



よく分かる！代理店業務品質評価運営！！ & WEB説明会の開催のご案内！！

「代理店業務品質評価運営」とは？

- 生命保険乗合代理店（以下、「代理店」）や生命保険会社等で構成する検討会で議論を行い、消費者にとって理想的な代理店として求められる取組みをとりまとめた「業務品質評価基準」※1を定めました。
- 代理店は業務品質評価基準をもとに自己チェックを行い、基本項目を全て達成していると判断できた場合、「業務品質調査※2」を申込むことができます。
- 業務品質調査において、全ての基本項目の達成が確認できた代理店を消費者向けに認定代理店として生保協会HPに公表します。

※1：2023年度の業務品質評価基準は191項目（年度ごとに項目は見直すため、項目数は変動します）
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）133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）58項目

※2：生保協会が代理店に対し、「業務品質評価基準」に基づいて行う調査です。

<「業務品質調査」申込みまでの流れ>

①「業務品質評価基準」を自己チェック！

・「業務品質評価基準」に基づき自己チェックを行い自社の未達成項目を把握しましょう！



②未達成項目について改善取組みの実施！

- ・自己チェックによって把握した自社の課題について改善の取組みを行いましょう！
- ・なお、業務品質調査を申し込むにあたっては基本項目を全て達成している必要があります。



③「業務品質調査」へ申込み！（2024年3月1日～22日）

- ・生保協会HPの申込フォームに代理店の属性情報等を入力の上、申込みましょう！
- ⇒「業務品質調査」申込後の流れについては裏面を確認ください！



<WEB説明会のご案内>

◎日程：

2月	1日(木)	10:00-11:00	3月	1日(金)	15:00-16:00
	9日(金)	10:00-11:00		7日(木)	14:00-15:00
	14日(水)	13:00-14:00		13日(水)	14:00-15:00
	19日(月)	13:00-14:00		19日(火)	10:00-11:00

- ◎説明内容：2024年度の運営について
- ◎お申込方法：記載のQRコードよりお申込ください！



<「業務品質調査」申込後の流れ>

2024年2月版

◆業務品質調査の実施決定！（2024年4月中）

- ・生保協会からの調査決定通知の受領、および利用料(30万円)の支払いが完了すると業務品質調査の実施が決定します。
- ・受審代理店に対しては調査開始前に個別説明会を開催し、調査にあたっての留意点等を説明します。

オフサイト調査 «約1ヶ月» ※調査時期は個別連絡（2024年5月～2025年2月頃）

- ・代理店から提出された資料をもとに生保協会にて書面による点検を行います。
なお、オンサイト調査でしか確認できない項目を除き、原則、オフサイト調査にて達成可否を判断します。

①【代理店作業】

「評価申告シート」「証跡資料」の提出

- ・代理店は「評価申告シート」に各項目の達成状況を回答・記入。
- ・評価申告シートの回答内容の根拠となる「証跡資料」を準備。
- ・「評価申告シート」および「証跡資料」を生保協会へ提出。



②【生保協会作業】

提出資料の点検

- ・生保協会は「評価申告シート」の回答内容が適切か、回答内容の根拠となる「証跡資料」が達成条件を充足しているかの観点で点検。
- ・回答内容や証跡資料が不十分な場合は「質問票」を作成し、代理店へ送付。
- ・「質問票」によるやり取りを実施し、回答内容を確認



オンサイト調査 «1日»

- ・生保協会が代理店に訪問のうえ、オフサイト調査で確認した内容の詳細を確認します。



一次評価の通知

- ・生保協会はオフサイト調査・オンサイト調査の結果を踏まえた一次評価を通知します。
- ・なお、代理店は一次評価に事実誤認・その他不服がある場合は再調査申請ができます。



2025年2月頃 評価の確定

- ・公平・中立な評価を企図し、「代理店業務品質審査会」が一次評価（再調査を含む）について正当性を検証し、最終的な評価結果および公表内容を確定します。



2025年3月頃 評価結果の公表

- ・代理店業務品質審査会の結果を踏まえ、基本項目を全て達成した代理店は生保協会HPで代理店名を公表します。
- ・また、名刺や代理店HP等にて認定マークを活用できます。



一般社団法人

生命保険協会

業務教育部 代理店業務品質調査グループ
東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階