



I. 2025年度運営について



2月25日の**代理店業務品質審査会**にて承認された**業務品質評価運営要領・業務品質評価基準ガイドライン**などをHPに掲載しました。

★来年度調査に関わる重要な事項となりますので、ご確認ください



2025年度運営要領等の公表

代理店業務品質検討WGでの議論を踏まえて、これまでの3年度の初回調査と更新調査を通じて認識した課題に対する対応として運営要領を見直し、外的環境の変化や代理店からの照会内容、業務品質調査結果等をもとに評価基準を見直し、ガイドライン含め公表しました。



評価基準については、
新設予定の設問の他、設問の統合、分離、表現の見直しを16設問実施。
2025年度の設問数は**196設問**（基本135、応用61）となりました。

ガイドラインの内容を熟読いただき、各設問において求められる達成条件、必要な証跡資料をご理解いただいたうえ、更新調査・定期調査の受審をお願いします。

※詳細は、[生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領](#)
[2025年度業務品質評価基準](#)
[業務品質評価基準ガイドライン](#)
[更新調査について](#)
[定期調査について](#)



を確認ください。

II. 2024年度認定代理店について

評価が「**共通項目・基本項目を全て達成**」となった初回調査33社、更新調査77社の計110社について、「認定代理店」としてHPに掲載しました。

※詳細は、生命保険協会HP「[認定代理店一覧](#)」を確認ください。

認定証授与式の開催

2025年2月27日に開催し、初回調査で認定された33代理店に認定証を授与しました。



※詳細は、生命保険協会HP「[2024年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営認定証授与式](#)」を確認ください。

III. 代理店業務品質検討WGについて

業界動向を踏まえた次年度運営・消費者アンケートの実施結果などについて、第18回代理店業務品質検討WG（3月12日開催）にて議論しました。

業界動向を踏まえた次年度運営について

① 業界動向

- 昨今の損害保険業界における保険金不正請求事案や保険料調整行為事案などを踏まえ、金融庁では、金融審議会「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」にて顧客本位の業務運営の徹底や健全な競争環境の実現に向けた議論がされました。
- 金融審議会「[損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ](#)」報告書（2024年12月公表）には、乗合代理店における適切な比較推奨販売の確保に向けて、「顧客が重視する項目を丁寧かつ明確に把握した上で、顧客の意向に沿って保険商品を絞り込み、推奨することを求める。」と明記されました。

② 次年度運営について

- 上記を踏まえた法改正等があれば、業務品質評価運営においても適切な対応（代理店において求めるべき対応について適時適切に業務品質評価基準に盛り込むこと等）を検討していきます。
- さらに、第16回検討WGにてお示しの通り、業務品質調査の「評価結果」を活用した委託元生命保険会社による代理店との対話を促す対応を図ることで、業界全体で代理店の業務品質の向上に取り組んでいきます。
- 業界動向や当会からの共有事項等については、情報提供ツール等を通じて適宜、情報発信していきます。

消費者アンケート結果（2025.1実施、推奨理由等）

- 代理店業務品質評価運営の開始から3年目を迎え、受審代理店の様相も多様化している中、あらためて「消費者が生命保険乗合代理店に期待すること」について把握することを目的に消費者アンケートを実施しました。

乗合代理店が商品を絞り込む理由



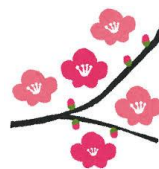
消費者からは主に「商品性や保険料水準が優れている」ことが求められている一方で、「代理店側に何らかのメリットがある」理由は消費者に求められていないことが判明しました。

お客さまの考えに近いもの	回答 (%)	お客さまの考えに近くないもの	回答 (%)
商品性が最新・優れた特徴を持つ保険会社商品	77.1%	代理店に経済的メリットがある保険会社商品	50.7%
保険料水準がお手頃な保険会社商品	65.4%	代理店に人的支援がある保険会社商品	41.4%
お客さまからの人気が高い商品	42.3%	代理店に各種支援がある保険会社商品	38.6%
アフターフォローが充実している保険会社商品	36.6%	代理店に募集先提供がある保険会社商品	36.7%
顧客向けサービスが充実している保険会社商品	30.3%	代理店と関係の深い保険会社商品	35.4%

消費者は消費者の立場に立った商品提案を期待

消費者は会社都合で商品を絞り込まれることは望んでいない

※詳細は、生命保険協会HP「[第18回代理店業務品質検討WG](#)」を確認ください。



認定代理店だけの交流の場、

「第3回ニンダイチャンネル」を開催しました！

- 今回は認定代理店40社から64名の方にご参加いただき活発な議論や意見交換がされました！

今回の開催目的

- 2023年11月、「金融商品取引法等の一部を改正する法律」が成立しました。「金融サービスの提供等に係る業務を行う者は顧客等の最善の利益を勘案しつつ、顧客等に対して誠実かつ公正に、その業務を遂行しなければならない」とされ、生命保険乗合代理店は顧客の最善の利益実現に向けた取組みを一層推進することが求められています。

1ページ目の「業界動向」に記載した通り、業界全体で様々な課題が発生している今、乗合代理店のお手本となる「認定代理店」におかれては、「顧客のために」どうあるべきかを改めて考え、実践いただきたいと考え、下記の2テーマで開催いたしました。

1. 実施テーマ

テーマ①：顧客本位の業務運営と比較推奨販売について

テーマ②：アフターフォローの手法・取組み・課題について

★今回も皆さまの参考になる事例を共有いただきましたので、ご紹介します★

2. 共有事例（①顧客本位の業務運営と比較推奨販売について）

＜「顧客への最善の利益」、「顧客への誠実かつ公正」の実現に向けた取組み＞

お客さまそれぞれの人生設計に合わせた個別具体的な情報提供

- 提案前にお客さまのライフプランごとのリスク分析を実施。リスクに対して公的保険制度で保障されていること、生命保険で備えた方がよいことをお客さまがご理解できるように、オリジナル冊子を用いて丁寧に説明している。

募集人への理解浸透・自分事化

- 従業員が理解しやすいように、社内研修では考え方の一例として「自分や自分の家族にも同じことをするか」と従業員に投げかけ、意識の向上を図っている。

＜顧客本位の比較推奨販売について＞

各社、金融審議会の報告書等も踏まえ、自社の比較推奨方針について社内で議論しているようでした。

自社の比較推奨販売のあるべき姿の検討

- 多様な商品があり、お客さまの意向もお一人ひとり異なる。お客さま本位の比較推奨販売を実現するためには、どうすればよいのか？ということ、経営層含め真剣に検討している。
- 生保協会が実施した消費者アンケート*1も参考に、改めて自社の比較推奨販売について社内で議論したい。

*1:消費者アンケートについては、1ページ目の「Ⅲ.代理店業務品質検討WGについて」をご覧ください。

お客さまのライフプランを踏まえた丁寧な意向把握

- お客さまのライフプランニングを実施し、様々なニーズをお客さまと共有することで、必要な保障やお客さまの意向を丁寧に確認している。

委員会設置による検証態勢の強化

- 社内に検証委員会を設置し、月に一度、適切な比較推奨販売を行っているかを検証。改善点等は、管理者にフィードバックし、募集人の品質向上につなげている。

3. 共有事例（②アフターフォローの手法・取組み・課題について）

お客さまが常に相談できる環境の整備

- 退社等により担当が変更となった場合には、後任を紹介するレターを送付し、継続的に相談いただけるような環境を整えている。



高齢者・障がい者への一層丁寧な対応

- 来店ショップのバリアフリー化を進めていることに加え、来店が困難なお客さまは、訪問対応に切り替えるよう柔軟に対応している。
- コールセンターでは、高齢のお客さま用のトークスクリプトを整備し、専門用語を使用せず分かりやすいご案内をしている

協会からのお知らせ

「自助の日」について

当協会は、5月28日を記念日「自助の日」としています。自分らしく豊かな人生を送るためにはどうすればよいかを考える日です。お客さまの長い人生を豊かなものにするために、自分自身の状況や価値観に応じたライフプランを描き、健康増進・資産形成・リスクへの備えについて学ぶことで、行動に移していく契機となるよう訴求いただければ幸いです。※以下の「自助の日」リーフレットを是非ご活用ください

「自助の日」リーフレット：<https://www.seiho.or.jp/activity/literacy/jijo/pdf/jijopaper.pdf>

