

資料 1

## 業務品質評価運営の開始に向けて

### 1. 趣旨

- 業務品質評価運営の開始に向けて、現在検討している運営内容についてご連絡いたします。
- また、下記 2 - (3) に記載の A～C について、ご意見等ございましたら頂戴できればと存じます。

### 2. 運営内容

#### (1) 運営スケジュール

- 2022 年度の運営スケジュールについては以下を予定しています。

|              |                              |
|--------------|------------------------------|
| 2022 年 4 月   | 代理店向け運営要領公表、申込み受付開始（生保協会 HP） |
| 2022 年 5～6 月 | 申込み切、申込み状況に応じた運営内容の確定・公表     |
| 2022 年 7 月   | 調査実施代理店の決定、調査日の決定通知          |
| 2022 年 9 月頃～ | 調査を順次開始                      |

※評価結果の公表については 3 月頃を予定

#### (2) 運営要領について

- 業務品質評価運営について、運営全般を記載した代理店向け運営要領を公表します。

##### <運営要領に記載する主な内容>

- ①業務品質評価運営の意味合い、②運営概要、③調査までの手順（申込み方法等）、④調査について代理店にご対応いただくこと、⑤評価・公表の具体運営、⑥申込むにあたって同意いただく事項（運営を受ける代理店の義務、禁止事項、処分等）、⑦生保協会・生保会社が遵守する事項（守秘義務、情報管理等）

- とりわけ、①業務品質評価運営の意味合いについて、本運営は、業界全体の「顧客本位の業務運営」を後押しする取組みであり、全ての代理店が「業務品質評価基準」の全項目について達成を目指すことで、各代理店の業務品質向上につながり、ひいては業界全体の業務品質向上につながると期待していることをお伝えしたいと考えております。

- また、申込みを検討するにあたってご留意いただきたい事項についても記載いたします。

(留意事項例)

- ・評価結果が公表対象となるには、業務品質評価基準における「基本項目」を全て達成することが必要なこと。  
※「基本項目」で未達があれば、代理店名等は非公表となります
- ・業務品質評価を受ける代理店には税込 30 万円を負担いただき、調査着手後は、生保協会の責めに帰すべき事情がある場合を除き、いかなる理由があっても受領した利用料は返金しないこと。
- ・評価結果の公表対象となった代理店が消費者にその事実を訴求する場合、生保協会所定の表示文言のみ使用できること。(表示文言例：生保協会による業務品質評価運営において、法令遵守事項など生命保険代理店として実施・遵守すべき基本的な取組み 150 項目についてすべて達成しました。(202●/4/1～202◆/3/31) 等)

○なお、運営要領の全量は次回の代理店業務品質 SG にてお示しする予定です。

(3) 運営要領作成にあたっての検討事項

○以下の A～C の 3 点について、現時点の方向性を記載しておりますので、ご意見等ございましたらお願いします。

A. 運営実施サイクル

- ・業務品質評価運営の評価は、当該代理店が調査を受けた時点での取組み状況で判断される評価であり、代理店の取組みが変化(改善/悪化)していくことをふまえれば、これまでの SG でもご意見をいただいておりますとおり、評価に有効期間を設ける(=評価結果が公表対象となった代理店を生保協会のHPに公表する期間に有効期間を設ける)必要があると考えております。
- ・有効期間は、代理店の募集態勢の変化の度合いや、代理店自己点検の頻度等を踏まえ、原則、年度単位の1年間(2022年度に調査を受けていただき、確定した評価結果は2023年度の1年間有効)としたいと考えています。
- ・従いまして、評価結果が公表対象となった代理店が、有効期間経過後も継続して生保協会のHPへの掲載を希望される場合は、有効期間中に再度、業務品質評価運営に申込みの上、「基本項目」をすべて達成いただき、更新いただくことを想定しております(更新時の対応について、1年で大きく変化する項目/しない項目で調査内容に濃淡をつける等、運営を検討中)。
- ・また、運営開始初年度は申込み数の予想が困難なため、生保協会では対応可能な代理店数を超過する可能性がございます。超過した場合の対応として、初年度の運営実施サイクルの変更(2022年度-2023年度の連年とする等)や下記「C.」に記載の対応を検討しており、具体的な有効期間は、申込数を踏まえ6月に公表を予定しております。

B. 申込前の自己チェック

- ・本運営の申込みにあたっては、業務品質評価基準の「基本項目」について自社の取組み状況を自己チェックいただき、“全ての「基本項目」が達成できていることを確認したこと”を報告いただきたいと思いますと考えております。
- ・これは、本運営を受審するかどうかにかかわらず、自社の現状を把握し、各項目の達成に向けて取組んでいただくことは、業界全体の業務品質の向上につながると考えているからです。
- ・また、評価結果の公表対象となるには業務品質評価基準における「基本項目」を全て達成することが必要となります。受審費用が発生する中、代理店自らが現状認識いただいたうえで、申込みいただくことが代理店・生保協会にとって効率的と考えております。

C. 運営開始初年度に対応可能な代理店数を超過した場合の調査対象代理店の選定

- ・申込代理店数が調査を実施できる代理店数を超過した場合には、業務品質の状況やお客さまの接点の多寡から、調査を行う代理店を選定します。
- ・具体的には、業務品質評価基準の全ての「基本項目」が達成できていると報告いただいた代理店のうち、募集人数の多い順に調査を行う代理店を選定することとします（従いまして、申込みされた場合でも、調査を受けることができない場合があります）。

以 上