

# 生命保険乗合代理店業務品質評価運営



## News Vol. 6



バックナンバーは[こちら](#)



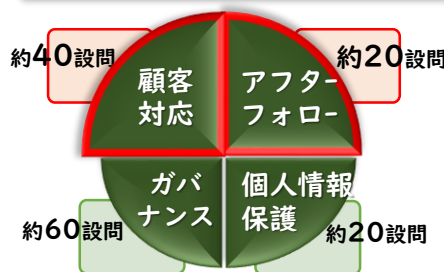
### TOPICS

- (1) 調査お役立ち情報～個別設問編③～
- (2) 協会からのお知らせ

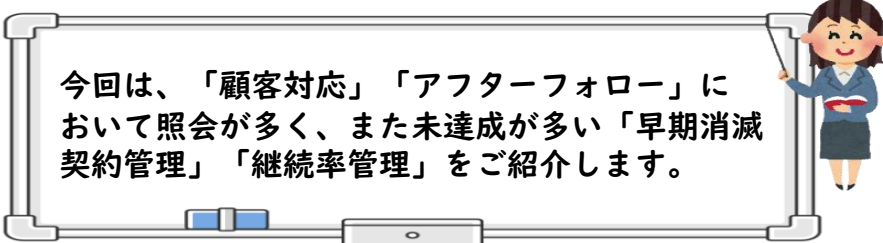


既にご案内のとおり、いよいよ2025年度調査事前説明会が開催されます。受審ご検討の代理店さまは、ぜひ「調査お役立ち情報」のご確認をお願いします。

### (1) 調査お役立ち情報 ～個別設問編③～



※設問数は認定取得に必須な基本項目の設問数



### No.38 早期消滅契約管理（顧客対応）



提出いただきたい資料等、ガイドラインの詳細は[こちら](#)

お客さまのご意向に沿っていない契約は短期での失効・解約になりやすいため、顧客本位の業務運営の観点からも消滅理由、経緯等の分析および改善策を講じることが重要です。

設問

短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールを参考に代理店で定めたものとする）での失効・解約について、理由・経緯を分析・管理し、取扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導する態勢を整備している

ガイドライン達成条件

未達成例

短期での失効・解約について、理由・経緯を代理店として分析・管理している

NG:解約についての理由・経緯を分析しているが、失効について理由・経緯を分析していない。

短期での失効・解約について、相対的に当該件数が多い等、必要に応じて問題があった場合は当該募集人への指導等の改善策を講じている

NG:早期消滅契約に関し、問題があったにもかかわらず、改善策を講じていない



★代理店で定めたルールを周知のうえ実施し、その運用状況の検証を踏まえて必要な改善を行っていることが求められます★

短期での失効・解約の状況を管理するだけでなく、分析し問題が認められた場合は募集人に指導することが必要です

## No.89 継続率管理（アフターフォロー）

契約時のみではなく契約後のアフターフォローも含めた契約品質の向上に向けて、継続率の把握・分析や、分析の結果必要に応じて改善策を講じていることが重要です。

設問

継続率を定期的に把握・分析し、解約理由・経緯等を踏まえ、必要に応じて改善策（募集人への指導等）を実施している

### ガイドライン達成条件

当設問の継続率とは早期での消滅のみならず、13月目、25月目等、代理店で自らモニタリング対象として定めている継続率を定期的に把握・分析している

継続率の把握・分析の結果、継続率が相対的に低い等、問題があった場合は当該募集人への指導等の改善策を講じている

### 未達成例

NG:継続率を定期的に把握しているが、分析をしていない。

NG:必要に応じた改善策（募集人への指導等）を実施していない。



★代理店が目的に応じて自らモニタリング対象として定めた継続率を定期的に把握し分析していること  
且つ継続率の把握・分析の結果、継続率が相対的に低い等、問題があった場合は当該募集人への指導等の改善策を講じていることが求められます★

- <例示>
- ・自社で継続率を算出する場合は、モニタリング対象として定める継続率(IQA/総合継続率等)の定義を行い※、その継続率が周知されていること  
※保険会社提供のデータを使用している場合には、保険会社ごとの継続率の定義を確認
  - ・営業拠点や募集人への指導等の改善策を講じるために、その水準(指導する継続率●●%以下等)が定められていること

## 設問No.38と設問No.89の分析について

### 設問No.38（早期消滅契約管理）

短期での失効・解約について、理由・経緯を代理店として分析していること  
(早期消滅契約の状況確認に加え、理由・経緯の分析が必要です。)

### 設問No.89（継続率管理）

代理店で自らモニタリング対象として定めている継続率を定期的に把握・分析していること  
(13月目、25月目等の継続率の定期的な把握・分析が必要です。)



## (2) 協会からの おしらせ



説明会申込フォームは  
こちらから

1

### 「調査事前説明会」 開催について

2025年度の代理店業務品質調査の事前説明会を2/4(火)～3/3(月)までWebにて開催いたします。説明会参加は生命保険協会ホームページ(または上記QRコード)よりお申し込みをお願いします。

説明会日程：2/4(火) 2/12(水) 2/20(木) 3/3(月)

#### <説明会のポイント>

部門横断的な受審体制の必要性や、「業務品質評価基準ガイドライン」を使用した自己チェック方法、評価申告シートおよび証跡資料として求められるレベル等について説明します。

2

### 「業務品質調査」 申込みについて

2025年度調査の申込受付期間：2025/3/3(月)～21日(金)  
生命保険協会ホームページ上の申込フォームにて受付いたします。  
申込フォームのオープンは3月3日を予定しています。



一般社団法人  
生命保険協会

ご照会先

右記宛先にメールにてお問合せください。 Mail : hinshitsu-info@seiho.or.jp  
詳細はホームページをご確認ください。 生保協会 業務品質評価運営