(別紙 1 - 1) 2025年度業務品質評価運営の主な変更点

主な変更内容	業務品質評価基準	業務品質評価基準ガイドライン	代理店業務品質評価業務規程	生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領	変更内容詳細
業務品質評価基準の見直し (設問の新設・再編統合・分離等)	●	●	-	-	Webサイト等へ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こと(基本項目)、公的保険制度への対応・高齢者・障がい者等への合理的配慮・サイバー攻撃を受けた際のコンティンジェンシープラン(いずれも応用項目)を新設。
同一年度における複数回申込みの制限	-	-	●	●	調査実施時期が早いか遅いかによって、再受審申込みの可否(機会の平等)に差が出るため、同一年度における複数回申込みの制限を実施。
調査を受ける権利の剥奪についての対象行為と期間の定め 調査において不実報告等が判明した代理店、同意事項に 違背する代理店に関する定め	-	-	●	●	調査において不実報告等が判明した代理店、同意事項に違背する代理店は、「調査を受ける権利の剥奪」を適用。適用期間は、当該代理店の組織・体制に因るか否か等の内容に応じ、審査会が決定できることとする。
不適切な事象を惹起させた代理店(募集人・従業者)への対応	-	-	-	●	不適切な事象を惹起させた代理店(募集人・従業者を含む)に対する報告徴求事象の例示を拡充(消費者保護、不正防止、FDの観点)。
協会HPの認定代理店一覧等の公表情報に、「状況確認中」 「調査中」等の表示を可能とする対応	-	-	-	●	協会HPの認定代理店一覧上で、「状況確認中」や「調査中」といった表示を機動的に更新できるようにし、合わせて表示解除の手順も策定。
生保協会による調査を取止める場合または評価結果の公表・使用を見合わせる場合の具体例の追加	-	-	-	●	当運営は「消費者目線の評価」をプリンシプルとしていることから、乗合代理店に対する「消費者の期待」に応えるべく態勢(※)を整備していることの確認を実施。 (※)複数の保険会社の商品の比較説明を経て最適な提案を行い得る態勢を整備していること、アフターフォロー及び保険契約に附随する事務等について、取次ぎを含め代理店自らが顧客対応記録等により把握できること等。
代理店の義務(通知義務)への要件の追加	-	-	-	●	金融分野において行政による処分や行政指導(勧告、命令等を含む)を受けたことおよびその内容の該非を、代理店から自主申告していただくことを明文化。
「評価結果」を活用した委託元生命保険会社による代理店との対話を促す対応	-	-	●	●	生保協会調査担当者による「調査による気付き(評価基準の達成状況に係る協会事務局の所見等の代理店の状況)」を評価結果として追記することで委託元生命保険会社による代理店との業務品質における対話を一層促すこととする。