

2024 年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領案

改定案

【概要編】

<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。

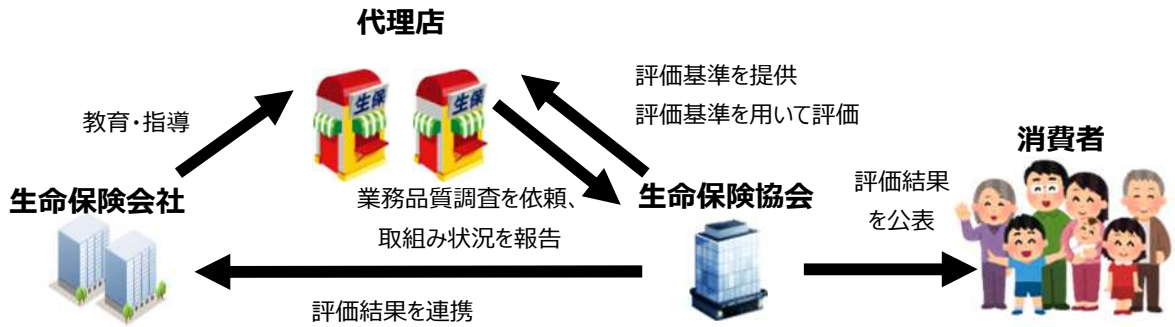
(2) 「業務品質評価基準」に基づく取組み

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

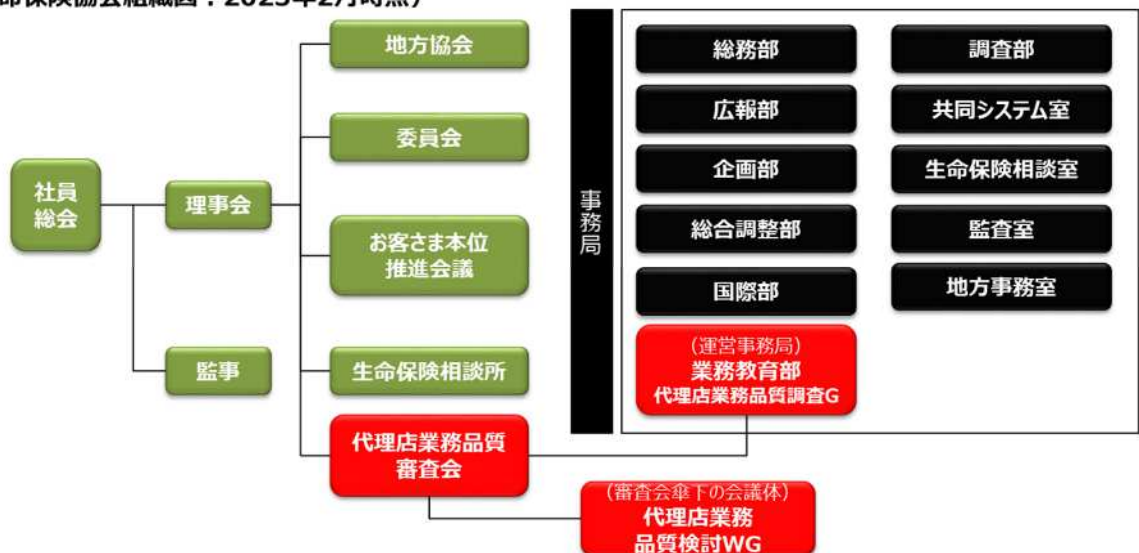
当運営の目的は以下のとおりです。

- ・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：2023年2月時点)



代理店業務品質 審査会	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 当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・評価の確定、公表内容の確定を行います。
代理店業務品質 検討ワーキング・グループ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。 ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。

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。

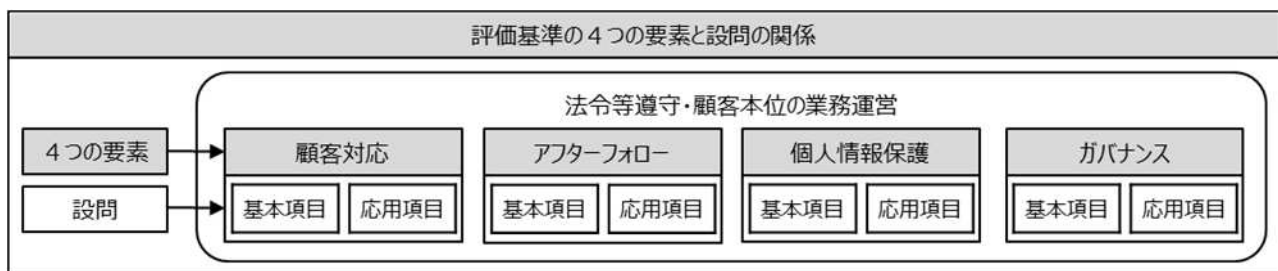
<評価基準・ガイドライン掲載ページ URL> <https://www.seiho.or.jp/quality/>

(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、「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、「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/

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】. 1. 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

【初回調査編】

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、代理店からの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。

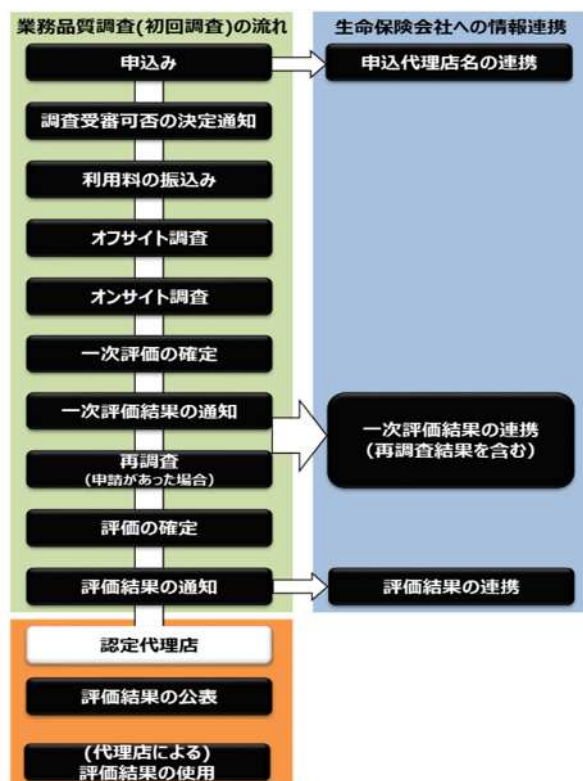
オンサイト調査は、オフサイト調査で報告いただいた内容について、原則代理店に訪問の上、状況を確認するとともに、代理店が特に力を入れている取組みについてヒアリングを行うことによりオフサイト調査を補完し、より実態を正確に把握し、実効的な調査とするために実施します。

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上、評価および公表内容を確認します。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「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) 2024 年度の年間スケジュール

以下のスケジュールで初回調査を行います。

実施事項	実施時期
申込み受付期間	2024 年 3 月 1 日(金) 10 : 00～ 2024 年 3 月 22 日(金) 17 : 00 [※]
2024 年度の対象代理店決定通知	2024 年 3 月 29 日(金)
利用料振込期間	2024 年 4 月 1 日 (月) ～ 2024 年 4 月 19 日(金)
調査開始日	2024 年 5 月 1 日(水)
最終評価結果の代理店宛通知・公表	2025 年 3 月頃

※申込等の状況によって、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※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

(3) 申込み受付期間

2024 年度の初回調査の申込み受付期間は、2024 年 3 月 1 日(金) 10:00～2024 年 3 月 22 日(金) 17:00 までとします。ただし、申込の状況に応じ、受付期間を延長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。

<申込書類掲載ページ URL> <https://www.seiho.or.jp/quality/>

(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」を確認の上、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は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、証跡資料等を記載したガイド

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

(6) 申込み時の同意事項

申込みの際は、代理店には所定の事項（詳細は『【初回調査編】V. 同意事項』参照）に対し同意し、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の廃業または合併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、申込み後、代理店が消滅する前に初回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を超過した場合には、過去に業務品質調査を受審し、認定とならなかった代理店を優先し、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（連絡時期は3月29日予定）。

- ・調査受審の可否（調査受審対象外の場合は以下事項の連絡はなし）
- ・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 ミーティング実施日

※オンサイト調査日、一次評価に関する代理店との Web 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、振込期限までに利用料をお振込みください。

振込手数料は代理店にご負担いただきます。

振込期間は、2024 年 4 月 1 日（月）～4 月 19 日(金)までとします。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。

振込口座等は、受審可否の連絡（3 月 29 日を予定）の際に案内します。

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、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、または生保協会が調査を完了できないと判断した場合を除き、受領した利用料を返金しません。

(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/>

<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			証跡資料 (資料番号および資料名)
1.はい 1	徹底方法	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-	1.研修教材 (直近一年分) 2.研修完了報告書、研修受講簿等 (直近一年分) 3

			learning で研修している。	
			2	

(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 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、全従業員が研修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、研修受講簿等を挙げています）。

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（生保協会では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。

- ・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、優秀な応接を取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漏れがないよう、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」等、具体的に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・名の一部黒塗りで可）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（黒塗り対応がなされていない資料は、黒塗りしていただいたうえで再度ご提出いただけます）。

（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は、各社のシステム設定によりアクセスできない場合がございますので、事前に以下 URL へのアクセス設定の確認をお願いします。

<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）生命保険協会による調査の取止め

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、調査担当者にて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（こ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、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）。
- ・その他調査を取止めることが適当と判断した場合
 - 担当者任せではなく、代表者を含む経営幹部が各項目の達成に向け、従業員への周知徹底等、積極的に関与・協力する体制がない場合

- 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こと）
 - 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）に恒常的に担当者に連絡が取れない場合等
- ※生命保険協会による調査の取止めを行う場合、オンサイト調査等を実施しない場合があります。

調査を取止めるにあたっては、当該代理店に対しその旨および理由を通知します。

調査を取止め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。

（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。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、オンサイト調査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上、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（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（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
- ・未達成の基本項目あり
- ・（生保協会による）業務品質調査の取止め
- ・（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、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。

※証跡等の提出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、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代理店による受審の取下げ

代理店の希望でいつでも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。

受審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。

（2）最終評価

公平・中立な評価とすることを企図し、審査会が初回調査（再調査を含む）の結果について正当性を検証し、最終的な評価及び一般公表内容を確定します。

（3）評価結果通知

最終の評価（審査会の指摘を踏まえた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」・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、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（「基本項目」に未達成の項目がある場合は公表しません）し、認定証を交付します。

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、代理店業務品質調査 G 宛に報告ください。

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3年後の年度末迄有効）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、【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 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●●/●/●迄有効）。	事実に基づく記載のため

不適切な表示例	理由
当社従業員は豊富な商品知識や、高品質なサービスが行えるものとして認定されています。 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。 認定代理店の当社は、認定されていない代理店よりも、高品質なサービスが行えます。	以下（3）の遵守事項ウ）または、エ）に抵触するため

(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で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

- 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なりません。
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
- 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。
- 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
 - ・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
- 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、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。
- 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。

※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。

<代理店の義務>

○当運営を利用するにあたり、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協会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/>

○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。

- ・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
- ・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・分社等の組織変更
- ・屋号・ブランド名の変更、加盟フランチャイズの変更
- ・業務品質評価基準（基本項目）の達否に影響する事象（懸念を含む）

【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

※その他判断に悩む事象がありましたら代理店業務品質調査 G 宛にメールにてご照会ください。

○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。

<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。

<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。
- 利用料振込期限以降は、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かった場合、または生保協会が調査を完了できないと判断した場合を除き、評価結果にかかわらず、利用料を返金しないこと。

<初回調査に関する事項>

- 初回調査に関し虚偽の情報提供（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。
- 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、当運営の利用を終了すること。

<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、合併等の統廃合・分社等の組織変更やその他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）の達否に影響する事象（懸念を含む）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し、事実確認の調査を行い、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。

- 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。
- 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を確定した場合、評価結果の公表を終了すること。

<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。

<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を以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事項を行うこと。
 - ・（利用料の振込期限までの当運営の終了を除き）利用料を返金しないこと
 - ・当運営の利用の終了後においても評価を受けるに当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

<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】

- ・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
 - ・初回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。
- ・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う（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上で、処分を課す。
- 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。

<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。
- 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。

<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。

以上

【更新調査編】

I. 更新調査

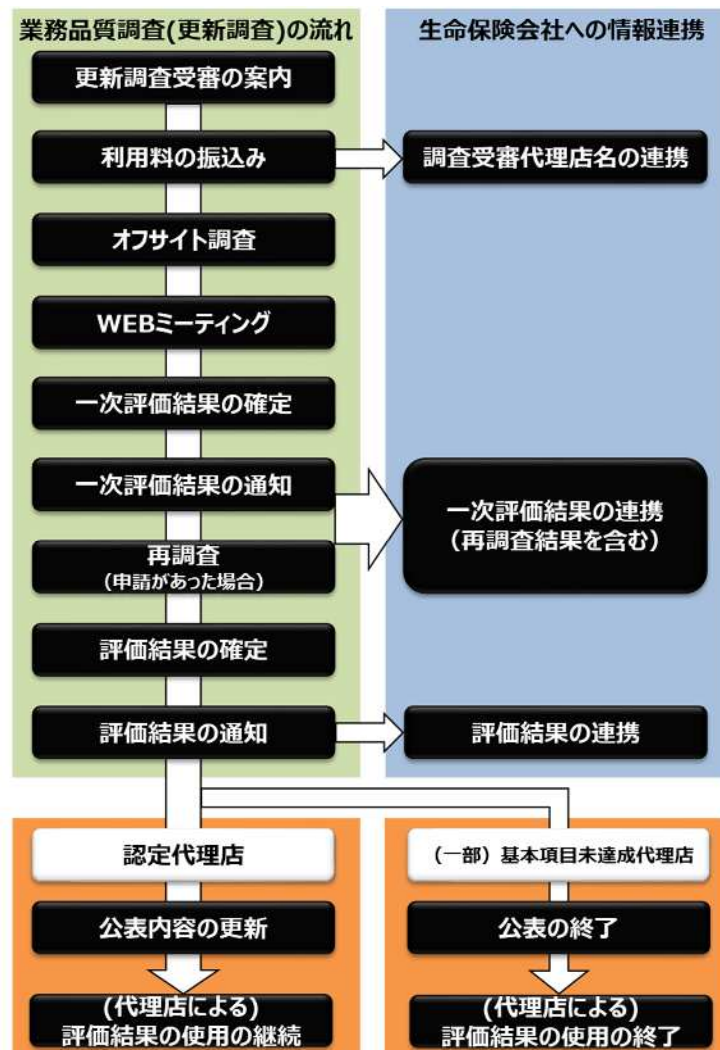
1. 更新調査

初回調査・定期調査の結果、代理店業務品質審査会（以下、「審査会」といいます）にて業務品質評価基準（以下、「評価基準」といいます）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（以下、「認定代理店」といいます。）に対しては、評価結果の有効期間内の各年度においても引き続き代理店とその役員・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つつ以下に掲げる項目についての報告を求めます（以下、「更新調査」といいます）。

- ・追加となった基本項目の達成判定
- ・基本項目の達成状況の継続状況
- ・応用項目の達成状況の変化状況

(1) 更新調査の流れ

以下の流れで更新調査を実施します。



(2) 2024 年度の年間スケジュール

以下のスケジュールで更新調査を行います。

実施事項概要	時期
更新調査に関するご案内（調査月・振込口座）	2024 年 3 月 11 日(月) ※1
調査担当ユニットのご連絡	2024 年 4 月下旬予定
利用料振込期限	2024 年 4 月 15 日(月)
更新調査用書類・資料提出締切日	2024 年 5 月 7 日(火)から順次※2
代理店別に更新調査を開始、 約 21 営業日以内に更新調査の一次評価結果を通知	毎月 6 社から 9 社程度の更新調査を 実施予定 ※3
更新調査の最終評価結果の代理店宛通知・公表	2025 年 3 月頃

※1 2022 年度・2023 年度の「認定代理店」全社に案内します（更新調査は申込手続き不要）。

※2 2024 年度の評価基準に基づく「更新用評価申告シート」により代理店にて自己チェックいただき、代理店別にご案内する提出締切日に証跡等の資料もまとめてご提出いただきます。

※3 2024 年度は代理店別に決算月や前回調査実施時期を考慮しつつ、協会において開始時期を決定します。代理店の取組み内容に応じ調査開始から約 21 営業日以内（営業日 = 土日祝祭日を除く平日（以下、同じ））に一次評価結果を通知します。

2. 更新調査までの手順

(1) 更新調査のご案内

認定代理店に対し、最終の評価結果を通知する際に更新調査の概要を案内します。

(2) 申込み

更新調査の申込み手続きについては個別に設けず、利用料の振込みをもって、受審意思の確認とし、更新調査を実施します。

また、振込期限までに利用料の振込みが確認できない場合、更新調査を行わず、当該年度末をもって評価結果の有効期間が終了します（これにより、評価結果の公表・使用も終了します）。

(3) 対象となる代理店

前年度調査にて「認定代理店」となり、当年度においても業務品質調査の対象代理店（※）に該当する代理店を対象としています。

※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

(4) 更新調査受審時の同意事項

更新調査の受審に際しては、所定の事項（詳細は『【更新調査編】Ⅴ. 同意事項』参照）に同意いただきます。同意いただけない事項がある場合には、更新調査を受審することはできません。

（※更新調査を受審する代理店は、利用料の振込みをもって所定の事項に対し同意したものとします）

(5) 利用料の振込み

① 利用料

更新調査の利用料は税込 10 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

2024 年度の更新調査については、4 月 15 日（月）を振込期限とします。

更新調査を受審する代理店は、振込期限までに利用料をお振込みください。

振込手数料は代理店にご負担いただきます。

振込口座等は、2024 年 3 月にご案内します。

領収証は原則として発行しませんが、希望のある場合のみ発行します。

なお、一般社団法人生命保険協会（以下、「生保協会」といいます）の責めに帰すべき事由により調査を実施できない場合、または生保協会が調査を完了できないと判断した場合を除き、受領した利用料を返金しません。

(6) 調査受審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、更新調査を受審する代理店名および（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。

(7) 代理店による更新調査の受審の取下げ

更新調査の利用料の振込み後であっても、更新調査の受審の取下げを行うことができます。また、利用料の振込期限当日までに更新調査の受審が取下げら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（振込手数料は代理店負担です）。

※受審の取下げを希望する場合には、代理店業務品質調査 G まで書面（メール等を含む）にて連絡ください。

(8) 合併等の組織変更における個別対応

前年度調査以降、更新調査実施の年度末までの間に、合併等の組織変更がある場合、当該認定代理店の評価結果の有効期間の継続を判定するにあたり、次年度以降に定期調査相当の調査を受審いただく場合がございます。

3. オフサイト調査、Web ミーティング等

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、過年度の調査時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

- ① 「更新用評価申告シート」
- ② 「更新用評価申告シート」で回答いただいた内容についての証跡等の資料
- ③ ②の「提出資料一覧」
- ④ 「代理店情報変更通知書」

※①の「更新用評価申告シート」は、更新調査受審年度の評価基準に照らした認定代理店の書類提出時点の取組み状況を記載するシートです。評価基準の各設問の回答が前年度調査回答から変更がない場合には②の証跡等の資料提出は不要です。

※④の「代理店情報変更通知書」は、該当する変更がある場合に、都度、速やかにご提出ください。

前年度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は、回答の詳細説明欄に達成状況・具体的な取組み等の内容を記載いただき、その証跡等の資料名を証跡資料名欄へ記載いただきます。

なお、詳細説明欄へ記載する達成状況・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、代理店における一部拠点や一部生命保険会社への対応状況など部分的な領域のみを切り取るのではなく、全体に触れてください。必ず書類提出時点の状況、実態等の事実に基づいた内容を記載してください。

各設問における達成状況の判定は、原則として「更新用評価申告シート」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。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、または調査を取止めることがあります。

(2) 証跡資料の提出

「更新用評価申告シート」に記載した証跡資料は提出漏れがないようすべて提出してください。

証跡等の資料については、前年度調査から変更がある設問の証跡等を「更新用評価申告シート」の証跡資料名欄に漏れなく記載しているか十分に確認してください。

過年度の調査で提出した規程やマニュアル等の変更・改定に際しては、評価基準の各設問に対応する箇所のみを抜粋するのではなく、全量を提出してください（該当箇所の前後等も確認することがあります）。そのうえで、「更新用評価申告シート」の詳細説明欄には今回提出する証跡等の資料のどこに記載しているかページや段落、条項番号等をできるだけ具体的に記入してください。

証跡等を提出いただく際、当該提出資料の電子ファイルの名称は、必ず「更新用評価申告シート」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、必ず黒塗り（氏・名の一部黒塗り可）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（黒塗り対応がなされていない資料は、黒塗りしていただいたうえで再度ご提出いただきます）。

（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は、各社のシステム設定によりアクセスできない場合がございますので、事前に以下 URL へのアクセス設定の確認をお願いします。

<http://www.sharestage.com/>

（4）書類提出後の対応（オフサイト調査・Web ミーティング等）

提出された「更新用評価申告シート」の回答記載や証跡等の資料に不明点がある場合、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。

オフサイト調査による詳細確認や代理店において特に力を入れている業務品質向上に向けた取組みの確認のために Web ミーティング（※）を実施または必要に応じてオンサイト調査を実施することがあります。

※ 1 代理店 30 分程度を想定。代理店の事情・回答状況に応じて時間が増減しますので個別に連絡します。出席者は代理店として責任ある回答ができる方であれば良く、実務担当者の同席も可とします（法人代表者、業務管理責任者等の特定の役職の方の出席には拘りません）。

（5）生命保険協会による調査の取止め

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があります。

- ・書類等の提出期限が遵守されない場合
- ・調査担当者における確認の結果、調査担当者にて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（こ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、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）。
- ・その他調査を取止めることが適当と判断した場合
 - 担当者任せではなく、代表者を含む経営幹部が各項目の達成に向け、従業員への周知徹底等、積極的に関与・協力する体制がない場合
 - 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

できること)

— 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）に恒常的に担当者に連絡が取れない場合等

※生命保険協会による調査の取止めを行う場合、オンサイト調査等を実施しない場合があります。

調査を取止めるにあたっては、当該代理店に対しその旨および理由を通知します。

調査を取止め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。

（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・Web ミーティング等の調査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

（1）一次評価

①一次評価結果の通知

オフサイト調査・Web ミーティング等を経て一次評価結果（評価基準の達成状況・判定根拠を記載した「更新用評価申告シート」）を代理店宛に連絡します。

②再調査

更新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（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。

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
- ・未達成の基本項目あり
- ・（生保協会による）業務品質調査の取止め
- ・（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、一次評価の結果（評価基準の達成状況・判定根拠を記載した「更新用評価申告シート」）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月次で連携します。

※証跡等の提出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、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。

(2) 最終評価

公平・中立な評価とすることを企図し、審査会に更新調査(再調査を含む)の結果を報告し、最終的な評価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確定した場合、当年度末をもって評価結果の有効期間が終了します。

(3) 評価結果通知

最終の評価(審査会の指摘を踏まえた評価基準の達成状況・判定根拠を記載した「更新用評価申告シート」・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、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

審査会において確定した評価を踏まえ、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、『【初回調査編】Ⅲ. 公表』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確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は、当年度末をもって評価結果の公表を終了します。

Ⅳ. 評価結果の使用

1. 評価結果の使用

審査会にて評価が確定後も、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のみ、引き続き、評価結果(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、『【初回調査編】Ⅳ. 評価結果の使用』を参照してください。

また、審査会にて評価が確定後、基本項目に未達成の項目があることが確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は、当年度末まで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ロゴ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。

V. 同意事項

1. 更新調査を受審するにあたって同意いただく事項

ここまでの内容を踏まえ、更新調査の受審に際しては、利用料の振込みをもって以下の同意事項に対し、同意したものとします。

<代理店の義務>

○業務品質評価運営（以下、「当運営」といいます）を利用するにあたり、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協会乗合代理店業務品質評価運営要領（【概要編】【初回調査編】）を含む。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/>

○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。

- ・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
- ・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・分社等の組織変更
- ・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
- ・業務品質評価基準（基本項目）の達否に影響する事象（懸念を含む）

※その他判断に悩む事象がありましたら代理店業務品質調査 G 宛にメールにてご照会ください。

○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。

<費用負担に関する事項>

○更新調査を受ける場合には、所定の利用料を負担すること。

○利用料振込期限以降は、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、または生

保協会が調査を完了できないと判断した場合を除き、利用料を返金しないこと。

<更新調査に関する事項>

- 更新調査に関し虚偽の情報提供（事実を歪める部分的な情報提供を含む）を行わないこと。
- 更新調査は提出・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、または更新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。
- 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、いつでも更新調査を取止める場合があること。
- 更新調査において、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。
- 代理店が反社会的勢力である場合には更新調査を実施せず、当運営の利用を終了すること。

<公表に関する事項>

- 更新調査の結果について、審査会に報告の上、審査会は公表内容を確定すること。
- 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確定した場合、評価結果の公表を終了すること。
- 認定代理店より、行政による処分、合併等の統廃合・分社等の組織変更やその他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）の達否に影響する事象（懸念を含む）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し、事実確認の調査を行い、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。
- 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。
- 前述の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を確定した場合、評価結果の公表を終了すること。

<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。
 - ・更新調査を受審する代理店名
 - ・（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。

<評価結果の有効期間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以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。
- 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確定し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、評価結果の有効期間が終了すること。
- 評価結果の有効期間が満了または終了する場合には以下の事項を行うこと。
 - ・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

<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ることができること。

【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
- ・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
- ・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（定期調査・更新調査）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
 - ・初回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。
 - ・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う（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上で、処分を課す。

○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。

<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。

<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。

以上