

資料2

業務品質評価基準の見直しについて

1. 趣旨

○評価基準の見直し(案)を以下にてお示いたしますのでご検討よろしく申し上げます。

〈ご参考〉 第2回検討WGでお示した業務品質評価基準の見直しにおける4つの視点

- ① 外的環境の変化を捉えた見直し
- 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
- ③ 代理店の業務品質調査結果を踏まえた見直し
- ④ 検討WG委員等からの意見を踏まえた見直し

2. 評価基準の見直しについて

○委員の皆さま、認定代理店等からいただいたご意見への対応の方向性は以下の通りです。

〈対応の方向性〉

| 対応の方向性 | 該当箇所 |
|-----------------|------|
| 評価基準の見直し | 14 |
| ① 新設 | 1 |
| ② 編成の見直し | 3 |
| ③ 表現の見直し（追記・修正） | 9 |
| ④ 削除 | 1 |
| ⑤ 評価基準見直し以外の対応 | 2 |
| ⑥ 継続検討 | 9 |
| ⑦ 原案通り | 16 |

なお、詳細につきましては、別紙1～別紙2をご参照ください。

別紙1：2023年度業務品質評価基準に関する意見照会結果

別紙2：業務品質評価基準一覧（見直し案）新旧対比表

【① 新設】

・検討 WG 委員からのご意見を踏まえ、以下の設問を基本項目に新設しております。

募集人個人の行う副業・兼業に関して、生命保険商品にかかる営業活動のなかで、副業・兼業を原因に結果としてお客さまからの信頼を損なうことのないよう、会社としての考え方やルールを明確に示すとともに、その理由等についての募集人への教育、副業・兼業の実態の定期的な確認などの仕組みを整備している

〈項目を新設する理由〉

・募集人個人が副業・兼業において行った行為であっても、その行為態様によっては保険募集と一体と見られる可能性があり、雇用者である代理店に対し責任が問われる恐れがあります。募集人の不適切な副業・兼業によりお客様に被害が生じないよう、代理店として募集人の副業・兼業の管理が必要であることから、設問を新設しております。

【② 編成の見直し】

・フランチャイズ契約において、「商号等の使用許諾」と「保険募集人指導事業」の両方を含んでいないケースがあるためフランチャイザー・フランチャイジーの代理店のみを対象とする設問(No.150-1～5、152)について整理・再編しております。

【③ 表現の見直し(追記・修正)】

・短期での失効・解約について、短期の期間の定義が各生命保険会社で区々であることで管理が煩雑となることに加え、募集人や営業部毎の傾向が比較・把握がしづらいとの認定代理店からのご意見を踏まえ、設問の文言を追記・修正しております。

| 見直し前 | 見直し後 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>No.38(基本項目)</u></p> <p>短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールに従う）での失効・解約について、理由・経緯を分析・管理し、取扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導する態勢を整備している</p> | <p>短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールを参考に代理店で定めたものとする）での失効・解約について、理由・経緯を分析・管理し、取扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導する態勢を整備している</p> |

・その他、わかりやすさの観点で表現方法を見直した方がいいもの、他の設問と文言の平仄があっていないものについて、設問の文言を追記・修正しております。

【④ 削除】

- ・求める評価基準が他設問（No.49、51、52）と重複するため以下の設問を削除しております。

No.189（基本項目）

お客さま本位の業務運営について周知の上、実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている

【⑤評価基準見直し以外の対応】

- ・評価基準は見直さないものの、各設問における達成条件および証跡資料例等を記載した「業務品質評価基準ガイドライン」の改定の中で対応するご意見の例は以下のとおりです。

No.191

従業員満足度を高める独自取組みを実施している

〈ご意見〉

従業員満足度を高める独自取組みを実施しているとあるが、どのようなレベルの独自取組みが要求されているのか不明瞭

【⑥継続検討】

- ・アフターフォローの項目において委託元生保のデータ提供の在り方に関していただいたご意見については、昨年度、今年度調査受審の多くの代理店が（共同GW経由等で）データ提供を受け、達成していることから、今後の動向を踏まえ、引き続き検討してまいります。

No.63-2

保全対応もれが発生しない態勢（保全対応状況の一覧管理および対応状況確認等）を整備している

No.71

失効（未収解除を含む）防止に向けた取組み（失効契約の原因分析および必要に応じた取扱者あて指導、失効発生時の対応態勢の見直し等）を行っている

No.72

失効（未収解除を含む）・未収防止のための取組みについてモニタリングを行っており、効果を検証し必要に応じて改善策を講じている※短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約を除く

No.87

お客さま属性情報（氏名・住所等）を管理し最新の状態に保つ態勢（お客さま属性情報管理ルールの明文化と徹底等）を整備している

No.88

お客さまの契約内容を管理し最新の状態に保つ態勢を整備している

No.90

継続率を定期的に把握・分析し、解約理由・経緯等を踏まえ、必要に応じて改善策（募集人への指導等）を実施している

・その他のご意見につきましても、今後の動向を踏まえ、引き続き検討してまいります。

【⑦原案通り】

・以下のご意見等については、検討のうえ原案通りとさせていただきます。

No. 5

公的保険制度に関して、募集人に教育を実施している

〈ご意見〉

No.4(公的保険制度に関して、お客様の意向を踏まえて情報提供を行う態勢を整備(公的保険制度の説明ツールの配備等)している)の設問内容で当然のごとく教育態勢も含むものと考えられ、設問を分ける必要はないと思います。

〈対応方針〉

ご指摘のとおり「態勢整備」には従業員等への「教育」も含まれますが、一つの設問に多数の回答要素（独立した2以上の達成基準）を含む構造は混乱を生じやすいため、他設問の構成と同様、「教育」実施状況を別途確認する構成の原案通りとさせていただきます。

以上