

資料 1

業務品質評価運営の開始に向けて

1. 趣旨

○これまでお伝えの通り、2022 年度から業務品質評価運営を開始いたします。運営開始に向けた今後の詳細スケジュール等について、共有させていただきます。

2. 運営スケジュール等

(1) 業務品質評価運営の趣旨の再確認

○業務品質評価運営は、2 つの取組みから構成されていることについて、改めてお伝えいたします。

<業務品質評価基準>

- ・1 つ目の取組みは、代理店業務品質 SG にて生命保険会社・生命保険乗合代理店・消費者団体の代表による議論の末策定された「業務品質評価基準」に基づき、各代理店が自代理店の業務品質に関する取組み状況をチェックし、未対応・不十分な事項の改善に向けた取組みを行うことで業務品質の向上につなげていただくことです。このことを通じ、業界全体の業務品質向上につなげたいと考えております。

<業務品質調査運営>

- ・2 つ目の取組みは、業務品質評価基準に基づき自代理店の業務品質に関する取組み状況をチェックした結果、基本項目全てを達成できた代理店が自ら希望し生命保険協会による調査を受け、生命保険協会が調査結果を公表し、消費者に情報提供を行うことです。このことを通じ、消費者が代理店選定を行う一助になればと考えております。

○なお、業務品質評価運営を実施するにあたり、生命保険協会内に業務品質評価運営業務を担当する組織（代理店業務品質調査グループ）を 2022 年 4 月に新設し、対応してまいります。

(2) 運営スケジュールについて

○これまでも運営スケジュールの概要をお示しさせていただいておりましたが、今般具体的な日程についてお示しさせていただきます。以下の日程をご確認ください。

日程	イベント・実施開始事項
本日(3/16)	✓ 業務品質評価運営 HP の開設 (3 - (1) 参照) ✓ 業務品質評価基準に関する補助資料の提供 (3 - (2) 参照)
本日以降	✓ 生命保険会社から代理店向けに当運営についての案内を開始 (3 - (3) 参照)
3/25 (金)	✓ 生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領 (2022 年度版) (確定版) 登載※ ※第 22 回 SG にてご提示している運営要領について、生命保険協会にて機関決定後、確定版を登載
4/4 (月)	✓ 申込受付開始 (4/4 (月) 10 : 00 ~ 5/9 (月) 17 : 00 〆切)
4/5(火)-8(金)	✓ 代理店向け説明会の実施 (3 - (3) 参照)

5/18 (水)	✓ 第 1 回 代理店業務品質検討WG開催 (申込み状況、運営サイクル及び実際の申込み代理店数が調査対応可能代理店数を超過した場合はその対応について付議) (3 - (4) 参照)
6 月下旬	✓ 運営サイクル及び実際の申込み代理店数が調査対応可能代理店数を超過した場合はその対応について生命保険協会内にて機関決定
6 月中	✓ 申込み代理店に対象／非対象の旨、連絡
9 月頃	✓ 調査開始 (2 月上旬頃まで実施予定)
11 月頃	✓ 第 2 回 代理店業務品質検討WG開催(予定) ※日時決定次第、早期にご連絡いたします
2023/1 月頃	✓ 第 3 回 代理店業務品質検討WG開催(予定) ※日時決定次第、早期にご連絡いたします
2 月頃	✓ 代理店業務品質審査会開催 (2023 年度業務品質調査基準、評価結果、公表内容を確定)
3 月頃	✓ 評価結果を受審代理店宛に連携 ✓ ホームページにて基本項目を全て達成した代理店を公表 ✓ 2023 年度版運営要領公表、申込み開始
5 月頃	✓ 2023 年度調査開始 (2 月上旬頃まで実施予定)

3. 各スケジュールの詳細について

(1) 業務品質評価運営ホームページの設置

○2022 年より業務品質評価運営を開始するにあたり、本運営の周知や申込受付のために生命保険協会内に業務品質評価運営についてのホームページを新設します。(ホームページのイメージは別紙 1 を参照)

<URL: <https://www.seiho.or.jp/quality/> >

○当ホームページに、業務品質評価基準や運営概要、また運営概要を説明した動画教材を掲載します。

○なお、調査の申込みは当ホームページから実施いただきますので、受審を検討・希望される代理店におかれては、当ホームページをご確認いただくようお願いいたします。(当ホームページのご案内は、以下で詳細を記載しております運営概要説明チラシや、説明会にて実施いたします)

<ホームページ掲載事項>

・運営概要説明動画

－運営開始の経緯、業務品質評価基準、調査の流れ、申込み方法、お問い合わせ先等を 5 分程度の動画で説明

・代理店向けの運営要領や評価申告シート・自己チェックシート等、運営への参加検討いただくための資料

・業務品質調査運営への申込フォーム、問い合わせ先 等

(2) 補助資料の提供

○業務品質調査の際に使用する評価申告シートの提供に加え、自代理店が業務品質評価基準を達成できているかをご判断いただく際に活用いただける補助資料を 3 点提供いたします（詳細は別紙 2～4 を参照）。

・業務品質評価基準の補足説明資料

－業務品質評価基準の各設問の趣旨及び達成要件について詳細を記載した「業務品質評価基準の補足説明資料」を提供いたします（詳細は別紙 2 を参照ください）。

－なお、当補足説明資料については運営開始後においても、ご質問が多かった事項等を中心に、必要に応じて追加・修正を行って参ります。

・業務品質評価基準（基本項目）自己チェックシート及び、提出資料（イメージ）

－委員からご意見をいただいております、申込みを検討する際に自代理店の基本項目の達成状況を確認いただける「自己チェックシート」と、提出いただく証跡資料の詳細を記載した「提出資料（イメージ）」を提供いたします（詳細は別紙 3・4 を参照ください）。

－なお、「自己チェックシート」は申込の際に、評価基準の「基本項目」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、または調査開始時まで達成が見込まれることを確認したこと”を申告のうえ、提出いただきます。

(3) 説明会の実施について

○業務品質評価運営の意義の周知、及び幅広く参加勧奨を行うべく、3 月中旬より生命保険会社各社にご協力いただき、代理店向け運営概要チラシ（第 22 回代理店業務品質 SG 資料・別紙 3）を各代理店にご案内いたします。

○また、一層の理解浸透・業務品質向上に向けた取組み推進に向け、代理店向けの説明会を実施いたします。運営・評価基準について説明するとともに、質疑応答の時間を設ける予定です（質疑応答が行いやすいよう 30 社程度の規模で複数回の実施を予定しております（4/5(火)-8(金)予定））。

○なお、代理店業務品質 SG 委員である保険乗合代理店協会及び保険健全化推進機構結心会にご協力いただき、各団体の会員さま向けに業務品質評価運営説明会を 3 月上旬に実施しました。開催後にアンケートを実施させていただき、その中で業務品質評価運営について理解が深まったといった前向きなご意見を頂戴しております。

(4) 運営サイクル等の決定について

○既にご案内のとおり、運営開始初年度は申込み代理店数の予想が困難なため、運営サイクル（評価の有効期間）及び申込み代理店数が調査対応可能代理店数を超過した場合の対応については、実際の申込状況を踏まえて、5 月に開催予定の代理店業務品質検討 WG に付議の上、生命保険協会内で機関決定し、6 月に公表することを予定しております。また、申込み代理店数が調査対応可能代理店数を超過した場合には、業務品質の状況とお客さまとの接点の多寡（募集人数）から調査を行う代理店を選定する点もお伝えの通りです。

○なお、これまでの SG での議論を踏まえた、運営サイクル等についての方針は以下の通りです。

【運営サイクル】

- ・運営実施サイクル（評価の有効期間）は複数年とし、数年に一度の定期調査と、確認を行うべき事項に限定した更新調査を実施します。なお、更新調査にて当該代理店の業務品質が公表の継続に値しないと判定した場合には、公表及び代理店による所定の文言の使用を終了いたします（例えば、運営サイクルを 2 年とした場合、公表対象となった代理店は、公表対象となった翌年に更新調査を実施し、翌々年に定期調査を行う）。
- ・なお、定期調査の実施サイクルを何年に 1 回とするかについては、実際の申込み状況を踏まえて 5 月に開催する代理店業務品質検討 WG にて方針案を付議し、決定いたします。

【申込み代理店数が調査対応可能代理店数を超過した場合の対応】

- ・オフサイト・オンサイト調査の結果、「基本項目を全て達成した代理店」について公表することに加え、申込みいただいた代理店のうち、「全ての基本項目が達成できていることを自己チェックにて確認できた代理店（調査を受けることができなかった代理店含む）」として、公表すること（2022 年 6 月を予定）を検討しております。
- ・併せて、全ての基本項目が達成できていることを自己チェックにて確認できた代理店であることを、お客さまに対して所定の文言にて発信いただけるよう検討しております（活用は任意）。

4. 最後に

- 2020 年 6 月からスタートしました代理店業務品質 SG は今回を持って収束し、2022 年 5 月以降は、「代理店業務品質検討 WG」と名称を変え、業務品質評価運営の一部として運営してまいります。
- 2 年近く代理店業務品質 SG に参加・議論いただき、業務品質評価基準および業務品質評価運営の実施にご尽力いただいた 58 名の委員の皆様、オブザーバーでご参加いただいている金融庁、アンダーソン・毛利・友常法律事務所に感謝を申し上げますとともに、業務品質評価運営の本番を迎える 2022 年度においても、引き続きのご支援・ご協力をお願いいたたく存じます。

以 上