

資料1

## 2023年度に向けた業務品質評価運営の変更点について

### 1. 趣旨

○2023年度に向けて、これまで代理店業務品質検討ワーキング・グループ（以下、検討WG）で頂戴したご意見も踏まえ、以下の点について対応を行います。

- （1）業務品質評価基準の見直し
- （2）業務品質調査運営の見直し
- （3）一層の認知向上に向けた取り組み
- （4）受審代理店の意見収集・受審検討代理店への説明会の実施

○以下に内容をお示ししますので、ご意見くださいますよう、よろしく申し上げます。

### 2. 具体的な取組み内容について

#### （1）業務品質評価基準の見直し

○第2回の検討WGでお示しのとおり、調査を進める中で判明した改善点や代理店からいただいたご意見を踏まえ、見直しを行います。具体的な見直し案は、**資料2**をご確認ください。

○見直し内容を踏まえ、「業務品質評価基準に関する補足説明資料」の充実も図る予定です。

#### （2）業務品質調査運営の見直し

##### （2）- 1. 初回（定期）調査運営の見直し

○初回（定期）調査について、以下の①～③の見直しを行うことを考えております。

##### ① 申込み受付期間【変更】

['22年度 '22年3月に申込み受付期間を告知し、4月から5月GW明けまでを申込み受付期間に設定

⇒ '23年度 '22年12月に申込み受付期間を告知し、'23年3月中を申込み受付期間に設定]

・代理店における受審について検討する期間を長くとり、申し込み後の調査開始をより早期にするという観点から変更します。4月中旬に調査の対象代理店決定通知（含、代理店による利用料納付）を行い、調査を5月から開始する予定です。

② 申込み前の確認事項（自己チェック達成状況の確認）【変更】

['22年度 調査開始までに達成（申し込み時点での達成を要件としない）

⇒ '23年度 調査開始までに達成（達成状況を申込みが多数となった場合の「業務品質の状況」の判断に使用）]

・2022年度は、本運営の告知開始から申込み受付期間の終了までが短く、代理店の準備期間を十分に確保できなかったことから、「評価基準の全基本項目が達成できている」または「調査時までに評価基準の全基本項目の達成が見込まれる」ことを申込み前の確認事項としておりました。

2023年度は、申込み前の確認事項は変更しませんが、本運営の開始から1年が経過することを踏まえ、「評価基準の全基本項目が達成できている」のか、あるいは、「調査時までに評価基準の全基本項目の達成が見込まれる」のかについて報告いただき、申込みが多数となった場合の対応における「業務品質の状況」の判断に用います。

③ 再受審代理店への対応【新設】

・2022年度の調査にて、評価付け獲得に至らなかった代理店が、再度、調査の受審を希望する場合、業務品質の向上を早期から積極的に取り組んでいる姿勢を評価しその後押しをするため、申込み代理店数に関わらず、調査の対象とします。なお、この場合、未達成だった基準の再判定に注力し、達成済の基準は、前年度の調査結果を踏まえた確認とするなどの軽重をつけることで代理店の負荷軽減に資する工夫も行います。

(2) - 2. 更新調査の実施【新設】

○これまでの検討WGでの議論から、初回の調査の後、3年後の定期調査までの間に毎年更新調査を実施することとしております。更新調査の運営については、資料3をご確認ください。

(3) 一層の認知向上に向けた取組み

(3) - 1. 消費者向けのWEB上のプロモーション等

○消費者向けのHPを10月3日より公開しました。

2023年3月の評価付け獲得代理店を公表した際に、多くの消費者に見ていただけるよう、定期的にコラム形式のコンテンツを掲載するとともに生命保険協会公式Twitterでの情報発信も開始しました。

○また、上記HPの更新と連動し、代理店向けにメールによる「代理店業務品質評価運営ニュース」の定期発信も継続してまいります。

(3) - 2. 評価付け獲得代理店による評価結果の使用

○評価付けを獲得した代理店は、自社のホームページや名刺、宣伝・広告用資料に生命保険協会所定の表示を用いることができます。また、評価付けを獲得したことを示す証書の作成についても検討を行っており、これらの具

### 第3回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

体運営については、1月の検討WGにてお示しする予定としております。

#### (3) - 3. 生命保険会社との連携

- これまで、「代理店向け運営概要チラシ」の配布や、生命保険会社の代理店向けWEBページへの当会HPのバナー登載等を行っていただいておりますが、2023年度申込みに関するWEB説明会をご案内いただく等、引き続き、生命保険会社にもご協力いただきたいと思いますと考えています。

#### (4) 受審代理店の意見収集・受審検討代理店への説明会

##### (4) - 1. 代理店への情報提供に向けた受審代理店へのヒアリング等

- 受審代理店に対して、申込みのモチベーションや運営に対する改善希望などを「代理店業務品質調査に関するアンケート」別紙1にて収集してまいります。  
加えて、評価付けを獲得した代理店に対しても、評価基準の達成に向けて工夫を行った点や苦勞した点や、評価付けを獲得したことをどのように消費者に伝えていくか等について、ヒアリングを実施することも検討してまいります。  
アンケートを通じて頂戴したご意見も参考に、2023年度運営を検討します。

##### (4) - 2. 2023年度申込みに関する代理店向けのWEB説明会

- 2023年度申込みに関する代理店向けのWEB説明会は、12月中に複数回実施する予定としております。  
前述の受審代理店に対するアンケートを通じて収集したご意見の中で、今後、業務品質調査への申込みを検討するにあたって参考となるものについては、WEB説明会の中でも紹介します。  
WEB説明会への参加が難しい代理店向けに、2023年1月以降WEB説明会の動画を生命保険協会HPに登載することも検討しております。

以上