

資料 1

ご意見を踏まえた業務品質評価運営（案）について

1. 趣旨

- 本日は、第 14 回代理店業務品質 SG にて付議させていただきました業務品質評価運営（案）に対する「意見照会の結果の共有」と、検討が必要な事項として位置付けておりました「公平・公正な評価付けを行うために必要な運営実施主体のあり方」についてご意見を頂戴したいと考えております。
- なお、運営実施主体のあり方（案）については、本日議論いただいた後、改めて意見照会を実施させていただきますのでお含みおき願います。

2. 業務品質評価運営（案）に対する意見照会結果の共有

- 「業務品質評価運営（案）」に対する意見照会結果につきまして、共有いたします（意見の詳細は、[資料 2](#)をご確認願います）。
- まず、業務品質評価運営を実施することの是非については、5 8 委員のうち 5 5 委員に「賛成」いただきました（その他、意見なしが 1 名、課題が解決されない場合は反対との回答が 1 名、現状の検討状況では回答不可との回答が 1 名）。なお、「賛成」以外の回答をいただいている委員も含め、全委員から検討を進めていくことについて同意いただいております。
- また、いただいたご意見を受けまして、業務品質評価運営実現に向けた今後の検討事項は以下のとおりと考えております。

（今後の検討事項）

- ・実態調査の具体運営
- ・評価体系
- ・一般公表の具体運営
- ・対象代理店
- ・業務品質評価運営の認知向上

- 今後、いただいたご意見をもとに議論のたたき台となる対応方針（案）を付議させていただきますので、業務品質評価運営の検討について、引き続きご協力の程、お願いいたします。

3. 業務品質評価運営実施主体のあり方（案）

○業務品質評価運営の実施に向けた、評価運営の実施主体について、以下の通り整理しております。

(1)前提となる運営実施主体のあり方

○代理店業務品質評価運営（①実態調査、②評価付け、③一般公表・代理店へのフィードバック）の実現に向けた運営実施主体のあり方については、当該業務品質評価運営が持つ意味合い・特性から、以下の2点を担保する必要があると考えられます。

「公平・公正であること」

= 業務品質評価運営を公平・公正に運営できる実施主体であること

「実効性があること」

= 消費者・代理店に対して業務品質評価運営を浸透させていくことができる実施主体であること

(2)運営実施主体に求められる機能

○代理店業務品質評価運営の実施主体には、基本的に「①評価基準の策定」、「②実態調査」、「③評価付け」、「④公表」の4つの機能が必要だと考えられます。（以下は代理店業務品質評価運営の流れ）

①納得感のある評価基準の策定	→	②（評価基準を基にした）実態調査	→
③（実態調査結果を基にした）評価付け	→	④評価結果のフィードバック、一般公表・情報提供	

(3)運営実施主体（案）

○上記、(1)・(2)を踏まえ、代理店業務品質評価運営の実施主体として、生命保険会社・代理店でもない生命保険協会の中に、求められる上記(2)の4つの機能を具備した専門組織を新設し、当該組織が業務品質評価運営の実施主体となることが検討できるのではないかと考えております。

(生命保険協会が運営主体となることが適切であるとする理由)

- ・本件は代理店業務品質 SG の中で、「消費者目線で代理店に求める“顧客本位の業務運営”の内容（=評価基準）を定めるべき」という意見、また「共通の視点で業務品質評価を担う組織の必要性」について意見があったことを受け、検討を開始したものです。
- ・代理店業務品質 SG での議論を通じ、生命保険業界として改めて消費者目線で代理店に求める“顧客本位の業務運営”の内容を定め、その推進に向けた代理店の業務品質評価・評価結果の公表といった種々の施策に取り組むことの必要性について、共有いただいているものと認識しております。
- ・当該業務品質評価運営を、“顧客本位の業務運営”を進める取組み、生命保険業界の健全な発展に資する取組みと位置付けた場合、生命保険協会の目的や事業にも沿う取組みと考えられ、全ての生命保険会社が加

第 15 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

入している生命保険協会が運営を行うことで消費者からの信頼を得ながら取組みを進めていくことができるとも考えられることから、上記機能をもった組織を生命保険協会内に新設し、取組むことについて、検討ができるものと思料しております。

・また、当該業務品質評価運営の目的を達成するためには、業務品質評価を担う組織が元受会社とは別の組織であることが望ましく、加えて、生命保険協会が業務品質評価運営を担うことにより、これまでの SG の議論と連続性をもって組織や具体運用の検討を行うことが可能と考えております。

○また、運営実施主体のあり方を遵守し、公平・公正な実態調査を実現するための具体的な方法や、実態調査結果を基に評価付けを行う際に、外部の目を入れる（例えば、学者・弁護士等の有識者を委員とした会議体によるチェック）等、業務品質評価運営の実施主体における機関設計についても今後十分に検討していきます。

(4) 今後の進め方

○本日の代理店業務品質 SG 終了後、改めて意見照会を実施し、その結果については、代理店業務品質 SG の調査・研究結果として、生命保険協会の業務委員会・業務企画部会に報告していくこととなります点、お含みおまください。

以上