

2022年  
4月より

# 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営がスタート！

## <代理店の業務品質評価基準を策定しました>

- 消費者にとって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「業務品質評価基準」として、210項目※<sup>1</sup>の基準をとりまとめました。※<sup>2</sup>

※<sup>1</sup>：基本項目（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）150項目、  
応用項目（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）60項目

※<sup>2</sup>：保険業界全体が「顧客本位の業務運営」の実践を求められている中、代理店・生命保険会社・消費者団体の代表等で構成される検討会（代理店業務品質のあり方等に関するスタディグループ）にて、検討の上、策定。



### Point

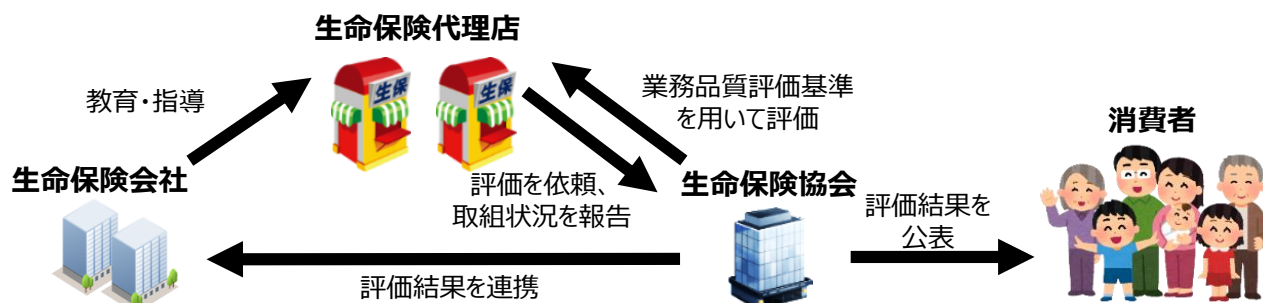
代理店業務品質評価基準の各項目の達成を目指すことにより、業務品質向上が期待できます。まずは、業務品質評価基準を確認し、自社の取組み状況を把握しましょう。

## <消費者のための取組みです>

- 「業務品質評価運営」は生命保険協会が主体となり、「業務品質評価基準」に基づいて代理店の業務品質向上をサポートする消費者のための取組みです。
- 代理店からの申込み※<sup>3</sup>により生命保険協会が行った調査・評価、およびその結果について消費者向けに公表も行います。

※<sup>3</sup>：生命保険協会のホームページからお申込みいただけます。詳細は裏面をご確認ください。

### 取組概要



### Point

評価結果の公表により業務品質向上に積極的に取り組む代理店を消費者に広くお伝えします。

# 業務品質評価運営の概要(2022年度)

## [業務品質評価基準]

- ✓ 業務品質評価基準は、生命保険協会ホームページに掲載しております。下記ホームページURL、QRコード、「生命保険協会・業務品質評価」等で検索し、ご確認ください。

## [対象代理店]

- ✓ 対象代理店は生命保険乗合代理店（2社以上の生命保険会社の商品を取扱う代理店）。
- ✓ 但し、個人代理店・金融機関代理店※1・金融機関関係代理店※2、日本郵政グループは対象外となります。

※1：保険業法275条1項1号に定める銀行等及び第1種金融商品取引業者、生命保険会社

※2：銀行等との資本関係解消等の適正化措置を行ったうえで、当該銀行等から顧客の紹介を受けている代理店等、銀行等との関係が密接な代理店

## [申込み]（2022年4月～5月）

- ✓ 専用フォーム※よりお申込みいただけます。（※生命保険協会ホームページに掲載）
- ✓ 調査を希望する代理店は、申込前に業務品質評価基準の「基本項目」を自己チェックし、全ての「基本項目」が達成していることを確認のうえ、申込時に報告いただきます。
- ✓ 調査を受ける代理店は、利用料として税込300,000円をご負担いただきます。
- ✓ なお、申込多数の場合は、業務品質の状況やお客さまの接点の多寡から調査を行う代理店を選定します。

## [調査]

- ✓ 代理店から提出された証跡資料に基づき、生命保険協会が各評価基準の達成状況を確認。あわせて代理店を訪問の上、事実確認や担当者へのヒアリングを行います。

## [評価結果]

- ✓ 評価結果は、確定後速やかに代理店に通知するとともに、委託元生命保険会社に対して情報提供を行います。

## [公表]（2023年3月頃を予定）

- ✓ 「基本項目」全てを達成していることが調査で確認できた代理店について、代理店名および取組み内容等を、生命保険協会がホームページにて公表します。

## [評価結果の活用]（公表実施後）

- ✓ 公表対象となった代理店は、自代理店のホームページや名刺等に生命保険協会所定の表示文言を使用することができます。

※上記についての詳細は「生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領」（生命保険協会ホームページに掲載）をご確認ください。

### (留意点)

- ・業務品質評価基準に基づいて、代理店全体の態勢整備状況等を評価するものであり、個別の従業員の接客の良さや店舗でのサービス内容、財務の健全性について評価するものではありません。
- ・公表内容は、2022年7月～2022年9月の間に、各代理店に対して調査を行った時点の業務品質状況をもって判定するものであり、将来に亘って当該評価結果を保証するものではありません。
- ・お客さまと掲載代理店との間のトラブルについて、当協会では一切の責任を負いかねます。

業務品質評価に関する情報を以下に掲載していますので、詳細をご確認ください。

ホームページ <https://www.jifei.or.jp/evaluation/>

QR  
コード

一般社団法人生命保険協会 代理店業務品質調査グループ  
〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階  
TEL: 03-5561-1111 FAX: 03-5561-1112 mail: jifei@jifei.or.jp

乗合生命保険  
代理店向け