

評価基準（案）に対する意見収集結果等について（概要）

1. 第7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6回代理店業務品質SGにて方向性が定まりました「業務品質評価項目」を具体的に評価する基準について、これまでの議論を踏まえて事務局にて「業務品質評価基準（案）」を提示し、第6回代理店業務品質SG終了後に、全委員に意見照会結果をさせていただいております。
- 今回の代理店業務品質SGでは、今後の更なる議論に向けて、意見照会結果の共有と、委員の皆様の意見を反映した「業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞」をご連携させていただきます。
（業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞は資料2を、意見の詳細は資料3をご確認願います）
- なお、今後は、今回ご提示した「業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞」に対する追加・修正等のご意見や、論点となっている評価基準等に対する意見照会をさせていただきます。
- 上記意見照会結果に基づき、再度、「業務品質評価基準（案）」のとりまとめを行い、次回以降の代理店業務品質SGにてお示し・お諮りさせていただきます。

2. 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞について

- 「業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞」については、事務局から提示した案に以下の修正を加えてあります。（それぞれの意見についてコメントを記載しております資料3も合わせてご確認ください）

【追加・修正】（該当する評価基準については“追加・修正欄”に○及び反映したご意見のNO.を付けております）

- ・委員のご意見を踏まえて文言や評価基準、達成要件等を追加・修正しております。
 - ーただし、ご意見の内容が別の評価基準にて内包しているものや、水準感・確認方法等、今後実施予定のトライアルで精緻化を図る必要があるものについては未反映としております。
- ・法令対応上必要なものや、より適切・精緻な評価を行う観点から必要なものを事務局にて追加しております。

【議論が必要な評価基準】（該当する評価基準については“要検討欄”に○を付けております）

- ・設定是非等について、意見が分かれているものについては今後議論をする必要があるため、表示を付けて明確化しております（以下、“議論が必要な評価基準一覧”を参照ください）。

第7回 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

・なお、意見が分かれている評価項目はいずれもプラスαの取組みを評価する「評価・改善（C・A）」段階の評価基準であり※、「計画（P）」「実行（D）」段階の評価基準は、一部確認方法についてトライアル等にて検証が必要との意見があるものの、概ね意見は合意しているものと考えております。

（※継続率はデータ取得の可否を含めて検証中の評価基準となります）

<議論が必要な評価基準一覧> ※複数委員から設定について反対意見があった基準を抽出しております。

項目 No.	基準 No.	評価段階	評価基準名
1	18	評価・改善 (C・A)	(①～⑦共通) 第三者による確認においても、適切な運営・応対を実施している (第三者による確認のあり方)
1	23	評価・改善 (C・A)	⑨早期消滅率が適正な水準である、適正化に向けて改善取組みを実施している ※早期消滅率については継続検討案件
1	26	評価・改善 (C・A)	⑫お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み (独自取組みの評価の是非、非対面募集の評価のあり方)
7	2	実行 (D)	①適正な継続率水準の確保 ※継続率については継続検討案件
8	5	評価・改善 (C・A)	①個人情報管理に関する改善取組みが実施されている (個人情報漏洩保険への加入、情報セキュリティ認証有資格の在籍)
8	6	評価・改善 (C・A)	②個人情報管理に関するシステム面の改善取組みが実施されている (情報セキュリティ認証資格などの外部評価の取得)
12	7	評価・改善 (C・A)	重大事故等への対応について改善取組みが実施されている (代理店賠償責任保険への加入)
13	10	評価・改善 (C・A)	④業務品質の直接の担い手である従業員の満足度を高めるための独自取組み ※従業員管理については継続検討案件

(ご参考) 其他のご意見について

○評価運営や評価方法、評価対象等についてのご意見は、過去にいただいたご意見も踏まえ、検討の材料となる案を提示させていただき、今後の代理店業務品質SGにおいて議論させていただく予定です（過去のご意見は事務局にて保管しております）。

○上記の点につき、改めてお含みおきます。

以上