

## 生命保険会社委員からの意見収集結果について（概要）

### ■ 第5回の代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループ（以下、代理店業務品質SG）の趣旨

・第5回代理店業務品質SGでは、第4回にお示した「代理店等・消費者団体の委員で検討した業務品質評価項目修正（案）」について、42名の生命保険会社委員に意見照会した結果を共有化させていただきます。

・なお、今後は、論点となる意見について再度全委員からご意見をいただき※、当該回答及びこれまでの議論を全て反映した「業務品質評価項目（案）」を策定し、代理店業務品質SGとしての調査・研究結果として第6回代理店業務品質SGにてお示し・お諮りさせていただきたいと考えております。（※別途確認依頼をさせていただきます）。

### ■ 生命保険会社委員からの意見収集結果について

業務品質評価項目（代理店等委員意見反映版）に対する、生命保険会社委員への意見照会結果につきまして以下に概要を記載いたします（意見の詳細は、[資料2](#)をご確認願います）。

#### 【ご意見の分類について】

- 各項目についていただいたご意見を、ご意見の内容を踏まえ以下の①～④に基づいて分類しております。  
①削除／②項目概念変更（概念の精緻化含む）／③追加／④位置づけ・区分を変更

（各詳細について、以下に記載します。）

#### <①削除すべきというご意見>

- 項目 No. 6「従業員管理」の“評価の視点”である「従業員満足度向上に向けた取組み」について、**1社**から削除すべきというご意見をいただきました。（1社以外の生命保険会社委員からは意見なし。以下同様）

#### <②概念を変更すべきというご意見>

- 項目 No. 13「継続率」について、**3社**から従来通り（保険会社毎の継続率評価）の概念で評価すべきというご意見をいただきました。
- また、**3社**から“代理店毎の顧客の継続加入状況”という概念について、精緻化が必要であるというご意見をいただきました。また同様の意見として、項目 No. 1「お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備」の“評価の視点”である「早期消滅率」について、**1社**から精緻化が必要であるというご意見をいただきました。

<③新たに追加すべきというご意見>

- 代理店等の委員からの意見として削除しました「ペーパーレス率」について、**6社**から追加すべきという意見をいただきました。また、**1社**からペーパーレス率ではなく「電子申込みに関する態勢整備」を追加すべきという意見をいただきました。
- また、新たな評価項目として、**1社**から「保有純増」を追加すべきというご意見をいただきました。
- 項目 No. 1「お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備」について、**1社**から“評価の視点”として「配慮が必要な方への募集対応（項目 NO. 2 に設定済み）」を追加すべきという意見をいただきました。

<④区分変更すべきというご意見>

- 項目 No. 1「お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備」の“評価の視点”である「自己・特定契約および構成員ルール」について、**1社**から項目 No3「コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営」に移管すべきとのご意見をいただきました。

(ご参考) その他のご意見について

- 評価基準や評価方法等についてのご意見は、業務品質評価項目の議論終了後に、代理店業務品質 S G において継続議論させていただく予定です（ご意見は事務局にて保管しております）。
- なお、当会議は、顧客本位の業務運営の後押しに資するため、代理店における業務品質のあり方等に関する調査・研究を目的としており、当会議において、独占禁止法(私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律)に抵触しうる内容（代理店手数料への意見、手数料を決める基準についての意見等）については、一切議論いたしません（これまでと同様です）。また、代理店業務品質 S G には、生命保険協会の顧問弁護士にオブザーバーとして出席いただいております。議論の内容についてご確認いただいております。
- 上記の点につき、改めてご理解願います。

以上