

資料5

令和2年 11月18日

評価基準の検討方針・考え方について

1. 前提

○各評価項目／評価の視点についての代理店の取組み状況を判定する評価基準について、これまでの議論や金融庁からのご意見を踏まえ、検討方針を策定の上、議論を進めていきたいと考えております。

(ご参考) 金融庁の業務品質評価についてのご意見

- ・形式的な基準をクリアするだけで評価されるような項目が散見されている。
- ・代理店点検では募集プロセスを記録することになっているにも関わらず、実際には記録がなく、業務の適切性を検証できない代理店も散見されており、こうした代理店を品質が高い代理店として評価している事例もある。
- ・F D方針の実践状況、内部管理部署の機能発揮状況といった実質的な業務品質の優劣を評価する方法へブラッシュアップしていく必要がある。

2. 検討方針・考え方

○大きな検討方針として、可能な限り「実態を客観的に測定できる評価基準とする」ことを志向したいと考えております。

○また、上記方針の実現に向けて、以下の2つの“評価基準設定の考え方”の元、検討したいと考えております。

①形式的な基準とならないよう、各評価項目の実行状況・改善取組み状況等について基準を設定※する。

※3段階の基準（P（計画）／D（実行）／C（評価）・A（改善）等）を設定する。

（評価基準例）

評価段階	評価基準設定の考え方
P（計画）	・各項目を達成するために必要な規程やマニュアル等が整備されているか
D（実行）	・整備された規程やマニュアル等を活用して適切に業務運営が行われているか
C（評価）・ A（改善）等	・業務運営を定期的に確認・見直しているか ・確認・見直しの結果、改善に向けた取組を実施できているか ・上記以外に、代理店におけるプラスアルファの態勢整備が行われているか

ーPDCA サイクルが回っていることをもって各評価項目について優良な取組みを実施していると定義するとともに、代理店の取組み段階を測定できる（Ex. PとDの基準まで実施できているがC・Aは不十分等）基準とする。

ー“評価の視点”の特性に応じて、評価基準の設定数は変化

※これまで評価段階①／②としておりました点につき、上記のように変更しております。

（P・D⇨評価段階①、C・A⇨評価段階②）

第6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

②評価基準の判定方法については、客観的な書類や管理記録等の提出、第三者による監査や定量的な数値によって判定する（⇔評価を受ける代理店からの自己申告）。

○なお、評価基準の検討に際して付随する、“評価運営の具体的な手法（どのように書類を提出し誰が確認するのか等）”や、“評価基準の水準感”については、別途議論を行うことやトライアル（資料4）にて検証したいと考えております。

○まずは、各評価項目／評価の視点についての取組み状況について、実態を客観的に測定できる「あるべき評価基準」について議論したいと考えておりますので、お含みおきいただきますようお願いいたします。

以上