

定期調査の基本的な考え方および運営方針（案）について

1. 趣旨

- 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。今後、より具体的な内容について検討を進めていくにあたり、ご意見をお願いします。

2. 業務品質調査における各調査の位置づけ（定期調査の基本的な考え方）

- 現在、「定期調査」は、「生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領」にて以下のとおり定めています。

【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

- 上記の内容を踏まえ、第 12 回検討 WG において、定期調査のあり方についてご議論をいただいた結果、以下の考え方を告示いただいたと認識しております。

- ・代理店が認定レベルを維持していること、すなわち業務品質評価基準を引き続き「達成」していることを「定期的」にしっかり「調査」すべきである
- ・その「調査」は「初回調査」と同様に、認定継続の否認もとりうるレベルで行うべきである

○以上から、業務品質評価運営における「初回調査」、「更新調査」、「定期調査」それぞれの位置づけについて、改めて以下のとおり整理したいと考えております。

調査	位置づけ
初回調査	業務品質評価基準の達成状況について、調査時点で十分な水準であることと PDCA サイクルにて、その水準を維持・改善していける「態勢整備」が構築できていることを確認・評価するものであること。「態勢整備」が十分であることから、その認定の有効期間は 3 年間としている。【変更なし】
更新調査	認定の有効期間中であり、認定継続を前提に初回調査にて確認した内容が機能していることと初回調査時よりも改善した取組みについて確認するものであること。【変更なし】
定期調査	業務品質評価基準の達成状況について、 <u>初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価するものであること。</u> 【新規追加】

○この考え方について、より具体的にご議論いただくべく、以下 3. に定期調査の運営方針（案）をお示します。

3. 定期調査の運営方針（案）

○定期調査におけるオフサイト調査、オンサイト調査およびその他運営全般について、以下のとおり検討しております。

(1) オフサイト調査関連

各設問に対する達成状況の申告および確認方法

- ・ 初回調査以降の更新調査においては、受審代理店が前年から変更なしと回答した設問について証跡資料の提出がなく、確認できていないことから、定期調査においては初回調査同様、代理店における全設問の自己チェック、申告（定期調査用評価申告シートの提出）とし、変更がない場合も含め、各設問における証跡資料を改めて提出いただくこととしたいと考えております。
- ・ なお、研修・教育関連の「募集人に徹底」を求める設問については、「年 1 回以上の研修実施」としてありますが、実際の判定の場面においては、研修内容を複数年で全て網羅していることでも可とする運用を行っております。（業務品質評価基準ガイドラインの達成条件に明記）
- ・ この運用を踏まえ、過年度の調査において「複数年に跨って研修内容を網羅している」と回答した代理店については、初回調査以降、最大過去 3 年分の証跡資料にて確認を行います。

（具体的な対象設問等は下表のとおり、詳細は別紙 1 参照）

対象設問	対象代理店および提出を求める証跡資料
研修・教育関連の設問（対象設問は以下 10 設問） No.3、13、17、26、30、34、46、66、79、98 【設問例】 No.3 意向把握・確認義務に関し、実施すべき事項（No.1～2 の内容）を募集人に徹底（年 1 回以上の研修実施等）している	対象代理店： 「複数年に跨って研修内容を網羅」と回答する代理店※ 提出を求める追加証跡資料： 初回調査以降実施した研修テーマ一覧（実施日、対象者の明記を含む。） 実施内容が不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を求めます。（補足：複数年は 3 年以内を目途とし、4 年以上の場合は合理的理由を確認します。）

- また、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価する観点から、「定期的な実施」を求め
る設問など社内ルールの定着を特に確認したい設問については、初回調査以降、最大過去 3 年分の証跡資料等の提出
を求め、確認・評価する運用が適切と考えております。(具体的な対象設問等は下表のとおり、詳細は別紙 1 参照)

対象設問	対象代理店および提出を求める証跡資料
<p>「定期的な実施」を求める設問など社内ルールの定着を特に確認したい設問 (主として PDCA の D (一部 CA) に関する設問)</p> <p>対象設問：</p> <p>対象代理店①：4 設問 ：苦情管理 (No.77)、継続率 (No.89)、内部監査 (No.134)、不適切事案管理 (No.177)</p> <p>対象先代理店②：以下は対象設問例 顧客対応 (早期消滅)、アフターフォロー (保全・苦情)、個人情報保護 (個人データ管理台帳)、ガバナンス (自己点検、副業・兼業、外部委託管理台帳) など</p>	<p>対象代理店：以下①、②のとおり</p> <p>①全代理店 (左記 4 設問)</p> <p>②オフサイト時 (1 回目) 代理店回答に不明点が多い代理店等</p> <p>提出を求める証跡資料：対象代理店①、②とも対象設問に関する、<u>初回調査以降最大過去 3 年分の証跡資料</u></p>

(2) オンサイト調査関連

① 営業拠点等に所属する募集人へのヒアリング実施

- オフサイト調査同様にオンサイト調査においても、代理店における初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認する運営をしてみたいと考えております。
- 具体的には代理店の本社部門を除く、営業拠点等に所属する募集人 1~2 名に対し、評価基準に関する代理店ルールについて、認識 (定着) 状況や運用状況に係るヒアリング (15~30 分程度/一人) の実施を検討しております。ヒアリングの結果については、設問達成可否等への反映を含め、協会事務局にて総合的に判断します。

② オンサイト調査の実施方法

- オンサイト調査の実施については、検討 WG 委員からは実地調査に代え、Web による代替も可能ではないかという一部意見はあるものの、概ね「必要かつ有益」とのご意見をいただきました。
- 初回調査におけるオンサイト調査では事前提出資料 (証跡資料) の現物確認、オフサイト調査結果の詳細確認、代理店が特に力を入れている業務品質向上に向けた取り組みについてのヒアリングや確認を目的に実施していますが、これに加えて、オフサイト調査で十分な確認ができない設問においてオンサイト調査で確認しているのが実態です。この実態は定期調査でも同様と考えられますが、初回調査以降 3 年間の経験値累積から、検討 WG 委員の一部意見のとおり、Web による代替が可能である場合も一定存在しうる、と考えております。
- 以上から定期調査においては、実地によるオンサイト調査を原則としつつ、調査に支障のない場合には、受審代理店および協会の合意のもと Web によるオンサイト調査も可とする運営としたい、と考えております。

(3) その他運営全般

① 定期調査の受審意思の確認

- ・ 調査の運営サイクル（評価結果の有効期間）を 3 年間としていることと相まって、更新調査の受審意思の確認については、代理店は継続的な評価取得を前提として申込みをしていると考え、特段の申し入れが無い限り、利用料の振り込みをもって受審意思の確認とし、調査実施しております。
- ・ 定期調査の受審意思の確認については、更新調査同様、受審しない意思表示の機会を設けることから、利用料の振り込みが確認できたことをもって、受審の意思としてはどうかと考えております。

② 受審案内、他スケジュール

- ・ 定期調査の受審案内については、以下 a、b のタイミングで行うべく検討しております。
 - a. 概略案内（時期：3月上旬）
 - b. 調査日程と利用料振り込み案内（時期：3月下旬～4月初旬）
- ・ 期限までに利用料の振り込みが確認できない場合、定期調査を行わず、当該年度末をもって評価の有効期間を終了します（未受審の申し出期限は3月末、なお、利用料振り込みは4月以降）。なお、改めて受審代理店の業務品質評価を行うという観点から、代理店別に決算月等を考慮しつつ、協会において実施時期を決定します。（前回調査（直近の更新調査）から1年を経ず、実施することもあります。）

③ 利用料の金額について

- ・ 定期調査や調査結果の公表等に必要経費として、初回調査同様、30万円の負担を想定しております。

④ 評価の確定、公表等について

- ・ 定期調査の評価結果については、初回調査および更新調査と同様、審査会に報告後、確定、公表します。

⑤ 調査の運営サイクル（評価結果の有効期間）の 3 年間について

- ・ 調査の運営サイクルについて、検討WG委員のご意見は「現状維持」、「3年を超える期間とすることも検討」の賛否両論の状況でした。2025年度は運営サイクルの3年間を経過する初めての年度であり、認定代理店としての業務品質が引き続き維持されているのか、定期調査でしっかりと確認することは重要であると考えております。
- ・ 調査の運営サイクルを3年とすること等の見直しの要否については、定期調査の実施状況を踏まえ改めて議論することとしたいと考えております。（2025年度の運営状況や各調査の結果を踏まえて、とくに定期調査後の更新調査の在り方を含む評価運営の方法を改めて検討し、不断の見直しに取組みます。）

以上