

生命保険協会 認定代理店について

■2022年4月スタート:生命保険乗合代理店業務品質評価運営■





生命保険協会認定代理店とは？

お客さま本位の業務運営の実践が求められる

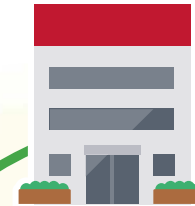


生命保険乗合代理店・生命保険会社・
消費者団体の代表等でお客さま本位の
業務運営の実践を協議



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
生命保険協会が「業務品質評価基準」に取りまとめ

生命保険乗合代理店



消費者団体



生命保険会社



生命保険協会認定代理店とは？

「業務品質評価基準」のすべての基本項目を達成

2023年度業務品質評価基準

業務品質評価項目	評価項目	評価項目	評価項目	評価項目
1-1-1	1-1-1	1-1-1	1-1-1	1-1-1
1-1-2	1-1-2	1-1-2	1-1-2	1-1-2
1-1-3	1-1-3	1-1-3	1-1-3	1-1-3
1-1-4	1-1-4	1-1-4	1-1-4	1-1-4
1-2-1	1-2-1	1-2-1	1-2-1	1-2-1
1-2-2	1-2-2	1-2-2	1-2-2	1-2-2
1-2-3	1-2-3	1-2-3	1-2-3	1-2-3
1-2-4	1-2-4	1-2-4	1-2-4	1-2-4
1-3-1	1-3-1	1-3-1	1-3-1	1-3-1
1-3-2	1-3-2	1-3-2	1-3-2	1-3-2
1-3-3	1-3-3	1-3-3	1-3-3	1-3-3
1-3-4	1-3-4	1-3-4	1-3-4	1-3-4
1-3-5	1-3-5	1-3-5	1-3-5	1-3-5
1-3-6	1-3-6	1-3-6	1-3-6	1-3-6
1-3-7	1-3-7	1-3-7	1-3-7	1-3-7
1-3-8	1-3-8	1-3-8	1-3-8	1-3-8
1-3-9	1-3-9	1-3-9	1-3-9	1-3-9

2023年度業務品質評価基準

業務品質評価項目	評価項目	評価項目	評価項目	評価項目
60-1	60-1	60-1	60-1	60-1
60-2	60-2	60-2	60-2	60-2
60-3	60-3	60-3	60-3	60-3
60-4	60-4	60-4	60-4	60-4
60-5	60-5	60-5	60-5	60-5
60-6	60-6	60-6	60-6	60-6
60-7	60-7	60-7	60-7	60-7
60-8	60-8	60-8	60-8	60-8
60-9	60-9	60-9	60-9	60-9
60-10	60-10	60-10	60-10	60-10
60-11	60-11	60-11	60-11	60-11
60-12	60-12	60-12	60-12	60-12
60-13	60-13	60-13	60-13	60-13
60-14	60-14	60-14	60-14	60-14
60-15	60-15	60-15	60-15	60-15
60-16	60-16	60-16	60-16	60-16
60-17	60-17	60-17	60-17	60-17
60-18	60-18	60-18	60-18	60-18
60-19	60-19	60-19	60-19	60-19
60-20	60-20	60-20	60-20	60-20
60-21	60-21	60-21	60-21	60-21
60-22	60-22	60-22	60-22	60-22
60-23	60-23	60-23	60-23	60-23
60-24	60-24	60-24	60-24	60-24
60-25	60-25	60-25	60-25	60-25
60-26	60-26	60-26	60-26	60-26
60-27	60-27	60-27	60-27	60-27
60-28	60-28	60-28	60-28	60-28
60-29	60-29	60-29	60-29	60-29
60-30	60-30	60-30	60-30	60-30
60-31	60-31	60-31	60-31	60-31
60-32	60-32	60-32	60-32	60-32
60-33	60-33	60-33	60-33	60-33
60-34	60-34	60-34	60-34	60-34
60-35	60-35	60-35	60-35	60-35
60-36	60-36	60-36	60-36	60-36
60-37	60-37	60-37	60-37	60-37
60-38	60-38	60-38	60-38	60-38
60-39	60-39	60-39	60-39	60-39
60-40	60-40	60-40	60-40	60-40
60-41	60-41	60-41	60-41	60-41
60-42	60-42	60-42	60-42	60-42
60-43	60-43	60-43	60-43	60-43
60-44	60-44	60-44	60-44	60-44
60-45	60-45	60-45	60-45	60-45
60-46	60-46	60-46	60-46	60-46
60-47	60-47	60-47	60-47	60-47
60-48	60-48	60-48	60-48	60-48
60-49	60-49	60-49	60-49	60-49
60-50	60-50	60-50	60-50	60-50



認定代理店



基本項目の構成は？

4つの視点に分け、**約140項目**に区分

1. 顧客対応

契約時の対応が適切に行われているか



基本項目の構成は？

4つの視点に分け、**約140項目**に区分

2.アフターフォロー

契約後のアフターフォローが充実している



基本項目の構成は？

4つの視点に分け、**約140項目**に区分

3. 個人情報保護

お客様の個人情報の管理ができています



基本項目の構成は？

4つの視点に分け、約140項目に区分

4. ガバナンス

健全な経営・企業活動が行われている



基本項目の構成は？

4つの視点に分け、**約140項目**に区分

4つの視点	視点の概要	基本項目数*
顧客対応	<input checked="" type="checkbox"/> 契約時の対応が適切に行われている	約40
アフターフォロー	<input checked="" type="checkbox"/> 契約後のアフターフォローが充実している	約20
個人情報保護	<input checked="" type="checkbox"/> お客様の個人情報の管理ができています	約20
ガバナンス	<input checked="" type="checkbox"/> 健全な経営・企業活動が行われている	約60

合計 約140

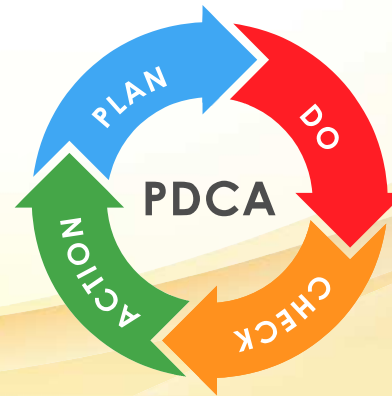
*基本項目数は業務品質評価基準の見直し等により変更することがあり、認定代理店の認定年度によって項目数が前後しますので、概算で表示しています。



業務品質調査のポイント

1. 業務を運営する際の
ルールや規程があるか

2. ルールや規程に則して
実行できているか



4. 検証結果を踏まえ
改善しているか

3. 実行状況を代理店が
検証しているか



認定マークの使用

名刺



認定マーク



ホームページ



認定代理店は名刺やホームページに認定マークを使用



認定代理店の公表

生命保険協会ホームページ



認定代理店の一覧や各代理店の取組みを確認することが可能

認定代理店についてご確認いただきたいこと

業務品質調査の対象について

業務品質調査の申し込みは任意であり、全ての生命保険乗合代理店に調査を行っているわけではありませんので、認定代理店でない生命保険乗合代理店が、直ちに低い評価であるわけではありません。

評価について

業務品質評価基準に基づき、生命保険乗合代理店全体としての体制整備状況进行评估しているものであり、従業員個人およびその接客、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ありません。

フランチャイズについて

フランチャイズ展開をする生命保険乗合代理店の中には、フランチャイズ運営会社が直営している店舗（直営店）と当該フランチャイズに加盟しているにとどまる店舗（加盟店）があり、直営店・加盟店とも同一のフランチャイズ名を使用しています。同じフランチャイズ名を使用するすべての店舗が認定代理店であるとは限りません。

*その他の注意点は生命保険協会ホームページで確認ください



生命保険協会 認定代理店

検索