

定期調査に関する意見照会結果のご報告 並びに オンサイト調査時の

募集人ヒアリング（案）について

1. 定期調査に関する意見照会結果のご報告

- 第 1 4 回検討 WG での検討およびその後の意見照会へのご協力、ありがとうございました。同内容については、第 1 4 回検討WG以降、現認定代理店にもアンケートを行い意見収集を行いました。
- その結果、定期調査は初回調査並みにエビデンスを必要とする方針に対し、更新調査並みの対応（「前年と変更なし」の場合、エビデンス不要）としてほしいとのお声が複数件ございました。
- 当意見についても再度事務局において検討を行いました。前回の検討 WG にて委員方からご示唆賜ったとおり、「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との方針を踏まえ、原案のとおりにて検討を進めてまいります。
- ただし、上述のご意見があったことについては真摯にうけとめ、定期調査受審代理店に対し、調査についての事前説明の場面において、以下の理由について丁寧に説明を行うことといたします。

【変化のなかった項目を含め、回答および証跡資料提出を求める理由】

- ◇初回調査は態勢整備を確認・評価することが主となるのに対し、定期調査はその態勢がしっかり機能していることを確認・評価することを目的としている。
- ◇初回調査以降の更新調査において「変更なし」が継続された場合、当該設問については、初回調査を起点に最長 3 年経過している状態となる。（ごく一部の認定代理店において、更新調査への対応が安易なものと感じられる事例あり。）
- ◇定期調査は「PDCA」サイクルの実効性を確認・評価をするものであり、当定期調査をきっかけに、認定代理店において「変更なし」を継続しているものが事故等の実績を踏まえて適切であるかどうかをしっかりと自己評価いただくこと、そのことを生保協会としても客観的に評価することで顧客本位の業務運営をサポートする必要があることから、「変化のなかった項目を含め、回答および証跡資料提出を求める」運用とする。

2. 定期調査オンサイト調査時の募集人ヒアリングについて

- 定期調査オンサイト調査時に募集人ヒアリングを行うことについては、第 1 4 回検討 WG での検討およびその後の意見照会を経て、ご賛同いただいております。
- ただし、当該運営については、具体的に何を行うのかといった点について、委員方のご関心も高く、以下の案をベースに検討をお願いいたく存じます。

【目的】

○代理店の態勢整備構築状況（代理店ルールの募集人への周知・教育および実務運営状況等）の確認（オフサイト調査およびオンサイト調査を補完する位置づけ）。

【対象募集人】

○対象募集人は、代理店の規模・特性に関わらず、原則 2 名とします。（上記目的の通り、本ヒアリングは調査を補完するものであり、その結果のみで認定可否を判断するものではありません。社内浸透状況の確認においては 1 名のみだと偏りが生じ得ることから 2 名への実施を考えております。）

○対象募集人は、代理店とコミュニケーションをとりつつ、選定します。選定のフローイメージとしては以下のとおりです。

- ・オフサイト調査の実施過程を踏まえ、当会から例えば、「拠点管理担当の方と勤続年数 1 年未満の方それぞれ 1 名」や「拠点管理担当の方と 70 歳以上の方」など、受審代理店毎に適切な候補者選定条件を提示。
- ・受審代理店が候補者選定条件に合致するヒアリング候補の方を生保協会宛に報告。
- ・生保協会は受け取った候補の中から、ヒアリング対象者を指名し、受審代理店に連絡。（受審代理店において当該者への予告は可）

【ヒアリング内容および結果の活用】

○定期調査におけるオフサイト調査の状況や認定以降の当該代理店の評判を踏まえ、受審代理店毎に変化させながら実施します。（内容について受審代理店への予告はしない）

○ヒアリング内容については、業務品質評価基準を意識しつつも、ヒアリング対象の方に伝わる表現で実施するとともに結果についての評価も「業務品質評価基準を達成しているか」という視点ではなく、「業務品質評価基準の理念に沿った顧客本位の対応をしているか」という視点にて行ってまいります。

（イメージ）設問No.74 苦情対応ルールについてヒアリングする場合

・「お客様から強いご不満申出（いわゆる苦情）があった場合、どのように行動されますか？」

→当ヒアリングに対し、「会社の定めるルールをしっかりと覚えていること」を要件とはしません。ヒアリング対象の方が例えば勤続年数 1 年未満の方の場合、「ルールを覚えきれていないので、営業部長に対応を相談し、指示に従います」といった回答を否定しません。ただし、会社のルールがどこに記載されているか（イントラネット等）について認識しているかは確認し、認識があまり場合は定期調査の結果通知の際、改善を求めます。（直ちに認定否認とはしません）

○結果の活用については、上述のスタンスにて行うため、原則として、ヒアリング結果だけで認定を否認することはありません。ただし、オフサイト調査や評判などで具体的に「顧客本位ではない」懸念が生じているようなケースにおいては、当該懸念を踏まえた内容でのヒアリングを行い、結果によってはオフサイト調査の疑義項目についてのより深度を深めた調査へのきっかけとする（結果、認定否認につながる可能性もある）ことを排除しません。

以 上