

資料1

## 2024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

- 第7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「業務品質評価基準・調査運営の見直し」に関する意見照会のご協力ありがとうございました。
- 2024年度に向けて、これまで検討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)業務品質調査運営全体の見直し
  - (3)更新調査について
  - (4)一層の認知向上に向けた取り組み

### 2. 具体的な取り組み内容について

- (1)業務品質評価基準の見直し
  - 第7回の検討WGでお示しのとおり、検討WG委員および2022年度の認定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。
- (2)業務品質調査運営全体の見直し
  - 業務品質調査運営全体について、以下の①～④の見直しを行うことを考えております。
    - ①調査日程の変更【新設】
      - ・調査スケジュールの変更が余儀なくされる事由(大規模自然災害の発生等)が発生した場合、調査日程を変更できるよう記載するとともに、調査日程の変更が叶わず当該年度に調査が出来なかった場合に柔軟に利用料の返金を行うようにいたします。
    - ②顧客本位の業務運営の徹底【新設】
      - ・業務品質評価基準の各項目が求める達成条件を満たす場合であっても、法令や公序良俗に反する(ことが疑われる)行為や顧客本位の業務運営の趣旨を逸脱した行為等を確認した場合、調査の取止めまたは当該設問の判定を未達成といたします。
    - ③評価結果の生命保険会社への連携【変更】
      - ・認定獲得に至らなかった代理店(「未達成の基本項目あり」の代理店)については評価基準の達成状況・判定根拠を記載した評価申告シートを委託元生命保険会社に連携していることを踏まえ、未達成の基本項目があるという点で同質である調査中に自ら受審取下げを行った代理店や、協会による調査を取止めた代理店の評価結果および取

## 第8回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

下げ(取止め)理由についても委託元生命保険会社へ連携いたします。

- ・委託元生命保険会社におかれましては、取下げ(取止め)に至った点について重点的に指導いただく等、より一層の評価結果の活用のご検討をお願いいたします。

### ④不適切事案発生時の対応【変更】

- ・認定代理店にて、業務品質評価基準（基本項目）を棄損する可能性がある苦情や不適切事案が発生したとしても協会がそのことを捕捉することは困難であることから、当運営を利用する代理店の通知義務等に業務品質評価基準（基本項目）の達否に影響する事象（懸念を含む）を追加いたします。

- ・委託元生命保険会社におかれましては、委託先代理店の業務品質評価基準（基本項目）を棄損（懸念を含む）する事象を捕捉した場合、当該代理店に対して協会宛報告を行なうよう促していただきたくご協力をお願いいたします。

### (3)更新調査について

- 2023 年度に実施した更新調査の状況や認定代理店のご意見を踏まえ更新調査の運営についてご報告いたします。詳細は、資料3をご確認ください。

### (4)一層の認知向上に向けた取組み

- 第7回検討WGで代理店委員からいただいたご意見を踏まえ、認定マークの使用方法の検討を進めるとともに、認定代理店の使用ツール(お客さま向けチラシ等)の作成について、以降のWGで案をお示しいたします。

以上