

資料 3

業務品質評価運営（案）について

1. 全体像

○改めての確認となりますが、代理店業務品質 S G にて検討を進めております「業務品質評価運営（案）」は、以下の①・②の 2 つの取組みを合わせたものとなります。

①あるべき業務品質評価基準の策定・活用

・これまで検討してきております業務品質評価基準でお示している考え方・取組みについて、対象を限定せず広く周知を図りたいと考えております。

・周知を図る具体方策としては、生命保険協会が提供している「募集代理店共通自己点検表」への反映や、生命保険会社による管理・指導の際にご活用いただくなど、幅広く検討してまいります。

②訪問による実態調査を伴う業務品質評価

・訪問による実態調査を伴う業務品質評価については、これまでお伝えの通り、オープンエントリー制をとることを想定しており、全ての代理店が参加を希望することができるように設計いたします。なお、希望申出が多数になった場合はリソースの確保状況に応じて対応します。

・実態調査については、交通費等、運営諸経費が必要であり、持続可能な運営とするために、代理店に費用負担をいただくことを検討してまいります（金額の詳細は今後検討ですが、30 万～を想定）。

・また、消費者との接点の多い大規模乗合代理店を対象として、生命保険協会等から直接連絡を行い、エントリー有無を確認させていただくことを予定しております。（運営への参加を強いるものではありません）

・なお、大規模代理店抽出にあたっては、「募集人数」や「取扱保険会社数」などから総合的・客観的に選定することを検討しており、年間 150～200 代理店について対応できるリソースを確保したいと考えております。（以下、「代理店数について」を参照ください）。

（ご参考）代理店数について

（データは全て 2020/12 時点）

- ・全代理店 = 82,165 店（法人 33,225 店 / 個人 48,940 店）、募集人数：989,813 名
- ・複数保険会社の商品を取扱う乗合代理店：21,939 店、募集人数：888,146 名
- ・乗合代理店の分布 ※乗合代理店の募集人合計数に対する占率

第 16 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

	募集人数						合計
	50 名以上	40 名以上 50 名未満	30 名以上 40 名未満	20 名以上 30 名未満	10 名以上 20 名未満	10 名未満	
代理店数	1,132 店	118 店	235 店	419 店	1,576 店	18,459 店	21,939 店
募集人数	793,622 名	5,236 名	7,937 名	9,934 名	20,780 名	50,637 名	888,146 名
占率※	89.4%	0.6%	0.9%	1.1%	2.3%	5.7%	100%

	取扱保険会社数				合計
	15 社以上	10 社以上 15 社未満	5 社以上 10 社未満	2 社以上 5 社未満	
代理店数	327 店	1,179 店	3,646 店	16,787 店	21,939 店
募集人数	345,970 名	228,288 名	107,492 名	206,396 名	888,146 名
占率※	39.0%	25.7%	12.1%	23.2%	100%

2. 具体運営（案）について

○実態調査までの具体運営については、第 14 回代理店業務品質 S Gにてお示しさせていただいておりますが※、今回は実態調査後の評価付けおよび公表等の具体運営について、ご意見をいただきたいと考えております。

（※実態調査までの流れ）

- ・運営への参加受付（オープンエントリー）開始、対象候補となる代理店へ通知
- ・運営に対する代理店の同意取得（代理店と生命保険協会間で約定することを想定）
- ・代理店と実態調査の実施スケジュールを調整
- ・オフサイト・オンサイトによる実態調査を実施

A. 実態調査後の評価付けの流れについて

○実態調査後の評価付けについては、以下の（１）～（６）の流れが考えられます。

（オフサイト・オンサイトによる実態調査を実施）

- （１） 実態調査結果を基に一次評価付け
- （２） 代理店に対して評価結果の詳細（業務品質評価基準毎の判定結果の全量）を実態調査後速やかにフィードバック、代理店と生命保険協会で評価結果のすり合わせ（認識相違がないか等）を実施
- （３） 代理店が評価結果について不服がある場合には一定期間の間に異議申立てを実施（受付後調査）

第 16 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

- (4) 実態調査を行う専門組織とは独立した組織（後述の審査会）にて、評価結果の内容を確認、確定
- (5) 審査会で決定した内容を一般公表
- (6) 実情に合わない業務品質評価基準となっていないか、毎年業務品質評価基準を見直し

○第 15 回の代理店業務品質 S Gにて、「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」について意見照会をさせていただいた結果、全委員から賛成の回答をいただいております（【別紙 7 参照】）。実現に向けて、いただいたご意見を踏まえ、さらに検討を進めてまいります。

○賛成のご意見を踏まえ、上記（1）～（6）の運営実行に向け、生命保険協会内に以下の a.~c.の 3つの機能を具備してはどうかと考えております。

a.実態調査機能 ※上記評価付けの流れ（1）～（3）

- ・オフサイト・オンサイトによる実態調査を実施する専門組織を生命保険協会内に新設することを検討しております。
- ・実態調査を行うためには、生命保険及び生命保険代理店について一定以上の知識が必要であり、また生命保険協会が実施主体となることから、主として生命保険会社各社からの知見のある出向者が専任体制で担当することを想定しております。
- ・当該組織が公平・公正に実態調査を運営するために、実態調査を行う際には、複数名かつ出向元が複数社になるようチームを組成することを必須とすることを想定しております。また、後述の b.に記載の通り、実態調査と評価付けを行う機能・組織を分離し、評価付けに恣意性が入らないように機関設計いたします。

b.評価付け機能 ※上記評価付けの流れ（4）・（5）

- ・学者・弁護士等の生命保険協会・生命保険会社以外の外部の有識者を中心とした審査会（会議体）を新設することを検討しております（専門組織とは独立して設置）。
- ・審査会では、実態調査結果を基に、評価付けの妥当性・正当性を検証し、最終的な評価結果及び一般公表内容を議論の上、確定いただきます。
- ・なお、評価付けの方策については、運営開始から当分の間、「評価付けを獲得（一定以上の評価項目を充足）」と「評価付けなし」の 2 段階運用とすることを考えております。
- ・検証トライアルを通じて、P・D 項目は概ね定量的に評価することができた一方で、C・A 項目における代理店の取組みは多岐にわたっており、運営開始初年度から正確な判断基準を設けることは困難だと考えております。

第 16 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

・従って、初年度以降の調査結果等を基に C・A 項目の判断基準を精査し、定量的に評価することを進めていきたいと考えております。

・なお、C・A 項目の定量評価の実現後、複数段階の評価付けを行うことを検討してまいります。

(複数段階の評価付けの例)

①ほぼ全ての評価項目を充足、②多くの評価項目を充足、③一定の評価項目を充足、④評価付けなしの 4 段階とし、①・②の取得要件として、「③を複数年度にわたり取得していること」を設定。

・また、C・A 基準の定量化及び評価段階の変更については、審査会にて議論・承認いただいた上で進めることを想定しております。

c.代理店業務品質のあり方を検討する機能 ※上記評価付けの流れ(6)

・業務品質評価基準については、法令・指針・協会ガイドライン改正や、その時々求められる顧客本位の取組みをタイムリーに反映させるため、毎年基準の内容の妥当性について確認することを検討しております。

・代理店業務品質 SG と近いワーキンググループ(会議体)を次年度以降も生命保険協会が主体となって設置の上、代理店代表・消費者代表・生命保険会社代表に参画いただき、業務品質評価基準やその他業務品質評価運営に関する内容を議論したいと考えております。

・業務品質評価基準の見直しについて等、議論した結果については、審査会に報告し、審査会にて最終確定いただく運営を想定しております。

B.公表等の具体運営について

■一般公表(消費者への情報提供) (【別紙8】参照)

○一般公表(消費者向けの情報提供)に際しては、実態調査を行った業務品質評価基準毎の判定結果の全量をお示しするのではなく、評価結果を要約の上、わかりやすく表現した代理店の総合評価及び特筆すべき取組みについて記載の上、情報提供できればと考えております。

○具体的には、代理店の経営理念・特筆すべき取組み等(下記①～④)を記載し、消費者が代理店選定の際に有用な情報を提供することを志向しております。

(①総合評価、②代理店基本情報、③代理店が特に力を入れている取組み、④特筆すべき事項)

○一般公表は各年度1回(3月頃)、生命保険協会のHPに掲載することを検討しております。(【別紙9】参照)

第 16 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

- また、一般公表に際して、当運営への参画を希望しない代理店が相対的に劣後した代理店であるという誤解を生まないために、運営の詳細や提供する情報の詳細（以下、イメージ参照）をお示します。

（公表内容についての説明文言・イメージ） ※掲載HP等、評価結果を掲示する際に記載

<対象代理店>

- ・生命保険代理店のうち、業務品質評価運営に同意いただいた●●●（※代理店数）社を対象としており、そのうち、一定項目の充足が確認できた代理店は●社となっております。

（全ての生命保険代理店が対象となっているわけではございません。）

<業務品質評価基準>

- ・消費者・代理店・生命保険会社が参加する代理店業務品質SGでの議論を受け、審査会にて定めているものでございます。

※代理店全体としての体制整備状況を評価しているものであり、個別の従業員の接客の良さや店舗でのサービス内容、財務の健全性について評価したものではありません。

※代理店業務品質SGでの議論や業務品質評価基準の詳細については、生命保険協会ホームページ（URLを記載）をご確認ください。

- ・202●年度に評価項目の充足状況を確認したものであり、将来に亘って当該評価結果を保証するものではありません。

<その他>

- ・お客さまと掲載代理店との間のトラブルについて、当協会では一切の責任を負いかねます。上記評価結果はあくまで参考情報としてご活用ください。

等

- また、一般公表の対象となる代理店は、「評価付けを獲得した代理店」のみとし、「評価付けなし」となった代理店については、公表いたしません（実態調査を受けた事実も公表いたしません）。

- なお、ご提示しております公表資料は、イメージとなります。実際の公表にあたっては、別途、有識者へのヒアリングなども実施し、レイアウトや文字のサイズ、表現など、消費者にとってわかりやすい内容としていきます。

■代理店への評価結果のフィードバック（【別紙10】参照）

- 総合評価に加え、4つの評価軸毎の評価及び業務品質評価項目の全評価結果（評価申告シート）等、（下記①～⑤）について、代理店に速やかに通知（実態調査から約2週間後を想定）することで、業務品質改善に繋げていただくことを志向しております。

（①総合評価、②代理店基本情報、③代理店が特に力を入れている取組み、④分野別評価結果、⑤業務品質評価項目の全評価結果）

■ 生命保険会社への連携

- 総合評価及び業務品質評価項目の全評価結果（評価申告シート）を保険会社に連携することで、各生保会社が行っている業務品質評価や監査結果における指導内容と連続性・一体性を確保しながら、生命保険協会と各生保会社が一体となって、代理店に対して“顧客本位の業務運営”の推進求めていくことを志向しております。

- なお、各生保会社の“顧客本位の業務運営”の推進に向けた一助となりうることから、生保会社の費用負担についても検討してまいります。

- また、連携時期については、代理店と生命保険協会で評価結果をすり合わせ次第、随時連携することを検討しております。

以 上