業務品質点検　指摘事項　冊子対応表

東京海上日動 代理店業務品質点検（2026年9月）で当社が受けた指摘を、同社『代理店コンプライアンス・ハンドブック2026年4月版』の該当箇所に対応づけたもの。冊子ページは印字ページ。

No	指摘事項	点検テーマ	重大度	冊子の節	冊子ページ	抜粋PDFページ	該当箇所（要旨）	確度
01	理念・方針の教育記録を「出して」と言われてすぐ出せる仕組みにする	2026-001	中	8-1 代理店の体制整備義務と整備要領（ウ．自己点検等の監査）	p.249・250	43・44	教育・管理・指導の実施状況の把握、および自己点検・改善の経緯を記録・保存することを求める規定はあるが、『求められた際に即時提示できる仕組み』という運用面までは明記されていない。	低
02	苦情の報告ルート・期限・再発防止の期日を策定	2026-001	高	9-1 「お客様の声」対応ルール	p.270・271・272・273・274	48・49・50・51・52	「お客様の声」対応ルールとして、対応方針、記録の範囲・方法、所属保険会社との共有頻度、事案発生時のルール確認・改定の進め方などを定めている章（報告ルート・記録・再発防止の枠組みに相当）。	高
03	意向確認シート（業務対応書類）を作成	2026-002	高	3-3-2 意向確認	p.70	11	把握したお客様の意向を踏まえ、契約内容がお客様の意向や情報に合致しているか、契約内容に誤りがないかを確認する「意向確認」の基本ルールを定めた節。	高
04	テスト不合格者を合格まで追うフォロー体制	2026-023	中	8-1 代理店の体制整備義務と整備要領（イ．適切な教育・管理・指導）	p.249	43	募集人に各種研修への参加を求め、取得状況・受講状況を把握し、不備があれば改善することを求める規定。不合格者を合格まで追跡する具体的な運用までは記載がない。	中

No	指摘事項	点検テーマ	重大度	冊子の節	冊子ページ	抜粋PDFページ	該当箇所（要旨）	確度
05	らくらく手続き短時間率が高い募集人のモニタリング	2026-002	高	5-1 代理店事務の流れ	p.90	17	「らくらく手続き」（画面上で完結する募集方式）の定義自体はここに記載があるが、所要時間の短さでモニタリング対象を抽出する基準は冊子には記載がない。	低
06	代理権の明示（名乗り）を新規・更新問わず全件徹底	2026-005	高	3-1 募集人の権限等に関する説明	p.41	6	保険募集にあたり、申込書やパンフレットを用いて所属保険会社名や代理権の範囲などをお客様に明らかにすることを求める基本ルール（代理権の明示＝名乗りの根拠）。	高
07	重要事項説明の実施手順を書面化し「どこが重要か」を説明	2026-006	高	3-2-5 重要事項説明（情報提供）	p.60・65	8・10	重要事項説明（情報提供）の基本ルールおよび禁止行為等の留意点を定めた節。商品ごとの重要事項説明の実施手順の書面化はこの節の運用に相当する。	高
08	パンフレット裏面への代理店スタンプ押印を徹底	2026-006	中	3-2-5 重要事項説明（情報提供）＝クーリング・オフの説明	p.61	9	クーリング・オフができる契約の範囲、および「申込日または説明書を受け取った日のいずれか遅い日から8日以内」という起算・期限の考え方を定めた箇所。代理店印（スタンプ）の押印運用そのものの記載はない。	低
09	長期（3年）契約の年次変更確認チェックリスト	2026-006	中	3-2-1 意向把握（ウ．既契約を更新、契約内容を一部変更する場合）	p.46	7	既契約を更新する場合や契約内容を一部変更する場合も、その都度、意向把握・意向確認を行う必要があると定めた箇所	高

No	指摘事項	点検テーマ	重大度	冊子の節	冊子ページ	抜粋PDFページ	該当箇所（要旨）	確度
							（長期契約の年次確認の根拠）。	
10	比較推奨の実施状況モニタリング（募集人ごとの偏り）	2026-007	高	8-3 推奨販売・比較説明に係る体制整備	p.255・256・257	45・46・47	推奨販売・比較説明について、代理店における体制整備（実施状況の把握・偏りの是正を含む）を求める節。	高
11	研修を年2回以上に。モニタリング項目は月次	2026-023	中	8-1 代理店の体制整備義務と整備要領（イ．適切な教育・管理・指導）	p.249	43	体系的な募集人教育計画の作成・実施等、自立的な教育体制の構築を求める規定。年2回以上・月次といった具体的な頻度の指定はない。	中
12	コンプラニュース等の閲覧エビデンス化	2026-008	中	8-1 代理店の体制整備義務と整備要領（イ．適切な教育・管理・指導）	p.249	43	各種研修への参加状況・受講状況を把握することを求める規定（コンプラニュース等の閲覧エビデンス化の趣旨に相当）。	中
13	不正請求防止：担当が1対1にならない体制	2026-008	中	5-2 保険料の領収	p.93	18	領収証等の作成や保険料の入金・収支明細のチェックについて、「担当者任せにせず、ダブルチェックの体制を構築する」ことを求める具体的な留意点（不正請求・着服防止のための複数名関与の根拠）。	高
14	過度な便宜供与：損保協会ひな形を自社実態に合わせて整備	2026-012	低	6-4 代理店等に対する過度の便宜供与の防止	p.136・137	27・28	過度の便宜供与の禁止に関する基本ルールと具体例を定めた節。損保協会ひな形の自社実態への落とし込みは、この節の運用にあたる。	高
15	整備・鈑金塗装ポリシーの確認テストを	2026-013	高	8-1 代理店の体制整備義務と整備要領	p.249	43	教育・管理・指導に不備が見られる場合	中

No	指摘事項	点検テーマ	重大度	冊子の節	冊子ページ	抜粋PDFページ	該当箇所（要旨）	確度
	期限を切って全員実施			（イ．適切な教育・管理・指導）			は改善することを求める規定。個別ポリシーの確認テストの期限管理という具体運用までは記載がない。	
16	特定者（退職後3年未満の出身者）を全員把握し登録・管理	2026-014	高	6-9 自己契約・特定契約の管理	p.152	29	特定契約の「出身者」について、「当該法人を退職した時点を起算点として、退職後3年未満の者をいう」と定義した箇所（特定者の定義そのもの）。	高
17	申込書の自己契約フラグ（1）を必ず立てる	2026-014	中	6-9 自己契約・特定契約の管理	p.154	30	事業年度末の点検時に「申込書『自己契約欄』の『○印』漏れ等の確認を行う」と明記されている箇所（自己契約フラグを必ず立てる根拠）。	高
18	高齢者募集の対応履歴をシステムで記録	2026-017	高	6-2-1 高齢者に対する保険募集	p.115・120	22・23	配慮が必要なお客様の目安を「70歳以上のご契約者」とする基準、および「対応内容記録票」「高齢者対応確認シート」等での記録・保存を定めた箇所。	高
19	高齢者への電話募集を避ける／家族へ名義変更	2026-017	中	6-2-1 高齢者に対する保険募集（電話募集を行う場合）	p.121	24	電話募集を行う場合の留意点（理解確認の方法、対面切替の判断等）を定めた箇所。電話募集自体を回避する運用や家族への名義変更提案の記載はない。	中
20	障害者募集（筆談・大きな文字・親族同席）を研修に組込み	2026-018	低	6-2-2 障がい者に対する保険募集	p.123・125	25・26	障がい者からの意思表明手段として、点字・拡大文字・筆談等を挙げ、聴覚障がいの場合の筆談対応	高

No	指摘事項	点検テーマ	重大度	冊子の節	冊子ページ	抜粋PDFページ	該当箇所（要旨）	確度
							や、家族等の同席・代読による対応を定めた箇所。	
21	代理店独自の募集文書は事前チェックを受ける	2026-020	中	7-1 保険募集文書の作成	p.229	39	代理店が独自に募集文書を作成する場合、所定の基準に該当するものは「必ず当社の事前点検を受けてください」と定めた箇所（独自募集文書の事前チェックの根拠）。	高
22	代理店と関係する個人・関連サイト上の保険関連表示の管理を徹底	2026-021	中	7-2-4 代理店HPの作成	p.236・237	40・41	代理店ホームページの作成・編集に関するルールと留意点を定めた節。個人・関連サイト上の保険関連表示についても、代理店HPに準じた管理が求められる。	高
23	勧誘方針を保険会社ごとでなく一本化して公表	2026-022	低	6-1 勧誘方針の策定・公表	p.112・113	20・21	勧誘方針の策定・公表に関する基本ルールを定めた節。所属保険会社ごとではなく代理店として一本化して公表する運用の根拠となる。	高
24	募集人のeラーニング受講を推進し、レベル別の育成計画を策定	2026-023	中	8-1 代理店の体制整備義務と整備要領（イ．適切な教育・管理・指導）	p.249	43	体系的な募集人教育計画の作成・実施を求める規定。募集人ごとのレベル別育成計画の策定は、この規定の具体化にあたる。	中
25	満期管理のダブルチェック体制と業務フローを策定	2026-024	高	4-2 満期管理・満期案内	p.84	14	契約者ごとに満期日を管理・把握し、時間的余裕をもって案内を行い、確実に更新することを求める基本ルール。複数名によるダブルチェッ	中

No	指摘事項	点検テーマ	重大度	冊子の節	冊子ページ	抜粋PDFページ	該当箇所（要旨）	確度
							ク体制の明記はない。	
26	早期更新率を80%以上へ。更新案内の初回接触を早期化	2026-024	高	4-2 満期管理・満期案内	p.84	14	満期管理を怠った場合のトラブル（無保険状態等）を示し、時間的余裕をもった案内の必要性を述べた箇所。早期更新率80%等の具体的な数値目標の記載はない。	中
27	契約内容変更・解約受付時のチェックシート導入	2026-025	中	4-1 契約内容の変更・解約	p.82・83	12・13	契約内容の変更・解約受付にあたっての基本ルールと具体的な対応を定めた節。チェックシート導入は、この節の運用にあたる。	中
28	事故対応の業務規定＝「安心品質の手引き（損害サービス編）」を準備	2026-026	高	2-4／4-3 募集人の教育ルール／事故発生時の対応	p.36・85	5・15	当社独自の学習プログラムとして「安心品質の手引き」の名称が記載されている箇所（p.36）と、事故発生時の対応に関する基本ルールを定めた節（p.85）。	高
29	損害ベーシック・アドバンス資格を各1名ずつ取得	2026-026	高	2-4 募集人の教育ルール（当社所定の教育）	p.34	4	当社独自の学習プログラムの一覧に「損害サービス」が明記されている箇所。個別資格の名称（ベーシック／アドバンス等の等級区分）そのものの記載はない。	中
30	初期対応実施率35%以上。受付日から3営業日以内に初動＋チェック	2026-026	高	4-3 事故発生時の対応	p.85・86	15・16	事故発生時の対応に関する基本ルール・解説を定めた節。実施率35%・3営業日以内といった具体的な数値基準の記載はない。	中

No	指摘事項	点検テーマ	重大度	冊子の節	冊子ページ	抜粋PDFページ	該当箇所（要旨）	確度
31	NPSの回答率を上げ、結果を研修にフィードバック	2026-027	中	9-1 「お客様の声」の活用	p.273	51	「お客様の声」を起点とした業務品質向上の取組みを進め、当社と共有することを定めた箇所。NPSという指標自体の記載はない。	低
32	個人情報の持ち出し規定等を整備	2026-028	中	6-10-5 お客様情報の漏えい等の防止	p.181	33	個人情報の持ち出し時の注意点として、携行方法、持ち出し可能な範囲の限定（必要最小限・件数上限）、管理者の許可等を定めた箇所。	高
33	プライバシーポリシーの記載を実態に合わせて更新（提携終了した保険会社名の削除）	2026-028	中	6-10-9 個人情報の取扱方針（プライバシーポリシー）の公表	p.194	34	事業内容の変化や委託先保険会社の変更等があった場合に、プライバシーポリシーの記載内容と実態の齟齬を解消するため見直し・修正することを求めた箇所。	高
34	業務でのLINE使用を停止しLINE WORKSへ切替	2026-028	高	6-10-13 パソコン・インターネットを通じた情報漏えい等の防止	p.208・209	37・38	メール・チャットアプリ等の業務利用は原則禁止とし、当社が認めたアプリ（有償版の業務用チャットサービス等）に限り利用ルールに沿った業務利用が可能である旨、およびSNSへの情報入力・保存を禁止する旨を定めた箇所。	高
35	自賠責の送付時に送り状を必ず添付	2026-028	低	6-10-5 お客様情報の漏えい等の防止（送り状の活用）	p.180	32	お客様情報のやり取りには「送り状」の添付を求める一方、自賠責保険については「集計表」を送り状の代替とできる旨の例外が明記されている箇所。	高

No	指摘事項	点検テーマ	重大度	冊子の節	冊子ページ	抜粋PDFページ	該当箇所（要旨）	確度
36	ウイルス対策ソフトを未導入端末へインストール	2026-028	中	6-10 個人情報（お客様情報）の管理＝遵守事項一覧	p.163	31	保険業務に使用するパソコン等にウイルス対策ソフトを導入し、常に最新の状態に更新することを求めた遵守事項一覧の一項目。	高
37	標的型メール被害時の初動（電源断でなくLAN遮断）を教育	2026-028	中	6-10-13 パソコン・インターネットを通じた情報漏えい等の防止（メール利用時の注意点）	p.207	36	標的型攻撃メール等の不審なメールを受けた場合、画面の写真を撮ったうえで直ちに端末のLANケーブルを抜線（または無線LANの接続を切断）することを定めた箇所（電源断ではなくLAN遮断が正しい初動）。	高
38	情報セキュリティeラーニングを募集人以外の全社員に実施	2026-028	中	6-10-12 従業者に対する教育等	p.199	35	従業者と個人データ等の非開示契約を締結するとともに、「情報セキュリティに関する教育を実施してください」と明記した基本ルール。	高
39	自己点検のPDCAのC・Aを強化（モニタリング）	2026-033	中	8-1 代理店の体制整備義務と整備要領（ウ．自己点検等の監査／エ．改善に向けた態勢整備）	p.250	44	自己点検等の監査（Check）を通じた自律的なチェックと、判明した不備への改善策（Act）を継続的に講じるPDCAサイクルの構築を求めた節。	高
40	社内規程は通知でなく「教育」として勉強会に組込み計画を修正	2026-036	中	8-1 代理店の体制整備義務と整備要領（ア．社内規則等の策定／イ．適切な教育・管理・指導）	p.249	43	社内規則等の策定（Plan）と、それに沿った教育・管理・指導（Do）を一体のPDCAサイクルとして構築することを求めた節（規程を通知で終わらせず教育に組み込む根拠）。	中

No	指摘事項	点検テーマ	重大度	冊子の節	冊子ページ	抜粋PDFページ	該当箇所（要旨）	確度
41	BCPに防災備蓄（水・食料・簡易トイレ）を追加	2026-037	低	-	冊子に記載なし	-	業務継続計画（BCP）自体の策定については冊子内に該当箇所があるが、防災備蓄（水・食料・簡易トイレ等）という具体的な備蓄品目の記載は確認できなかった。	ー
42	募集人資格は指定期（5年目）で受験。更新アラートを設定	2026-045	中	2-2 財務局等への代理店登録・使用人届出（キ．当社代理店システムを活用した管理）	p.26	3	「TNetお知らせ機能」により、資格有効期限が迫っている募集人の一覧を案内するサービスが明記されている箇所（更新アラート設定の根拠）。	高
43	登録変更の届出を3ヶ月以内に行う。年1回、内容を確認する運用とする	2026-045	高	2-2 財務局等への代理店登録・使用人届出（オ．登録・使用人届出事項に変更があった場合）	p.24	2	代理店登録または使用人届出事項に変更が生じた場合は「遅滞なく届出を行う必要がある」と定めた箇所。3ヶ月以内という具体的な期限や遅延証の記載は確認できなかった。	中
44	47番（不適切事案への対応体制）の教育を計画表に追加	2026-047	中	11-1 不祥事件とは（不適切事案への対応態勢の整備）	p.280・282	53・54	不祥事件の定義・報告義務・行為類型、および「不適切事案への対応態勢の整備」について定めた節。	高
45	証券未達率10%超を防ぐ早期アプローチ	個社	高	-	冊子に記載なし	-	証券の未達（お客様への未着）を早期に把握し対応するという個社固有の運用指標であり、冊子内に該当する記載は確認できなかった。	ー
46	手続き後は即時計上。その教育管理指導	個社	低	5-4 契約の報告	p.98	19	契約報告は「契約締結（含む、契約内容変更・解約受付）の都度、ただちに計上」	高

No	指摘事項	点検テーマ	重大度	冊子の節	冊子ページ	抜粋PDFページ	該当箇所（要旨）	確度
							することを求めた基本ルール（即時計上の直接の根拠）。	
47	3月までに全項目を丸または三角にする	全体	高	8-1 代理店の体制整備義務と整備要領（参考 代理店業務品質評価制度について）	p.248	42	第三者評価制度である代理店業務品質評価制度の枠組みと、業界共通の評価基準に沿った自己点検チェックの実施を定めた箇所（全項目を評価記号で完了させる取組みの枠組みそのもの）。	高