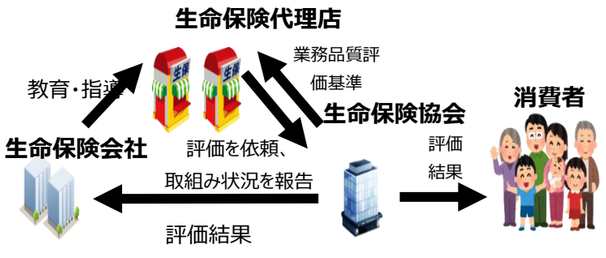
別紙５

生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領

(新旧対比表)

現行	改正案
＜はじめに＞ 2020 年 6 月より、全ての生命保険会社の代表に加え、代理店代表・消費者代表（オブザーバーとして弁護士・金融庁）も参加する「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」（以下「代理店業務品質 SG」といいます。）を開催し、代理店の業務品質のあり方の調査・研究を進め、またあるべき評価基準や運営主体・運営方法等詳細についても議論してきました。 代理店業務品質 SG での議論を経て、2022 年より生命保険協会（以下「生保協会」といいます。）を運営主体として、代理店の業務品質を評価する運営（以下「当運営」といいます。）を行うことになりました。 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、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。 当運営への申込みを希望される代理店は、必ず内容をご確認いただくよう、お願いいたします。	**＜はじめに＞** 2020 年 6 月より、全ての生命保険会社の代表に加え、生命保険乗合代理店代表・消費者代表（オブザーバーとして弁護士・金融庁）も参加する「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」（以下「代理店業務品質 SG」といいます。）を開催し、代理店の業務品質のあり方の調査・研究を進め、またあるべき評価基準や運営主体・運営方法等詳細についても議論してきました。 代理店業務品質 SG での議論を経て、2022 年 4 月より生命保険協会（以下「生保協会」といいます。）を運営主体として、生命保険乗合代理店の業務品質を評価する運営（以下「当運営」といいます。）を開始しました~~うことになりました~~。 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、申込みにあたって確認いただきたい事項、申込みを希望する生命保険乗合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。 当運営への申込みを希望される生命保険乗合代理店は、必ず内容をご確認いただくよう、お願い~~いた~~します。
Ⅰ．業務品質評価運営について **１．業務品質評価運営** **（１）業務品質評価運営とは** “顧客本位の業務運営”を進めるにあたり、共通の評価基準（後述「2．評価基準」参照。）を用いて、生保協会が生命保険乗合代理店（以下「代理店」といいます。）の業務品質についての調査を行い、消費者への評価結果の公表および生命保険会社への評価結果の情報共有を行います。  	**Ⅰ．業務品質評価運営について** **１．業務品質評価運営** **（１）業務品質評価運営とは** 業務品質評価運営とは、以下の２つの取組みを指します。 ・消費者にとって理想的な代理店に求められる取り組みをまとめた「業務品質評価基準（後述『２．評価基準』参照）」を公表することで、生命保険乗合代理店（以下「代理店」といいます）の“顧客本位の業務運営”の推進をサポートすること ・「評価基準」を用いて、生命保険協会が代理店の業務品質の調査を行い（業務品質調査）、消費者への評価結果の公表および生命保険会社への評価結果の情報共有を行うこと ~~“顧客本位の業務運営”を進めるにあたり、共通の評価基準（後述「2．評価基準」参照。）を用いて、生保協会が生命保険乗合代理店（以下「代理店」といいます。）の業務品質についての調査を行い、消費者への評価結果の公表および生命保険会社への評価結果の情報共有を行います。~~

（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。

・共通の業務品質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）対象となる代理店

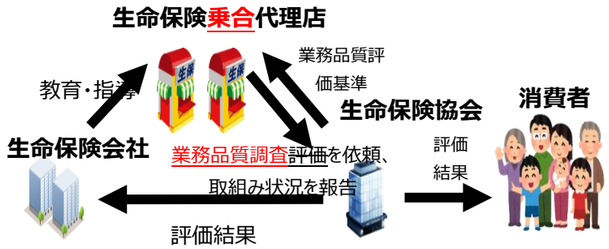
当運営では、上記（1）のとおり、生命保険乗合代理店（複数の生命保険会社と募集業務委託契約を締結している代理店）を対象としています（１社専属代理店は対象外。）。

ただし、以下に該当する代理店は規模や特性が大きく異なるため当運営の対象外とします。

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）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。

・共通の業務品質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）対象となる代理店

当運営では、上記（1）のとおり、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）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規模や特性が大きく異なるため当運営の対象外とします。

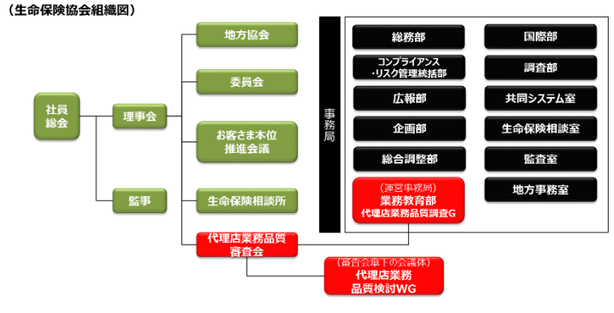
個人代理店　金融機関代理店※１　金融機関関係代理店※２　日本郵政グループ

※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

（４）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：2023 年 2 月時点)

代理店 業務品質 審査会	✓ 代理店の業務品質評価運営にかかる適切性を検証する機関です。 ✓ 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。 ✓ 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結果・評価結果の確定、公表内容の確定を行います。
代理店 業務品質 検討 WG	✓ 代理店の業務品質評価運営において使用する評価結果・評価方法等の調査・研究機関です。 ✓ 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・金融庁等）が参加します。 ✓ 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。
代理店業務 品質調査 G	✓ 業務品質調査・評価結果の公表等の実務及び審査会・代理店業務品質検討 WG の事務局業務を担います。

（4）運営の流れ

以下の流れで実施します。

（5~~4~~）運営の流れ

以下の流れで実施します。

評価の運営サイクル（評価の有効期間）は 3 年です。3 年に 1 度行う業務品質調査(定期調査)を基本と

申込みにあたっては事前に、代理店自身にて評価基準における「基本項目」が達成できているか、または調査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してください。

（５）2022 年度の年間スケジュール

以下のスケジュールで業務品質評価運営を行います。

実施事項	実施時期
申込み受付期間	2022 年 4 月 4 日　10：00～ 2022 年 5 月 9 日　17：00
2022 年度の対象代理店決定通知　※1	2022 年 6 月下旬
利用料振込期日	2022 年 7 月 31 日まで
調査開始日	2022 年 9 月頃より順次実施　※ 2
最終評価の代理店宛通知・公表	2023 年 3 月

※１：調査日程（書類提出締切・オンサイト等）・利用料の振込み案内も併せて実施します。

※２：2022 年 9 月 1 日より調査を開始する代理店の場合、2022 年 8 月 31 日までに書類を提出いただくこととなります（詳細は「Ⅲ．調査」をご確認ください。）。

（６）利用料

調査を受ける代理店には一律で税込 30 万円を負担いただきます（支払方法については II.3.参照。なお、2023 年度以降は変更となる可能性があります。）。なお、生保協会の責めに帰すべき事情がある場合、その他当運営要領に定める場合を除き、いかなる理由があっても受領した利用料は返金しません。

（７）業務品質評価基準

「２．評価基準」を参照ください。

（８）運営主体

当運営は生保協会が実施します。なお、生保協会内に以下の組織を設置し運営します。

し、その翌年度、翌々年度に更新調査を実施します。

~~申込みにあたっては事前に、代理店自身にて評価基準における「基本項目」が達成できているか、または調査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してください。~~

（6 ~~5~~）2023 年度 ~~2022 年度~~の年間スケジュール

以下のスケジュールで当運営を行います。

実施事項	実施時期
申込み受付期間	2023 年●月●日(●)　●●：●● ～ 2023 年●月●日(●)　●●：●● ~~2022 年 4 月 4 日　10：00～~~ ~~2022 年 5 月 9 日　17：00~~
2023~~2~~ 年度の対象代理店決定通知　※1	2023 年●月●● ~~2022 年 6 月下旬~~
利用料振込期日	2023 年●月●●日(●)まで ~~2022 年 7 月 31 日まで~~
調査開始日	2023 年●月●●日(●) ~~2022 年 9 月頃より順次実施　※ 2~~
最終評価の代理店宛通知・公表	2024 年●月頃 ~~2023 年 3 月~~

※１：調査日程（書類提出締切・オンサイト等）・利用料の振込み案内も併せて実施します。

~~※２：2022 年 9 月 1 日より調査を開始する代理店の場合、2022 年 8 月 31 日までに書類を提出いただくこととなります（詳細は「Ⅲ．調査」をご確認ください。）。~~

（7 ~~6~~）利用料

業務品質調査(初回(定期)調査)を受審する~~受ける~~代理店には一律で税込 30 万円を負担いただきます（支払方法については Ⅱ．３．利用料の振込参照。なお、次年度 ~~2023 年度~~以降は変更となる可能性があります。）。

なお、生保協会の責めに帰すべき事情がある場合、その他当運営要領に定める場合を除き、いかなる理由があっても受領した利用料は返金しません。

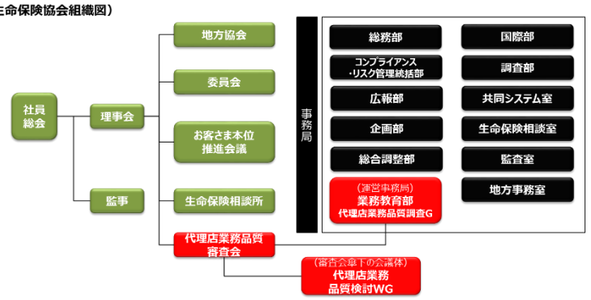
（8 ~~7~~）業務品質評価基準

~~「~~２．評価基準~~」~~を参照ください。

~~**（8）運営主体**~~

~~当運営は生保協会が実施します。なお、生保協会内に以下の組織を設置し運営します。~~

（生命保険協会組織図）



(※生命保険協会組織図：2022 年 4 月時点)

代理店業務品質審査会	✓ 代理店の業務品質評価運営にかかる適切性を検証する機関です。 ✓ 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。 ✓ 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結果・評価結果の確定、公表内容の確定を行います。
代理店業務品質検討 WG	✓ 代理店の業務品質評価運営において使用する評価結果・評価方法等の調査・研究機関です。 ✓ 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・金融庁等）が参加します。 ✓ 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。
代理店業務品質調査 G	✓ 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。

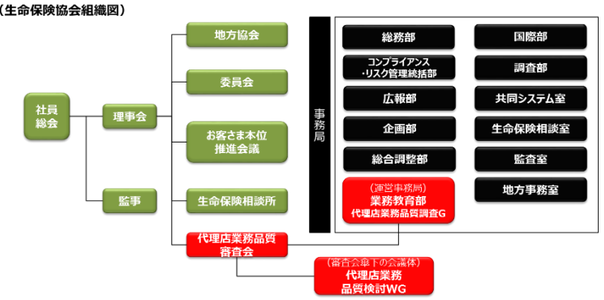
（９）調査実施代理店数

2022 年度は 54 代理店から申込みがあり、当該代理店に対し調査を実施する予定です。
2023 年度以降は、年間で 150～200 代理店に対して実施していく予定です。

（１０）運営サイクル（評価の有効期間）

評価の運営サイクル（評価の有効期間）は 3 年です。3 年に 1 度の申込み年度に行う業務品質調査(定期の調査)を基本とし、その翌年度、翌々年度に更新の調査を実施します。更新の調査にて当該代理店の前回調査の業務品質の公表を継続して支障がないと判定した場合のみ、当該年度における公表及び代理店による所定の文言の使用を継続できるものとします。なお、更新の調査内容については、前述の検討 WG にて議論のうえ、審査会にて決定することとします。

（生命保険協会組織図）



~~(※生命保険協会組織図：2022 年 4 月時点)~~

~~代理店業務品質審査会~~	~~✓ 代理店の業務品質評価運営にかかる適切性を検証する機関です。~~ ~~✓ 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。~~ ~~✓ 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結果・評価結果の確定、公表内容の確定を行います。~~
~~代理店業務品質検討 WG~~	~~✓ 代理店の業務品質評価運営において使用する評価結果・評価方法等の調査・研究機関です。~~ ~~✓ 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・金融庁等）が参加します。~~ ~~✓ 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。~~
~~代理店業務品質調査 G~~	~~✓ 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。~~

（９）調査実施代理店数

2023 年度に業務品質調査(初回調査)を実施する代理店は●●●代理店の予定です。~~2022 年度は 54 代理店から申込みがあり、当該代理店に対し調査を実施する予定です。~~
~~2023 年度以降は、年間で 150～200 代理店に対して実施していく予定です。~~

（１０）運営サイクル（評価結果の有効期間）

評価の運営サイクル（評価結果の有効期間）は 3 年です。3 年に 1 度の申込み年度に行う業務品質調査(定期の調査)を基本とし、その翌年度、翌々年度に更新の調査を実施します。更新の調査にて当該代理店の前回調査の業務品質の公表を継続可能~~して支障がないと~~判定した場合~~のみ~~、更新調査受審の翌当該年度における公表及び代理店による所定の文言の使用を継続できるものとします。更新調査については Ⅴ．更新調査参照。~~なお、更新の調査内容については、前述の検討 WG にて議論のうえ、審査会にて決定することと~~

	~~します。~~ 年数 / 調査の種類 / 評価結果の有効期間 1 年目 / 初回調査 2 年目 / 更新調査 3 年目 / 更新調査 4 年目 / 定期調査 5 年目 / 更新調査 6 年目 / 更新調査 7 年目 / 定期調査 ※以降、繰返し
（１１）公表 調査の結果、評価基準における「基本項目」を全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します。	**（１１）公表** 調査の結果、評価基準における「基本項目」を全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します。
（１２）生命保険会社への情報連携 生保協会は、生命保険会社に対し、調査を実施する代理店名について、情報提供を行います。 また、業務品質評価を受け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、以下の情報を提供します（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、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。）。 ・一次評価結果 ・最終評価結果 ※生保協会データベースに反映された委託元生命保険会社に対して行います。	**（１２）生命保険会社への情報連携** 生保協会は、生命保険会社に対し、調査を実施する代理店名について、情報提供を行います。 また、業務品質評価を受け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、以下の情報を提供します（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、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。）。 ・一次評価結果通知予定日 ・一次評価結果 ・再調査結果 ・最終評価結果 ※生保協会データベースに反映された委託元生命保険会社に対して行います。
（１３）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、原則毎年 1 回振り返りを行い、改善に向けた取組みを行います。	**（１３）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、原則毎年 ~~1 回~~振り返りを行い、改善に向けた取組みを行います。
（１４）シンボルマーク 当運営では、PR 等の一環として代理店の業務品質評価運営を示すシンボルとなるマークを活用します。 なお、代理店によるシンボルマークの使用については、消費者に誤認を与えないよう、使用範囲や使用方法（所定の文言との併記）等を別途定めるものとします（シンボルマークの無断使用は禁止です。）。 ＜シンボルマークのデザイン＞	**（１４）シンボルマーク** 当運営では、PR 等の一環として代理店の当運営を示すシンボルとなるマークを活用します(商標登録済み。シンボルマークにかかる著作権その他の権利は、生命保険協会に帰属します。)。 なお、代理店によるシンボルマークの使用については、消費者に誤認を与えないよう、使用範囲や使用方法（所定の文言との併記）等については、生保協会の定めに従うものとします~~使用範囲や使用方法（所定の文言との併記）等を別途定めるものとします~~（シンボルマークの不正使用は禁止です。）。 （詳細はⅣ．３．評価結果の使用を参照してください。） ＜シンボルマークのデザイン＞

※商標登録出願中です。審査結果によってはデザインが変更となる可能性があります。

２．評価基準

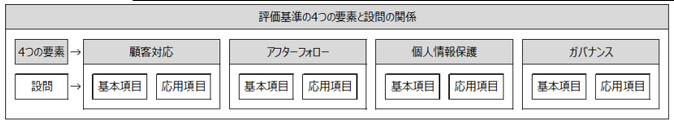
評価基準とは、お客さまが代理店に期待する取組み・求める水準を示したものであり、当評価基準の達成を目指すことで、お客さまが期待する理想的な代理店へ近づき、顧客本位の業務運営を進めることに繋がります。なお、当評価基準は前述の代理店業務品質 SG での議論を踏まえて策定されたものですが、2023 年度以降、毎年の見直しにより変更となる可能性があります。

（１）評価基準の構成

代理店として求められる取組みを「代理店業務品質評価基準」として設定しています。求められる業務品質として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」）から、「基本項目」・「応用項目」の合計　２１０項目を設定しています。

※基本項目：法令で求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：１５０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：６０項目



（２）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、その時々に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、審査会にて決定することとします。また、2023 年度の更新の調査に使用する評価基準については、検討 WG にて議論のうえ、審査会にて決定することとします。

Ⅱ．調査までの手順

１．申込み

（１）申込み制度（オープンエントリー）

対象となる全ての代理店は、業務品質評価の利用を希望する場合、所定の方法（以下（２）～（８））に従って申込みいただけます。

~~※商標登録出願中です。審査結果によってはデザインが変更となる可能性があります。~~

２．評価基準

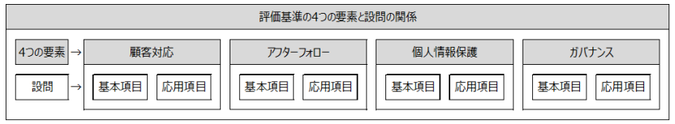
評価基準とは、消費者~~お客さま~~が代理店に期待する取組み・求める水準を示したものであり、当評価基準の達成を目指すことで、お客さまが期待する理想的な代理店へ近づき、顧客本位の業務運営を進めることに繋がります。なお、当評価基準は代理店業務品質 SG・代理店業務品質検討 WG での議論を踏まえて審査会にて策定されたものであり、すが、~~2023 年度以降、~~毎年の見直し~~により変更となる可能性があります~~。

（１）評価基準の構成

代理店として求められる取組みを「代理店業務品質評価基準」として設定しています。求められる業務品質として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」）から、「基本項目」・「応用項目」の合計　１９１~~２１０~~項目を設定しています。

※基本項目：法令で求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：１３３~~１５０~~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~~６０~~項目



（２）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、その時々に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、審査会にて決定することとします。~~また、2023 年度の更新の調査に使用する評価基準については、検討 WG にて議論のうえ、審査会にて決定することとします。~~

Ⅱ．初回調査までの手順

１．申込み

（１）申込み制度（オープンエントリー）

対象となる全ての代理店は、業務品質評価の利用を希望する場合、所定の方法（以下（２）～（８））に従って申込みいただけます。

（２）申込み受付期間 2022 年度の業務品質評価申込み受付期間は、2022 年４月４日～2022 年５月９日までとします（原則として受付期間終了後の受付は行いません。）。 ※2023 年度申込み受付期間については、2023 年度版の運営要領に記載します。	**（２）申込み受付期間** 2023 年度の業務品質評価申込み受付期間は、2023 年●月●日～2023 年●月●●日までとします（原則として受付期間終了後の受付は行いません。）。 ~~2022 年度の業務品質評価申込み受付期間は、2022 年４月４日～2022 年５月９日までとします（原則として受付期間終了後の受付は行いません。）。~~ ~~※2023 年度申込み受付期間については、2023 年度版の運営要領に記載します。~~
（３）申込み方法 生保協会ホームページに申込みに使用する申込み・同意に関する入力フォームを掲載していますので、必要事項を入力してください。 ＜申込書類掲載ページ URL＞ https://www.seiho.or.jp/quality/	**（３）申込み方法** 生保協会ホームページに申込みに使用する申込み・同意に関する入力フォームを掲載していますので、必要事項を入力してください。 ＜申込書類掲載ページ URL＞ https://www.seiho.or.jp/quality/
（４）申込み前の確認事項 申込みの前に、代理店自身にて評価基準における「基本項目」が達成できているか、または調査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、申込み時に提出ください。 ※当運営を利用するかどうかにかかわらず、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、申込みいただく前に、評価基準の「基本項目」を自己チェックいただき、全ての「基本項目」が達成できている、または調査時までに達成が見込まれることを確認したことを申込み・同意に関する入力フォームにて申告のうえ、自己チェックシートを提出いただきます。 （また、評価結果の公表対象となるには評価基準における「基本項目」を全て達成することが必要となるため、利用料が発生する中、代理店自らが現状認識いただいたうえで、申込みいただくことが代理店・生保協会にとって効率的と考えております。）。	**（４）申込み前の確認事項** 申込みの前に、代理店自身にて評価基準における「基本項目」が達成できているか、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、申込み時に提出ください。 ※~~当運営を利用するかどうかにかかわらず、~~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、申込みいただく前に、評価基準の「基本項目」を自己チェックいただき、全ての「基本項目」が達成できている、または調査時までに達成が見込まれることを確認したことを申込み・同意に関する入力フォームにて申告のうえ、自己チェックシートを提出いただきます。 （また、評価結果の公表対象となるには評価基準における「基本項目」を全て達成することが必要となるため、利用料が発生する中、代理店自らが現状認識いただいたうえで、申込みいただくことが代理店・生保協会にとって効率的と考えております。）。
（５）申込み時の同意事項 後述のとおり、申込みに際しては、所定の事項に同意いただくこととしています。同意いただけない事項がある場合には、申込みを受け付けることはできません（詳細は「Ｖ．その他」→「１．運営を申込むにあたって同意いただく事項」を参照してください。）。	**（５）申込み時の同意事項** 後述のとおり、申込みに際しては、所定の事項に同意いただくこととしています。同意いただけない事項がある場合には、申込みを受け付けることはできません（詳細は~~「Ⅴ．その他」→~~「１．運営を申込むにあたって同意いただく事項」を参照してください。）。
（６）申込みの取消し 調査の申込みをした後であっても、利用料の振込期日当日までであれば、申込みの取消しを行うことができます。申込みが取消された場合で既に利用料が振り込まれている場合には返金しますが、振込手数料は代理店負担とします。 ※取消し希望をする場合には、生保協会（代理店業務品質調査 G）まで連絡してください。	**（６）申込みの取消し** 調査の申込みをした後であっても、~~利用料の振込期日当日までであれば、~~申込みの取消しを行うことができます。また、利用料の振込期日当日までに利用料が振り込まれている場合には返金しますが、振込手数料は代理店負担とします。 ※取消し希望をする場合には、生保協会（代理店業務品質調査 G）まで連絡してください。
（７）申込みの効力消滅（代理店消滅時の対応等） 申込み後、調査を受ける前に代理店が廃業または合併等する場合、原則、当該代理店の業務品質評価を行わないこととし、既に利用料が振り込まれている場合には返金しますが、振込手数料は代理店負担とします。ただし、申込み後、廃業前に調査が開始されている場合や、評価結果公表までに合併等により統廃合・分社が行われている場合については、個別に判断します。	**（７）申込みの効力消滅（代理店消滅時の対応等）** 申込み後、調査を受ける前に代理店が廃業または合併等する場合、原則、当該代理店の業務品質評価を行わないこととし、既に利用料が振り込まれている場合には返金しますが、振込手数料は代理店負担とします。ただし、申込み後、廃業前に調査が開始されている場合や、評価結果公表までに合併等により統廃合・分社が行われている場合については、個別に判断します。

（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（2022 年度は 100 代理店）を超過した場合には、業務品質の状況やお客さまとの接点の多寡から、調査を実施する代理店を選定します。具体的には、業務品質の状況と募集人数で調査を行う代理店を選定します。したがって、申込み多数の場合には、調査を受けることができない場合があります。 なお、申込み多数とならなかった場合には、申込みがあったすべての代理店に対して調査を実施します。ただし、当運営要領Ⅰ．１．（３）対象代理店の項目において、対象外としている代理店からの申込みがあった場合等においては、記載に従い調査対象外とします。	**（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~~（2022 年度は 100 代理店）~~を超過した場合には、2022 年度業務品質調査を受審した代理店を優先に選定し、その次に業務品質の状況（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）から、総合的に判断し調査を実施する代理店を選定します。~~具体的には、業務品質の状況と募集人数で調査を行う代理店を選定します。~~したがって、申込み多数の場合には、調査を受けることができない場合があります。 なお、申込み多数とならなかった場合には、申込みがあったすべての代理店に対して調査を実施します。ただし、当運営要領Ⅰ．１．（３）対象となる代理店~~の項目~~において、対象外としている代理店からの申込みがあった場合等においては、記載に従い調査対象外とします。
２．調査実施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、以下事項を連絡します（連絡時期は６月下旬の予定です。）。 ・2022 年度の調査対象／調査対象外となった旨（調査対象外の場合は以下事項の連絡はなし） ・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 ミーティング実施日 ・利用料の振込に関する案内（振込先・振込期日等を明記） ※オンサイト調査日、一次評価に関する代理店との Web ミーティング実施日については、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います。	**２．調査実施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、以下事項を連絡します（連絡時期は●月上旬 ~~６月下旬~~の予定です。）。 ・~~2022 年度の~~調査対象／調査対象外となった旨（調査対象外の場合は以下事項の連絡はなし） ・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 ミーティング実施日 ・利用料の振込に関する案内（振込先・振込期日等を明記） ※オンサイト調査日、一次評価に関する代理店との Web ミーティング実施日については、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います。
３．利用料の振込 調査を受けることとなった代理店は、振込期日までに利用料を振り込んでください（振込口座等の詳細は調査決定通知時に連絡します。）。 振込手数料は代理店にご負担いただきます。 払込期間は、調査決定通知発信後～7 月 31 日までとします。なお、期日までに振込がない場合は、調査を実施しないこともあります。 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。	**３．利用料の振込** 調査を受けることとなった代理店は、振込期日までに利用料を振り込んでください（振込口座等の詳細は調査決定通知時に連絡します。）。 振込手数料は代理店にご負担いただきます。 払込期間は、調査決定通知発信後～●月●●日~~～7 月 31 日~~までとします。なお、期日までに振込がない場合は、調査を実施しないこともあります。 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。
Ⅲ．調査	**Ⅲ．初回調査**
１．調査について 調査はオフサイト調査・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、代理店からの達成状況とその証跡となる資料をご報告・ご提出いただき、取組み状況を判定いたします。証跡となる資料は、規程やマニュアルだけでなく、日々の管理状況や募集人への教育実施状況などを提出いただきます。各代理店の業務品質への取組みが実践されているかどうかを客観的に判断することが目的です。 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上、状況を確認させていただくとともに、自社が特に力を入れている取組みについてヒアリングを行います。オフサイト調査を補完し、より	**１．初回調査~~について~~** 初回調査はオフサイト調査・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、代理店からの達成状況とその証跡となる資料をご報告・ご提出いただき、取組み状況を判定~~い~~たします。証跡となる資料は、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への取組みが実践されているかどうかを客観的に判断することが目的です。 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上、状況を確認させていただくとともに、自社が特に力を入れている取組みについてヒアリングを行います。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いたします。

２．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。なお、オフサイト調査は書類提出締切日の翌日から 20 営業日間（目安）で完了します。
※営業日＝土日祝祭日を除く平日（以下、同じ）

（１）提出いただく書類

提出いただく書類は、以下のとおりです
・「評価申告シート」
・「評価申告シートで回答いただいた証跡資料」
・「代理店情報シート」

「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記載するシートです。各設問に対する達成状況を報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載いただきます。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、各設問における達成状況の判定は、原則として証跡資料により行います。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。）。
※書類の提出期限は厳守をお願いします。

「代理店情報シート」には、以下の事項を記入いただきます。
・各領域のご担当者名（顧客対応/アフターフォロー/個人情報保護/ガバナンス）
・委託元生命保険会社名（申込時より変更があった場合のみ）
・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いたします（詳細については巻末の「公表イメージ」参照。）ので、客観的な内容の記入をお願いします。

＜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、優秀応接集については、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。

実態を正確に把握し、実効的な調査とするために実施~~いた~~します。
なお、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並びに提出期限までに書類提出されないまたは代理店の担当者と連絡が繋がらない等調査業務に支障が生じる場合は、代理店の意向にかかわらず、調査実施期間中いつでも調査を終了します。

２．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。~~なお、オフサイト調査は書類提出締切日の翌日から 20 営業日間（目安）で完了します。~~
~~※営業日＝土日祝祭日を除く平日（以下、同じ）~~
~~なお、~~

（１）提出いただく書類

提出いただく書類は、以下のとおりです
・「評価申告シート」
・「評価申告シート」で回答いただいた証跡資料~~」~~
・「代理店情報シート」

「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記載するシートです。各設問に対する達成状況を報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載いただきます。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/
＜評価申告シートの記入例＞

設　問　：個人情報保護に関し、実施すべき事項（No.91～125 の内容）を全従業員に徹底（年１回以上の研修実施等）している回答欄				
該当するものを選択	詳細説明			提出資料名
1.はい 1	①頻度： ② 具 体 取 組み	① ②	３か月に一度 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を用いて e-learning で研修している。 2	・研修教材（直近一年分） ・研修受講簿（直近一年分） 3

（留意事項）
1 設問に対し、選択肢の中から「はい／いいえ」を選択する。
2 左端の①②等の記載を踏まえ、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）記載してください（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載してください（あわせて参考となる資料を証跡として提出してください。）。

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してください（本記入例の場合、研修の教材に加え、全従業員が研修していることがわかる証跡資料として研修受講簿を挙げている。）。

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。）。~~※書類の提出期限は厳守をお願いします。~~

「代理店情報シート」には、以下の事項を記入いただきます。
・各領域のご担当者名（顧客対応/アフターフォロー/個人情報保護/ガバナンス）
・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~~いた~~します（詳細については~~こちらより巻末の~~「(生保協会ホームページリンク)~~公表イメージ~~」参照。）ので、客観的な内容の記入をお願いします。

＜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、優秀応接集については、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。提出期限が遵守されない場合には、当該項目もしくはすべての項目を未達成と判定すること、または調査を終了することがあります。

（２）評価申告シートの記入方法

評価申告シートの記入方法は以下の通りです。
なお、評価申告シートには、必ず事実を記入し、虚偽を記入しないでください。
＜評価申告シート掲載ページ URL＞ https://www.seiho.or.jp/quality/
＜評価申告シートの記入例＞
設　問　：全従業員に対し、規程・マニュアル等に則った個人情報保護に係る教育を行っている

回答欄				
該当するものを選択	詳細説明			提出資料名
1.はい 1	①頻度： ② 具 体 取	① ②	３か月に一度 個人情報保護についてコンプライアン	・研修教材（直近一年分） ・研修受講簿（直近一年分）

~~**（２）評価申告シートの記入方法**~~

~~評価申告シートの記入方法は以下の通りです。~~
~~なお、評価申告シートには、必ず事実を記入し、虚偽を記入しないでください。~~
~~＜評価申告シート掲載ページ URL＞ https://www.seiho.or.jp/quality/~~
~~＜評価申告シートの記入例＞~~
~~設　問　：全従業員に対し、規程・マニュアル等に則った個人情報保護に係る教育を行っている~~

回答欄				
~~該当するものを選択~~	~~詳細説明~~			~~提出資料名~~
~~1.はい~~ ~~1~~	~~①頻度：~~ ~~② 具 体 取組み~~	~~①~~ ~~②~~	~~３か月に一度~~ ~~個人情報保護についてコンプライアン~~	~~・研修教材（直近一年分）~~ ~~・研修受講簿（直近一年分）~~
			~~ス室が全従業員に対し、毎回テーマ~~	

	組み		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を用いて e-learning で研修している。 2	3

（留意事項）

1 設問に対し、選択肢の中から「はい／いいえ」を選択する。

2 左端の①②等の記載を踏まえ、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）記載してください（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載してください（あわせて参考となる資料を証跡として提出してください。）。

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してください。本記入例の場合、研修の教材に加え、全従業員が研修していることがわかる証跡資料として研修受講簿を挙げている。

（３）証跡資料の提出

証跡資料は提出漏れがないよう、評価申告シートに記載した証跡資料は、すべて提出してください。
規程やマニュアルといった類のものは、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るためです。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しているかの記入をお願いします。）。
証跡資料を提出いただく際の証跡資料の電子ファイルの名称は、必ず評価申告シートの提出資料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、必ず一部黒塗り等をいただき、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（黒塗り対応がなされていない資料は、再度ご提出いただきます。）。

（４）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）も想定されるため、提出の際は生保協会指定のファイル転送ソフト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。）。ファイル転送ソフトの利用方法については別途個別に連絡いたします。

（５）書類提出後の対応

提出された評価申告シートおよび証跡資料において、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。

３．オンサイト調査

（１）実施事項

			~~を決めて作成した教材を用いて e-learning で研修している。~~ ~~2~~	~~3~~

~~（留意事項）~~

~~1 設問に対し、選択肢の中から「はい／いいえ」を選択する。~~

~~2 左端の①②等の記載を踏まえ、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）記載してください（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載してください（あわせて参考となる資料を証跡として提出してください。）。~~

~~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してください。本記入例の場合、研修の教材に加え、全従業員が研修していることがわかる証跡資料として研修受講簿を挙げている。~~

（2 ~~3~~）証跡資料の提出

証跡資料は提出漏れがないよう、評価申告シートに記載した証跡資料は、すべて提出してください。
規程やマニュアルといった類のものは、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るためです。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しているか「●ページ」「●枚目」等、具体的に~~の~~記入をお願いします。）。
証跡資料を提出いただく際の証跡資料の電子ファイルの名称は、必ず評価申告シートの提出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、必ず一部黒塗り等をいただき、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（黒塗り対応がなされていない資料は、再度ご提出いただきます。）。

（3 ~~4~~）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）も想定されるため、提出の際は生保協会指定のファイル転送ソフト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。）。ファイル転送ソフトの利用方法については別途個別に連絡~~いた~~します。

（4 ~~5~~）書類提出後の対応

提出された書類~~評価申告シートおよび証跡資料~~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、書類提出後も代理店から代理店業務品質調査 G 宛に疑問点について照会できます。

３．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 ・自社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、個別にご連絡願います。	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 ・自社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、個別にご連絡願います。
（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。なお、実務担当者の同席は可能です。）。なお、生保協会からは調査担当者３名が出席します。	**（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。なお、実務担当者の同席は可能です。）。なお、生保協会からは調査担当者が、原則３名が出席します。
（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。	**（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。	**（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。
４．業務品質評価運営の利用の終了 調査開始後であっても、生保協会（代理店業務品質調査Ｇ）宛に書面にてその旨を通知することで、代理店の希望でいつでも業務品質評価運営の利用を終了することができます。 生保協会は、代理店より上記通知を受けた場合、当該代理店に関して、業務品質評価および生命保険会社への情報共有を終了します。 ただし、業務品質評価運営の利用を終了する場合には以下の事項について、遵守・了解ください。 ・利用料は返金しません。 ・業務品質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、事前に生保協会の書面による承諾を得る必要があります。 ・業務品質評価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ます。 ・業務品質評価運営の利用を終了するまでに生命保険会社へ共有した情報は返還せず、生命保険会社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ます。	**~~４．業務品質評価運営の利用の終了~~** ~~調査開始後であっても、生保協会（代理店業務品質調査Ｇ）宛に書面にてその旨を通知することで、代理店の希望でいつでも業務品質評価運営の利用を終了することができます。~~ ~~生保協会は、代理店より上記通知を受けた場合、当該代理店に関して、業務品質評価および生命保険会社への情報共有を終了します。~~ ~~ただし、業務品質評価運営の利用を終了する場合には以下の事項について、遵守・了解ください。~~ ~~・利用料は返金しません。~~ ~~・業務品質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、事前に生保協会の書面による承諾を得る必要があります。~~ ~~・業務品質評価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ます。~~ ~~・業務品質評価運営の利用を終了するまでに生命保険会社へ共有した情報は返還せず、生命保険会社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ます。~~
Ⅳ．評価・公表等	**Ⅳ．評価・公表・評価結果の使用等**
１．評価について 当運営では評価基準の各設問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、評価結果については、当面は評価基準における「基本項目」のすべてを達成していると認められた代理店	**１．評価~~について~~** 当運営では評価基準の各設問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、評価結果については、当面は評価基準における「基本項目」のすべてを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します（「基本項目」に未達項目があった場合には公表しません。）。 公表の際には、評価結果とあわせて各項目の達成状況や代理店の取組み等を記載します。 なお、評価結果は調査結果をもとに一次評価を実施し、さらに審査会にて調査の正当性を確認の上、確定します。一次評価については、オンサイト調査終了後、代理店に通知します。	~~を生保協会ホームページにて公表します（「基本項目」に未達項目があった場合には公表しません。）。~~ ~~公表の際には、評価結果とあわせて各項目の達成状況や代理店の取組み等を記載します。~~ なお、評価結果は調査結果をもとに一次評価を実施し、さらに審査会にて調査の正当性を確認の上、確定します。一次評価については、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**
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（評価基準の達成状況結果・判定根拠を記載した「評価申告シート」）を連絡します。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（電話や Web 会議システムを活用。）。	**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（評価基準の達成状況結果・判定根拠を記載した「評価申告シート」）を連絡します。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（電話や~~Web 会議システム~~にて実施~~を活用~~。）。
②再調査 一次評価を受けた代理店は、達成できていないと判定された項目（設問）について事実誤認その他不服がある場合、再調査申請を行うことが可能です。 再調査申請を行う場合、一次評価結果通知の翌営業日から、その日も含めて７営業日以内に、所定の申請書に記入のうえ、その根拠となる証跡資料を添付して、生保協会宛にメールで提出いただきます（代理店ごとの具体的締切日・詳細は一次評価結果通知の際に連絡します。）。 再調査申請があった場合、提出された証跡資料を基に再調査（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、一次評価に対する異議は受け付けません。	**②再調査** 一次評価を受けた代理店は、達成できていないと判定された項目（設問）について事実誤認~~その他不服~~がある場合、再調査申請を行うことが可能です。 再調査申請を行う場合、一次評価結果通知の翌営業日から、その日も含めて●~~７~~営業日以内に、所定の申請書に記入のうえ、その根拠となる証跡資料を添付して、生保協会宛にメールで提出いただきます（代理店ごとの具体的締切日・詳細は一次評価結果通知の際に連絡します。）。 再調査申請があった場合、提出された証跡資料を基に再調査（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、一次評価に対する異議は受け付けません。 ※営業日＝土日祝祭日を除く平日（以下、同じ）
③一次評価結果の生命保険会社への情報連携 一次評価の結果（評価基準の達成状況結果・判定根拠を記載した「評価申告シート」）を委託元生命保険会社に連携します（前月実施分を翌月に月次で連携。）。 連携を受けた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、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。 ※提出された「証跡資料」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、Ⅰ．（１２）に記載のとおり、連携時点での委託元生命保険会社を確認のうえ行います。	**③一次評価結果の生命保険会社への情報連携** 一次評価の結果（評価基準の達成状況結果・判定根拠を記載した「評価申告シート」）を委託元生命保険会社に連携します（一次評価通知日の~~前月実施分を~~翌月に月次で連携。）。 連携を受けた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、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。 ※提出された「証跡資料」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、Ⅰ．１．（１２）に記載のとおり、連携時点での委託元生命保険会社を確認のうえ行います。 ※再調査の結果については、再調査結果通知日の翌月に月次で連携します。
（２）評価結果の確定 公平・中立な評価結果とすることを企図し、審査会が一次評価(再調査を含む)の結果について正当性を検証し、最終的な評価結果及び一般公表内容を確定します。	**（２）評価結果の確定** 公平・中立な評価結果とすることを企図し、審査会が業務品質調査~~一次評価~~(再調査を含む)の結果について正当性を検証し、最終的な評価結果及び一般公表内容を確定します。
（３）評価の停止・取消し等 代理店の行為がＶ．１．に記載のいずれかに該当すると判断した場合、当該代理店の意見を聞いた上で、必要に応じ、以下の処分を課すことがあります。 ・評価の停止または終了 ・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	~~**（３）評価の停止・取消し等**~~ ~~代理店の行為がＶ．１．に記載のいずれかに該当すると判断した場合、当該代理店の意見を聞いた上で、必要に応じ、以下の処分を課すことがあります。~~ ~~・評価の停止または終了~~ ~~・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~~

・評価を受ける権利の剥奪	~~・評価を受ける権利の剥奪~~
２．通知・公表	**~~２．通知・公表~~**
（１）最終評価結果通知 最終評価結果(審査会の指摘を踏まえた評価基準の達成状況結果・判定根拠を記載した「評価申告シート」・公表内容)は、審査会において確定後、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対して情報連携を行います。 ※情報連携は、Ｉ．（１２）に記載のとおり、連携時点での委託元生命保険会社を確認のうえ行います。	**（３~~１~~）最終評価結果通知** 最終評価結果(審査会の指摘を踏まえた評価基準の達成状況結果・判定根拠を記載した「評価申告シート」・公表内容)は、審査会において確定後、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対して情報連携を行います。 ※情報連携は、Ｉ．１．（１２）に記載のとおり、連携時点での委託元生命保険会社を確認のうえ行います。
	２．公表について 審査会にて評価基準における「基本項目」のすべてを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します（「基本項目」に未達項目があった場合には公表しません。）。 公表の際には、評価結果とあわせて各項目の達成状況や代理店の取組み等を記載します。
（２）公表内容について 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 ・業務品質評価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	**（１~~２~~）公表内容~~について~~** 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 ・業務品質評価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。
（３）公表時期・公表方法 調査の結果、「基本項目」をすべて達成した代理店について、生保協会ホームページにて公表します。公表は３月に実施します。	**（２~~３~~）公表時期~~・公表方法~~** ~~調査の結果、「基本項目」をすべて達成した代理店について、生保協会ホームページにて公表します。~~公表は３月頃に実施します。
	（３）公表情報の更新 代理店は以下の事項が生じた場合、その事実について、生保協会（業務教育部代理店業務品質調査 G）宛に報告しなければなりません。 ・代理店名、本社住所、電話番号、ホームページのＵＲＬの変更 ・行政による処分を受けたことおよびその内容 ・合併等の統廃合・分社等の体制変更 ・その他、生保協会ホームページに公表している内容の変更 評価結果に影響を与える内容については生保協会が必要に応じて代理店に対して調査を行います。また、調

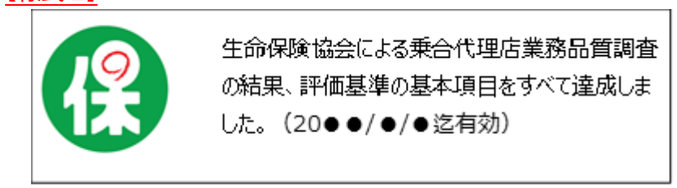
	査を実施することについて公表することがあります。 調査の結果については、審査会に報告の上、評価結果・公表内容を変更することがあります。また、審査会が、基本項目に未達成の項目があることを決定した場合、評価結果の有効期間及び公表を終了します。 なお、代理店の評価結果に影響を与えない内容については審査会への報告を行わずに公表情報を更新します。
３．評価結果の使用 **（１）代理店における評価結果の使用** 生保協会ホームページにて公表された代理店は、自社のホームページや名刺、宣伝・広告用資料に生保協会所定の表示をすることができます。また、代理店のホームページに生保協会のホームページのリンクを添付することも可能です。なお、所定の表示ができる期間は、評価の有効期間内とします。なお、表示内容は以下のとおりです。当該表示内容以外の記載を行うことは、原則として一部の改変を含め一切認められません。	**３．評価結果の使用** **（１）代理店における評価結果の使用** 生保協会ホームページにて公表された代理店は、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とします。なお、表示内容は以下のとおりです。当該表示内容以外の記載を行うことは、原則として一部の改変を含め一切認められません。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。
【表示内容】 生命保険協会による業務品質評価運営において、法令遵守事項など生命保険代理店として実施・遵守すべき基本的な取組み 150 項目についてすべて達成しました。（有効期間：20●●/●/●～20●●/●/●）	【表示内容】 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●●/●/●迄有効） ~~生命保険協会による業務品質評価運営において、法令遵守事項など生命保険代理店として実施・遵守すべき基本的な取組み 150 項目についてすべて達成しました。（有効期間：20●●/●/●～20●●/●/●）~~
	（２）代理店によるシンボルマークの使用 生保協会ホームページにて公表された代理店は、Ⅰ．１．（１４）のシンボルマークを使用することができます。文書を記載する場合には、Ⅳ．３．（1）の所定の文言とセットで使用することとします（【様式１】もしくは【様式２】で使用）。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、シンボルマークが使用できる期間は、評価結果の有効期間内とします。生保協会はシンボル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。 【様式 1】

（２）評価結果を表示する場合における代理店の遵守事項

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。

また、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）を含む第三者に対し、消費者に誤認を与えるような方法で使用させてはいけません。

【様式 2】



なお、ロゴのデータについては最終評価結果の連絡時にあわせて送付いたします。

（3 ~~2~~）評価結果を表示する場合における代理店の遵守事項

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

・当運営の趣旨に反していないか

・法令や公序良俗に反していないか

・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

・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

また、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）を含む第三者に対し、消費者に誤認を与えるような方法で使用させてはいけません。

代理店は資格を喪失した場合、ただちに評価結果の使用を中止し、シンボルマークのロゴデータ等を速やかに生保協会に返還、又は生保協会の指示に従って廃棄しなければいけません。生保協会は代理店にロゴ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。

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。

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。

V ~~Ⅳ~~. 更新調査

１．更新調査

初回（定期）調査の結果、審査会にて評価基準における「基本項目」のすべてを達成していると認められた代理店に対し、評価結果の有効期間内に毎年更新調査を行います。

初回（定期）調査と同じく評価基準の全設問について、代理店に改めて取組み内容を自己チェックいただき、前回調査から変更があった設問・評価基準の見直しにともない新設した設問を中心に調査します。特に応用項目については、代理店の積極的な取組内容が適宜反映されていると思われることから、オフサイト調査による証跡資料の確認に加え、Web ミーティング（必要に応じてオンサイト調査）を実施します。

更新調査の結果について、応用項目を中心に、代理店の積極的な取組みを

評価結果・公表内容に反映します。また、審査会にて、基本項目に未達成の項目があることを決定した場合、評価結果の有効期間を終了します（評価結果の公表・使用も終了します。）。

（１）更新調査の流れ

以下の流れで実施します。

（２）2023 年度の更新調査の年間スケジュール

実施事項	実施時期
利用料振込案内日	2023 年●月●●日(●) ※1
利用料振込期日	2023 年●月●●日(●)まで
調査開始日	2023 年●月頃より順次実施 ※2
最終評価の代理店宛通知・公表	2024 年●月頃

※1：2022 年度に評価付けを獲得した代理店全店に案内します（更新調査の申込は不要です）。

※2：2023 年●月●日より調査を開始する代理店の場合、2023 年●月●日までに書類を提出いただくこととなります。

２．更新調査までの手順

（１）更新調査の案内

初回（定期）調査の結果、審査会にて評価基準における「基本項目」のすべてを達成していると認められた代理店に対し最終評価結果を通知する際に以下の事項を案内します。

・利用料の振込に関する案内（利用料・振込期日等を明記）

・利用料の振込が確認できなかった場合の評価結果の有効期間

・更新調査の概要

（２）利用料の振込

更新調査を受審する代理店には一律で税込 10 万円を負担いただきます

振込期日までに利用料を振り込んでください。

振込手数料は代理店にご負担いただきます。

振込期間は、更新調査の案内後●月●日～●月●●日までとします。
振込期日までに振込がない場合は、更新調査の受審に同意しないとみなし、更新調査を実施しません。その場合、振込期日の年度末に評価結果の有効期間を終了します（評価結果の公表・使用も終了します。）。
領収証は原則として発行しませんが、希望のある場合のみ発行します。

（３）更新調査の受審の取消し

更新調査の利用料の振込後であっても、更新調査の受審の取消しを行うことができます。また、利用料の振込期日当日までに更新調査の受審が取消された場合で既に利用料が振り込まれている場合には返金しますが、振込手数料は代理店負担とします。
※取消し希望をする場合には、生保協会（代理店業務品質調査 G）まで連絡してください。

３．オフサイト調査

（１）提出いただく書類

提出いただく書類は、以下のとおりです
・「評価申告シート」
・「評価申告シート」で回答いただいた証跡資料
・「代理店情報シート」
※各資料については、Ⅲ．２．（１）提出いただく書類を参照してください。
※書類の提出期限は厳守をお願いします。提出期限が遵守されない場合には、当該項目もしくはすべての項目を未達成と判定すること、または評価運営の利用を終了することがあります。

（２）資料の記入方法

評価申告シートについて、評価基準の全設問について、代理店に改めて取組み内容を自己チェックいただき、前回調査から変更があった設問および評価基準の見直しにともない新設した設問についてのみ回答欄に具体的な取組み等の内容および証跡資料の名称を記載ください。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、必ず事実を記入し、虚偽を記入しないでください。

代理店情報シートについても、前回調査から変更があった部分についてのみ記入をお願いします。

（３）証跡資料の提出

証跡資料は提出漏れがないよう、評価申告シートに記載した証跡資料は、すべて提出してください。
規程やマニュアルといった類のものは、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るためです。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しているかの記入をお願いします。）。
証跡資料を提出いただく際の証跡資料の電子ファイルの名称は、必ず評価申告シートの提出資料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、必ず一部黒塗り等をいただき、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（黒塗り対応がなされていない資料は、再度ご提出いただきます。）。

（４）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）も想定されるため、提出の際は生保協会指定のファイル転送ソフト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。）。ファイル転送ソフトの利用方法については別途個別に連絡します。

（５）書類提出後の対応

提出された資料において、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、書類提出後も代理店から代理店業務品質調査 G 宛にの疑問点について照会できます。

４．Web ミーティング

（１）実施事項

Web ミーティングでは、以下の対応を行います。
・オフサイト調査結果の詳細確認
・自社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
※調査状況に応じて、オンサイト調査を行うこともございます。

（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。なお、実務担当者の同席は可能です。）。

（３）Web ミーティング

１代理店当たり９０分程度（～半日）を想定しています。

５．評価

（１）一次評価

①一次評価結果の通知

Web ミーティング後に一次評価結果（評価基準の達成状況結果・判定根拠を記載した「評価申告シート」）を連絡します。

②再調査

一次評価を受けた代理店は、達成できていないと判定された項目（設問）について事実誤認その他不服がある場合、再調査申請を行うことが可能です。
再調査申請を行う場合、一次評価結果通知の翌営業日から、その日も含めて●営業日以内に、所定の申請書に記入のうえ、その根拠となる証跡資料を添付して、生保協会宛にメールで提出いただきます（代理店ごとの具体的締切日・詳細は一次評価結果通知の際に連絡します。）。
再調査申請があった場合、提出された証跡資料を基に再調査（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、一次評価に対する異議は受け付けません。
※営業日＝土日祝祭日を除く平日（以下、同じ）

③一次評価結果の生命保険会社への情報連携

一次評価の結果（評価基準の達成状況結果・判定根拠を記載した「評価申告シート」）を委託元生命保険会社に連携します（一次評価通知日の翌月に月次で連携。）。
連携を受けた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、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。
※提出された「証跡資料」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、Ⅰ．１．（１２）に記載のとおり、連携時点での委託元生命保険会社を確認のうえ行います。
※再調査の結果については、再調査結果通知日の翌月に月次で連携します。

（２）評価結果の確定

公平・中立な評価結果とすることを企図し、審査会に業務品質調査(再調査を含む)の結果を報告し、最終的な評価結果及び一般公表内容を確定します。
なお、審査会にて、基本項目に未達成の項目があることを決定した場合、評価結果の有効期間を終了します。

（３~~１~~）最終評価結果通知

最終評価結果(審査会の指摘を踏まえた評価基準の達成状況結果・判定根拠を記載した「評価申告シート」・公表内容)は、審査会において確定後、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対して情報連携を行います。
※情報連携は、Ⅰ．１．（１２）に記載のとおり、連携時点での委託元生命保険会社を確認のうえ行います。

６．公表

審査会において確定した最終の評価結果を踏まえ、生保協会ホームページでの公表内容について更新します。
なお、公表にあたっての時期・方法・更新については、Ⅳ．２．公表についてを参照してください。
また、審査会にて基本項目に未達成の項目があることが決定された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、評価結果の公表を終了します。

７．評価結果の使用

審査会にて更新調査の最終評価結果が確定後も、生保協会のホームページでの公表が継続している代理店は、引き続き、評価結果（シンボルマークを含む）を使用することができます。なお、使用方法・使用にあたっての遵守事項については、Ⅳ．３．評価結果の使用を参照してください。

Ⅵ．終了・処分

１．終了

代理店は評価結果の有効期間の満了を以て当運営の利用を終了します。
また、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ます。その場合、生保協会（代理店業務品質調査Ｇ）宛に書面（メールを含む）にて利用を終了する旨を通知することが必要です（なお、代理店と連絡先が取れず、ご報告いただいた連絡先（メールアドレス）に生保協会から代理店への当運営の利用の意

	思を確認した上で、一定期間経過しても回答がなかった場合、代理店から利用を終了する旨があったものとみなします）。 生保協会は、代理店より上記通知を受けた場合、当該代理店に関して、業務品質評価および（利用の終了した事実を除き）生命保険会社への情報共有を終了します。 ただし、当運営の利用を終了する場合には以下の事項について、遵守・了解ください。 ・（利用料の振込期日までの終了を除き）利用料は返金しません。 ・業務品質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ります。 ・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ます。 ・当運営の利用を終了するまでに生命保険会社へ共有した資料は返還せず、生命保険会社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ます。 **２．処分** 審査会は、代理店の行為がⅦ．１．＜代理店への処分＞に記載のいずれかに該当すると判断した場合、当該代理店の意見を聞いた上で、必要に応じ、以下の処分を課すことがあります。 ・業務品質調査・評価の停止または終了 ・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 ・評価結果の有効期間の終了 ・評価を受ける権利の剥奪 生保協会は、業務品質評価の対象となった代理店について、Ⅶ．１．＜代理店への処分＞に記載のいずれかに該当する事由が生じたと疑義がある際、当該疑義に係る情報提供を代理店に求め、提供された情報を基に調査を行い、審査会に調査の結果を報告します。なお、調査の実施について公表することがあります。 また、審査会は、緊急対応として、必要に応じて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停止する措置をとることがあります。
Ⅴ．その他 **１．運営を申込むにあたって同意いただく事項** 申込み時に、代理店には以下の事項に対し同意し、かつ、これら事項を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、申込みは受け付けません。 **＜申込みを希望する代理店の義務＞** ○業務品質評価運営を利用するにあたり、業務品質調査に誠実に協力するとともに、必要とされた情報を適時に生保協会（業務教育部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）。 ○評価期間中および評価結果の有効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報告すること（通知義務）。業務教育部代理店業務品質調査Ｇ宛に書面にて通知してください。	**Ⅶ~~Ⅴ~~．その他** **１．運営を申込むにあたって同意いただく事項** 申込み時に、代理店には以下の事項に対し同意し、かつ、これら事項を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、申込みは受け付けません。 **＜申込みを希望する代理店の義務＞** ○当運営を利用するにあたり、業務品質調査に誠実に協力するとともに、必要とされた情報を適時に生保協会（業務教育部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）。 ○評価期間中および評価結果の有効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報告すること（通知義務）。業務教育部代理店業務品質調査 Ｇ 宛に書面（メールを含む）にて通知してください。

・代理店の合併等の統廃合・分社 ・代理店名の変更 ・代理店の所在地の変更 ・代理店の代表電話番号の変更 ・代理店の代表者名の変更 ・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 ・業務品質評価運営の窓口担当者名の変更 ・業務品質評価運営の窓口担当者の電話番号・e-mail の変更 ○代理店は、業務品質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書面による承諾を得ること（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。 ※Ⅳ．３．（１）に記載の【表示内容】を使用する。 ○自社の評価結果について、指導対象保険募集人（フランチャイジー）を含む第三者に対し、消費者に誤認を与えるような方法で使用させてはならないこと。	~~・代理店の合併等の統廃合・分社~~ 【生保協会ホームページにて公表している内容】 ・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（本社住所）の変更 ・代理店の~~代表~~電話番号の変更 ~~・代理店の代表者名の変更~~ ・代理店のホームページの URL の変更 【調査を受審するにあたり生保協会に申告している内容】 ・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 ・当運営の窓口担当者名の変更 ・当運営の窓口担当者の電話番号・e-mail の変更 【その他】 ・行政による処分を受けたことおよびその内容 ・合併等の統廃合・分社等の体制変更 ○代理店は、業務品質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~~書面による~~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（シンボルマークを含む）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。 ※Ⅴ~~Ⅳ．~~３．~~（１）~~評価結果の使用に記載の【表示内容】を使用する。 ○自社の評価結果(シンボルマークを含む)について、指導対象保険募集人（フランチャイジー）を含む第三者に対し、消費者に誤認を与えるような方法で使用させてはならないこと。
＜代理店への処分＞ ○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、審査会は当該代理店の意見を聞いた上で、以下に定める処分を課すことができること。 ・情報提供義務に違反し、業務品質評価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 ・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 ・業務品質評価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 ・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	**＜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、以下に定める処分を課すことができること。 ・情報提供義務に違反し、業務品質評価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 ・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(シンボルマークを含む)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 ・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

○処分とは、以下のものを指す。 ・評価の停止または終了 ・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 ・評価を受ける権利の剥奪 ○また、審査会は、処分を課した場合、その事実を公表することができること。	○処分とは、以下のものを指す。 ・業務品質調査・評価の停止または終了 ・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 ・評価結果の有効期間の終了 ・評価を受ける権利の剥奪 ○生保協会は、業務品質評価の対象となった代理店について、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調査を行うこと。 ○生保協会は、処分の対象となる事由が生じた疑義がある際に行う調査を実施することについて、公表することができること。 ○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上で、処分を課すことができること。 ○審査会は、緊急対応として、必要に応じて、処分を課す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停止する措置をとること。 ○~~また、~~審査会は、処分を課した場合、その事実を公表することができること。
＜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。	**＜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(シンボルマークを含む)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。
＜申込みに関する事項＞ ○申込み多数の場合には調査を受けることができない場合があること。	**＜申込みに関する事項＞** ○申込み多数の場合には調査を受けることができない場合があること。
＜費用負担に関する事項＞ ○調査を受ける場合には、所定の利用料を負担すること。 ○生保協会の責めに帰すべき事情がある場合、その他当運営要領に定められる場合を除き、評価結果にかかわらず、利用料は返還しないこと。	**＜費用負担に関する事項＞** ○調査を受ける場合には、所定の利用料を負担すること。 ○生保協会の責めに帰すべき事情がある場合、その他当運営要領に定められる場合を除き、評価結果にかかわらず、利用料は返還しないこと。
＜運営サイクル（評価の有効期間）＞ ○運営サイクル（評価の有効期間）については、実際の申込み状況を踏まえて決定すること ※運営サイクル（評価の有効期間）については本運営要領Ⅰ-１.(10)をご参照ください。	**＜運営サイクル（評価結果の有効期間）＞** ○評価の運営サイクル（評価結果の有効期間）は３年であること。 ○初回（定期）調査の受審の翌年度、翌々年度について、更新調査を受審しない場合または更新調査の結果、審査会にて基本項目に未達成の項目があることを決定した場合、評価結果の有効期間を終了すること。 ~~○運営サイクル（評価の有効期間）については、実際の申込み状況を踏まえて決定すること~~ ~~※運営サイクル（評価の有効期間）については本運営要領Ⅰ-１.(10)をご参照ください。~~
＜調査に関する事項＞ ○調査に関し虚偽の情報提供を行わないこと。	**＜調査に関する事項＞** ○調査に関し虚偽の情報提供を行わないこと。

○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場合には、当該項目またはすべての項目を未達成と判定する場合があること。 ○提出された書類は返還しないこと。 ○代理店が反社会的勢力である場合には調査を実施しないこと。	○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。 ○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並びに提出期限までに書類提出されないまたは代理店の担当者と連絡が繋がらない等調査業務に支障が生じる場合は、代理店の意向にかかわらず、調査実施期間中いつでも調査を終了すること。 ○提出期限が遵守されない場合には、当該項目またはすべての項目を未達成と判定する場合があること。 ○提出された書類は返還しないこと。 ○代理店が反社会的勢力である場合には調査を実施しないこと。
＜公表等に関する事項＞ ○「基本項目」をすべて達成した代理店を生保協会ホームページに公表すること。 ○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。	**＜公表等に関する事項＞** ○「基本項目」をすべて達成した代理店を生保協会ホームページに公表すること。 ○生保協会は、代理店名や代理店の概要等、業務品質調査に基づかない事実について、当該代理店からの報告を基に公表内容を変更することができること。 ○生保協会は、代理店からの報告、その他必要に応じて、当該代理店に対し、調査を行うことができること。 ○上記の調査を実施することについて、公表することができること。 ○上記の調査の結果を審査会に報告の上、評価結果および公表内容を変更すること。 ○審査会が調査結果の報告を踏まえ、当該代理店の評価が基本項目に未達成の項目があることを決定した場合、当該代理店の評価結果の有効期間を終了し、速やかに公表内容を削除すること。 ○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。
＜その他＞ ○当運営要領に定めのない事項又は、記載事項に解釈上の疑義がある場合には、代理店及び生保協会の協議の上、解決すること。また、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、代理店及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。 ○生保協会は、代理店から合併等による統廃合・分社の報告を受けた場合、当該代理店の評価結果の公表および使用を停止する措置をとることができること。 ただし、審査会にて、合併等の統廃合・分社後の代理店が評価を受けた代理店と実質的に法人格の同一性が維持されており、同等の業務品質が維持されていると認めた場合、登記上別法人であっても、評価結果および公表内容について必要な修正を行った上で公表することができ、当該統廃合・分社後の代理店においても、評価結果を継続して使用することができること。 なお、代理店から合併等の統廃合・分社の報告について意図的に報告されなかった場合、当該代理店の評価結果を取消すことができること。	**＜その他＞** ○当運営要領に定めのない事項又は、記載事項に解釈上の疑義がある場合には、代理店及び生保協会の協議の上、解決すること。また、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、代理店及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。 ~~○生保協会は、代理店から合併等による統廃合・分社の報告を受けた場合、当該代理店の評価結果の公表および使用を停止する措置をとることができること。~~ ~~ただし、審査会にて、合併等の統廃合・分社後の代理店が評価を受けた代理店と実質的に法人格の同一性が維持されており、同等の業務品質が維持されていると認めた場合、登記上別法人であっても、評価結果および公表内容について必要な修正を行った上で公表することができ、当該統廃合・分社後の代理店においても、評価結果を継続して使用することができること。~~ ~~なお、代理店から合併等の統廃合・分社の報告について意図的に報告されなかった場合、当該代理店の評価結果を取消すことができること。~~
２．生保協会が遵守する事項 **（１）生保協会の業務・義務** 生保協会は、代理店業務品質評価の運営主体として、代理店業務品質評価業務規程、当運営要領に定められた職務を円滑に遂行します。	**２．生保協会が遵守する事項** **（１）生保協会の業務・義務** 生保協会は、代理店業務品質評価の運営主体として、代理店業務品質評価業務規程、当運営要領に定められた職務を円滑に遂行します。

○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、公平性を確保するために努めること。	○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、公平性を確保するために努めること。
（２）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、業務品質評価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	**（２）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）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、生命保険会社より報告があった保険業法施行規則第８５条第５項各号に定める不祥事件について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、Ⅰ．１．（２）に記載の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等について、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。	**（３）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~~、生命保険会社より報告があった保険業法施行規則第８５条第５項各号に定める不祥事件について~~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、Ⅰ．１．（２）~~に記載の~~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等について、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。
３．生命保険会社における情報管理 **（１）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。	**３．生命保険会社における情報管理** **（１）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、上記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）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、Ⅰ．１．（２）に定める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、上記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。

４．公平・正当な調査に向けた調査担当者への対応

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の上、確定いたします。
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。

（１）調査チーム構成について

調査は、複数名の生保協会職員によって組成される担当チームで実施します。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同一のチームが行います。
なお、調査を担当する生保協会職員は生命保険会社からの出向者となりますが、チームを構成する際に、以下を条件とします。

○評価を受ける代理店と資本関係のある生保（当該代理店が子会社・関連会社となっている生保）出身メンバーがいないこと

○メンバーの出身生保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）

○評価を受ける代理店に対し、メンバーが過去１年以内に出向していないこと

○評価を受ける代理店に対し、メンバーが過去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

・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、上記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）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、Ⅰ．１．（２）~~に定める~~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、上記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。

４．公平・正当な調査に向けた調査担当者への対応

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の上、確定~~いた~~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。

（１）調査チーム構成について

調査は、複数名の生保協会職員によって組成される担当ユニット~~チーム~~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同一のユニット~~チーム~~が行います。
なお、調査を担当する生保協会職員は生命保険会社からの出向者となりますが、ユニット~~チーム~~を構成する際は、「メンバーの出身生保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。~~に、以下を条件とします。~~

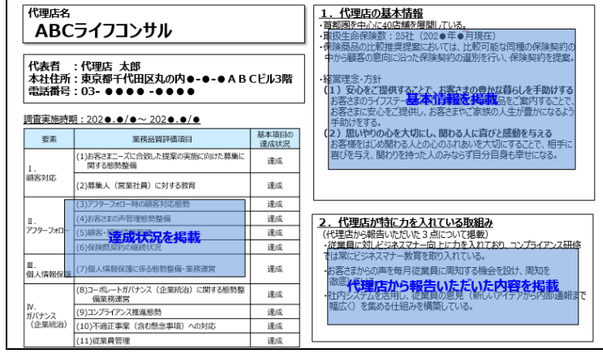
~~○評価を受ける代理店と資本関係のある生保（当該代理店が子会社・関連会社となっている生保）出身メンバーがいないこと~~

~~○メンバーの出身生保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）~~

~~○評価を受ける代理店に対し、メンバーが過去１年以内に出向していないこと~~

~~○評価を受ける代理店に対し、メンバーが過去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~~

（２）調査実施代理店について

	生保協会職員が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、資本関係のある生保（当該代理店が子会社・関連会社となっている生保）出身でないこと ○評価を受ける代理店に対し、メンバーが過去１年以内に出向していないこと ○評価を受ける代理店に対し、メンバーが過去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
（２）調査運営について 調査担当者は、禁止事項を行わないことを事前に誓約（自署）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、客観的に判定いたします。加えて、判定がマニュアル通りに行われていることをメンバー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。	**（3~~２~~）調査運営について** 調査担当者は、禁止事項を行わないことを**はじめとする協会諸規程を遵守することを**事前に誓約（自署）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~~いた~~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メンバー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。
（３）調査担当者への教育体制等 調査を実施する前に、調査担当者全員に対し評価基準に関する研修を行い、調査を行うにあたって必要な水準以上の知識・理解度であることを確認します。	**（4~~３~~）調査担当者への教育体制等** 調査を実施する前に、調査担当者~~全員~~に対し~~評価基準に関する~~研修を行い、調査を行うにあたって必要な水準以上の知識**を習得~~・理解度であることを確認~~**します。
５．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、業務品質評価を行いません。また、評価実施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	**５．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、業務品質評価を行いません。また、評価実施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
	６．当運営要領の改廃 当運営要領の改廃は、代理店業務品質検討 WG での議論を踏まえて審査会にて行います。
＜公表イメージ＞ 	~~＜公表イメージ＞~~

3．特筆すべき事項 ※(充足している応用項目の中で、好取組事例を記載)

・各店舗で募集人（営業社員）の販売好取組を共有し、本社でとりまとめ特に優れた好取組を毎月全募集人に共有化している。また、ファイナンシャル・プランナー３級取得を推奨している。

・既契約者に年１回電話での連絡を行い、現状の確認や新商品の情報提供等を実施している。

・毎月e-learningで毎月募集人（営業社員）への教育を実施している。

・お客さまの声を全件確認している。お客さまからの不満足の声については発生の経緯を全件確認し、本社のコンプライアンス委員会や各店舗のミーティングで毎月共有化し再発防止に努めている。

・応用項目において、進んだ取組を行っている場合、その取組み内容を掲載。

・クレジットカード払いを推奨することで、未納契約や早期解約を抑制している。

・記載内容について代理店とすり合わせ（機密度の高い内容等は削除するなど）の上、掲載。

・個人データ管理や従業員の業務用パソコン使用状況のモニタリング等はコストもかけて十分に行われている。

一般社団法人 生命保険協会

よくあるご質問　サイトマップ　文字サイズ　標準　拡大　SEARCH　English

協会のご案内　協会の取組み　会員会社の情報　ニュースリリース 統計資料・刊行物　生命保険のご相談（契約照会制度）　業界共通試験

■2022年度代理店業務品質評価結果

2022年度に業務品質の実態調査を行った乗合法人代理店で、一定水準に達していた乗合法人代理店は次の通りです。

代理店名	総合評価	評価報告レポート	代理店HPのURL
ABCライフコンサルティング	一定の評価項目を充足	評価報告レポート.pdf	https://www.ABC
BCDジャパン	一定の評価項目を充足	評価報告レポート.pdf	https://www.BCD
・・・	・・・	・・・	・・・

<業務品質評価基準>

・当調査は、２社以上の保険会社を取り扱っている乗合法人代理店全●●●●社（202●年●月末時点）のうち調査を希望した代理店が対象となっております。2022年度は、●●●代理店に調査を申込みいただき、●●●代理店について調査を実施しました。その中で、業務品質評価が一定水準に達していると判断した●●●代理店について掲載しております。したがって、全代理店に対して当調査を実施しているわけではございません。

・当評価は202●/●~202●/●の間に、各代理店に対して実態調査を行った時点の業務品質状況をもって判定しているものである。実態調査後の取組み等は反映していない点、ご留意願います。

・消費者・代理店・生命保険会社が参加する代理店業務品質SGでの議論を受け、代理店業務品質審査会にて定めているものでございます。

※代理店全体としての態勢整備状況等を評価しているものであり、個別の従業員の接客の良さや店舗でのサービス内容、財務の健全性について評価したものではございません。

※代理店業務品質SGでの議論や業務品質評価基準の詳細については、生命保険協会ホームページ（URLを記載）をご確認ください。

・202●年度に評価項目の充足状況を確認したものであり、将来に亘って当該評価結果を保証するものではございません。

・なお、「一定の評価項目を充足」とは、業務品質評価項目のうち基本項目について、全項目を充足していることを確認できたことを指します。

<その他>

・お客さまと掲載代理店との間のトラブルについて、当協会では一切の責任を負いかねます。上記評価結果はあくまで参考情報としてご活用ください。

以上