

検討の背景

- ✓ **“顧客本位の業務運営”を推進すべく**、生保各社では、2019年4月以降、代理店の業務品質を評価する取組を実施。
- ✓ もっとも、生保各社によって業務品質の評価が異なるため乗合代理店の負荷が大きく、また、より実質的な業務品質を評価する必要性についての声もあったことから、**「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」）を立ち上げ、**2020年6月より調査・研究を開始。**

代理店業務品質SGでの調査・研究

- ✓ 代理店業務品質SGには、生保各社に加え生命保険代理店・消費者代表が参加（オブザーバーとして生保協会顧問弁護士・金融庁が参加）し、業務品質の在り方や基準、評価運営を議論（これまでに18回開催。代理店業務品質SGの議論については生保協会HPを参照。）。
- ✓ その中で、顧客視点に立った業務品質評価の在り方として、**生保協会が代理店に対して業務品質評価を行うことについて議論を行ったところ、多くの委員より賛成の声。**

- ✓ こうした代理店業務品質SGでの調査・研究の状況を受け、生保協会としての検討を実施。**今般、生保協会として、業務品質評価運営の基本事項として、別紙の内容を決定。**
- ✓ 詳細については、引き続き、代理店業務品質評価SGを通じ調査・研究を行い、その状況を踏まえて生保協会として検討を行う。

本運営を通じ生命保険業界として乗合代理店の“顧客本位の業務運営”の一層の推進を後押し

乗合代理店における業務品質評価運営について【別紙】

11月19日理事会にて、①業務品質評価運営の目的、②業務品質評価運営の主体、③活動内容、④対象範囲について、以下のとおり決定。

①目的

【業務品質評価運営の目的】

- ア.代理店の業務品質について、実態も含めた消費者目線の評価を行うことで、**代理店の業務品質向上を図ること**
- イ.代理店の業務品質評価を公表することで、**消費者**が代理店を選択するにあたって**有用となる情報を提供すること**
- ウ.共通の業務品質評価基準に基づく業務品質評価を生命保険会社各社が共有することで、**各社が行う業務品質評価について高度化・効率化を図ること**

【生命保険協会による業務品質評価運営】

