

【別紙7】意見照会結果（生命保険協会内の専門組織が業務品質評価運営を行うことの是非について）

No.	回答者	賛成/反対	ご意見
1	生命保険会社	賛成	
2	生命保険会社	賛成	
3	生命保険会社	賛成	
4	生命保険会社	賛成	
5	生命保険会社	賛成	
6	生命保険会社	賛成	
7	生命保険会社	賛成	
8	生命保険会社	賛成	
9	生命保険会社	賛成	
10	生命保険会社	賛成	生命保険協会の目的や事業に沿う取組みであり、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考えるため。
11	生命保険会社	賛成	
12	生命保険会社	賛成	
13	生命保険会社	賛成	
14	生命保険会社	賛成	
15	生命保険会社	賛成	公平・公正な評価付けのため、生命保険協会内に専門組織を設立し、業務品質評価運営を行うことに賛成する。
16	生命保険会社	賛成	
17	生命保険会社	賛成	
18	生命保険会社	賛成	
19	生命保険会社	賛成	
20	生命保険会社	賛成	
21	生命保険会社	賛成	運営に係る詳細を議論していく中で、仮に運営主体に関する課題が生じたときは、その都度議論を進められればと考える。
22	生命保険会社	賛成	
23	生命保険会社	賛成	
24	生命保険会社	賛成	
25	生命保険会社	賛成	ご説明いただいた通り適切だと考える。
26	生命保険会社	賛成	
27	生命保険会社	賛成	業務品質評価の運営に求められる要件や機能を鑑みた場合、生命保険協会が主体となることが望ましいと考える。
28	生命保険会社	賛成	保険会社の出向者が実務を行うことが果たして、真に消費者の目線に立った、公平性の確保などを含め、消費者の理解を得ることができるのかについて、更なる検討の余地がある。
29	生命保険会社	賛成	
30	生命保険会社	賛成	
31	生命保険会社	賛成	
32	生命保険会社	賛成	今後議論していくものと認識しているが、消費者は公表内容について客観性をもった信頼できる評価を期待していると考えているため、機関設計等について消費者が信頼できるかという点で検討が必要と考える。
33	生命保険会社	賛成	
34	生命保険会社	賛成	
35	生命保険会社	賛成	実施主体が担う業務の詳細や実査対象数を踏まえた全体計画について、まだ明確になっていない部分があるため、具体的検討を進める中で、現在の想定とは異なる論点や新たに対応すべき事項等が明らかになった場合には、組織のあり方等を含めて改めて整理することを前提に検討を進めることが望ましいと考える。
36	生命保険会社	賛成	
37	生命保険会社	賛成	
38	生命保険会社	賛成	

【別紙7】意見照会結果（生命保険協会内の専門組織が業務品質評価運営を行うことの是非について）

No.	回答者	賛成/反対	ご意見
39	生命保険会社	賛成	・現時点では、生命保険協会内の専門組織を実施主体とする方向に異論ない。 ・業務品質評価運営（評価付け、一般公表等）の今後の検討次第では、消費者からの照会や相談への対応等も必要になることが想定される。この場合には、専門組織の拡充や、実施主体の再検討等が必要になる可能性があるものと思料する。
40	生命保険会社	賛成	
41	生命保険会社	賛成	
42	生命保険会社	賛成	
43	代理店・消費者団体等	賛成	中立性の観点から生命保険協会に母体を置くことが適当。但し、調査対象範囲、内容により必要な要員規模も左右される事を考えると、同時に実施概要を検討し、必要要員規模の検討を実施すべきである。また構成メンバーについては、偏りを無くすとともに、一部監査法人、コンサルのような独立した立場のメンバーも組み入れるべきかと考える。
44	代理店・消費者団体等	賛成	協会内の専門組織が業務品質評価の実施主体であることに異論はないが、数多くの代理店の業務品質評価を行うにあたっては、リソース等の観点からも協会内だけでは運用は困難であると考えられる。そのため、評価の実務に関しては外部の監査法人やコンサルティング会社等への委託およびその選定基準等の検討も必要と考える。
45	代理店・消費者団体等	賛成	業務品質評価の運営については、代理店間の公平性、お客さまからみた評価の透明性が重要であると考えており、これまでの議論の背景理解、連続性等も踏まえ、貴協会内に専門組織を立ち上げ消費者目線で代理店に求める顧客本位の業務運営品質を公平性・透明性の観点から評価されることに賛成する。また、弊社としても運営実施主体（案）にお示しいただいているように当該業務品質評価運営は顧客本位の業務運営を広く浸透させる取組みであり、本取組みを通じて生命保険業界、保険代理店業界の業務品質の向上を通じた業界発展に資するものと考えている。一方で、評価の公平性、透明性を保つためには、実施主体である専門組織自体の透明性が必要と考えており、専門組織の人員構成の考え方や実際の構成分布を公表する等が必要ではないかと考えている。また、専門組織については、学者や弁護士等に加え、消費者問題の専門家等などによる評価結果の公平性のチェックなど、代理店を公平・公正に評価いただけるための機関設計について十分なご検討・ご議論を希望する。
46	代理店・消費者団体等	賛成	他は考えられない。
47	代理店・消費者団体等	賛成	現状、他運営主体の選択肢がないと考えられるため生命保険協会が運営主体となることが適切である。
48	代理店・消費者団体等	賛成	
49	代理店・消費者団体等	賛成	約8万社の保険代理店を中立公正な立場で「適正に且つ客観的に評価し、その結果を一般消費者に示す」には、それなりの規模（予算、人員、設備等）は必要と考える。 生命保険協会は業界振興並びに消費者保護を図る自主規制団体的な役割も新たに担っていく必要が生じるようにも感じる。
50	代理店・消費者団体等	賛成	
51	代理店・消費者団体等	賛成	
52	代理店・消費者団体等	賛成	生命保険協会内に乗合代理店の評価する機関が設置されることで、代理店が果たしていかないといけない姿が見える化し、業界全体の健全な発展につながることを期待している。 現在では、乗合代理店自身が社会的責任を果たすべく機能を有している会社が少ない。
53	代理店・消費者団体等	賛成	生命保険協会内に専門組織を新設し、当該組織が業務品質評価運営の実施主体となることに賛成である。元引受保険会社と別の組織が評価することや評価の統一性を図ることができることなどから、保険代理店から納得感を得られるのではと思料する。また、これらの取組みによる生命保険協会の認知度向上も業界全体としてメリットがあると考えられる。
54	代理店・消費者団体等	賛成	協会内に新設した専門組織が運営主体となること適切である理由として記載されている各項目は全て妥当と考えるし、他の対案の提示も無いことから、当該方針に賛成である。
55	代理店・消費者団体等	賛成	保険会社、代理店、生命保険協会の三者の中で中立的立場にての運営実施主体が可能な組織は生命保険協会内の専門組織と考える。また、そのことが消費者の信頼を得ながらの取り組みに繋がるものとする。併せて、公平・公正な実態調査の実現に向け、更なる議論が必要と考える。
56	代理店・消費者団体等	賛成	特定の民間監査会社に依頼するという考え方もあろうかと思うが、その選定基準においても諸々検討する必要があるので、まずは生命保険協会内専門組織で運営するのが妥当と思料する。そのメンバーの中に外部の専門家を複数人入れるのは検討の余地はあるのではないか。
57	代理店・消費者団体等	賛成	専門組織を作らない限り実現できないと考えるので、十分な権限と色々な見識者等を与え、更には一般消費者の声も十分に反映できる組織にしていればと思う。お客様に寄り添うための業務品質評価項目と考えるので、お客様にとって風通しの良い組織にしていきたいと思います。
58	代理店・消費者団体等	賛成	個別の事情によりご意見はいろいろあったが、「品質評価」という点で一定の評価ができる内容になっていると考える。

【別紙7】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	判定する主体者が変わるため、保険会社への連携について議論が必要と考える。例えば、当社の固有の判定項目（リスティング違反など）は一般的な基準には該当しないことが想定される。外部に公表する基準と保険会社の評価が違つことで代理店から苦情が発生しないよう、保険会社の裁量（加点は難しくとも減点など）は整理いただければと考える。
2	生命保険会社	実施主体が「公平・公正であること」「実効性があること」を担保する必要性に関して、外部の目を具体的にどのような形で入れていくのか、評価の担い手に求められるスキル等について明確にすることで、代理店・保険会社のそれぞれが納得できる機関設計について具体的な内容を示していく必要があると考える。
3	代理店・消費者団体等	本取組におけるコストについて、実施主体の負担となるのか等、方向性についての議論は進めるべきであると考え。尚、可能な限り幅広く運用を行うという点においては、代理店がコスト負担を行うということになった場合、大規模代理店はともかく、中小規模の代理店に関してはエントリーしないなどの懸念があると考え。
4	代理店・消費者団体等	・代理店間の公平性を確保する体制について 業務品質評価を希望する代理店に対して一定期間内に評価ができない場合において、一般公表に際して代理店間に不公平が生じる恐れがあるものと考えている。現状想定されている対応方針、新設専門組織の規模感（拠点数、人数）をお示しいただければ幸甚である。 ・事前提出資料のレベル感について 業務品質評価にあたっては、代理店が公表していない企業戦略、方針等の機密性が極めて高い情報が品質評価の証跡として必要とされている。弊社は、業務品質評価のトライアル時において、当社の取り組みが他代理店の業務品質向上の一助となり、ひいてはお客さまの利益に資するものであればと考え各種資料を提出させていただいた。一方で、秘密保持契約を締結しているが、事前提出の判断に迷いが生じていたことも事実であり、事前の提出資料に関する基準等をお示しいただくと代理店において判断がしやすくなるものと考えている。
5	代理店・消費者団体等	業務品質評価運営の実施主体（案）は賛成であるが、今後の運営の内容には注視している。公平性の観点から、一部の代理店が評価の対象となるのではなく、全ての代理店を基本的に対象とすることが検討されるべきだと考える。 （モニタリングの頻度・その際にかかる社内の労力・費用などが、大型代理店のみ負担がかかるという可能性が懸念される。）また、評価結果が消費者に認知されるために、どのような運営をお考えになっているか、関心を寄せている。
6	代理店・消費者団体等	照会事項①にも記したが、本当に評価を希望する代理店全ての対応が出来るのかどうかで回答の変更あり得る。 『費用対効果を鑑み』という条件を付すと本来あるべき『乗合代理店全体の業務品質のあり方』とは異なる。 一部代理店を対象とする場合、ミシュランガイド評価のような評価する側が任意で対象代理店を選択しているような状態となり、選ばれない代理店にとっては不利になる。
7	代理店・消費者団体等	大きな動きなので無理は承知であるが、損保協会も巻き込めないのかと考える時がある。
8	代理店・消費者団体等	乗合代理店を評価する基準書がこの運営のカギを握ると考える。 多くの代理店及び保険会社及び消費者が期待する、または共感する基準での評価という印象が根付けば定着すると考える。
9	代理店・消費者団体等	生命保険協会は保険代理店から実態調査による費用に関してはどのようにお考えか。 もし、生命保険協会以外の組織によることになれば、非営利として対応することは困難であるため、費用の発生は然るべきと想定する。