

資料 1

業務品質評価基準（案）についての調査・研究結果（概要）

1. 調査・研究結果について

- 第 9 回の代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループ（以下、代理店業務品質 SG）にて共有させていただいた「業務品質評価基準（案）＜SG 委員意見“再”反映版＞」について、再度委員の皆様にご意見照会をさせていただきました。
- 頂いたご意見及びこれまでの議論を踏まえ、業務品質評価基準（案）について修正し、代理店業務品質 SG としての調査・研究結果をまとめておりますのでご確認ください（詳細は資料 2 をご確認ください）。

【調査・研究結果 概要】

- 第 6 回代理店業務品質 SG 時に調査・研究結果として報告しました、代理店の業務品質の高低を評価・測定する 4 つの「業務品質区分」・ 13 個の「業務品質評価項目」のそれぞれについて、達成状況を測るための具体的な取組み＝「評価基準」を設定。（以下の 39 個の評価基準 + 10 個の評価基準（該当社のみ））
- また、各「評価基準」について、取組みの進捗・高度化状況に応じて 3 段階（計画：P / 実行：D / 評価・改善：C・A）の「評価基準」を設定。段階を設けることで、各代理店がどの段階まで進んでいるのかを判定し、また業務品質の高度化に取り組んでいる代理店がより評価されることを企図。
- また、評価者の個人の判断によらず一貫性を持って達成可否を判定するために、客観的な“達成要件”を「評価基準」毎に（複数）設定。

■ 代理店業務品質評価基準（案）

＜業務品質区分 I：顧客対応＞

- ① お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する全般について態勢整備されている
- ② 重要事項説明・情報提供の際の遵守に向けて態勢整備されている
- ③ 募集時の保険業法上の禁止行為・不適正行為、過度なサービス品の提供が禁止されている
- ④ 意向把握・確認義務について態勢整備されている
- ⑤ 比較推奨販売について態勢整備されている
- ⑥ 特定保険契約募集に関するルールについて態勢整備されている
- ⑦ 高齢者募集ルールについて態勢整備されている
- ⑧ 自己・特定契約および構成員ルールについて態勢整備されている
- ⑨ パーパーレス推進に向けて態勢整備されている
- ⑩ 早期消滅が発生しないように態勢整備されている
- ⑪ 募集資料等が適切に管理されている

第 1 1 回代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループ

- ⑫ 勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針が整備されている
- ⑬ お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組みが実施されている
- ⑭ お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集人教育全般について実施されている
- ⑮ 募集スキル向上に向けた取組みが実施されている

<業務品質区分Ⅱ：アフターフォロー>

- ⑯ アフターフォロー時の顧客対応態勢が整備されている
- ⑰ アフターフォロー時の顧客対応ルールについて周知・徹底されている
- ⑱ お褒めの言葉も含めたお客さまの声・苦情管理態勢が整備されている
- ⑲ 顧客情報が適切に管理・更新されている
- ⑳ 契約継続の適切な水準が確保されている

<業務品質区分Ⅲ：個人情報保護>

- ㉑ 個人情報保護に係る態勢が整備されている
- ㉒ 個人情報保護に係るシステム面の整備が実施されている
- ㉓ 個人情報保護に係る教育が実施されている

<業務品質区分Ⅳ：ガバナンス>

- ㉔ 適切な業務（会社）運営が実施されている
- ㉕ ディスクロージャーが適切に整備されている
- ㉖ 代申会社との連携が適切に実施されている
- ㉗ 内部監査が適切に実施されている
- ㉘ 業務継続計画が適切に策定されている
- ㉙ 従業員への経営方針・企業理念等が周知・徹底されている
- ㉚ 企業としての健全性が確保されている
- ㉛ コンプライアンスについて推進されている
- ㉜ 募集人について適切に管理されている
- ㉝ 不適切事案が発生した際の対応態勢が整備されている
- ㉞ 情報漏えい事案が発生した際の対応態勢が整備されている
- ㉟ サイバーセキュリティについて対応態勢が整備されている
- ㊱ 社会保険等の法令対応が適切に実施されている
- ㊲ 勤怠管理について適切に実施されている
- ㊳ 内部通報の仕組みが整備されている
- ㊴ 従業員満足度向上に向けた取組みが実施されている

<該当社のみ>

- ①法人向け保険募集に関するルールについて態勢整備されている
- ②個人情報の授受について態勢整備されている
- ③ホームページの管理が適切に実施されている
- ④サイバー攻撃を想定した訓練の仕組みが整備されている
- ⑤規模が大きい特定保険募集人としての対応が実施されている
- ⑥共同募集時の対応が適切に実施されている
- ⑦募集関連行為委託等の対応が適切に実施されている
- ⑧フランチャイザーとしてランチャイズ契約時の対応が適切に実施されている
- ⑨フランチャイジーとしてランチャイズ契約時の対応が適切に実施されている
- ⑩テレマーケティング実施時に適切な対応が実施されている

以 上