生命保険乗合代理店
業務品質評価運営要領

【初回調査編】

(2025 年度版)

一般社団法人　生命保険協会

【初回調査編】目次

Ⅰ．初回調査 3
1．初回調査 3
（1）初回調査の流れ 3
（2）年間スケジュール（2025 年度） 4
2．初回調査までの手順 4
（1）申込み 4
（2）対象となる代理店 4
（3）申込み受付期間 4
（4）申込み方法 4
（5）申込み前の確認事項 5
（6）申込み時の同意事項 5
（7）申込みの効力消滅（代理店消滅時の対応等） 5
（8）申込み多数となった場合の対応 5
（9）調査受審代理店の選定と代理店への連絡 5
（10）利用料の振込み 6
①利用料 6
②利用料の振込み 6
（11）申込代理店名の生命保険会社への情報連携 6
3．オフサイト調査 6
（1）提出いただく書類、回答方法等 6
（2）証跡資料の提出 8
（3）書類の提出方法 8
（4）書類提出後の対応 8
（5）生保協会による調査の取止め等 8
（6）スケジュールの変更 9
4．オンサイト調査 9
（1）実施事項 9
（2）出席者 10
（3）調査にかかる時間 10
（4）準備いただきたいこと 10
（5）スケジュールの変更 10
Ⅱ．評価 10
1．評価 10
（1）一次評価 10

①一次評価結果の通知 10
②再調査 10
③一次評価結果の生命保険会社への情報連携 11
④代理店による調査受審の取下げ 11
（２）最終評価 11
（３）評価結果通知 11
Ⅲ．公表 12
１．公表 12
（１）公表内容 12
（２）公表時期 12
（３）公表情報の更新 12
Ⅳ．評価結果の使用 12
１．評価結果の使用 12
（１）評価結果の使用 12
（２）生命保険乗合代理店業務品質認定マークの使用 13
（３）評価結果を使用する場合における代理店の遵守事項 14
Ⅴ．同意事項 14
１．初回調査を申込むにあたって同意いただく事項 14
（１）代理店の義務 14
（２）申込みに関する事項 16
（３）費用負担に関する事項 16
（４）初回調査に関する事項 16
（５）公表に関する事項 17
（６）生命保険会社への情報連携に関する事項 17
（７）業務品質評価運営の利用の終了に関する事項 17
（８）代理店への処分 18
（９）損害賠償 18
（10）その他 19

Ⅰ．初回調査

１．初回調査

初回調査は、代理店による業務品質評価基準（以下、「評価基準」といいます）の達成状況についての申告に対してオフサイト調査・オンサイト調査の２種類の調査を実施します。

オフサイト調査では、代理店から達成状況とその証跡となる資料を申告・提出いただき、取組み状況を判定します。証跡となる資料として、規程やマニュアルだけでなく、日々の管理状況の記録や募集人への教育実施状況（研修教材や受講簿）などを提出いただきます。各代理店の業務品質に関する取組みが実践されているかどうかを客観的に判定することが目的です。オフサイト調査にて、ほぼすべての設問の判定を行います。

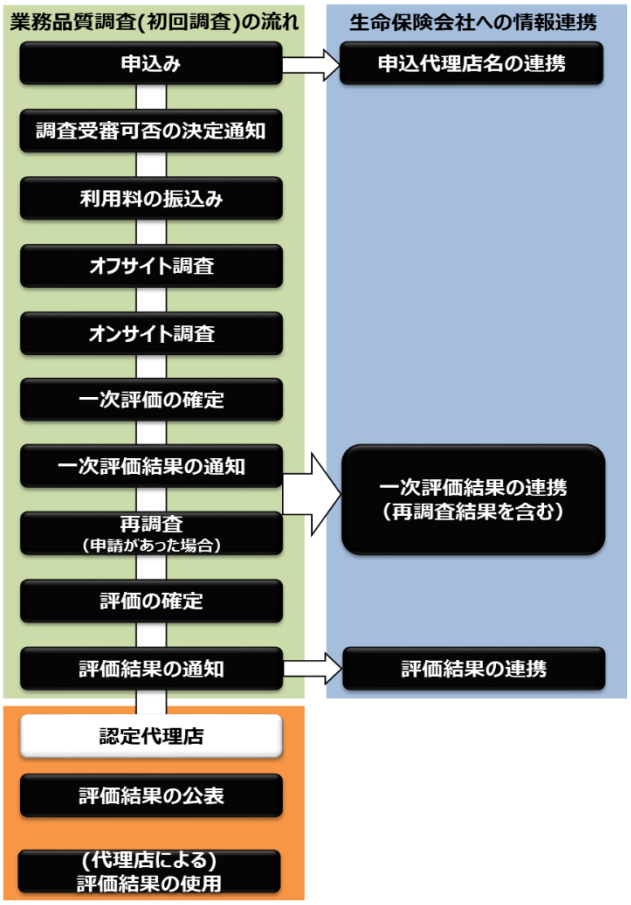
オンサイト調査は、オフサイト調査で報告いただいた内容について、原則、代理店に訪問のうえ、状況を確認するとともに、代理店が特に力を入れている取組みについてヒアリングを行うことによりオフサイト調査を補完し、より実態を正確に把握し、実効的な調査とするために実施します。

オフサイト調査・オンサイト調査を踏まえ、調査担当者は一次評価を行い、結果を代理店に通知します（代理店は一次評価結果に不服の場合は、再調査申請を行うことが可能です）。

最終的に代理店業務品質審査会（以下、「審査会」といいます）が一次評価結果・再調査結果について正当性を確認のうえ、評価および公表内容を確定します。また、一般社団法人生命保険協会（以下、「生保協会」といいます）は、代理店とその役員・従業者が携わる“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”を前提として、「基本項目」をすべて達成していると認められた代理店（以下、「認定代理店」といいます）を公表します。

（１）初回調査の流れ

以下の流れで初回調査を実施します。



（２）年間スケジュール（2025 年度）

以下のスケジュールで初回調査を行います。

実施事項	時期
申込み受付期間※1	2025 年 3 月 3 日(月) 10：00 ～ 2025 年 3 月 21 日(金) 17：00
2025 年度の対象代理店決定通知	2025 年 3 月 28 日(金)
利用料振込期間	2025 年 4 月 1 日(火) ～ 2025 年 4 月 18 日(金)
代理店別に初回調査を実施	2025 年 5 月 1 日(木) ～
初回調査の最終評価結果の代理店宛通知・公表	2026 年 3 月頃

※１　申込み状況により３月 25 日(火)12:00 を限度として申込み受付期間を延長することがあるほか、新たな申込み受付期間を設定し、調査受審代理店を追加で募集することがあります。

２．初回調査までの手順

（１）申込み

対象となるすべての代理店は、初回調査の受審を希望する場合、所定の方法（以下（２）～（８））に従って申込みいただけます。

（２）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※2	金融機関関係代理店※3	日本郵政グループ

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

※３　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

なお、過去に当運営を利用した代理店のうち、審査会が「調査を受ける権利のはく奪」の処分を決定した代理店は、審査会が指定した期間が経過した後に到来する年度以降に初回調査の申込みを受け付けます。

（３）申込み受付期間

2025 年度の初回調査の申込み受付期間は、2025 年 3 月 3 日(月)　10:00～2025 年 3 月 21 日(金) 17：00 とします。

ただし、申込みの状況により３月 25 日(火)12:00 を限度として申込受付期間を延長することがあるほか、新たな申込み受付期間を設定し、調査受審代理店を追加で募集することがあります。

（４）申込み方法

生保協会ホームページに掲載の申込み・同意に関する入力フォームに、必要事項を入力してください。

［申込入力フォーム URL］　https://www.seiho.or.jp/quality/document/

（５）申込み前の確認事項

申込みの前に、代理店自身にて後述「（６）申込み時の同意事項」を確認のうえ、評価基準における「基本項目」がすべて達成できているか、または調査開始時までに達成が見込まれるかを判断し、未達成の項目がないか確認のうえ、自己チェックシート（＊）に記載し、申込み時にご提出ください。

また、自己チェックシート（＊）の記載にあたっては、各項目（設問）の達成条件、証跡資料例等を記載した業務品質評価基準ガイドライン（以下、「評価基準ガイドライン」といいます）を必ずご確認ください。

＊自社の現状を把握し、各項目の達成に向けて取組んでいただくことが重要であるという観点から、自己チェックシートを提出いただきます。

［自己チェックシート、業務品質評価基準・同ガイドライン掲載ページ URL］

https://www.seiho.or.jp/quality/document/

（６）申込み時の同意事項

申込みに際しては、所定の事項（詳細は『【初回調査編】Ⅴ.同意事項』参照）に同意し、かつ、遵守していただきます。かかる同意を確認するため、申込み・同意に関する入力フォームに同意する旨を入力いただきます。なお、すべての事項に同意いただけない場合には、申込みを受け付けません。

（７）申込みの効力消滅（代理店消滅時の対応等）

申込み後、初回調査を受審する前に代理店業務の廃止、法人の消滅、代理店業務全部の事業譲渡、合併その他の組織再編等により当該代理店が消滅する場合、原則、当該代理店の初回調査を行わないこととします。ただし、すでに調査が開始されている場合や、評価結果の公表までにそれらが実施される場合は、個別に判断しますので、早めに代理店業務品質調査Ｇまで書面（メール等を含む）にてご連絡ください。

（８）申込み多数となった場合の対応

申込み代理店数が調査を実施できる代理店数を超過した場合には、業務品質の状況（自己チェックシートにおける「達成」の状況）やお客さまとの接点の多寡（募集人数）、または過去の業務品質調査受審の状況等から総合的に判断し調査を受審する代理店を選定します。したがって、申込み多数の場合には、調査を受審することができない場合があります。

（９）調査受審代理店の選定と代理店への連絡

申込みいただいた代理店に、以下の事項を連絡します（連絡時期：Ⅱ-1.(２) 年間スケジュール参照）。

・調査受審の可否（調査受審不可、調査対象外に該当の場合は、以下の各事項は連絡しません）
・利用料の振込みに関する案内（振込口座・振込期限等を明記）
・調査に係る書類提出締切日
・オンサイト調査日ならびに実施場所
・一次評価に関する代理店との Web 会議実施日

- ✓ オンサイト調査日、一次評価に関する代理店との Web 会議実施日については、代理店の都合が悪い場合にはその前後で調整します。
- ✓ オンサイト調査実施場所は代理店本店所在地としますが、別の箇所での実施を希望される場合は代理店が指定した場所で行うことがあります。

（10）利用料の振込み

①利用料

初回調査の利用料は税込 30 万円です（なお、次年度以降は変更となる可能性があります）。

②利用料の振込み

初回調査を受審する代理店は、振込期間の開始日から最終日までに利用料をお振込みください。
振込期間は、2025 年 4 月 1 日(火)～4 月 18 日(金)とします（振込期間は厳守してください）。なお、期限までに振込みがない場合は、初回調査を実施しません。
振込手数料は代理店にご負担いただきます。
振込口座等は、受審可否の連絡（2025 年 3 月 28 日(金)を予定）の際にご案内します。
領収証は原則として発行しませんが、希望がある場合のみ発行します。
利用料振込期間経過後は、原則として、受領した利用料は返金しません（生保協会の責めに帰すべき事由により調査を実施できない場合は除く）。
利用料の振込期間の最終日までに初回調査の受審の申込みを取下げる旨を代理店業務品質調査 G まで書面（メール等を含む）にて連絡した場合、すでに振込済の利用料がある場合には返金しますが、その場合の振込手数料は代理店負担となります。
なお、調査の受審を取下げた代理店は、同一年度の初回調査に申込むことができません。

（11）申込代理店名の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する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、オフサイト調査を開始する前に申込代理店名および（代理店宛）一次評価結果通知予定日について、情報連携します。

- ✓ 情報連携は、連携時点で生保協会データベースに当該受審代理店に保険募集業務を委託している旨が反映されている委託元生命保険会社に行います。

3．オフサイト調査

オフサイト調査では、代理店から提出された書類に基づき、各設問における達成状況（達成・未達成）の判定を行います。また、未達成と判定した設問については、その理由等を説明します。
なお、不明点については、代理店業務品質調査 G 宛に随時、照会することができます。

（1）提出いただく書類、回答方法等

提出いただく書類は、以下のとおりです。

① 「評価申告シート」
② 「評価申告シート」で回答いただいた内容についての証跡資料
③ ②の「提出資料一覧」
④ 「代理店情報シート」

①「評価申告シート」とは、評価基準への代理店の取組み状況を申告するシートです。各設問に対する達成状況を申告いただくことに加え、具体的な取組み等の内容および証跡資料の名称を記入いただきます。なお、具体的な取組み等の内容については第三者が見てもわかるように「誰が・誰に・何を・いつ・どのように」といったことを明確にしてください。また、必ず事実を記入ください。

［評価申告シート掲載ページ URL］ https://www.seiho.or.jp/quality/document/

[評価申告シートの記入例]

<table>
<tr><td colspan="5">設　問　：個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問 No.93～128 の内容）について全従業員に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している</td></tr>
<tr><td colspan="5">回答欄</td></tr>
<tr><td>該当するものを選択</td><td colspan="3">詳細説明</td><td>証跡資料
（資料番号および資料名）</td></tr>
<tr><td>1.はい
1</td><td>徹底方法</td><td>①
②</td><td>３か月に一度。新規入社時は都度。
個人情報保護についてコンプライアンス室が全従業員に対し、毎回テーマを決めて作成した教材・理解度テストによりe-learning を実施している。
2</td><td>1.研修教材（直近一年分）
2.研修完了報告書、研修受講（兼 補習・個別指導履歴）管理簿等（直近一年分）
3</td></tr>
</table>

【留意事項】

1 設問に応じて、選択肢の中から「はい／いいえ」、「はい／いいえ／対象外」を選択する。

2 代理店の取組みについて具体的に記入する。第三者でも内容を理解できるよう、できるだけ具体的に（誰が・誰に対して・何を・どのような方法・どの程度の頻度で行うのか、など）記入する（本記入例の場合、誰が（コンプライアンス室が）・誰に対して（全従業員に対し）・何を（個人情報保護に関する研修）・どのような方法（e-learning）・どの程度の頻度（３か月に一度）を明確に記入している）。また、システムを導入のうえ対応を行っている場合には、システムの名称だけでなく、そのシステムにより具体的にどのような対応をしているのかを詳細説明欄に記入する（あわせて参考となる資料を証跡として提出する）。

3 詳細説明で記入した内容の証跡となる資料を記入する。また、証跡の記載個所については詳細説明欄に記入する（本記入例の場合、研修の教材に加え、全従業員が教育・研修等を受講していることがわかる証跡資料として、経営層・管理部門への報告書、研修受講管理簿等を挙げている）。

各設問における達成状況の判定は、原則として評価申告シートの詳細説明欄への回答と証跡資料の双方により行います。必ず証跡資料を提出してください。なお、提出された書類は返却いたしません（生保協会で書類の保管期間を定め、適切に管理します）。

④「代理店情報シート」には、以下の事項を記入いただきます。

・代理店が特に力を入れている取組み

なお、代理店が特に力を入れている取組みについては、評価基準の応用項目について、業務品質向上に向けた取組みを記入いただきます。オンサイト調査時に記入内容のヒアリング・確認を行います。この情報は、生保協会ホームページで公表する代理店の情報として、評価結果とともに公表しますので、客観的な内容を記載ください。

[代理店が特に力を入れている取組みの記入例]

・募集人教育態勢の整備

－お客さまに幅広い提案ができるよう、保険会社提供の資料やテストだけでなく、当社独自の商品テストを毎月作成、全募集人が受講しております。他にも年に１回、全募集人が参加する、お客さまの意向把握・比較推奨提案に関する「お客さま応接コンテスト」を実施、優秀な応接をとりまとめた応接集を作成のうえ、自社内でいつでも視聴可能な環境を整備し、自己研鑽を図っています。

書類の提出期限は厳守をお願いします。

（２）証跡資料の提出

評価申告シートに記載した証跡資料は、「提出資料一覧」を使用して提出漏れがないよう確認のうえ、すべて提出してください。

規程やマニュアル類は、設問ごとに抜粋してではなく、全量を提出してください（設問の判定にあたり該当部分の前後等も確認することがあります。なお、評価申告シートの詳細説明欄に、証跡資料のどこに記載されているか「●ページ」「●枚目」「条項番号」等、具体的に記入をお願いします）。

証跡資料等を提出いただく際の提出資料の電子ファイルの名称は、必ず「評価申告シート」の証跡資料名欄に記載した名称と一致するようにしてください。

個人情報（顧客情報・募集人情報等）の箇所は、必ず一部黒塗り（氏・名の一部黒塗りに留め、すべて黒塗りにはしない。）等により特定の個人を識別できないようにしたうえで提出してください。その際、個人情報以外の調査に必要な情報をマスキング等により加工している場合や、その他黒塗り対応が適切になされていない場合は、指定された期日までに再提出が必要です。

（３）書類の提出方法

書類は紙資料ではなく、電子ファイル（紙資料しか無い場合はスキャンや写真等で電子化）にて提出してください。なお、提出資料の容量が大きくなること（一般的なメールソフトでは送付ができないこと）が想定されるため、提出の際は生保協会指定のファイル共有システム（Biz ストレージファイルシェア）で送信いただきます（提出資料の容量が大きい場合でも送信可能です）。ファイル共有システムの利用方法については別途連絡します。

✓ ファイル共有システム（Biz ストレージファイルシェア）は、各社のシステム設定によりアクセスできない場合がありますので、事前に以下 URL へのアクセス設定の確認をお願いします。

［Biz ストレージファイルシェアへのアクセス可否の確認］ http://www.sharestage.com/

（４）書類提出後の対応

提出された書類において、調査上の不明点がある場合、書面にて代理店業務品質調査 G から代理店宛に照会を行いますので、指定された期日までにご回答ください。また、必要に応じて、電話照会・Web 会議等も実施します。

（５）生保協会による調査の取止め等

以下のいずれかの事由に該当する場合には、生保協会の判断にて、代理店の意向にかかわらず、調査を取止めること、一次評価結果の通知を停止すること、または評価結果の公表・使用を見合わせることがあります。

・書類等の提出期限が遵守されない場合

・証跡資料の提出状況が著しく劣位な場合（全基本項目中、４割に満たない場合を目途とします）

・調査担当者における確認の結果、販売プロセスにおいて比較可能な複数の保険会社の商品の取扱いが全くないことが判明した場合、保険種類別に比較可能な商品の取扱いがあるにもかかわらず顧客の意向に応じた比較説明を一切行わないことが判明した場合、その他調査担当者にて明らかにすべての基本項目を達成すると判定することが困難であると判断した場合（これらの場合は評価申告シートの回答内容に基づいた判定結果と達成に向けた改善要素のフィードバックを行います）

・調査において、法令や公序良俗に反する（ことが疑われる）行為または 当運営の趣旨（顧客本位の業務運営）に反する行為等が確認された場合
・生保協会が調査を完了することが困難と判断した場合（例えば、募集業務を全件共同募集としており、調査対象代理店単独では新契約事務を自己完結できない募集形態である等のほか、アフターフォローや保険契約に附随する事務の顧客対応について管理していない（代理店が取次いだこと・取り次いだ結果を、自ら把握していない）場合、評価基準に基づいて判定を行うことが困難なビジネスモデルであることが判明した場合や、事故・天災地変・感染症・行政対応等およびその他の偶発的な事象により調査の継続が困難な場合等）
・調査開始後、評価の有効期間中に法人が消滅する場合、または代理店業務を廃止する場合
・一部または全部の代理店業務の事業譲渡、合併その他の組織再編等を実施しようとする場合（認定代理店同士の場合を除く）
・代理店自身（法人）、当該代理店の役員、使用人、それらと密接な関係を有する者（犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則第 11 条第 2 項第 1 号・同第 2 号の自然人）が、業務停止その他の行政処分・行政指導等を現に受けている場合
・代理店の役員、使用人その他従業者（募集人に限定しない。雇用関係に限定しない）が、顧客保護・消費者保護の観点から不適切とされる顧客誘引その他の営業・募集・媒介・斡旋・転売等に現に関わっている場合
・代理店およびその役員、使用人が過去５年以内に反社会的勢力と取引を行ったことが判明した場合
・その他調査の取止め等が適当と判断した場合
　－代表者を含む経営幹部が各項目の達成に向け、従業員への周知、遵守・実践の徹底等、積極的に関与・協力する体制がなく、担当者任せの場合
　－専任の担当者を配置していない場合（担当部門が多岐に渡る場合、各部門連携し速やかに対応できるようになっていない場合）
　－担当者が対応不能に陥ったにもかかわらず、すぐに担当者変更ができない場合
　－就業時間中（平日９：00～17：00 等）に恒常的に担当者に連絡が取れない場合　等

生保協会による調査の取止め等を行う場合、オンサイト調査等を実施しない場合があります。調査の取止め等にあたっては、当該代理店に対しその旨および理由を通知します。

調査の取止め等を行った代理店名について、その理由とともに委託元生命保険会社に連携します。

調査の取止め等を行った代理店は、審査会が個別に指定する期間の後に到来する年度の初回調査に申込むことができます（同一年度の申込みはできません）。

（６）スケジュールの変更

代理店および生保協会において、事故・天災地変・感染症・行政対応等およびその他の偶発的な事象が発生した場合、オフサイト調査のスケジュールを変更することがあります。

４．オンサイト調査

（１）実施事項

オンサイト調査では、原則、調査担当者が代理店を訪問のうえ、以下の対応を行います。

・事前提出資料（証跡資料）の現物確認等
　証跡資料として提出いただいた規程やマニュアルの保管状況（書面配布やイントラ掲示等により、募集人がいつでも確認できるようになっているのか等）、情報管理システム（意向把握等）の実際のシステムの動作確認など
・オフサイト調査結果の詳細確認

・代理店が特に力を入れている業務品質向上に向けた取組みについてのヒアリング・確認

✓ 訪問先は本社を想定していますが、管理部門のある事務所等、代理店よりご指定いただいても結構です。その場合、個別に代理店業務品質調査 G までご連絡ください。

（２）出席者

代理店を代表して責任のある回答をいただける方に出席いただきます（ただし、代表取締役社長、業務管理責任者といった、特定の役職の方の出席を求めるものではありません。もちろん、実務担当者は同席可能です）。
なお、生保協会からは調査担当者が出席します。

（３）調査にかかる時間

１代理店当たり半日程度（～終日）を想定しています。

（４）準備いただきたいこと

会議室および現物確認が必要な証跡資料（パソコン上での確認が必要な場合は PC・スクリーン等）等を準備いただきます（詳細は個別に連絡します）。
なお、お茶等も含め、調査担当者に対する一切の物品等の提供は禁止とさせていただきます。

（５）スケジュールの変更

代理店および生保協会において、事故・天災地変・感染症・行政対応等およびその他の偶発的な事象が発生した場合、オフサイト調査・オンサイト調査・Web 会議等のスケジュールを変更することがあります。

Ⅱ．評価

１．評価

初回調査の結果をもとに、評価基準の各項目の達成状況や代理店の取組みについて評価を行います。
なお、評価は調査担当者による一次評価を実施し、さらに審査会にて調査の正当性を確認のうえ、確定します。
一次評価結果については、オンサイト調査終了後、代理店に通知します。

（１）一次評価

①一次評価結果の通知

オンサイト調査から約１週間後に一次評価結果を代理店宛に連絡します。なお、一次評価結果の通知に先立って、調査担当者と当該代理店との間で一次評価の内容の確認を行います（Web 会議システムにて実施）。

②再調査

初回調査の一次評価で未達成と判定された項目（設問）に事実誤認その他不服がある代理店は再調査の申請が可能ですので一次評価結果通知の翌営業日から、その日も含めて６営業日以内に生保協会宛にメールでその旨をご連絡ください。
再調査申請があった場合、提出された証跡資料をもとに再調査（主にオフサイト調査）を実施します。
また、再申請受付期間経過後は、一次評価結果に対する異議は受け付けません。

- ✓ 営業日＝土日祝休日、夏季・年末年始のお休みを除く平日（以下、同じ）
- ✓ 調査の受審を取下げた代理店および調査の取止め等の対象となった代理店は再調査の対象外です。

③一次評価結果の生命保険会社への情報連携

一次評価結果は、以下の４つに区分し、委託元生命保険会社に連携します。

・すべての基本項目を達成

・共通項目・基本項目に未達成あり

・（生保協会による）業務品質調査の取止め等

・（代理店による）業務品質調査の受審取下げ

また、上記の４つの区分によらず、調査・評価の結果（「評価申告シート」等。以下、同じ。詳細は代理店業務品質評価業務規程第 29 条に記載）を委託元生命保険会社に連携します。

なお、（生保協会による）業務品質調査の取止め等または（代理店による）業務品質調査の受審取下げのあった代理店については、その理由とともに委託元生命保険会社に連携します。

- ✓ 一次評価結果（再調査結果を反映）は調査受審代理店への一次評価結果通知日の翌月頃に連携します。
- ✓ 提出された証跡資料等は代理店業務品質調査 G 限りとし、委託元生命保険会社への連携は行いません。
- ✓ 情報連携は、連携時点で生保協会データベースに当該受審代理店に保険募集業務を委託している旨が反映されている委託元生命保険会社に行います。

④代理店による調査受審の取下げ

代理店の希望でいつでも調査の受審を取下げることができます（取下げることにより、上記③における生命保険会社への情報連携は「（代理店による）業務品質調査の受審取下げ」というステータスとなります）。

なお、この場合であっても利用料の返金はありません。

調査受審の取下げを希望する場合、代理店業務品質調査Ｇ宛に書面（メール等を含む）にて利用を終了する旨を通知することが必要です。

なお、調査の受審を取下げた代理店は、同一年度の初回調査には申込むことができません。

（２）最終評価

公平・中立な評価とすることを企図し、初回調査(再調査を含む)の結果を審査会に報告し、審査会が調査(再調査を含む)の正当性を検証したうえで最終的な評価および一般公表内容を確定します。

（３）評価結果通知

審査会を経て確定した調査・評価の結果は、速やかに代理店に通知するとともに、委託元生命保険会社にも情報連携します。

- ✓ 情報連携は、連携時点で生保協会データベースに当該受審代理店に保険募集業務を委託している旨が反映されている委託元生命保険会社に行います。

Ⅲ．公表

１．公表

審査会にて認定代理店として確定された代理店を生保協会ホームページにて公表し、認定証を交付します（「共通項目・基本項目」に未達成の項目がある場合は公表しません）。

公表の際は、評価結果と合わせて、「応用項目」の内容を中心に、業務品質に関して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。

（１）公表内容

公表内容は以下の通りです。

・代理店名

・代理店の概要

・評価結果・業務品質に関する代理店の取組み内容

・その他審査会が必要と認める事項

公表にあたっては、お客さまに有用な情報となるよう、代理店の業務品質向上に向けた取組みなどを記載し、あわせてお客さまに誤解を与えることの無いよう、以下の点に留意します。

・個別の従業員の接客や店舗でのサービス内容、財務の健全性を評価するものではないこと

・公表されていない代理店の業務品質が、直ちに低い評価であることを意味しないこと

・業務品質調査の受審を希望する代理店が多数となり、希望するすべての代理店に対して業務品質調査を実施できない場合はその旨

（２）公表時期

公表は３月頃に実施します。

（３）公表情報の更新

代理店名、本社住所、電話番号、ホームページのＵＲＬの変更等、業務品質調査を要さず把握できる事実については、調査および審査会への報告なしに公表情報を更新します。

公表情報の更新にあたっては、「代理店情報変更通知書」を使用して代理店業務品質調査 G 宛に報告ください。

https://www.seiho.or.jp/quality/word/henkou.docx

Ⅳ．評価結果の使用

１．評価結果の使用

（１）評価結果の使用

認定代理店は、自社のホームページや名刺、宣伝・広告用資料に生保協会所定の表示をすることができます。また、代理店のホームページに生保協会のホームページのリンクを貼付することも可能です。なお、所定の表示ができる期間は、評価結果の有効期間内（初回調査にて評価を確定した日から、原則として、３年後の年度末まで有効）とします。なお、表示にあたっては、後述「（３）評価結果を使用する場合における代理店の遵守事項」に留意のうえ、適切に表示してください。

以下、【適切な表示例】・【不適切な表示例】を参照。
生保協会は所定の表示の使用状況について報告を求めることがあります。

✓　有効期間の日付については、評価結果の通知と合わせて、認定代理店に対し個別に案内します。

【適切な表示例】	理由
生命保険乗合代理店業務品質評価運営　認定代理店	事実に基づく記載のため
当社は、生命保険協会を運営主体とする乗合代理店業務品質評価の認定代理店です。	
生命保険協会による乗合代理店業務品質調査の結果、評価基準の基本項目をすべて達成しました（20●●/●/●まで有効）。	

【不適切な表示例】	理由
当社従業員は豊富な商品知識を持ち、高品質なサービスを提供できるものとして認定されています。	以下（３）の遵守事項　ウ）または、エ）に抵触するため
当社は強固な財務基盤を持つ代理店として、生命保険協会から高い評価を受けています。	
認定代理店である当社は、認定されていない代理店よりも、高品質なサービスを提供することができます。	

（２）生命保険乗合代理店業務品質認定マークの使用

認定代理店は、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）を使用することができます。認定マークは単独もしくは文字と組み合わせて使用することも可能です（以下【組み合わせ例①】【組み合わせ例②】を参照）。また、代理店のホームページに生保協会のホームページのリンクを貼付することも可能です。なお、認定マークを使用できる期間は、評価結果の有効期間内とします。生保協会は認定マークの使用状況について報告を求めることがあります。

【認定マーク】

【組み合わせ例①】

【組み合わせ例②】

当社は、生命保険協会を運営主体とする乗合代理店業務品質評価の認定代理店です。

認定マークのデータについては最終の評価結果の連絡時にあわせて送付します。

（３）評価結果を使用する場合における代理店の遵守事項

〇代理店は、評価結果を公表または第三者に対し開示する場合、消費者に誤解を与えないよう、正しく情報を取扱わなくてはいけません。

具体的には以下の事項に留意すること

ア）当運営の趣旨に反していないか

イ）法令や公序良俗に反していないか

ウ）個別の従業員の接客や店舗でのサービス内容、財務の健全性を評価するように受け取られないか

エ）公表されていない代理店の業務品質が、直ちに低い評価であることを意味しないか

オ）消費者に著しく優良・有利であるとの誤認を与えてないか

カ）指導対象保険募集人（フランチャイジー）、共同募集先、業務提携先等を含む第三者が認定代理店であると消費者に誤認を与えていないか

〇代理店は、自社の評価結果を、指導対象保険募集人（フランチャイジー）、共同募集先、業務提携先等を含む第三者に対し、使用させてはいけません。

〇代理店は、認定マークを使用するにあたり、以下の事項を遵守いただきます。

・提供したデータをそのまま使用し、加工してはならないこと

・書体と縦横の比率を変えてはならないこと

・色は指定に従い、変更してはならないこと

・サイズの変更は均等拡大・縮小のみとし、縁取り、背景を加える・陰影をつける等の加工や変形してはならないこと

〇認定代理店ではなくなった場合、ただちに評価結果の使用を中止し、生保協会の指示に従って、認定証および認定マークのデータ等を速やかに生保協会に返還または廃棄しなければいけません。生保協会は代理店に認定証および認定マークのデータ等の廃棄を指示したときは、廃棄した旨の証明書の提出を求めることができます。

〇代理店が評価結果を使用したことで第三者から損害賠償その他の請求を受けた場合、代理店は自社の責任と費用でこれを解決することとし、生保協会は一切の責任を負いません。

〇生保協会は、評価結果の不正使用に対して削除要請等を行いその是正を徹底するとともに、必要に応じ法的措置を講じることも含め対処します。

✓　評価結果を使用する代理店は、前述の遵守事項について、同意したものとします。

Ｖ．同意事項

１．初回調査を申込むにあたって同意いただく事項

ここまでの内容を踏まえ、申込み時に同意いただき、かつ、遵守いただく事項は以下のとおりです。

（１）代理店の義務

○当運営の利用にあたり、当運営が円滑に遂行されるために代理店業務品質評価業務規程および生命保険

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）に定められた事項を遵守すること。

✓　代理店業務品質評価業務規程は当運営の業務、構成、義務等に関し必要な事項を定めたものです。

［代理店業務品質評価業務規程掲載ページ URL］ https://www.seiho.or.jp/quality/document/

○当運営を利用するにあたり、誠実に協力するとともに、必要とされた情報を適時に代理店業務品質調査 G 宛に提供すること（誠実対応義務・情報提供義務）。

○当運営を利用する期間中に以下の事項が生じた場合、その事項を速やかに生保協会に相談、報告すること。（通知義務：代理店業務品質調査 G 宛に書面（メール等を含む）にて通知してください。口外禁止や公正情報開示の制約等については個別の相談に応じます。）

・代理店名の変更
・代理店の代表者名の変更
・代理店の所在地（募集人登録の本店住所、法人登記上の本社住所）の変更
・代理店の電話番号の変更
・業務管理責任者名の変更
・業務管理責任者の電話番号・e-mail の変更
・窓口担当者名の変更
・窓口担当者の電話番号・e-mail の変更
・屋号・ブランド名の変更、加盟フランチャイズの変更
・一部または全部の代理店業務の事業譲渡、合併その他の組織再編等の実施、それらの予定
・代理店業務の廃止、法人の消滅、それらの予定
・金融分野において行政による処分や行政指導（勧告、命令等を含む）を受けたことおよびその内容
・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
・その他の認定代理店の信用を毀損するおそれ等のある事象※4

※４　とくに明記がない限り金融分野に限定しません。

＜以下例示＞

✓金融分野における不祥事・事故等の監督当局への届出・報告を行ったこと、その概略（代理店の組織体制の不全がある場合や管理者が関わる場合。個人情報等不適取扱疑義を含む。）

✓代理店の法人・同経営層、組織を対象とした捜査機関による捜査を受けたこと、その概略

✓当運営による認定代理店の信用を毀損するおそれ等を生じさせた事象（コンプライアンスまたは消費者保護の観点および乗合代理店に消費者が期待する顧客本位の業務運営の観点から課題として認識される記事や告発（Web 上の事象を含む））

✓代理店自身（法人）、当該代理店の役員、使用人、それらと密接な関係を有する者（犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則第 11 条第 2 項第 1 号・同第 2 号の自然人）が、業務停止その他の行政処分・行政指導等を受けたことおよびその内容

✓代理店の役員、使用人その他従業者（募集人に限定しない。雇用関係に限定しない）が、顧客保護・消費者保護の観点から不適切とされる顧客誘引その他の営業・募集・媒介・斡旋・転売等に関った、またはその疑いが生じた場合、それらの詳細

✓代理店およびその役員、使用人が反社会的勢力と取引を行った場合、その概略

以下、生保協会のホームページにて評価結果を公表している代理店のみ対象
・代理店のホームページの URL の変更
・生保協会ホームページに公表している内容と異なる事象

○代理店は、評価を受けるにあたり知り得た情報を公表または第三者に対し開示する場合、必ず事前に生保協会の承諾を得ること（情報取扱いの徹底）。ただし、公知の情報、第三者から適法に入手した情報、および司法・行政機関より提出を求められた情報については、この限りではありません。

○評価結果（認定マークを含む）について公表または第三者に対し開示する際は、消費者に誤認を与えないよう正しく情報を取り扱うこと。

○評価結果（認定マークを含む）を消費者に開示する際には、当運営要領に定める表現・使用方法・有効期間に従うこと。

（２）申込みに関する事項

○申込み多数の場合には初回調査を受審することができない場合があること。

（３）費用負担に関する事項

○初回調査を受ける場合には、所定の利用料を負担すること。

○利用料振込期間を過ぎている場合、生保協会の責めに帰すべき事情により調査を実施できない場合を除き、評価結果に関わらず、利用料を返金しないこと。

○オフサイト調査を複数回実施し生保協会が調査を完了できないと判断した場合、利用料を返金しないこと。

（４）初回調査に関する事項

○初回調査に関し不実報告等（虚偽の情報提供および事実を歪める部分的な情報提供を含む）を行わないこと。

○初回調査は提出・連携のあった情報・証跡資料をもとに判定すること。

○資料の提出期限を遵守すること。

○提出期限が遵守されない際には、当該項目もしくはすべての項目を未達成と判定する、または初回調査を取止める場合があること。

○提出された書類は返還しないこと。

○初回調査において、オフサイト調査における提出書類の確認の結果、調査担当者が明らかにすべての基本項目を達成することが困難であると判断した場合、代理店の意向にかかわらず、いつでも調査を取止める場合があること。

〇初回調査において、法令や公序良俗に反する（ことが疑われる）行為または当運営の趣旨（顧客本位の業務運営）に反する行為等が確認された場合、代理店の意向にかかわらず、いつでも調査を取止める場合があること

○代理店の担当者と連絡が繋がらない等、業務に支障が生じる場合は、代理店の意向にかかわらず、いつでも初回調査を取止める場合があること。

○代理店が反社会的勢力である場合には初回調査を実施しないこと。初回調査後に代理店が反社会的勢力であることが判明した場合、または代理店およびその役員、使用人が過去５年以内に反社会的勢力と取引を行ったことが判明した場合、当運営の利用を終了すること。

（５）公表に関する事項

○認定代理店を生保協会ホームページに公表すること。

○認定代理店より、行政による処分、一部または全部の代理店業務の事業譲渡、合併その他の組織再編等、代理店業務の廃止や、生保協会ホームページに公表している内容と異なる事象、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について報告を受けた場合、または、その他必要に応じて、協会事務局は当該代理店に対する事実確認の調査を行うこと、審査会は、調査結果に基づき公表内容を変更することができること（必要に応じて、事実確認の調査の実施について当運営のホームページに公表している認定代理店一覧へ「状況確認中」・「調査中」・「一時停止中」との表示を付して公表すること、調査を実施する代理店名および調査の結果を委託元生命保険会社にも情報連携することがあります）。

○事実確認の調査を行い、認定代理店の評価結果について疑義が生じる事象を確認した場合には、協会事務局は評価基準の各項目の内容について、報告を求める場合があること。

〇事実確認の調査を行った場合には、審査会は、調査の結果が確定するまで一定期間、評価結果の公表を暫定的に停止する措置をとることができること。

○事実確認の調査の結果、審査会にて基本項目に未達成の項目があることが確定した場合、評価結果の公表を終了すること。また、基本項目を外形的にすべて達成している場合であっても、最終的に達成と判断するための前提である“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”が損なわれていると判断されたときは、評価結果の公表を終了すること。

（６）生命保険会社への情報連携に関する事項

○委託元生命保険会社に対し、以下の情報連携をすること。

・申込代理店名

・（代理店宛）一次評価結果通知予定日

・一次評価結果（評価基準の達成状況・判定根拠を記載した「評価申告シート」を含む）

・最終評価結果（評価基準の達成状況・判定根拠を記載した「評価申告シート」を含む）

○（生保協会による）業務品質調査の取止め等または（代理店による）業務品質調査の受審取下げのあった代理店については、取止め等または受審取り下げ時点における評価基準の達成状況・判定根拠を記載した「評価申告シート」を、その理由とともに委託元生命保険会社に連携します。

（７）業務品質評価運営の利用の終了に関する事項

○代理店は評価結果の有効期間の満了または終了をもって当運営の利用を終了すること。

○代理店業務品質調査Ｇ宛に書面（メール等を含む）にて通知することで、代理店の希望でいつでも当運営の利用を終了することができること。

○有効期間の満了または初回調査の受審の取下げ等の当運営の利用を終了する場合には以下の取扱いとすること。

・利用料を返金しないこと（利用料の振込期間の最終日までに当運営の利用終了を通知済の場合を除く）

・当運営の利用の終了後においても評価を受けるにあたり知り得た情報を公表または第三者に対し開示する場合、事前に生保協会による承諾を得る必要があること

・当運営の利用を終了するまでに生保協会に提出された書類は返還せず、生保協会において代理店業務品質評価業務規程または当運営要領に基づき取扱われること

（８）代理店への処分

○審査会は、代理店の行為が次のいずれかに該当すると判断した場合、必要に応じて処分を課すことができること。

《 処分の対象となる場合 》

・情報提供義務に違反し、当運営の利用において必要な情報提供について、正当な理由なしに提供を拒んだ場合または意図的に虚偽の報告を行った場合その他組織的な不実報告等が認められた場合
・誠実対応義務に違反し、生保協会から求められたのにもかかわらず、正当な理由なしに協力を拒んだ場合
・通知義務に違反し、通知の必要がある事項について、意図的に報告を怠った場合
・情報の取扱いに係る規定に違反し、代理店が許可なく当該情報を公表または第三者に対し開示した場合
・当運営における虚偽等の誤った情報を流布した場合
・特別な便宜を受けるため生保協会の役職員（評価従事者を含む）に対し特別な利益を提供した場合
・審査会の委員に対し直接または間接的な命令や指示等を行った場合
・評価結果(認定マークを含む)の使用に関して当運営要領に違反する行為があった場合
・業務品質評価基準（基本項目）の達否に影響する事象が発生した場合
・その他、代理店業務品質評価業務規程または当運営要領に違反する行為があった場合

《 処分内容 》

・業務品質調査（初回調査）の終了
・評価結果の停止または終了
・評価結果の変更または取消し
・評価結果の公表および使用の停止
・調査を受ける権利の剥奪

○前述の処分を課すにあたっては、以下の手続きを経るものとすること。

・当運営を利用する代理店について、処分の対象となる事由が生じた疑義がある際に、協会事務局は当該疑義に係る情報提供を当該代理店に求め、提供された情報を基に事実確認の調査を行います（必要に応じて、事実確認の調査の実施について公表することがあります）。
・審査会は、調査結果を基に審議し、当該代理店に処分の対象となるいずれかの事由が生じたことが判明した場合、当該代理店の意見を聞いたうえで、処分を課します。
・調査を受ける権利の剥奪の処分の対象となった代理店については、審査会が個別に指定する期間が経過した後に到来する年度の初回調査に申込むことができます。

○審査会は、緊急対応として、必要に応じて、処分を課すために必要な手続きを省略し、一定期間、評価結果の公表および使用を暫定的に停止する措置をとることができること。その後、審査会は、前述の手続きを実施すること。

○審査会は、処分（緊急対応を含む）を課した場合、その事実を公表することができること。

（９）損害賠償

○生保協会は、代理店が代理店業務品質評価業務規程および当運営要領に違反したことにより損害を被ったときは、当該代理店に対し、損害賠償等を求めることができること。

○生保協会は、評価結果に起因して、代理店に生じたあらゆる損害について、一切責任を負わないものとするこ

と。

○代理店は、評価結果(認定マークを含む)の使用に起因して、生保協会が第三者から損害賠償その他の請求を受けた場合、当該代理店は、自己の費用と責任においてこれを解決し、生保協会に何らの負担もかけないこと。

（10）その他

○当運営要領に定めのない事項または、記載事項に解釈上の疑義がある場合には、代理店および生保協会の協議のうえ、解決すること。

○当運営要領に定めのない事項が生じた場合、または当運営要領の履行もしくは解釈に疑義が生じた場合は、代理店および生保協会はお互いに誠意をもって協議し、その解決を図ること。

○当運営に関する一切の紛争については、その訴額に応じて、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすること。

以上