

資料 1

業務品質評価運営の開始に向けて

1. 趣旨

○第 21 回代理店業務品質 SG にて意見照会させていただいた結果の共有およびご意見を踏まえた運営方針（案）のご提案、運営開始時に提供する各種資料についてご連携、及び代理店業務品質検討 WG についてのご協力依頼についての回答状況について共有いたします。

2. 意見照会結果について

○第 21 回代理店業務品質 SG にて意見照会させていただいた結果とご意見を踏まえた運営方針（案）は以下の通りです。ご意見をいただければと存じます。（いただいたご意見の詳細については別紙 1 をご確認ください）

①運営サイクル

- ・「代理店の募集態勢の変化の度合いや代理店自己点検の頻度等を踏まえ、評価の有効期間を原則、年度単位の 1 年間とすることの是非」について、「代理店の取組みが 1 年で劣化することがないと考えため、複数年としてはどうか」といったご意見や、「原則 1 年間とすることに同意するも、対象代理店の拡大に向けた方策を検討してはどうか」という意見を複数の委員からいただきました。
- ・なお、評価に有効期限を設けること自体については、全委員にご賛同いただいております。
- ・評価の有効期間を複数年とした場合、代理店の受審にあたっての負担が軽減されるといったメリットはあるものの、代理店業務品質評価運営は、代理店の業務品質向上に向けた取組みを評価するものであり、とりわけ応用項目など、単年度の取組みを評価し、消費者に公表していくことも重要な視点と考えております。
- ・なお、評価の有効期間を複数年とすることで、（現在の人員状況で）受審可能な代理店の数が増えるのご意見も頂戴しておりますが、業務品質評価の対象代理店数については、実際の申込みの状況などを見ながら、様々な検討を行って参りたいと考えております。
- ・皆さまからいただいたご意見を踏まえ、代理店の受審にあたっての負担を軽減したうえで、業務品質向上に向けた代理店の取組みを評価できる方策を検討致します。
- ・具体的には、有効期限は 1 年間とすることを原則としつつも、公表対象となった代理店が次年度に受審する際には更新手続き（評価基準の性質に応じて濃淡をつけて確認する簡易調査）を行っていただくこととし、あわせて数年（2 年・3 年など）に 1 回は初回の調査と同水準の調査を受けていただく方策を検討しております。更新手続きを導入することで、代理店にとっての負担も大きく軽減することができ、業務品質向上に向けた代理店の取組みを評価することも可能と考えております。
- ・なお、当方策については、実際の申込み状況を踏まえて最終的に決定いたします。

②申込み前の自己チェック

- ・本運営の申込みにあたって、「業務品質評価基準の『基本項目』について自社の取組み状況を自己チェックいただき、“全ての「基本項目」が達成できていることを確認したこと”を報告いただくこと」の是非については、全ての委員にご賛同いただきました。また、チェックリスト等を提供してはどうかというご提案もいただきました。

- ・意見照会結果を踏まえ、原案通りとさせていただきます。また、チェックリストの提供につきましても検討いたします。

③対応可能な代理店数を超過した場合の調査対象の選定

- ・「申込代理店数が調査を実施できる代理店数を超過した場合は、業務品質の状況やお客さまとの接点の多寡から、調査を行う代理店を選定すること」の是非について、「募集人数が少ない代理店が受審しやすい仕組みの検討が必要ではないか」というご意見や、「その他の要素（乗合保険会社数・拠点数・営業スタイル・募集件数・地域）を加えてはどうか」というご意見、また、「調査対象から漏れた代理店への配慮を検討してはどうか」というご意見をいただきました。
- ・その他の要素を加えるご提案については、お客さまから当運営を見た際の納得感やわかりやすさの観点等から検討する必要があるのではないかと考えており、運営初年度については、業務品質の状況と募集人数で調査を行う代理店を選定しつつ、初年度の状況を踏まえて次年度以降に要素の追加の是非について検討してはどうかと考えております。
- ・また、調査対象から漏れた代理店に対する配慮については、実際の申込み状況を踏まえて、「①運営サイクル」に記載の更新時の対応の検討を含めて決定してはどうかと考えております。（申込み状況と対象代理店の拡大可能想定を踏まえて配慮の是非を決定）

3. 提供資料について

- 運営開始に際して、運営全般および申込みに際してご確認いただきたい事項を記載した代理店向け「運営要領」を公表・提供いたします。（詳細は別紙 2 を参照ください）
- 代理店の皆様が業務品質評価運営について申込みを検討される場合には、必ず「運営要領」をご確認いただくようにアナウンスを行ってまいります。
- また、運営について不明点がある場合にご照会いただける窓口についても設置を検討しております。
- あわせて、業務品質評価運営について簡単にまとめたチラシも提供いたします。（別紙 3 を参照ください）
当チラシは、代理店に対して業務品質評価運営に参画いただくための勧奨用ツールとして活用することを想定しております。
- 申込みにあたっては、自社の情報や委託関係にある生命保険会社についてご報告いただけます。あわせて、「業務品質評価運営に関する報告や資料の提出について虚偽なく報告・提出いただくことについて同意すること」等をご報告いただけます。ご報告は「業務品質評価運営 申込書兼同意書」にて実施（生命保険協会のホームページに当内容を報告いただける入力フォームを設置し、当該フォームから報告）いただけます。（別紙 4 を参照ください）

4. 代理店業務品質検討 WG について

- 代理店業務品質 SG 委員（代理店・代理店団体・消費者団体）に、代理店業務品質検討 WG についてのご協力をお願いさせていただいた結果、全ての委員からご協力いただける旨を回答いただきました。誠にありがとうございます。

第 22 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

- なお、ご協力いただくに際して、守秘義務等を遵守いただくことを記載した誓約書についてご提出いただく予定としております。後日ご連絡いたしますのでお含み願います。
- なお、2022 年度第一回の開催は 5 月 18 日（水）を予定しております。ご予定願います。

以 上