

資料3

2027年度業務品質評価運営案について

1. 趣旨

- 今年度は、「(資料1)2026年度業務品質調査状況(中間状況)等について」のとおり、業務品質評価運営について、評価基準の新設・改正や調査手法の見直し等、より実効性の高い運営に向けた強化・厳格化を進めております。
- 一方で、昨年来、保険業界全体において、比較推奨販売における募集管理上の課題や、社会保険制度の潜脱が疑われる事案等、新たな課題が顕在化しております。
- こうした環境変化や新たな課題への対応を踏まえ、今回の検討WGでは、「2027年度業務品質評価運営案」についてお示しいたします。
今後の運営の方向性についてご議論いただきたいと考えております。

2. 全体方針案について

- 以下2点につき検討を行いたいと考えております。

(1) 深度ある調査運用について(顧客対応分野)

【趣旨・目的】

- ・2027年度については、2026年度の調査運用を基本的に踏襲しつつ(※)、顧客本位の業務運営の更なる実効性向上を目的として、「顧客対応分野」における調査を強化したいと考えております。
(※)重点確認項目の設定、経営陣ヒアリングの必須化等
- ・特に、保険募集における顧客保護の観点から、意向把握・確認義務の履行状況および比較推奨販売の適切性について、実態に即した確認を充実させることを検討したいと考えております。

【対応案】

- ・具体的には、規程・マニュアル等の整備状況に加え、募集人による実際の募集活動に着目し、

- ★顧客意向の把握・確認が適切に実施されているか
- ★顧客ニーズや意向に応じた比較推奨販売が適切に行われているか

等について、多面的な手法を用いて実態確認を実施したいと考えております。

- ・また、募集人アンケートや募集ロールプレイングの確認等を活用し、ルール of 整備状況のみならず、現場における運用実態や定着状況、有効性についても検証を行いたいと考えております。
- ・これにより、募集品質の向上および顧客対応の更なる充実につなげるとともに、顧客本位の業務運営の実効性向上を図ってまいりたいと考えております。
(具体的な調査運用については、今後の検討WGで議論させていただきます)

(2) 評価基準および調査運用の見直しについて

【趣旨・目的】

- ・今年度実施している評価基準の新設・改正や深度ある調査の実施等、より実効性の高い運営に向けた強化・厳格化について、その趣旨・目的は検討WGや審査会等にてご賛同いただいております。
一方で評価基準や調査運用等に関して、以下のご意見を頂戴しております。

- ★不祥事発生の都度、設問・確認事項や必要証跡が追加され、評価基準が増加・複雑化する傾向にある
- ★設問の増加、調査運用の強化に伴い、調査対応に係る代理店の負荷が大きく、実務上の対応が困難になりつつある

・これらのご意見を踏まえ、「顧客本位の業務運営を実践する代理店を評価し、消費者が安心して代理店を選択できる環境を整備する」という当運営の趣旨に立ち返り、以下の視点から評価基準および調査運用の見直し等を進めていきたいと考えております。

【対応案】

① 顧客本位の業務運営を重視した評価基準・調査運用への見直し

- ・現行の評価基準は、「顧客対応に関する取組み」から「ガバナンス上の取組み」までを幅広く確認する構成としてきましたが、上述の検討WG・審査会からのご指摘を踏まえ、2027年度に向けては、直接的な顧客対応(保険募集・保全等)に関連する領域に調査資源を重点配分する方向で見直しを行いたいと考えております。
- ・具体的には、評価基準において重複する設問や定着が進んだ設問等を統廃合し、その結果として生じる調査資源を、意向把握・確認義務、比較推奨販売、苦情管理態勢等の顧客対応領域の実態確認の強化に振り向けたいと考えております。
- ・この見直しにより、評価基準の最適化と評価の実効性向上、代理店の調査対応負荷の適正化等、顧客本位の業務運営を実践する代理店を適切に評価できる制度運営を目指したいと考えております。

② リスク管理およびPDCAの観点からの評価基準・達成条件の再整理

- ・各区分における評価基準については、「規程があるか」「教育を実施しているか」といった個別の管理手法を確認する観点となっておりますが、「何を管理すべきか(リスク管理)」「その管理態勢が有効に機能しているか(PDCA)」を効果的・効率的に調査・確認する観点に見直してまいりたいと考えております。
- ・「何を管理すべきか(リスク管理)」については、設問の統廃合を行うことでより分かりやすく、実効性の高い評価基準を構築してまいります。また、「その管理態勢が有効に機能しているか(PDCA)」については達成条件において一定の柔軟性を持たせつつ、ヒアリングやサンプリング確認等の実態確認を通じて達成条件の充足状況や有効性を検証することを検討してまいります。

【見直しイメージ】

項目	現行	2027年度(案)
評価基準の構成	顧客対応領域とガバナンス領域を概ね同じ比重で評価	顧客対応領域とガバナンス領域を整理した上で、顧客対応に関連する領域を重点化
設問数の整理	新たな課題への対応として設問を追加する運営	重複設問・定着設問を統廃合し、実態確認を強化する運営
評価基準の観点	規程・記録、教育・管理等の確認が中心	意向把握、比較推奨販売、苦情管理態勢等の実効性確認を強化

(3)その他

- ・2026年度は、深度ある調査の実施により、規程・マニュアル等の整備状況のみならず、代理店における実際の運用状況や実効性を確認する調査運用へ移行を行っております。
- ・深度ある調査は業務品質評価の実効性向上に大きく寄与する一方、代理店および当会双方において相応の調査負荷を伴うことが確認され、一部の代理店においては「運用強化の趣旨は賛同するものの、業務負荷が過大であり、社内リソースを割けない」との理由で調査を辞退する代理店も発生しております。
- ・このため、2027年度は限られた人的・時間的資源をより効果的に活用する観点から、代理店ごとの態勢整備やリスク状況、過年度の調査結果等を踏まえ、調査の深度・手法を柔軟に設定する調査運用を検討したいと考えております。

以上