資料 1

2025 年度：業務品質評価基準の見直し・業務品質評価運営の変更点について

1. 趣旨

- 2025 年度運営に向けた（1）業務品質評価基準の見直し（2）業務品質評価運営の変更点の方向性について、以下にお示します。

2. 方向性

（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。今年度につきましては、更新調査を受審する 2022 年度および 2023 年度認定代理店 83 社（以下「認定代理店」）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

- なお、特に「外的環境の変化を捉えた見直し」については、昨今の情勢等を踏まえ、代理店において求めるべき対応について適時適切に業務品質評価基準に盛り込むことも検討してまいります。

（2）業務品質評価運営の変更点

① 定期調査の開始

- ・第 12 回検討 WG での議論を踏まえ、2025 年度開始予定の定期調査について基本的な考え方および運営方針（案）をお示します。具体的な内容は、[資料 2](#)をご覧ください。

② その他運営全体における見直し

- ・上記（1）同様、認定代理店のご意見も収集して検討したいと考えております。
- ・また、例年同様、今年度に初回調査を受審された代理店※を対象に評価運営・調査員に関する内容のアンケートを実施し、以降の検討 WG で結果をお示しする予定です。

※初回調査については、76 社（上期 66 社、追加 10 社）の申し込みがありました。（重複が 3 社あるため、代理店数は 73 社）

- 業務品質評価基準の見直し案、業務品質評価運営の変更点については、11 月開催予定の第 15 回検討 WG にてお示しする予定です。

以上