

I. 今後の認定代理店向けサポートについて

★7月24日、臨時の代理店業務品質検討WG（以下「WG」）を開催！
 6月に実施した認定代理店アンケート結果を踏まえ、主に**消費者への認知向上に関する現状と課題**について議論いただきました。

<認定代理店アンケート結果（抜粋）> ※結果の全量は[WG資料I](#)をご覧ください

認定代理店ツール活用状況



★**約9割**の代理店が、認定代理店ツールを活用！
 ✓多くの代理店が当会提供の認定代理店ツールを使ってお客さまにPRしていただいております。
 ✓お客さまには認定代理店自らが直接PRすることが有効という調査結果（※）も出ており、更なる活用が必要です。
 （※）昨年実施した消費者調査結果は[コチラ](#)

認定取得後の従業員の意識・お客さまの反応

	意識・反応	
	あり	なし
従業員	69% (56社)	31% (25社)
お客さま	35% (29社)	65% (52社)

★**約7割**の代理店が、従業員の意識に変化あり！
 ✓認定取得が**コンプライアンスや募集ルール遵守等の意識向上に一定効果がある**ことがわかる結果となりました。
 ★一方で、お客さまの反応が無い代理店が**約6割**
 ✓自社が認定代理店であることをお客さまに分かり易くお伝えすることが難しい、お伝えしても反応が薄いことに悩んでいる代理店が多いことがわかりました。

このことから、お客さまへのPRは一過性ではなく、**継続的に取り組むべき**であること、また、**認定代理店共通のお客さまに安心・信頼頂ける話法の構築が必要**と考えられます。

その他、頂いたご意見

以下のテーマについて、他社の取り組みや意見を聞いてみたいという声もあがっております。



お客さまへの話法構築以外にも様々な課題があることがわかりました。
 一方で、**自社だけの検討や協会からの情報提供だけでは解決に限界**があり、認定代理店としての更なる価値向上に向けて**より実効的・効果的な取組みが必要**と考えられます。

<今後の認定代理店向けサポート>

★以上の結果を受け、協会からの定期的な情報提供に加えて、

お困りごとの解決や、好取り組み事例などの情報交換を目的とした、**募集人の方や担当者主体の認定代理店同士の交流の場**を設けることが発案されました！



皆さまの**取り組み事例やアイデア**を持ち寄ってブラッシュアップいただきつつ、協会事務局が意見を吸い上げて全体にフィードバックすることを考えております。

★例えば「**お客さまへの説明**」について以下のような話法を皆さまでブラッシュアップしてはいかがでしょうか。

●初めて本評価運営を聞くお客さまに「認定代理店」の価値をPR！



わずか83社。特別な「保」マーク
 ・日本全国に約8万社、保険代理店があります。
 ・しかし生命保険協会から業務品質の高さを評価され、この「保」マークを使えるのはわずか83社、約0.1%しかないんです！

●各設問をブレイクダウンすることで「認定代理店」の価値をお伝え！



ガバナンス No.138 災害等の緊急事態時におけるお客さま本位の対応

・保険は「出口」お受け取り時が一番大事ですね。
 ・当社は「仮に災害時であっても優先的に、給付金請求のお取次ぎなどに対応する態勢」を整えており、生保協会のお墨付きも受けています！

事前説明会を**8月7日・8日**に開催！詳しくは7/31発信のメールをご確認ください！

II. ご連絡

- 7月24日実施の検討WGにおいて「**比較推奨販売を歪めている懸念がある事例**」について、情報共有を行うとともに、金融庁からコメントがありました。詳細は[議事概要](#)をご覧ください。
- 更新調査**においてご留意いただきたい事項を、7月19日に該当の認定代理店宛メールにてご連絡しておりますので、ご確認のほどよろしくお願いいたします。
- 定期調査**については、9月18日開催の第14回WGで運営方針案についてお示しさせていただく予定です。

運営要領上の認定代理店の義務に基づき、「業務品質評価基準（基本項目）の達否に影響する、またはそのおそれのある事象」が発生した場合は、生保協会に通知ください。