

I. 2025年度の業務品質評価運営



業務品質評価運営・業務品質評価基準ガイドラインの見直し、今年度運営の振り返りなどを第17回代理店業務品質検討WG（1月15日開催）にて議論しました。

★来年度調査に関わる重要な事項となりますので、ご確認ください★



WGで議論された内容のうち、業務品質評価基準やガイドラインの見直しなど、認定代理店の皆さまに重要な項目についてお伝えします。



重要① 業務品質評価基準の見直し（案）

→主に新設予定の設問について議論が行われました。



業務品質評価基準ガイドラインの見直し（案）

→業務品質評価基準の見直しを踏まえ、ガイドラインの見直しについて議論が行われました。



業務品質評価運営要領【定期調査編】（案）

→運営要領に追加される定期調査について議論が行われました。



重要① 業務品質評価基準の見直し（案）

★2025年度基準に以下の4問を**新設予定**です。
（その他に設問の統合・分離、表現の見直し等あり）

※なお業務品質審査会にて決定後、2月27日に当会HPに2025年度評価基準を公表します。

基本項目：顧客対応 | 設問新設

新No.23 (基本)	<④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為> 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
達成条件 (概要)	① 代理店が自社にて管理すべき対象Webサイト等について、掲載情報の適正性を確保・維持するための確認・検証が行われる仕組み、その実践状況が分かる資料があること。 ※ 2025年度新設の設問であり、Webサイト等の作成・管理方法等の明文化等拡充については、2026年度以降に改めて検討。

応用項目：顧客対応 | 設問新設

新No.9 (応用)	<① 意向把握・確認義務> 公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集の実施状況について、担当募集人以外による定期的な検証・確認を行う態勢（お客さま対応記録の検証等）を整備している
達成条件 (概要)	① 公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集の実施状況について、担当募集人以外が定期的に検証・確認を行うルールが規程・マニュアル、または社内発信文書等で確認できること。 ② お客さまに公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集が行われていることが確認できること。 ③ 公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集の実施状況について、担当募集人以外（担当募集人以外であれば誰でも可）が定期的に検証・確認を行っていることが確認できること。 ※上記3点全て達成することが必要

応用項目：アフターフォロー | 設問新設

新No.75 (応用)	<⑫アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備> 高齢者・障がい者等への合理的配慮の提供を志向した、特筆しうる取り組みを行っている（来店型店舗のバリアフリー化等設備改修、電話リレーサービス等外部サービス導入・利用など）
達成条件 (概要)	① 高齢者・障がい者等への合理的配慮の提供を志向した、特筆しうる取り組みを行っていることが確認できること。

応用項目：個人情報保護 | 設問新設

新No.112 (応用)	<⑯個人情報保護に係る態勢の整備> サイバー攻撃を受けた際のコンティンジェンシープランを策定し、プランが有効に機能するか定期的に見直している
達成条件 (概要)	① サイバー攻撃を受けた場合の対応を定めたコンティンジェンシープランをサイバー攻撃の種別ごとに策定していることが確認できること。 ② コンティンジェンシープランが有効に機能するか定期的に見直していることが確認できること。

※詳細については、第17回代理店業務品質検討WGの資料2・別紙1-2・別紙1-3・別紙1-4・別紙2-1をご確認ください。

上記新設予定の設問の他、設問の統合、分離、表現の見直しを16設問実施。
2025年度の設問数は **196設問**（基本135、応用61）となる予定です。



重要② 業務品質評価基準ガイドラインの見直し（案）

【基本項目】現No.166／新No.170

設問	<㊸募集人管理> 募集人個人の行う副業・兼業に関して、生命保険商品にかかる営業活動のなかで、副業・兼業を原因に結果としてお客さまからの信頼を損なうことのないよう、会社としての考え方やルールを明確に示すとともに、その理由等についての募集人への教育、副業・兼業の実態の定期的な確認などの仕組みを整備している。
達成条件（概要）	募集人個人の行う副業・兼業に関して、会社としての考え方やルール（ 原則は不可だが、例外的に可とする場合は、可とする場合の考え方やルールも必要。 ）が明文化されていること 且つ 募集人個人の行う副業・兼業の実態（有無、および有りの場合はその詳細） を定期的に把握・確認すること等の仕組みを整備していること。 ※赤字が、見直しされた箇所です
達成条件見直しのポイント	本設問の導入初年度である2024年度調査で把握された代理店実態を踏まえ、就業規則等でルールを定めたうえで、募集人の兼業・副業の実態を把握・確認することを達成条件にすれば「募集人に対しての教育」は包含できると考えられることから、達成条件の見直しを実施。

他の設問についてもガイドライン・達成条件見直しを行いますので、併せてご確認ください。
※詳細については、第17回代理店業務品質検討WGの資料2・別紙2-2をご確認ください。

～ 以下は、2025年度から実施の定期調査に関する情報です ～

重要③ 業務品質評価運営要領【定期調査編】（案）

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。

定期調査：オフサイト調査

○「オフサイト調査」は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、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。

○各設問の達成状況とその証拠となる資料を必要に応じ、**過年度分※を申告・提出いただき、取組み状況を判定します。**

※初回調査または前回の定期調査以降の各年度分とし、**3年度分を限度**とします。また、全設問が対象ではありません。

○証拠となる資料として、規程やマニュアルだけでなく、

- ・日々の管理状況の記録
- ・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 等を提出いただきます。

定期調査：オンサイト調査

○「オンサイト調査」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、代理店を訪問のうえ、状況を確認します。

○さらに代理店の役員・使用人にヒアリングを実施することで、オフサイト調査を補完するとともに、代理店が特に力を入れている取組み等をより正確に把握します。

☆オンサイト調査時の募集人ヒアリングについて以下の通り実施予定です☆

項目	詳細
目的	代理店ルールの募集人への周知・教育および実務運営状況等の確認（オフサイト調査およびオンサイト調査を補完する位置づけ）
対象募集人	・代理店の規模・特性に関わらず、 2名 ・対象募集人は、代理店とコミュニケーションをとりつつ選定
内容	・業務品質評価基準を意識しつつも、ヒアリング対象の方に伝わる表現で実施 ・「 業務品質評価基準の理念に沿った顧客本位の対応をしているか 」という視点で評価
結果の活用	・原則として、 <u>ヒアリング結果だけで認定を否認することはありません。</u>

※詳細については、第17回代理店業務品質検討WGの別紙3-4をご確認ください。

II.協会からのお知らせ

● 2025年度 定期調査・更新調査のご案内



定期調査・更新調査に関するご案内については、**2025年3月12日（水）**を予定しております。
（メールにてご案内いたします）

● 第17回代理店業務品質検討ワーキング・グループ関連資料

1月15日開催の第17回代理店業務品質検討ワーキング・グループの詳細については、以下のリンク先よりご確認ください。

WG資料、議事概要は[こちらから](#)

