

資料 1

## 意見照会結果・業務品質評価基準（確定版）の共有および 業務品質評価基準の調査・研究結果について

### 1. 全体概要

- 第 19 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 SG）において、業務品質評価基準（案）の見直し内容について、委員方に意見照会をさせていただきました結果を共有（「2. 意見照会結果について」参照）するとともに、業務品質評価基準の確定版を共有させていただきます（「3. 業務品質評価基準（確定版）について」参照）。
- また、これまでの議論を踏まえた業務品質評価基準について、代理店業務品質 SG としての調査・研究結果をまとめておりますのでご確認ください（「4. 調査・研究結果について」参照）。

### 2. 意見照会結果について

- 第 16 回代理店業務品質 SG でお示した業務品質評価基準から見直した内容に関する意見照会結果および事務局見解は別紙 1 の通りです。
- ご意見をもとに一部見直しを行っておりますが、概ね原案通りとなっております。

### 3. 業務品質評価基準（確定版）について

- 上記の意見照会結果を踏まえ、業務品質評価基準を見直した「業務品質評価基準（確定版）」を策定しています（詳細は別紙 2 をご確認ください）。
- また、業務品質評価基準の代理店の取組状況を申告するためのツールである「評価申告シート」も策定しています（詳細は別紙 3 をご確認ください）。
- 代理店業務品質評価運営の開始にあたっては、当基準・評価申告シートにて、実態調査を実施してまいります。
- なお、業務品質評価基準に基づく代理店の評価を行うにあたり、“評価を行う側”においても適切な態勢を構築する必要がありますが、代理店の業務品質評価時の客観性を確保するために、複数名で実態調査を行い調査結果について相互チェックを行う等の恣意性の排除、評価に対する判断基準をマニュアル化する等の一意性（誰が評価しても同じ結果となる）の確保が行われる仕組みを検討してまいります。

#### 4. 調査・研究結果について

○これまでの議論を踏まえ、業務品質評価基準についての代理店業務品質 SG としての調査・研究結果を、以下に記載します。

##### 【調査・研究結果】

- 業務評価品質基準とは、代理店の業務品質を判定するものであり、各代理店が、規模の大小に関わらず業務品質評価にふさわしい各項目の評価結果の向上を目指すことで、業界全体の顧客本位の業務運営の推進を図ることを目的としている。
- これまで調査・研究結果を 2 回公表してきたが、その後も検証トライアルの実施や SG 委員の意見集約等を通じて、以下の通り、業務評価品質基準の内容の精緻化を図ってきた。
- 第 11 回代理店業務品質 SG 時に調査・研究結果として報告した業務品質評価基準（案）について、検証トライアルを通じて発覚した課題（設問がわかりづらい、同内容の設問が重複、代理店の業務品質としては不要等）を踏まえた対応（設問内容の見直し、設問の統廃合等）により、各設問の内容を精緻化。
- また、これまで設問を 3 段階(P/D/C・A) に区分していたが、業務品質評価基準の精緻化を図る中で、P と D の設問の境界線が不明確であることおよび一般的な P D C A の考え方と乖離していることから、P/D に区分していた項目を顧客本位の業務運営における基本的な取組み＝「基本項目」、C・A に区分していた項目を代理店の創意工夫により他代理店との差別化を図る取組み＝「応用項目」と定義付けを行うことで 2 段階に集約。
- あわせて、業務品質評価基準を活用した代理店の評価付けについて、運営開始当初は「基本項目」を全て達成することで“評価付け獲得”となることを決定。
- 代理店の評価付け獲得の判定を行うにあたり、代理店の業務品質評価基準に関する詳細な取組みの把握が必要であることから、代理店が達成状況を申告するためのツールである「評価申告シート」を策定。

以上