

代理店等委員からの意見収集結果について（概要）

■ 第3回の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（以下、代理店業務品質SG）の趣旨

- ・第3回代理店業務品質SGでは、第2回にお示した「生命保険会社で検討した業務品質評価項目（案）」について、代理店等・消費者団体の委員に意見照会した結果を共有化させていただきます。
- ・今後、これまでにいただいた意見及び今回の意見収集結果を元に業務品質評価項目の修正案を策定し、当該修正案について代理店等委員から意見をいただいた後※に、生命保険会社に再検討いただきます（※代理店等委員には近日中に別途確認依頼をさせていただきます）。
- ・その後、生命保険会社側で再検討いただいた案について、代理店業務品質SGの場にて共有・議論し、2020年内に代理店業務品質SGとして調査・研究結果をとりまとめたいと思っておりますので、引き続きご協力願います。

■ 代理店等委員からの意見収集結果について

生命保険会社で検討・とりまとめを行った代理店の業務品質評価項目に対して、代理店等委員への意見照会を行いましたので、その結果につきまして以下に概要を記載いたします（意見の詳細は、[資料2](#)をご確認願います）。

【代理店等委員ご意見の分類の視点について】

- 各項目についていただいたご意見を、以下の①～⑧の視点に基づいて分類しております。
- ①業務品質評価項目として相応しくない（除外）
- ②【改定】別の項目の視点の一つとして統合が可能（項目としては除外・視点（基準）に位置付け変更し存置）
- ③【改定】適切に評価できないため、同領域で別の項目を設定すべき（当該項目は除外・別の項目を追加）
- ④【改定】生命保険会社案の項目に加えて、同領域で発展的な項目を設定すべき（存置・別の項目を追加）
- ⑤【改定】生命保険会社案の項目は存置すべきだが、視点・基準を追加・変更すべき（存置・内容変更）
- ⑥生命保険会社案の項目に賛成（存置）
- ⑦生命保険会社案の項目にない領域で、新たに追加すべき（新規追加）
- ⑧その他（評価体系について等のご意見）

【①業務品質評価項目として相応しくないと考える項目についてのご意見】

＜相応しくないと考える項目について＞

- 5 2 項目についてご意見があり、とりわけ以下の項目について多く意見をいただきました。
 - ・ 8 団体：ペーパーレス率(No.12)
 - ・ 7 団体：募集人数又は店舗・拠点数(No.66)

＜相応しくないと考える理由について＞

- 相応しくないと考える理由については、「全ての代理店で当然実施すべき項目であり、業務品質評価以前の取り組みではないか」という意見が多く、約 7 割を占めました。

- 当該理由に該当する項目は 4 4 項目あり、とりわけ多く意見があったのは以下の項目でした。
 - ・ 5 団体：法令上必要な業務運営(No.16)、無登録募集防止・漏れのない募集人登録(No.28)、
 使用人等の要件の遵守(No.29)
 - ・ 4 団体：厚生年金等の適正な届出(No.17)、帳簿書類の備え付け・事業報告書の作成・提出(No.19)、
 業務管理責任者・教育責任者の設定(No.25)、届出が必要な登録事項の変更等(No.27)、
 法人登記(No.41)

- 他の理由として、「業務品質と無関係であり、項目として設定するには不適當」という意見が約 2 割を占めました。
当該理由でとりわけ多く意見があったのは以下の項目です。
 - ・ 7 団体：募集人数又は店舗・拠点数(No.66)
 - ・ 4 団体：ペーパーレス率(No.12)

【改定が必要だと考える項目についてのご意見（②～⑤）】

＜②別の項目の視点の一つとして統合が可能と考える項目について＞

- 該当項目は 1 6 項目ありました。いずれも 1 団体からの意見でした。

＜③適切に評価できないため、同領域で別の項目を設定すべきと考える項目について＞

- 該当項目は 8 項目ありました。とりわけ以下の項目について多くの意見をいただきました。
 - ・ 6 団体：新規苦情発生率(No.13)
 - ・ 3 団体：顧客管理システム(No.64)、継続率(No.65)、募集人数又は店舗・拠点数(No.66)

＜④生命保険会社案の項目に加えて、同領域で発展的な項目を設定すべきと考える項目について＞

- 該当項目は 1 0 項目ありました。このうち 9 項目が 1 団体からの意見でした。

第3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

<⑤生命保険会社案の項目は存置すべきだが、視点・基準を追加・変更すべきと考える項目について>

- 5 3 項目について意見があり、とりわけ以下の項目について多く意見をいただきました。
 - ・ 5 団体：新規苦情発生率(No.13)、募集品質向上を目的とした部門の設置(No.26)、
 - ・ 4 団体：募集人教育（継続教育制度以外）(No.2)、比較推奨販売(No.6)、
勧誘方針等の公表(No.14)、内部監査/点検等の実施(No.24)、個人情報管理規程(No.42)、
契約維持管理業務(No.62)、適切なお客様の声・苦情の管理体制の構築(No.63)

【⑥生命保険会社案の項目に賛成する項目についてのご意見】

- 該当項目は2 3 項目ありました。このうち、2 1 項目が1 団体からの意見でした。

【⑦生命保険会社案の項目にない領域で、新たに追加すべきと考える項目についてのご意見】

- 3 3 項目のご提案をいただきました。このうち、1 0 項目がアフターフォローに関するもの、9 項目が顧客対応に関するものでした。

【⑧その他のご意見】

- 評価体系等についてのご意見のため、業務品質評価項目の議論終了後の代理店業務品質 S G において継続議論させていただく予定です（ご意見は事務局にて保管しております）。

以上