

資料 1

2025 年度業務品質評価運営について

1. 趣旨

- これまで代理店業務品質検討ワーキング・グループ（以下、検討WG）を通じて、業務品質評価基準および業務品質評価基準ガイドライン、調査運営の見直しについて、議論を行ってまいりました。これらは 2025 年 2 月 25 日（火）に開催を予定しております代理店業務品質審査会を経て、2025 年度の業務品質評価運営として決定いたします。ついては 2025 年度に向けた業務品質評価運営の変更点、2025 年度業務品質調査のスケジュール等について、以下にお示しいたします。
- また、現在、より多くの代理店に本運営に参加いただき、業界全体の業務品質の向上に資するため、委託元生命保険会社による代理店への調査受審勧奨を実施しております。本施策の概要についても以下にお示しいたします。

2. 2025 年度の業務品質評価運営の変更点について

- 今年度の検討 WG を通じてお示した 2025 年度運営の変更点について、全体の概要および変更に伴う各種規程・運営要領の変更有無は別紙 1-1:2025 年度業務品質評価運営の主な変更点をご確認ください。主な変更内容の詳細について、以下にお示しいたします。

(1) 業務品質評価基準

- 第 15 回検討WGにてお示した業務品質評価基準の追加変更案について、意見照会のご協力ありがとうございました。
- 意見照会結果の回答および 2025 年度業務品質評価基準一覧（新旧対比表含む）については、別紙 1-2～別紙 1-4 をご確認ください。また、追加の変更点について以下にお示しいたします。2025 年度業務品質評価基準については、代理店業務品質審査会にて決定する予定としています。

別紙 1-2：2025 年度業務品質評価基準一覧（案）

別紙 1-3：2025 年度業務品質評価基準一覧（案） 新旧対比表

別紙 1-4：2025 年度業務品質評価運営に向けた各種対応案への意見照会結果

【第 15 回 WG 案からの修正点】

- ・新設する基本項目の設問について、第 15 回 WG にて新設案をお示しておりますが、代理店へのフィージビリティの確認のうえ、協会事務局にて精査を行った結果、設問対象とする Web サイトの範囲を「管理または関与する」とすると曖昧かつ広範になり過ぎる懸念があるため、設問の書き振りを修正し、各代理店における取組み、実

務にフォーカスしたものに設定しております。また、「評価の視点」につきましても見直しを行い、「⑨募集資料等の適切な管理」から「④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為」へ見直ししております。

なお、2025 年度新設の評価基準となることから、2026 年度以降改めて基準の高度化等検討してまいります。

見直し前（第 15 回 WG）	見直し後
<⑨募集資料等の適切な管理> 【代理店自身が管理または関与する Web サイト等（SNS を含み、紙媒体を除く。）を有している代理店のみ対象】 Web サイト等（SNS を含み、紙媒体は除く。）への掲載内容（記事・広告・情報ページ等）について、適正性を確保・維持するための態勢を整備している	<④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為> 新 No.23 Web サイト等の掲載情報について、適正性の確保・維持に取り組んでいる

（２）業務品質評価基準ガイドライン

○今回お示しする業務品質評価基準ガイドラインの見直しは、業務品質評価基準の見直し（新設、設問の統合・分離、表現の見直し）に加え、認定代理店および検討 WG での各委員からのご意見、代理店にとっての分かりやすさ、調査実務における判定標準化の観点を踏まえ修正、追記を行います。

詳細は資料 2、別紙 2-1 および別紙 2-2 をご確認ください。

資料 2：2025 年度業務品質評価基準ガイドラインの見直し

別紙 2-1：新設評価基準に関するガイドライン（案）

別紙 2-2：新設以外評価基準に関するガイドライン（案）

（３）生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領

○これまでの検討 WG にてお示した業務品質評価運営全体の見直しおよび今年度調査を踏まえた見直しについて、生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領へ反映し、代理店業務品質審査会にて決定する予定とされています。意見照会結果の回答および詳細は、別紙 3-1、2、3、4：2025 年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領案（新旧対照表）および別紙 1-4 をご確認ください。

別紙 3-1：2025 年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領【概要編】案（新旧対照表）

別紙 3-2：2025 年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領【初回調査編】案（新旧対照表）

別紙 3-3：2025 年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領【更新調査編】案（新旧対照表）

別紙 3-4：2025 年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領【定期調査編】案（初回調査編・更新調査編との対照表）

別紙 1-4：2025 年度業務品質評価運営に向けた各種対応案への意見照会結果

(4) 代理店業務品質評価業務規程

- 業務品質評価運営等に関し必要な事項を定めた根拠規程である代理店業務品質評価業務規程についても所要の見直しを行います。詳細は、**別紙 4：代理店業務品質評価業務規程（新旧対照表）**をご確認ください。

3. 2025 年度の業務品質調査のスケジュール等について

- 2025 年度業務品質調査の申込期間および調査開始時期について、以下にお示しいたします。詳細のスケジュールは、**別紙 3 -2、3、4：2025 年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領案（新旧対照表）**をご確認ください。

【代理店向け説明会】

- ・2025 年 2 月 4 日（火）～3 月 3 日（月）、計 4 回（web 開催）

※当会ホームページより説明会の申込を受け付け中です。

【2025 年度業務品質調査（初回）の申込期間】

- ・2025 年 3 月 3 日（月）～3 月 21 日（金）

※当会ホームページより調査の申込を受け付けます。

※申込等の状況によって、調査受審代理店を追加で募集することがあります。

【2025 年度業務品質調査の開始時期】

- ・（初回・更新・定期ともに）2025 年 5 月 1 日（木）以降、順次開始いたします。

- 上記の 2025 年度の業務品質調査に向けて、委託元生命保険会社より調査受審および代理店向け説明会について、前年同様に代理店に勧奨を行っております。

- また、当会のホームページ、X および「保 News」を通じて、業務品質調査の申込や代理店向け説明会に関し、継続的に情報発信を行っています。

以 上