

# 2026年度業務品質評価運営・調査方針の全体像

項目		2025年度	2026年度
評価基準等	評価基準	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 4象限(顧客対応、アフターフォロー、個人情報保護、ガバナンス)にて構成</li> <li>✓ PDCAサイクルにて構成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 同左(考え方は踏襲)</li> <li>✓ 監督指針改正等に合わせた新設、改正</li> <li>✓ 2段階に分けての公表 (第1弾は3月上旬公表予定、第2弾は未定)</li> </ul>
	達成条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 記録・確認等において各設問ともに均質な達成条件を設定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 「重点確認項目」を中心に強化および厳格化を図る達成条件を設定</li> <li>✓ 2段階に分けての公表 (第1弾は3月上旬公表予定、第2弾は未定)</li> </ul>
	重点確認項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 設定無し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 基本項目の中から設定(2026年度は8項目)</li> </ul>
調査運営	経営陣の関与	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 任意(義務付けはしていない)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 義務付け (関与が見られない場合は「調査取止め」も)</li> </ul>
	オフサイト調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 書面にて3回程度のやり取り</li> <li>✓ 必要に応じ、WebMT実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 同左</li> <li>✓ 重点確認項目を中心に深度ある調査を実施</li> </ul>
	オンサイト調査 (更新調査はWebMT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ オフサイト提出書類の現物確認</li> <li>✓ 未達設問の状況確認</li> <li>✓ 経営層へのヒアリング(任意)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 重点確認項目について経営陣等への確認</li> <li>✓ 現物確認において協会指定資料の提出・確認</li> <li>✓ 経営陣への態勢整備状況ヒアリング(必須)</li> </ul>

※考え方、実施内容は各調査(初回調査・更新調査・定期調査)ともに共通