

【別紙6】更新調査に関する意見照会結果(「基本的な考え方」「更新調査のスケジュール」)

No.	回答者		ご意見	事務局コメント
1	代理店・消費者団体等	基本的な考え方	更新調査について、「代理店自身による全設問の自己チェック」を基本とするとなっているが、自己チェックでは業務品質の実態が正しく把握できず、形骸化する可能性が高い上に、審査機関と代理店双方の負担が大きいのと考える。 毎年の更新調査については、特にお客さま視点で代理店に期待する観点で少数に項目を絞った実施が望ましいと考える。 また、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申請を行い、調査を受審する運用なども望ましいと考える。	ご指摘の通り、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。
2	代理店・消費者団体等	基本的な考え方	現時点では良いと思う。環境の変化があった場合は適時対応していくのが良いと感じる。	ご指摘を踏まえ、検討します。
3	代理店・消費者団体等	更新調査のスケジュール	基本的な考え方については、特段の意見はない。 更新調査のスケジュール(1)申込時期について、積極的に修正を提案するものではないが、そもそも代理店は継続的な評価取得を前提として参加していると考えられる中、更新調査の「申込み」という手続き自体の必要性に疑問を感じるので、特段の申し入れが無い限り自動的に実施される等の対応も可能かと考える。 (なお、ここで定める「申込み」が、前回調査からの変更事項の申告などを含む場合は、原案に異論ありません。) また、(2)調査実施時期に、「原則前回調査から1年経過後に更新調査を実施」とあるが、「前回調査」が自己チェック提出、オンサイト検証など何を指すのか、同じく「更新調査を実施」がどのプロセスの実施時期を指すのか不明確と感じる。	原則、前回の初回(定期)調査開始時から概ね1年経過後に更新調査を開始(2022年9月1日に初回(定期調査)のオフサイト調査を実施した代理店は、2023年9月1日以降に更新調査のオフサイト調査を実施)することを考えております。
4	生命保険会社	その他	更新時の応用項目の評価においても、「特に高度な取組み」として公表されると思うが、応用項目を含めた総合ポイントを公表するのはいかがか。150ポイント(基本項目のみ)と180ポイントでは同じ業務品質が優れた代理店であることに違いはないが、より積極的に応用項目に取組み頂き、この制度が活性化するのではないかと考える。	代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループにてお示しの通り、評価運営を重ね、将来的に各設問の業務品質の優劣を評価することや、代理店の取組みが多岐にわたる応用項目について、正確な判断基準を設けることができた場合、初めて応用項目も含めたポイント制の導入を検討できると考えております。
5	代理店・消費者団体等	その他	毎年の更新調査は必要と考える。業務品質評価項目はお客様の声を反映しつつ常にブラッシュアップすることが肝要であり、PDCAを定着させるために不可欠と考える。特に代理店独自に取り組んでいる内容については公表しベストプラクティスの範となるようにして欲しいと考える。	ご指摘を踏まえ、検討します。