

資料1

業務品質評価基準の見直しの方向性（案）について

1. 趣旨

- 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）にて、約2年間議論してまいりました業務品質評価基準（以下、評価基準）につきまして、次年度に向けて、見直しを検討してまいります。
- 今回は、評価基準の見直しの方向性（案）について、ご意見を頂戴したいと考えております。

2. 基本的な考え方

- 評価基準の見直しにあたっては、法令・監督指針・生命保険協会ガイドラインの改正やその時々求められる顧客本位の取組みなどの外的環境の変化に加え、今年度の業務品質調査を行う中で得られた新たな示唆を踏まえ、適切に反映していくべきものと考えております。
- また、反映にあたっては代理店業務品質 SG の評価基準の策定時の議論において、「項目数が多すぎる」といったご指摘を踏まえ、絞り込みの工夫を行ったものであることも意識した運用を考えております。具体的には新たな評価基準を追加する際、他の評価基準を削除する等、「210 項目（基本 150、応用 60）」の総量は増やさないという原則を設けて策定したいとも考えております。

3. 見直しの4つの観点

- 上記を踏まえ、以下の4つの観点から見直しを行ってはどうかと考えております。
 - （1）外的環境の変化を捉えた見直し
 - ・法令・監督指針・生命保険協会ガイドラインの改正内容やその時々求められる顧客本位の取組みについて、代理店の業務品質を評価するものとして適切なものを評価基準に反映する。
 - （2）代理店からの照会内容を踏まえた設問の書きぶりの見直し
 - ・これまで評価基準に関し代理店から生命保険協会に寄せられた照会内容については、適宜「業務品質評価基準に関する補足説明資料」に反映し代理店の理解促進を図ってきたが、そうした照会内容を踏まえて、わ

第2回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

かりやすさの観点から設問の表現の修正を検討する。

(3) 代理店の業務品質調査結果を踏まえた見直し

- ・代理店の業務品質調査を実施する中で、評価基準が代理店の実態を正しく評価しうるものかどうかを検証し、改善点が判明した場合には評価基準を修正する。

(4) 検討WG委員等からの意見を踏まえた見直し

- ・上記(1)～(3)に加え、消費者の視点から見て適切かどうかといった観点について検討WG委員からご意見をいただき、見直しの必要があれば評価基準に反映する。

※当観点に対するご意見についても、当見直しの方向性(案)と合わせて、本検討WG後、ご意見照会させていただきます。

- ・加えて、検討WG委員はもとより、その他の代理店からも、生命保険協会HP上で実施している意見公募などで幅広く意見収集を行う。その結果、見直しの必要があるものは、評価基準に反映する。

○上記(1)～(4)の観点を踏まえた評価基準の見直し(案)につきまして、次回11月の検討WGにてご提示させていただく予定です。

なお、11月の検討WGにご提示する都合上、上記(3)については、検討WG前までに終了した調査結果に基づく検証となりますことをご了承いただければと思います。

以上