

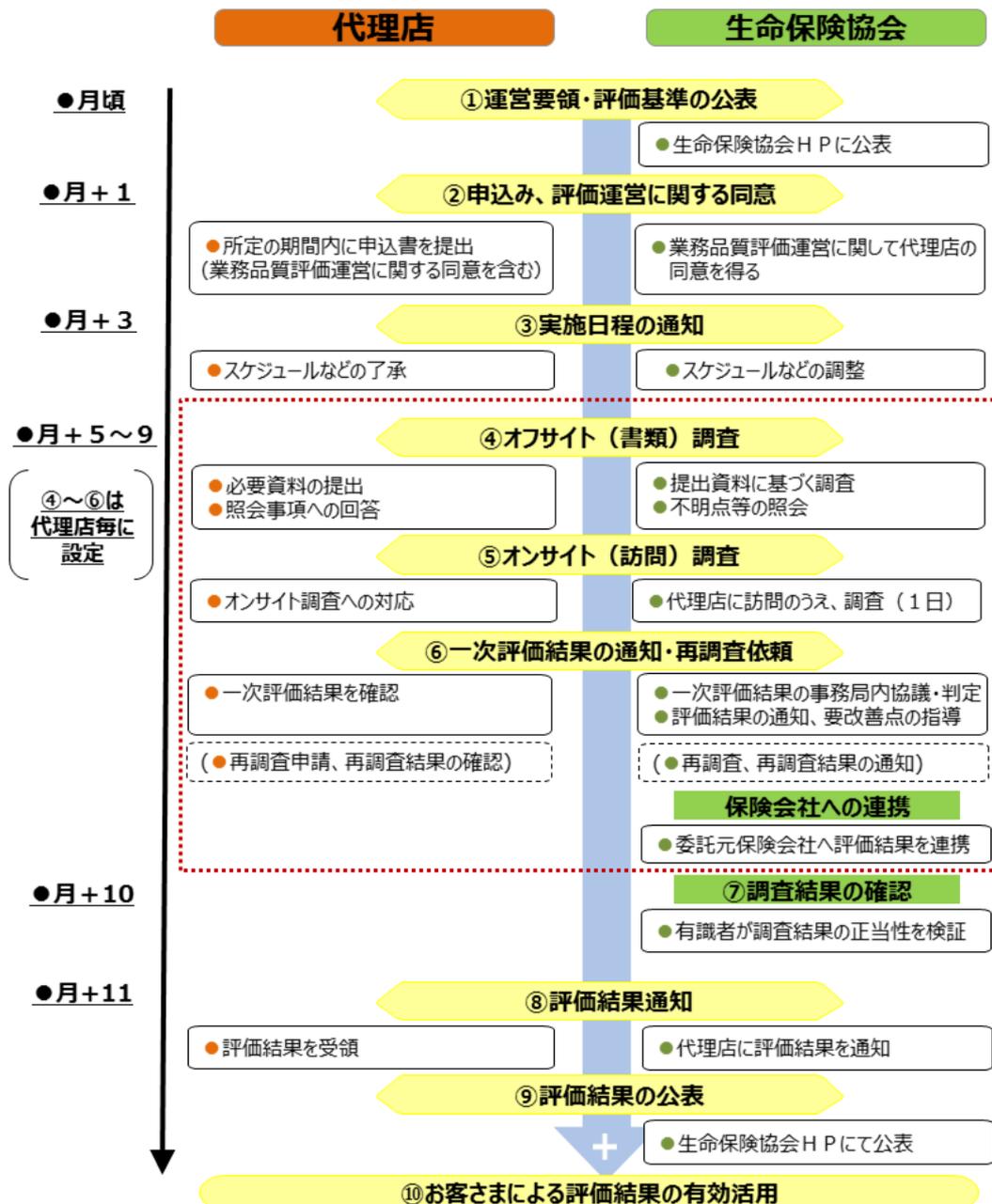
資料 2

業務品質評価運営（案）について

1. 実態調査の運営フロー（案）について

- 実態調査の具体運営フローについては、これまで第 14 回及び第 16 回代理店業務品質 S G にて運営案をお示しさせていただきました。これまでお示した運営案について、改めて以下のフロー図に整理しました。
- また、フロー図に記載している各項目の詳細について、運営案をお示しさせていただきます。

<調査申込みから結果公表までの標準的なフロー図（案）>



① 運営要領・評価基準の公表

- ・業務品質評価運営全般について記載した運営要領を策定し、当年度の業務品質評価基準とともに生命保険協会のホームページに公開し、当運営について広く代理店の方々にご確認いただくことを検討しております。
- ・また、生命保険協会のホームページに申込み窓口を開設し、オープンエントリーを受付できるよう検討いたします。

② 申込み、評価運営に関する同意

- ・申込み期間は、運営開始前に数ヶ月間設定する想定です（申込みいただいた後、受付け完了通知を当該代理店に連絡予定）。
- ・業務品質評価運営について協力・遵守いただく内容について、代理店と生命保険協会の間で約定することを想定しています（約定内容について顧問弁護士とも協議し、今後の議論のなかで精緻化を図ってまいります）。

< 約定する内容（例） >

- ・代理店業務品質評価（オフサイト査定・オンサイト査定）についてご協力いただくこと
 - －調査に協力すること、虚偽の報告をしないこと
- ・評価付け基準を達成した場合に代理店業務品質評価の結果を公表することについての合意（評価付け基準達成しなかった場合は公表しない）
- ・代理店業務品質評価の費用(その収納方法について)
- ・虚偽報告が発覚した場合等、評価取り消し処分を行う場合
- ・評価結果の活用範囲、守秘義務 等

③ 実施日程の通知

- ・オフサイトおよびオンサイト実施のスケジュールについては、申込みいただいた代理店のご担当者と調整することを検討しております。
- ・なお、申込み状況及びオフサイト・オンサイトスケジュールは、当該代理店と委託契約を結んでいる生命保険会社に通知を行う想定です。（下記⑥にも記載しておりますが、実態調査の順番による有利／不利はございません）

④ オフサイト（書類）調査

- ・スケジュールが決定した後、提出いただく資料等を当該代理店に連携させていただきます。ご対応に必要な期間を十分に設けて（調査開始の3～4週間前を想定しております）ご提出いただく想定です。
- ・ご提出いただいた資料等に基づき検証を実施します（場合によっては事前照会を実施します）。

⑤ オンサイト（訪問）調査

- ・実態調査およびヒアリングを中心に調査を行う想定です。

⑥一次評価結果の通知・再調査依頼

- ・実態調査後、一次評価結果の通知および再調査依頼の受付を行います。
- ・なお、年間を通じていつ実態調査を受けていただいても、実態調査から一次評価結果通知までの期間、および再調査依頼の受付期間は一律です。実態調査の順番による有利／不利はございません。

(一次評価結果の通知)

- ・一次評価（各評価基準の達成状況）について、ご連絡をいたします。なお、ご連絡の時期は、実態調査から約 2 週間後を想定しております。
- ・また、一次評価結果の通知の際に、事務局と当該代理店の間で確認を行う想定です（電話や WEB 会議システムを活用した確認を予定）。

(再調査依頼について)

- ・調査時点の状況で達成できていないと事務局が判定した評価項目について、認識相違がある場合は、調査の再依頼を受け付けることを検討しております。
- ・再依頼については、一次評価結果通知から 1 週間以内に、所定の申請書とその根拠となる証跡を再度提出いただくことで、当該項目について事務局が再度調査を行い改めて評価結果をお示しする運営を検討しております。
- ・なお、代理店に対するフィードバック内容については、第 16 回代理店業務品質 SG の意見照会結果を踏まえ、以下の修正を検討しております。具体的な修正案は、**別紙 2**をご確認ください。

(修正点)

- ・相対的な位置づけを把握いただくために、前年度実績の記載を追加し比較ができるよう修正。
 - ・今後の改善点を明確にするために、改善すべき点について記載するよう変更。
- ・また、当該代理店と委託関係にある保険会社にも一次評価結果・各評価項目の評価結果（判断根拠含む）を連携する想定です（⑦実施後の最終評価結果についても連携）。

⑦調査結果の確認

- ・公平・中立な評価結果とすることを企図し、一次評価結果に対し、外部の有識者を中心とした審査会が、その妥当性・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することを検討しております。
- ・なお、評価結果はあくまでも実態調査時点の状態を基に判定します（実態調査後に改善取組みを実施された場合等は、次回の実態調査時にその取組みを確認します）。また、実態調査後、重大な虚偽報告や不正が判明した場合は評価をしない場合もございます（詳細の取扱いは、検討中。実態調査の申込み時に代理店と生命保険協会間で約定することを予定）。
- ・審査会による検証結果につきましては、透明性を確保する観点から、議事録を公表することを検討しております。（代理店名を伏せる等の対応を実施し、透明性確保に必要な情報のみを公表予定）

⑧評価結果通知

- ・評価結果を当該代理店に通知することを想定しております。

⑨評価結果の公表

- ・その年度の代理店の業務品質を評価する観点から、評価付け基準を達成した代理店について、1 年に 1 度評価結果を公表します（随時評価を公表する運営は負荷が大きく、困難）。
- ・評価結果の公表（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、情報提供を行いたいと考えております。

- ・第 16 回 SG 意見照会結果を踏まえ以下の修正を検討しております。具体的な改善案は、**別紙 3**をご確認下さい。
（修正点）

- ・消費者にご理解いただける表現等に修正
- ・消費者に誤解をあたえない為の対応（ガード文言（ex.実態調査時点の評価であること等）の追記）
※想定以上にエントリーがあった場合の対応については 12 月代理店業務品質 SG にてお示し

⑩お客さまによる評価結果の有効活用

- ・評価結果をお客様に活用いただくためには、当運営についてお客様の認知を高める必要があると考えており、メディアを通じた PR 等を実施してまいりたいと考えております。
- ・また、お客さまが代理店選定の際に、当運営に触れる機会を増やすことも必要だと考えており、評価付けを獲得した代理店がお客さまに P R できるようなツール（業務品質評価運営制度の概要を記載したリーフレット等）やマークの提供（代理店の名刺や HP、会社案内等に掲載いただくことを想定）等も検討しております。
- ・なお、運営開始初年度（開始前含む）は、メディアを通じた PR に加え、代理店向けの説明会等を実施し、業務品質評価の目的、運営内容（評価基準・調査方法等）を周知することを検討しております。

○その他（業務品質評価基準の見直し）

- ・業務品質評価基準について、今後の法令・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反映させるため、毎年、基準の妥当性の確認を行い、必要に応じて見直していく運営を検討しております。
- ・具体的には、代理店業務品質 SG と近いワーキンググループ（会議体）を設置の上、業務品質評価基準の内容の妥当性について議論いただくことを考えております。
- ・議論結果については審査会に付議し、承認を得たうえで決定・公表する運営とすることを検討しております。なお、公表から見直し後の評価基準の適用時期まで十分に時間をとることを検討しております。

2. 今後のスケジュール

- 1. に記載の運営フローについて、2022 年度中、早ければ 2022 年下期頃を目処に運営を開始できるように、今後事務局によるフィジビリティを検証を進めつつ、詳細検討や残課題についてスピード感をもって代理店業務品質 SG にて議論を進めて参りたいと考えております。
(運営開始時期はあくまでも目処感であり、議論の進捗によっては前後することも想定されます)

- なお、今後の検討案件は以下を予定しております。
 - ・業務品質評価に係わる代理店ニーズ調査アンケート結果の共有
 - ・オープンエントリー運営詳細（対象代理店、エントリーが協会のリソースを超えた場合の代理店選定方法等）
 - ・評価付け方法
 - ・業務品質評価基準の最終版
 - ・次年度の代理店業務品質 S G 運営について 等

- 上記のように検討事項が多くあるため、第 19 回は 12 月 15 日（水）14：30～16：00 での開催を予定しておりましたが、11 月下旬～12 月上旬の間に、書面にて第 19 回代理店業務品質 S G 開催し、意見照会させていただくことを予定しております（※メールにて資料連携しますので、スケジュールの確保は不要です）。

- なお、12 月 15 日（水）は第 20 回として開催予定ですので、引き続きスケジュールの確保をお願いいたします。

以 上