

認定代理店の皆さま
のお役に立つ最新の情報
をお届けします！



I. 今後の業務品質評価運営について

★7月16日（水）に書面にて臨時の代理店業務品質検討WG（以下「WG」）を開催！
第19回検討WGでの議論を踏まえ、来年度運営案について以下の通りお示ししました。

代理店業務品質評価運営の方向性等について

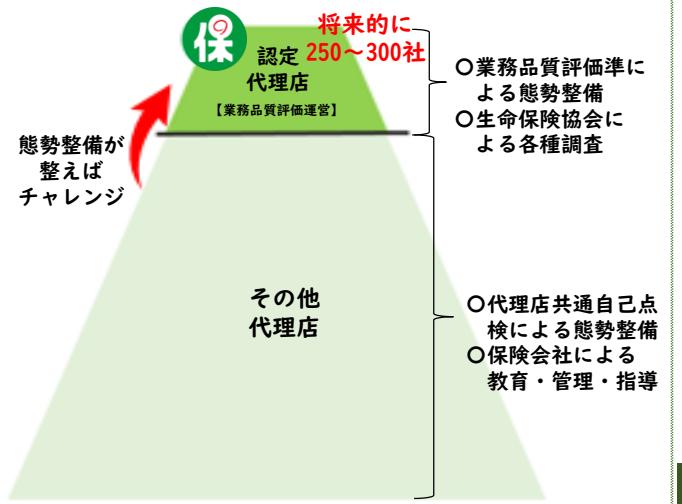
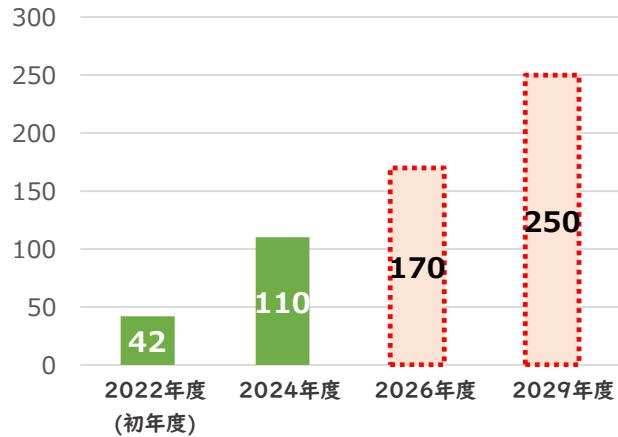
▶ 今後の認定代理店数について

毎年の初回申込代理店数、認定となる割合を考慮すると、

下記グラフの通り当面の認定代理店数は250～300社と見込んでおり、対象となる約16,000の生命保険乗合代理店全てが本運営に参画いただくことは困難と考えております。

そのため、乗合代理店全体の業務品質向上の底上げには本運営と併せ、**代理店共通自己点検表を活用した保険会社の適切な教育・管理・指導が必要となります。**

年度別認定代理店数（予測含む）



▶ 今後の検討事項について

定期調査を経て認定継続となった代理店に対する評価・公表方法

定期調査を経て、認定継続となった代理店は**長年にわたって態勢整備が優れている代理店として、評価されるものである**と考え、当会HPの公表や生命保険乗合代理店業務品質認定マーク等への工夫を検討してまいります。

中小規模の代理店でも本運営に参画しやすくなる取組み

中小規模代理店でも本運営の参画にチャレンジし易い取組み、**具体的には複数年かけて認定取得が可能な取組み**等について今後、検討してまいります。

*一方、消費者から見た「認定代理店への期待」「認定代理店の価値」は代理店の規模や特性にかかわらず、同質であるべきものと考えているため、中小規模代理店用の新たな評価基準の検討は困難であると考えています。

今後の業務品質調査のあり方について

★ 今後の業務品質調査のあり方について、以下の通りお示しさせていただきました。

より代理店の実態を確認するオンライン調査の運用

年度始に**重点確認項目**（※）を設定し、オンライン調査にて代理店の経営層や募集人へのヒアリングを実施。代理店とのコミュニケーションを図りながら、実態を確認する運用への変更を検討してまいります。

（※）推奨方針の内容やお客様への説明状況、便宜供与（出向含む）に関する状況等

重点確認項目については、更新調査対象代理店においても確認が必要となるため、更新調査時の確認項目として追加、その実態について代理店への確認（Webミーティングを想定）を行う運用への変更を検討してまいります。

評価基準で捕捉できない事象を捉える取組み

現在、初回調査申込時に提出いただく「業務品質評価基準（基本項目）自己チェックシート（兼申込前確認シート）」および生命保険乗合代理店業務品質評価運営申込書兼同意書の項目に**趣旨逸脱募集を行っていないこと、ガバナンス関連事項等**（※）を追加。調査申込前に代理店自ら宣誓いただくことで、現状の評価基準や達成基準上、実態確認が困難な事象を事前に防ぐ運用を検討してまいります。

（※）再委託・社保潜脱懸念、金銭費消事故、兼業・副業に関する管理、財務状況等

更新調査の工夫（定期調査のサイクル等）

現在運営要領上定めている「2年」から変更（延長）を検討してまいります。なお、調査内容は「初回調査後の更新調査」「定期調査後の更新調査」それぞれと同内容とし、**サイクルを延長しても、運用を強化することで業務品質の水準は担保されると**考えております。

II. 協会からのお知らせ



自社で個人情報漏えい等、不適切な事案が「発生した場合」、また、「おそれのある事案が発生した場合」は**遅滞なく**、生命保険協会に報告をお願いします！

<通知いただく事案例>

○保険会社からの出向者が出向元に機密情報や個人情報を流出させた...

○募集人個人の行う副業・兼業に関して、会社が把握していない副業・兼業によりお客様のトラブルとなった...

○「顧客本位の業務運営」に反する事案（または疑いのある事案）が発生した...

✓ 不適切な事案が発生した際には自ら適切な対応を図られることと存じます。その際に認定代理店として適切な対応となっているかということについては、生命保険協会としても業務品質評価基準に照らし確認するサポートを行います。当報告はそのサポートのための第一報とご理解いただければ幸甚に存じます。

✓ 判断に迷う場合はまず、当会までご相談ください。

