■代理店業務品質評価運営に関するFAQ

2025.2.27時点

・よくある照会内容をまとめておりますのでご参照ください。

＜ＦＡＱ項目一覧＞

１．申し込み関連
２．更新調査関連
３．定期調査関連
４．評価基準
５．調査全般
６．評価結果の公表・活用

１．申し込み関連

No.	照会内容	回答
1-1	基本項目を全て達成できるか不安。利用料を振込む前に申し込みを取消した場合、何かペナルティはあるか。	特段ペナルティはありませんが、申し込みにあたっては、「業務品質評価基準ガイドライン」を確認いただき、評価基準における「基本項目」がすべて達成できているか、または調査開始時までに達成が見込まれるかを判断し、未達成の項目がないか事前チェックをお願いします。また、ご質問がございましたらご遠慮なく生命保険協会にお問合せください。 なお、調査の受審を取下げた代理店は、同一年度の初回調査には申込むことができません。
1-2	利用料振込後に調査受審を取り下げた場合、何かペナルティがあるか。	ペナルティはございませんが、お支払いいただいた利用料については、利用料振込期間経過後は、生命保険協会の責めに帰すべき事由により調査を実施できない場合を除き、原則として、受領した利用料は返金しません。また、調査受審を取り下げたことおよび受審取下げまでの調査状況を委託元生命保険会社に連携します。 なお、調査の受審を取下げた代理店は、同一年度の初回調査には申込むことができません。
1-3	申し込み前に基本項目の事前チェックを行うが、判断に迷った場合、生命保険協会に照会することは可能か。	評価基準の全ての設問について、達成条件、証跡資料例などを記載した「業務品質評価基準ガイドライン」を公表しています。まずは、当ガイドラインを確認のうえ、各設問の事前チェックを行ってください。不明時は生命保険協会（hinshitsu-info@seiho.or.jp）へメールにてご照会ください。
1-4	社内の意思決定手続きの関係上、申込み〆切日までに申し込みが間に合わないが何か方法はないか。	お申込みが〆切期日に間に合わない場合、個別にご相談をお受けします。 メール（hinshitsu-info@seiho.or.jp）にてご一報ください。
1-5	新規調査で認定に至らなかった場合、未達成の取り組みを改善したうえで、次年度以降に改めて新規調査を申し込むことは可能か。	可能です。 調査受審の申し込みにあたっては、申込年度の「生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領【初回調査編】」や「業務品質評価基準ガイドライン」の確認をお願いします。
1-6	調査の申込みのタイミングによって、初回調査の開始時期も変わるのか。 早く申し込んだ場合は、調査の開始時期も早くなるのか。	調査の順番は申込締切後に決定いたします。申込の先着順ではありません。

２．更新調査関連

No.	照会内容	回答
2-1	更新調査を行う目的は何か。	初回調査・定期調査の結果、代理店業務品質審査会にて、業務品質評価基準における「基本項目」をすべて達成していると認められた代理店（以下、「認定代理店」といいます。）に対して、評価結果の有効期間内の各年度においても引き続き代理店とその役員・従業者が携わる“業務全般が法令等に則っていること、かつ、顧客本位に行われていることの確認のため、「更新調査」を行い、以下に掲げる項目についての報告を求めます。 ・追加・改定した項目の達成状況 （No.4-5 に記載された対応が必要です） ・基本項目の達成の継続状況 ・応用項目の達成と変化の状況 ・以下、不適事象その他への対応状況 (ア) 認定代理店に求められる評価基準の達否に影響する事象（そのおそれのある事象を含む） (イ) 代理店業務品質評価運営への通知義務その他同意事項の遵守に関わる事柄
2-2	更新調査の申し込み手続きはどうすればよいか。	更新調査の対象となる代理店には個別にご案内しますが、利用料を振込期日（2025年4月14日）までにお支払いいただくことで、受審意思の確認とし、更新調査を実施（受審）することに同意したものとします。 更新調査に申し込まない場合は、生命保険協会代理店業務品質調査Ｇに連絡ください。

2-3	更新調査の利用料はいくらか。	更新調査の利用料は税込み10万円です。（なお、次年度以降は変更となる可能性があります）
2-4	2025年度の更新調査はいつ実施されるか。	認定代理店に対して2025年5月～2026年1月にかけて順次、生命保険協会指定の調査期間に実施します。 なお、最も早い調査順の場合、更新調査用書類・資料提出締切日は2025年5月1日です。

３．定期調査関連

No.	照会内容	回答
3-1	定期調査を行う目的は何か。	前年度の調査の結果、代理店業務品質審査会にて、代理店とその役員・従業者が携わる“業務全般が法令等に則っていること、かつ、顧客本位に行われていること”に加え、業務品質評価基準（以下、「評価基準」といいます）の「基本項目」をすべて達成していると認められた代理店（以下、「認定代理店」といいます。）のうち、当年度末に評価結果の有効期間が到来する代理店または生命保険協会から定期調査相当の調査受審を求められた代理店に対し、「定期調査」を行います。 以下に掲げる項目について調査を実施します。 ・ 評価結果の有効期間内の各年度において継続的に、代理店とその役員・従業者が携わる業務全般が、法令等に則っていたか顧客本位に行われていたかに関する確認 ・「評価基準」の基本項目の達成の継続状況 ・ 応用項目の達成と変化の状況、改善を期待する点の取組み状況 ・ 追加・改定した「評価基準」の項目の達成状況 （No.4-5 に記載された対応が必要です） ・ 認定代理店に求められる評価基準の達否に影響する事象（そのおそれのある事象を含む）その他不適事象への対応状況（適時・的確に対応しているか、改善効果を確認しているか、ＰＤＣＡサイクルの実践等を確認） ・ 代理店業務品質評価運営への通知義務その他同意事項の遵守に関わる事柄への対応状況
3-2	定期調査は更新調査と何が異なるのか。	定期調査では、代理店による評価基準の達成状況についての申告に対してオフサイト調査・オンサイト調査の２種類の調査を実施します。 ・ オフサイト調査では、認定代理店から達成状況とその証跡となる資料を、調査の必要に応じ、過年度分（初回調査または前回の定期調査以降の各年度分。３年度分を限度とする）を申告・提出いただき、取組み状況を判定します。証跡となる資料として、規程やマニュアルだけでなく、日々の管理状況の記録や募集人への教育実施状況（研修教材や受講管理簿）、個別指導の履歴、改善の状況などを提出いただきます。認定代理店に求められる業務品質を維持できているか、更なる業務品質向上に取り組んでいるか、オフサイト調査によりほぼすべての設問に申告いただくことで、客観的に判定することが目的です。 ・オンサイト調査では実効的な調査実施のために、オフサイト調査で申告いただいた内容について、原則、代理店に訪問のうえ状況を確認し、さらに代理店の役員、使用人に対するヒアリングを併せて実施することによってオフサイト調査を補完し、代理店が特に力を入れている取組みを含む実態をより正確に把握します。
3-3	定期調査の申し込み手続きはどうすればよいか。	定期調査の申込み手続きについては、調査受審意思確認シートを提出し、かつ、利用料を振込むことにより受審意思の確認とし、定期調査を実施します。 定期調査の受審意思確認期間は、2025年3月12日(水) ～ 2025年3月28日(金) 17:00とします。 2025年度の定期調査の利用料については、2025年4月1日（火）～4月14日(月)を振込期間とします。
3-4	定期調査の利用料はいくらか。	定期調査の利用料は税込30万円です。 （なお、次年度以降は変更となる可能性があります）
3-5	2025年度の定期調査はいつ実施されるか。	認定代理店に対して2025年5月～2026年1月にかけて順次、生命保険協会指定の調査期間に実施します。

4. 評価基準　※ 業務品質評価基準の設問内容に関するものは『業務品質評価基準ガイドライン』をご確認ください。

No.	照会内容	回答
4-1	評価基準の各設問について、詳細な問合せをしたい。	まずは生命保険協会ホームページに掲載されている「業務品質評価基準ガイドライン」を確認いただき、それでもご不明な点が解消されない場合には、個別に回答いたしますので、生命保険協会（hinshitsu-info@seiho.or.jp）へメールにてご照会ください。
4-2	フランチャイジー代理店がフランチャイザーが提供するシステムを使用している場合、証跡資料はどのように提出したらよいか。	フランチャイザーが提供しているシステム関係の証跡資料を取り寄せていただき、フランチャイジー代理店（受審代理店）からご提出ください。
4-3	評価基準の各設問の判定は○（達成）、×（未達成）のみなのか、幅（点数）のようなものがあるのか。	判定は、原則○（達成）か×（未達成）のいずれかとなります。判定にあたっては調査期間を通じて生命保険協会より質問させていただくとともに追加の資料提出をいただき、WEBミーティング等を通じて、意見交換を実施したうえで達成か未達成かを判定します。また、未達成の場合は、その判定根拠をお示しし取り組むべき内容についても意見交換を実施します。 また、各設問毎の判定において、ご照会にあるような幅（点数）での判定は行いません。
4-4	全件共同募集の代理店であるため、評価基準の設問は非該当となるものが多数あるが、どのように対応するべきか。	全件共同募集の代理店の場合、代理店の業務形態・販売手法・共同募集先の状況について、詳細を確認させていただきます。 例えば、募集業務を全件共同募集としており、調査対象代理店単独では新契約事務を自己完結できない募集形態である等のほか、アフターフォローや保険契約に附随する事務の顧客対応について管理していない（代理店が取次いだこと・取り次いだ結果を、自ら把握していない）場合、評価基準に基づいて判定を行うことが困難なビジネスモデルであることが判明した場合などは、代理店の意向に関わらず、生命保険協会の判断にて調査を取止める場合がございます。 該当可否が不明の場合には、個別にご相談をお受けいたしますので、生命保険協会（hinshitsu-info@seiho.or.jp）へメールにてご照会ください。
4-5	業務品質評価基準における2024年度からの変更点は何か。	評価基準は、法令・指針・生命保険協会ガイドライン改正や、その時々に求められる顧客本位の取組みを反映させるため、毎年見直しの検討を行うこととしており、2024年度の代理店業務品質検討WGの議論を踏まえ、代理店業務品質審査会にて確定し「設問数196（前年比＋4）」としています。 ※内訳：基本135（前年比＋１）、応用61（前年比+3） 評価基準につきましては、当会ホームページにてご確認いただけます。 2025年度の新設となった基準・設問は以下のとおりです。 ・設問No.23(基本項目) 「Webサイト等の掲載情報について、適正性の確保・維持に取組んでいる」 ・設問No.9(応用項目) 「公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集の実施状況について、担当募集人以外による定期的な検証・確認を行う態勢（お客さま対応記録の検証等）を整備している」 ・設問No.75(応用項目) 「高齢者・障がい者等への合理的配慮の提供を志向した、特筆しうる取り組みを行っている（来店型店舗のバリアフリー化等設備改修、電話リレーサービス等外部サービス導入・利用など）」 ・設問No.112(応用項目) 「サイバー攻撃を受けた際のコンティンジェンシープランを策定し、プランが有効に機能するか定期的に見直している」 その他の変更点、新設された基準・設問の達成条件、証跡資料などの詳細は、当会ホームページ掲載の「2025年度業務品質評価基準一覧新旧対比表」、「業務品質評価基準ガイドライン（2025年度版）」、「業務品質評価基準ガイドライン（2024年度版）からの主な変更点」をご覧ください。
4-6	Pマーク・ISO等の認定取得がないと申込みできないのか。	PマークやISOの取得が申込の要件ではありません。「Ｐマーク」取得代理店については、証明書のコピー等の確認や有効期限が切れていないことを確認することで、一部の設問でみなし達成とすることはありますが、未取得代理店は該当の設問の達成条件を充足いただく必要がございます。 なお、「ISO27001（ISMS認証）」については、「Pマーク」の取扱のような一部の設問をみなし達成とすることはありません。

5. 調査全般

No.	照会内容	回答

5-1	調査受審にあたり、設問の達成判定に必要な資料の提出についてフォローはしてもらえるのか。	オフサイト・オンサイト調査期間において、当初ご提出いただいた資料のみでは判定できない設問等については、生命保険協会より質問させていただくとともに追加の資料提出をいただき、意見交換等のフォローを実施します。
5-2	オンサイト調査日の希望は聞いてもらえるのか。	不都合がある場合はオンサイト調査日の調整をいたします。なお、通知した日程より、早い時期への変更もあります点、あらかじめご承知おきください。
5-3	オンサイト調査は、本社監査だけではなく店舗監査や募集人に対するロープレ・ヒアリングも行うのか。	初回調査におけるオンサイト（訪問）調査は、代理店の本社あての訪問を行い、店舗訪問や募集人への直接ヒアリング等は原則行いません。 定期調査におけるオンサイト（訪問）調査は、代理店の本社あての訪問を行い、態勢整備構築状況の確認を目的に募集人へのヒアリングを実施します。
5-4	実際に調査を始めて未達成の項目があった場合、いつまでに対応を行ったものを判定してもらえるのか。	資料提出後の約1か月間のオフサイト調査において、達成と判定できない設問については、追加の資料をご提出いただき、双方の意見交換を実施します。対応期限については、設問および内容により個別判断させていただきます。
5-5	本取組みにより、態勢整備ができる以外のメリットをもっと明確にして欲しい。	業務品質評価基準は「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」をとりまとめたものであり、業務品質評価基準に沿った態勢整備を行っていただくことで、消費者により評価いただける代理店となるものと考えます。加えて、業務品質調査にお申し込みいただき、生命保険協会の調査の結果、業務品質評価基準における「基本項目」をすべて達成していると認められた代理店（以下、「認定代理店」）は、代理店名および取組み内容等を生命保険協会のホームページで公表し、消費者に広くお伝えしていきます。また、認定代理店は生命保険乗合代理店業務品質認定マークを自社のホームページや名刺、チラシ等で使用することができます。
5-6	評価を点数制にはしないのか。	代理店業務品質評価について、運営開始から当面は、①「基本項目」全てを達成している代理店と②「基本項目」に未達がある代理店の2段階で区分し、①に対して認定することとしています。将来的には、「応用項目」の達成状況等を踏まえながら、複数段階の評価付け等、評価のあり方について検討を重ねていく予定です。
5-7	調査実施期間はいつか。	2025年度の初回調査は2025年5月～2026年2月中旬までの間に調査を実施します。また、更新調査についてはNo.2-3をご確認ください。
5-8	基本項目を自己チェックする際の「達成」の判断は、いつ時点での判断と考えればよいか。	評価申告シート・証跡資料をご提出いただく時点にて、達成可能かのご判断をお願いしておりますが、お申し込みいただいた時点では調査日が確定していないため、申込代理店間の公平性を保つ観点から、2025年4月末時点での「達成」（対応完了）を前提とした自己チェックをお願いします。
5-9	評価の公平性・厳密性の確保が重要と考えるが、調査を均質かつ同じ深度を以て実施することができるのか。	公平・正当な調査の実施に向けて、生命保険会社以外の学者・弁護士・消費者団体等の有識者で構成される代理店業務品質審査会を設置し、調査の正当性の担保および調査結果・評価結果の確定等を行います。また、調査担当者については、調査員用の判定用マニュアルを用いて業務品質評価基準に関する研修を受講したうえで調査を行います。
5-10	評価申告シートを記入する際は、応用項目も全て回答しなければならないのか。	評価申告シートをご提出いただく際には、応用項目に関しても全ての項目へのご回答をお願いいたします。 なお、応用項目は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であり、今後多くの代理店に取り組んでいただきたい内容ではございますが、調査にあたっては全ての応用項目が「はい」である必要はございません。

5-11	調査開始後に生保協会が調査を取止めることがあると運営要領に記載されているが、利用料は返金されるのか。	利用料振込期間経過後は、生命保険協会の責めに帰すべき事由により調査を実施できない場合を除き、原則として、受領した利用料を返金しません。 また、証跡資料の提出状況が著しく劣位な場合や調査担当者にて明らかにすべての基本項目を達成すると判定することが困難であると判断した場合、その他販売プロセスにおいて比較可能な複数の保険会社の商品の取扱いが全くない場合、保険種類別に比較可能な商品の取扱いがあるにもかかわらず顧客の意向に応じた比較説明を一切行わない場合などは、生命保険協会の判断にて、代理店の意向にかかわらず、調査を取止めることがあります。この場合も、利用料を返金しません。 なお、達成見込みが困難と判断し、調査を取止める場合は、その理由・改善要素を当該代理店にフィードバックします。
5-12	評価申告シートは毎年度改定されているのか。	評価基準は、法令・指針・生命保険協会ガイドライン改正や、その時々に求められる顧客本位の取組みを反映させるため、毎年度見直しの検討を行うこととしており、評価基準を変更する場合には、代理店業務品質検討ＷＧで議論のうえ、代理店業務品質審査会にて決定します。 業務品質評価基準等の改定にともない評価申告シートも毎年度改定いたします。
5-13	業務品質調査の結果、基本項目の一部が未達成となり認定に至らなかった場合、利用料は返金されるのか。	調査が完了しているため、利用料は返金されません。
5-14	調査を受審した結果、認定獲得に至らなかった場合、改めて初回調査を受審する際には利用料３０万円を払う必要があるのか。	認定獲得に至らなかった場合、改めて初回調査を受審いただく際は利用料３０万円をご負担いただきます。
5-15	生命保険乗合代理店業務品質評価運営の窓口担当者や代表者等代理店情報が変更になった場合、別途書類提出が必要か。	窓口担当者や代表者等の情報変更につきましては、生命保険協会ホームページに掲載しております以下リンク先から資料をダウンロードしていただき、ご入力をお願いいたします。ご入力いただいた資料をメールに添付の上、ご提出をお願いいたします。 https://www.seiho.or.jp/quality/word/henkou.docx
5-16	オンサイト調査はどのくらいの時間がかかるのか。	半日程度（～終日）を想定しています。 オンサイト調査は、オフサイト調査で報告いただいた内容について、代理店に訪問の上、状況を確認させていただくとともに、受審代理店が特に力を入れている取組みについてヒアリングを行います。オフサイト調査を補完し、より実態を正確に把握し、実効的な調査とするために実施します。 そのため、具体的な所要時間はオフサイト調査結果により変動しますので、当日のタイムテーブルについてはオンサイト調査前にご連絡いたします。

6. 評価結果の公表・活用

No.	照会内容	回答
6-1	保険会社は評価結果をどのように活用していくのか。	委託元生命保険会社には、調査結果を、個別代理店に対する指導・管理・業務品質評価の高度化・効率化の参考として使用いただくことを目的に連携しています。
6-2	認定代理店による評価結果の使用について、有効期間やルールはあるか。	評価の有効期間は３年間です。（更新調査受審が前提） (例：2024年度の初回調査にて認定された場合、評価結果の有効期間は、2025年2月25日開催の代理店業務品質審査会にて評価を確定した、2025年2月25日から2028年3月31日となります。) なお、認定の翌年度以降の更新調査において基本項目に未達成がある、または更新調査を受審しなかった代理店については、当該年度末に評価結果の有効期間が終了します。