

令和8年 10 月 13 日

一般社団法人 日本損害保険協会 御中

金融庁資産運用・保険監督局保険課
国土交通省物流・自動車局保障制度参事官室

損害保険業界の信頼回復に向けた取組の適切な運用について（要請）

各損害保険会社におかれては、一連の不適切事案を踏まえ、信頼回復に向けた取組を進めているところであり、その一環として、日本損害保険協会が運営する代理店業務品質評価制度を活用し、所属代理店の業務品質向上に取り組んでおられるものと承知しております。

当該制度は、損害保険会社と保険代理店との「継続的な対話」を通じて、それぞれの代理店の規模や業務特性を踏まえ、保険代理店自らが主体的かつ自立的な業務品質向上を図ることを目的としております。

本取組を通じ、地域の顧客と直接接する保険代理店の業務品質が向上することは、顧客本位の業務運営及び顧客保護に資するものであり、損害保険業界全体の健全な発展に寄与するものと認識しております。

一方で、一部の保険代理店からは、「過度な態勢整備を求められている」「十分な対話を経ることなく委託契約の解除が一方向的に示唆された」といった意見が寄せられております。

仮に、委託契約の解除を前提としていると受け取られかねない対応や、代理店の規模や業務特性を十分に踏まえない一律的な運用が行われているとすれば、それは制度本来の趣旨に反するものであり、業務品質の向上に寄与しないだけでなく、地域における顧客接点の縮小を招きかねません。特に、二輪車販売店や整備工場等の保険代理店は、無保険車対策や利用者の負担軽減に寄与しており、重要な役割を果たしております。このような代理店の減少は、自賠責保険を始め、顧客が適切な保険サービスを受ける機会の喪失にもつながりかねません。

こうした背景を踏まえ、金融庁において、同制度の運用に関連する損害保険会社の対応状況について実態調査を実施したところ、損害保険会社ごとに濃淡があるものの全体としては、保険代理店と一定程度、適切な対話が行われていたと見られる一方、現場において制度の運用に関する認識の相違や運用上の課題が一部で認められたほか、保険代理店との対話や対応のあり方について、改善が必要と考えられる事例も確認されました。

また、国土交通省の実施した二輪車販売店や整備工場等を対象としたアンケートにおいても、損害保険会社との十分な対話がなされていないことが疑われる状況が一部に認められる等、当該取組を適切に進める上で、損害保険会社が認識すべき現状や意見等も確認されました。

つきましては、同制度がその趣旨に沿って適切に運用され、保険代理店との十分かつ丁寧な対話を通じた業務品質向上の取組が着実に進められるよう、別紙のとおり要請いたしますので、改めて会員各社に対する周知・徹底をお願いいたします。

また、貴協会におかれても、同制度の実効性の向上の観点から、「自己点検チェックシート」の設問や水準が規模・業務特性を踏まえたものになっているか改めて確認・検証いただきますようよろしくお願いいたします。

(別 紙)

- ① 経営陣の主導の下、営業部門・営業拠点に対し、「継続的な対話」を基礎とする代理店業務品質向上の取組の趣旨及び目的について、改めて周知・徹底を図ること。
- ② 本社及び営業部門は、代理店に対し、業務品質向上の取組の趣旨・目的の理解及び品質向上に向けた取組を促すため、適切な説明体制及びプロセスを構築すること。
- ③ 本社及び営業部門は、代理店の規模・業務特性を踏まえ、代理店自らが主体的かつ自立的に業務品質向上に取り組むことができるよう、制度の趣旨を踏まえた適切な助言・支援を行うこと。

※ 保険会社には、代理店の管理・指導・監督義務があり、このような義務を履行する上で必要な支援を求める趣旨。

- ④ 本社及び営業部門は、代理店に対して交付又は説明する文書について、制度の趣旨に照らし、不適切な又は誤解を招く表現が含まれていないかを、十分に確認すること。
- ⑤ 本社は、営業部門・営業拠点における代理店業務品質向上の取組状況を適切に把握するとともに、その運営状況を継続的に管理・検証すること。また、その結果を定期的に経営陣へ報告し、必要に応じて改善措置を講じること。
- ⑥ 本社及び営業部門は、代理店ごとの規模・業務特性(※)を十分に踏まえ、合理的な理由のない一律の改善期限の設定や一律的な対応を求めることのないよう、運用状況を改めて確認し、その徹底を図ること。

※ 日本損害保険協会が運営する代理店業務品質評価制度において、任意保険を扱う一般代理店と自賠責保険のみを扱う代理店では充足すべき業務品質の項目に差がある点に留意が必要。また、トライアル運用期間を含め同制度が適用された後に、品質向上に関して十分な対話がなされずに契約解消となったものと保険会社側が認識した事案等については、保険会社はその事案等の内容を確認のうえ、適切な対応を行うこと。また、代理店側からの再交渉の要請があった場合には改めて丁寧な対話を実施すること。

代理店の減少は、顧客による自賠責保険の加入機会の喪失につながりかねないことにも配慮すること。なお、保険会社と代理店間で取引件数等の目標を定めるといった場合には、丁寧な対話の上で双方合意を前提とすること。

- ⑦ 経営陣及び本社は、代理店の業務品質向上に向けた取組を促進するため、例えば、代理店の業務品質向上が認められた場合には、営業支社及び役職員の業績評価に適切に反映させる等、営業現場における適切なインセンティブの醸成を図ること。