

～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～

# 生命保険乗合代理店業務品質評価運営

## ◆業務品質評価運営とは？

- 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。



## 今、求められるのは 顧客本位の業務運営の実践

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、生命保険乗合代理店・生命保険会社・消費者団体の代表等で構成される検討会※を設置・議論の上、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「業務品質評価基準」としてとりまとめました（2026年度は185項目（基本項目133項目・応用項目52項目）予定）。

※代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループ

何のための制度？  
どうして必要？



### 顧客 対応

基本項目：35問

### アフター フォロー

基本項目：16問

### 個人情報 保護

基本項目：23問

### ガバナンス

基本項目：59問

契約時の対応が適切に行われている

契約後のアフターフォローが充実している

お客様の個人情報の管理ができている

健全な経営・企業活動が行われている

業務品質調査では、調査受審を希望した生命保険乗合代理店を生命保険協会が、上記4つの視点で調査・評価しています。



「認定代理店※」は消費者にとって理想的な代理店に求められる取組みを行っていると評価された代理店です！

※「業務品質評価基準」の共通項目、すべての基本項目を達成することが条件

### 業務品質調査のポイント

業務品質調査では、「PLAN」「DO」「CHECK」「ACTION」のいわゆるPDCA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、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ます。



説明会開催！  
詳細は裏面へ

# 調査の特徴

1

調査は、生命保険会社で立入監査やコンプライアンス指導などの実務経験のある高い専門性をもった人員が業務品質調査を担当します。

2

調査にあたっては業務品質評価基準の達成・未達成の判定だけでなく、「何が不足している、どのような対応を行えば達成見込みとなるか」というアドバイスも行い、代理店の業務品質向上を真摯にサポートしています。



※態勢整備に関するお悩みやご相談があれば調査担当者は第三者の立場で回答させていただきます。

## 初回調査の流れ

### 申込前準備・申込

### オフサイト(約1か月)・ オンサイト(1日)調査

### 評価の確定

- 自己チェックシートで、調査開始時までに「基本項目」を全て達成していることを確認し、申込時に提出
- 利用料（30万円）の振込み

- 提出資料・評価基準を確認するオフサイト調査の実施
- 経営陣へのヒアリングや現物確認等のオンサイト調査

- 外部有識者による「代理店業務品質審査会」にて、最終的な評価および公表内容を確定

### 評価結果の 有効期間

- 評価の運営サイクル（評価結果の有効期間）は **3年**です。
- 申込年度の初回調査で認定を取得した代理店には、その**翌年度、翌々年度に更新調査**を実施します。
- 2回目の更新調査後も引き続き評価結果の公表・使用の継続を希望する代理店に対し、その翌年度に、**初回調査と同様の定期調査**を実施します。

## 調査で確認する内容について



- 業務品質評価基準は4つの区分（顧客対応・アフターフォロー・個人情報保護・ガバナンス）ごとに、基本項目と応用項目で構成されています（2026年度は基本項目133項目、応用項目52項目を予定）。
- オフサイト調査では書類での確認を実施し、オンサイト調査では実際に貴社に訪問して確認を実施します。

2026年度: 評価基準(案)	区分	I.顧客対応	II.アフターフォロー	III.個人情報保護	IV.ガバナンス
	基本項目（計133項目）	35	16	23	59
	応用項目（計52項目）	13	13	13	13



- 昨今、乗合代理店業界で発生した**「比較推奨販売の歪み」「出向者による情報漏洩」「過度な便宜供与」等の問題を受けて、金融庁の監督指針や生保協会の自主ガイドラインが一部改正**される予定です。
- 当調査においても、不適切事案や外的環境の変化等を踏まえ、下記の実態確認を行います。

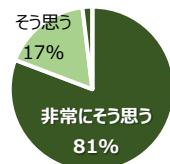
運営強化のポイント	内容
①：重点確認項目の設定	<ul style="list-style-type: none"><li>評価基準の「基本項目」内に重点的に確認を行う「重点確認項目」を新設します。 【2026年度項目案】：意向把握・確認義務、比較推奨販売、募集時の禁止行為、苦情管理態勢、内部監査、便宜供与、出向者（出向者による情報漏えい対応含む）</li><li>「重点確認項目」は法令改正等を踏まえ、従来の「達成条件」から大幅に厳格化します。 (PDCAサイクルのうち特にC (Check)、A (Action) : 態勢整備に関する確認を強化)</li></ul>
②：深度のある調査の実施	<ul style="list-style-type: none"><li>重点確認項目を中心にオフサイト・オンサイト調査ともに深度のある調査を実施します。 (例) お客様対応記録の確認においては、一定期間の取扱契約リストを事前に提出いただき、当会が指定した複数件の対応記録を確認します。 ・営業部門から独立した部署・担当による確認、検証態勢を問う設問では、ランダムサンプリングではなく、定量的視点を踏まえた確認・管理を達成条件として求めます。 ・重点確認項目は、経営陣・募集人等に取組み状況や実態についてヒアリングします。</li></ul>
③：経営陣の関与の確認	<ul style="list-style-type: none"><li>調査全般において経営陣※が関与のうえ、責任を持った回答を求めます。 ※保険募集事業に関する最終的な責任者である取締役や執行役員等を想定</li></ul>

# 調査受審および認定取得の効果

## 1 自社の態勢整備強化

多くの代理店が「調査受審が態勢整備を行う機会になった」と回答しています。また、認定代理店は、初回受審時に加え、毎年の更新調査等により、態勢整備が維持できているかを生命保険協会が毎年客観的に調査・評価することで、高いレベルを維持することができます。

Q. 態勢整備の機会になったか？



2023年初回調査受審52社へのアンケート結果

## 2 保険会社からの評価

「認定代理店」となることで生命保険会社各社において、代理店共通自己点検の代替や、代理店関連諸規程に品質評価基準として反映する動きも出てきております。

Q. 認定代理店から加入検討する理由は？（主な回答）

## 3 顧客からの評価

一般消費者に、インターネットによるアンケートを実施したところ、保険申込の際の代理店選定には、認定代理店であることが、一定の信頼感・安心感を持っていただけることがわかりました。

信頼できる	69.4%
安心できる	69.4%
協会が認定する良い制度	28.7%
魅力的なサービスを期待	17.7%

インターネットアンケート結果



調査を受審し、認定代理店となることは、組織の活性化につながるとともに多くのビジネスチャンスが創出されます！



## 認定代理店からの声

### 従業員の自信や自覚、モチベーションアップに！

自社が「認定代理店」であることが従業員の自信や自覚、誇りに繋がっているとともに働くうえでのモチベーションアップにつながっていると感じます。

株式会社フィナンシャル・エージェンシー  
齋藤様



### 業務提携等のPRポイントに！

他代理店や保険会社の他、ホームページを見た様々な企業から業務提携や協業の問い合わせが増え、アライアンス推進に役立っています！

株式会社クリエイティブ・ライフ 國安様



### お客さまからの信頼獲得

お客さまへご案内する際、当社の強みとして「認定代理店」であることをお伝えしています。結果、信頼の獲得と、他社との差別化にもつながっていると感じます！

株式会社イデアルライフ 金子様



当運営の概要や認定代理店については、動画でも紹介しております。是非ご覧ください！



認定代理店説明動画



認定代理店インタビュー



業務品質評価運営概要説明動画



動画はこちらから



## お問い合わせ



■ ご不明点がございましたら、調査担当者が可能な限り詳細に回答いたします。以下宛先へお問い合わせください。

hinshitsu-info@seiho.or.jp

■ 生命保険乗合代理店業務品質評価運営について詳細はホームページをご確認ください。

URL : <https://www.seiho.or.jp/quality/>

生保協会 業務品質評価運営

検索



生保協会HP

# 2026年度業務品質調査（初回調査）について

- 2026年度業務品質調査(初回調査)の申込事前説明会を2/9(月)～3/6(金)にWeb開催します。
- 参加申込は当会HP (<https://www.seiho.or.jp/quality/info/2026web.html>) から可能です。

日程	2/9(月) 15時-16時	2/12(木) 13時-14時	2/18(水) 10時-11時	3/3(火) 14時-15時	3/6(金) 11時-12時
----	-------------------	--------------------	--------------------	-------------------	-------------------

QRコードでも受付中



## 事前説明会の流れ

### ①生命保険協会からの説明

- ・運営概要（制度の背景、評価基準、調査の流れ、スケジュール等）
- ・調査にあたっての体制構築（経営層の積極的な関与、全社一丸での取組み）
- ・評価基準ガイドラインの解説（新設、見直し設問や未達が多い設問の傾向）
- ・昨年度からの変更点（調査運営の強化ポイント、同意事項の改定等）

### ②質疑応答

- ・協会の説明を聞いて出てきた不明点等について、遠慮なくご照会ください。

## ■ 2026年度調査申込受付期間：2026年3月9日（月）～27日（金）

- 期間中、生命保険協会ホームページで申込方法をご案内いたします（3月9日予定）。  
(必要書類（「申込書兼同意書」および「自己チェックシート」）を協会あてにご提出いただきます)
- 申込の留意事項
  - ・申込にあたり、「申込書兼同意書」の同意(宣誓)事項、および業務品質評価運営要領の「同意事項」への同意が必要となります。
  - ・自己チェックシートで基本項目がすべて達成済（または調査開始前の所定の日までに達成見込み）であることが申込条件です。

## 調査受審に向けた参考資料

※ 下記参考資料は2025年度時点のものです。

※ 2026年度版は2月末に生命保険協会HPに公開予定です。

資料名（リンク）	概要とURL	QRコード
<a href="#">業務品質評価基準</a>	お客さまが生命保険代理店に期待する取組み・求める取組みを約200項目の基準（基本項目約140項目、応用項目約60項目）としてとりまとめたものです	
<a href="#">業務品質評価運営要領</a>	代理店業務品質評価運営の概要、調査申込にあたって確認いただきたい事項、代理店に遵守いただきたい事項について記載したものです	
<a href="#">業務品質評価基準ガイドライン</a>	業務品質評価基準の各項目における達成条件および証跡資料例等を記載したもので、自己チェックおよび調査受審の際の代理店向けの手引書です	
<a href="#">自己チェックシート</a>	業務品質評価基準の基本項目について、自社の取組状況について確認を行うためのシートです（初回調査申込時に当シートを添付いただきます）	
<a href="#">評価申告シート</a>	初回調査申込後、業務品質調査自社の取組状況を報告するためのシートです	
<a href="#">概要説明動画</a>	代理店業務品質評価運営の概要を10分で説明した動画（YouTube）です	
<a href="#">業務品質評価運営に関するFAQ</a>	業務品質評価運営に関して、よくある照会内容をとりまとめたものです 解決しない場合は照会先（ <a href="mailto:hinshitsu-info@seiho.or.jp">hinshitsu-info@seiho.or.jp</a> ）へお問い合わせください	
<a href="#">事前説明会動画（2025年度）</a>	2025年2月～3月に実施したWeb事前説明会の動画（YouTube）です	