

資料 2

消費者アンケートの実施について

1. 趣旨

- 本運営の開始から 3 年目を迎え、受審代理店の様相も多様化している中、あらためて「消費者が生命保険乗合代理店に期待すること」について把握することを目的に消費者アンケートを実施し、当運営の更なる改善・進化につなげたいと考えております。
- ついては 2025 年 1 月 6 日（月）～19 日（日） の期間に消費者アンケートを実施します。

2. 実施方法

- アンケートは調査会社のモニターへの実施に加えて、認定代理店を通じて消費者へ実施します。
- 認定代理店の皆さまに収集いただいたアンケートは、認定代理店ごとに回答結果をフィードバックします。

No.	方法	内容
1	<u>調査会社</u> から消費者へ実施	・調査会社のモニター（※）に対し、調査会社からアンケートを実施。 （※）直近 3 年以内に乗合代理店から生命保険に加入された方
2	<u>認定代理店</u> から消費者へ実施	・当会からアンケートチラシ（回答用 QR コード掲載）を提供。 ・認定代理店の募集人が消費者へアンケート回答を依頼。

3. 実施内容

- アンケートは生命保険乗合代理店として消費者から求められる要素にて実施いたします。
（後述の アンケート案 のとおり）
- アンケート内容は 12 月 11 日（水）メにて意見照会を実施します。WG 委員の皆さまのご意見を踏まえ、内容を確定します。

4. 実施スケジュール

- アンケートの実施期間は、1 月 6 日（月）から 1 月 19 日（日）を予定しております。
- また、アンケート実施にあたっては、事前に当会から認定代理店の方々に説明会を実施し、本アンケートの趣旨・目的についてご理解いただくとともに、社内で周知いただいたうえでアンケートにご協力いただけるように進めてまいります。

日程	内容
12 月 3 日（火）～12 月 6 日（金）	第 2 回ニンダイチャンネルでアナウンス
12 月 18 日（水）頃	認定代理店に消費者アンケート実施のご案内
12 月 23 日（月）頃	認定代理店に消費者アンケートについて説明会を実施
	認定代理店宛にアンケートチラシを送付
1 月 6 日（月）～1 月 19 日（日）	アンケート実施

5. アンケート結果について

- アンケート結果は検討 WG にて公表するとともに、当会から提供している各種ツール（認定未取得代理店向け：「保 News」、認定代理店向け：「保つとな話」）等を通じた、フィードバックを予定しております。
- また、業務品質評価運営においては、アンケート結果を踏まえた「業務品質評価運営要領」「業務品質評価基準（ガイドライン）」の改定要否等について今後検討してまいります。

以上

アンケート案

消費者アンケート案「消費者が生命保険乗合代理店に求める要素」

項番	設問	回答
1	【生命保険に加入した際のことをお聞きます】 加入した商品分野（死亡保険分野、医療保険分野等） それぞれにおいて、保険代理店の募集担当者から、 <u>複数の商品提案を受けましたか。</u>	(1) 複数商品の提案を受けた (2) 複数商品の提案を受けていない (3) 覚えていない
2	（設問 1 で（1）を選択された方） 【生命保険に加入した際のことをお聞きます】 保険代理店の募集担当者から、<u>提案する商品（保険会社）</u> <u>をお勧めする際の理由</u>を説明されましたか。	(1) 説明を受けた (2) 説明を受けていない (3) 覚えていない
3	【生命保険に今後加入する際のことをお聞きます】 ・生命保険乗合代理店は、一般的に複数の保険会社の商品 を取り扱っています。 ・生命保険乗合代理店が、すべての商品を提案することは、消 費者にとって負担（商品毎の違いの理解や提案される時間 等）が大きいため、一般的に、<u>生命保険乗合代理店が合理的</u> <u>だと考える理由に基づき、予め、商品を絞り込んだうえで提</u> <u>案しています。</u> ・その際の「代理店による商品の絞り込みの理由」について、あ なたのお考えを教えてください。 (1) ～ (12) の中で、 「絞り込みの理由として<u>あなたのお考えと近い</u>」ものを	(1) お客さまからの人気が高い保険会社の商品（※） (※) その生命保険乗合代理店において売れ筋の商品 (2) 商品性（※）が最新であることや優れた特長を持つ保険会社の商品 (※) 保障される範囲が広い、給付される条件が良い等 (3) 保険料水準が他の商品と比べ、お手頃な保険会社の商品 (4) 顧客向けサービス（※）が充実している保険会社の商品 (※) 24 時間電話相談、セカンドオピニオン紹介サービス等 (5) アフターフォロー（※）が充実している保険会社の商品 (※) 定期的な連絡や各種情報提供、諸手続きの利便性等 (6) 印象やイメージがよい（※）保険会社の商品 (※) 会社規模や健全性、社会貢献活動等

	3つ選択してください。 また (1) ~ (12) の中で 「絞り込みの理由としてあなたのお考えと近くない」ものを 3つ選択してください。	(7) その生命保険乗合代理店と関係の深い保険会社 (※) の商品 (※) 生命保険乗合代理店の親会社・グループ会社等 (8) その生命保険乗合代理店に各種支援 (※) を行っている保険会社の商品 (※) 生命保険乗合代理店への広告出稿や各種イベント等への協力等 (9) その生命保険乗合代理店にとって経済的メリット (※) がある保険会社の商品 (※) 高い販売手数料や各種奨励金、物品・金銭の提供・負担等 (10) その生命保険乗合代理店に人的支援 (※) を行っている保険会社の商品 (※) 出向者の派遣、生命保険乗合代理店の従業員候補の紹介等 (11) その生命保険乗合代理店に協力体制 (※) が充実している保険会社の商品 (※) 販売面・商品教育等 (12) その生命保険乗合代理店に保険募集先の提供・提携 (※) を行っている 保険会社の商品 (※) 保険加入の見込みとなるお客さまの紹介等
4	【生命保険に加入した後のことをお聞きます】 加入した生命保険乗合代理店において、<u>病気やケガで入院・手術での給付金・保険金請求する際</u>、次のうち、どの対応を期待しますか。	(1) 加入している生命保険乗合代理店・募集担当者が加入先の保険会社全ての手続きをサポートしてほしい（まとめた請求手続き等） (2) 加入している生命保険乗合代理店・募集担当者からアドバイスがほしい（保険会社への連絡は自分で行う） (3) 加入している生命保険乗合代理店・募集担当者からの特段のサポートは不要（自分自身で加入している保険会社それぞれへ連絡、手続きを行う） (4) その他（フリー記入）