

資料 3

2024 年度：業務品質評価運営の振り返り

1. 趣旨

- 今回の第 17 回代理店業務品質検討ワーキング・グループ（以下、検討 WG）は実開催として今年度最後の検討 WG となります。（2025 年 3 月開催の第 18 回検討 WG は書面にて開催予定）
- 本テーマにおいては、以下に記載の諸データを踏まえ、ご議論いただきたくお願い申し上げます。

2. 2024 年度業務品質調査の状況について

（1）業務品質調査全般

- 初回調査に申込みいただいた代理店は 76 件（当初申込み 68 件、追加申込み 8 件。重複が 3 件あるため、代理店数は 73 代理店。）となり、調査は完了しております。
- 更新調査の対象となる代理店は全 83 代理店（2022 年度、2023 年度初回認定代理店）となり、調査は完了しております。
 - * 初回・更新調査ともに出向者による情報漏えい等の不適切事案が発生している代理店は調査継続中です。

（2）初回調査の状況

- 過年度と比べ、初回調査において全ての基本項目を達成した代理店の割合が低下【データ①】する見込みです。

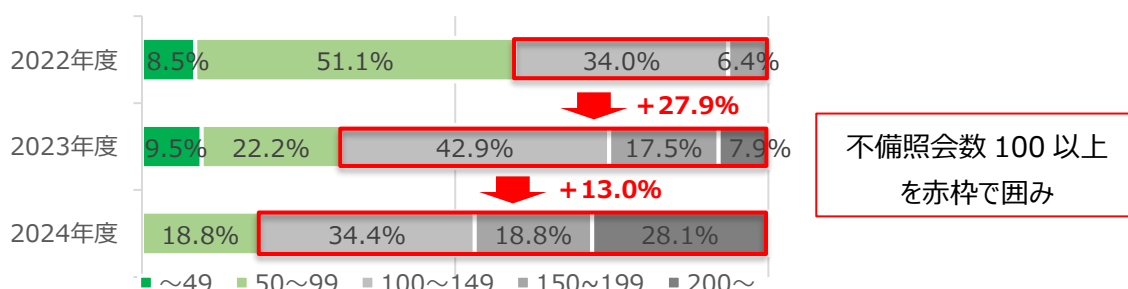
【データ①】初回調査ですべての基本項目を達成した代理店

年度	2022 年度	2023 年度	2024 年度
① 受審代理店	49 社	70 社	67 社
② 認定代理店	42 社	41 社	前年比減少見込み
③ 認定率（②÷①）	85.7%	58.5%	前年比低下見込み

※受審代理店は調査利用料入金前に調査受審を取下げた代理店を除く

- また、過年度と比較してオフサイト調査 1 回目における当会からの不備照会数は年々増加傾向【データ②】にあり、一次評価結果において「未達成」となった主な設問【データ③】は以下のとおりとなっております。

【データ②：オフサイト調査 1 回目における協会からの不備照会数】



【データ③：一次評価結果において「未達成」となった基本項目（一部抜粋）】

No.	内容	設問
89	継続率	継続率を定期的に把握・分析し、解約理由・経緯等を踏まえ、必要に応じて改善策（募集人への指導等）を実施している
38	早期消滅	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールを参考に代理店で定めたものとする）での失効・解約について、理由・経緯を分析・管理し、取扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導する態勢を整備している
55	募集人教育	募集人の募集状況について本人以外による確認・指導を行う態勢を整備している

（３）更新調査の状況

- 更新調査は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としております。
- 積極的に応用項目に取り組む代理店がある一方、態勢整備の取組みが初回調査時より劣後していたため（業務品質基準に沿わない対応変更を実施した代理店あり）、認定継続が困難な事例がありました。

3. その他取組について

○また、今年度は認定未取得代理店、認定代理店、消費者向けに以下の各種施策を実施しております。

取組み	名称	概要
認定未取得代理店向け 情報提供ツール	業務品質評価運営リーフレット (2024.5)	✓ 代理店業務品質評価運営や、申込手続き、その他スケジュール等の理解促進のためのツールを提供
	保 News (～Vol.4 迄提供済)	✓ 調査受審のマインド醸成、調査受審にあたっての参考点・留意点を把握してもらうためのツールを提供
認定代理店向け 情報提供ツール	保つとな話 (～Vol.4 迄提供済)	✓ さらなる態勢整備や価値向上につながる情報提供を目的に、協会からの最新情報や他の認定代理店の好事例や課題等について掲載
認定代理店同士 のコミュニティ形成	ニンダイチャンネル (2024.9・12)	✓ “認定代理店だけ”の交流の場として、認定代理店が抱える課題や好事例等を情報交換いただくことを目的に開催
消費者向け ツール	認定代理店とは？ (30 秒動画)・チラシ (2024.12)	✓ 短時間で、お客さまへ業務品質評価運営や認定代理店について説明できる動画・チラシを提供

以 上