

今後の検討 WG、業務品質評価運営等について

1.趣旨

○2025 年度初回の検討 WG であり、今後の検討 WG や業務品質評価運営等の議論をお願いいたたく存じます。

【議論いただきたい内容】

- (1) 検討 WG へのご意見（会議体のあり方や今後の運営等について）
- (2) 業務品質評価運営について（評価基準、定期調査後の更新調査のあり方、調査のあり方等）
- (3) 保険会社へのご意見・ご要望
- (4) その他ご意見・ご要望

2.各項目における議論

(1) 検討 WG へのご意見（会議体のあり方や今後の運営等について）

- ・2025 年度の検討 WG は、
第 19 回：5 月 21 日（水）、第 20 回：9 月 17 日（水）、第 21 回：11 月 19 日（水）、
第 22 回：1 月 21 日（水）の開催を予定しています
（開催時間はいずれも 14:30～16:00、引き続きウェブ会議による開催を予定）。
- ・また、検討 WG 開催にあたり、事前に WG 委員との小規模意見交換会を実施予定としております。
- ・検討 WG に関する改善点等、ご意見があればお願いいたします。

(2) 業務品質評価運営について（評価基準、定期調査後の更新調査のあり方、調査のあり方）

①2025 年度の業務品質評価基準

- ・業務品質評価基準は基本：135 項目、応用：61 項目／合計：196 項目としております。
- ・評価基準の適切性、強化すべき基準等、ご意見があればお願いいたします。

②「定期調査」後の「更新調査」のあり方

- ・今年度、初回となる「定期調査」は「初回調査」と同様の調査とし、認定継続の否認もとりうるレベルで実施いたします。

【第 14 回 代理店業務品質検討ワーキング・グループより：調査の位置づけ】

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。
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。
定期調査	業務品質評価基準の達成状況について、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。

- ・運営要領上、「認定継続」となった代理店は翌年度の「更新調査」、翌々年度の「更新調査」を実施後、2回目となる「定期調査」を受審いただくこととなります。

【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

- ・初回調査から4年目の「定期調査」にて代理店の態勢整備状況を改めてゼロベースで確認することからも、「定期調査」後の「更新調査」サイクルについてご意見があればお願いいたします。

③調査のあり方

- ・初回調査は、代理店による業務品質評価基準の達成状況についての申告に対して「オフサイト調査」・「オンサイト調査」の2種類の調査を実施いたします。
- ・「オフサイト調査」では、代理店から達成状況とその証跡となる資料を申告・提出いただき、取組み状況を判定します。証跡となる資料として、規程やマニュアルだけでなく、日々の管理状況の記録や募集人への教育実施状況（研修教材や受講簿）などを提出いただけます。各代理店の業務品質に関する取組みが実践されているかどうかを客観的に判定することが目的です。「オフサイト調査」にて、ほぼすべての設問の判定を行います。
- ・「オンサイト調査」は、「オフサイト調査」で報告いただいた内容について、原則、代理店に訪問のうえ、状況を確認するとともに、代理店が特に力を入れている取組みについてヒアリングを行うことにより「オフサイト調査」を補完し、より実態を正確に把握し、実効的な調査とするために実施いたします。

- ・現状の「オフサイト調査」、「オンサイト調査」のあり方等、ご意見があればお願いいたします。

(3) 保険会社へのご意見・ご要望

・過去の検討 WG において、「保険会社からの各種データ連携および契約管理の考え方が統一されていないことは業界として課題ではないかと考えている。」とご意見をいただいております。

・上記を含め、保険会社へのご意見・ご要望があればお願いいたします。

(4) その他ご意見・ご要望

・その他、本運営に関するご意見・ご要望があればお願いいたします。

以上