

資料 1

## 意見収集結果等について（概要）

### 1. 意見収集結果について

- 業務品質評価基準（案）において論点となっている点についての意見照会（照会1）結果及び、「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（照会2）について共有化させていただきます。（意見の詳細は、照会1については資料2を、照会2については資料3をご確認願います）。
- なお、照会1については、論点①～⑤について委員の皆様の意見を踏まえ、下記にそれぞれの方向性（案）について記載しておりますのでご確認ください。
- また、2月10日（水）頃を目処に、照会1及び照会2で頂いたご意見を反映した「業務品質評価基準（案）＜SG 委員意見“再”反映版＞」についてご連絡させていただく予定としておりますので、連携あり次第ご確認いただき、ご意見いただければと存じます。お含みおき願います。

### ■照会1の結果について

※以下、算出のパーセンテージの分母は代理店業務品質 SG の全委員 58 名

#### <①項目 No.1-基準 No.18 「第三者による確認における適切な運営・対応の実施」について>

- 当評価基準について賛成意見は **11 委員 (19.0%)**、条件付きで賛成という意見は **30 委員 (51.7%)**、反対意見は、**8 委員 (13.8%)** でした。（意見なし：9 委員・15.5%）
- 主な反対意見（「条件付き賛成」意見の留意点含む）は以下の点です。
  - ・第三者の定義はなにか、どうやって公平性・客観性を担保するのか不明。
  - ・第三者の監査対応には資源（人・費用）が必要であるため、多くの代理店では対応が難しいのではないかと。
- 意見照会結果を踏まえ、当項目の方向性は以下のように考えております。

#### ◆方向性（案）

- 原案のとおり、評価基準として存置の上、継続検討とする。
- 現在、多くの委員から、「検討中の業務品質評価基準をどのように運用するのか、“評価方法”について検討が必要」という意見をいただいている状況（詳細は資料4を参照）。
- したがって、当評価基準については一旦存置し、“評価方法”（保険会社でも代理店でもない第三者が確認主体となり、代理店の業務品質を判定することについての実現可能性）を検討の上、設定可否を判断する。

<②-1:項目 No.1-基準 No.26 「顧客向けセミナーの開催を通じたリテラシー向上」について>

- 当評価基準について賛成意見は **8 委員 (13.8%)**、条件付きで賛成という意見は **24 委員 (41.4%)**、反対意見は、**17 委員 (29.3%)** でした。(意見なし：9 委員・15.5%)
  
- 主な反対意見（「条件付き賛成」意見の留意点含む）は以下の点です。
  - ・セミナーの目的は複数あり（集客・告知等）、純粋にリテラシーの向上を目的としているかを評価することが困難ではないか。
  - ・セミナーの開催はリテラシー向上手段の一つであり、セミナー形式に限定する必要はないのではないか。
  - ・代理店の業態や規模によってセミナーの開催を行わない代理店もあると思うので、プラスアルファの評価とする場合においても評価の仕方に留意する必要があるのではないか。
  
- 意見照会結果を踏まえ、当項目の方向性は以下のように考えております。

◆**方向性（案）**

- 原案のとおり、評価基準として存置の上、継続検討とする。
- ただし、セミナー形式に限定せず、一般消費者の保険についてのリテラシー向上に資する取組みを広く対象とする基準に変更する。
- また、評価のフィジビリティ（営業要素のない取組みかどうかの確認方法や“評価体系”等）をトライアル等にて確認・議論の上、評価基準として設定するかどうかを判断する（評価が困難な場合は評価基準から削除）。

<②-2:項目 No.1-基準 No.26 「顧客の要望に応じた対面・非対面募集の選択肢の提供」について>

- 当評価基準について賛成意見は **21 委員 (36.2%)**、条件付きで賛成という意見は **15 委員 (25.9%)**、反対意見は、**13 委員 (22.4%)** でした。(意見なし：9 委員・15.5%)
  
- 主な反対意見（「条件付き賛成」意見の留意点含む）は以下の点です。
  - ・お客様は、保険加入時に様々な代理店・加入形式を選択することが可能であり、一つの代理店が対面に加えて非対面募集の選択肢の提供することが、お客様ニーズを満たすことにつながらないのではないか。
  - ・対面・非対面の選択肢の提供においては、その定義や各種募集規制が遵守される態勢・環境の確保が前提であり、その点が担保されることが評価の条件であると考える。
  - ・非対面募集の選択肢を提供するかは、代理店の規模や経営の状況によると思うので、プラスアルファの評価とする場合においても評価の仕方に留意する必要があるのではないか。

- 意見照会結果を踏まえ、当項目の方向性は以下のように考えております。

**◆方向性（案）**

- 原案のとおり、評価基準として存置の上、継続検討とする。
- ただし、評価のフィジビリティ（非対面募集の定義や必要な募集態勢等の整理や代理店の負荷、“評価体系”等）をトライアル等にて確認・議論の上、評価基準として設定するかどうかを判断する（評価が困難な場合は評価基準から削除）。

**<③-1:項目 No.8—基準 No.5「個人情報漏洩保険への加入」について>**

- 当評価基準について賛成意見は **14 委員（24.1%）**、条件付きで賛成という意見は **9 委員（15.5%）**、反対意見は、**26 委員（44.8%）** でした。（意見なし：9 委員・15.5%）
- 主な反対意見（「条件付き賛成」意見の留意点含む）は以下の点です。
  - ・情報漏洩の未然防止に向けた諸対応・態勢整備こそが重要であり、保険の加入はリスク対応でしかなく改善取組みとは言えない。
  - ・保険の加入はリスクに備える一つの手段であり、その他の方法でリスクに備えていけばよいと考える。プラスアルファの評価とする場合においても加入すること自体が評価されることに違和感がある。
- 意見照会結果を踏まえ、当項目の方向性は以下のように考えております。

**◆方向性（案）**

- 当評価基準の趣旨・目的を踏まえ、別の評価基準に（一部を）統合する。
- 約半数の委員が「保険の加入自体を評価すること」について反対しており、当評価基準は業務品質評価基準として万人が納得できるものではないと考える。
- ただし、保険の加入に関わらず、「個人情報漏洩した際の対策」については“顧客が代理店に期待すること”という業務品質評価の趣旨に合致するものと思料。
- したがって、評価項目 NO.12・評価基準—NO.5「情報漏えい事案発生時に適切な対応が行われている」における達成要件の一つとして「個人情報漏洩が発生した際の顧客への影響度合いを経営層が理解し、万が一個人情報漏えいが発生した際の代理店としての対策を検討・準備している」を追加で設定することとし、その評価のフィジビリティについてはトライアル等にて確認・議論することとする（評価が困難な場合は評価基準から削除）。

<③-2:項目 No.8—基準 No.5 「情報セキュリティ有資格者の在籍」について>

- 当評価基準について賛成意見は 22 委員 (37.9%)、条件付きで賛成という意見は 20 委員 (34.5%)、反対意見は、7 委員 (12.1%) でした。(意見なし：9 委員・15.5%)
- 主な反対意見（「条件付き賛成」意見の留意点含む）は以下の点です。
  - ・人的リソース（専門人材の確保）・コスト面で代理店の負担が大きいのではないか。
  - ・有資格者が在籍していること自体が評価されることによって、改善取組みが形骸化するのではないか。
- 意見照会結果を踏まえ、当項目の方向性は以下のように考えております。

◆方向性（案）

- 原案のとおり、評価基準として存置の上、継続検討とする。
- ただし、今後行う予定の“評価対象”や“評価体系”の議論を踏まえ（代理店の負荷等をどのように考慮するのかの議論の上）、評価基準として設定するか最終判断する。

<④:項目 No.8—基準 No.6 「情報セキュリティ認証資格などの外部評価の取得」について>

- 当評価基準について賛成意見は 19 委員 (32.8%)、条件付きで賛成という意見は 22 委員 (37.9%)、反対意見は、8 委員 (13.8%) でした。(意見なし：9 委員・15.5%)
- 主な反対意見（「条件付き賛成」意見の留意点含む）は以下の点です。
  - ・代理店のコスト面の負担が大きいのではないかと想定されるため、プラスアルファの評価とする場合においても評価の仕方に留意する必要があるのではないか。
- 意見照会結果を踏まえ、当項目の方向性は以下のように考えております。

◆方向性（案）

- 原案のとおり、評価基準として存置の上、継続検討とする。
- ただし、今後行う予定の“評価対象”や“評価体系”の議論を踏まえ（代理店の負荷等をどのように考慮するのかの議論の上）、評価基準として設定するか最終判断する。

<⑤:項目 No.12—基準 No.7 「代理店賠償責任保険への加入」について>

- 当評価基準について賛成意見は 14 委員 (24.1%)、条件付きで賛成という意見は 7 委員 (12.1%)、反対意見は、28 委員 (48.3%) でした。(意見なし：9 委員・15.5%)

- 主な反対意見（「条件付き賛成」意見の留意点含む）は以下の点です。
  - ・ 事故発生の未然防止に向けた諸対応・態勢整備こそが重要であり、保険の加入はリスク対応でしかなく改善取組みとは言えない。
  - ・ 保険の加入はリスクに備える一つ的手段であり、その他の方法でリスクに備えていればよいと考える。プラスアルファの評価とする場合においても加入すること自体が評価されることに違和感がある。
  
- 意見照会結果を踏まえ、当項目の方向性は以下のように考えております。

#### ◆方向性（案）

- 当評価基準の趣旨・目的を踏まえ、別の評価基準に（一部を）統合する。
- 約半数の委員が「保険の加入自体を評価すること」について反対しており、当評価基準は業務品質評価基準として万人が納得できるものではないと考える。
- ただし、保険の加入に関わらず、「重大事故が発生した後の対応」については“顧客が代理店に期待すること”という業務品質評価の趣旨に合致するものと思料。
- したがって、評価項目 NO.12・評価基準－NO. 4「不適切事案発生時に適切な対応が行われている」及び NO.12・評価基準－NO. 6「サイバー攻撃事案の発生時に適切な対応が行われている」における達成要件の一つとして「重大事故（・漏洩）が発生した際の顧客への影響度合いを経営層が理解し、万が一重大事故（・漏洩）が発生した際の代理店としての対策を検討・準備している」を追加で設定することとし、その評価のフィジビリティについてはトライアルにて確認することとする（評価が困難な場合は評価基準から削除。項目 No.8－基準 No.5 「個人情報漏洩保険への加入」の方向性（案）と同様）

## 2. 継続率・早期消滅率について（継続検討事項）

- 生命保険会社委員に対して、「代理店毎の継続率・早期消滅率の算出の実現可否」についてヒアリングを行った結果、現状、各社で管理している継続率・早期消滅率の基準が区々であり、ヒアリングを行った全ての生命保険会社から「代理店毎の継続率・早期消滅率の算出には膨大な時間と費用がかかり、実現は困難である」という回答がありました。
  
- また、これまでに代理店委員からも、「同一代理店内における異なる保険会社への乗換判定は各保険会社では確認できないため、各代理店内でのデータ管理が必須となる。そのため、各代理店共通のシステムデータから継続率を算出することができず、各代理店において数値・基準にブレが生ずる可能性が考えられる。統一性を維持するために、現状の通り、各保険会社の基準を活用すべき」といった意見が提出されております。
  
- 従いまして、「代理店毎の継続率・早期消滅率」については、これまでの議論の通り、「データ取得が困難のため、業務品質を評価する共通の項目として設定しない」といたします（対応詳細は以下参照）。

・早期消滅率

－評価項目 No.1-基準 No.23-達成要件 No.44 = 「代理店単位の早期消滅率が適正な水準（MOF⑥継続率 98%以上）である」を削除。

－上記以外の基準は存置。

・継続率

－評価項目 No.7-基準 No. 2 -達成要件 No.3 = 「継続率が適正な水準である」を削除。

－代替基準として、「解約理由・経緯等を分析・管理し、必要に応じて当該契約を取扱った募集人に指導している」を追加。その他、基準等は存置（現状の生保各社の継続率基準を活用した定量評価の可否も検討）。

○なお、生命保険会社各社で設定されている継続率・早期消滅率の基準が区々であるという状況について、代理店委員から「管理負荷の軽減の観点から一定揃えることができないか」というご意見をいただいております。この点について保険会社委員からは、「保険会社の商品・チャネルは区々であり、また継続率基準共通化にかかるシステム開発コスト等を踏まえると、共通化は困難だと考えている」という意見をいただいております。本件の解決は困難な状況であることをご理解願います。

### 3. 今後の論点について

○これまで業務品質評価項目・基準を中心に議論を進めてきておりますが、委員からは項目・基準以外のご意見も寄せられており、各代理店の実質的な業務品質の優劣を評価するためには、これら業務品質評価項目・基準以外についても議論が必要だと認識しております。

○今般、業務品質評価項目・基準の議論と並行して議論が必要な点について明確化することで、次回以降の代理店業務品質 SG にて詳細について議論していきたいと考えております。これまでの委員方からの意見を踏まえ、今後議論が必要だと想定される点について資料4にまとめておりますので、ご確認ください。

○なお、資料4に記載の対応（案）については現時点では未決事項であり、今後議論を深め、精緻化・合意形成を図っていききたいと考えておりますので、お含みおきます。

以上