

【11月理事会】

- ✓ 代理店業務品質 S Gでの調査・研究の状況を受け、生保協会として、業務品質評価運営の基本事項（①業務品質評価運営の目的、②業務品質評価運営の主体、③活動内容、④対象範囲）を決定

今般、更なる代理店業務品質 S Gでの議論を受け、詳細事項について決定。

- ✓ 代理店や消費者の意見を踏まえた**代理店業務品質評価基準**
 - ✓ 生命保険協会による**代理店業務品質評価運営**（開始時期・具体運営内容・組織等）
- 今後、乗合代理店の業務品質向上に向け **P D C A**を回しながら**取組みを推進**。

代理店業務 品質評価基準 （概要は別紙参 照）

- ✓ **消費者にとって理想的な代理店として求められる業務品質**を4つの視点（※）から「基本項目」「応用項目」に整理。
- ✓ 乗合代理店や生命保険会社が代理店業務品質向上に向けた取組みの中で活用していくことで、**全体としての代理店業務品質の向上**に寄与。
※「顧客対応」「アフターフォロー」「個人情報保護」「ガバナンス」

代理店業務 品質評価運営 （詳細は第20回 SG資料参照）

- ✓ **代理店業務品質評価基準**を活用していく中で、「基本項目」**全てを充足している**と宣言する**乗合代理店**（※）について、令和4年9月頃より生命保険協会がオフサイト（書面）・オンサイト（訪問）調査を実施。また外部の有識者で構成される審査会を設置し、調査結果の正当性を確認。
- ✓ 生命保険協会HPに代理店名や代理店の取組みを公表し、**消費者に代理店選定にあたって有用な情報を提供**。 ※対象代理店等については、条件あり

本取組を通じ生命保険業界として乗合代理店の“顧客本位の業務運営”の一層の推進を後押し

業務品質評価基準として、消費者にとって理想的な代理店として求められる業務品質を4つの視点から「基本項目」「応用項目」に整理（合計210項目）

視点	基本項目（例）	応用項目（例）
顧客対応	法令で求められる対応など、代理店として取り組むべき基本的な項目	顧客本位の業務運営の観点から、代理店独自で取り組んでいる、より高度な項目
顧客対応	高齢者募集ルールに関し、実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している	高齢者対応ルールの遵守状況について、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者がモニタリングを行っている
アフターフォロー	保全対応漏れが発生しない態勢（保全対応状況の一覧管理および対応状況確認等）を整備している	アンケート等の実施等により収集したお客さまの声を社内共有化し、適宜業務に反映させる態勢を整備している
個人情報保護	全従業員に対し、規程・マニュアル等に則った個人情報保護に係る教育を行っている	個人情報管理システムへの社内からのアクセス状況（ログ）を定期的にモニタリングし、必要に応じて不必要なアクセスが多い従業員への指導等を行っている
ガバナンス	営業部門から独立した内部監査を職務とする担当部署（内部監査室等）・担当者を設置している。	内部監査結果および改善策について、経営層へ報告を行っている