

更新調査の運営について

1. 趣旨

- 第2回の代理店業務品質検討ワーキング・グループ（以下、検討WG）においてお示した「更新調査のコンセプト(案)」への意見照会のご協力ありがとうございました。
(全てのご意見は別紙6の通りです)
- 更新調査の運営(案)を以下にてお示いたしますのでご検討よろしく願います。

<第2回検討WGで提示した内容（抜粋）>

- 基本的な考え方
 - ・調査の運営サイクルは3年とし、3年に1度の初回（定期）調査に加え、毎年の更新調査を実施すること
 - ・更新調査は全設問の自己チェックを基本とし、初回（定期）調査から変更があった部分を中心に調査すること
 - ・変更があった評価基準については、初回（定期）調査と同様に調査すること
 - ・応用項目を中心に、代理店の積極的な取組は、公表資料に反映すること
 - ・代理店業務品質審査会（以下、審査会）に評価結果を報告し、評価の継続ができない代理店があった場合には、「評価の停止」を決議すること
 - ・判定結果は、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
- 更新調査のスケジュール
 - ・初回（定期）調査の最終評価結果通知（3月上旬）の際に、更新調査の申込みを案内すること（申込期限は3月末）
 - ・利用料振込後に生保協会より調査日程を連絡すること
 - ・原則、前回調査から1年経過後に更新調査を実施すること

2. 更新調査の運営について

(1) 更新調査の受審意思の確認について

- ・更新調査の受審意思の確認について、検討WG委員より以下のご意見を頂戴しました。
 - 代理店は継続的な評価取得を前提として申込みをしていると考えられるため、特段の申し入れが無い限り自動的に更新調査を実施してはどうか
- ・当ご意見を踏まえ、第2回検討WGにて申込期限を設定（3月末）しておりましたが、申込み手続きを個別に設けず、利用料の振込みが確認できた場合、更新調査を実施することとします。また、期限までに利用料の振込みが確認できない場合、更新調査を行わず、年度末をもって評価の有効期間を終了します。

第3回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

- ・利用料の振込期限については、評価付けを獲得した代理店が、更新調査の受審要否を判断する期間をできるだけ確保する観点から、7月末とします。

なお、利用料の振込期限については、丁寧にご案内することとします。

(2) 利用料の金額について

- ・利用料の金額は、更新調査や調査結果の公表等に必要な経費として、10万円の負担を想定しております。

(3) 各設問に対する達成状況の確認方法について

- ・各設問に対する達成状況の確認方法について、検討WG委員より以下のご意見を頂戴しました。

- 全設問の自己チェックを基本とすると負担が大きく、また、自己チェックでは実態が正しく把握できない可能性があるため、項目を絞って実施してはどうか

- 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等については、代理店から主体的に調査の申請を行ってはどうか

- ・ご意見の通り、応用項目をはじめ、前回調査から取組み内容に変更のあった設問を中心に調査・評価し、公表資料にもその取組み内容を反映するため、代理店から主体的に報告いただく運営を考えております。

したがって、取組み状況の変更の有無を確認するには、全設問を自己チェックしていただくことが必要と考えております。なお、自己チェックにて問題ないと判断した上で、取組み内容に変更のない設問については、初回（定期）調査にて、証跡資料を基にオフサイト・オンサイト調査を踏まえ達成と判断した設問であること、また、評価の有効期間（3年間）内に行う調査であることに鑑み、原則、直近の調査時の評価結果を適用することとしております。

(4) 評価の確定について

- ・更新調査の評価結果は、審査会に報告します。

すべての基本項目を達成した代理店は、応用項目を中心に、公表用の評価報告レポートにおける初回（定期）調査からの改善点について、審査会に報告した上で、公表内容に反映します。

- ・一方、基本項目の未達成がある代理店については、審査会で「評価の停止」を決議し、評価の有効期間はその年度末で終了します。また、翌年度以降、調査を希望する場合は、初回（定期）調査を受審いただくことになります。

○また、上記（1）～（4）を含めた更新調査に関する案内は、最終評価結果の通知時に、評価付け獲得代理店に対する評価結果の使用方法に関する留意点等と合わせて連絡します。

第3回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

(ご参考) 更新調査に関する年間の運営スケジュール

- ・2月～3月頃 : 評価付け獲得代理店に対して、更新調査について連絡
- ・7月末 : 利用料の振込期限
- ・8月 : 調査日程を連絡
- ・9月～ : 調査を実施
 一次評価結果を通知（生命保険会社にも連携）
- ・2月頃 : 審査会に更新調査の評価結果を付議
- ・3月頃 : 最終評価結果を通知（生命保険会社にも連携）、公表

以 上