

## 2025 年度業務品質調査の結果および振り返りについて

### 1. 趣旨

- 今年度初回調査に申込みいただいた 51 代理店および更新調査対象の 71 代理店、定期調査対象の 39 代理店（2024 年度末時点の認定代理店）について、2 月 24 日（火）に開催された代理店業務品質審査会（以下、審査会）にて評価が確定しました。また、同審査会にて、2026 年度の業務品質評価基準および生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領の改正が承認されました。
- ついでには、審査会で確定した 2025 年度業務品質調査の結果および振り返り等について以下にお示します。

### 2. 2025 年度業務品質調査の評価・公表内容

- 審査会にて、2025 年度初回調査を受審した代理店のうち 21 代理店および更新調査、定期調査を受審した代理店のうち 103 代理店の評価について、「業務品質評価基準」の「共通項目」およびすべての「基本項目」を達成として確定しました。  
（審査会の議事概要は、<https://www.seiho.or.jp/quality/committee/> 参照）
- また、当該 124 代理店を「認定代理店」とし、生命保険協会ホームページにて公表およびニュースリリースを実施しております。  
（公表内容の詳細は、[https://www.seiho.or.jp/quality\\_result/list/](https://www.seiho.or.jp/quality_result/list/) 参照）  
（ニュースリリースの詳細は、<https://www.seiho.or.jp/info/news/shared/mt-item/20260226.pdf> 参照）
- また、今年度の初回調査で認定された代理店および定期調査を経て認定継続となった代理店を対象に認定証授与式を 2 月 26 日（木）に開催しております。  
（認定証授与式の開催の詳細は、[https://www.seiho.or.jp/quality/info/2025\\_4.html](https://www.seiho.or.jp/quality/info/2025_4.html) 参照）

### 3. 2025 年度業務品質調査の状況について

#### （1）業務品質調査全般

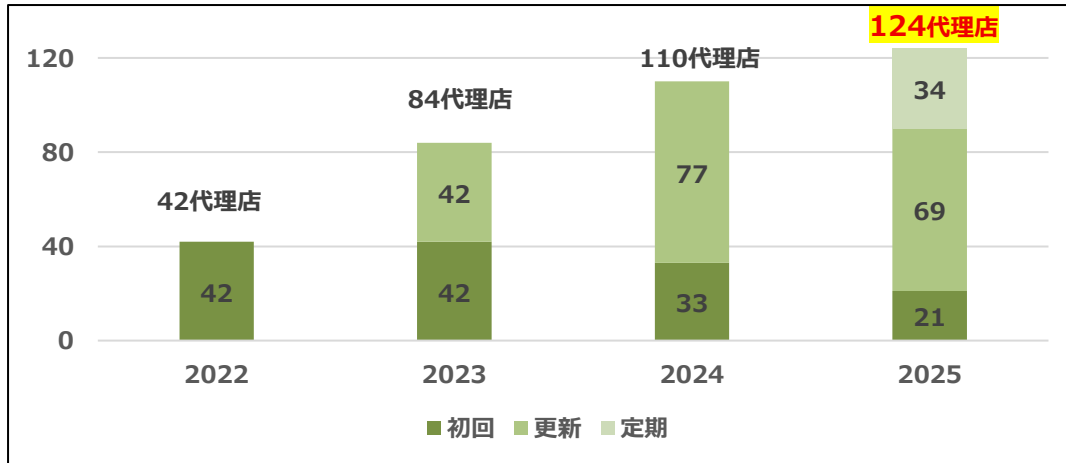
- 2 月 24 日（火）の審査会にて今年度調査の評価が確定しました、結果は以下の通りです。

初回調査	51 代理店が調査受審申込み (当初申込み 50 件、追加申込み 1 件)	<b>21 代理店</b> が新たに認定代理店となりました。
更新調査	71 代理店が調査対象 (23 年度、24 年度初回認定代理店)	<b>69 代理店</b> が継続して認定代理店となりました。
定期調査	39 代理店が調査対象 (22 年度初回認定代理店)	<b>34 代理店</b> が継続して認定代理店となりました。

## (2) 調査の状況

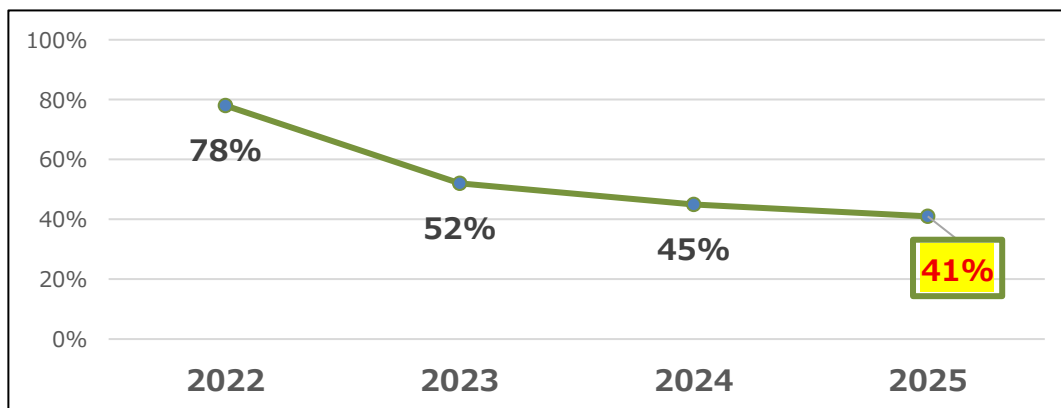
○認定代理店数の推移は以下となります。

### 【認定代理店の年度推移】



○過年度と比べ、初回調査において全ての基本項目を達成した代理店の割合は低下しております。

### 【初回調査で全ての基本項目を達成した代理店】



○初回調査代理店において「未達成」となった主な設問は以下のとおりです。

なお、「継続率」については、昨年度も「未達成」が多い設問になっております。

### 【一次評価結果において「未達成」となった基本項目（一部抜粋）】

No.	内容	設問
138	内部監査	全拠点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、経営層へ報告を行っている
16	情報提供義務 (比較推奨販売)	募集人がお客さまに対し以下の事項を実施しておりその実施状況を記録している <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまの意向に沿って商品を選別して提案する場合は、比較可能な同種類の保険商品の概要の明示および商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由の説明</li> <li>・代理店（募集人）側の理由・基準により特定の商品を提案する場合は、合理的な基準・理由の説明</li> </ul>
92	継続率の把握	継続率を定期的に把握・分析し、解約理由・経緯等を踏まえ、必要に応じて改善策（募集人への指導等）を実施している

### (3) 更新調査の状況

- 更新調査は認定の有効期間中であり、認定継続を前提に初回調査にて確認した内容が機能していることと初回調査時よりも改善した取組みについて確認するものであることとしております。
- 今年度は更新調査継続を希望する全代理店が認定継続となっております。  
(吸収合併により1代理店消滅、利用終了のお申し出により1代理店終了)

### (4) 定期調査の状況

- 定期調査は当年度末に評価結果の有効期間が到来する代理店に対して、初回調査と同様の調査を実施するものであることとしております。
- 今年度は初の実施となりましたが、初回調査以降、システム改修を行った結果、業務品質基準に沿わない対応変更を実施したケースや担当者変更により、評価基準の新設、改正に対応できていなかったケース等、認定継続が困難な代理店が発生しました。

## 4. 初回調査代理店アンケート結果について

- 2025年度の業務品質調査（初回調査）を受審した代理店の取り組み状況・課題認識等について把握することを目的にアンケートを実施。結果の概要について以下のとおりお示しします。
- 回答結果については、調査運営の更なる高度化等に向けて活用を検討してまいります。

実施時期	2026年1月
対象代理店	2025年度初回調査受審代理店44社（※） （※）利用料入金のあった代理店が対象。有効回答は38社

### 【以下、アンケート結果概要。詳細は別紙1参照】

#### (1) 調査を受審した理由

- ・38社のうち「自社の取り組みの確認」が35社（約92%）・「業務品質評価運営の趣旨への賛同」が24社（約63%）と回答。本運営への参画を通じ「自社の業務品質の向上」を志向していることがうかがえた。

#### (2) 調査に対する評価（態勢整備へのサポート）

- ・「調査受審により当会から一層の態勢整備を進めるためのサポートや支援を得られたか」の質問に対し、34社（約90%）が支援・サポートを得られたと調査に対し肯定的な回答。
- ・また、調査受審の効果として、「自社の弱点や不足している点に気づけた」「自社の改善点が明確になった」「態勢整備の重要性を再認識した」「協会からのアドバイスが役に立った」との回答があった。

#### (3) その他ご意見・ご要望

- ・「業務品質調査を通じて、自社の態勢整備を客観視でき有益であった」とのご意見があった。
- ・「一層の業務品質向上のため、調査後も、定期的に協会とコミュニケーションを図れる場があるとありがたい。また、協会からアドバイスいただいた点を活用しながら自社の募集品質の向上につなげていけるとより良い取り組みが図れるのではないか」というご意見があった。

以上