

資料 1

業務品質評価基準・調査運営の見直しについて

1. 趣旨

- 2024 年度運営に向けた(1)業務品質評価基準、(2)業務品質調査運営の見直しの方向性について、以下に
お示しいたします。

2. 見直しの方向性について

(1)業務品質評価基準の見直し

- ・業務品質評価基準の見直しの方向性は、評価の連続性の観点から第2回検討 WG でお示した4つの視点[※]を継続することが適切と考えております。今年度につきましては、更新調査を受審する 2022 年度認定代理店(42社)のご意見も収集のうえ検討したいと考えております。

(※ 4つの視点)

- ・外的環境の変化を捉えた見直し
- ・代理店からの照会内容を踏まえた設問の書きぶりの見直し
- ・代理店の業務品質調査結果を踏まえた見直し
- ・検討 WG 委員等からの意見を踏まえた見直し

(2)業務品質調査運営の見直し

- ・業務品質調査運営の見直しについても、業務品質評価基準の見直しと同様、認定代理店のご意見を踏まえ検討することが適切であると考えております。とりわけ、更新調査については今年度が初めての実施となることから、実際に更新調査を受審した認定代理店のご意見を踏まえ、2回目の更新調査の運営等を検討したいと考えております。

- ・また、今年度に初回調査を受審された代理店を対象に調査運営・調査員に関する内容のアンケート(第4回検討 WG でお示した業務品質調査受審代理店アンケートと同趣旨のものを想定)を実施し、以降の検討 WG で結果をお示しする予定です。

- 業務品質評価基準の見直し案、業務品質調査運営の変更点につきまして、10月に検討 WG(書面)を臨時で開催しご提示させていただく予定です。

以上