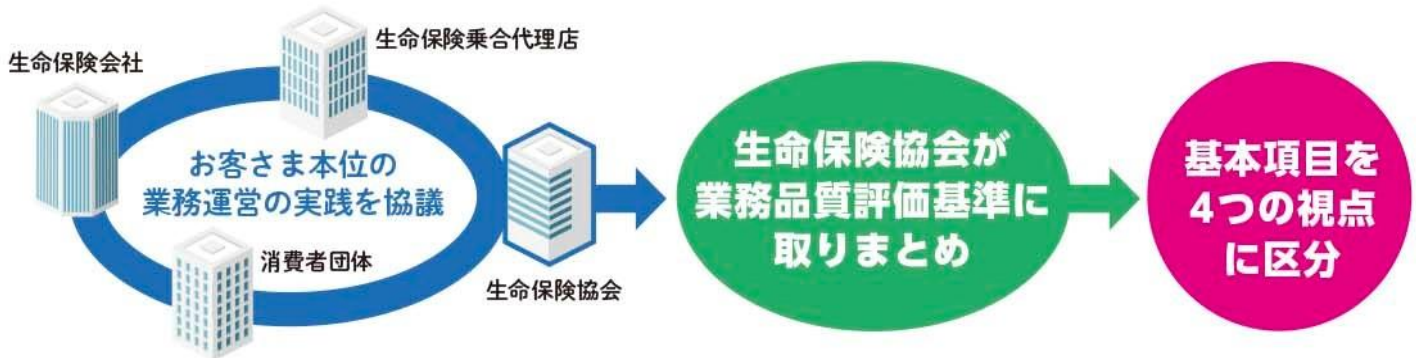


保  
当社は

# 生命保険協会の認定代理店です

**認定代理店**とは生命保険協会による業務品質調査を受審し、**業務品質評価基準**のすべての基本項目を達成した代理店のことです。

**業務品質評価基準**とは、お客さま本位の業務運営の実践が求められるなか、生命保険乗合代理店、生命保険会社、消費者団体の代表などお客さま本位の業務運営の実践を協議し、消費者にとって信頼され、安心できる理想的な生命保険乗合代理店として求められる取組みを生命保険協会が取りまとめたものです。



**4つの視点**とは「顧客対応」、「アフターフォロー」、「個人情報保護」、「ガバナンス」で、基本項目は約140の項目から構成されています。

4つの視点	視点の概要	基本項目数*
顧客対応	✓ 契約時の対応が適切に行われている	約40項目
アフターフォロー	✓ 契約後のアフターフォローが充実している	約20項目
個人情報保護	✓ お客さまの個人情報の管理ができています	約20項目
ガバナンス	✓ 健全な経営・企業活動が行われている	約60項目

\*基本項目数は業務品質評価基準の見直し等により変更することがあり、認定代理店の認定年度によって項目数が前後しますので、概算で表示しています。

合計 約140項目

**業務品質調査のポイント** 業務品質調査とは、希望される代理店に対して、生命保険協会が業務品質評価基準に基づき調査および評価を行う制度です。「PLAN」「DO」「CHECK」「ACTION」のいわゆるP・D・C・Aサイクルが確立されているか、態勢が整備できているかという観点で評価を実施しており、業務運営のルール、ルールに則した実行、実行状況の検証、検証結果を踏まえた改善を行っているかを確認しています。

① 業務を運営する際のルールや規程があるか

④ 検証結果を踏まえ改善しているか



② ルールや規程に則して実行できているか

③ 実行状況を代理店が検証しているか

保

生命保険乗合代理店業務品質評価運営

当社は **生命保険協会** の **認定代理店** です

認定代理店  
ってなに？



**認定代理店**とは生命保険協会による業務品質調査を受審し、「**業務品質評価基準**」のすべての基本項目を達成した代理店のことです。

業務品質評価基準がよくわからないなあ…？



**業務品質評価基準**とはお客さま本位の業務運営の実践が求められるなか、**生命保険乗合代理店**、**生命保険会社**、**消費者団体の代表**などでお客さま本位の業務運営の実践を協議して、消費者にとって**信頼され、安心できる理想的な生命保険乗合代理店**として求められる取組みを生命保険協会が**4つの視点**に取りまとめたものです。



**4つの視点**とは「顧客対応」「アフターフォロー」「個人情報保護」「ガバナンス」のことで、合計で約140の設問から構成されています。



## 4つの視点

各視点の概要

基本項目数 <sup>※</sup>

### 顧客対応

#### 契約時の対応が適切に行われている

**設問例** お客さまへの提案内容とお客さまの意向が合致していることを募集人以外の社員が定期的に確認・検証するルールがあること

**ポイント** お客さまの意向に沿った提案であることを代理店が確認することで、お客さまの意向に沿わない提案が行われないようになっているか

約40

### アフターフォロー

#### 契約後のアフターフォローが充実している

**設問例** お客さまから依頼があった保全対応が行われているかを組織として確認し、対応漏れが無い仕組みができているか

**ポイント** お客さまからの対応依頼などの保全対応案件について、担当者任せではなく、組織として対応漏れが発生しない態勢が整っているか

約20

### 個人情報保護

#### お客さまの個人情報の管理ができている

**設問例** 募集人が個人情報を社外にメールで送信する際に、宛先のメールアドレスや送信内容を上司が確認するまで保留にするなど、システムにより防止する仕組みを整えているか

**ポイント** 人的なエラーをシステムでカバーすることで、お客さまの個人情報の取り扱いに十分留意するようになっているか

約20

### ガバナンス

#### 健全な経営・企業活動ができている

**設問例** 代理店の監査を実施する部門に、保険募集に関する法令や保険契約に関する知識を持った人材を配置しているか

**ポイント** 監査に関する知識だけでなく、生命保険に関する知識やコンプライアンス関係の資格を持っているなど、代理店の監査をしっかりと行えるようになっているか

約60

※基本項目数は業務品質評価基準の見直し等により変更することがあり、認定代理店の認定年度によって項目数が前後しますので、概算で表示しています。

合計 約140

## 業務品質調査のポイント

業務品質調査とは、希望される代理店に対して、生命保険協会が業務品質評価基準に基づき調査および評価を行う制度です。「PLAN」「DO」「CHECK」「ACTION」のいわゆるP・D・C・Aサイクルが確立されているか、態勢が整備できているかという観点で評価を実施しており、業務運営のルール、ルールに則した実行、実行状況の検証、検証結果を踏まえた改善を行っているかを確認しています。

①

業務を運営する際の  
ルールや規程があるか

②

ルールや規程に  
則して実行でき  
ているか

④

検証結果を踏まえ  
改善しているか

③

実行状況を代理店  
が検証しているか

