

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財(生命保険協会への出向者)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
していて、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。



調査の流れ

申込前準備・申込

- ・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)お振込み

オフサイト(約1か月)・ オンサイト(1日)調査

- ・提出資料・評価基準を確認する
オフサイト調査の実施
- ・現物確認等のオンサイト調査

評価の確定

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

調査利用料	初回調査:30万円(税込)	更新調査:10万円(税込)
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。 ・申込み年度に初回調査を受審し、評価基準の基本項目をすべて達成したと認められた「認定代理店」に対し、その翌年度、翌々年度に更新調査を実施します。 ・2回目の更新調査にて公表を継続可能と判定され、その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。	
対象代理店	・調査対象は、生命保険乗合代理店(複数の生命保険会社と募集業務委託契約を締結している代理店)です。 ・ただし以下に該当する代理店は一般的なものと比し、規模や特性が大きく異なるため対象外とします。 個人代理店／金融機関代理店／金融機関関係代理店／日本郵政グループ ※詳細はHP掲載の「生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領」をご確認ください。	

※運営は将来にわたり変更となる可能性があります。

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



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

HPはこちら



消費者にとって理想的な代理店として求められる取り組み

生命保険乗合代理店 業務品質評価運営

顧客本位の
業務運営

認定
代理店

業務品質
調査

4つの視点



一般社団法人
生命保険協会

認定マーク(保)は、保険の「保」の字を使って安心・安全を保つということを表し、
赤いペンで描いた丸は生命保険乗合代理店の業務品質を
確認・チェックすることを表現しています。

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」として約200項目の基準（基本項目約140項目・応用項目約60項目）**をとりまとめました。

※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？

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、下記**4つの視点**で調査・評価しています。



顧客対応

基本項目：約40

☑ 契約時の対応が適切に行われている

アフターフォロー

基本項目：約20

☑ 契約後のアフターフォローが充実している

個人情報保護

基本項目：約20

☑ お客さまの個人情報の管理ができています

ガバナンス

基本項目：約60

☑ 健全な経営・企業活動が行われている

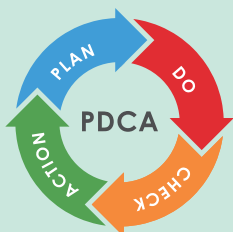


「認定代理店※」は消費者にとって理想的な代理店に求められる取組みを行っているとして評価された代理店です！

※「業務品質評価基準」の基本項目を全て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。



業界の動き

「業務品質評価運営」については、金融庁の金融行政方針にも以下のように記載されております。

金融庁 2022事務年度 金融行政方針より抜粋

「生命保険協会が主体となり、乗合代理店の業務品質評価基準を踏まえた業務品質評価運営が2022年度より開始されたところであり、金融庁としても、各生命保険会社において、当該業務品質制度及び評価基準が代理店への評価に関する参考として活用されるなど、代理店の業務品質評価に係る取組みが各生命保険会社に広がるよう促していく。」

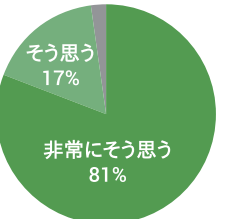
(2023事務年度の金融行政方針にも、引き続き「各生命保険会社に対して代理店管理の高度化に向けた取組を促していく」旨が記載されています。)

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

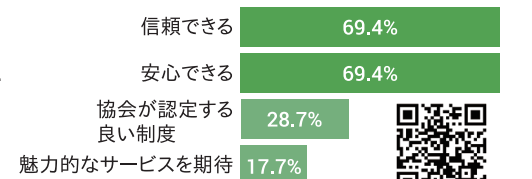
2 保険会社からの評価

「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。**

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・安心感を持てただけ**ことがわかりました。

Q.認定代理店から加入検討する理由は？(主な回答)



回答:2,279名 インターネットアンケート

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



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



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



採用活動時に求職者からの評価獲得

HPに「認定取得」を掲載することで、**安心して働くことのできる環境**であると認識していただいているケースが増えており、**当社を選んでいるだけの理由の1つとなっています！**

クリイト株式会社 中山様

