

更新調査のコンセプト（案）について

1. 趣旨

- 業務品質評価の運営にあたっては、以下の点を第1回検討WGにて付議後、生命保険協会内で機関決定しております。
 - ・業務品質調査の運営サイクル(評価の有効期間)は3年とすること
 - ・3年に1度の初回(定期)調査に加え、確認を行うべき事項に限定した毎年の更新調査を実施すること
 - ・更新調査にて当該代理店の業務品質が公表の継続に値しないと判定した場合には、公表及び代理店による所定の文言の使用を終了すること

- 今後、更新調査の具体内容について検討を進めていくにあたり、今回、当更新調査のコンセプト(案)について、ご意見を頂戴したいと考えております。

2. 基本的な考え方

- 更新調査は、初回(定期)調査によって得た評価の有効期間(3年間)内に行う調査であることに鑑み、「代理店自身による全設問の自己チェック」を基本としたうえで、「自己チェックの結果、初回(定期)調査時の取組内容から変更があった部分を中心に協会が調査・評価すること」としてはどうかと考えております。

- 具体的には、初回(定期)調査と同じ評価基準の全設問について、代理店に改めて取組内容を自己チェックいただいたうえで、取組内容に変更のあった設問については、変更内容をご回答いただくとともに証跡資料をご提出いただき、生命保険協会でおフサイト調査を行うことを想定しております。この場合、取組内容に変更のない設問については、原則として直近の調査時の評価結果を適用することとし、代理店からの改めての証跡資料の提出は不要としてはどうかと考えております。(後述のウェブミーティングなどを通じて証跡資料の確認が必要と思われる代理店に対しては、提出を求めることもあります。)

- 一方で、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項目、特により高度な取組みとなる応用項目については、代理店の積極的な取組内容が適宜反映されていると思われることから、オフサイト調査による証跡資料の確認に加え、オンサイト調査(またはウェブミーティング)を適宜実施したうえで、公表資料にもその取組内容を反映してはどうかと考えております。

- なお、評価基準の見直しにより、前年度調査時にはなかった設問や内容が変更となった設問については、初回(定期)調査と同様に取組内容をご回答いただくとともに証跡資料をご提出いただき、調査を行うべきだと考え

ております。

- 評価結果については、代理店業務品質審査会（以下、審査会）に報告することとし、評価の継続ができない代理店があった場合には、審査会において「当該代理店の評価の停止」を決議することを想定しております。また、判定結果・判定根拠を記入した評価申告シートおよび評価報告レポートについては、初回（定期）調査と同様に、代理店および委託元生命保険会社に提供することを想定しております。

3. 更新調査のスケジュール

- 以下を想定しております。

(1) 申込時期

- ・ 前回調査の最終結果通知（3月上旬）の際に更新調査の申込みをご案内する。申込期限は3月末。
- ・ 初回（定期）調査同様、利用料振込後に生保協会より調査日程を連絡。
※ 利用料については、全体収支計算のうえ今後の検討WGにてご報告予定。

(2) 調査実施時期

- ・ 初回（定期）調査にて評価付けを獲得した翌年度および翌々年度内に各1回実施。
- ・ 原則前回調査から1年経過後に更新調査を実施するが、各年度の初回（定期）調査も含めた全体の調査代理店数により実施時期は前後する。

以 上