

-業務品質調査の概要-

- 生命保険協会主催の「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」（生命保険乗合代理店・生命保険会社・消費者団体の代表等が委員）は2021年12月に消費者にとって理想的な代理店に求められる取組みとして「**業務品質評価基準**」を取りまとめ、公表しました。
- 「**業務品質調査**」は、「**業務品質評価基準**」を達成していると自己評価できている代理店の受審希望に基づき有償で行う調査です。
その結果については、生命保険会社に連携し消費者向けに公表も行います。



生命保険乗合代理店

- 「**業務品質評価基準**」を軸に自社の取組をチェック。
- 自己評価が良好な代理店は「**業務品質調査**」にエントリー可能(全基本項目達成が要件・有償)



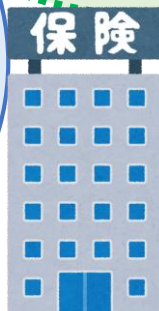
一般社団法人

生命保険協会

- 「**業務品質評価基準**」を取りまとめ、公表。
- 「**業務品質評価基準**」に基づく「**業務品質調査**」を実施し、全基本項目を達成している代理店を「**認定代理店**」として公表。
- 詳細な**調査結果**を生命保険会社に連携。

生命保険会社

- **調査結果**を委託先代理店の教育・指導に活用。
- 共通自己点検への代替、品質評価へ活用する等の施策を順次展開。



消費者

- 生命保険協会HPに掲載された各「**認定代理店**」の特徴を代理店選びに活用。



調査開始前の準備事項

- ・ 利用料の振込（初回調査の利用料は**30万円**です。）
- ・ 評価申告シート各設問への回答およびその証跡資料を生命保険協会に提出



オフサイト調査 《約1ヶ月》

- ・ 代理店から提出された資料を生命保険協会が点検。
- ・ 回答内容や証跡資料が不十分な場合は質問票を代理店へ送付。
- ・ 質問票に応じ、回答および追加資料を生命保険協会へ提出。

代理店

評価申告シート・証跡資料の提出
質問票への回答



生命保険協会

提出資料の点検・質問票の送付

オンサイト調査 《1日》

- ・ 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。



一次評価の通知

- ・ 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。

評価の確定

- ・ 公正・中立な評価のため、「代理店業務品質審査会」が一次評価の正当性を検証し、最終的な評価および公表内容を確定。



認定代理店の公表

- ・ 評価結果の有効期間は**3年**です。（評価の有効期間中に毎年更新調査を受審いただきます。）
- ・ 更新調査の利用料は**10万円**です。



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