

資料3

更新調査の運営について

1. 趣旨

○2023 年度実施した更新調査の状況および受審いただいた認定代理店のご意見をお示するとともに、更新調査の見直し内容をお示しますので、ご意見くださいますよう、よろしくお願いいたします。

2. 2023 年度更新調査の状況

○2023 年度は9月に更新調査を実施。2022 年度認定代理店の取組状況は以下のとおり。基本項目においては1 代理店あたり平均●問、応用項目においては平均●問について取組内容に変化がある状況。

〈2022 年度認定代理店 42 社の取組み状況〉

基本項目（新設項目除く）		
	認定代理店における占率	1 代理店あたりの平均設問数
取組内容に変更あり	●%	平均●問
取組内容に変更なし	●%	
応用項目		
	認定代理店における占率	1 代理店あたりの平均設問数
取組内容に変更あり	●%	平均●問
取組内容に変更なし	●%	

3. 認定代理店のご意見を踏まえた更新調査の見直しについて

○2023 年度の更新調査においては、認定代理店に対し、追加となった基本項目の達成判定、基本項目の達成項目の継続状況、応用項目の達成項目の変化状況についての報告を求め、オフサイト調査で判定を実施。

前年度調査以降の代理店の取組み状況は多様であったが更新調査全体を通して大きな支障は無かったこと、設問に応じた調査の頻度・精度を引続き見極める必要があること、更新調査対象代理店数の増加に加えて更新調査の運営を複線化・多層化すると代理店および協会双方の負荷が過大となる懸念が大きいことを踏まえ、2 回目の更新調査は1 回目の更新調査を概ね踏襲して実施いたします。

〈ご参考①：現行の更新調査の運営について〉

問題なし	95.2%（40社）
不要な部分あり	2.4%（1社）
不足している部分あり	2.4%（1社）

〈主なご意見〉

<p><u>問題なし</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・初回調査に比べ作業負担が軽くて良かった。初回調査時の回答・判定が連携されるとより回答が行いやすい。
<p><u>不要な部分あり</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・設問の統廃合があった箇所では、前年度の設問を参照することに負荷を感じた。変更の無い基本項目については回答を求める必要はないのではないか。
<p><u>不足している部分あり</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・双方の負荷は増加するが、代理店の取組みが年々変化することを踏まえ、前年度に達成した設問についても証跡資料を徴求すべき。

〈ご参考②：オンサイト調査を必須としない現運営について〉

問題なし	100.0% (42社)
改善が必要	0.0% (0社)

〈主なご意見〉

<ul style="list-style-type: none"> ・十分なオフサイト調査が実施出来ればオンサイト調査は不要。

○なお、初回調査時の回答・判定結果と齟齬が生じるケースや設問統合により達成条件が変更になっているにも関わらず安易に“前年度調査の回答から変更なし”を選択するケースが散見されたことから、設問の変更点や自社の取組状況の変化を確認いただくような工程および評価申告シート・同記入例等の見直しを検討いたします。

○評価結果の有効期間については、現行の3年が適切とのご意見が8割を占めていました。一方、2割は4年以上の期間が適切と回答いただいていることから、年々倍加する認定代理店の更新調査を実施しつつも、より多くの代理店に初回調査を実施できる体制を検討・具体化してまいります。

〈ご参考③：評価結果の有効期間について〉

3年が適切	81.0% (34社)
3年未満が適切	0.0% (0社)
4年以上が適切	11.9% (5社)
その他	7.1% (3社)

〈主なご意見〉

<ul style="list-style-type: none"> ・前年度の調査から変更になった箇所について十分な調査を行うのであれば、当初の調査以降はすべて更新調査で

第8回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

対応してはどうか。(定期調査は不要ではないか。)

- ・業務品質評価基準における各設問の達成状況は、年数経過により毀損することは無いと考えており、更新調査については、何らかの変化(組織・体制、取組内容)を起点(何らかの変更申請があった等)に実施してはどうか。

以上