

資料 1

業務品質評価運営（案）について

1. 趣旨

- これまでの代理店業務品質 SG においては、業務品質評価のあり方・業務品質評価基準を中心として議論を行ってきておりますが、業務品質評価基準の検討とあわせて、その業務品質評価基準をどのように活用し評価するかという「評価方法・評価運営」の検討も必要であると認識しております。
- 委員方から評価方法・評価運営の一つとしてご意見をいただいております「中立的な組織による、共通の評価基準に基づく実態に即した評価の実施」及び「各代理店の評価結果について一般公表を行うことで、お客さまが代理店を選択するうえで参考となる情報を提供すること」について、これまでのご意見を踏まえて、運営案を検討しております。今回はこの運営案について、ご意見を頂戴したいと考えております。

2. 業務品質評価運営の背景・目的

- 現状の業務品質評価における課題について第 1 回代理店業務品質 SG 資料では、以下のとおりとされています。

(第 1 回 代理店業務品質 SG 資料 抜粋・一部修正)

- ・こうした各社の取組みに対して、各保険会社・代理店からの声に加え、金融庁との対話においても
 - －品質評価項目やその評価方法・水準等について、さらなる改善が必要な事例も認められている
 - －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
 - －評価を受ける乗合代理店の立場で考えたとき、生命保険各社が各々に品質評価項目を導入することによって、所属保険会社が多い代理店ほど対応事項が多岐にわたり困惑しているといった声も聞こえている
- ・以上を踏まえ、今後の代理店業務品質評価については、「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」といった示唆をいただいている状況です。

- 上記課題を前提とし、“顧客本位の業務運営”のさらなる推進に向けて、新たに業務評価運営を実施するにあたっては、以下の 3 つを目的とすることが考えられます。
- ◎形式要件を満たすだけでなく、運営詳細のヒアリング確認、および取組み実態の把握等、より踏み込んだ実質的な評価を行うこと

第 14 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

- ◎消費者が代理店を選択するにあたって有用な情報を提供すること
- ◎「顧客が代理店に期待するもの」という視点で共通の評価基準を設けることにより、代理店としての業務品質に係る取組みを明確化すること

3. 業務品質評価運営概要（案）

- 上記 3 つを目的とした場合の具体的な運営として、以下の①～③の取組みが考えられます。

<業務品質評価運営にあたっての 3 つの取組み>

①実態調査

- ・業務品質評価基準を活用し、書類提出によるオフサイト調査と代理店へ訪問して行うオンサイト調査を実施。

（実施理由）

- －検証トライアルにおいて、業務品質評価基準に照らしたオフサイト調査により、代理店の取組み状況について一定の確認ができております。一方で、システム・管理面で書類提出が困難な場合があることや、提出書類だけでは代理店の取組み状況が不明なケースもあることから、実質的な評価を行うにあたっては、実態調査として、オフサイト調査だけではなく、オンサイト調査についても必要と考えられます。

②評価付け

- ・実態調査評価結果を基に、代理店の業務品質向上に資する取組み状況について評価付けを実施。

（実施理由）

- －③（後述）に記載の通り、評価結果については一般公表することが考えられます。
- －これまでの代理店業務品質 SG の議論の中で、「一つ一つの評価基準の詳細の結果を消費者は知りたいわけではなく、自身のニーズに合致している代理店かどうかを知りたいのではないか」とのご意見を頂戴しておりますが、評価基準毎の取組み状況を一覧として公表するだけでは、消費者にとってわかりづらく、有用な情報として扱われない可能性があるため、結果を集約し、消費者にとってわかりやすい評価を行うことが考えられます。

③一般公表・代理店へのフィードバック

- ・消費者への情報提供として、評価を実施主体が保有する web サイトに掲載する等、一般公表を実施。加えて、代理店の店舗や拠点での評価を掲示。
- ・なお、一般公表にあたっては、代理店へ事前説明を行い同意を得た上で、評価及び代理店の特徴や注力している取組み等の情報提供を行うことを検討（内容の詳細は別途検討）。
- ・代理店に対しては、一般公表を行う内容に加えて、各項目の具体状況についてフィードバックを実施。
- ・代理店へのフィードバック内容は、元受けである保険会社に対しても提供。

第 14 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

(実施理由)

- －消費者が代理店を選択するにあたっての有用な情報提供として、評価や当該代理店の特徴などを一般公表することが考えられます。
- －代理店・保険会社に対しては、より一層の業務品質の向上に向けた取り組みを期待する観点から、項目の具体状況も含めて、より丁寧なフィードバックを行うことが考えられます。

<業務品質評価運営の実現に向けた対象代理店の選定>

- 代理店は、規模・特性に応じて様々な中、これまで議論してきた業務品質評価基準で示した考え方・取組みについては、ご意見を頂戴していた「代理店共通自己点検との整理」等の中において、対象を限定せず広く検討を行うてはどうかと考えております。そのうえで、業務品質評価運営については、業務品質評価運営によるリソース等も考慮し、まずは、一部の代理店を対象に運営を開始してはどうかと考えております。
- 運営を開始するにあたっての一部代理店としては、消費者との接点の多い大規模乗合代理店※を中心としてはどうかと考えております（※抽出にあたっては、「募集人数」や「取扱保険会社数」などから総合的・客観的に選定）。
- 具体的な選定としては、オープンエントリーを行いつつ消費者との接点の多い大規模乗合代理店に対しては、実施主体から直接連絡を行い、エントリー有無を確認させていただくといった運営を考えております（運営への参加を強いるものではありません）。数多くの代理店にご賛同いただけるように評価運営の趣旨説明等も検討いたします。
- なお、オープンエントリーでございますので、実施主体から直接連絡を行わない代理店についても、申出があれば上記運営を受けることができるようにしたいと考えております（申出が多数になった場合はリソースの確保状況に応じて対応、詳細要検討）。

<運営スケジュール案>

- 評価運営のスケジュールは以下の流れを考えております。
- 1年に1回実態調査・評価付けを行い、一般向けに公表を行うことを想定しております。

(運営開始月が4月の場合を記載) ※運営を開始する月によってスケジュールは変化する可能性あり

- ・2～3月頃 : 対象となる代理店へ通知、運営に対する同意取得、代理店と実態調査の実施スケジュールを調整。対象以外の代理店からの申出の受付期間。
- ・4月(年度始)～ : 実態調査を実施。(調査終了都度、評価結果案をフィードバック)
- ・1月～2月頃 : 代理店に第一次評価結果・評価を通知。(不服がある場合は申立て)
- ・3月頃 : 代理店に最終評価結果・評価を通知。一般向け公表。

第 14 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、業務品質評価運営に関しては、以下の点についても検討が必要だと認識しております。

○別の回にて議論したいと考えておりますので、お含みおき願います。

- ・公平・公正な評価付けを行うために必要な実施主体のあり方（誰が評価運営を行うか）
- ・評価体系
- ・一般公表する具体内容

以上