのワンポイントレッスン

### Vol.3 自己点検チェックシートの観点および留意点

今回は代理店業務品質評議会設置の背景をテーマに代理店業務品質評価制度の全体像をお示しましたが、今回から自己点検チェックシート（2025年度トライアル運用）に基づき各項目を自己点検するための観点および留意点についてご説明してまいります。

#### 1. 制度の背景と目的

日本損害保険協会は、損害保険代理店の業務品質を中立的かつ適正に評価する「代理店業務品質評価制度」を構築しました。2023年に発覚した不正請求や保険料調整問題を契機に、顧客本位の業務運営を業界全体で徹底する必要性が指摘され、金融庁の有識者会議でも信頼回復のための重要施策として議論が進められてきました。これを受けて協会は、代理店が主体的に課題を発見し改善を継続できる仕組みとして自己点検を位置付け、業界共通の評価基準を策定しました。

2025年度は本格運用前のトライアル期間であり、2026年度からは全ての損害保険代理店に対して自己点検チェックの実施が義務付けられる予定です。トライアル期間は、代理店と保険会社が新制度の目的や運用を理解し、記述式設問への対応や実効性のあるPDCAサイクルを整備するための重要な準備期間とされています。

本制度における自己点検は単なる確認作業ではなく、自ら業務の適正性を確認し、課題を把握して改善につなげることで、顧客本位の業務運営を推進し、社会的信頼を高めることを目的としています。Plan（社内規則策定）、Do（教育・指導）、Check（自己点検）、Act（改善策実施と効果検証）というPDCAサイクルを回し、その実施状況を記録化して証跡として残すことが求められます。改善を実施した事実だけでなく、改善の過程や評価、再点検までを含めて継続的に運用することが重要です。

#### 2. 回答全体に共通する基本姿勢

自己点検においては、次の基本姿勢を常に意識する必要があります。

・ 主体的・自律的な取り組み：不備が発見されること自体を恐れず、課題を正確に把握し改善につなげる姿勢が評価されます。課題を発見することは、代理店が自律的にPDCAサイクルを機能させている証であり、むしろ望ましいとされます。

- ・ PDCA サイクルの確立: 社内規則や業務手順の策定 (Plan)、教育・指導 (Do)、自己点検 (Check)、改善と再検証 (Act) を継続的に実施します。改善後は再度点検を行い、次年度以降の計画に反映することが求められます。
- ・ 記録化と保存: 自己点検結果や改善状況を証跡として残し、紙または電子データで保管します。所属保険会社からの求めに応じて提示できる体制を整えておきます。点検に用いた社内規則や手順書、研修資料、会議記録など具体的な根拠資料の保存が必須です。

### 3. 2025-001 特有の点検観点

2025-001 は「法令等遵守・顧客本位の業務運営・顧客最善利益義務」に関する項目であり、募集コンプライアンスガイド追補版（第 2 版）P.2～3、P.7～9 が参照先として指定されています。この項目では以下の観点を重視します。

- ・ 法令等遵守: 保険業法第 294 条の 3 および金融庁監督指針 II -4-2-9 に基づき、代理店が健全かつ適切な運営を確保するための体制整備を行っているかを確認します。募集人に対する教育・管理・内部監査、顧客情報の適正管理、利益相反防止策などが対象となります。
- ・ 顧客本位の業務運営: 金融庁が示す「顧客本位の業務運営原則」に基づき、顧客意向の把握から提案、契約、アフターフォローに至るまで、顧客最善利益を最優先する仕組みが整備されているかを評価します。例えば、提案理由や比較説明の記録、顧客ニーズに応じた商品選定プロセスなどが該当します。
- ・ 顧客最善利益義務: 商品推奨や販売時に利益相反を排除し、顧客の利益を最優先する具体的な手順が存在するかを点検します。推奨理由の文書化、説明資料の保管、社内審査フローの整備など、実効性のある仕組みが重要です。

### 4. 記述・回答時の注意点

- ・ 確認資料の明示: 回答シートには、社内規程、手順書、研修記録、実施報告など、回答根拠となる資料名称を必ず記載します。確認資料を提示できる状態にしておくことが自己点検の適正性を裏付けます。
- ・ 入力ルール: 回答シートのオレンジ色セルは必須項目であり、漏れなく入力します。少しでも不安がある場合は「いいえ」を選び、改善取組みの内容と完了予定時期を明示します。改善計画は具体的で、誰がいつまでに何を実施するかが明確であることが必要です。
- ・ 好取組事例の具体化: 顧客ヒアリングシートの活用、顧客本位を経営方針に明文化する取り組み、定期研修や KPI 設定など、自店の特性に応じた事例を具体的に示すことで、自己評価の妥当性を高めることが必要です。
- ・ 乗合代理店の留意点: 乗合代理店の場合は、全ての委託保険会社の状況を踏まえて回答する必要があります。各社の規定やルールを確認し、全体として法令遵守・顧客本位の運営が確保されていることが重要です。

## 5. 提出・対話とその活用

- ・ 提出確認：回答後は「入力完了」ステータスを確認し、所属保険会社に提出します。募集人用シートの提出は不要ですが、代理店用シートは必ず提出する必要があります。
- ・ 所属保険会社との対話：自己点検結果は一方向的に報告するのではなく、顧客本位の業務実現に向けた建設的な意見交換を行います。保険会社からのフィードバックを受け、改善策を策定・実施する。対話内容は必ず記録に残し、次年度以降の改善計画に反映します。
- ・ 継続的改善：フィードバックに基づく改善状況を文書化し、代理店全体で共有することで、より高い水準の顧客本位運営を実現します。改善は単なる不備是正にとどまらず、顧客視点でより良い状態を目指す前向きな取組みとして位置付けられます。

## 6. まとめ

2025-001 は、代理店が法令遵守と顧客本位の業務運営をどの程度具体的に仕組化し、継続的改善を実践しているかを示す重要な設問です。自己点検は評価を受けるためだけの手段ではなく、自店の課題発見と改善を促すプロセスです。PDCA サイクルの確立、確認資料の明示、改善計画の具体化、そして保険会社との深度ある対話を通じて、業務品質と顧客信頼を高めることが最終的な目的です。これらを丁寧に記録化・証跡化することが、2026 年度からの本格運用における評価基準を満たし、社会からの信頼を確立する鍵となります。

作成：日本代協アドバイザー 日本創倫株式会社  
専務執行役員 事業推進室長(SEO) 風間 利也  
配信：日本代協事務局