

資料 1

## 意見照会結果について

### 1. 趣旨

- 前回の第 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（以下、代理店業務品質 S G）において、P・D 項目、C・A 項目の名称修正案および業務品質評価基準を活用した評価付け（案）について提示させていただきました。
- 代理店業務品質 SG 終了後、改めて「対応の方向性（案）」について委員方に意見照会をさせていただきました結果を共有化させていただきます（意見照会結果については別紙 1 参照）。

### 2. 意見照会結果について

#### ■ P・D 項目、C・A 項目の名称修正案について

- P・D 項目、C・A 項目の名称修正についての意見照会結果が「修正案①：基本項目・応用項目」が 38 委員（67.9%）、「修正案②：ベーシック項目・アドバンスト項目」が 18 委員（32.1%）であったことを踏まえ、**「修正案①：基本項目・応用項目」**とさせていただきます（以降、「基本項目・応用項目」を使用します。）。  
※2 委員は修正案①②以外の名称をご意見いただきましたが、上記の通りとさせていただきます。

#### ■ 評価付け方法について

- 運営開始当初の評価付けについて、「基本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」ことをベースに検討することの是非についての意見照会結果は、賛成意見が 54 委員（93.1%）、反対意見が 4 委員（6.9%）でした。

（主な反対意見）

- ・ 項目が多岐に亘っており、代理店の規模や特性に照らすと達成が困難であると考えため。

- また、「基本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」場合に、基本項目を、(a):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と、(b):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に区分するという考え方（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）の是非についての意見照会結果は、「区分すべき」というご意見が 20 委員（37.0%）、「区分は不要」というご意見が 34 委員（63.0%）※でした。

※「基本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」ことをベースに検討することに賛成の 54 委員を対象にカウント

（「区分すべき」の主な意見）

- ・ 1 項目だけでも達成出来ていない代理店を評価付けの対象としないというのは極端に思えるため。
- ・ 代理店規模や特性によっては対応が困難な設問が含まれているため。
- ・ 代理店規模や特性によっては対応が必須とはいえない設問が含まれているため。

（「区分不要」の主な意見）

- ・ 適切な制度運営を実施する観点より、評価の方法についてはその項目を含めて可能な限りシンプルにする必要性があり、基本項目を 2 分割することにより、応用項目との違いも不明確となる懸念があるため。
- ・ 基本項目の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ではないと考えられるため。
- ・ 仮に区分するとした場合、(b)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は基本項目からは除き、応用項目とすることが適当だと考えるため。

### 3. 基本項目の再確認

- 「区分すべき」とのご意見の委員からは、区分すべきと考える具体的な評価基準についてもご報告いただいております。
- 区分すべきと考える理由として、主に「代理店の規模によっては達成することが難しい項目または対応が必須ではない項目もあるのではないかと」というご意見を多く頂戴していることを踏まえ、改めて現在の基本項目についてご確認いただきたく存じます。
- 第 16 回代理店業務品質 S Gにてお示しの通り、検証トライアルを通じて皆様からいただいたご意見を反映し、設問内容の見直しや区分の見直し（基本→応用）を行った結果、大規模代理店だけでなく、小規模代理店であっても適切な態勢整備を行うことで全項目達成することが可能な内容・水準に修正しております。

（達成が難しいのではないかと意見が多かった項目の見直し例）

検証トライアル時の達成要件	検証トライアル結果を踏まえた見直し案	
	見直し案	見直し理由
<b>【No.71】</b> <input type="checkbox"/> 高齢者等に対する保全活動について、顧客属性や商品特性等を踏まえ実施することを規定している	«内容変更» <input type="checkbox"/> 高齢者等に対して保全活動を行う際には、お客さま属性（行為能力や意思能力の低下に配慮したわかりやすい説明の実施等）や商品特性（特定保険契約等）等を踏まえ実施する態勢を整備している	アフターフォロー態勢の一環として、適切な対応を行っているものの、規定化はされていなかったため、規定化ではなく、高齢者に対する保全活動を行う際にお客さま属性や商品特性を踏まえて実施する態勢が整備されているかを問う設問に修正
<b>【No.177】</b> <input type="checkbox"/> 従業員全員への訓練が実施され、記録されている、または教材等での全従業員への教育を行った上で、全従業員を対象としたランダムでの抜き打ち訓練（訓練を実際に受ける従業員は一部）を実施している	※設問を分離 «内容変更（基本項目）» <input type="checkbox"/> サイバー攻撃のリスクおよびサイバー攻撃を受けた際の運用（本部担当所属へ報告、ネットワークを切断等）に関する教材を用いて、全従業員に教育を行っている «区分見直し（基本→応用）» <input type="checkbox"/> サイバー攻撃を想定した訓練を実施している	多くの代理店で、サイバー攻撃に関する教育や、試験的に一部の従業員に対する訓練を実施しているものの、「全従業員に対する抜き打ち訓練」まで行っていない場合には「不十分」との判断を行ったため、設問を分離の上、訓練については応用項目へ変更

## 第 18 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

- 今般、修正後の基本項目および委員の皆さまからいただいた区分すべきだと考える理由、またご意見についての事務局の見解を別紙 1 に（照会③－ 2）記載しておりますので、今一度ご確認願います。
- 今回お示した内容を踏まえた方針は、改めて第 19 回代理店業務品質 SG へ付議させていただきます。
- なお、業務品質評価基準については、“個人情報保護におけるシステム制御に係る項目”及び“管理部門・確認部門の営業部門からの独立性ないしは人数要件に係る項目”の修正を反映し、12 月の第 20 回代理店業務品質 SG において、業務品質評価基準（確定版）として、お示しさせていただきます。

以 上