

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

- これまで検討WGを通じて、業務品質評価基準や調査運営の見直し、更新調査の運営について、議論を行ってまいりました。
- また、今年度業務品質調査に申込みいただいた54代理店に対するオフサイト調査・オンサイト調査が完了し、一次評価結果を通知しました。これらの代理店に対して、第3回検討WGにおいてお示ししたアンケートを実施しました（アンケート結果の全量は別紙1）。その中でいただいたご意見も踏まえ、第3回検討WGにお示した内容に加えて、2023年度に向けた業務品質評価運営の変更点について、以下にお示いたします。
- なお、2023年2月22日（水）に開催を予定しております代理店業務品質審査会において、今年度の受審代理店に対する評価結果を確定するとともに、2023年度の業務品質評価運営を決定いたします。
また、評価付け獲得代理店を公表する場として、2023年2月24日（金）に認定証の授与式を開催する予定です。

2. 2023年度の業務品質評価運営の変更点について

(1) 業務品質評価基準

- 第3回の検討WGにおいて、公的保険制度に関する設問の追加やわかりやすさの観点から設問の統合を行い、結果として、設問数は191（基本133、応用58）となることについてお示しました。当件への意見照会のご協力ありがとうございました。
- 意見照会結果と今年度の業務品質調査を通じて得た気づきを踏まえた追加の修正点を以下にお示します。
なお、アンケート結果では、受審代理店の多くが「基準の項目数は多いものの、取組むべき内容」もしくは「基準の項目数は適切」とご認識いただいていることも分かっております（別紙1 P.5参照）。
資料は、別紙2～別紙4も合わせてご参照ください。

別紙2：2023年度業務品質評価基準一覧（案）

別紙3：2023年度業務品質評価基準一覧（案） 新旧対比表

別紙4：業務品質評価基準一覧（見直し案）に関する意見照会結果

【文言の修正】

・わかりやすさの観点で表現方法を見直した方がいいもの、他の設問と文言の平仄がないものについて、設問の文言を修正しております。また、下記の他、微細な修正も行っております。

見直し前	見直し後	修正理由
<p><新 NO.20> No.16 ないしは No.18 の検証を行う主体が営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者である</p>	<p>No.16 または No.18 の検証を行う主体が営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者である</p>	<p>「ないしは」は「および」の意味で使用しており、No.16 はランダムサンプリングによる確認、No.18 は全件確認であり、No.18 が達成であれば No.16 は達成となるため、修正しております。</p>
<p><新 NO.43> (前略) 代理店にて独自の募集資料を作成しないことが明文化され、従業員に徹底されている</p>	<p>(前略) 代理店にて独自の募集資料を作成しないことが明文化され、従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている</p>	<p>類似の新 NO.41 は、「募集資料の作成・活用方法について明文化し、従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている」であり、平仄を合わせるため、追記しております。</p>
<p><新 NO.45> 【保険会社作成の募集資料（パンフレット等）の管理】 保険会社の募集資料（パンフレット等）が適切に管理されている (後略)</p>	<p>保険会社の募集資料（パンフレット等）が適切に管理されている (後略)</p>	<p>設問内容と重複するため、削除しております。</p>
<p><新 NO.91 (17 番目)> 会社管理下に無い無線 LAN ネットワークへの接続の禁止 (VPN 接続を用いた無線 LAN ネットワークへの接続は会社管理下にあるとみなす)</p>	<p>会社管理下に無い無線 LAN ネットワークへの接続の禁止 (セキュリティが確保されている VPN 接続を用いた無線 LAN ネットワークへの接続は会社管理下にあるとみなす)</p>	<p>表記を正確性の観点から、修正しております。</p>

第4回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

<p><新 NO.124> (前略) ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断(全てに「1.はい」を求めるものではない) □ファイアウォール □IDS □IPS □WAF □その他</p>	<p>(前略) ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断(全てに「1.はい」を求めるものではない) □ファイアウォール (必須) □IDS □IPS □WAF □その他</p>	<p>わかりやすさの観点から、修正しております。</p>
<p><新 NO.142> 帳簿書類の作成・保存について、必要帳簿の種類・作成手順・保存方法・保存年月を明文化している</p>	<p>帳簿書類の備え付け、事業報告書の作成・提出について、社内規程で作成手順・保存方法・保存年月等を明文化している</p>	<p>事業報告書についても確認が必要なため、修正しております。</p>

【記載箇所の移動】

- ・わかりやすさの観点から、保全の順番(失効防止→復活勧奨)を考慮し、項番を入れ替えております。

見直し前	見直し後
<p><新 NO.64> 失効契約に対する復活勧奨について、以下の事項を行っている。 ※全て「1.はい」であれば達成 <新 NO.65> 失効(未収解除を含む)防止に向けた入金勧奨について、以下の事項を行っている。 ※全て「1.はい」であれば達成</p>	<p><新 NO.64> 失効(未収解除を含む)防止に向けた入金勧奨について、以下の事項を行っている。 ※全て「1.はい」であれば達成 <新 NO.65> 失効契約に対する復活勧奨について、以下の事項を行っている。 ※全て「1.はい」であれば達成</p>

【統合】

- ・第3回検討WGにおいて削除した設問(旧 No.157)について、募集関連行為委託先への「不適切な行為防止に向けた措置」は、代理店として取り組むべき基本的な項目であることから、募集関連行為委託先に関する設問(旧 No.155)/新 NO.148)に統合しております。なお、対象を「比較サイトを運営する募集関連行為従事者」と限定する表現については削除しております。

(2) 受審代理店の負荷軽減に向けた対応（調査関連資料の見直し）

○アンケート結果では、「証跡資料の整備」や「評価申告シートの記入」が最も大変だったという回答が多く、「設問の意図、提出すべき資料の種類がもう少し具体的であるとよいかと思う」、「事前にどのように進めると効率的に準備することができるか等のガイドラインがあるといいと思う」といったご意見を頂戴しました。（別紙1 P.6参照）

○こうしたご意見を踏まえ、代理店が各設問の達成条件や準備すべき事項をよりイメージしやすいよう、以下の対応を行います。このことにより、代理店による自己チェックがより正確に行えるとともに、代理店の準備負荷を軽減いたします。

なお、第3回検討WGでお示したとおり、申込み時に提出いただく自己チェックシートの各設問の回答欄に「達成見込み」の選択肢を追加し、申込多数の場合には、「達成」数が多い代理店を優先的に調査することとします。

現帳票名	対応内容
補足説明資料 ※当協会 HP に登載	・ 補足説明資料を発展させ、評価基準に達成条件および証跡資料例などを記載したガイドラインを策定し、代理店における記載レベルの標準化を図る。
評価申告シート ※当協会 HP に登載	・ 枝番を導入し、設問の特定を容易にする。 ・ 「補足説明欄」は、証跡資料の説明がないと判定が非効率なケースがあるため、表記を見直す。 ・ 証跡資料例は削除し、補足説明資料に移動する。

○また、2023年3月の申し込み開始後、申込みいただいた代理店に対し、WEBによる説明会を開催し、補足説明資料に基づき、必要な証跡資料、評価申告シートの記入内容等、より具体的な説明も行ってまいります。

(3) 評価付け獲得代理店に対する案内

○第3回検討WGでお示したとおり、評価付けを獲得した代理店に対して、最終評価結果の通知時に、更新調査に関する案内や評価結果の使用方法に関する留意点等と合わせて連絡することとしています。

○これらに加えて、代理店の通知義務等に関し改めて同意いただく事項をご案内いたします。

同意いただく事項は、例えば、以下のような通知義務を想定しています。

- ・ 更新調査やその後の定期調査の受審を辞退（中止）される場合の速やかな通知
- ・ 合併・営業譲渡等の組織・体制変更に際しての速やかな通知
- ・ 当運営の価値を棄損する恐れのある不適切な事案が代理店において認められた場合の速やかな通知
- ・ 代理店別の評価レポート（一般公表用）の属性情報・基本情報にかかわる最新情報の通知

(4) 「生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領」の改正

第4回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

○これまでの検討 WG での議論および、上記にお示した 2023 年度運営の変更点の他、代理店における評価結果を使用する際の所定の表示の変更等について、「生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領」へ反映し、代理店業務品質審査会にて決定する予定としています。詳細は、**別紙 5**をご確認ください。

以上