

(別紙1) 2024年度業務品質評価運営の主な変更点

主な変更内容	業務品質評価基準	業務品質評価基準ガイドライン	代理店業務品質評価業務規程	生命保険乗合代理店 業務品質評価運営要領	変更内容詳細
業務品質評価基準の見直し（設問の新設・再編等）	●	●	-	●	・募集人の副業・兼業に関する設問の新設、フランチャイザー・フランチャイジーに関する設問の整理・再編、その他文言の表現を見直し。 ・上記に伴い、業務品質評価基準ガイドラインの達成条件等を修正。
顧客本位の業務運営の徹底	●	●	-	●	・4つの要素（顧客対応・アフターフォロー・個人情報保護・ガバナンス）をまたぎ、包括的な基準として業務品質評価基準に「代理店とその役員、従業員が携わる業務全般の遂行において、法令等を遵守し、誠実に「顧客本位の業務運営」を行っている」を追記。 ・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、本項目に基づき、調査の取止めまたは当該設問の判定を未達成と判定（業務品質評価基準ガイドラインの「受審いただくにあたっての留意事項」にもその旨を追記）。
業務品質評価基準の達否に影響する事象（懸念含む）発生時の対応	-	-	●	●	・当運営を利用する代理店にて、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（懸念含む）が発生した場合の対応として、代理店の通知義務、代理店への処分の対象となる場合等に「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）」を追記。
生命保険協会による調査の取止め	-	-	●	●	・生命保険協会による調査の取止め事由に、法令や公序良俗に反する（ことが疑われる）行為または当運営の趣旨（顧客本位の業務運営）に反する行為等が確認された場合、生保協会が調査を完了することが困難と判断した場合（例えば、募集業務を全件共同募集としており、調査対象代理店単独では新契約事務を自己完結できない募集形態である等、評価基準に基づいて判定を行うことが困難なビジネスモデルであることが判明した場合や事故・天災地変・感染症・行政対応等およびその他の偶発的な事象により調査の継続が困難な場合等）を追記。
評価結果の委託元生命保険会社への連携	-	-	-	●	・調査中に自ら受審取下げを行った代理店や、生命保険協会による調査を取止めた代理店について、取り下げまたは取止め時点における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」および取下げ(取止め)理由についても委託元生命保険会社へ連携する旨を追記。
評価結果の公表および使用の暫定的停止	-	-	●	●	・認定代理店において、行政による処分、合併等の統廃合・分社等の組織変更、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）等が発生し事実確認の調査を行った場合、調査の結果が確定するまで一定期間、評価結果の公表および使用を暫定的に停止する措置をとることができる旨を追記。
調査日程の変更	-	-	-	●	・代理店および生命保険協会において、事故・天災地変・感染症・行政対応等およびその他の偶発的な事象が発生した場合、オフサイト調査、オンサイト調査、WEBミーティングの日程を変更する場合がある旨を追記。
利用料を返金するケースの追記	-	-	-	●	・利用料を返金するケースとして、生命保険協会が調査を完了できないと判断した場合を追記。
評価結果の使用	-	-	-	●	・評価結果の使用にあたって、協会所定の表示以外は原則として認めないとしていたが、「評価結果を使用する場合における代理店の遵守事項」に留意のうえ、適切に表示すれば使用可能である旨に修正（表示例および不適切な表示例（理由を含む））を追記。 ・認定マーク単独もしくは文字との組み合わせでの使用が可能である旨に修正。 ・評価結果を使用する資格を喪失した場合の認定証の取扱い（生命保険協会に返還または、生命保険協会の指示に従って廃棄しなければならない旨）を追記。