

資料 2

業務品質評価基準を活用した評価付けの方法について

1. 趣旨

- 業務品質評価項目を基に行う評価付けの方法について、これまでの議論を踏まえ、素案を策定しておりますのでご意見をいただきたいと考えています。

2. 業務品質評価基準を活用した評価付け（案）について

<業務品質評価基準を活用した評価付けにおける前提となる考え方>

- まず、「評価付け獲得」となる代理店、つまり、お客さまの期待に応え得る代理店とは、
 - ①法令等で要求される対応を中心に様々な基本的な取組みを満した上で、
 - ②代理店の経営判断により、お客さまのためにより高度な取組み・サービスを実施している代理店と整理することができるのではないかと考えております。
- 上記整理を、業務品質評価基準を基にすると、①が「P・D項目」、②が「C・A項目」に当たる※と考えられ、業務品質評価基準を活用した代理店の評価付けを行うにあたっては、
 - ①「P・D項目」を充足していることを前提に、
 - ②「C・A項目」の達成状況に応じて、代理店の業務品質の優劣を評価すべきと考えられるかと存じます。（※ともに改定前の呼称）

<運営開始当初の評価付け（案）>

- 上記の前提となる考え方を踏まえた上で、第 16 回代理店業務品質 S G 付議の通り、「C・A項目」は運営開始初年度から正確な判断基準を設けることが困難であることから、運営開始から当分の間は「P・D項目」のみによる 2 段階での評価付けを行う想定です。
- 従いまして、運営開始当初は「P・D」項目の達成状況のみが評価付け獲得の要件になると考えられ、以下の A・B 案が考えられます。

A 案：（「P・D項目」については基本的な取組みであり、全て達成しているべきであるという考えのもと）
「P・D項目」を全項目達成していることを評価付け獲得の要件とする

B 案：「一定割合（ex.全項目の 9 割）以上の「P・D項目」達成していること」を評価付け獲得の要件とする

第 17 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

- P・D 項目については、法令順守事項をはじめとした基本的な取組みが多数含まれており、P・D 項目の全項目のうち一定割合以上達成できていればお客さまの期待に応えられるという性質のものではないと考えられるため、B 案はこれまでの議論から逸脱した案ではないかと考えており、A 案を素案として議論いただきたいと考えております。
- なお、「C・A 項目」については評価付けの条件とはならないものの、定性的な評価として好取組を文章にてお客さまへ公表することを想定しています。

3. ご意見いただきたいこと

- 以下の 2 点について、ご意見をいただきたく存じます。

(1) 運営開始当初の評価付け（案）について、A 案を素案として検討すること。

(2) A 案を運営するにあたっての懸念点、検討事項。

- ・「P・D 項目」のすべての項目を達成することを要件とした際に、1・2 項目のみ達成できていない代理店が多く発生し、その結果、評価付け獲得となる代理店数が極小となり、消費者のための有用な情報提供が限定されてしまうという懸念があるかと考えております。
- ・理念に従って「P・D 項目」のすべての項目を達成すべきだが、改めて評価付けの基準という視点で確認した際、「P・D 項目」のうち、全代理店が必ず達成することを求めることが難しいのではないかと項目があれば、ご意見をいただきたく存じます（「P・D 項目」の一覧については別紙 3 参照）。

※第 16 回代理店業務品質 S G にて評価基準の修正案を提示致しましたが、各項目の「P・D 項目」「C・A 項目」の位置づけについて S G 委員の皆さまには伝わっていなかった点につき深謝申し上げます。

- ・また、上記懸念への対応策に対して、あくまでもあるべき姿に近づけるように、代理店自らが取組みを進めるべきであるという考え方もあれば、例えば、「P・D 項目」のうち法令順守事項等生命保険代理店として対応が必須だと考えられるもの（=a）と、全代理店が必ず達成することを求めることが難しいのではないかと項目（=b）を区分するという考え方もあるかと存じます。（その上で（a）については全項目、（b）については一定以上（ex.(b)項目の 9 割以上）達成していることを要件とする）
- ・上記の a 項目／b 項目と分類する考え方の是非についても、ご意見をいただきたく存じます。

※検討にあたっては一般的な代理店の状況も踏まえたご意見を頂戴いただけると幸甚でございます。

以上