

## ふうたのワンポイントレッスン

### Vol.1 「代理店業務品質に関する評価指針」

ふうたのワンポイントレッスンは今月より Part10 となり、いよいよ 10 年目になります。これまで継続できたのも会員の皆さまの日頃からの体制整備に向けた真摯なお取り組みがあったからと厚く感謝申し上げます。

Part10 では今年 3 月に損保協会が策定した「代理店業務品質に関する評価指針」についてご説明してまいります。新たに導入される「自己点検チェック」は 2026 年度以降全ての代理店様が対象となり、多岐にわたる項目を点検し、結果については保険会社と「対話」を行い、適正な内部管理体制を構築して顧客に最善の利益を提供していくこととなります。会員の皆さまに分かりやすくご説明してまいりますのでご期待ください。

今回は最初として「代理店業務品質に関する評価指針」について、以下の 3 点に整理してご説明します。

#### 1. 評価指針の構成

評価指針は大きく以下の 2 つの柱から構成されています。

##### (1) 業界共通の評価基準の策定

- ・「保険業法」等の法令遵守だけでなく、不正請求や利益相反、便宜供与の適正化など、近年発生した問題を踏まえた項目を追加。
- ・特に「長期にわたり顧客本位の業務運営が担保されるか」を評価する観点で設計されています。

##### (2) 中立的な第三者による評価の仕組み

- ・損保会社の代理店指導を補完する目的で、業界利害のない第三者（例えば大学教授・弁護士・消費者団体など）による評価が導入されます。
- ・大規模代理店などを対象に、適宜情報開示・監督当局との連携も踏まえて進められます。

運用スケジュールは以下の通りです：

- 2025 年度：トライアル（試行）運用
- 2026 年度：本格運用開始予定

#### 2. 評価項目と評価指標の考え方

指針の中核は「顧客本位の業務運営」を具現化する具体的な評価項目と言えます。中でも注目すべき点検項目は以下の通りです。

#### (1) 重要事項説明と適切な勧誘プロセス

- 募集人が「顧客の知識・財産状況・目的等」を踏まえた上で、商品内容・リスク等を適切に説明すること。
- 「重要事項説明書」や「契約概要・注意喚起情報」を交付し、口頭での説明や理解確認を行うプロセスが明文化されています（説明時間の確保、受領確認の記録含む）。
- 店主（代理店責任者）による教育・指導の実施と履行確認が求められます。

#### (2) 比較推奨販売

- 顧客利益を最優先し、自己又は代理店の利益優先ではなく客観的基準に基づき商品提案が行われているか。
- 比較対象商品の選定理由、推奨理由を分かりやすく説明すること。情報の偏りなく、顧客が理解・選択可能なよう提示されているかが確認されます。
- 募集人に見せかけた形で高手数料商品へ誘導する行為を排除しています。
- 店主による指導および実施確認も必須です。

#### (3) 募集時の禁止行為・不適切行為の管理

- 虚偽説明、虚偽告知勧奨、重要事項の非説明などは「禁止行為」と明示。
- 募集人・店主双方に対して、違反防止体制の整備とその維持を求められます。

各項目ごとに「評価指標」が定義され、募集人と店主（代理店責任者）それぞれに求められる行動が明確にされています。

### 3. 代理店に関する基礎的情報と自己点検チェック

#### ◎チェックシートの構成と活用

- 自己管理のためのチェックシート（募集人用・代理店用）が整備。
- 「基礎情報入力」「一覧シート」「回答シート（Yes/No + 記述欄）」の3部構成で、記述箇所には資料・改善内容・期限・フィードバックを明記。
- PDCA サイクルを通じて代理店が主体的に品質管理・改善に取り組む仕組みです。

#### ◎基礎情報入力シートの内容

- 代理店の基本情報（名前・規模・形態等）を記載。
- 乗合代理店の場合は、すべての取扱保険会社についての取扱状況等を入力する形式です。

#### ◎運用体制

- 2026年度以降、自己点検チェックは全代理店で義務化される見込み。
- チェック結果は保険会社と共有し、定期的な対話と改善を通じて業務品質向上につなげます。

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