

【別紙2】業務品質評価基準の見直しの方向性に関する意見照会結果（「基本的な考え方」「見直しの4つの観点」）

No.	回答者	意見区分	ご意見	事務局コメント
1	生命保険会社	基本的な考え方	基本的には賛成であるが、「基本的な考え方」の総量（150+60）を増やさない原則に関しては、やむを得ない場合もあると思うので柔軟な対応も必要かと考える。（無尽蔵に増やすということではない）	ご指摘の通り、評価基準の見直しにあたって、不要な設問の削除やわかりやすさの観点から複数の設問を1つに統合するなどの工夫を行った上で、消費者目線で必要な設問を追加する場合は、設問数が210の総量を超えることもやむを得ないと考えております。
2	生命保険会社	基本的な考え方	「基本的な考え方」に210項目（基本150、応用60）の総量に関する記載があるが、項目の追加や削除の検討においては210項目の範囲内で策定するものとし、基本と応用の割合については必要に応じて調整する考え方が適切かと考える。	ご指摘の通り、個々の項目の趣旨を踏まえ、基本または応用項目を設定するものと認識しております。ただし、検討WGのご意見を踏まえ、消費者目線で必要な設問を追加する場合は、設問数が210の総量を超えることもやむを得ないと考えております。
3	代理店・消費者団体等	基本的な考え方	基本的な考え方の第2項目に「総量は増やさないという原則」とある。「原則」とあるため、一定の柔軟性は含まれると理解しているが、将来、教条的に解釈され、総数に拘る余地、どれを削除するか等という本質とは異なる議論を招く要因となることは避けるべきと考えるので、一定範囲の増加は止むを得ない旨を含意する表現を検討されてはどうか。 見直しの4つの観点については、特段の意見はない。	ご指摘の通り、評価基準の見直しにあたって、不要な設問の削除やわかりやすさの観点から複数の設問を1つに統合するなどの工夫を行った上で、消費者目線で必要な設問を追加する場合は、設問数が210の総量を超えることもやむを得ないと考えております。
4	代理店・消費者団体等	見直しの4つの視点	「基本的な考え方」および「見直しの4つの観点」の（1）、（2）、（4）について賛成する。 「見直しの4つの観点」の（3）代理店の業務品質調査結果を踏まえた見直しについて、賛成の上で当社の意見を記載させていただく。 本件については、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する主体が重要かと考える。当社としては検証する主体は、被評価者である代理店側ではなく、例えば代理店業務品質審査会等の機関かと思料する。 そのうえで、検証の主体となる機関は、改善点が判明した場合に、代理店側も含めたワーキンググループに付議していただき、見直しの要否について議論していくことが必要かと考える。	当評価基準の見直しにあたっては、「見直しの4つの観点」の中で、生命保険協会事務局が調査を通じて改善が必要と判断したものを検討WG委員に提示しております。また、検討WG委員に議論いただいた見直し（案）については、代理店業務品質審査会に付議することを予定しております。
5	生命保険会社	その他	ご提示いただきました「基本的な考え方」および「見直しの4つの観点」につきまして、異論はない。 なお、例年12月頃の対応が予定されている“募集代理店共通自己点検”の点検項目の改定内容につきましても、資料3；“（1）外的環境の変化を捉えた見直し”に含まれており、今回の見直しの際に考慮されるものと考えている。	ご指摘の通り、“募集代理店共通自己点検”の点検項目の改定内容も踏まえて、見直し（案）を検討しております。