

業務品質評価運営の見直し（案）について

1. 趣旨

- 2026 年度の業務品質評価運営においては、本運営の浸透定着を図りつつ、昨今の環境変化を踏まえた受審代理店および認定代理店の「質」の向上にむけ、調査運営の見直し案について検討しております。
- 第 21 回代理店業務品質検討ワーキング・グループにおいて付議しました「2026 年度：業務品質評価運営の変更点について」についての議論をふまえ、来年度以降、初回・更新・定期調査のなかで実態確認の強化を図っていくことから、その具体案についてお示しいたします。

2. 「重点確認項目」の設定と実態確認の強化

(1) 重点確認項目の内容

①「重点確認項目」設定の考え方

- 前年度の様々な不適切事案や外的環境の変化等を踏まえ、深度ある調査を行うために「基本項目」の中に年度始に重点的に実態確認を行う「重点確認項目」を設定します。
- 「重点確認項目」は監督指針改正、行政処分内容等を踏まえ、達成条件を厳格化します。

②「重点確認項目」（詳細は別紙参照）

- 以下のとおり、評価基準の「評価の視点（※1）」の中から 2026 年度「重点確認項目」を設定します。

（※1）「評価の視点」は評価基準を構成する項目として 30 の視点を設定しております。

	業務品質評価基準「評価の視点」	備考
1	意向把握・確認義務	(※2)
2	比較推奨販売	(※2)
3	募集時の禁止行為	2026 年度新設設問
4	苦情管理態勢	現行 No.79・80
5	個人情報保護（出向者等による情報漏えい対応）	現行 No.114-1・2、121 を見直し
6	便宜供与	2026 年度新設設問
7	出向者	2026 年度新設設問

（※2）比較推奨販売に係る項目等、今後行われる監督指針・協会ガイドライン改正、その後の法令改正等を受けて大幅な見直しを予定しております。その内容については今後の検討 WG での議論を経たうえで適時適切に反映してまいります。

- 重点確認項目における「達成条件の視点」は次の 6 点とし、評価基準に応じて複数の視点を設定します。

①	C（Check）、A（Action）：態勢整備に関する確認強化
②	「定量的」要素の追加
③	コンプライアンス部門、内部監査部門の関与、確認
④	経営陣の関与
⑤	マニュアル・規程内容に則った自社の規模・特性等に応じた実務・運用の確認
⑥	お客さまからのお申し出等に関する管理体制

(2) 重点確認項目の調査手法について

- オフサイト調査では代理店の実態について深掘りする確認を行うとともに、オンサイト調査で各項目について実態確認のためのヒアリングを行い、より実効性の高い調査を実施します。

①「オフサイト調査」における調査手法の変更について【対象：初回・更新・定期調査】

- 以下のポイントに則って「重点確認項目」については深度ある調査、実態確認の強化に取り組みます。

<運営強化のポイント>

- サンプル調査手法の変更（別紙参照）
 - ・お客さま対応記録のサンプル資料については、事前に協会に取扱い契約リストを提出いただき、そのなかから協会が指定した契約について複数件のサンプル資料を提出いただきます。
 - ・営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当による確認・検証する態勢を整備していることを確認する設問については、ランダムサンプリングではなく定量的視点での確認・管理を達成条件に求めます。そのうえで、事前に協会へ検証結果の一覧を提出いただき、そのなかから協会が指定した契約について複数件のサンプル資料を提出いただきます。
- オフサイト調査のなかで、Web ミーティング等での説明・コミュニケーションを図りながら丁寧に確認を行ないます。

- 特に「重点確認項目」の回答内容については経営陣も関与した、責任を持った回答を求めます。

②「オンサイト調査」における調査手法の変更について【対象：初回・定期調査】

- 代理店の経営陣や募集人に対し、「重点確認項目」における取組状況や実態についてコミュニケーションを図りながら、確認を行います。

<運営強化のポイント>（別紙参照）

- 従来のオンサイト調査に加え、「重点確認項目」について証跡資料（お客さま対応記録等の追加サンプル等）を当日、協会が指定したものを提出いただき、その場で状況確認を行います。
- オンサイト調査では経営層の関与も義務付け、重点確認項目に関する取組状況や実態についてヒアリングを実施します。

○上記運営強化に伴うオンサイト調査のタイムスケジュール例は以下のとおりです。

<オンサイト調査内容（タイムスケジュール例）>

	現行	2026 年度	出席者	時間
1	・オフサイト調査結果の共有 ・オンサイト確認事項の確認 （証跡資料の現物確認等） ・残課題の確認 等	同左 （但し、現状実施している「証跡資料の現物確認」は簡略化を行います）	業務管理責任者、 窓口担当者	1.5～2 時間
2	—	○重点確認項目の確認 ・一部証跡資料の現物確認 ・経営陣・募集人等へのヒアリング ・顧客本位の業務運営の推進に向けた対話	経営陣、業務管理責任者、募集人等	1.5～2 時間
3	・代理店取組み事項のヒアリング ・評価レポート確認	同左	業務管理責任者、 窓口担当者	30 分
4	・顧客本位の業務運営の推進に向けた対話	（2 にて実施）		—
5	・オンサイト調査後の流れ説明	同左		10 分
				5 時間程度

※なお定期調査は上記に加え、今年度と同様に以下を実施いたします。

・募集人ヒアリング	募集人 2 名	30 分×2 名
-----------	---------	----------

3. 初回・更新・定期調査のあり方について

（1）初回・更新・定期調査のあり方について

○「消費者にとって理想的な代理店」として認定代理店に求められる態勢整備状況について、書類でのやり取りが中心となる現状の調査（オフサイト調査）を含めて、実態確認の強化を行なう調査へと移行することから、各調査の位置づけに加え、2026 年度調査における対応について整理しました。

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。 <u>「重点確認項目」については、オフサイト調査で深度のある確認を行うとともに、オンサイト調査で経営陣等へのヒアリングを実施。</u>
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。 <u>「重点確認項目」については、オフサイト調査で深度のある確認を行なうとともに、原則、Web ミーティングで経営陣等へのヒアリングを実施。（※）</u> <u>（※） 代理店の状況により、現地でのオンサイト調査を実施</u>

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。 「重点確認項目」については、オフサイト調査で深度のある確認を行うとともに、オンサイト調査で経営陣等へのヒアリングを実施。
------	---

(2) 「更新調査」における重点確認項目の確認

- 更新調査対象代理店においても、前述の「重点確認項目」の実態確認は必要であることから、更新調査時の調査内容として「重点確認項目」を追加します。
- オフサイト調査にて重点確認項目の関連設問について初回・定期調査同様の確認を実施するとともに、原則、Web ミーティング（※）にて実態確認のためのヒアリングを実施します。
(※) オフサイト調査にて確認した設問について、更なる実態確認を要する場合には Web ミーティングに代え、必要に応じて「オンサイト調査」を実施する場合があります。
- Web ミーティングでのヒアリング内容は、初回・定期調査のオンサイト調査時のヒアリングと同じく、経営陣・募集人に対し、ヒアリングを実施します。
(特に 2026 年度は法令改正等による代理店の態勢整備の見直しが求められることからきめ細かな確認を実施します)

(3) 経営陣の関与

- オフサイト調査の回答内容（特に「重点確認項目」）については、経営陣が関与のうえ責任を持った回答を求めます。オンサイト調査においては、経営陣から「重点確認項目」に関するヒアリングを実施いたします。
- 各調査ともに経営陣の関与が見られない場合には、「調査取止め」も検討いたします。

4. その他（調査体制の見直し方向性）

- 2026 年度の調査運営の見直しにともない、調査体制の見直しや調査スケジュールの見直し等について検討を行う方向です。
- 第 21 回検討 WG で付議した「定期調査」後の「更新調査」の期間延長等については、2026 年度の調査結果をふまえ継続検討いたします。

以上