

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p><はじめに></p> <p>当「生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領」（以下、「運営要領」といいます）は、<u>業務品質評価運営（以下、「当運営」といいます）の利用</u>にあたってご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。</p> <p><u>当運営</u>の利用を希望される代理店は、必ず<u>当運営要領</u>の内容をご確認ください。</p> <p>重要 <u>当運営を利用する代理店は、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”が大前提であり、そのうえで「業務品質評価基準」の「共通項目」およびすべての「基本項目」を達成していることが求められます（『I-4-(1) 業務品質評価基準の構成』参照）。</u></p>	<p>概<はじめに></p> <p>当「生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領」（以下、「運営要領」といいます）は、<u>業務品質調査の申込み</u>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。</p> <p><u>業務品質評価運営（以下、「当運営」といいます）</u>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。</p>	<p>変更点 a （「顧客本位の業務運営」の再確認）に相当</p>

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
---------------------	--------------------	----

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なか、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（当時）にて検討のうえ、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（2022 年 2 月公表）。

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として、2022 年度よりその業務を開始しました。当運営の業務、構成、義務等に関し必要な事項については、「代理店業務品質評価業務規程」（以下、「業務規程」といいます）および当運営要領に定めております。なお、業務規程において運営要領にて定めることとしている事項もあります（別表 1 運営要領にて定める事項）。

【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/document/>

(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把握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です。

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、生保協会が誠実に顧客本位の業務運営を行っている代理店に対し、評価基準に基づいて行う調査のことをいいます。

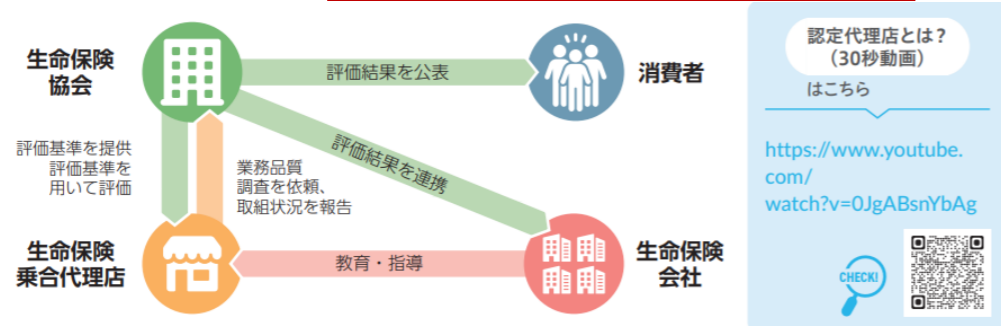
生保協会は、一定以上の評価を受けた代理店を「認定代理店」（※1）として消費者向けに公表し、評価結果を委託元生命保険会社（※2）にも連携します。

※1 評価基準における「共通項目」およびすべての「基本項目」を達成していると認められた代理店

※2 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（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生命保険会社に限る）

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）に報告のうえ、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】（『生命保険協会 SR 報告書 2025』より抜粋）



概 I. 業務品質評価運営

概 I-1 業務品質評価運営とは

概 I-1-(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なか、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。当運営の業務、構成、義務等に関し必要な事項については、「代理店業務品質評価業務規程」と、「生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領」の各編に定めています。

【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/document/>

概 I-1-(2) 「業務品質評価基準」に基づく取組み

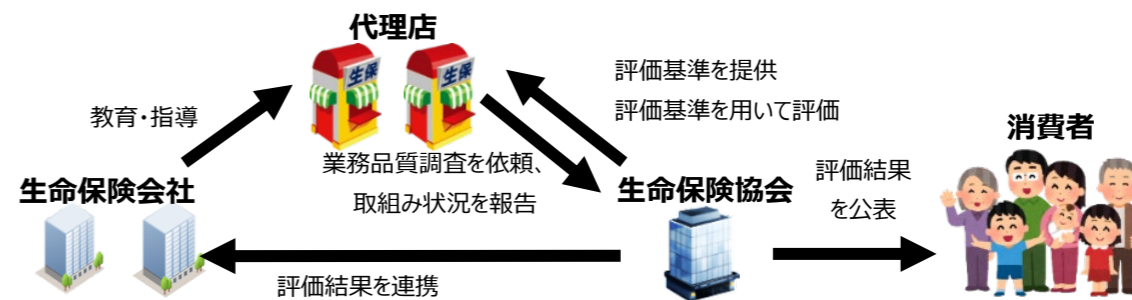
代理店は評価基準に基づき、自代理店の業務品質に関する取組み状況をチェックすることができ、自己チェックにより発見した不十分な取組みについて、改善を行うことで業務品質の向上につなげることが可能となります。

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。

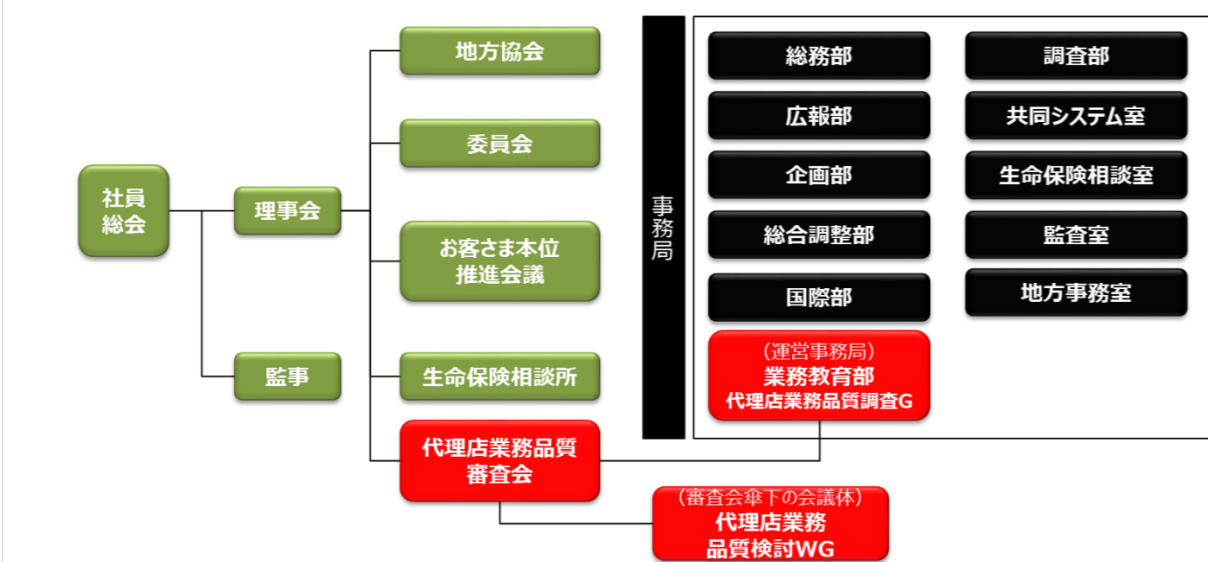
その結果については消費者向けに公表し、また生命保険会社にも連携します。

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）に報告のうえ、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】



改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>(3) 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（※3） 金融機関関係代理店（※4） 日本郵政グループ ※3 保険業法 275 条 1 項 1 号に定める銀行等および第 1 種金融商品取引業者、生命保険会社 ※4 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 なお、過去に当運営を利用した代理店のうち、審査会が「調査を受ける権利の剥奪」の処分（『Ⅲ-8 代理店への処分』参照）を決定した代理店は、審査会が指定した期間が経過した後に到来する年度以降に初回調査の申込みを受け付けます。</p> <p>2. 目的 当運営の目的は以下のとおりです。 ・<u>誠実に顧客本位の業務運営を行っている</u>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調査・評価の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</p> <p>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。</p> <p>[生命保険協会組織図：2026 年 2 月時点]</p> 	<p>「概 I-5-(1)・初 I-2-(2)・更定 I-2-(3)」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 号に定める銀行等および第 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 なお、過去に当運営を利用した代理店のうち、審査会が「調査を受ける権利の剥奪」の処分を決定した代理店は、審査会が指定した期間が経過した後に到来する年度以降に初回調査の申込みを受け付けます。</p> <p>概 I-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調査・評価の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</p> <p>概 I-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。</p> <p>[生命保険協会組織図：2025 年 2 月時点]</p> 	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
---------------------	--------------------	----

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 <u>（生保協会事務局）</u>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 業務品質調査・評価の結果の公表等の実務および審査会・検討 WG の事務局業務を担います。 <u>（当運営要領で「生保協会事務局」とする場合は代理店業務品質調査 G を指します）</u>

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、最新の「業務品質評価基準」を掲載しております。

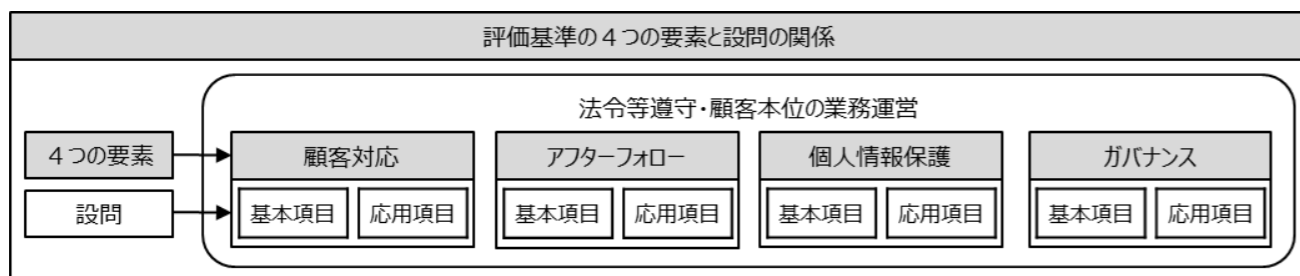
また、評価基準の各項目（設問）の達成条件、証跡資料例等を記載した業務品質評価基準ガイドライン（以下、「評価基準ガイドライン」といいます）もホームページに掲載しております。

[業務品質評価基準、同ガイドライン掲載ページ URL] <https://www.seiho.or.jp/quality/document/>

(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”を前提として（「共通項目」）、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」）に区分したうえで、「基本項目」・「応用項目」を各要素にそれぞれ設定しています。

- ✓ 基本項目：法令で求められている対応等、代理店として取り組むべき基本的な項目
- ✓ 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



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・評価の結果の公表等の実務および審査会・検討 WG の事務局業務を担います。

概 I-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「業務品質評価基準」を掲載しております。

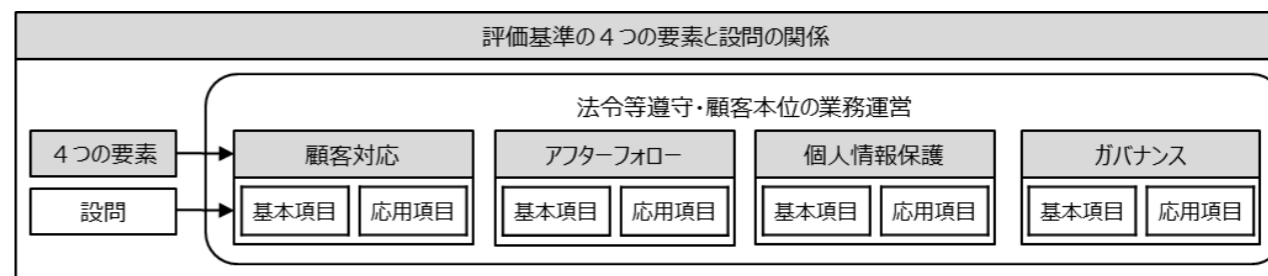
また、評価基準の各項目（設問）の達成条件、証跡資料例などを記載した業務品質評価基準ガイドライン（以下、「評価基準ガイドライン」といいます）もホームページに掲載しております。

[業務品質評価基準、同ガイドライン掲載ページ URL] <https://www.seiho.or.jp/quality/document/>

概 I-4-(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”を前提として、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」）に区分したうえで、「基本項目」・「応用項目」の合計 196 項目を各要素にそれぞれ設定しています。

- ✓ 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：135 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：61 項目



改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考																																										
<p>(2) 業務品質評価基準の見直し</p> <p>評価基準は、法令・<u>保険会社向けの総合的な監督指針</u>・生保協会<u>自主</u>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。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>2026 年度の見直し（概要）</p> <p><u>2026 年度は、保険業法、監督指針、および生保協会自主ガイドラインの改正や乗合代理店への行政処分を踏まえた対応等の外部環境の変化を捉え、設問の新設・改定を行いました（※5）。</u></p> <p><u>※5 過度の便宜供与の要求・受入の禁止、出向者受入に係る管理に係る設問等</u></p> <p><u>また、代理店の利便性向上等を目的として設問等の統合を行ったほか、理解のしやすさの観点から、表現の修正を行いました。</u></p> <p><u>見直し後の設問は、2026 年度評価基準をご確認ください。</u></p> <p>[業務品質評価基準、同ガイドライン掲載ページ URL] https://www.seiho.or.jp/quality/document/</p> </div> <p>5. 業務品質調査</p> <p>業務品質調査（以下、「調査」といいます）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。</p> <p><u>審査会は、調査の結果を踏まえ、評価基準に基づいて業務品質評価を行います（評価結果は、原則として3年間有効です）。</u></p> <p>(1) 調査の運営サイクル</p> <p>業務品質調査の運営サイクルは、原則とし 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）。<u>申込み年度に初回調査を受審し、認定代理店となった後は評価結果の有効期間に応じ（『I-6-(2) 評価結果の有効期間』参照）更新調査または定期調査を受審します。</u></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>年数</th> <th>調査の種類</th> <th>評価結果の有効期間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 年目（申込み年度）</td> <td>初回調査</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2 年目</td> <td>更新調査</td> <td rowspan="2">3 年間</td> </tr> <tr> <td>3 年目</td> <td>更新調査</td> </tr> <tr> <td>4 年目</td> <td>定期調査</td> <td rowspan="2">3 年間</td> </tr> <tr> <td>5 年目</td> <td>更新調査</td> </tr> <tr> <td>6 年目</td> <td>更新調査</td> <td rowspan="2">3 年間</td> </tr> <tr> <td>7 年目</td> <td>定期調査</td> </tr> </tbody> </table> <p>以降、繰返し</p>	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	3 年間	5 年目	更新調査	6 年目	更新調査	3 年間	7 年目	定期調査	<p>概 I-4-(2) 業務品質評価基準の見直し</p> <p>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。</p> <p><u>2025 年度は、基本項目として、代理店が管理すべき Web サイト等への取組みに関し、以下の設問を新設し、これとは別に応用項目の設問を 3 つ新設しております。</u></p> <p>・設問 No.23 <u>Web サイト等の掲載情報について、適正性の確保・維持に取り組んでいる</u></p> <p>概 I-5 業務品質調査</p> <p>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。</p> <p>概 I-5-(1) 対象となる代理店 (略)</p> <p>概 I-5-(2) 評価の運営サイクル（評価結果の有効期間）</p> <p><u>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、原則として 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）。</u></p> <p>(略)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>年数</th> <th>調査の種類</th> <th>評価結果の有効期間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 年目（申込み年度）</td> <td>初回調査</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2 年目</td> <td>更新調査</td> <td rowspan="2">3 年間</td> </tr> <tr> <td>3 年目</td> <td>更新調査</td> </tr> <tr> <td>4 年目</td> <td>定期調査</td> <td rowspan="2">3 年間</td> </tr> <tr> <td>5 年目</td> <td>更新調査</td> </tr> <tr> <td>6 年目</td> <td>更新調査</td> <td rowspan="2">3 年間</td> </tr> <tr> <td>7 年目</td> <td>定期調査</td> </tr> </tbody> </table> <p>以降、繰返し</p>	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	3 年間	5 年目	更新調査	6 年目	更新調査	3 年間	7 年目	定期調査	<p>・I-1-(3)で対応</p> <p>・「評価結果の有効期間」は I-6-(3) で対応</p>
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	3 年間																																										
5 年目	更新調査																																											
6 年目	更新調査	3 年間																																										
7 年目	定期調査																																											
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	3 年間																																										
5 年目	更新調査																																											
6 年目	更新調査	3 年間																																										
7 年目	定期調査																																											

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考												
<p>(2) 調査の種類</p> <p>○初回調査 <u>調査時点において「認定代理店」ではない代理店に対し、初回調査を実施します（詳細は別紙①参照）。</u> <u>（主な確認の視点）</u> ・<u>評価基準の達成状況が十分な水準であること</u> ・<u>PDCA サイクルにて、その水準を維持・改善していける「態勢整備」を構築していること</u></p> <p>○更新調査 <u>初回調査または定期調査の結果として「認定代理店」とされた代理店に対し、その翌年度、および翌々年度に更新調査を実施します（詳細は別紙②参照）。</u> <u>（主な確認の視点）</u> ・<u>初回調査または定期調査で確認した内容が機能していること（変更がある場合を含む）</u> ・<u>初回調査または定期調査時からの取組みの改善状況</u></p> <p>○定期調査 <u>「認定代理店」のうち、年度末に評価結果の有効期間が満了し、その後も引き続き評価結果の公表・使用を希望する代理店、または生保協会事務局から定期調査相当の調査受審を求められた代理店に対し、定期調査を実施します（詳細は別紙③参照）。</u> <u>（主な確認の視点）</u> ・<u>直近の初回調査または定期調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性</u></p> <p>(3) 調査の方法 <u>書類に基づくオフサイト調査と実地でのオンサイト調査の 2 つの調査の方法があり、初回調査および定期調査ではオフサイト調査およびオンサイト調査を行い、更新調査では、オフサイト調査に加え、Web ミーティング（場合によってはオンサイト調査）を実施します（詳細は、『Ⅱ-2-(2) オフサイト調査』、『Ⅱ-2-(3) オンサイト調査』、および別紙①～③を参照）。</u></p> <table border="1" data-bbox="240 1734 1368 1871"> <thead> <tr> <th></th> <th>初回調査</th> <th>更新調査</th> <th>定期調査</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>オフサイト調査：書類に基づく調査</td> <td>実施</td> <td>実施</td> <td>実施</td> </tr> <tr> <td>オンサイト調査：訪問による調査</td> <td>実施</td> <td>原則、Web ミーティング</td> <td>実施</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>また、いずれの調査でも、調査の方法を問わず、以下の視点から掘り下げた実態確認を行います。</u></p>		初回調査	更新調査	定期調査	オフサイト調査：書類に基づく調査	実施	実施	実施	オンサイト調査：訪問による調査	実施	原則、Web ミーティング	実施	<p>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・使用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。</p> <p>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、更新調査または定期調査において、基本項目に未達成の項目がある代理店、または基本項目を外形的にすべて達成している場合であっても、最終的に達成と判断するための前提である“業務全般が法令等に則していること、かつ、顧客本位に行われていること”が損なわれていると判断された代理店については、審査会の審議を経て当該年度末に評価結果の有効期間が終了します。調査を受審しなかった代理店または調査の取下げ・取止めその他調査完了に至らなかった代理店についても評価結果の有効期間を終了します。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。</p> <p>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、定期調査については『【定期調査編】Ⅰ.定期調査』を参照ください。</p>	<p>・有効期間の終了は I-6-(2) で対応</p>
	初回調査	更新調査	定期調査											
オフサイト調査：書類に基づく調査	実施	実施	実施											
オンサイト調査：訪問による調査	実施	原則、Web ミーティング	実施											

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>重要 ①重点確認項目 <u>行政処分を含む様々な不適切事案の発生や法令等改正といった外的環境の変化に対応し、より深度ある調査を実施するために、評価基準の「基本項目」の中でも特に重点的に実態確認を行うべき項目を、「重点確認項目」に設定します。これらについては、より厳格な達成条件のもとで調査を実施します（詳細は『Ⅱ-2-(4) 重点確認項目』参照）。</u></p> <p>重要 ②経営陣の関与 <u>業務品質の向上に向けた態勢整備および調査対応のそれぞれに対し、責任を負う立場にある方の関与のもと、組織として責任ある対応がなされているかを確認します（詳細は『Ⅱ-2-(5) 経営陣の関与』参照）。</u></p> <p>6. 業務品質評価 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。</p> <p><u>業務品質評価の結果（以下、「評価結果」といいます）は、審査会にて調査の正当性を確認のうえ、確定します。</u></p> <p>(1) 最終評価 公平・中立な評価とすることを企図し、<u>生保協会事務局から調査(再調査を含む)の結果報告を受けた審査会が、当該調査の正当性を検証したうえで最終的な評価および一般公表内容を確定します。</u></p> <p>(2) 評価結果の有効期間 <u>初回調査または定期調査の結果、審査会により、共通項目およびすべての基本項目を達成したとの評価が確定した場合、その評価結果は、原則として、評価の翌年度始から 3 年後の年度末まで有効です。</u> なお、<u>認定代理店について、更新調査または定期調査の結果、審査会にて共通項目または基本項目に未達成の項目があることが確定した場合、当該年度末をもって評価結果の有効期間が終了します。</u></p> <p><u>各調査を受審しなかった代理店、または調査受審の取下げ・調査取止め等により調査完了に至らなかった代理店についても評価結果の有効期間を終了します。</u></p> <p>(3) 評価結果通知 審査会を経て確定した調査・評価の結果は、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も情報連携します。</p>	<p>初定Ⅱ-1 評価 «初回・更新・定期»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うえ、確定します。 <u>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。</u></p> <p>初定Ⅱ-1-(2) 最終評価 公平・中立な評価とすることを企図し、«初回・更新・定期»調査(再調査を含む)の結果を審査会に報告し、審査会が調査(再調査を含む)の正当性を検証したうえで最終的な評価および一般公表内容を確定します。</p> <p>なお、審査会にて基本項目に未達成の項目があることが確定した場合、当年度末をもって評価結果の有効期間が終了します。 また、基本項目を外形的にすべて達成している場合であっても、最終的に達成と判断するための前提である“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”が損なわれていると判断されたときは、当年度末をもって該当する代理店についての評価結果の有効期間が終了します。</p> <p>初定Ⅱ-1-(3) 評価結果通知 審査会を経て確定した調査・評価の結果は、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も情報連携します。 ✓ <u>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。</u></p>	<p>変更点 c <u>（重点確認項目）に相当</u></p> <p>変更点 b <u>（調査受審における経営陣の関与）に相当</u></p> <p>・一次評価結果はⅡ-3-1 で対応</p> <p>・評価結果の有効期間は概要編Ⅰ-5-(2)より移動</p> <p>・委託元生保会社はⅠ-1-(2)で定義済</p>

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>7. 公表 業務品質調査の結果、評価基準における「<u>共通項目</u>」およびすべての「基本項目」を達成していると認められた代理店を「<u>認定代理店</u>」として生保協会ホームページにて公表（『<u>II-4 公表</u>』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。</p> <p>【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（『<u>II-5 評価結果の使用</u>』参照）。</p> <p>8. 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、調査・評価の後になって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、<u>当運営の利用が終了し、評価結果が消滅します</u>。</p> <p>反社会的勢力とは、以下をいいます。 ✓ 代理店および代理店の役員なら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、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者</p> <p>9. 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<u>等</u>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。</p> <p>10. 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。</p>	<p>概 I-5-(3) 評価結果の公表 業務品質調査の結果、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”を前提として、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（『<u>【初回調査編】III.公表</u>』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。</p> <p>【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（『<u>【初回調査編】IV.評価結果の使用</u>』参照）。</p> <p>概 I-5-(4) 生命保険会社への情報連携 (略)</p> <p>概 I-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、調査・評価の後になって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、<u>評価結果の取消しを行います</u>。</p> <p>反社会的勢力とは、以下をいいます。 ✓ 代理店および代理店の役員なら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、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者</p> <p>概 I-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<u>なども</u>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。</p> <p>概 I-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。</p>	<p>・ II -3-(3) で対応</p>

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考												
<p>II. 利用手続き</p> <p>1. 調査受審の申込み <u>当運営の利用には、毎年度の調査受審の申込みが必要です。</u> <u>初回調査の対象となる代理店は、生保協会ホームページにおける申込みのご案内をご確認ください。</u> <u>更新調査および定期調査の対象となる認定代理店は、生保協会事務局からの案内をご確認ください。</u></p> <p>(1) 年間スケジュール <u>当運営の年間スケジュール（※6）は、事業年度（4月1日～翌年3月31日）ごとに生保協会ホームページにて公表します。</u> <u>※6 申込み受付期間、利用料振込期間、調査期間・基準日、最終評価結果通知日・公表日、等。</u> <u>【年間スケジュール掲載ページ URL】 https://www.seiho.or.jp/quality/●●/</u></p> <p>(2) 申込み方法 対象となるすべての代理店は、調査の受審を希望する場合、<u>必要書類を提出のうえ、申込みいただくことができます。</u> <u>各調査に応じた具体的な申込み方法・必要書類等については、別紙①～③をご参照ください。</u></p> <p>【申込みが受理されない場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>必要書類が提出されない場合</u> ・<u>申込み時の同意事項（『II-1-(4) 申込み時の同意事項』参照）すべてに同意いただけない場合</u> ・<u>同一年度に複数回の申込みを行った場合（代理店による調査受審の取下げ、または生保協会事務局による調査取止めの後に、新たに申込みを行う場合等）</u> ・<u>同一年度に、審査会による処分が行われた場合</u> ・<u>過去に「調査を受ける権利の剥奪」の処分が行われ、審査会が指定した権利剥奪期間が終了していない場合</u> 	<p>II. 利用手続き</p> <p>初更定 I-1 <<初回・更新・定期>>調査 (略)</p> <p>初更定 I-1-(1) <<初回・更新・定期>>調査の流れ (略)</p> <p><<更・定>> I-2-(1) <<更新・定期>>調査のご案内 審査会を経て<<確定した認定代理店・評価結果が確定した認定代理店のうち生保協会が定期調査受審対象として案内した代理店>>に対し、評価結果通知から1～2週間程度で定期調査の概要を案内します。</p> <p>初更定 I-1-(2) 年間スケジュール（2025 年度） 以下のスケジュールで<<初回・更新・定期>>調査を行います。</p> <table border="1" data-bbox="1498 730 2665 1098"> <thead> <tr> <th>実施事項</th> <th>時期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>申込み受付期間※1</td> <td>2025年3月3日(月) 10:00～ 2025年3月21日(金) 17:00</td> </tr> <tr> <td>2025年度の対象代理店決定通知</td> <td>2025年3月28日(金)</td> </tr> <tr> <td>利用料振込期間</td> <td>2025年4月1日(火)～ 2025年4月18日(金)</td> </tr> <tr> <td>代理店別に初回調査を実施</td> <td>2025年5月1日(木)～</td> </tr> <tr> <td>初回調査の最終評価結果の代理店宛通知・公表</td> <td>2026年3月頃</td> </tr> </tbody> </table> <p>※1 申込み状況により3月25日(火)12:00を限度として申込み受付期間を延長することがあるほか、新たな申込み受付期間を設定し、調査受審代理店を追加で募集することがあります。</p> <p>初 I-2-(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。</p> <p><<更・定>> I-2-(2) 受審意思の確認>> 定期調査の申込み手続きについては、調査受審意思確認シートを提出し、かつ、利用料を振込むことにより受審意思の確認とし、定期調査を実施します。 認定代理店が定期調査を受審しない旨を申し出た場合、受審意思確認期間の最終日までに調査受審意思確認シートを提出しない場合、または振込期間の最終日までに利用料の振込みが確認できない場合のいずれかに該当した代理店には定期調査を行わず、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）。</p> <p><<初 I-2-(2)・更 I-2-(3)・定 I-2-(3)>> 対象となる代理店 (略)</p> <p><<初 I-2-(3) 申込み受付期間・定 I-2-(4) 受審意思確認期間>> (略)</p> <p>初 I-2-(4) 申込み方法 (略)</p>	実施事項	時期	申込み受付期間※1	2025年3月3日(月) 10:00～ 2025年3月21日(金) 17:00	2025年度の対象代理店決定通知	2025年3月28日(金)	利用料振込期間	2025年4月1日(火)～ 2025年4月18日(金)	代理店別に初回調査を実施	2025年5月1日(木)～	初回調査の最終評価結果の代理店宛通知・公表	2026年3月頃	<p>・別紙で対応</p> <p>※スケジュール表は初回調査編のもの</p> <p>・別紙②・③で対応</p> <p>・I-1-(3)で対応</p> <p>・II-2-(1)で対応</p>
実施事項	時期													
申込み受付期間※1	2025年3月3日(月) 10:00～ 2025年3月21日(金) 17:00													
2025年度の対象代理店決定通知	2025年3月28日(金)													
利用料振込期間	2025年4月1日(火)～ 2025年4月18日(金)													
代理店別に初回調査を実施	2025年5月1日(木)～													
初回調査の最終評価結果の代理店宛通知・公表	2026年3月頃													

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p><u>初回調査の場合</u>、申込みいただいた代理店に、<u>調査受審の可否</u>をご連絡します（連絡時期は『<u>II-1-(1) 年間スケジュール</u>』参照）。</p> <p>（3）申込み前の確認事項 申込みの前に、代理店自身にて後述『<u>II-1-(4) 申込み時の同意事項</u>』を熟読・確認のうえ、<u>調査受審年度の</u>評価基準における「<u>共通項目</u>」およびすべての「<u>基本項目</u>」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等（※7）に記載し、申込み時に提出ください。 記載にあたっては、各項目（設問）の達成条件、証跡資料例等を記載した業務品質評価基準ガイドライン（以下、「<u>評価基準ガイドライン</u>」といいます）を必ずご確認ください。 ※7 自社の現状を把握し、各項目の達成に向けて取り組んでいただくため、<u>初回調査の場合は「自己チェックシート」を提出いただきます。また、更新調査・定期調査の場合は代理店の属性情報や窓口担当者等について「調査受審前確認シート」を提出いただきます。</u></p> <p>【自己チェックシート、業務品質評価基準・同ガイドライン掲載ページ URL】 https://www.seiho.or.jp/quality/document/</p> <p>（4）申込み時の同意事項 申込みの際は、所定の事項に同意し、遵守いただきます。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。 <u>同意を確認するため、受審する調査に応じて以下を提出いただきます。</u> - 初回調査の場合 : 「<u>申込書兼同意書</u>」 - 更新調査・定期調査の場合 : 「<u>更新[定期]調査 受審申込書兼同意書</u>」</p> <p>○「<u>申込書兼同意書</u>」・「<u>更新[定期]調査 受審申込書兼同意書</u>」の記載事項（概要）</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>当運営要領の「申込み時の同意事項」に記載の各事項について同意し、かつ、これら事項を遵守すること</u> ✓ <u>現在および将来において、「反社会的勢力」に所属または該当せず、また、「反社会的勢力」との間に社会的に非難されるべき関係等を有しないこと</u> ✓ <u>「保険本来の趣旨を逸脱する募集」、「社会保険（厚生年金および健康保険）の潜脱」、および「保険募集の再委託禁止の潜脱」を行っていない（今後も行わない）こと、またこれらの事項に反する懸念があり貴社が合理的な説明ができない場合には、生保協会事務局の判断にて、代理店の意向にかかわらず、調査を取止めること、一次評価結果の通知を停止すること、または評価結果の公表・使用を見合わせる</u>があること（<u>宣誓事項</u>） ✓ <u>上記の宣誓事項に反する懸念がある場合には、生保協会事務局は当該事項に係る事実確認の調査（その他の追加調査も含む）を実施する</u>場合があること （「<u>申込書兼同意書</u>」のみ以下を追加） ✓ <u>“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”を前提として、「業務品質評</u> 	<p>初 I -2-(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：II-1.(2) 年間スケジュール参照）。 ・調査受審の可否（調査受審不可、調査対象外に該当の場合は、以下の各事項は連絡しません） ・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） （略）</p> <p>初 I -2-(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」を確認のうえ、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。 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、証跡資料例等を記載した業務品質評価基準ガイドライン（以下、「<u>評価基準ガイドライン</u>」といいます）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り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。</p> <p>【自己チェックシート、業務品質評価基準・同ガイドライン掲載ページ URL】 https://www.seiho.or.jp/quality/document/</p> <p>≪<u>初 I -2-(6) 申込み時の同意事項・更定 I -2-≪(4)・(5)≫≪定期・更新≫調査受審時の同意事項</u>≫ 申込みの際は、所定の事項（詳細は『≪初回・更新・定期調査編 V. 同意事項』参照）に同意し、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・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、利用料の振り込みをもって所定の事項に対し同意したものとします）・定期調査を受審する代理店は、調査受審意思確認シートの提出をもって所定の事項に対し同意したものとします≫。</p> <p>初 I -2-(7) 申込みの効力消滅（代理店消滅時の対応等） （略）</p> <p>初 I -2-(8) 申込み多数となった場合の対応 （略）</p>	<p>・利用料振込の案内は II -1-(5)で対応</p> <p>・ II -2-(9)で対応</p> <p>・ II -2-(8)で対応</p> <p>変更点 f （同意（宣誓）事項の追加・整理）に相当</p>

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p><u>価基準」の「基本項目」がすべて達成できていること、または所定の日（※8）までに達成が見込まれることを確認していること（初回調査の場合）</u> <u>※8 年間スケジュールにてお示します</u></p> <p>（5）利用料の振込み 振込期間の開始日から最終日までに利用料をお振込みください。 <u>各調査に応じた具体的な利用料額は、別紙①～③をご参照ください。</u></p> <p>振込手数料は代理店にご負担いただけます。 振込口座等は、<u>個別にご案内します。</u></p> <p>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。 なお、原則として、受領した利用料は返金しません（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や代理店による調査受審の取下げの場合は除く）。</p> <p>（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、委託元生命保険会社に対し、調査を受審する代理店名および（代理店宛）一次評価結果（『Ⅱ-3-(1) 一次評価結果の通知』を参照）通知予定日について、情報連携します。</p> <p>（7）初回調査の申込みが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、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）、または過去の業務品質調査受審の状況等から総合的に判断し調査を<u>実施</u>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。</p> <p>（8）事業譲渡・譲受け、合併その他の組織再編等が行われる場合の対応</p> <p>①初回調査対象代理店 申込み後、調査を受審する前に代理店業務の廃止、法人の消滅、代理店業務全部の事業譲渡・<u>譲受け</u>、合併その他の組織再編等により当該代理店が消滅する場合、原則、当該代理店の調査を行わないこととします。ただし、すでに調査が開始されている場合や、<u>調査終了から</u>評価結果の公表までにそれらが実施される場合は、個別に判断しますので、早めに<u>生保協会事務局</u>まで書面（メール等を含む）にてご連絡ください。</p> <p>②更新調査・定期調査対象代理店 前年度調査以降、更新調査・定期調査実施の年度末までの間に、代理店業務の事業譲渡・<u>譲受け</u>、合併その他の組織再編等を実施する場合、当該代理店の評価結果の有効期間の継続を判定（※9）するため、<u>更新調査においても</u>定期調査相当の調査を受審いただく場合がありますので、早めに<u>生保協会事務局</u>まで書面</p>	<p>「初 I -2-(10)-②・更 I -2-(5) -②・定 I -2-(6) -②」 利用料の振込み 2025 年度の定期調査の利用料については、2025 年 4 月 1 日(火)～「4 月 14 日(月)・4 月 18 日 (金)」を振込期間とします（振込期間は厳守してください）。「初回・更新・定期」調査を受審する代理店は、振込期間の開始日から最終日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けます。 振込口座等は、「<u>受審可否の連絡（2025 年 3 月 28 日(金)を予定）の際にご案内します・2025 年 3 月 12 日（水）のご案内を予定しています</u>」</p> <p>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、原則として、受領した利用料は返金しません（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は除く）。</p> <p>「初 I -2-(11)・更 I -2-(6)・定 I -2-(7)」 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、<u>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）</u>に対し、<u>定期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。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>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。</u> <p>初 I -2-(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、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）、または過去の業務品質調査受審の状況等から総合的に判断し調査を<u>受審</u>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。</p> <p>初 I -2-(7) 申込みの効力消滅（代理店消滅時の対応等） 申込み後、<u>初回調査を受審する前に代理店業務の廃止、法人の消滅、代理店業務全部の事業譲渡、合併その他の組織再編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。</u>ただし、すでに調査が開始されている場合や、評価結果の公表までにそれらが実施される場合は、個別に判断しますので、早めに<u>代理店業務品質調査 G</u>まで書面（メール等を含む）にてご連絡ください。</p> <p>「更 I -2-(8)・定 I -2-(9)」 事業譲渡、合併その他の組織再編等における個別対応 前年度調査以降、「更新・定期」調査実施の年度末までの間に、代理店業務の事業譲渡、合併その他の組織再編等を実施しようとする場合、当該認定代理店の評価結果の有効期間の継続を判定（*）するため、定期調査相当の調査を受審いただく場合がありますので、早めに<u>代理店業務品質調査 G</u>まで書面（メール等</p>	<p>・委託元生保会社は I -1-(2) で定義済</p>

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>(メール等を含む) にてご連絡ください。</p> <p>※9 代理店業務の事業譲渡・譲受け、または合併その他の組織再編等による体制等の変更に、評価申告シート・証跡資料を代理店が速やかに提出しない場合、体制が整備されていないと評価される可能性があります。</p> <p>2. 調査の受審</p> <p>(1) 調査スケジュール</p> <p>各代理店に、代理店ごとに以下をご連絡します。</p> <p>各調査の内容・調査方法等の詳細は、別紙①～③をご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 「重点確認項目」にかかる事前提出資料の提出締切日 (『Ⅱ-2-(4) 重点確認項目』参照) - 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 (初回調査・定期調査の場合) - 一次評価に関する代理店との Web 会議実施日 <ul style="list-style-type: none"> ✓ オンサイト調査日、一次評価に関する代理店との Web 会議実施日については、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。 <p>○スケジュールの変更</p> <p>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・オンサイト調査・一次評価に関する代理店との Web 会議等のスケジュール・場所を変更することがあります。</p> <p>(2) オフサイト調査</p> <p>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。</p> <p>調査の結果、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。</p> <p>なお、不明点については、生保協会事務局宛に随時、照会することができます (原則、書面 (メール等を含む) によることとします)。</p> <p>○提出いただく書類</p> <p>所定の書類提出期限までに、以下の書類を提出いただきます。書類の提出期限は厳守ください。</p> <p>なお、当運営の利用を終了する場合であっても、提出された書類は返却しません。</p> <ul style="list-style-type: none"> (ア) 「評価申告シート」 (イ) 「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 (ウ) 重点確認項目にかかる資料 (後述 (4) 参照) 	<p>を含む) にてご連絡ください。</p> <p>* 代理店業務の事業譲渡、または合併その他の組織再編等による体制等の変更に、評価申告シート・証跡資料を代理店が速やかに提出しない場合、体制が整備されていないと評価される可能性があります。</p> <p>初 I -2-(9) 調査受審代理店の選定と代理店への連絡</p> <p>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：Ⅱ-1.(2) 年間スケジュール参照)。</p> <p>(略)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 会議実施日 <ul style="list-style-type: none"> ✓ オンサイト調査日、一次評価に関する代理店との Web 会議実施日については、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。 <p>初更定 I -3-(6) スケジュールの変更</p> <p>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。</p> <p>初定 I -4- (5) スケジュールの変更</p> <p>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・オンサイト調査・Web 会議等のスケジュール、場所を変更することがあります。</p> <p>初更定 I -3 オフサイト調査</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>初更定 I -3- (1) 提出いただく書類、回答方法等</p> <p>提出いただく書類は、以下のとおりです。</p> <p>書類の提出期限は厳守をお願いします。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>(工)「提出資料一覧」 (オ)「代理店情報シート」</p> <p><u>評価申告シート、提出資料一覧は生保協会ホームページよりダウンロードのうえご利用ください</u> 【掲載ページ URL】 https://www.seiho.or.jp/quality/document/</p> <p><u>(ア)評価申告シート、(オ)代理店情報シートの記入方法等については、巻末の記入例をご確認ください。</u></p> <p>○証跡資料提出の留意点 評価申告シートに記載した証跡資料は、「提出資料一覧」を使用して提出漏れがないよう確認のうえ、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」「条項番号」等、具体的に<u>ご記入ください</u>）。 証跡資料等を提出いただく際の提出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・名の一部黒塗りに留め、すべて黒塗りにしはしない。）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。その際、個人情報以外の調査に必要な情報をマスキング等により加工している場合や、その他黒塗り対応が適切になされていない場合は、指定された期日までに再提出が必要です。</p> <p>○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、提出書類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（提出書類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ご連絡します。 ✓ ファイル共有システム（Biz ストレージファイルシェア）は、各社のシステム設定によりアクセスできない場合がありますので、事前に以下 URL へのアクセス設定<u>をご確認ください</u>。</p> <p>【Biz ストレージファイルシェアへのアクセス可否の確認】 http://www.sharestage.com/</p> <p>○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（メール等を含む）にて生保協会事務局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回答ください。また、必要に応じて、電話照会・Web ミーティング等も実施します。</p> <p>(3) オンサイト調査 ①実施事項 <u>初回調査・定期調査における</u>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</p>	<p>③ ②の「提出資料一覧」 ④ 「代理店情報シート」</p> <p>【評価申告シート掲載ページ URL】 https://www.seiho.or.jp/quality/document/</p> <p>初更定 I-3-(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、「提出資料一覧」を使用して提出漏れがないよう確認のうえ、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」「条項番号」等、具体的に記入をお願いします）。 証跡資料等を提出いただく際の提出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・名の一部黒塗りに留め、すべて黒塗りにしはしない。）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。その際、個人情報以外の調査に必要な情報をマスキング等により加工している場合や、その他黒塗り対応が適切になされていない場合は、指定された期日までに再提出が必要です。</p> <p>初更定 I-3-(1) 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ご連絡します。 ✓ ファイル共有システム（Biz ストレージファイルシェア）は、各社のシステム設定によりアクセスできない場合がありますので、事前に以下 URL へのアクセス設定の確認をお願いします。</p> <p>【Biz ストレージファイルシェアへのアクセス可否の確認】 http://www.sharestage.com/</p> <p>初更定 I-3-(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。</p> <p>初定 I-4 オンサイト調査 初定 I-4-(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。</p>	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>証跡資料（事前提出資料等）</u>の現物確認等 ・<u>（例）</u>・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） ・<u>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等</u> ・オフサイト調査結果の詳細確認 ・<u>重点確認項目にかかる提出資料の現物確認、追加資料の確認</u> ・<u>重点確認項目に関する経営陣・募集人等へのヒアリング（後述（4）参照）</u> ・<u>その他事項に関する代理店の使用人（募集管理責任者・募集人等）へのヒアリング</u> ・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等についてのヒアリング・確認 <p>なお、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、代理店より指定いただいても結構です。その場合、個別に<u>生保協会事務局</u>まで連絡ください。</p> <p><u>定期調査における代理店の使用人へのヒアリング</u>については、過年度の調査受審の状況および定期調査のオフサイト調査の状況等により、Web <u>ミーティング</u>にて実施する場合があります。</p> <p>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。<u>また、実務担当者も同席いただきます。</u>特定の役職の方（代表取締役社長、業務管理責任者等）の出席を求めものではありませんが、<u>経営陣（『Ⅱ-2-(5) 経営陣の関与』参照）の出席を必須とします。</u>また、ヒアリング対象として生保協会事務局が指定した方の出席も必須です。 生保協会からは調査担当者が出席します。</p> <p>③調査にかかる時間 1 代理店当たり<u>半日～終日程度</u>を想定しています。</p> <p>④準備いただきたいこと 会議室のほか、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）等をご準備ください（詳細は個別にご連絡します）。 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。</p> <p><u>⑤書類提出が可能な期間</u> <u>調査・判定の対象となるのは、オンサイト調査開始まで（更新調査の場合は Web ミーティング開始まで）に実施した取組みとなります。書類提出締切日以降の生保協会事務局からの照会に対応して追加・差替等の書類を提出する場合は、遅くとも、オンサイト調査当日までに提出する必要があります。</u></p> <p><u>オンサイト調査当日に初めて提示し、調査担当者より提出を求められた資料は、オンサイト調査日の翌営業日（正午）までに提出ください。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・代理店の<u>役員・使用人</u>へのヒアリング ・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 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 代理店の<u>役員・使用人</u>へのヒアリングについては、<u>代理店の過年度の調査受審の状況および今回の「定期」調査のオフサイト調査の状況その他の事情</u>により、Web <u>会議</u>にて実施する場合があります。 <p>初定 I-4-(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ものではありません。もちろん、<u>実務担当者は同席可能</u>です）。また、ヒアリング対象となる代理店の役員・使用人は、<u>生保協会にて指名した方に対して実施</u>しますので、出席いただきます。 なお、生保協会からは調査担当者が出席します。</p> <p>初定 I-4-(3) 調査にかかる時間 1 代理店当たり<u>半日程度（～終日）</u>を想定しています。</p> <p>初定 I-4-(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。</p>	<p>変更点 g （調査対象期間）に相当</p>

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>重要 （４）重点確認項目 <u>様々な不適切事案や外的環境の変化等を踏まえ、より深度ある調査を実施するために、「基本項目」の中でも特に掘り下げた実態確認を行う「重点確認項目」を設定します。</u></p> <p>具体的な項目は、評価基準を構成する 30 の「評価の視点」の中から、年度始に設定します。 <u>今年度の重点確認項目は、『別表 2 重点確認項目』をご確認ください。</u></p> <p>初回調査・定期調査 <u>初回調査および定期調査では、オフサイト調査で丁寧に確認を行うとともに、オンサイト調査で経営陣等へのヒアリングを実施します。</u></p> <p><u><オフサイト調査における実態確認のポイント></u> ○資料確認の強化 <u>・実際の記録等を確認する場合（※10）に、生保協会事務局が指定した複数件の資料を提出いただき、確認します（代理店が任意に選定し提出するサンプル資料 1 件を確認する従来の方法から変更）。</u> <u>・担当者のみならず、経営陣も含めた関係者とコミュニケーションを図りながら、丁寧な確認を行います。</u></p> <p>※10 具体例 ①お客さま対応記録を求める場合 <u>・事前に提出いただく「取扱い契約リスト」の中から、生保協会事務局が指定した複数件の契約についての記録を提出いただきます。</u> ②営業部門からの独立性を有した管理部署・管理担当による確認・検証の記録を求める場合 <u>・設問の達成条件において、定量的視点での確認・管理を求めます（ランダムサンプリングを求める従来の達成条件から変更）。</u> <u>・事前に提出いただく「検証対象契約リスト（検証結果一覧）」の中から、生保協会事務局が指定した複数件の契約についての検証結果を提出いただきます。</u></p> <p>【イメージ（①の場合）】</p> <p>直近 3 ヶ月以内、 最大 300 件の契約リストを協会に提出</p>  <p>協会が複数件ランダムに指定 → 調査員が達成条件を基に判定</p> <p><u><オンサイト調査における実態確認のポイント></u> ○追加資料確認 <u>・オフサイト調査における資料確認に加え、オンサイト調査当日に「取扱い契約リスト」や「検証結果一覧」の中から、調査担当者が追加で指定した資料を提示いただき確認します。</u></p> <p>○経営陣・募集人等へのヒアリング <u>・経営陣の関与（後述（５）参照）を義務付け、重点確認項目に関する取組み状況や実態について経営陣・募集人へのヒアリングを実施します。</u></p>		<p>変更点 c <u>（重点確認項目）に相当</u></p> <p>変更点 d <u>（各調査の位置付けの再定義）に相当</u></p>

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026年度版 運営要領]	現行 [2025年度版 運営要領]	備考
<p>更新調査 更新調査においても、初回調査・定期調査と同様に、より深度ある調査を実施するために重点確認項目について丁寧な確認を行います。 このため、オフサイト調査を主とする更新調査においても、原則、Web ミーティングにて実態確認のためのヒアリングを実施します。初回調査・定期調査と同じく、経営陣・募集人等をヒアリング対象とします。 なお、オフサイト調査にて確認した設問について更なる実態確認を要する場合には、必要に応じ、Web ミーティングに代えてオンサイト調査を実施します。</p> <p>重要 (5) 経営陣の関与 経営陣（※11）が率先して業務品質の向上に向けて態勢整備に取り組むことが重要です。 本調査では、申込み前の自己チェックや調査対応体制の構築（窓口担当者の配置等）といった事前準備から、達成状況の説明、生保協会事務局からの質問への回答、「重点確認項目」に関するヒアリング等の一連の調査プロセス全般において、経営陣に関与していただき、組織として責任ある対応を求めます。 特に上記の「重点確認項目」については、具体的な関与の内容を掘り下げて確認します。 ※11 「経営陣」は、代表取締役（社長）または「生命保険部門における責任者（執行役員含む）」を指します。</p> <p>(6) 代理店による調査受審の取下げ 利用料の振込み後や調査受審中であっても、調査受審の取下げを行うことができます。調査受審の取下げを希望する場合には、<u>生保協会事務局</u>まで書面（メール等を含む）にて連絡ください。利用料の振込期間の最終日までに調査受審が取下げられた場合、すでに振込済の利用料がある場合には返金しますが、その場合の振込手数料は代理店負担となります。 なお、調査受審を取下げた代理店は、同一年度の初回調査に申込みできません。</p> <p><u>更新調査・定期調査対象の認定代理店が受審を取下げた場合、当年度末で評価結果の有効期間が終了します。これに伴い、当年度末で生保協会による認定代理店としての公表および代理店による認定代理店の表示も終了します。</u> <u>ただし、次の場合は、当年度末を待たずに公表および評価結果の使用を終了する場合があります。</u> ・組織再編等により代理店が消滅することを理由として調査受審を取下げる場合 ・調査受審の取下げと同時に当運営の利用を終了する場合（『Ⅱ-8 当運営の利用の終了』参照）</p> <p>(7) 生保協会事務局による調査取止め 調査取止め事由（『Ⅲ-4 調査および評価に関する事項』参照）に該当する場合には、生保協会事務局の判断により、代理店の意向にかかわらず、調査を取止めること、一次評価結果の通知を停止すること、または評価結果の公表・使用を見合わせる場合があります。 調査を取止める場合には、代理店に対し、その旨および理由を通知します。</p> <p><u>調査取止めとなった代理店は、同一年度に初回調査を受審することができません。さらに、次年度の申込みも受</u></p>	<p>「更新調査」も、初回調査・定期調査と同様に、より深度ある調査を実施するために重点確認項目について丁寧な確認を行います。 このため、オフサイト調査を主とする更新調査においても、原則、Web ミーティングにて実態確認のためのヒアリングを実施します。初回調査・定期調査と同じく、経営陣・募集人等をヒアリング対象とします。 なお、オフサイト調査にて確認した設問について更なる実態確認を要する場合には、必要に応じ、Web ミーティングに代えてオンサイト調査を実施します。</p> <p>重要 (5) 経営陣の関与 経営陣（※11）が率先して業務品質の向上に向けて態勢整備に取り組むことが重要です。 本調査では、申込み前の自己チェックや調査対応体制の構築（窓口担当者の配置等）といった事前準備から、達成状況の説明、生保協会事務局からの質問への回答、「重点確認項目」に関するヒアリング等の一連の調査プロセス全般において、経営陣に関与していただき、組織として責任ある対応を求めます。 特に上記の「重点確認項目」については、具体的な関与の内容を掘り下げて確認します。 ※11 「経営陣」は、代表取締役（社長）または「生命保険部門における責任者（執行役員含む）」を指します。</p> <p>(6) 代理店による調査受審の取下げ 利用料の振込み後や調査受審中であっても、調査受審の取下げを行うことができます。調査受審の取下げを希望する場合には、<u>生保協会事務局</u>まで書面（メール等を含む）にて連絡ください。利用料の振込期間の最終日までに調査受審が取下げられた場合、すでに振込済の利用料がある場合には返金しますが、その場合の振込手数料は代理店負担となります。 なお、調査受審を取下げた代理店は、同一年度の初回調査に申込みできません。 ✓ 調査受審の取下げを希望する場合には、<u>代理店業務品質調査 G</u>まで書面（メール等を含む）にてご連絡ください。</p> <p>初定Ⅱ-1-(1)-④ 代理店による調査受審の取下げ 代理店の希望でいつでも調査の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。 調査受審の取下げを希望する場合、<u>代理店業務品質調査 G</u>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必要があります。 なお、調査の受審を取下げた代理店は、同一年度の初回調査には申込みできません。</p> <p>初更定3-(5) 生保協会による調査の取止め等 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、一次評価結果の通知を停止すること、または評価結果の公表・使用を見合わせる場合があります。 （略）</p>	<p>変更点 b （調査受審における経営陣の関与）に相当</p> <p>・詳細はⅢ-4へ移動</p>

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p><u>理されない場合があります。</u></p> <p>3. 評価結果の連絡</p> <p>(1) 一次評価結果の通知</p> <p><u>オフサイト調査およびオンサイト調査（更新調査の場合は原則 Web ミーティング）の結果をもとに、生保協会事務局が評価結果ごとの達成状況や代理店の取組みについて一次評価を行います。</u></p> <p><u>初回調査・定期調査の場合はオンサイト調査終了後、更新調査の場合は Web ミーティング終了後に、一次評価結果を代理店宛に通知します。</u></p> <p>なお、一次評価結果の通知に先立ち、調査担当者と当該代理店との間で一次評価内容の確認を行います（<u>一次評価に関する代理店との Web 会議</u>）。<u>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。</u></p> <p><u>【一次評価結果の通知を行わない場合】</u></p> <p><u>以下の場合には、一次評価結果の通知は行いませんが、代理店の希望により、それまでの調査で確認できた内容をお伝えします（Web ミーティング等にて実施）。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・代理店の希望により、当運営の利用を終了した場合</u> <u>・代理店の希望により、調査受審を取下げた場合</u> <u>・生保協会事務局の判断により、調査を取止めた場合</u> <p>(2) 再調査</p> <p>一次評価で未達成と判定された項目（設問）<u>について、事実誤認その他の不服がある場合、代理店は再調査を申請することができます（※12）。</u>一次評価結果通知の翌営業日から、その日を含めて 6 営業日（<u>土日祝休日、夏季・年末年始の休日を除く平日、（以下、同じ）</u>）以内に生保協会事務局宛にメールでその旨を連絡ください。再調査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。</p> <p><u>※12 当運営の利用を終了した代理店および調査の取止めまたは処分の対象となった代理店を除く</u></p> <p><u>また、再調査は、主にオフサイト調査の方法により実施します。ただし、オフサイト調査で確認した設問についてさらなる実態確認を要する場合には、必要に応じオンサイト調査を実施する場合があります。</u></p> <p><u>再調査申請があった場合は、一次評価で未達成と判定された項目（設問）につき、追加資料等を提出することができます。ただし、オンサイト調査開始まで（更新調査の場合は Web ミーティング開始まで）に実施した取組みが再調査・判定の対象となりますので、追加資料等については、当該取組みを示す資料に限り、提出することができます。</u></p> <p>(3) 最終評価結果の通知</p> <p><u>審査会により確定した最終評価結果は、速やかに代理店に通知します。この際、生保協会による公表内容も併せて通知します。</u></p> <p>(4) 委託元生命保険会社への情報連携</p> <p>生保協会は、委託元生命保険会社に対し、申込代理店名および調査・評価の結果について、情報連携を行い</p>	<p>初更定Ⅱ-1-(1) 一次評価</p> <p>初更定Ⅱ-1-(1)-① 一次評価結果の通知</p> <p>オンサイト調査から約 1 週間後に一次評価結果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（<u>Web 会議システムにて実施</u>）。</p> <p>初更定Ⅱ-1-(1)-② 再調査</p> <p>《初回・更新・定期》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。</p> <p>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（主にオフサイト調査）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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>営業日 = 土日祝休日、夏季・年末年始のお休みを除く平日（以下、同じ）</u> ✓ <u>調査の受審を取下げた代理店および調査の取止め等の対象となった代理店は再調査の対象外です</u> <p>概Ⅰ-5-(4) 生命保険会社への情報連携</p> <p>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</p>	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>ます（委託元生命保険会社は、調査・評価の結果を、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）。</p> <p><u>評価結果は、以下の区分にて情報連携します。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 「<u>共通項目</u>」およびすべての「<u>基本項目</u>」を達成 - 「<u>共通項目</u>」・「<u>基本項目</u>」に未達成あり - （生保協会による）業務品質調査の取止め等 - （代理店による）業務品質調査の調査受審の取下げ等 <p>✓ 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。</p> <p>✓ 提出された証跡資料等は<u>生保協会事務局</u>限りとし、委託元生命保険会社への連携は行いません。</p> <p>4. 公表</p> <p>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し、認定証を交付します。</p> <p>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。</p> <p>(1) 公表内容</p> <p>公表内容は以下の<u>とおり</u>です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>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<u>等</u>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。</p>	<p>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・評価の結果（「評価申告シート」等。以下、同じ。詳細は代理店業務品質評価業務規程第 29 条に記載）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・評価の結果を、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）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ <u>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。</u> <p>初更定Ⅱ-1-(1)-③ 一次評価結果の生命保険会社への情報連携</p> <p>一次評価結果は、以下の4つに区分し、<u>委託元生命保険会社</u>に連携します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・すべての基本項目を達成 ・共通項目・基本項目に未達成あり ・（生保協会による）業務品質調査の取止め等 ・（代理店による）業務品質調査の受審取下げ <p>また、上記の4つの区分によらず、調査・評価の結果（「評価申告シート」等。以下、同じ。詳細は代理店業務品質評価業務規程第 29 条に記載）を委託元生命保険会社に連携します。</p> <p>なお、（生保協会による）業務品質調査の取止め等または（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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 提出された証跡資料等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。 ✓ <u>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。</u> <p>初Ⅲ-1 公表</p> <p>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し、認定証を交付します（「<u>共通項目・基本項目</u>」に未達成の項目がある場合は公表しません）。</p> <p>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。</p> <p>初Ⅲ-1-(1) 公表内容</p> <p>公表内容は以下の<u>通り</u>です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>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<u>など</u>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。</p>	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>・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</p> <p>・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</p> <p>・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調査を実施できない場合はその旨を表示すること</p> <p>(2) 公表時期 公表は 3 月頃に実施します。</p> <p>(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、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、「代理店情報変更通知書」を使用して生保協会事務局宛に報告ください。</p> <p>[代理店情報変更通知書掲載ページ URL] https://www.seiho.or.jp/quality/word/henkou.docx</p> <p>(4) 公表の終了</p> <p><u>○当該年度末をもって公表を終了する場合</u> <u>更新調査または定期調査の結果、審査会にて「共通項目」または「基本項目」に未達成の項目があることが確定した代理店について、当該年度末をもって公表を終了します。</u> <u>また、更新調査または定期調査を受審しなかった代理店、または調査受審の取下げ・調査取止めその他調査完了に至らなかった代理店は、当該年度末をもって公表を終了します。</u></p> <p><u>○直ちに公表を終了する場合</u> <u>代理店の申し出により当運営の利用を終了する場合は、書面による通知の日をもって認定代理店としての公表を終了します。</u> <u>また、審査会により処分が行われた場合には処分の日をもって、認定代理店としての公表を終了します。</u></p> <p>5. 評価結果の使用</p> <p>(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とします。なお、表示にあたっては、後述「(4) 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。</p> <p>以下、【適切な表示例】・【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。</p>	<p>・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</p> <p>・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</p> <p>・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</p> <p>初Ⅲ-1-(2) 公表時期 公表は 3 月頃に実施します。</p> <p>初Ⅲ-1-(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、「代理店情報変更通知書」を使用して代理店業務品質調査 G 宛に報告ください。 https://www.seiho.or.jp/quality/word/henkou.docx</p> <p>更定Ⅲ-1 公表 (略) なお、「更新・定期」調査を受審しなかった代理店または調査の取下げ・取止めその他調査完了に至らなかった代理店は、評価結果の公表を終了します。 審査会にて基本項目に未達成の項目があることが確定した代理店は、評価結果の公表を終了します。 また、基本項目を外形的にすべて達成している場合であっても、最終的に達成と判断するための前提である“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”が損なわれていると判断されたときは、審査会において評価が確定後、該当する代理店についての評価結果の公表を終了します。</p> <p>初Ⅳ-1 評価結果の使用</p> <p>初Ⅳ-1-(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、原則として、3 年後の年度末まで有効）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。</p> <p>以下、【適切な表示例】・【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。</p>	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026年度版 運営要領]	現行 [2025年度版 運営要領]	備考
--------------------	-------------------	----

【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。	事実に基づく記載のため
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 <u>共通項目および</u> 基本項目をすべて達成しました（20●●/●/●まで有効）。	

【不適切な表示例】	理由
当社従業員は豊富な商品知識を持ち、高品質なサービスを提供できるものとして認定されています。	以下（4）の遵守事項 ウ) または、 <u>工）に反するため</u>
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。	
認定代理店である当社は、認定されていない代理店よりも、高品質なサービスを提供することができます。	

（2）生命保険乗合代理店業務品質認定マークの使用

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)。

認定代理店は、認定マーク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て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。

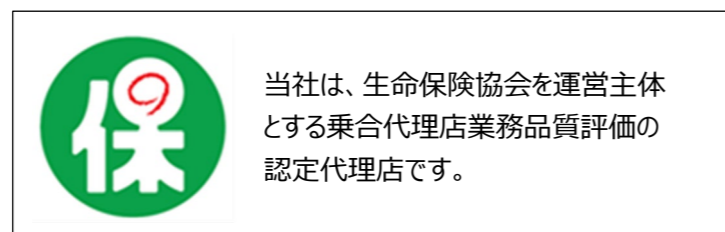
【認定マーク】



【組み合わせ例①】



【組み合わせ例②】



【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。	事実に基づく記載のため
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●●/●/●まで有効）。	

【不適切な表示例】	理由
当社従業員は豊富な商品知識を持ち、高品質なサービスを提供できるものとして認定されています。	以下（3）の遵守事項 ウ) または、 <u>工）に抵触するため</u>
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。	
認定代理店である当社は、認定されていない代理店よりも、高品質なサービスを提供することができます。	

概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)。

初IV-1-(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て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。

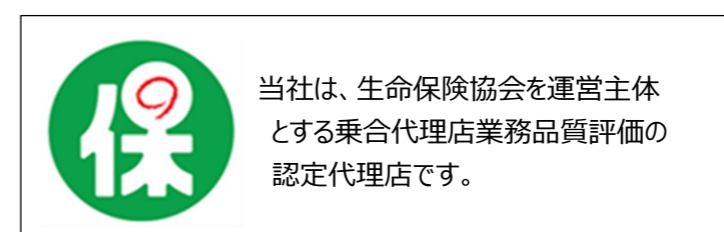
【認定マーク】



【組み合わせ例①】



【組み合わせ例②】



改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026年度版 運営要領]	現行 [2025年度版 運営要領]	備考
<p>認定マークのデータは、最終の評価結果連絡時にあわせて送付します。</p> <p>(3) 定期調査を経て認定継続となった代理店 <u>「定期調査」の結果、認定継続となった代理店は、認定マークを使用する際に、『(4) 評価結果を使用する場合における代理店の遵守事項』に反しない範囲で、一定の期間にわたり認定を継続している旨を表示することができます。</u> <u>なお、具体的な表示例は、該当の認定代理店に個別に提供します。</u></p> <p>(4) 評価結果を使用する場合における代理店の遵守事項</p> <p>○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）、<u>商号の使用許諾先</u>、共同募集先、業務提携先、<u>業務委託先</u>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ないか</p> <p><u>○代理店は、自社の評価結果を、兼業する他業において使用してはいけません。</u></p> <p>○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）、<u>商号の使用許諾先</u>、共同募集先、業務提携先、<u>業務委託先</u>等を含む第三者に対し、使用させてはいけません。</p> <p>○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 ・書体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</p> <p>○認定代理店ではなくなった場合、<u>直ちに</u>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<u>返却</u>または廃棄しなければなりません。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られます。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>	<p>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。</p> <p>初IV-1-(3) 評価結果を使用する場合における代理店の遵守事項</p> <p>○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ないか</p> <p>○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。</p> <p>○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 ・書体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</p> <p>○認定代理店ではなくなった場合、<u>ただちに</u>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<u>返還</u>または廃棄しなければなりません。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られます。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
---------------------	--------------------	----

6. 生保協会事務局への通知を要する事項

当運営を利用する代理店は、以下の異動等が生じた場合、速やかに書面（メール等を含む）にて生保協会事務局に通知しなければなりません。通知の要否が不明な場合には、生保協会事務局にご相談ください。通知・相談の内容は、『Ⅱ-9 生保協会が遵守する事項』に従い適切に取り扱われます。
 通知を行うにあたり、口外禁止や公正情報開示の制約等がある場合は、個別にご相談ください。

種類	具体的内容	通知の様式等
代理店情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>代理店名（運営会社名）</u> ・ <u>代表者名、役職</u> ・ <u>代理店の募集人登録番号</u> ・ <u>所在地（法人登記上の本社所在地、事実上の本店所在地）</u> ・ <u>代表電話番号、消費者向け電話番号</u> ・ <u>Web サイト URL</u> ・ <u>屋号（ブランド名）・呼称、加盟フランチャイズ</u> ・ <u>事業所数</u> ・ <u>上場の有無（自社および親会社）</u> ・ <u>販売形態</u> ・ <u>規模が大きい特定保険募集人の要件への該非</u> ・ <u>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のみの採用の該非</u> ・ <u>銀行等との関係</u> ・ <u>兼業する事業内容</u> ・ <u>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</u> ・ <u>その他「代理店情報変更通知書」所定の事項</u> 	<p>「代理店情報変更通知書」を使用</p> <p>*必要に応じ、認定代理店としての公表内容に変更を行います</p>
担当者情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>業務管理責任者名、部署・役職名</u> ・ <u>業務管理責任者の電話番号・e-mail</u> 	「代理店情報変更通知書」を使用
窓口担当者情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>窓口担当者名、部署・役職名</u> ・ <u>窓口担当者の電話番号・e-mail</u> 	「代理店情報変更通知書」を使用
組織再編等	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>組織再編（予定を含む）</u> <ul style="list-style-type: none"> （一部または全部の代理店業務の事業譲渡・譲受け、合併等） ・ <u>代理店業務の廃止、法人の消滅（予定を含む）</u> 	<p>任意の書式を使用 （内容に応じ、事前に生保協会事務局と合意した書式）</p> <p>*事業内容の変更に伴い、受審すべき調査が変わる場合があります。</p>
行政処分等	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>金融分野または保険募集業務に関する業務における行政機関による処分や指導（勧告、命令、催告等を含む）を受けたこと</u> 	<p>任意の書式を使用 （内容に応じ、事前に生保協会事務局と合意した書式）</p>

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]			現行 [2025 年度版 運営要領]	備考				
<table border="1"> <tr> <td>評価結果に関する情報</td> <td>・ <u>評価基準の「共通項目」および「基本項目」の達否に影響する、またはそのおそれのある事象</u></td> <td rowspan="2">*事象の具体的内容に応じ、事実確認の調査（その他の追加調査も含む）が行われる場合があります</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>・ <u>認定代理店の信用を毀損するおそれのある事象（金融分野に限定しない）（※13）</u></td> </tr> </table> <p>※13 具体例は、『Ⅲ-1 代理店の義務』をご参照ください</p> <p><u>[代理店情報変更通知書掲載ページ URL] https://www.seiho.or.jp/quality/document/</u></p>	評価結果に関する情報	・ <u>評価基準の「共通項目」および「基本項目」の達否に影響する、またはそのおそれのある事象</u>	*事象の具体的内容に応じ、事実確認の調査（その他の追加調査も含む）が行われる場合があります	その他	・ <u>認定代理店の信用を毀損するおそれのある事象（金融分野に限定しない）（※13）</u>			
評価結果に関する情報	・ <u>評価基準の「共通項目」および「基本項目」の達否に影響する、またはそのおそれのある事象</u>	*事象の具体的内容に応じ、事実確認の調査（その他の追加調査も含む）が行われる場合があります						
その他	・ <u>認定代理店の信用を毀損するおそれのある事象（金融分野に限定しない）（※13）</u>							
<p>重要 7. マスコミ報道等を端緒として疑義が生じた場合の対応</p> <p><u>マスコミ報道等の幅広い情報を端緒として、利用申込み時の同意および当運営要領（Ⅲ 同意事項）に反する事象、評価基準（共通項目およびすべての基本項目）の達否に影響を及ぼすおそれのある事案、処分事由への該当等の疑義が生じた場合は、生保協会事務局が事実確認の調査（その他の追加調査も含む）を行います。</u></p> <p><u>必要に応じて、事実確認の調査（その他の追加調査も含む）の実施について当運営のホームページに公表している認定代理店一覧へ「状況確認中」・「調査中」・「一時停止中」等との表示を付して公表すること、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。</u></p> <p><u>疑義が生じた事案・事象について、代理店から合理的な説明がなされていないと生保協会事務局が判断する場合、実施中の初回調査・更新調査・定期調査は中止され、「調査取止め」となります。すでに各調査が終了し、一次評価結果が「達成」と判定されている場合には、事実確認の調査（その他の追加調査も含む）の結果も併せて審査会に報告し、最終の評価結果を確定します。なお、処分事由に該当する事実関係が確認された場合、審査会により処分される場合があります。</u></p> <p><u>審査会が生保協会事務局による事実確認の調査（その他の追加調査も含む）が事業年度末までに終了する見込みがないと認める場合には、翌事業年度始から調査結果が確定するまでの間、暫定的に評価結果の有効期間を停止する（認定の有効性を停止する）措置をとる場合があります。この場合、審査会の判断により、消費者の誤認を防ぐため公表や評価結果の使用の停止等の措置を取ることがあります。</u></p> <p>8. 当運営の利用の終了</p> <p><u>当運営の利用の終了を希望する代理店は、生保協会事務局宛に書面（メール等を含む）にてその旨を通知することにより、いつでも利用を終了することができます。</u></p> <p><u>なお、当年度の調査が終了する前に利用を終了した場合であっても利用料の返金はいりません。また、利用を終了した代理店は、同一年度の初回調査には申込みできません。</u></p> <p><u>認定代理店が当運営の利用を終了した場合、直ちに評価結果の有効期間が終了し、生保協会による評価結果の公表および代理店による評価結果の使用も終了します。</u></p> <p><u>ただし、『Ⅱ-7 マスコミ報道等を端緒として疑義が生じた場合の対応』に記載の事案・事象および業務規程第 31 条所定の処分事由に対して、生保協会事務局が事実確認の調査（その他の追加調査も含む）を行って</u></p>	<p>初更定 V-1-(5) 公表に関する事項</p> <p>(略)</p> <p>必要に応じて、事実確認の調査の実施について当運営のホームページに公表している認定代理店一覧へ「状況確認中」・「調査中」・「一時停止中」との表示を付して公表すること、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</p> <p>(略)</p>	<p><u>変更点 e</u> <u>（マスコミ報道等を踏まえた事実確認および追加調査）に相当</u></p>						

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p><u>る場合には、審査会の判断により評価結果の有効期間を終了しない取扱いを行うことがあります。</u></p> <p>9. 生命保険協会が遵守する事項</p> <p>(1) 公平性の確保</p> <p>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。</p> <p>○公平・正当な調査に向けた対応</p> <p>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。</p> <p>【調査ユニット構成について】</p> <p>業務品質調査（初回調査、定期調査、または更新調査）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。</p> <p>なお、<u>調査担当者に特定の生命保険会社との関係（勤務歴、出向等）が認められる場合、または現在生命保険会社から出向している場合には</u>、調査ユニットを構成する際、調査対象代理店ごと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<u>など</u>「相互牽制が効いていること」を条件とします。</p> <p>【調査実施代理店について】</p> <p>生保協会職員が調査を実施する代理店は、以下を条件に<u>決定</u>します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>調査</u>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）出身ではないこと。 ✓ <u>調査</u>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。 ✓ <u>調査</u>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。 <p>【調査運営について】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【調査担当者への教育体制等】</p> <p>業務品質調査（初回調査、定期調査、または更新調査）を実施する前に、調査担当者に対し研修を行い、</p>	<p>概 7 生命保険協会が遵守する事項</p> <p>概 7-(1) 公平性の確保</p> <p>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。</p> <p>○公平・正当な調査に向けた対応</p> <p>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。</p> <p>【調査ユニット構成について】</p> <p>業務品質調査（初回調査、定期調査、または更新調査）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。<u>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。</u></p> <p>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。</p> <p>【調査実施代理店について】</p> <p>生保協会職員が業務品質調査（初回調査、定期調査、または更新調査）を実施する代理店については、以下を条件とします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>評価</u>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）出身ではないこと。 ✓ <u>評価</u>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。 ✓ <u>評価</u>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。 <p>【調査運営について】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【調査担当者への教育体制等】</p> <p>業務品質調査（初回調査、定期調査、または更新調査）を実施する前に、調査担当者に対し研修を行い、</p>	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>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。</p> <p>(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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 審査会の委員もしくは委員であった者、または生保協会<u>役</u>職員もしくは<u>役</u>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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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<u>役</u>職員もしくは<u>役</u>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 <p>(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、調査・評価の結果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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 当該情報の保管・管理にあたり、情報の漏えい、滅失または<u>棄</u>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『<u>I-2 目的</u>』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なら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。 <p>10. 生命保険会社における情報管理</p> <p>(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調査・評価の結果に関する情報を第三者に漏らしてはいけません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 	<p>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。</p> <p>初更定 II - 1 - (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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>初更定 II - 1 - (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、調査・評価の結果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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 当該情報の保管・管理にあたり、情報の漏えい、滅失または<u>棄</u>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『<u>【概要編】I.2.目的</u>』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なら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。 <p>概 8 生命保険会社における情報管理</p> <p>概 8 - (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調査・評価の結果に関する情報を第三者に漏らしてはいけません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>(2) 生命保険会社における情報の適切な管理</p> <p>生命保険会社は、生保協会から共有された代理店の調査・評価の結果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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 当該情報の保管・管理にあたり、情報の漏えい、滅失または棄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『<u>I-2 目的</u>』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、<u>あらかじめ</u>代理店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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>概 8-(2) 生命保険会社における情報の適切な管理</p> <p>生命保険会社は、生保協会から共有された代理店の調査・評価の結果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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 当該情報の保管・管理にあたり、情報の漏えい、滅失または棄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】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、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。 	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>Ⅲ. 同意事項</p> <p>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。</p> <p>1. 代理店の義務</p> <p>○当運営の利用にあたり、当運営が円滑に遂行されるために業務規程および当運営要領に定められた事項を遵守すること。</p> <p>✓ 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。</p> <p>[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/document/</p> <p>○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<u>生保協会事務局</u>宛に提供すること（誠実対応義務・情報提供義務）。</p> <p>○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事務局に相談、報告すること。</p> <p>（通知義務：<u>生保協会事務局</u>宛に書面（メール等を含む）にて通知してください。口外禁止や公正情報開示の制約等については個別の相談に応じます。）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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（法人登記上の本店所在地、事実上の本店所在地）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 ・ 一部または全部の代理店業務の事業譲渡・譲受け、合併その他の組織再編等の実施、それらの予定 ・ 代理店業務の廃止、法人の消滅、それらの予定 ・ 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 ・ <u>その他、「代理店情報変更通知書」所定の項目の変更</u> ・ 金融分野において行政による処分や行政指導（勧告、命令等を含む）を受けたことおよびその内容 ・ 業務品質評価基準（<u>共通項目およびすべての基本項目</u>）の達否に影響する、またはそのおそれのある事象 ・ その他の認定代理店の信用を毀損するおそれ等のある事象※14 <p>※14 特に明記がない限り金融分野に限定しません。</p> <p><以下例示></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 金融分野における不祥事・事故等の監督当局への届出・報告を行ったこと、その概略（代理店の組織体制の不全がある場合や管理者が関わる場合。個人情報等不適取扱疑義を含む。） ✓ 代理店の法人・同経営層、組織を対象とした捜査機関による捜査を受けたこと、その概略 ✓ 当運営による認定代理店の信用を毀損するおそれ等を生じさせた事象（コンプライアンスまたは消費者保護の観点および乗合代理店に消費者が期待する顧客本位の業務運営の観点から課題として認識さ 	<p>初更定期Ⅴ. 同意事項</p> <p>初更定Ⅴ-1 <<初回・更新・定期>>調査を申込むにあたって同意いただく事項</p> <p>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。</p> <p>初更定Ⅴ-1-(1) 代理店の義務</p> <p>○当運営の利用にあたり、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。</p> <p>✓ 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。</p> <p>[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/document/</p> <p>○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）。</p> <p>○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相談、報告すること。</p> <p>（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。口外禁止や公正情報開示の制約等については個別の相談に応じます。）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 一部または全部の代理店業務の事業譲渡、合併その他の組織再編等の実施、それらの予定 ・ 代理店業務の廃止、法人の消滅、それらの予定 ・ <<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>> ・ 金融分野において行政による処分や行政指導（勧告、命令等を含む）を受けたことおよびその内容 ・ 業務品質評価基準（基本項目）の達否に影響する、またはそのおそれのある事象 ・ その他の認定代理店の信用を毀損するおそれ等のある事象※4 <p>※4 とくに明記がない限り金融分野に限定しません。</p> <p><以下例示></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 金融分野における不祥事・事故等の監督当局への届出・報告を行ったこと、その概略（代理店の組織体制の不全がある場合や管理者が関わる場合。個人情報等不適取扱疑義を含む。） ✓ 代理店の法人・同経営層、組織を対象とした捜査機関による捜査を受けたこと、その概略 ✓ 当運営による認定代理店の信用を毀損するおそれ等を生じさせた事象（コンプライアンスまたは消費者保護の観点および乗合代理店に消費者が期待する顧客本位の業務運営の観点から課題として認識さ 	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>保護の観点および乗合代理店に消費者が期待する顧客本位の業務運営の観点から課題として認識される記事や告発（Web 上の事象を含む）</p> <p>✓ <u>法令等への違反や潜脱の疑義がマスコミで報道された場合、報道にかかる事実関係の真偽（誤りである場合には正しい事実関係）および報道に対する公表ベースでの説明（プレスリリース）等の予定（実施しない場合にはその理由）</u></p> <p>✓ 代理店自身（法人）、当該代理店の役員、使用人、それらと密接な関係を有する者（犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則第 11 条第 2 項第 1 号・同第 2 号の自然人）が、業務停止その他の行政処分・行政指導等を受けたことおよびその内容</p> <p>✓ 代理店の役員、使用人その他従業者（募集人に限定しない、雇用関係に限定しない）が、顧客保護・消費者保護の観点から不適切とされる顧客誘引その他の営業・募集・媒介・斡旋・転売等に関つた、またはその疑いが生じた場合、それらの詳細</p> <p>✓ 代理店およびその役員、使用人が反社会的勢力と取引を行った場合、その概略</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>2. 申込みに関する事項</p> <p>○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。</p> <p>3. 費用負担に関する事項</p> <p>○調査を受ける場合には、所定の利用料を負担すること。</p> <p>○利用料振込期間を過ぎている場合、および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を除き、評価結果に関わらず、利用料を返金しないこと。</p> <p>○オフサイト調査を複数回実施し生保協会 <u>事務局</u> が調査を完了できないと判断した場合、利用料を返金しないこと。</p> <p>4. 調査および評価に関する事項</p> <p>○<u>経営陣の関与のもと組織として責任ある調査対応を行うこと。</u></p> <p>○調査に関し不実報告等（虚偽の情報提供および事実を歪める部分的な情報提供を含む）を行わないこと。</p>	<p>れる記事や告発（Web 上の事象を含む）</p> <p>✓ 代理店自身（法人）、当該代理店の役員、使用人、それらと密接な関係を有する者（犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則第 11 条第 2 項第 1 号・同第 2 号の自然人）が、業務停止その他の行政処分・行政指導等を受けたことおよびその内容</p> <p>✓ 代理店の役員、使用人その他従業者（募集人に限定しない、雇用関係に限定しない）が、顧客保護・消費者保護の観点から不適切とされる顧客誘引その他の営業・募集・媒介・斡旋・転売等に関つた、またはその疑いが生じた場合、それらの詳細</p> <p>✓ 代理店およびその役員、使用人が反社会的勢力と取引を行った場合、その概略</p> <p>≪以下、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≫</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>初更定 V-1-(2) 申込みに関する事項</p> <p>○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。</p> <p>初更定 V-1-(3) 費用負担に関する事項</p> <p>○≪初回・更新・定期≫調査を受ける場合には、所定の利用料を負担すること。</p> <p>○利用料振込期間を過ぎている場合、および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を除き、評価結果に関わらず、利用料を返金しないこと。</p> <p>○オフサイト調査を複数回実施し生保協会が調査を完了できないと判断した場合、利用料を返金しないこと。</p> <p>初更定 V-1-(4) ≪初回・更新・定期≫調査に関する事項</p> <p>○≪初回・更新・定期調査≫に関し不実報告等（虚偽の情報提供および事実を歪める部分的な情報提供を含む）を行わないこと。</p>	<p><u>変更点 e</u> <u>（マスコミ報道等を踏まえた事実確認および追加調査）に相当</u></p> <p><u>変更点 b</u> <u>（調査受審における経営陣の関与）に相当</u></p>

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>○調査は書面（メール等を含む）により提出・連携のあった情報・証跡資料をもとに判定すること。</p> <p>○書類の提出期限を遵守すること。</p> <p>○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場合があること。</p> <p>○提出された書類は返却しないこと。</p> <p>○以下のいずれかの事由に該当する場合には、生保協会事務局の判断にて、代理店の意向にかかわらず、調査を取止めること、一次評価結果の通知を停止すること、または評価結果の公表・使用を見合わせる<u>ことがあること</u>。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書類等の提出期限が遵守されない場合 ・評価申告シートによる回答状況・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旨とします） ・調査担当者における確認の結果、販売プロセスにおいて比較可能な複数の保険会社の商品の取扱いが全くないことが判明した場合、保険種類別に比較可能な商品の取扱いがあるにもかかわらず顧客の意向に応じた比較説明を一切行わないことが判明した場合、その他調査担当者にて明らかにすべての基本項目を達成すると判定することが困難であると判断した場合 ・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 ・生保協会事務局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のほか、アフターフォローや保険契約に附随する事務の顧客対応について管理していない（代理店が取次いだこと・取り次いだ結果を、自ら把握していない）場合、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） ・調査開始後、評価の有効期間中に法人が消滅する場合、代理店業務を廃止する場合、または株主・資本の異動や取組み業務の変更により『I-1-(3) 対象となる代理店』の「対象外」に該当することとなる場合 ・一部または全部の代理店業務の事業譲渡・譲受け、合併その他の組織再編等を実施しようとする場合（認定代理店同士の場合を除く） ・代理店自身（法人）、当該代理店の役員、使用人、それらと密接な関係を有する者（犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則第 11 条第 2 項第 1 号・同第 2 号の自然人）が、業務停止その他の行政処分・行政指導等を現に受けている場合 ・代理店の役員、使用人その他従業者（募集人に限定しない。雇用関係に限定しない）が、顧客保護・消費者保護の観点から不適切とされる顧客誘引その他の営業・募集・媒介・斡旋・転売等に関わっていたことが一度でもある場合 ・代理店およびその役員、使用人が過去 5 年以内に反社会的勢力と取引を行ったことが判明した場合 ・「保険本来の趣旨を逸脱する募集」、「社会保険（厚生年金および健康保険）の潜脱」、および「保険募集の再委託禁止の潜脱」を行っていない（今後も行わない）ことに反する懸念があり代理店が合理的 	<p>○「初回・更新・定期調査」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。</p> <p>○資料の提出期限を遵守すること。</p> <p>○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・更新・定期調査」を取止める場合があること。</p> <p>○提出された書類は返還しないこと。</p> <p>初更定 I-3-(5) 生保協会による調査の取止め等</p> <p>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、一次評価結果の通知を停止すること、または評価結果の公表・使用を見合わせる<u>ことがあります</u>。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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旨とします） ・調査担当者における確認の結果、販売プロセスにおいて比較可能な複数の保険会社の商品の取扱いが全くないことが判明した場合、保険種類別に比較可能な商品の取扱いがあるにもかかわらず顧客の意向に応じた比較説明を一切行わないことが判明した場合、その他調査担当者にて明らかにすべての基本項目を達成すると判定することが困難であると判断した場合（これら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のほか、アフターフォローや保険契約に附随する事務の顧客対応について管理していない（代理店が取次いだこと・取り次いだ結果を、自ら把握していない）場合、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） ・「調査開始後、評価の有効期間中に法人が消滅する場合、または代理店業務を廃止する場合・株主・資本の異動や取組み業務の変更により前述 1-2.(3)の「対象外」に該当することとなる場合」 ・一部または全部の代理店業務の事業譲渡、合併その他の組織再編等を実施しようとする場合（認定代理店同士の場合を除く） ・代理店自身（法人）、当該代理店の役員、使用人、それらと密接な関係を有する者（犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則第 11 条第 2 項第 1 号・同第 2 号の自然人）が、業務停止その他の行政処分・行政指導等を現に受けている場合 ・代理店の役員、使用人その他従業者（募集人に限定しない。雇用関係に限定しない）が、顧客保護・消費者保護の観点から不適切とされる顧客誘引その他の営業・募集・媒介・斡旋・転売等に現に関わっている場合 ・代理店およびその役員、使用人が過去 5 年以内に反社会的勢力と取引を行ったことが判明した場合 	<p>・ II -3-(1) に対応</p> <p>変更点 f (同意) (宣誓) 次項の追加・整理に相当</p>

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p><u>な説明ができない場合</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各項目の達成に向け、従業員への周知、遵守・実践の徹底等、積極的に関与・協力する体制がなく、担当者任せの場合等、<u>経営陣の関与が見られないと判断した場合</u> ・その他調査の取止め等が適当と判断した場合 <ul style="list-style-type: none"> － <u>調査受審に際し</u>、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ようになっていない場合） － 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 等）に恒常的に担当者に連絡が取れない場合 等 <p>○生保協会 <u>事務局</u> による調査の取止め等を行う場合、オフサイト調査・オンサイト調査・<u>一次評価に関する代理店との Web 会議等の全部または一部</u>を実施しない場合があること。</p> <p>○調査の取止め等を行っ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<u>連携すること</u>。</p> <p>○調査の取止め等を行った代理店は、同一年度の申込みは<u>できないこと</u>。</p> <p>○代理店が反社会的勢力である場合には<u>調査</u>を実施しないこと。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、または代理店およびその役員、使用人が過去 5 年以内に反社会的勢力と取引を行ったことが判明した場合、<u>直ちに</u>当運営の利用を終了すること。</p> <p>○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・オンサイト調査・<u>一次評価に関する代理店との Web 会議等のスケジュールを変更する可能性があること</u>。</p> <p><u>○調査が事業年度末までに終了する見込みがないと審査会が認める場合、消費者の誤認防止のため、翌事業年度始から調査結果が確定するまでの間、当該代理店の評価結果の有効期間を暫定的に停止する措置を講じる場合があること。</u></p> <p>5. 公表に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ○認定代理店を生保協会ホームページに公表すること。 ○更新調査または定期調査の結果について、審査会に報告のうえ、審査会は公表内容を確定すること。 ○更新調査または定期調査の結果、審査会にて<u>共通項目または基本項目に未達成の項目があることが確定した場合は、当該事業年度末で</u>評価結果の公表を終了すること。 <p>○認定代理店より、行政による処分、一部または全部の代理店業務の事業譲渡・<u>譲受け</u>、合併その他の組織再編等、代理店業務の廃止や、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、<u>同意事項に反する事象</u>、業務品質評価基準（<u>共通項目および基本項目</u>）の達否に影響する、または<u>それら</u>のおそれのある事象について報告を受けた場合、または、その他必要に応じて、<u>生保協会事務局は当該代理店に対する事実確認の調査（その他の追加調査も含む）</u>を行うこと</p> <p><u>※認定代理店の同意事項の遵守や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、生保協会事務局は同意事項や評価基準の各項目の内容について報告を求めます。</u></p> <p>○審査会は、<u>事実確認の調査（その他の追加調査も含む）</u>の結果に基づき公表内容を変更することができる</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・その他調査の取止め等が適当と判断した場合 <ul style="list-style-type: none"> － 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、遵守・実践の徹底等、積極的に関与・協力する体制がなく、担当者任せの場合 － 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ようになっていない場合） － 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 等）に恒常的に担当者に連絡が取れない場合 等 <p>生保協会による調査の取止め等を行う場合、<u>「オンサイト調査等・一部オフサイト調査・Web 会議等」</u>を実施しない場合があります。調査の取止め等にあたっては、当該代理店に対しその旨および理由を通知します。調査の取止め等を行っ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<u>連携します</u>。調査の取止め等を行った代理店は、<u>審査会が個別に指定する期間の後に到来する年度の初回調査に申込みことができます（同一年度の申込みはできません）</u>。</p> <p>○代理店が反社会的勢力である場合、<u>「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」</u>、または代理店およびその役員、使用人が過去 5 年以内に反社会的勢力と取引を行ったことが判明した場合、当運営の利用を終了すること。</p> <p>《初更定 I-3-（6）・初定 I-4-（5）》スケジュールの変更</p> <p>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、<u>「オフサイト調査・オンサイト調査・Web 会議等」</u>のスケジュールを変更する<u>ことがあります</u>。</p> <p>初更定 V-1-(5) 公表に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ○認定代理店を生保協会ホームページに公表すること。 ○<u>「更新・定期」</u>調査の結果について、審査会に報告のうえ、審査会は公表内容を確定すること。 ○<u>「更新・定期調査」</u>の結果、審査会にて基本項目に未達成の項目があることが確定した場合は、評価結果の公表を終了すること。また、基本項目を外形的にすべて達成している場合であっても、最終的に達成と判断するための前提である<u>「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」</u>が損なわれていると判断されたときは、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、一部または全部の代理店業務の事業譲渡、合併その他の組織再編等、代理店業務の廃止や、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、またはそのおそれのある事象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する事実確認の調査を行うこと、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当運営のホームページに公表している認定代理店一覧へ「状況確認中」・「調査中」・「一時停止中」との表示を付して公表すること、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<u>ことがあります</u>）。 ○<u>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</u> 	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>こと（必要に応じて、事実確認の調査（<u>その他の追加調査も含む</u>）の実施について当運営のホームページに公表している認定代理店一覧へ「状況確認中」「調査中」「一時停止中」<u>等</u>との表示を付して公表すること、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ること）。</p> <p>○事実確認の調査（<u>その他の追加調査も含む</u>）を行った場合には、審査会は、調査の結果が確定するまでの間、評価結果の公表を暫定的に停止する措置をとることができること。</p> <p>○事実確認の調査（<u>その他の追加調査も含む</u>）の結果、審査会にて<u>業務品質評価基準（共通項目および基本項目）</u>に未達成の項目があることが確定した場合、評価結果の公表を終了すること。</p> <p>○更新・定期調査を受審しない場合または調査の取止めその他調査完了に至らなかった場合、<u>当該事業年度末</u>で評価結果の公表を終了すること。</p> <p>6. 生命保険会社への情報連携に関する事項</p> <p>○委託元生命保険会社に対し、以下の情報連携をすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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） <p>○（生保協会<u>事務局</u>による）業務品質調査の取止め等または（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、取止め等または受審取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。</p> <p>7. 業務品質評価運営の利用の終了に関する事項</p> <p>○代理店は評価結果の有効期間の満了または終了をもって当運営の利用を終了すること。</p> <p>○<u>生保協会事務局</u>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。<u>ただし、事実確認の調査（その他の追加調査も含む）が実施されている間は、審査会の判断により評価結果の有効期間を終了しない取扱いができること。</u></p> <p>○更新・定期調査の結果、審査会にて<u>業務品質評価基準（共通項目および基本項目）</u>に未達成の項目があることが確定した場合は、<u>当該事業年度末</u>で評価結果の有効期間が終了すること。</p> <p>○更新・定期調査を受審しない場合または調査の取下げ・取止めその他調査完了に至らなかった場合、<u>当該事業年度末</u>で評価結果の有効期間が終了すること。</p> <p>○評価結果の有効期間が満了または終了し、<u>もしくは</u>当運営の利用を終了する場合には以下の取扱いとすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用料を返金しないこと（利用料の振込期間の最終日までに当運営の利用終了を通知済の場合を除く） ・ 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 	<p>務局は評価基準の各項目の内容について、<u>報告を求める場合があること。</u></p> <p>○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<u>一定期間</u>、評価結果の公表を暫定的に停止する措置をとることができること。</p> <p>○<u>「前述の」</u>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が確定した場合、評価結果の公表を終了すること。<u>また、基本項目を外形的にすべて達成している場合であっても、最終的に達成と判断するための前提である“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”が損なわれていると判断されたときは、評価結果の公表を終了すること。</u></p> <p>○<u>「更新・定期」</u>調査を受審しない場合または調査の取下げ・取止めその他調査完了に至らなかった場合、評価結果の公表を終了すること。</p> <p>初更定 V-1-(6) 生命保険会社への情報連携に関する事項</p> <p>○委託元生命保険会社に対し、以下の情報連携をすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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） <p>○（生保協会による）業務品質調査の取止め等または（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、取止め等または受審取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。</p> <p>初更定 V-1-(7) 業務品質評価運営の利用の終了に関する事項</p> <p>○代理店は評価結果の有効期間の満了または終了をもって当運営の利用を終了すること。</p> <p>○<u>代理店業務品質調査 G</u>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。</p> <p>○<u>「更新・定期」</u>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が確定した場合は、評価結果の有効期間が終了すること。<u>また、基本項目を外形的にすべて達成している場合であっても、最終的に達成と判断するための前提である“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”が損なわれていると判断されたときは、評価結果の有効期間が終了すること。</u></p> <p>○<u>「更新・定期」</u>調査を受審しない場合または調査の取下げ・取止めその他調査完了に至らなかった場合、評価結果の有効期間が終了すること。</p> <p>○<u>「有効期間の満了または初回調査の受審の取下げ等」</u>の当運営の利用を終了する場合には以下の取扱いとすること。<u>・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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用料を返金しないこと（利用料の振込期間の最終日までに当運営の利用終了を通知済の場合を除く） ・ 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 	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>・ 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却せず、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</p> <p>8. 代理店への処分</p> <p>○審査会は、<u>評価結果の有効期間中の</u>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。</p> <p>《 処分の対象となる場合 》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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その他組織的な不実報告等が認められた場合 ・ 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、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 ・ 業務品質評価基準の達否に影響する事象が発生した場合 <u>（法令等に違反するまたは顧客本位の業務運営の実践を著しく損なうことが明らかな場合）</u> ・ 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 <p>《 処分内容 》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>評価結果の打ち切り（処分の日をもって評価結果の有効性を失わせるもの）</u> ・ <u>評価結果の取消し（評価結果を当該評価結果が確定した日に遡って消滅させるもの）</u> ・ <u>当運営を利用する権利の剥奪（評価結果の打ち切りまたは取消しに加えて、業務品質調査を利用できない期間を設定するもの）</u> <p>○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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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、<u>生保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（その他の追加調査も含む）を行う</u>（必要に応じて、事実確認の調査 <u>（その他の追加調査も含む）</u> の実施について公表する）。 ・ 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うえで、処分を課す。 ・ 調査を受ける権利の剥奪の処分の対象となった代理店については、審査会が個別に指定する期間が経過した後に到来する年度の初回調査に申込むことができる。 	<p>・ 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</p> <p>初更定V-1-(8) 代理店への処分</p> <p>○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。</p> <p>《 処分の対象となる場合 》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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その他組織的な不実報告等が認められた場合 ・ 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、<u>意図的に</u>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 <p>《 処分内容 》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>業務品質調査（「初回・更新・定期調査」）の終了</u> ・ <u>評価結果の停止または終了</u> ・ <u>評価結果の変更または取消し</u> ・ <u>評価結果の公表および使用の停止</u> ・ <u>調査を受ける権利の剥奪</u> <p>○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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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います（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うえで、処分を課します。 ・ 調査を受ける権利の剥奪の処分の対象となった代理店については、審査会が個別に指定する期間が経過した後に到来する年度の初回調査に申込むことができます。 <p>○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。</p>	<p>変更点 h （「代理店に対する処分」の整理）に相当</p>

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>○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。</p> <p>9. 損害賠償</p> <p>○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。</p> <p>○生保協会は、評価結果や当運営要領の定めに基づく取扱いに起因して、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。</p> <p>○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。</p> <p>10. その他</p> <p>○当運営要領に定めのない事項または記載事項に解釈上の疑義がある場合には、代理店および生保協会の協議のうえ、解決すること。</p> <p>○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、代理店およ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。</p> <p>○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。</p>	<p>○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。</p> <p>初更定V-1-(9) 損害賠償</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>初更定V-1-(10) その他</p> <p>○当運営要領に定めのない事項または記載事項に解釈上の疑義がある場合には、代理店および生保協会の協議のうえ、解決すること。</p> <p>○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、代理店およ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。</p> <p>○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。</p>	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026年度版 運営要領]	現行 [2025年度版 運営要領]	備考
別表1：運営要領にて定める事項		
1. 業務規程が運営要領の定めに従ったもの		(記載場所)
第5条第3項	代理店が協会に報告すべき事項	Ⅱ-6
第6条第2項	当運営利用終了時の資料の取扱い(協会)	Ⅱ-9-(3)
第6条第3項	当運営利用終了時の資料取扱い(協会加盟各社)	Ⅱ-10-(2)
第21条第1項	調査の実施方法	別紙①～③
第24条第2項	再調査の実施方法	Ⅱ-3-(2)
第21条第2項	調査取止め該当事由	Ⅲ-4
第26条第2項	更新調査の詳細内容	別紙②
第28条の2第1項	代理店が協会に報告すべき事項	Ⅱ-6
第29条	生保会社と共有する情報	Ⅱ-3-(4)
第30条第2項	代理店による評価結果の使用の方法	Ⅲ-5
2. 業務規程が審査会の決定に従ったもの		
第20条第1項	評価運営の対象外となる代理店	Ⅰ-1-(3)
第20条第3項	調査実施代理店の選定基準	Ⅱ-1-(8)
第26条第1項	評価結果の有効期間	Ⅰ-6-(2)
3. 当運営の目的を達成するために必要な事項として審査会が定めるもの		
1および2のほか、審査会は、運営要領により業務品質評価運営の目的を達成するために必要と認められる事項を定めることができる(第9条(4))		

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]		現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
別表 2 : 重点確認項目 (2026 年度)			
評価の視点	設問 No	重点確認項目 (評価基準)	
意向把握・ 確認義務		<p>今後行われる監督指針・協会ガイドライン改正、その後の法改正等を受けた見直しを 予定している項目については、見直し内容の確定後に事務局にて追記します。</p>	
比較推奨販売			
募集時の禁止 行為	新 No13	設問 No.12 にかかる「禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）」が行われていないか、全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所を対象として、営業部門からの独立性を確保したコンプライアンス部門等の管理部署・管理担当者が定期的にモニタリングを実施している	
苦情管理態勢 の整備	新 No64	苦情について申出内容・対応履歴を記録するとともに対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役席者による確認等）を整備している	
	新 No65	苦情全件について発生経緯・原因を特定している	
個人情報保護 (出向者等に よる情報漏えい 対応)	新 No99-1	役職・職務内容に応じたアクセス制限（業務上不要な個人情報へのアクセス禁止）をしている（保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者によるアクセス権限を制限している）	
	新 No99-2	個人データ一覧（顧客リスト等）のダウンロード可能な従業員を限定（システム管理者のみ等）している（保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者によるアクセス権限を制限している）	
	新 No106	個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際の情報漏えい（宛先誤りの誤送信）をシステムにより防止する仕組みがある なお、保険会社・保険代理店等からの出向者については、代理店直接雇用等の従業者や役員である上席者が送信適否や宛先・添付内容をチェックする仕組みがある	
内部監査	新 No121	内部監査の定義・対象・手順・実施主体・報告先等について定めた規程がある	
	新 No124	全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所に対して定期的に内部監査を実施しており、内部監査結果および改善策について、経営陣へ報告を行っている	
便宜供与	新 No155-1 ～5	<p>保険代理店は、顧客の適切な商品選択の機会を確保する観点から、保険会社等に対し「過度の便宜供与」を求めると及び保険会社等から「過度の便宜供与」を受け入れることを防止するため、自己の規模や特性に応じた措置を講じている</p> <p><input type="checkbox"/> 「過度な便宜供与」の判定基準に係る社内規程等を策定している（設問No.155-1）</p> <p><input type="checkbox"/> 設問No.155-1 の社内規程等を踏まえた、保険募集人による保険会社等に対する便宜供与の要求および受入れの制限に関する適切な教育・管理・指導を実施している（設問No.155-2）</p>	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]			現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
		<input type="checkbox"/> 保険会社等からの便宜供与による自社の比較推奨販売への影響の有無に係る確認・検証を実施している（設問No.155-3） <input type="checkbox"/> 設問No.155-3 の確認・検証結果を踏まえた、経営陣における評価・対応の検討を実施している（設問No.155-4） <input type="checkbox"/> 自社の比較推奨販売への影響が生じていると認められる場合に、経営陣が主体的に適切な解消措置を実施するとともに、再発防止や改善に向けた取組みを行う態勢が整備されている（設問No.155-5）		
出向者	新 No156-1	出向者受入に係る管理（PDCA サイクル）を実践している <input type="checkbox"/> 出向者の受け入れに関し、代理店内で社内規則等を策定し、管理態勢を整備し徹底している		
	新 No156-2	出向者受入に係る管理（PDCA サイクル）を実践している <input type="checkbox"/> 出向者の受け入れに依存せず、保険代理店として自立した組織・体制を構築している		

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
---------------------	--------------------	----

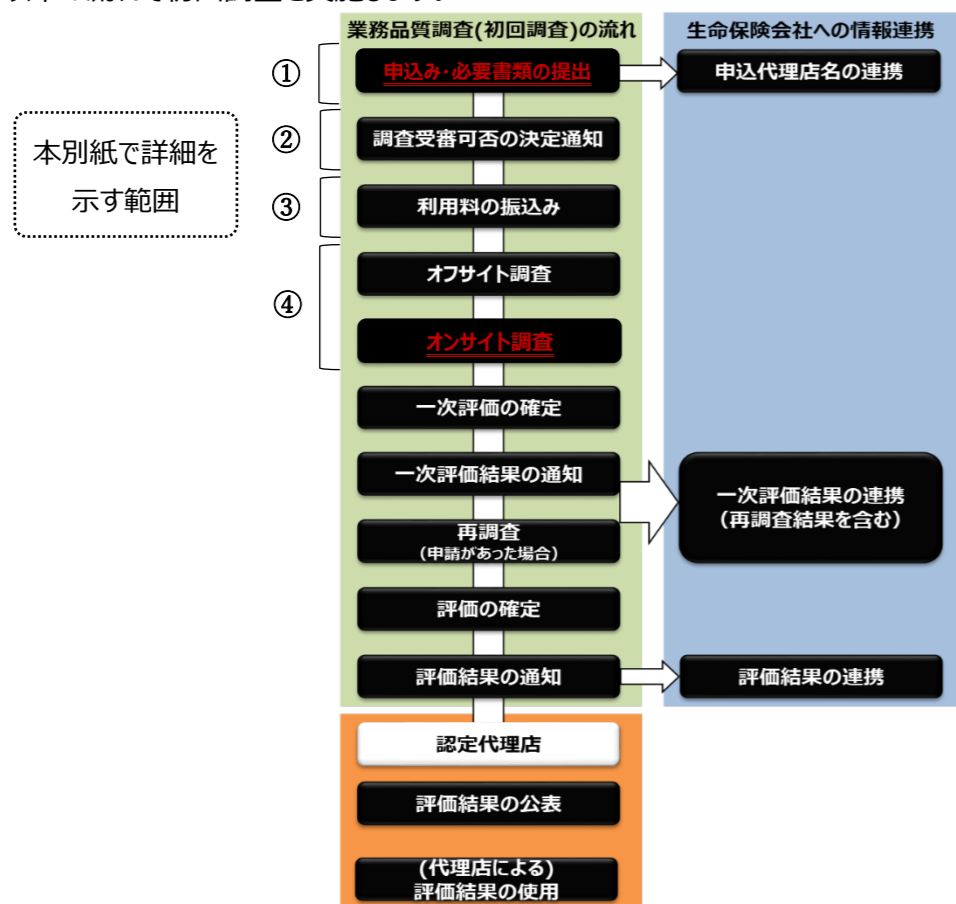
別紙 1 : 初回調査の詳細 (2026 年度)

初回調査は、代理店による評価基準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、各評価基準の達成状況を確認します。また、重点確認項目（2026 年度より基本項目の中に設定）については、重点的に実態確認を行います。

本別紙では、初回調査の流れに沿って、申込み手続きおよび調査の詳細をお示ししています。

○初回調査の流れ

以下の流れで初回調査を実施します。



①申込み・必要書類の提出

申込み方法は、生保協会ホームページで公表します。

あわせて公表される年間スケジュールで示す所定の申込締切日までに、お申込みください。

<必要書類>

初回調査の申込みには、必要事項を記入した以下の書類の提出が必要です。

- 自己チェックシート
- 申込書兼同意書

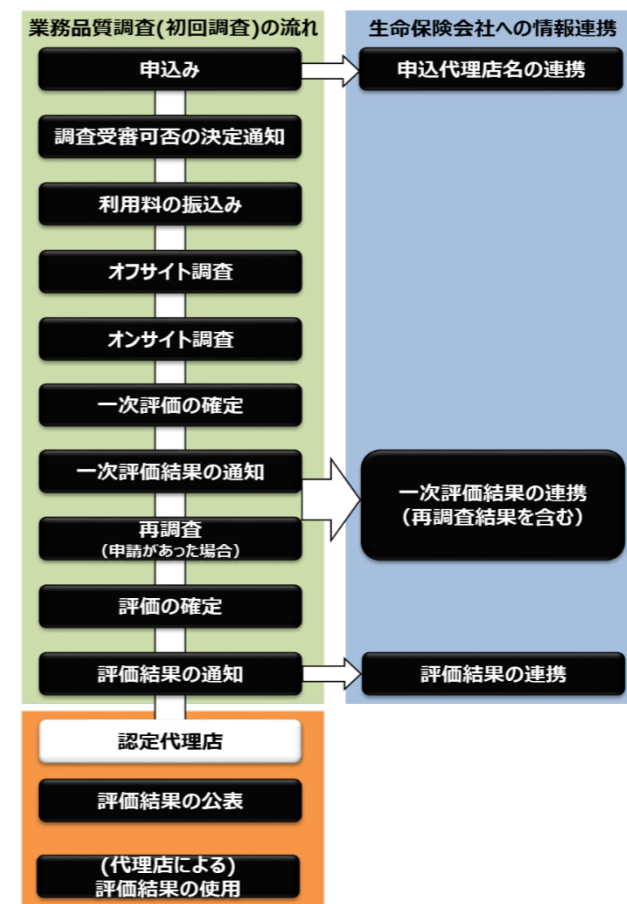
初 I-1 初回調査

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。

（略）

初 I-1-(1) 初回調査の流れ

以下の流れで初回調査を実施します。



初 I-1-(1) 申込み

所定の申込締切までに、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。

【申込入力フォーム URL】 <https://www.seiho.or.jp/quality/document/>

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>②調査実施の決定通知 申込みいただいた代理店に、<u>個別に調査の実施・不実施を連絡します。</u> <u>調査実施が決定した代理店には、併せて以下の事項も連絡します。</u> ・利用料の振込みに関する案内（振込口座・振込<u>期間</u>等を明記） <u>・代理店ごとの調査スケジュール</u> – 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 会議実施日</p> <p>③利用料の振込み 初回調査の利用料は、<u>税込 30 万円</u>です（なお、次年度以降は変更となる可能性があります）。 振込期間の開始日から最終日まで利用料をお振込みください。<u>振込期間は個別に連絡します。</u> <u>振込期間内に振込みがない場合は、初回調査を実施しません。</u></p> <p>④オフサイト調査、オンサイト調査 <u><確認事項></u> 初回調査では、<u>以下を確認します。</u> ✓ <u>評価基準の「共通項目」・「基本項目」の達成状況</u> ✓ <u>「応用項目」の達成状況</u></p> <p><u><オフサイト調査></u> オフサイト調査では、<u>対象となるすべての設問につき</u>、代理店から達成状況とその証跡となる資料を申告・提出いただき、<u>取組み状況を確認</u>します。 証跡となる資料として、<u>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等の従業員への教育実施状況（研修教材や受講管理簿）・個別の指導履歴・改善の状況等</u>を提出いただきます。各代理店の業務品質に関する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。<u>特に「重点確認項目」については、実態について掘り下げて確認</u>します（『Ⅱ-2-(4) 重点確認項目』参照）。</p> <p><u><オンサイト調査></u> オンサイト調査では、オフサイト調査で報告いただいた内容について、原則、代理店に訪問のうえ、<u>証跡資料（事前提出資料等）の現物確認等を行うとともに、「重点確認項目」にかかる証跡資料の現物確認や経営陣・募集人等へのヒアリング・顧客本位の業務運営の推進に向けた対話</u>を行います（『Ⅱ-2-(4) 重点確認項目』参照）。また、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<u>行います。これにより、オフサイト調査を補完し、より実態を正確に把握し、実効的な調査とします。</u></p>	<p>初 I-2-(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、<u>以下の事項を連絡</u>します（連絡時期：Ⅱ-1.(2) 年間スケジュール参照）。 ・調査受審の可否（<u>調査受審不可、調査対象外に該当の場合は、以下の各事項は連絡しません</u>） ・利用料の振込みに関する案内（振込口座・振込<u>期限</u>等を明記）</p> <p>・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 会議実施日</p> <p>初 I-1-(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、<u>振込期間の開始日から最終日まで</u>に利用料をお振込みください。 振込期間は、<u>2025 年 4 月 1 日(火)～4 月 18 日(金)</u>とします（振込期間は厳守してください）。<u>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。</u></p> <p>初 I-1 初回調査 （略） オフサイト調査では、代理店から達成状況とその証跡となる資料を申告・提出いただき、<u>取組み状況を判定</u>します。証跡となる資料として、<u>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</u>いただきます。各代理店の業務品質に関する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。<u>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。</u></p> <p>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、代理店に訪問のうえ、<u>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</u>します。</p>	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p><u>＜書類提出が可能な期間＞</u> <u>オンサイト調査開始までに実施した取組みが調査・判定の対象となります。書類提出締切日以降の生保協会事務局からの照会に対応して追加・差替等の書類を提出する場合は、遅くとも、オンサイト調査当日までに提出ください。</u></p>		

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
---------------------	--------------------	----

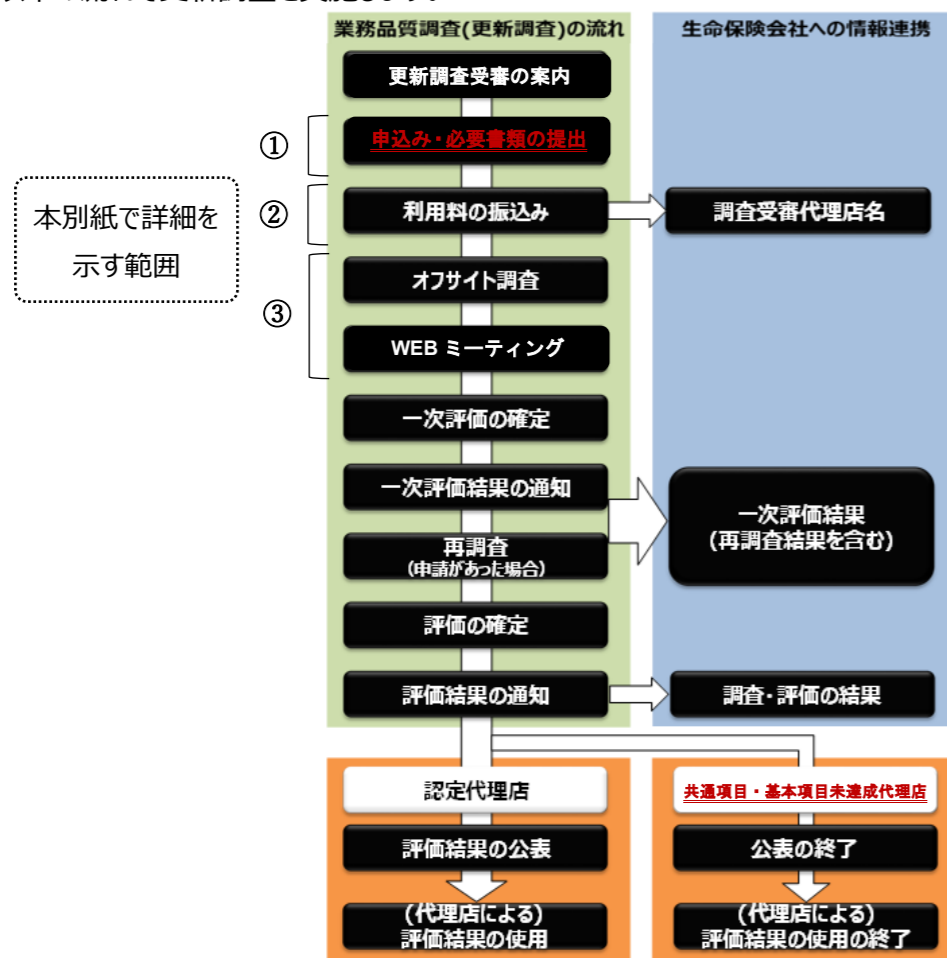
別紙②：更新調査の詳細（2026 年度）

更新調査は、前年度または前々年度に初回調査または定期調査の結果として「認定代理店」とされた代理店を対象とします（生保協会事務局から定期調査相当の調査受審を求められた場合を除く）。代理店による評価基準の達成状況についての申告および重点的に実態確認を行う重点確認項目（2026 年度より基本項目の中に設定）に対して、オフサイト調査および Web ミーティング等を実施し、代理店の実態に照らし各評価基準の達成状況を確認します。

本別紙では、更新調査の流れに沿って、申込み手続きおよび調査の詳細をお示ししています。

○更新調査の流れ

以下の流れで更新調査を実施します。



①申込み・必要書類の提出

申込み方法は、個別に連絡します。

年間スケジュール（生保協会ホームページにて公表）で示す所定の申込締切日までに申込みください。

<必要書類>

更新調査の申込みには、必要事項を記入した以下の書類の提出が必要です。

更 I-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”を前提として、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）。

（略）

更 I-1-(1) 初回調査の流れ

以下の流れで更新調査を実施します。



更 I-2-(2) 受審意思の確認

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。

（略）

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>✓ <u>更新調査 受審申込書兼同意書</u></p> <p>✓ <u>調査受審前確認シート</u></p> <p>②利用料の振込み</p> <p>更新調査の利用料は、<u>税込 10 万円</u>です（なお、次年度以降は変更となる可能性があります）。</p> <p>振込期間の開始日から最終日までにご利用料をお振込みください。<u>振込期間は個別に連絡します。</u></p> <p>③オフサイト調査、Web ミーティング</p> <p><確認事項></p> <p>更新調査では、<u>以下を確認します。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>新設・改定した項目の達成状況</u> ✓ <u>「共通項目」・「基本項目」の達成の継続状況</u> ✓ <u>「応用項目」の達成と変化の状況</u> ✓ <u>評価基準の達否に影響する事象（そのおそれのある事象を含む）<u>その他不適事象への対応状況（適時・的確に対応しているか、改善効果を確認しているか、PDCA サイクルの実践等を確認）</u></u> ✓ <u>生保協会事務局への通知義務その他同意事項の遵守に関わる事柄への対応状況</u> <p><オフサイト調査></p> <p><u>オフサイト調査では、対象となるすべての設問につき、代理店から確認事項の状況とその証跡となる資料を申告・提出いただき、取組み状況を確認します。</u></p> <p><u>証跡となる資料として、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等の従業者への教育実施状況（研修教材や受講管理簿）・個別の指導履歴・改善の状況等を提出いただきます。各代理店の業務品質に関する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。特に「重点確認項目」については、実態について掘り下げて確認します（『Ⅱ-2-(4) 重点確認項目』参照）。</u></p> <p><Web ミーティング></p> <p><u>オンサイト調査に代えて、原則、Web ミーティングによるヒアリング・対話を行い、「重点確認項目」に関する経営陣・募集人等へのヒアリングも原則、Web ミーティングで行います。ただし、オフサイト調査で確認した設問についてさらなる実態確認を要する場合には、必要に応じ、Web ミーティングに代えて「オンサイト調査」を実施する場合があります。</u></p> <p><書類提出が可能な期間></p> <p><u>Web ミーティングまたはオンサイト調査開始までに実施した取組みが調査・判定の対象となります。書類提出締切日以降の生保協会事務局からの照会に対応して追加・差替等の書類を提出する場合は、遅くとも、Web ミーティングまたはオンサイト調査当日までに提出ください。</u></p>	<p>更Ⅱ-2-(5) 利用料の振込み</p> <p>① 利用料</p> <p>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）。</p> <p>②利用料の振込み</p> <p><u>2025 年度の更新調査の利用料については、2025 年 4 月 1 日(火)～4 月 14 日(月)を振込期間とします（振込期間は厳守してください）。更新調査を受審する代理店は、振込期間の開始日から最終日までにご利用料をお振込みください。</u></p> <p>（略）</p> <p>更Ⅰ-1 更新調査</p> <p>（略）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・追加・改定した項目の達成状況 ・共通項目・基本項目の達成の継続状況 ・応用項目の達成と変化の状況 ・以下、不適事象その他への対応状況 <p>(ア) <u>認定代理店に求められる評価基準の達否に影響する事象（そのおそれのある事象を含む）</u></p> <p>(イ) <u>業務品質評価運営（以下、「当運営」といいます）への通知義務その他同意事項の遵守に関わる事柄</u></p>	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026年度版 運営要領]	現行 [2025年度版 運営要領]	備考
--------------------	-------------------	----

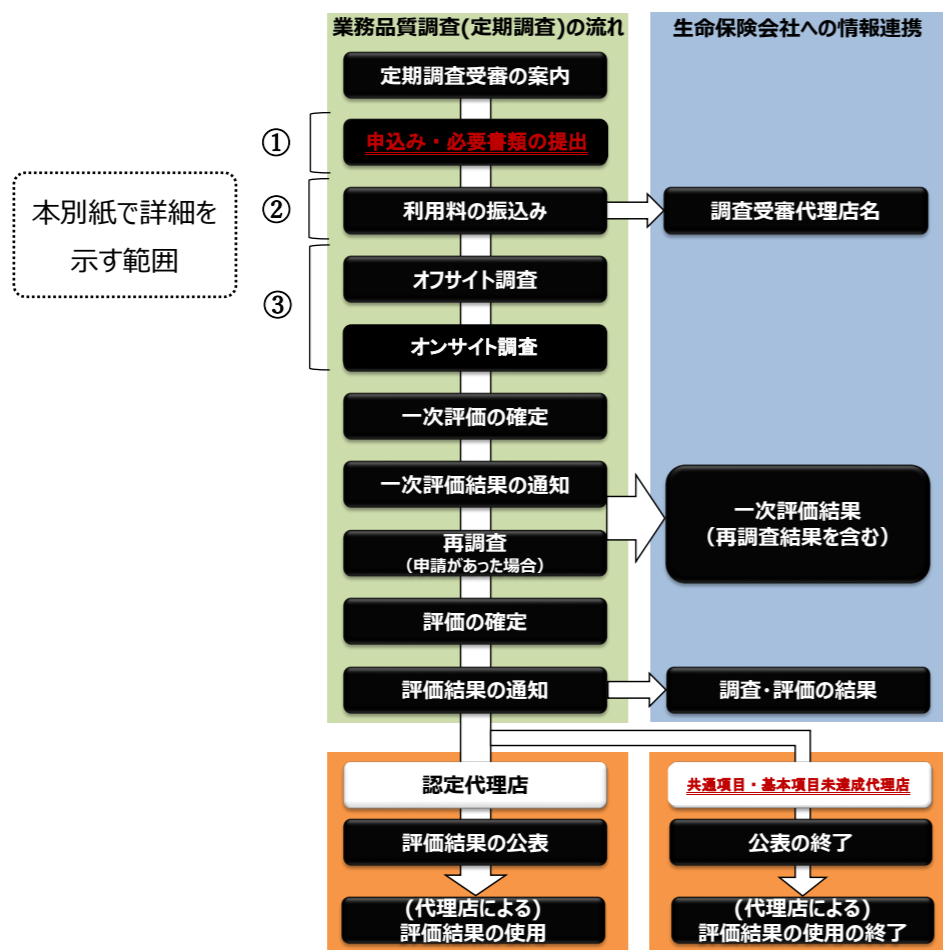
別紙③：定期調査の詳細（2026年度）

定期調査は、当年度末で評価期間の有効期間が終了する代理店または生保協会事務局から定期調査相当の調査受審を求められた代理店が対象です。評価基準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、各評価基準の達成状況を確認します。また、重点確認項目（2026年度より基本項目の中に設定）については、重点的に実態確認を行います。

本別紙では、定期調査の流れに沿って、申込み手続きおよび調査の詳細をお示ししています。

○定期調査の流れ

以下の流れで定期調査を実施します。



①申込み・必要書類の提出

申込み方法は、個別に連絡します。

年間スケジュール（生保協会ホームページにて公表）で示す所定の申込締切日までにお申込みください。

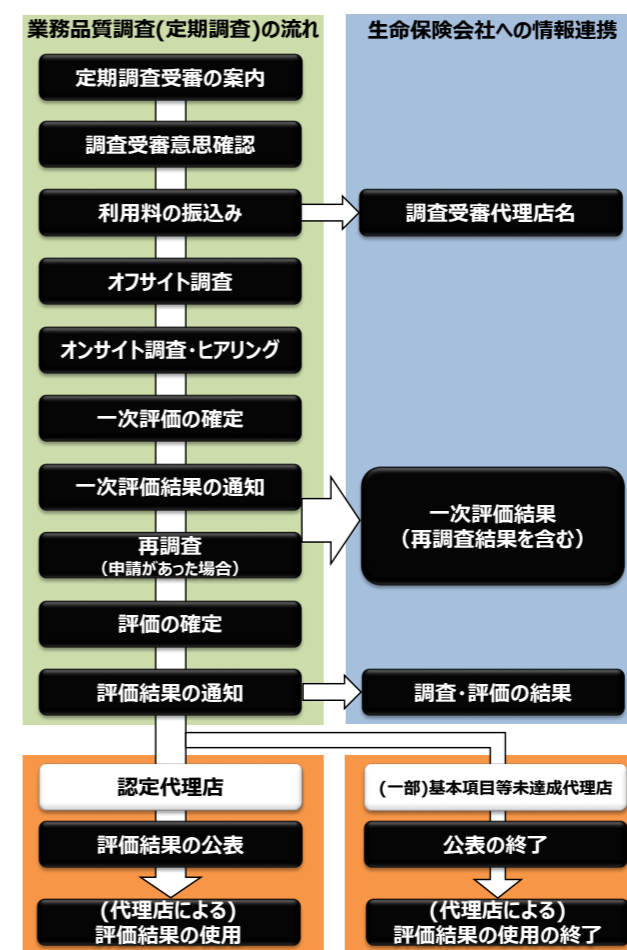
定1 定期調査

前年度の調査の結果、代理店業務品質審査会（以下、「審査会」といいます）にて、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”に加え、業務品質評価基準（以下、「評価基準」といいます）の「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。）のうち、当年度末に評価結果の有効期間が到来する代理店または一般社団法人生命保険協会（以下、「生保協会」といいます）から定期調査相当の調査受審を求められた代理店に対し、以下の調査を実施します。

定期調査では、代理店による評価基準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（代理店の役員・使用人へのヒアリングを含む）。

定I-1-(1) 定期調査の流れ

以下の流れで定期調査を実施します。



定期I-2-(2) 受審意思の確認

定期調査の申込み手続きについては、調査受審意思確認シートを提出し、かつ、利用料を振込むことにより受審意思の確認とし、定期調査を実施します。

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p><必要書類> <u>定期調査の申込みには、必要事項を記入した以下の書類の提出が必要です。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>定期調査 受審申込書兼同意書</u> - <u>調査受審前確認シート</u> <p>②利用料の振込み 定期調査の利用料は、<u>税込 30 万円</u>です（なお、次年度以降は変更となる可能性があります）。</p> <p>振込期間の開始日から最終日までにご利用料をお振込みください。<u>振込期間は個別に連絡します。</u></p> <p>③オフサイト調査、オンサイト調査 <確認事項> <u>定期調査では、以下を確認します。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>新設</u>・改定した評価基準の項目の達成状況 ✓ <u>「共通項目」</u>・<u>「基本項目」</u>の達成の継続状況 ✓ <u>「応用項目」</u>の達成と変化の状況、改善を期待する点の取組み状況 ✓ 評価基準の達否に影響する事象（そのおそれのある事象を含む）<u>その他不適事象への対応状況</u>（適時・的確に対応しているか、改善効果を確認しているか、PDCA サイクルの実践等を確認） ✓ <u>生保協会事務局</u>への通知義務その他同意事項の遵守に関わる事柄への対応状況 <p><オフサイト調査> オフサイト調査では、<u>対象となるすべての設問につき</u>、代理店から達成状況とその証跡となる資料を、調査の必要に応じ、過年度分（初回調査または前回の定期調査以降の各年度分。3 年度分を限度とする）を申告・提出いただき、取組み状況を<u>確認</u>します。</p> <p>証跡となる資料として、<u>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等の従業員への教育実施状況（研修教材や受講管理簿）・個別の指導履歴・改善の状況等</u>を提出いただきます。代理店に求められる業務品質を維持できているか、更なる業務品質向上に取り組んでいるかを客観的に判定することが目的です。<u>特に「重点確認項目」については、実態について掘り下げて確認します（『Ⅱ-2-(4) 重点確認項目』参照）。</u></p> <p><オンサイト調査> オンサイト調査では、<u>オフサイト調査で申告いただいた内容について、原則、代理店に訪問のうえ証跡資料（事前提出資料等）の現物確認等を行うとともに、「重点確認項目」にかかる証跡資料の現物確認や経営陣・募集人等へのヒアリング・顧客本位の業務運営の推進に向けた対話を行います（『Ⅱ-2-(4) 重点確認項目』参照）。</u>さらに<u>募集人に対するヒアリングや代理店が特に力を入れている取組みについての確認を行い</u></p>	<p>定 I -2-(6) 利用料の振込み</p> <p>①利用料 定期調査の利用料は<u>税込 30 万円</u>です（なお、次年度以降は変更となる可能性があります）。</p> <p>②利用料の振込み <u>2025 年度の定期調査の利用料については、2025 年 4 月 1 日(火)～4 月 14 日(月)を振込期間とします（振込期間は厳守してください）。</u>定期調査を受審する代理店は、<u>振込期間の開始日から最終日までにご利用料をお振込みください。</u></p> <p>定 1 定期調査 (略)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>評価結果の有効期間内の各年度において継続的に、代理店とその役員・従業員が携わる業務全般が、法令等に則っていたか顧客本位に行われていたかに関する確認</u> ✓ <u>「評価基準」の共通項目・基本項目の達成の継続状況</u> ✓ <u>応用項目の達成と変化の状況、改善を期待する点の取組み状況</u> ✓ <u>追加・改定した「評価基準」の項目の達成状況</u> ✓ <u>認定代理店に求められる評価基準の達否に影響する事象（そのおそれのある事象を含む）その他不適事象への対応状況</u>（適時・的確に対応しているか、改善効果を確認しているか、P D C A サイクルの実践等を確認） ✓ <u>業務品質評価運営（以下、「当運営」といいます）への通知義務その他同意事項の遵守に関わる事柄への対応状況</u> ✓ <u>オフサイト調査では、認定代理店から達成状況とその証跡となる資料を、調査の必要に応じ、過年度分（初回調査または前回の定期調査以降の各年度分。3 年度分を限度とする）を申告・提出いただき、取組み状況を判定します。証跡となる資料として、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（研修教材や受講管理簿）・個別指導の履歴・改善の状況などを提出いただきます。認定代理店に求められる業務品質を維持できているか、更なる業務品質向上に取り組んでいるか、オフサイト調査によりほぼすべての設問に申告いただくことで、客観的に判定することが目的です。</u> ✓ <u>オンサイト調査では実効的な調査実施のために、オフサイト調査で申告いただいた内容について、原則、代理店に訪問のうえ状況を確認し、さらに代理店の役員・使用人に対するヒアリングを併せて実施することによってオフサイト調査を補完し、代理店が特に力を入れている取組みを含む実態をより正確に把握します。</u> 	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p><u>ます</u>。これにより、オフサイト調査を補完し、より実態を正確に把握し、<u>実効的な調査</u>とします。</p> <p><u><書類提出が可能な期間></u> <u>オンサイト調査開始までに実施した取組みが調査・判定の対象となります。書類提出締切日以降の生保協会事務局からの照会に対応して追加・差替等の書類を提出する場合は、遅くとも、オンサイト調査当日までに提出ください。</u></p>		

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026年度版 運営要領]	現行 [2025年度版 運営要領]	備考																																																		
<p>記入例：評価申告シート・代理店情報シート</p> <p>○評価申告シート 「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。</p> <p>[評価申告シートの記入例]</p> <table border="1" data-bbox="222 640 1424 1171"> <tr> <td colspan="5">設 問：個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問 No.93～128 の内容）について全従業員に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している</td> </tr> <tr> <th colspan="5">回答欄</th> </tr> <tr> <th>該当するものを選択</th> <th colspan="3">詳細説明</th> <th>証跡資料 (資料番号および資料名)</th> </tr> <tr> <td>1.はい 1</td> <td>徹底方法</td> <td>① ②</td> <td>3か月に一度。新規入社時は都度。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・理解度テストによりe-learningを実施している。</td> <td>1.研修教材（直近一年分※15） 2.研修完了報告書、研修受講（兼 補習・個別指導履歴）管理簿等（直近一年分※15） 3</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2</td> <td></td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">※15 初回調査の場合</p> <p>【留意事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 設問に応じて、選択肢の中から「はい/いいえ」、「はい/いいえ/対象外」を選択する。 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、<u>等</u>）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）。 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、全従業員が教育・研修等を受講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、研修受講管理簿等を挙げている）。 <p>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。<u>評価基準ガイドラインを踏まえ、詳細説明欄への回答および証跡資料の双方を必ず</u>提出してください。<u>評価基準の達成を十分に説明するための詳細説明欄への回答および証跡資料を、代理店自らの責任において準備・提出ください。</u></p> <p>なお、提出された書類は返却しません（生保協会が書類の保管期間を定め、適切に管理します）。</p>	設 問：個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問 No.93～128 の内容）について全従業員に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している					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。新規入社時は都度。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・理解度テストによりe-learningを実施している。	1.研修教材（直近一年分※15） 2.研修完了報告書、研修受講（兼 補習・個別指導履歴）管理簿等（直近一年分※15） 3				2		<p>初定 I-3-(1) 提出いただく書類、回答方法等 (略)</p> <p>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。</p> <p>[評価申告シートの記入例]</p> <table border="1" data-bbox="1484 640 2686 1171"> <tr> <td colspan="5">設 問：個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問 No.93～128 の内容）について全従業員に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している</td> </tr> <tr> <th colspan="5">回答欄</th> </tr> <tr> <th>該当するものを選択</th> <th colspan="3">詳細説明</th> <th>証跡資料 (資料番号および資料名)</th> </tr> <tr> <td>1.はい 1</td> <td>徹底方法</td> <td>① ②</td> <td>3か月に一度。新規入社時は都度。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・理解度テストによりe-learningを実施している。</td> <td>1.研修教材（直近一年分） 2.研修完了報告書、研修受講（兼 補習・個別指導履歴）管理簿等（直近一年分） 3</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2</td> <td></td> </tr> </table> <p>【留意事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 設問に応じて、選択肢の中から「はい/いいえ」、「はい/いいえ/対象外」を選択する。 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、<u>など</u>）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）。 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、全従業員が教育・研修等を受講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、研修受講管理簿等を挙げている）。 <p>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。<u>必ず証跡資料を提出してください。</u>なお、提出された書類は返却いたしません（生保協会が書類の保管期間を定め、適切に管理します）。</p>	設 問：個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問 No.93～128 の内容）について全従業員に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している					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。新規入社時は都度。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・理解度テストによりe-learningを実施している。	1.研修教材（直近一年分） 2.研修完了報告書、研修受講（兼 補習・個別指導履歴）管理簿等（直近一年分） 3				2		<p>・初回調査編 I-3-(1)</p>
設 問：個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問 No.93～128 の内容）について全従業員に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している																																																				
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。新規入社時は都度。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・理解度テストによりe-learningを実施している。	1.研修教材（直近一年分※15） 2.研修完了報告書、研修受講（兼 補習・個別指導履歴）管理簿等（直近一年分※15） 3																																																
			2																																																	
設 問：個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問 No.93～128 の内容）について全従業員に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している																																																				
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。新規入社時は都度。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・理解度テストによりe-learningを実施している。	1.研修教材（直近一年分） 2.研修完了報告書、研修受講（兼 補習・個別指導履歴）管理簿等（直近一年分） 3																																																
			2																																																	

改定（案） 生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領 新旧対比表

改定案 [2026 年度版 運営要領]	現行 [2025 年度版 運営要領]	備考
<p>○代理店情報シート 「代理店情報シート」には、以下の事項を記入いただきます。</p> <p>✓ 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、業務品質を高めるための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。</p> <p>[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、優秀な応接をと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。</p>	<p>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。</p> <p>・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。</p> <p>[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、優秀な応接をと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。</p>	

以上