

## 【資料3】業務品質評価基準の改善・精緻化の方向性に関する意見照会結果

No.	回答者	ご意見
1	生命保険会社	意見なし。
2	生命保険会社	意見なし。
3	生命保険会社	意見なし。
4	生命保険会社	意見なし。
5	生命保険会社	意見なし。
6	生命保険会社	意見なし。
7	生命保険会社	意見なし。
8	生命保険会社	意見なし。
9	生命保険会社	意見なし。
10	生命保険会社	意見なし。
11	生命保険会社	意見なし。
12	生命保険会社	意見なし。
13	生命保険会社	意見なし。
14	生命保険会社	意見なし。
15	生命保険会社	意見なし。
16	生命保険会社	意見なし。
17	生命保険会社	意見なし。
18	生命保険会社	意見なし。
19	生命保険会社	意見なし。
20	生命保険会社	意見なし。
21	生命保険会社	業務品質評価基準の改善・精緻化の方向性の各項目について、特段異論はない。
22	生命保険会社	意見なし。
23	生命保険会社	意見なし。
24	生命保険会社	意見なし。
25	生命保険会社	意見なし。
26	生命保険会社	特に意見はないが、代理店にとって分かりやすく、負担が重くならないよう対応すべきものとする。
27	生命保険会社	意見なし。
28	生命保険会社	意見なし。
29	生命保険会社	意見なし。
30	生命保険会社	業務品質評価基準の改善・精緻化の方向性について、異論なし。 今後の検証トライアル、来年以降の対象代理店の拡大を踏まえると、使いやすく、分かりやすい内容への改善は不可欠と料する。
31	生命保険会社	意見なし。
32	生命保険会社	意見なし。
33	生命保険会社	意見なし。
34	生命保険会社	意見なし。

## 【資料3】業務品質評価基準の改善・精緻化の方向性に関する意見照会結果

No.	回答者	ご意見
35	生命保険会社	改善・精緻化の方向性について、特段の異論はない。 トライアル実施済の代理店委員からのご意見にあるとおり、重複している項目もあると考えられるため、適宜統合する等して必要な項目に絞ることが望ましいと考える。
36	生命保険会社	意見なし。
37	生命保険会社	意見なし。
38	生命保険会社	意見なし。
39	生命保険会社	意見なし。
40	生命保険会社	意見なし。
41	生命保険会社	意見なし。
42	生命保険会社	意見なし。
43	代理店・消費者団体等	意見なし。
44	代理店・消費者団体等	意見なし。
45	代理店・消費者団体等	意見なし。
46	代理店・消費者団体等	業務品質評価基準の改善・精緻化の方向性について、全体を通して設問の意図は読み取れたので問題はない。 一部他社からの意見にもあるように、「同じような設問を統合させる必要性」「代理店の領域を越えた設問」があること（コールセンター設置や自社以外による監査体制etc）を感じたと同時に、大半の代理店にとってはコスト的に対応できない項目も多いように感じる。
47	代理店・消費者団体等	意見なし。
48	代理店・消費者団体等	意見なし。
49	代理店・消費者団体等	意見なし。
50	代理店・消費者団体等	意見なし。
51	代理店・消費者団体等	意見なし。
52	代理店・消費者団体等	意見なし(=同意)。
53	代理店・消費者団体等	意見なし。
54	代理店・消費者団体等	<p>&lt;回答形式の改善に向けた改善・精緻化の方向性／別紙に記載の内容を本編に吸収&gt; 本編への吸収に特に異論がある訳ではないが、別紙に記載の体裁でも、特段、不都合を感じていない。</p> <p>&lt;回答形式の改善に向けた改善・精緻化の方向性／代理店独自取組事項の自由記入欄（任意記入）の追加&gt; 「代理店独自取組事項」を評価しようとする方向性は反対するものではないが、完全な自由記入とした場合、余りに多岐に亘り、評価の負荷、公平性などの問題が大きいのではないかと懸念される。例えば、正式運用開始前に広く取り組み例を収集しておいて選択制にする等、方法について工夫が必要だと考える。</p> <p>&lt;業務品質評価基準の表現の改善・精緻化の方向性／趣旨/意図が不明確と思われる評価基準について、平易で伝わりやすい文章に修正&gt; 「1つの設問で複数の条件を満たす必要がある」「何が求められているのか明確さに欠ける」等、回答の選択に迷いが生じるものについては、設問を分ける、設問を変更するなどの対応が望ましいと考える。</p>
55	代理店・消費者団体等	意見なし。
56	代理店・消費者団体等	意見なし。
57	代理店・消費者団体等	実際の現場の声を聴いていただいて、実際に現場で立ち会われた協会の皆様の感覚も併せて、改善・精緻化を進められることについて異論はない。
58	代理店・消費者団体等	意見なし。

## 【資料3】意見照会内容以外の領域に関するご意見

No.	回答者	ご意見
1	生命保険会社	この代理店品質評価を大規模代理店を中心に優先的に導入を図るという方法が適切なのか疑問に思っている。仮に優先的に一部の代理店に導入した場合、導入していない代理店は個社の評価基準を適用することになり、共通の評価基準ではなくなり公平性に欠けると懸念する。業務品質評価基準の改善・精緻化の方向性としては、全代理店がこの代理店品質評価を適用できるレベル（量・手法）まで簡略化を図る等の改善も大きな検討項目ではないかと思料する。
2	生命保険会社	「代理店の取組み状況を踏まえた達成条件の見直し」については、以下の内容を考慮いただく前提で賛成する。 トライアル対象となっている代理店が13店であることを踏まえると、その結果のみを受けて達成条件を見直すことは慎重に判断する必要があると考える。 評価対象となりうるその他の代理店にとっても実態に即した達成条件となっているのかを考慮する必要があると考える。
3	生命保険会社	改善・精緻化の方向性に関するものではないが、フィードバックの方法等についても意見があるのでご連絡させていただく。 ・トライアル査定の中で、代理店委員の皆さまの多くが達成している項目、達成が難しかった項目が何か、業務品質評価基準として必須ではないと考えられる項目等（例えば、実査した結果何らかの理由で評価項目として馴染まないと考えられる、そもそも評価取得が難しい等）について意見が出ていたら、具体的にどの項目にどのような意見が出ていたのかについて共有いただければと考える。 ・評価結果について具体的にどのような形でフィードバックされているのかについても共有を希望する。
4	生命保険会社	基準の内容について、今後対象先の拡大を予定しているので、代理店の規模・特性の観点も含めた検討をしたほうがよいと考える。トライアル実施先の多くが大規模先のため、小中規模の代理店に実施した際により基準における課題の発生が予想されるため。（大規模ではできるが、小規模では土台無理な取組みもでてくると思われる）
5	代理店・消費者団体等	・現在の評価申告シートは対面チャネルを前提に作成したものであり、通販やWebの代理店については正確に評価出来ないと考える。今後、通販やWEBに対応したシートも作成いただきたい。（同社はWEBコンテンツで自身が検討する際に有益な情報を提供し、ユーザーからの問い合わせに適切に対応するビジネスモデルである） ・判定基準をどこに置かが重要であり、人が介在することにより余計な感情が入ったり、評価がぶれることのないようにすることが重要だと考える。
6	代理店・消費者団体等	評価基準について、以下の点につき意見を申し上げる。 ・決算報告書のHP等での開示は大規模のみで良いのではないか。 ・反社宣言をHPで開示する必要あるのか。 ・保険協会での専門資格取得状況を従業員の品質に加えるのはいかがか。 ・資金面、人材確保をしないと達成できないような項目が多すぎると大規模業者優遇、零細事業者を淘汰する施策のように思える。 ・ガバナンス、不適切事案発生時の対応について、損害保険加入が必須のようにになっている。生命保険契約者保護機構もしくは生命保険協会で乗合代理店が加入できる賠償保証制度の設立、設置を検討されてはいかがか。
7	代理店・消費者団体等	・今回のスタディグループは顧客本位の業務運営の元、お客様目線の代理店品質基準の統一に向けた取り組みだと認識しているが、各項目がお客様にとって本当に求められているかどうかの検証機会がないまま進んでいると感じている。消費者団体の方もメンバーにいらっしゃるので、消費者にアンケート調査を実施するなど、具体的に希望されている声を集めていただきたいと思う。 ・運用面についてだが、全代理店（約8万店）をいつ、誰が、どのように確認し、結果をどのようにしてフィードバックしていくのかが全く見えてきていない。実行可能な仕組みの実現に向け、議論を重ねていただきたいと思う。 ・現時点では項目が多岐に亘り、また細かすぎる印象が拭えない。もっと内容を簡略化していただき、大規模、中規模、小規模代理店に分類して中立的な検査の実施を希望する。また結果を公表される場合は特に公平な基準で実行されるようお願いしたいと思う。 ・当初スタディグループに参加していない代理店へのヒアリングを行うと伺っていたが、その情報もご連携いただきたいと思う。 ・本取組は、大変重要な取り組みだと感じている。弊社としても、保険乗合代理店協会の一員、一代理店として協力させて頂きたいと考えている。
8	代理店・消費者団体等	乗合代理店特有の対応についての設問の追加の提案。 ①例えば、＜設問例＞アフターフォロー依頼（保全対応依頼）などがあつた場合、関連する契約に対して適切に対応することができるか？（住所変更、名義変更、入院給付金、死亡保険金など） ②各保険会社の用意した環境を十分に理解し、各種手続きを実行できているか？ 例えば、保全手続きの電子化など（相変わらず紙手続きを案内してないか）
9	代理店・消費者団体等	・既定の有無など、形式的に1度対応を行ってしまえば済む設問の量（得点）と、その厳格な実施状況が問われる設問の量（得点）のバランス（前者のバランスが大きくないか）について、改めて検討・議論の余地があるのではないかとと思われる。 ・実施状況の確認方法として、数件のサンプルのみの提出で可とすることは避けるべきと考える。厳格な実施の実態が無いにも関わらず、数百件、数千件以上の取扱い事案の中の一部の好事例を意図的に選択して高評価を得ることは、特に一般に公表されるのであれば、あってはならないと考える。
10	代理店・消費者団体等	SGの中で「来年以降も協会による代理店検査を行い評価を出して公表する」というお話があり、どこから検査していくか議論をしたいとの提案があるが、現状3人合計で19.4時間かかったということなので、要するに3人総かりで丸1日、1ヶ月20日として9人で取り掛かったとして60店しか検査できないので現実的ではないと思う。将来的には公的機関もとのことだが、AI審査プラットフォームを作って検査して「8万店ある乗合代理店を1年間で全て検査し評価を公表し」、毎年「評価を更新」するようにしないと意味がないと思う。その中からピックアップして検査して行けば良いと思う。まずは8万店を毎年やる方向で何をどうすれば可能なのかを議論した方が良いと思う。