

資料3

生命保険会社による業務品質評価の活用について

1. 概要

- 第6回検討WGで代理店委員よりいただいた生命保険会社による業務品質評価の活用に係るご意見について生命保険会社代表より検討状況等を共有いただきます。

業務品質評価の活用に係るご意見①

- ・業務品質評価結果をもって募集代理店共通自己点検表の提出の代替とする取組みの拡がりを期待したい。業務品質評価で認定を受けた場合は、募集代理店共通自己点検表の（すべての委託元生命保険会社への）提出を省略できることになれば、代理店の事務負荷が大きく軽減され、申込みへの関心もより高まるのではないかと。

検討状況等

- 業務品質評価結果をもって募集代理店共通自己点検表の提出の代替とする取組みの検討状況は、以下のとおりです。

募集代理店共通自己点検の代替状況（回答対象：生命保険協会会員会社 42社）

22年度依頼分より代替として認めている	12社
23年度の依頼分より代替として認めている（または、認める予定）	17社
24年度の依頼分より代替として認める予定	3社
将来的に代理店自己点検の代替として認める予定だが、時期は未定	7社
代理店自己点検の代替として認めることも含め、今後検討	1社
業務品質評価運営の対象代理店に委託していない	2社

- また、以下の取組みを通じ、代理店・生命保険会社双方の実務負荷を軽減し、更なる業務品質向上を目指して参ります。

(1)代理店業務品質評価基準を踏まえた改正

- ・代理店業務品質評価運営の趣旨を踏まえ、共通自己点検表（一般代理店用）において、業務品質評価基準の基本項目の考え方や視点を反映いたしました。（2022年12月改正）
- ・今後も業務品質評価基準が改正された際は、共通自己点検表においても同様の改正を予定しています。

(2)生命保険代理店自己点検ウェブシステム化

- ・従前、各代理店より委託元生保各社あて書面またはExcel等のデータで提出していた共通自己点検表を一元的に回答・提出できる仕組みとすべくウェブシステム化いたします（2023年12月リリース予定）。

詳細は別紙2

業務品質評価の活用に係るご意見②

- ・生命保険会社によっては、募集代理店共通自己点検表の共通点検項目に加えて各社独自の点検項目を設けて点検依頼されることもある。例えば、こうした独自の点検項目に相当する内容を代理店業務品質評価基準に盛り込むことができれば、さらに業務品質評価結果の活用が進み、かつ、代理店側の事務負担も軽減されるので、検討してほしい。例えば3社が三様の個社の項目を設けるより、代理店業務品質評価基準の項目が3つ増える方が、代理店側のトータルの事務負担は低い。
- ・各生命保険会社による代理店監査の監査項目についても、代理店業務品質評価基準に取り入れることが出来れば、同様の効果が得られるのではないかと思う。

検討状況等

- 業務品質評価基準の見直しにおいて、各生命保険会社独自の点検項目のうち代理店の業務品質向上に重要と思われる項目があれば取入れることも検討したいと考えております。本日の検討 WG 後にご依頼いたします意見照会にてご意見を頂戴したく存じます。

以上