

今後の進め方について

【前提】 第1回代理店業務品質 SG でいただいたご意見・方向性

○第1回の代理店業務品質 SG で委員の方々からいただいたご意見から確認できた方向性は、以下のように認識しております。

- ・業務品質を「保険加入を判断するにあたり、顧客が代理店に対して期待するもの」と考えることにご賛同いただいた。
- ・理想的な代理店に求められる4つの業務品質の要素（顧客対応・ガバナンス・個人情報保護・アフターフォロー）について、大筋でご賛同いただいた。同時に、多様化するライフスタイルや昨今の新たな生活様式への対応及び体制整備等、新たな視点もいくつか頂戴しており、これらについては定量化が可能かという観点で今後評価・検討していき、お示ししたいと考えている。
- ・現状、保険会社から評価を受けている中で、業務品質評価について疑問や課題についても意見を頂戴しており、今後議論を深めていく必要がある。

○なお、「顧客が代理店に対して期待するもの」については、募集時の対応やアフターフォローといった代理店とお客様が接点を持つ領域における“顕在化している顧客の期待”について多くご意見をいただいた一方で、募集人教育や内部管理体制の整備、個人情報の取扱体制、企業風土の醸成など、ガバナンスやコンプライアンス上の観点から、顧客が代理店に対して当たり前を求めている領域（＝“潜在的な顧客の期待”）についてもご意見をいただき、どちらも重要であるという総意であったと認識しております。

○また、ご意見をいただいた業務品質評価の論点については、以下に分類できると考えております。

①評価項目自体についてのご意見

－項目が各社によってバラバラであり対応に負荷がかかる、お客様本位でなく事務効率化に近い項目があるのではないか、形式的な内容でなく実効的な項目が望ましい 等

②評価基準・判定方法（評価項目自体ではなく項目に付随する内容）についてのご意見

－各社で基準が異なる、顧客対応が充実しているかどうかを誰がどうやって判定するのか 等

③代理店の規模や属性の違いについてのご意見

－事業規模や所在地、業務形態によって特性が異なる点について配慮すべきではないか 等

④業務品質評価の運用・徹底についてのご意見

－評価が形骸化しないような運用が必要 等

<今後の進め方について>

【代理店業務品質 SG 全体について】

- 上記①～④の論点について、今後の代理店業務品質 SG にて検討していきたいと考えております。その際の議論の拡散を防ぎ、深度ある議論とするため、各回の議論のスコープを絞り順序立てて検討を進めていきたいと考えております。
- 第2回の代理店業務品質 SG では、「①評価項目」について議論したいと考えており、とりわけ、既存の項目についての課題の洗い出しを行いたいと考えております。
- 「①評価項目」についての議論の後に、②・③・④についても議論させていただきます。（②・③・④について、既に委員から頂いている意見については、事務局にて保管しております）

【業務品質項目の検討について】

- 議論の進展に応じて時期は柔軟に変更・前後しますが、業務品質項目のあり方（①）について、2020年内を目処に一定の調査・研究結果をまとめたいと考えており、以下のような段取りを想定しております。

- ・第1回【済】 : 業務品質の考え方・求められる要素について議論、業務品質全体の課題を洗い出し
- ・第2回【今回】 : 既存の業務品質項目の課題の洗い出し
: 生命保険会社で検討の「業務品質項目のあり方（資料2）※後述」について共有
- ・第3回 : （資料2）についての意見の集約（8月中旬を目途に書面での開催を予定）
- ・第3回以降 : 第2回までの意見、第3回でいただく意見を元に生命保険会社側で再検討
: 生命保険会社で再検討した案につき、代理店業務品質 SG にて共有、議論
- ・2020年内 : 代理店業務品質 SG として調査・研究結果をとりまとめ
- ・とりまとめ後 : 評価基準・判定方法等（②・③・④）の議論を予定

- 今回、代理店業務品質 SG の設置以前に生命保険会社で検討した業務品質項目のあり方についてまとめたものを共有させていただきます。（資料2）

※（資料2）については、以下のような前提で作成されております。

- ・既存の各社の業務品質項目の中で必要だと考える項目や法令上遵守すべき事項を踏まえて作成
- ・既存の各社の業務品質項目にはない新設項目も追加
- ・第1回代理店業務品質 SG の議論は未反映

- なお、今後代理店業務品質 SG は、8/19（メールで資料連携のうえ書面開催）・9/16・10/14・11/18・12/16 の開催を予定しております。

- 委員の皆様の意見の一つひとつが、生命保険業界・代理店業界全体の発展につながっております。ご多忙の折恐縮ですが、スケジュールを確保いただき、ご協力の程何卒宜しくお願い致します。

以上