

検討課題について

1.趣旨

○今回の検討 WG について、以下のテーマに沿い議論をお願いいたく存じます。

【今回の検討課題】

- (1) 2025 年度開始：定期調査
- (2) 業務品質評価運営の高度化
- (3) 新規提供ツール

2.今回の検討課題

(1)2025 年度開始：定期調査

a.定期調査

・「定期調査」について「生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領」に以下のとおり定めております。

【生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領】

5. 業務品質調査

業務品質調査とは、生保協会が代理店に対し、評価基準に基づいて行う調査です。その結果については消費者向けに公表し、また生命保険会社にも連携します。

(2) 評価の運営サイクル（評価結果の有効期間）

業務品質調査における評価の運営サイクル（評価結果の有効期間）は 3 年です（なお、次年度以降は変更となる可能性があります）。

～中略～

また、2 回目の更新調査にて公表を継続可能と判定され、その後も引き続き評価結果の公表・使用の継続を希望する代理店に対し、その翌年度に、初回調査と同様の定期調査を実施します。

～中略～

年数	調査の種類	評価結果の有効期間
1 年目（申込み年度）	初回調査	
2 年目	更新調査	3 年間
3 年目	更新調査	
4 年目	定期調査	
5 年目	更新調査	3 年間
6 年目	更新調査	
7 年目	定期調査	

※以降、繰返し

・このことを踏まえ、本検討 WG において「定期調査」のあるべき姿についてご議論させていただきたく存じます。

また、本日のご議論を踏まえ、今後、「定期調査」の方針、具体案等についてお示しする予定です。

b. 「定期調査」検討の視点

- ・評価結果の有効期間（現状、評価の運営サイクルは3年間）
- ・初回調査と同様の定期調査の定義
（例えば、調査品質を担保しつつ、効率化を図るためにオンサイト調査のWebミーティング対応等の検討）
- ・利用料の設定

c. ご参考（現状の初回調査と更新調査）

項目	初回調査	更新調査
2024年度調査受審代理店	・66社	・83社 (22年度認定42社、23年度認定41社)
調査内容	・全項目の確認	・初回調査から変更項目の確認
調査形式	・オフサイト調査（Webミーティング） ・オンサイト調査	・オフサイト調査（Webミーティング）
利用料	・30万円（税込み）	・10万円（税込み）

(2) 業務品質評価運営の高度化

a. 業務品質評価基準・調査運営

・本運営の高度化に向け、現行の評価基準、初回・更新調査等についてご議論させていただきたく存じます。

評価基準	<p>・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）から「基本項目」「応用項目」に整理</p> <p>・「基本項目」：法令で求められる対応等、代理店として取り組むべき基本的な項目</p> <p>「応用項目」：顧客本位の業務運営の観点から、代理店独自で取り組んでいる、より高度な項目</p> <p>・法令・指針・生保協会ガイドラインの改正や、その時々求められる顧客本位の取組を反映させるため、毎年見直しを実施</p> <p>– 22年度 基本：150項目、応用：60項目／合計：210項目</p> <p>– 23年度 基本：133項目、応用：58項目／合計：191項目 ※1</p> <p>– 24年度 基本：134項目、応用：58項目／合計：192項目 ※2</p> <p>※1 数としては減少しているものの、削除：3項目、追加：2項目で、その他は項目・設問の統合によるものであるため、実質的な内容に大きな変更はない</p> <p>※2 代理店の募集人の副業・兼業に関する設問を新設</p>
------	---

・なお、業務品質評価基準の見直しは、評価の連続性の観点から過去の検討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。

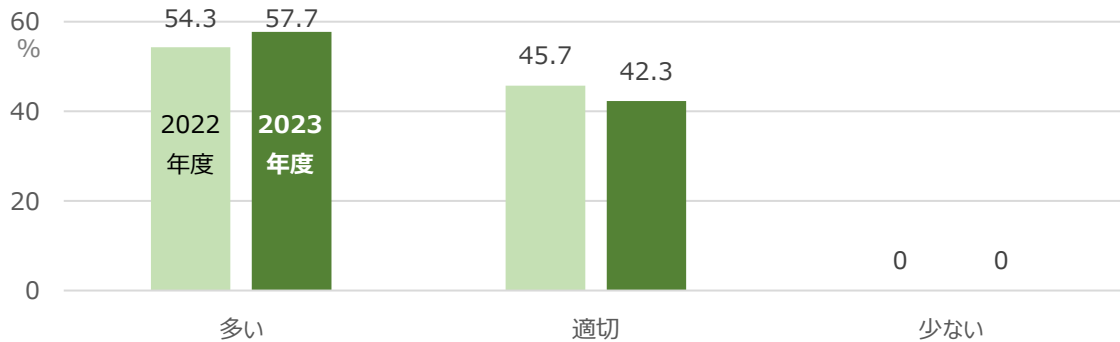
（※）4つの視点

- 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

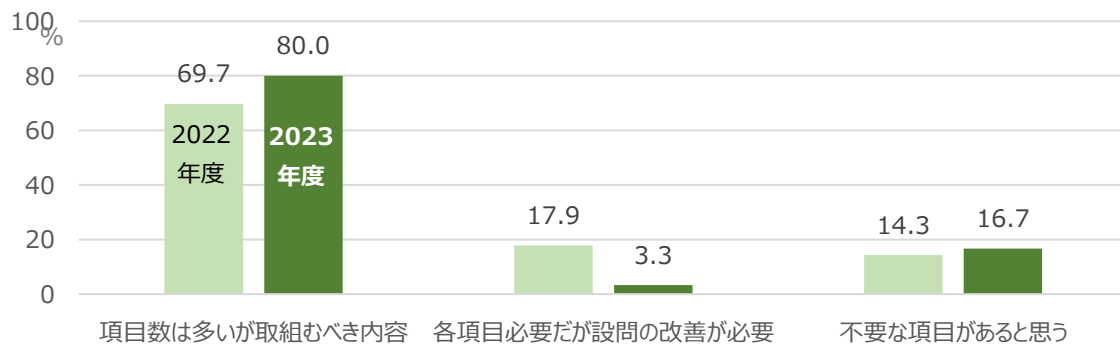
＜ご参考＞ 初回調査受審アンケート結果

・初回調査受審代理店に行った「評価基準の項目数・内容」のアンケート結果は以下となります。

■ 項目数・内容は適切だったか



■ 項目数が「多い」回答した方の詳細



b. 認定未取得代理店へのフォロー運営

・2024年2月22日実施の代理店業務品質審査会にて「調査を受審したものの認定取得とならなかった代理店」に対し、審査会委員から以下のご発言がありました。

【認定未取得代理店へのフォローについて】

調査を受審した代理店が未達となった基準についてはそのままにすることなく、委託している生命保険会社が指導・フォローをしていくことが肝要と思う。今後生命保険協会からも委託元の保険会社に対する情報連携を強化するのはいい取組みであり、業界全体で代理店の業務品質の向上に取り組んでいただきたい。

調査期間中に受審を取り下げた代理店について、次年度からは調査途中までの評価状況を委託元の保険会社各社に連携するように変更するとのことだが、代理店に対し、受審取り下げや未達に関するペナルティにつながるものではなく、委託元の生命保険会社にも改善のフォローを促すものであるということをしっかり伝えていくべき。

・2022年度から開始された代理店業務品質調査の認定状況は以下のとおりです。今後、検討WG等を通じ、具体的なフォローアップ等について検討してまいります。

【年度毎の調査受審申込み代理店とその後の状況】



調査受審	申込代理店	認定代理店	未認定代理店	現在の状況	フォロー候補代理店
				2022年度	
2023年度	78社	42社	36社	17社は2024年度調査受審申込み	19社

c.認定代理店への付加価値提供

- ・認定代理店の好取組事例等を記載した情報提供ツールの提供や認定代理店同士が情報交換できる場の提供（認定代理店コミュニティ）について検討してまいります。
- ・次回の検討WGで具体的な案をお示しする予定です。

（3）新規提供ツール

- ・認定未取得代理店に対し、委託元保険会社が代理店に受審勧奨を行う際等に使用いただける以下2種類のツールを作成いたします。

媒体	業務品質評価運営リーフレット（別紙①）	 News（別紙②）
目的	代理店業務品質運営制度・申込手続き等の理解促進および受審・認定取得における必要性やその価値の理解	調査受審のマインド醸成、調査受審にあたっての参考点・留意点の把握
提供時期	2024年5月27日予定 ※以降通年で使用	2024年5月27日予定 ※以降、隔月配信予定（7・9・11月）
資料イメージ	A3両面	A4両面
内容	業務品質評価運営の内容や評価基準、調査等の一連の流れや認定取得の必要性が理解できる内容を記載 ★協会・運営・調査の概要 ★調査申込・認定取得の効果 ★認定代理店の声 ★調査の特徴・流れ等	認定取得を促すとともに受審に際し留意すべき点、事前に確認すべき点等を記載 ★協会の最新情報（追加申込等） ★認定代理店ツール活用事例、効果 ★達成率の低い項目・照会の多い項目（システム事例等） ※内容は毎回検討
更新頻度等	・内容の更新は年1回想定（協会からの最新情報は「  News」に掲載）	・最新の情報を定期的にシリーズものとしての掲載を検討
その他	・協会HPにも掲載予定	・協会HPにも掲載予定

以上