

JSA規格

JSA-S1003:2021

保険代理店サービス 品質管理態勢の指針

2021年3月17日 発行

ICS 03.060

一般財団法人日本規格協会は本書の著作権を含む知的財産に関する権利を有します。

購入者といえども、如何なる形態においても、また書面であると電子的記録物（インターネット等）であるとを問わず、本書の記載の一部あるいは全部を、複製、改変、展示、送信、頒布、譲渡、転載、翻訳等の対象とすることはできません。

一般財団法人日本規格協会は、本書に記載された情報・ノウハウ等の購入者の使用に関与せず、これらの使用によって生じる結果ないし製造された製品等に関する責任も一切負いません。また、この規格の一部が特許権、出願公開後の特許出願又は実用新案権に抵触する可能性については最終的に使用者が判断すべきであり、一般財団法人日本規格協会は、このような特許権、出願公開後の特許出願及び実用新案権に関わる確認についても責任を持ちません。

本書を使用する者は、本書に記載された情報・ノウハウ等が一般的な情報に過ぎないことを認識しかつこれを自己の責任において使用、実施する事を保証すると共に、自らの使用ないし自己を介して第三者に使用させることによって生じた全ての結果に関し一般財団法人日本規格協会を免責させるものとします。

目 次

	ページ
序文	1
0.1 一般	1
0.2 保険代理店の役割及び使命	1
0.3 顧客と保険代理店との関係	1
0.4 この規格の狙い	1
1 適用範囲	2
2 用語及び定義	2
3 基本原則（基本方針）	4
4 態勢整備の基本的な考え方	6
4.1 PDCA サイクル	6
4.2 三線モデル	7
4.3 態勢の整備	7
5 保険代理店の態勢	8
5.1 経営管理（ガバナンス）態勢	8
5.2 法令等遵守態勢	10
5.3 保険募集管理態勢	11
5.4 顧客保護等管理態勢	12
6 保険募集業務及び保険契約管理業務	16
6.1 第一分野及び第三分野の募集業務	16
6.2 第一分野及び第三分野の保険契約管理業務	17
6.3 第二分野の募集業務	19
6.4 第二分野の保険契約管理業務	21

まえがき

この規格は、日本規格協会が運営する **JSA** 規格制度に基づき、日本の産業発展に寄与するために、株式会社カブトが実施した **JSA** 規格開発プロジェクト“保険代理店サービス品質管理態勢の指針”の成果であり、**JSA** 規格制度に基づく作成過程等の確認を経て、2021年3月17日付で発行した **JSA** 規格である。

この **JSA** 規格は、著作権法で保護対象となっている著作物である。

この **JSA** 規格の一部が、特許権、出願公開後の特許出願又は実用新案権に抵触する可能性があることに注意を喚起する。日本規格協会は、このような特許権、出願公開後の特許出願及び実用新案権に関わる確認について、責任はもたない。

この **JSA** 規格の情報をを用いて利用者が行う一切の行為について、また、当該行為に起因して利用者に生じた損害について、日本規格協会は責任をもちない。

この **JSA** 規格は、発行の日から3年を経過する日までに見直しを行う。見直しの結果によって、改正又は廃止することがある。また、この **JSA** 規格が将来、**JIS** 又は国際規格として発行された場合、又はこれらの規格に取り込まれた場合には、この **JSA** 規格は廃止する。これらによるほか、この **JSA** 規格は予告なしに改正又は廃止することがある。

保険代理店サービス品質管理態勢の指針

Guidelines for insurance agency service quality control system

序文

この規格は、保険代理店のサービス品質向上に必要な管理態勢について規定するとともに、保険募集業務及び保険契約管理業務における指針について規定している。

なお、この規格の要求事項を満たすことが、金融当局及び所属保険会社が求める基準を全て満たすとは限らない点に、留意されたい。

0.1 一般

保険代理店は、自立・自律した金融事業者として、その規模・特性に応じた態勢の構築を行い、保険募集業務及び保険契約管理業務において、顧客本位の業務運営を果たしていかなければならない。保険代理店は、顧客本位の業務運営を実現するために、自社の業務特性に応じて創意工夫を行い、ベストプラクティスを目指していく必要がある。

注り この規格では、“体制”は組織体制そのもの、“態勢”は内部規程及び組織体制の機能が実際に発揮されている状態にあるもの、との意味で使用している。

0.2 保険代理店の役割及び使命

保険代理店は、将来発生し得る事象を捉えてリスクを想定し、適切な保険提案を行うことによって、個人・法人の安定的な生活及び経営を支援し、社会の安心・安全を支えることを使命としている。この使命の下、保険代理店は、この規格の要求事項を満たすとともに、日々変化するリスクに関する最新の情報を把握するなど、必要な知識・能力などを習得することに努め、一人一人の顧客のリスクに対応する適切な保険を提案する必要がある。また、顧客に最適な保険を提供するためには、顧客のリスク環境、財務状況などの把握が必要不可欠であるため、顧客に寄り添い、顧客から信頼される人間性が求められることを認識し、日々研さん（鑽）する姿勢が求められる。

0.3 顧客と保険代理店との関係

顧客と保険代理店との間には、リスクという不確実性、及び保険という金融商品の複雑性によって、情報の非対称性（情報量の格差）が存在している。そのため、保険代理店は、倫理観及び使命感をもって顧客の信頼に応えることが求められる。また、一定期間の保障・補償を提供するという保険の特性から、保険代理店と顧客との接点は、保険代理店による保険の提案から契約締結までに限らず、保険契約管理業務にまで及んでいる。したがって、保険代理店のサービス品質は、提案から保険契約管理業務までを対象として考える必要があり、品質向上の観点から、保険契約管理業務に関しても、規程、マニュアルなどを整備し、態勢を構築する必要がある。

0.4 この規格の狙い

保険代理店のサービス品質に関して、消費者にとっては、その品質レベルの基準が分かりづらい。この