

資料 1

業務品質評価基準に関する残論点の対応方針および見直し案の共有について

1. 趣旨

○第 17,18 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 S G）において残論点となっていた以下 2 点について、対応方針および評価基準の見直し案を共有させていただきます。

論点①：「基本項目」を、(a):法令順守事項等生命保険代理店として対応が必須だと考えられるもの（＝必須項目）と、(b):全代理店が必ず達成することを求めることが難しいのではないかと項目（＝必須項目以外）に区分するという考え方の是非

論点②：“個人情報保護におけるシステム制御に係る項目”および“管理部門・確認部門の営業部門からの独立性ないしは人数要件に係る項目”に対する達成水準

2. 論点への対応方針について

＜論点①：「基本項目」を(a)必須項目・(b)必須項目以外へ区分することの是非＞

○「必須項目以外と区分すべき」とご意見をいただいた項目については、第 18 回代理店業務品質 S Gにて、当該項目に対する事務局見解を提示し、ご確認いただきました。

○一部の項目については、達成要件が不明瞭であるといった意見や基本項目としてふさわしくないというご意見をいただいたため、当該項目については修正し、いずれの設問についても適切な態勢整備を行うことで規模や特性にかかわらず全代理店が達成可能な内容となっていることをご確認いただきました。（見直し内容については別紙 2 をご確認ください）。

○従いまして、基本項目の区分を行わず、評価付け獲得の要件は、「すべての基本項目の達成していること」が妥当と考えます。

○なお、ご意見を求めた際に、「区分不要とした場合に、達成状況の判定が甘くならないように留意すべき」とのご意見もございました。達成状況の判定は項目毎に設定された判定基準をもって厳格に判定し、また判定の妥当性については以前お示ししております審査会にて確認することを想定しており、実態調査が形骸化することがないように実態面・制度面の枠組みを検討いたします。また、今回、達成要件が不明瞭であることご指摘をいただいたこと踏まえ、達成要件の明確化の観点より、今後、ご意見をいただいた項目以外にも必要に応じて見直しを行ってまいります。

＜論点②：“個人情報保護におけるシステム制御に係る項目”および“管理部門・確認部門の営業部門からの独立性ないしは人数要件に係る項目”に対する達成水準＞

第 19 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

○検証トライアルを通じ、当時の業務品質評価基準は中小規模の代理店にはコスト・規模の理由により達成が困難な項目があるといったご意見が多かったことから、中小規模の代理店であっても適切な態勢整備を行うことで達成可能な内容・水準に見直した業務品質評価基準（案）を第 16 回代理店業務品質 S Gにて提示したところ、「個人情報保護におけるシステム制御に係る項目」および「管理部門等の営業部門からの独立性ないしは人数要件に係る項目」については、達成水準に対する方向性が相反するご意見をいただきました。

<個人情報保護におけるシステム制御に係る項目>

- ・ 個人データの社外送信時の事前承認の仕組み、暗号化の仕組み
- ・ フリーソフトウェアのインストールを抑止する仕組み

〔賛成意見〕

- － 代理店の規模によりリスクの大きさが異なることを踏まえれば、一律にシステム対応を必須とする必要はなく、運用により防止する取組みを認めてもよいのではないかと。

〔反対意見〕

- － 運用による防止には限界があることを踏まえれば、代理店の規模によらずシステム対応を必須とすべきではないかと。

<管理部門等の営業部門からの独立性ないしは人数要件に係る項目>

- ・ 管理部門等の営業部門から独立した組織によるモニタリング（意向把握、保全手続き、苦情対応状況、内部監査等）

〔賛成意見〕

- － 基本項目としては「管理・確認の実態が適正に機能していること」までで十分であり、管理・確認の主体の独立性や人数要件は「より実効性が高い態勢」として応用項目でよいのではないかと。

〔反対意見〕

- － 管理・確認主体の独立性や人数要件は小規模代理店であっても必要と考えている。健全性にリソースを投入する努力をどこまで評価対象とすべきかという問題であり、議論が必要ではないかと。

○当件については第 17 回代理店業務品質 S Gにおいて、『議論・検討の一層の深化に資するべく、SG 委員としてご参加いただいている保険乗合代理店協会および保険健全化推進機構結心会にご協力いただき、それぞれの会の会員の皆様にご意見照会を行う等、S Gの枠を越えて意見収集を行い、その結果を S Gに付議したうえで委員方にご検討いただくこと』としておりました。

【両団体へのヒアリング結果】

○今般、保険乗合代理店協会、保険健全化推進機構結心会の会員に対し、対面（Webミーティング含む）による趣旨の説明を行った上で、個人情報保護におけるシステム制御、管理部門等の営業部門からの独立性の状況に関する自代理店の取組み状況に関するヒアリングを行ったところ以下の結果となっております

第 19 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

○なお、ヒアリングでは「個人情報保護におけるシステム制御を行っているか」「営業部門から独立した部門による管理を行っているか」を確認し、行っていない場合は代替取組みを報告いただきました。

○代替取組みについては各代理店において様々な取組みを行っていることが判明し、それらの取組みは「お客様の個人情報の保護」ないしは「募集行為等に対する牽制効果」の実効性に一定の効果が発揮されていると考えられますが、システム制御や独立部門による管理と同等以上の実効性が発揮されると推測できる取組みまではないものと考えられます。

<ヒアリングした代理店の取組みの具体例>

システム制御による取組みの具体例	システム制御を実施していない場合の代替取組みの具体例
<ul style="list-style-type: none"> ■ 故意による情報漏えい防止 <ul style="list-style-type: none"> ・上席者に承認依頼のメールが配信され、上席者が承認しない限り送信されない ■ 過失による情報漏えい防止 <ul style="list-style-type: none"> ・メール送信後、一定時間の送信保留をかけ、保留中に送信者が添付ファイル内容を確認 ・添付ファイルは自動暗号化され、開封 PW は別途送信 	(以下をルール化) <ul style="list-style-type: none"> ・添付ファイルのPW設定 ・個人情報の送信禁止 ・アドレス帳以外の宛先への送信禁止 ・第三者による宛先の確認
<ul style="list-style-type: none"> ・個人がソフトウェアをインストールする権限を与えない ・未承認のソフトがインストールされると本社管理部門が検知できる ・業務上不要なサイトへのアクセス不可 	(以下をルール化) <ul style="list-style-type: none"> ・業務上不要なソフトのインストール禁止し、自己点検や内部監査で確認
営業部門から独立した部門による管理の取組みの具体例 <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス部門、内部監査部門を設置 ・コンプライアンス部門（内部監査兼務）を設置 	営業部門から独立した部門による管理を設置していない場合の代替取組みの具体例 <ul style="list-style-type: none"> ・営業部門の事務社員（クラーク）がモニタリング ・営業部門内で相互モニタリング ・社長がモニタリング

○また、中小規模の代理店であっても、一定のコストはかかるものの、「個人情報保護におけるシステム制御」および「営業部門から独立した部門による管理」を実施されている代理店もございました（募集人数が 10 名未満の代理店であっても約 3 割がシステム制御を実施、約 4 割が営業部門から独立した管理部門を設置）。

○以上のヒアリング結果を踏まえると、論点②については以下の対応方針とすることが適切なのではないかと考えております。

<方針>

- ・ 個人情報保護におけるシステム制御に係る項目については、システム制御以外の取組みでは故意や過失による情報漏えいへの対応として、十分な効果が認められない場合があることから業務品質評価運営で運用する業務品質評価基準としては、全て「基本項目」とする。
- ・ 管理部門等の営業部門からの独立性ないしは人数要件に係る項目について、独立性を求める意図としては「営業部門〔＝アクセル的な部門〕が自ら行う（実務担当者と承認・判断する上席の 2 名による管理を

第 19 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

行っているケースも含む) よりも、営業部門からは独立した、コンプライアンス部門や業務管理部門〔=ブレーキ的な部門〕が行う方が実効的である」ということであり、これまでに収集した営業部門から独立した部門による管理以外の取組みでは“ブレーキ”の実効性が高いとは言えないことから、営業部門からの独立性を求める内容とする。

3. 業務品質評価基準（暫定版）について

○これまでの議論（前述 2. の対応方針含む）すべてを反映した業務品質評価基準（暫定版）を策定しております。（別紙 1 参照）

○また、検証トライアルを踏まえて見直しを行った第 16 回代理店業務品質 S Gにてお示した業務品質評価基準からの見直しを点につき、対比表を作成しておりますので、見直し内容についてご確認いただきたいと考えております（別紙 2 参照）。

以上