

第2回 代理店業務品質のあり方等に関するスタディグループ

資料2

■生命保険会社検討・業務品質項目（案）

区分	NO.	評価項目例	視点例
顧客対応	1	募集人教育（継続教育制度）	法令等の遵守に関して、継続教育制度の受講を通じて募集人に徹底されているか
顧客対応	2	募集人教育（継続教育制度以外）	継続教育制度以外の研修実施を通じて、実施すべきお客様対応が募集人に徹底されているか
顧客対応	3	募集時の重要事項説明・情報提供	顧客説明・情報提供の際に遵守すべき事項について、募集人への教育や、モニタリング・検証体制は十分か
顧客対応	4	募集時の禁止行為等	募集時の保険業法上の禁止行為やその他の不適正な行為について、募集人への教育や、モニタリング・検証体制は十分か
顧客対応	5	意向把握・確認義務	代理店内の体制整備に加え、募集人への教育や、モニタリング・検証体制は十分か
顧客対応	6	比較推奨販売	代理店内の体制整備に加え、募集人への教育や、モニタリング・検証体制は十分か
顧客対応	7	特定保険契約の募集に関するルール	特定保険契約の募集に関するルールの遵守や、募集人への教育や、モニタリング・検証体制は十分か
顧客対応	8	高齢者に対する保険募集ルール	高齢者に対する保険募集ルールの設定や、募集人への教育や、モニタリング・検証体制は十分か
顧客対応	9	未登録募集資料の使用禁止	保険会社の承認のない募集資料等を使用していないか。また募集資料を独自に作成する場合には、十分かつ適切な体制が整備されているか
顧客対応	10	自己・特定契約、構成員契約ルールへの対応	募集時の特定関係法人等の範囲の一覧表等に係る確認や、変更があった際の保険会社への報告体制が整備されているか。また、規程等に定め、募集人に周知しているか。
顧客対応	11	募集資料等の適切な管理	最新の商品パンフレット、申込書等の必要帳票が整備されており、必要帳票の改定時には旧帳票を廃棄するなど、適切に管理されているか
顧客対応	12	ペーパーレス率	お客様対応品質は十分か（電子申込率、お客様専用サイトの登録、専用サイトの登録率、電子手続率等）
顧客対応	13	新規苦情発生率	新規苦情発生率は、適切な水準か
顧客対応	14	勧誘方針等の公表	勧誘方針をHP等に掲載、公表のうえ、顧客本位の業務運営に係る方針の公表やKPIの設定、社内啓発・モニタリング・検証体制は十分か
顧客対応	15	配慮が必要な方への募集対応	配慮すべき方への対応に係る研修実施を通じて、実施すべきお客様対応が募集人に徹底されているか
ガバナンス	16	法令上必要な業務運営の実施	取締役会の運営等、会社法等に則った適切な業務運営がなされているか
ガバナンス	17	厚生年金等の適正な届出	法令に基づき、適切に、厚生年金に関する諸手続きや届出を行っているか
ガバナンス	18	ディスクロージャー資料の備え置き	各保険会社のルールに基づき、ディスクロージャー資料を代理店内に備え置き、いつでも閲覧できる状態にしているか
ガバナンス	19	帳簿書類の備え付け・事業報告書の作成・提出	規模が大きい特定保険募集人に該当する場合、帳簿書類の作成・保存について、社内規程を整備されているか。また事業年度毎に事業報告書を作成し、提出できる体制が整備されているか
ガバナンス	20	BCP対策	顧客保護に向けた業務継続計画（BCP）の策定等、有事の際の対応体制は十分か
ガバナンス	21	勤務管理	従業員の勤怠状況について、管理・検証体制は十分か
ガバナンス	22	公益通報体制の整備	内部通報体制を構築したうえで、通報内容の経営への共有化等、適切に管理・運用されているか
ガバナンス	23	法令等遵守責任者の設定	法令等遵守責任者の設定や、法令等遵守に関する担当部署等が設置されているか
ガバナンス	24	内部監査/点検等の実施	実効的な内部監査及び点検等の実施や、改善を要する項目についてのモニタリング・検証体制は十分か
ガバナンス	25	業務管理責任者・教育責任者の設定	業務管理責任者・教育責任者の設定や、変更があった際はその都度保険会社に報告しているか
ガバナンス	26	募集品質向上を目的とした部門の設置	募集品質に関し、専任部門を設置のうえ、定期的なモニタリング等を行っているか
ガバナンス	27	届出が必要な登録事項の変更等	届出が必要な登録事項の変更があった場合、代申会社へ適宜報告をしているか
ガバナンス	28	無登録募集防止・漏れのない募集人登録	保険募集に従事している者は全員募集人登録を行っており、無登録募集防止のための措置を講じているか
ガバナンス	29	使用人等の要件の遵守	募集人は使用人等の要件を満たしており、監査役等に該当していないか
ガバナンス	30	専任募集人の配置	各代理店事務所に専任募集人を配置しているか
ガバナンス	31	共同募集の管理	共同募集における業務範囲の規程化や、モニタリング・検証体制は十分か
ガバナンス	32	募集関連行為の管理	募集関連行為の委託等に関し適切に対応を行っているか。モニタリング・検証体制は十分か
ガバナンス	33	過度なサービス品の提供の禁止	過度なサービス品・施策品をお客様に提供していないか。各種法令等に係る遵守が徹底できているか
ガバナンス	34	不適切事案への対応	不適切事案等が生じた場合、迅速・適切な対応を実施し、原因分析や再発防止等の改善に向けた体制が整備されているか
ガバナンス	35	中長期的な自社の成長	代理店としての経営理念や持続的成長に向けた経営計画を策定し、従業員へ徹底されているか
ガバナンス	36	商号等の使用許諾	他人に対して商号等の使用を許諾している場合、当該他人が同一の事業を行うものと顧客に誤認させないための適切な措置を講じているか
ガバナンス	37	FCの業務管理	FC契約を結んでいる場合において、フランチャイザーにおいてフランチャイジーに対する適切な管理・指導ができていないか
ガバナンス	38	FC契約に基づいた募集態勢整備	FC契約を結んでいる場合において、フランチャイジーにおいてFC契約に基づく適切な募集態勢が構築されているか
ガバナンス	39	テレマーケティングに係る募集態勢	テレマーケティングを実施している場合、適切な募集態勢が構築されているか
ガバナンス	40	テレマーケティングに係る募集人管理	テレマーケティングを実施している場合、適切な募集人管理・教育がなされているか
ガバナンス	41	法人登記	法人の場合、法人登記が適切になされているか（みなし解散等の登記はなされていないか）
個人情報	42	個人情報管理規程	個人情報に関する規程が整備されていることに加え、個人情報取扱についての募集人への教育は徹底されているか
個人情報	43	個人データ管理台帳	個人データ管理台帳について、管理・検証体制は十分か
個人情報	44	個人データシステムに係る安全管理措置	個人データを扱う情報システムについて、技術的な安全管理措置が講じられているか
個人情報	45	退職時の個人情報の取扱	募集人退職時の個人情報の取扱について、実効的な対応がなされているか
個人情報	46	個人所有PC等の管理	個人所有のPC等の業務使用を認める場合、適切な措置を講じているか
個人情報	47	第三者からの個人データ受取	第三者からの個人データ受取について、適切に対応できる体制が整備されているか
個人情報	48	第三者への個人データ提供	第三者への個人データ提供について、適切に対応できる体制が整備されているか
個人情報	49	漏えい事案に係る体制整備	個人情報の漏えい事案が生じた際に、迅速・適切な対応を実施し、原因分析や再発防止等の改善に向けた体制が整備されているか
個人情報	50	目的外利用の禁止	保険会社が所有する個人情報について募集等の目的以外に利用してはいけない旨が募集人に十分に徹底されているか
個人情報	51	法令等に基づく顧客意向の収集	代理店が独自に収集する個人情報（顧客意向等）について、適切な管理体制が整備されているか
個人情報	52	個人情報の外部委託に係る報告体制	個人情報を第三者へ委託（保険会社からみた再委託）する場合、適切な管理対応が整備されているか
個人情報	53	マイナンバーの取扱い	代理店において、マイナンバーを取扱わない旨の徹底がなされているか
個人情報	54	個人データ取扱いについての監査・点検体制の整備	個人データの取扱いについて、実効的な内部監査及び点検等の実施や、改善を要する項目についてのモニタリング・検証体制は十分か
個人情報	55	個人データ管理責任者・個人データ管理者の配置	個人データ管理責任者・個人データ管理者が選任され、適切な教育がなされているか
個人情報	56	プライバシーポリシーの公表	プライバシーポリシーの策定及び公表がなされているか
個人情報	57	プライバシーマークの有無	プライバシーマーク付与事業者であるか
個人情報	58	SNSの取扱い	SNSの取扱いについての規程が整備されていることに加え、SNSの活用について募集人に徹底されているか
個人情報	59	ホームページの安全管理措置	ホームページを作成している場合、適切な安全管理措置が採られているか
個人情報	60	サイバーセキュリティ体制	サイバーセキュリティ対策が十分に整備されていることに加え、有事の際の対応体制が十分か
アフターフォロー	61	保険契約締結後の顧客対応体制	保全手続きなどの取次に加え、能動的に顧客にコンタクトを行うための体制が整備されているか
アフターフォロー	62	契約維持管理業務	保険契約の失効防止、復活勧奨等の契約維持管理への対応体制や募集人への教育等が十分か
アフターフォロー	63	適切なお客様の声・苦情の管理体制の構築	お客様の声や苦情について、適切に対応を行うための体制や募集人への教育等について十分か
アフターフォロー	64	顧客管理システム	顧客管理システムを活用することで、顧客の契約内容等を適切に把握・管理しているか
アフターフォロー	65	継続率	継続率は適切な水準か
アフターフォロー	66	募集人数又は店舗・拠点数	募集人数又は店舗・拠点数は適切な水準か