

資料4

業務品質評価における今後の論点について

①評価方法

a.主な意見

- ・確認方法について「現物確認」や「実査等で状況確認」があるが、各保険会社での確認となる場合は各社の状況（委託先代理店数、組織体制や人員配置等）により対応が困難な場合もある点も踏まえ、議論を進めていく必要があると考える。（保険会社）
- ・「評価項目」「評価の視点」が設定され、次に「評価基準」「評価方法」について議論されるとのことであるが、実質的な評価を実現できるよう、公平な第三者機関による評価も必要と考える。（代理店）
- ・顧客本位の業務運営や代理店の業務品質のさらなる向上が、お客様が安心して代理店を利用するために必要であると考えており（中略）、その一つの仕組みとして、顧客本位の業務運営を評価する代理店格付け制度を導入することにより、保険会社が代理店を教育・指導し、代理店は顧客本位の業務運営と業務品質の向上を通じて上位格付へと成長するサイクルが機能すると考える。（代理店）

b.意見のまとめ（課題点等）

- ・評価を行う主体が公平性・正確性を持つことが必要。
- ・代理店が多数あり保険会社も多くある現状下において評価運営を行う場合、現在検討している評価基準の数が多く、またオンサイトで確認しなければならない評価基準も存在するため、全ての評価基準を確認する負荷が代理店・保険会社共に高い。

c.対応（案）

- ・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（≒格付け）することについて、実現可能性を検討したい。
- ・オンサイト／オフサイト／（エビデンス付きの）自己申告等、具体的な確認方法について、今後実施予定のトライアル等にて効率性・正確性を踏まえ判断したい。

d.スケジュール（案）※議論の進捗によって柔軟に変更

- ・具体案について代理店業務品質 SG に付議し、21 年上期中の合意形成を目指したい。

②評価対象

a.主な意見

- ・具体的な評価方法と運用の実現性に関する検討にあたっては、代理店の規模や属性などを十分に考慮し、公平性や事務負荷・コスト等の観点も含め、検討を進めていくことが肝要であると考えてる。
(保険会社)
- ・評価項目の設定や評価基準の今後の検討においては、代理店の規模や属性の違いを配慮したうえで公平・公正な評価となることを考慮した検討が必要であると認識している。一方で規模や属性によって、業務品質項目や基準が異なる場合においては、それによりお客さまが代理店に期待するものとのギャップが生じないか等の観点も重要であり、業務品質項目の位置付けや各代理店への導入時における影響を慎重に検討する必要がある。(保険会社)
- ・代理店の規模・特性によっては、品質評価達成基準として馴染まないものもあるため、規模が大きい特定保険募集人等の大型代理店を対象とするなど慎重に検討すべきではないかと考える。(保険会社)

b.意見のまとめ(課題点等)

- ・業務品質評価において、代理店の規模・属性の違いを考慮するべきかどうか、また適用する対象代理店を区別するべきかどうかについて議論が必要ではないか。

c.対応(案)

- ・前提として、「お客様が代理店に期待するもの」という観点で検討してきており、評価基準の内容は規模の大小に関係なく同様(=規模の大小に応じて変えない)であるのが理想だと考える。
- ・一方で、業務品質評価基準を機能させ、業界として業務品質向上の動きを加速させていくには、評価を行う主体のリソース等を踏まえ、対応可能なことから順次実施していく必要があると史料。
- ・従って、どのような評価方法をどのような評価対象に適用することが業界全体の業務品質向上に向けて効果的かまた納得的であるかを「①評価方法」の議論とセットで議論したい。
- ・また、WEB特化代理店など、明確に特性が異なる代理店等については、「③評価体系」でその特性の違いを含めて評価できるように検討したい。

d.スケジュール(案) ※議論の進捗によって柔軟に変更

- ・具体案について代理店業務品質SGに付議し、21年上期中の合意形成を目指したい。

③評価体系

a.主な意見

- ・法令遵守に関する評価について、適正な運用がなされていない事や管理体制の構築が出来ていない場合にはマイナス評価が妥当と考える。(代理店)
- ・各項目の評価方法について、「お客様に信頼いただき活動するための最低限の取組(法令対応含)(=マイナス評価)」と「より一層お客様の期待に応えるための+ α の取組(=プラス評価)」に区別されると考える(保険会社)

b.意見のまとめ(課題点等)

- ・各評価基準を元にした、評価体系の構築の議論が必要ではないか。

c.対応(案)

- ・今後トライアルを実施する予定であり、そこで得た知見や代理店の業務品質の現状も踏まえ、検討を進めたい。
(プラス・マイナスの評価については、P/D/C・Aの各段階をどのように評価するかということをベースに、プラス評価とマイナス評価の境界線をどこに置くか等に留意しつつ検討したい)
- ・また、プラス評価の前提となる条件(Ex. P/D段階の取組みが達成できていなければC・A段階の取組みが達成できていても評価にならない等)の有無についても検討したい。

d.スケジュール(案) ※議論の進捗によって柔軟に変更

- ・21/5頃からトライアルを実施し、その結果を踏まえ21年度中に具体案を議論したい。

④代理店共通自己点検との整理

a.主な意見

- ・共通自己点検と類似する項目において仕組み・規程の有無等を単純に確認する項目については、共通自己点検で確認が完了している場合は流用できるようにする等重複する作業の削減をご検討いただきたい。
(保険会社)
- ・運用開始後、代理店は各項目を満たすよう動くことになるが、現在、代理店自己点検について協会では標準モデルが提示されており、代理店側の混乱・分かりにくさを勘案すると、双方の関連性・位置づけの整理(または統一)が必要と考える。また、各項目についても、本来の考え方からすると統一すべきだと思うが、統一できない項目については、代理店自己点検の位置づけと合わせて理由を明確にしてはどうかと考える。(保険会社)

b.意見のまとめ（課題点等）

- ・代理店共通自己点検と業務品質評価の整合性や重複感について、整理・議論が必要ではないか。

c.対応（案）

- ・生命保険協会として、代理店業務品質 SG の議論も踏まえ、代理店共通自己点検の見直しを検討したい。

d.スケジュール（案） ※議論の進捗によって柔軟に変更

- ・21/5 頃から実施するトライアルの結果を踏まえ 21 年度中に具体案を議論したい。

以 上