

# 生命保険乗合代理店に関する 消費者アンケート結果



2025年3月

 一般社団法人  
生命保険協会

## ■ 趣旨・目的

- 代理店業務品質評価運営とは、生命保険協会が主体となり、「業務品質評価基準」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”の取り組みです。
- 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ておりますのでその結果を公表いたします。
- 本アンケート結果については、今後、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。

## ■ 調査期間

2025年1月6日（月）～2025年1月19日（日）

## ■ 調査方法

項番	収集方法	対象者
①	調査会社を通じたモニターへの実施	乗合代理店から直近3年以内に生命保険に加入した方
②	認定代理店を通じた顧客への実施	同代理店から生命保険に加入した 且つ 現在も継続中の方

## ■ 有効回答

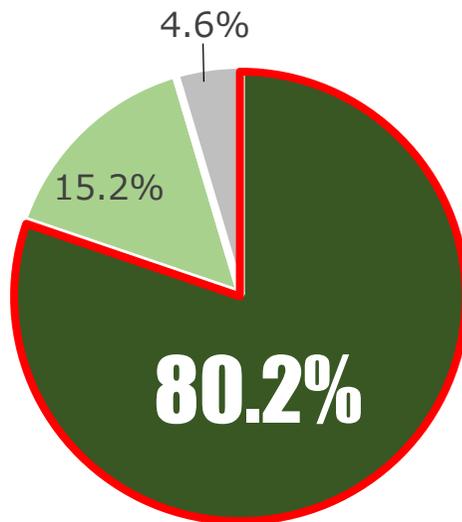
2,945件 （①調査会社：2,132件 ②認定代理店：813件）

Q1 加入した商品分野それぞれにおいて、保険代理店の担当者から、**複数の商品提案を受けましたか。**

(N:2,945)

回答	回答数	%
複数の商品提案を受けた	2,363	80.2%
複数の商品提案を受けていない	447	15.2%
覚えていない	135	4.6%

- 複数の商品提案を受けた
- 複数の商品提案を受けていない
- 覚えていない



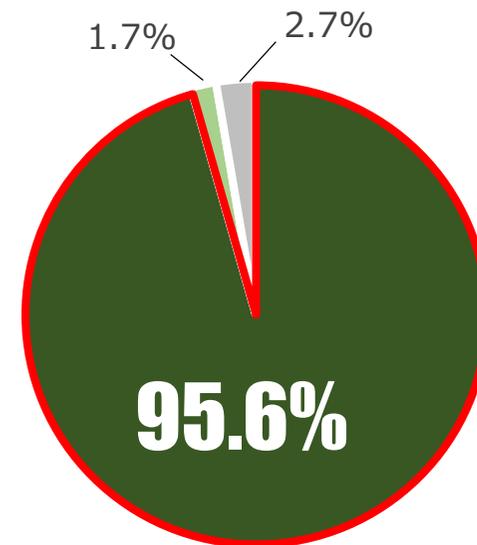
- ✓ 「複数の商品提案を受けた」と回答した方は、**全体の約80%**となり、**多くの方が複数の商品提案を受けていることが確認できた。**
- ✓ また、提案する商品を絞り込んだ結果、単一の商品提案を行っている代理店も一定あることが確認できた。

Q2 保険代理店の担当者から、**提案する商品をお勧めする際の理由について説明を受けましたか。**

(N:2,945)

回答	回答数	%
説明を受けた	2,815	95.6%
説明を受けていない	51	1.7%
覚えていない	79	2.7%

- 説明を受けた
- 説明を受けていない
- 覚えていない



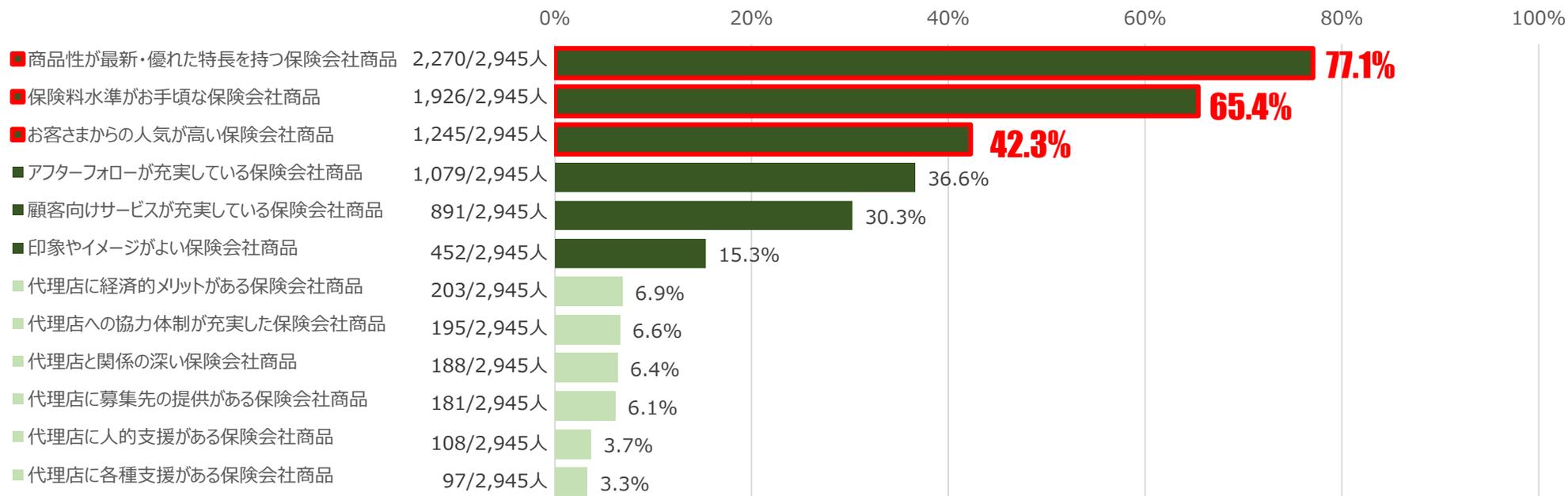
- ✓ 提案する商品をお勧めする理由について「説明を受けた」と回答した方は、**全体の約95%**であり、**ほとんどの方が、提案される商品の推奨理由について説明を受けていることが確認できた。**

Q3

・保険代理店は、一般的に複数の保険会社の商品を取り扱っています。保険代理店が、すべての商品を提案することは、消費者にとって負担が大きいため、一般的に、保険代理店が合理的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案しています。  
 ・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。

選択肢			
【1】	お客さまからの <b>人気が高い</b> 保険会社の商品	【7】	その <b>保険代理店と関係の深い</b> 保険会社の商品
【2】	<b>商品性が最新であることや優れた特長を持つ</b> 保険会社の商品	【8】	その <b>保険代理店に各種支援を行っている</b> 保険会社の商品
【3】	<b>保険料水準が他の商品と比べ、お手頃な</b> 保険会社の商品	【9】	その <b>保険代理店にとって経済的メリットがある</b> 保険会社の商品
【4】	<b>顧客向けサービスが充実している</b> 保険会社の商品	【10】	その <b>保険代理店に人的支援を行っている</b> 保険会社の商品
【5】	<b>アフターフォローが充実している</b> 保険会社の商品	【11】	その <b>保険代理店への協力体制が充実している</b> 保険会社の商品
【6】	<b>印象やイメージが良い</b> 保険会社の商品	【12】	その <b>保険代理店に保険募集先の提供・提携を行っている</b> 保険会社の商品

Q3-1 「絞り込みの理由としてあなたのお考えと**近い**」ものを選択してください。(3つ選択)



✓ 消費者が求める絞り込みの理由は、「商品性が最新であること、優れた特長を持つこと」や「保険料水準が他の商品と比べてお手頃」等、**主に「商品性や価格水準が優れている」回答が上位となった。**

## 2.調査結果

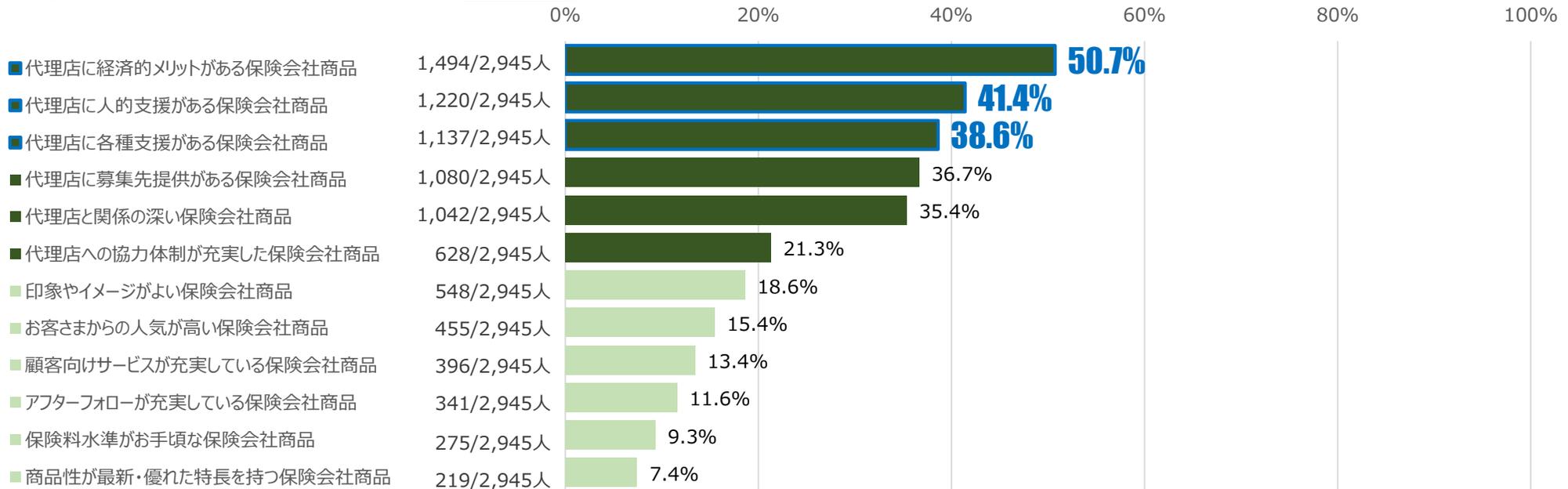
Q3

- ・保険代理店は、一般的に複数の保険会社の商品を取り扱っています。保険代理店が、すべての商品を提案することは、消費者にとって負担が大きいため、一般的に、保険代理店が合理的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案しています。
- ・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。**

### 選択肢

【1】	お客さまからの <b>人気が高い</b> 保険会社の商品	【7】	その <b>保険代理店と関係の深い</b> 保険会社の商品
【2】	<b>商品性が最新であることや優れた特長を持つ</b> 保険会社の商品	【8】	その <b>保険代理店に各種支援を行っている</b> 保険会社の商品
【3】	<b>保険料水準が他の商品と比べ、お手頃な</b> 保険会社の商品	【9】	その <b>保険代理店にとって経済的メリットがある</b> 保険会社の商品
【4】	<b>顧客向けサービスが充実している</b> 保険会社の商品	【10】	その <b>保険代理店に人的支援を行っている</b> 保険会社の商品
【5】	<b>アフターフォローが充実している</b> 保険会社の商品	【11】	その <b>保険代理店への協力体制が充実している</b> 保険会社の商品
【6】	<b>印象やイメージが良い</b> 保険会社の商品	【12】	その <b>保険代理店に保険募集先の提供・提携を行っている</b> 保険会社の商品

Q3-2 「絞り込みの理由としてあなたのお考えと**近くない**」ものを選択してください。（3つ選択）



✓ 消費者が求めない絞り込みの理由は「代理店に経済的メリットがある保険会社商品」や、「代理店に人的支援を行っている保険会社商品」等、**主に「代理店側に何らかのメリットがある」回答が上位となった。**

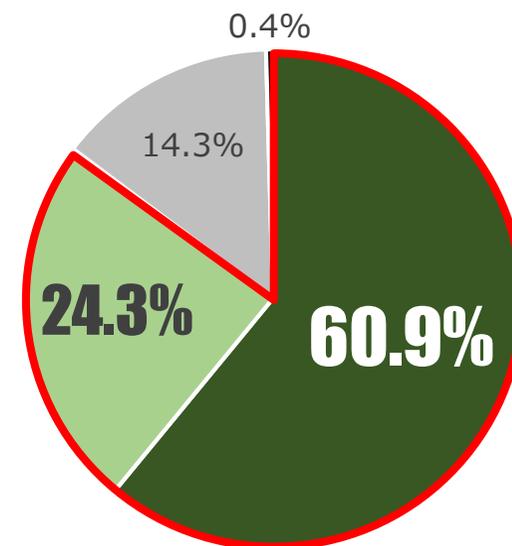
Q4

加入した保険代理店において、病気やケガによる入院・手術での給付金・保険金を請求する際、次のうち、どの対応を期待しますか。

(N:2,945)

回答	回答数	%
加入している保険代理店・担当者が加入先の保険会社 <u>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）</u>	1,794	60.9%
加入している保険代理店・担当者から <u>アドバイスがほしい（保険会社への連絡は自分で行う）</u>	717	24.3%
加入している保険代理店・担当者からの <u>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）</u>	421	14.3%
その他	13	0.4%

- 加入している保険代理店・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
- 加入している保険代理店・担当者からアドバイスがほしい
- 加入している保険代理店・担当者からの特段のサポートは不要
- その他



- ✓ 入院・手術等の給付金・保険金請求時において、「代理店・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」または、「代理店・担当者からアドバイスがほしい」と回答した方は、**全体の約85%であり、加入後のサポート（アフターフォロー）を期待していることが確認できた。**
- ✓ 特に、「代理店・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」と回答した方は、60.9%と最も多く、生命保険加入において、代理店を利用する消費者は、**加入後においても代理店からの能動的なサポート（アフターフォロー）を求めていることが確認できた。**

（\*）代理店業務品質評価基準にてアフターフォローの設問（No.62～89）を設けております。本結果を受け、「代理店からの能動的なアフターフォロー」について各代理店ともに今後、更に積極的に取り組んでいただきたいと思います。