

# 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領

【概要編】

(2024 年度版)



一般社団法人 生命保険協会

# 目次

<はじめに> .....	2
I. 業務品質評価運営.....	2
1. 業務品質評価運営とは .....	2
(1) 業務品質評価運営 .....	2
(2) 「業務品質評価基準」に基づく取組み .....	2
2. 目的.....	3
3. 運営主体.....	3
4. 業務品質評価基準 .....	4
(1) 業務品質評価基準の構成 .....	4
(2) 業務品質評価基準の見直し .....	4
5. 業務品質調査 .....	4
(1) 対象となる代理店.....	4
(2) 評価の運営サイクル（評価結果の有効期間） .....	5
(3) 評価結果の公表.....	5
(4) 生命保険会社への情報連携 .....	6
6. 生命保険乗合代理店業務品質認定マーク .....	6
7. 生命保険協会が遵守する事項.....	6
(1) 公平性の確保.....	6
①公平・正当な調査に向けた対応.....	6
(2) 生命保険協会の守秘義務 .....	7
(3) 生命保険協会における情報の適切な管理 .....	7
8. 生命保険会社における情報管理.....	8
(1) 生命保険会社の守秘義務 .....	8
(2) 生命保険会社における情報の適切な管理 .....	8
9. 反社会的勢力への対応.....	9
10. 運営改善に向けた取組み .....	9
11. 生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領の改廃 .....	9

## <はじめに>

当「生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領」（以下「当運営要領」といいます）は、業務品質調査の申込みにあたって確認いただきたい事項、申込みを希望する代理店に遵守いただきたい事項、その他運営全般における要領を定めるものです。

業務品質評価運営（以下、「当運営」といいます）の利用を希望される代理店は、必ず内容をご確認いただくよう、お願いします。

## I. 業務品質評価運営

### 1. 業務品質評価運営とは

#### (1) 業務品質評価運営

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、代理店・生命保険会社・消費者団体の代表等で構成される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にて検討の上、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（以下、「評価基準」といいます）としてとりまとめました。

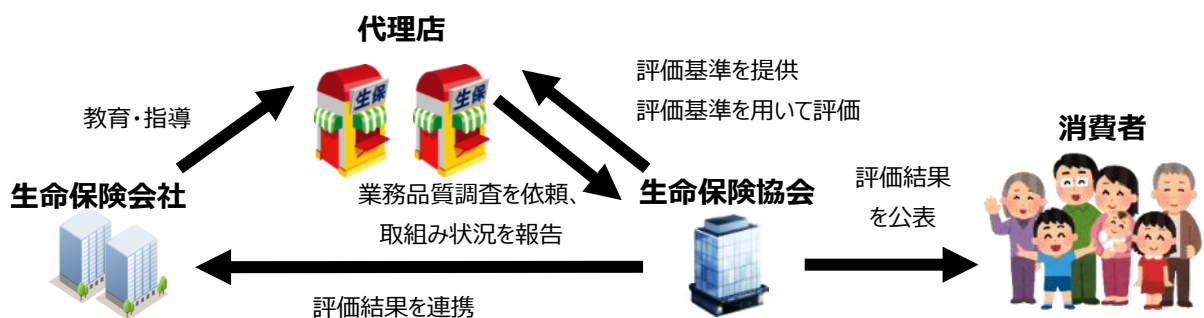
当運営は、一般社団法人生命保険協会（以下、「生保協会」といいます）が主体となり、評価基準に基づいて代理店の業務品質向上をサポートする、消費者のための取組みです。

#### (2) 「業務品質評価基準」に基づく取組み

代理店は評価基準に基づき、自代理店の業務品質に関する取組み状況をチェックすることができ、自己チェックにより発覚した不十分な取組みについて、改善を行うことで業務品質の向上につなげることが可能となります。また、自己チェックの結果、「十分にできている」と判断することができた代理店は、「業務品質調査」を受審することができます。「業務品質調査」とは、生保協会が代理店に対し、評価基準に基づいて行う調査です。その結果については消費者向けに公表し、また生命保険会社にも連携します。

なお、評価基準や業務品質調査の運営等については、代理店業務品質検討ワーキング・グループ（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を改称。以下、「検討WG」といいます）において議論を行い、代理店業務品質審査会（以下、「審査会」といいます）に報告の上、見直し等の改善を図って参ります。

<「業務品質評価運営」のイメージ図>



## 2. 目的

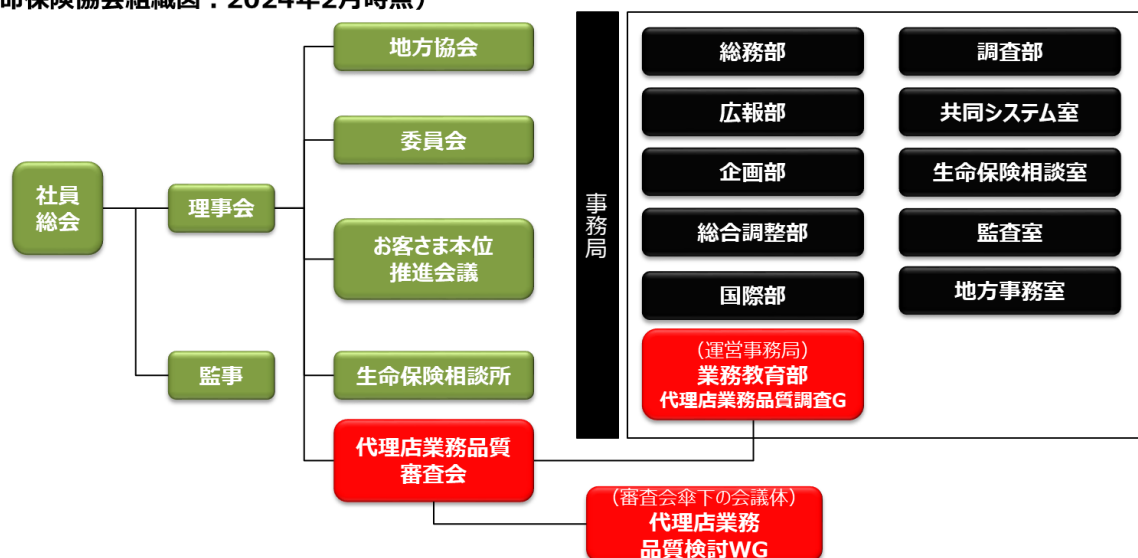
当運営の目的は以下のとおりです。

- ・代理店の業務品質について、実態も含めた消費者目線の評価を行うことで、代理店の業務品質の向上を図ること
- ・代理店の業務品質評価結果を公表することで、消費者が代理店を選定するにあたって有用となる情報を提供すること
- ・共通の評価基準に基づく業務品質評価結果を生命保険会社各社が共有することで、各社が行う業務品質評価について高度化・効率化を図ること

## 3. 運営主体

当運営は生保協会が実施します。具体的には、生保協会内の以下の組織が運営主体となります。

(生命保険協会組織図：2024年2月時点)



代理店業務品質 審査会	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 当運営にかかる適切性を検証する機関です。</li> <li>✓ 生命保険会社以外の学者・弁護士・消費者団体等の有識者で構成されています。</li> <li>✓ 評価基準の妥当性の担保および確定、業務品質調査の正当性の担保および業務品質調査・評価の確定、公表内容の確定を行います。</li> </ul>
代理店業務品質 検討ワーキング・グループ	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 当運営において使用する評価基準・評価方法等の調査・研究機関です。</li> <li>✓ 生命保険会社・代理店・代理店団体・消費者団体の代表（オブザーバーとして弁護士・金融庁）が参加します。</li> <li>✓ 評価基準・評価方法の見直し等について議論し、審査会に報告します。</li> </ul>
代理店業務品質調査 G	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 業務品質調査・評価結果の公表等の実務及び審査会・検討 WG の事務局業務を担います。</li> </ul>

## 4. 業務品質評価基準

評価基準は、消費者にとって理想的な代理店に求められる取組みをまとめたものです。

生保協会ホームページに掲載しております。

また、評価基準の各項目（設問）の達成条件、証跡資料例などを記載したガイドラインもホームページに掲載しております。

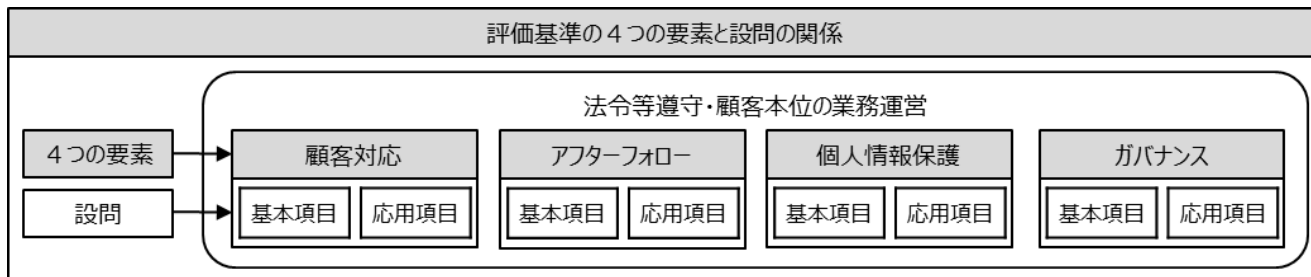
<評価基準・ガイドライン掲載ページ URL> <https://www.seiho.or.jp/quality/document/>

### (1) 業務品質評価基準の構成

代理店として求められる取組みを評価基準として設定しています。評価基準は、代理店とその役員・従業員が携わる業務全般が法令等に則っていること、かつ、顧客本位に行われていることを前提としつつ、求められる業務品質を4つの要素（「顧客対応」・「アフターフォロー」・「個人情報保護」・「ガバナンス」）に区分したうえで、各要素ごとに「基本項目」・「応用項目」の合計 192 項目を設定しています。

※基本項目：法令で定められている対応など、代理店として取り組むべき基本的な項目：134 項目

※応用項目：顧客本位の業務運営の観点から代理店独自で取り組んでいる、より高度な項目：58 項目



### (2) 業務品質評価基準の見直し

評価基準は、法令・指針・生保協会ガイドライン改正や、その時々求められる顧客本位の取組みを反映させるため、毎年見直しの検討を行います。評価基準を変更する場合には、前述の検討 WG にて議論のうえ、審査会にて決定します。

2024 年度は、募集人個人の行う副業・兼業に関して、以下の設問を新設しております。

#### ・設問 No.166

募集人個人の行う副業・兼業に関して、生命保険商品にかかる営業活動のなかで、副業・兼業を原因に結果としてお客さまからの信頼を損なうことのないよう、会社としての考え方やルールを明確に示すとともに、その理由等についての募集人への教育、副業・兼業の実態の定期的な確認などの仕組みを整備している

## 5. 業務品質調査

業務品質調査とは、生保協会が代理店に対し、評価基準に基づいて行う調査です。その結果については消費者向けに公表し、また生命保険会社にも連携します。

### (1) 対象となる代理店

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。以下、「代理店」といいます）を対象としています（1社専属代理店は対象外）。

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※1 金融機関関係代理店※2 日本郵政グループ

※1：保険業法 275 条 1 項 1 号に定める銀行等及び第 1 種金融商品取引業者、生命保険会社

※2：銀行等との資本関係解消等の適正化措置を行ったうえで、当該銀行等から顧客の紹介を受けている代理店等、銀行等との関係が密接な代理店

## (2) 評価の運営サイクル（評価結果の有効期間）

業務品質調査における評価の運営サイクル（評価結果の有効期間）は 3 年です（なお、次年度以降は変更となる可能性があります）。

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代理店（以下、「認定代理店」といいます）に対し、その翌年度、翌々年度に更新調査を実施します。

更新調査にて評価結果の公表を継続可能と判定された場合のみ、代理店は当該更新調査の翌年度まで評価結果の使用を継続できます。

また、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。

なお、更新調査にて基本項目に未達成の項目がある代理店または更新調査を受審しなかった代理店については、当該年度末に評価結果の有効期間が終了します。当該代理店が業務品質調査を再度受審する場合は、「初回調査」を実施します。

年数	調査の種類	評価結果の有効期間
1 年目（申込み年度）	初回調査	
2 年目	更新調査	3 年間 ↓
3 年目	更新調査	
4 年目	定期調査	
5 年目	更新調査	3 年間 ↓
6 年目	更新調査	
7 年目	定期調査	

※以降、繰返し

初回調査については『【初回調査編】Ⅰ．初回調査』を参照、更新調査については『【更新調査編】Ⅰ．更新調査』を参照ください。

## (3) 評価結果の公表

業務品質調査の結果、評価基準における「基本項目」をすべて達成していると認められた代理店を生保協会ホームページにて公表（『【初回調査編】Ⅲ．公表』参照）し、認定証を交付します。

公表の際には、評価結果と合わせて、「応用項目」の取組み内容を踏まえ、代理店の特に力を入れている取組みや特筆すべき事項についても公表します。

<評価結果の公表掲載ページ URL> [https://www.seiho.or.jp/quality\\_result/](https://www.seiho.or.jp/quality_result/)

なお、認定代理店は、生保協会所定の表示を行うことができます（『【初回調査編】Ⅳ．評価結果の使用』参照）。

#### (4) 生命保険会社への情報連携

生保協会は、業務品質調査を受審した代理店と保険募集業務の委託関係にある生命保険会社（以下、「委託元生命保険会社」といいます）に対し、申込代理店名および調査の結果について、情報連携を行います（委託元生命保険会社は、調査結果を、個別代理店に対する指導・管理、点検・監査ほか、業務品質評価の高度化・効率化の参考として使用することがあります）。

#### 6. 生命保険乗合代理店業務品質認定マーク

当運営では、PR 等の一環として生命保険乗合代理店業務品質認定マーク(以下、「認定マーク」といいます)を活用します(商標登録済み。認定マークにかかる著作権その他の権利は、生保協会に帰属します。認定マークの不正使用は禁止します)。

<認定マークのデザイン>



#### 7. 生命保険協会が遵守する事項

##### (1) 公平性の確保

当運営に携わる生保協会役職員は、特定の代理店や生命保険会社に有利または不利となるような行動を行わず、公平性の確保に努めます。

##### ① 公平・正当な調査に向けた対応

公平・正当な調査の実施に向けては、前述のとおり、審査会にて調査の正当性を確認します。その前提となる調査については、以下の体制で運営することで、公平・正当な調査を実現します。

##### <調査ユニット構成について>

業務品質調査（初回調査(定期調査を含む。以下、同じです）・更新調査）は、複数名の生保協会職員によって組成される調査ユニットで実施します。提出された資料の確認から一次評価結果通知までの業務を原則、同一の調査ユニットが行います。

なお、調査を担当する生保協会職員は主に生命保険会社からの出向者となりますが、調査ユニットを構成する際は、調査対象代理店別に「調査担当者の出身生命保険会社グループが混在していること（＝相互牽制が効いていること）」を条件とします。

##### <調査実施代理店について>

生保協会職員が業務品質調査（初回調査・更新調査）を実施する代理店については、以下を条件とします。

- 評価を受ける代理店に対し、資本関係のある生命保険会社（当該代理店が子会社・関連会社となっている生命保険会社）出身でないこと。
- 評価を受ける代理店に対し、調査担当者が過去1年以内に雇用その他契約に基づいて就業していないこと。
- 評価を受ける代理店に対し、調査担当者が過去1年以内に当該代理店本部を担当する営業担当となっていないこと。

#### <調査運営について>

調査担当者は、禁止事項を含む協会諸規程を遵守することを事前に誓約し、誓約したことを審査会に報告します。

評価基準における各項目（設問）の達成状況の判定にあたっては、判定用マニュアルを作成のうえ、代理店から提出いただいた証跡資料をもとに、判定用マニュアルに照らし、客観的に判定します。加えて、判定がマニュアル通りに行われていることを調査担当者以外が点検者として確認を行い、点検結果を記録し、審査会に報告します。

#### <調査担当者への教育体制等>

業務品質調査（初回調査・更新調査）を実施する前に、調査担当者に対し研修を行い、調査担当者は調査を行うにあたって必要な水準以上の知識を習得します。

### （2）生命保険協会の守秘義務

生保協会は、適切な情報管理を行うため、生保協会における守秘義務を以下のとおり負います。

- 審査会の委員もしくは委員であった者、または生保協会事務局の職員もしくは職員であった者は、当運営に係る職務に関して知り得た情報を漏らし、または自己の利益のために使用してはならない。また、その義務を履行するため、その義務を遵守することを約する書面を生保協会に提出しなければならない。
- ただし、次のいずれかに該当する情報については、守秘義務の対象から除外する。
  - ・職務に関して知る以前に公知となっていた情報
  - ・職務に関して知った以後に審査会の委員もしくは委員であった者、または生保協会事務局の職員もしくは職員であった者の責めに帰すべき事由によらず公知となった情報
  - ・代理店が機密情報としての扱いから除外することにつき生保協会と同意した情報

### （3）生命保険協会における情報の適切な管理

生保協会は、代理店から提供された情報、評価結果および評価基準の各項目の取組み状況に関する情報の取扱いにあたり、次に掲げる事項を遵守します。

- 当該情報の保管・管理にあたり、情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他の情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講ずること。
- 生保協会事務局の職員に当該情報を取り扱わせるにあたっては、当該情報の安全管理が図られるよう、当該職員に対する必要かつ適切な監督を行うこと。
- 代理店の事前の同意なくして、生命保険会社以外の第三者に当該情報を提供しないこと。ただし、法令に基づく場合および金融庁もしくは財務局等の行政機関より情報提供を求められた場合を除く。
- 当該情報の取扱いの全部または一部を第三者に委託する場合は、その取扱いを委託された当該情報の安全管理が図られるよう、委託先に対する必要かつ適切な監督を行うこと。



- 当該情報を、当運営要領に記載の『【概要編】I. 2. 目的』にのみ利用するものとし、他の目的のために利用しないこと。ただし、あらかじめ代理店の同意を得ている場合は除く。
- 当該情報を生命保険会社に共有する旨並びに当該情報の項目、情報共有を受ける者（生保協会会員会社）の範囲、利用目的および当該情報の保管・管理について責任を有する者の名称（「管理責任者」「事務担当責任者」）について、当運営要領、生保協会ホームページまたはそれに準ずる方法で、あらかじめ、代理店に通知し、または代理店が容易に知り得る状態に置くこと。
- 当該情報の利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、前号の規定に準じ、代理店に通知し、または代理店が容易に知り得る状態に置くこと。
- 情報の保管・管理にあたり、管理責任者を1名置くこと。

## 8. 生命保険会社における情報管理

### （1）生命保険会社の守秘義務

生命保険会社は、生保協会から共有された代理店の評価結果および評価基準の各項目の取組み状況の情報を第三者に漏らしてはいけません。

- ただし、次のいずれかに該当する情報については、守秘義務の対象から除外する。
  - ・生保協会から共有される以前に公知であった情報
  - ・生保協会から共有された以後に生命保険会社の責めに帰すべき事由によらず公知となった情報
  - ・代理店が機密情報としての扱いから除外することにつき、生保協会および生命保険会社と同意した情報
- 生保協会は、前述の守秘義務に違反する行為を行った生命保険会社に対して、共有する代理店に関する情報の守秘義務が遵守されるために必要かつ適切な措置が講じられるまでの間、情報の共有を停止する。

### （2）生命保険会社における情報の適切な管理

生命保険会社は、生保協会から共有された代理店の評価結果および評価基準の各項目の取組み状況に関する情報の取扱いにあたり、次に掲げる事項を遵守しなければなりません。

- 当該情報の保管・管理にあたり、情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他の情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講ずること。
- 従業者に当該情報を取り扱わせるにあたっては、当該情報の安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行うこと。
- 代理店の事前の同意なくして、第三者に当該情報を提供しないこと。ただし、法令に基づく場合を除く。
- 当該情報の取扱いの全部または一部を第三者に委託する場合は、その取扱いを委託された当該情報の安全管理が図られるよう、委託先に対する必要かつ適切な監督を行うこと。
- 当該情報を、当運営要領に記載の『【概要編】. I. 2. 目的』にのみ利用するものとし、他の目的のために利用しないこと。ただし、代理店の事前の同意を得ている場合は除く。
- 情報の保管・管理にあたり、管理責任者および事務担当責任者を、それぞれ1名置くこと。
- 管理責任者および事務担当責任者の所属、役職、氏名および連絡先を生保協会に届け出ること。
- 生保協会は、前述の事項に違反する行為を行った生命保険会社に対して、共有する代理店に関する情報の保管・管理を行うにあたり、安全管理のために必要かつ適切な措置が講じられるまでの間、情報の共有を停止する。

## 9. 反社会的勢力への対応

生保協会は、代理店が反社会的勢力である場合または反社会的勢力と関係を有していることが明らかになった場合には、業務品質調査を行いません。また、評価後に代理店が反社会的勢力であると判明した場合または反社会的勢力と関係を有していることが明らかになった場合には、評価結果の取消しを行います。

反社会的勢力とは、以下をいいます。

- 代理店及び代理店の役員並びに代理店業務に従事する者が、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団又はその他これらに準ずる者

## 10. 運営改善に向けた取組み

当運営では、対象代理店の考え方や代理店に対する調査・評価の在り方なども含め、毎年振り返りを行い、改善に向けた取組みを行います。

## 11. 生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領の改廃

当運営要領の改廃は、審査会にて行います。

以上