

【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート①（相応しくないと考える項目について）

区分	NO.	評価項目	視点例
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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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）
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	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

理由区分	意見詳細
業務品質をはかる項目として不相当	実施すべきお客様対応とは具体的に何か。この項目は必要なのか。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質以前の問題で、出来ていて当然の項目であると考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質以前の問題で、出来ていて当然の項目であると考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質以前の問題で、出来ていて当然の項目であると考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	本項目は業務品質項目を「顧客が代理店に対して期待するもの」という点から見た場合、保険代理店において必要な体制ではあるものの、募集人および法人自体に係る内容であるため、業務評価品質としては妥当ではないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、特定関係法人の報告体制については各社からの臨店監査時に確認することでもいいのではないかと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	品質以前に当然の取り組みだと考える。
保険会社都合で設定されている項目ではないか	保険会社にとっての業務品質であって、お客様目線ではないと考える。
保険会社都合で設定されている項目ではないか	特にペーパーレス募集の実施度について業務品質の評価というより事務効率化の要素を感じる。ペーパーレスは保険会社から代理店への依頼、要請事項。したがって各保険会社が行なう監査などの項目に入れておけば済むことではないか。顧客が期待するものよりも、保険会社や代理店側の事務効率化の要素が高い。電子申込率も同様。
業務品質をはかる項目として不相当	生命保険契約の申込において、電子申込率、専用サイト登録率、電子手続率が高ければお客様対応品質が十分と言えるのか。
業務品質をはかる項目として不相当	乗合代理店において複数社の契約時に手間が増えることから顧客本位の業務品質には適していないと考える。
環境が整っていないため項目として設定することが困難	ペーパーレス利用率が評価対象となること自体には反対ではないが時期尚早と考える。乗合代理店にとって、保険会社がデジタル化する事でお客様の時間が必要以上に要する現状では評価すべきではない。今後様々なシステムが保険会社とのAPI連携などが広がることで、データの送信や健康診断書のOCR読み込みなどが告知書と連動するなどデジタルライゼーション（顧客目線でのデジタル）化が進んでからの評価でよいのではないかと考える。
業務品質をはかる項目として不相当	デジタル化という方向性には全面的に賛同するものであり、個別会社ごとのシステムは顧客利便性に資するものも多いが、複数会社の商品を同時にお申込みいただく場合、それぞれのシステムへのログイン、入力など募集人、お客様双方にとって非常に手間が掛かるのが実態で、かえって利便性を損ねている面もある。
業務品質をはかる項目として不相当	本項目は業務品質項目への設定は妥当ではないと考える。
環境が整っていないため項目として設定することが困難	保険会社により使用可能なデバイスが異なる等、環境が整っていない状態での運用は顧客に負担を与えるため、品質項目に入れるべきではないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	会社法に則った取締役会の運営は会社としては必須事項と思われるので、運営そのものは評価の必要性はあまり感じない。もし、評価するのであれば取締役会において業務品質に関する報告や議論・決議などが行われたか否かを知る必要があるが、そこまで踏み込めるかが疑問。上場会社の場合はインサイダー情報に繋がる可能性も考えられる。
全ての代理店当然実施すべき項目	商法的な必須事項を敢えて評価にいれる必要があるか。

【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート①（相応しくないと考える項目について）

区分	NO.	評価項目	視点例
ガバナス	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

理由区分	意見詳細
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質というより、保険代理店として運営していくためには、必ず実行されている項目と考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、代理申請会社による委託契約開始時の確認要件としてはどうか。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質というより会社・代理店として基本事項であり、現在保険会社監査等で確認されている内容であり、当然できていないといけない項目と考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然の項目であり、不備であれば減点されることから、相応しくないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質というより、保険代理店として運営していくためには、必ず実行されている項目と考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、代理申請会社による委託契約開始時及び毎年の監査要件としてはどうか。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質というより会社・代理店として基本事項であり、現在保険会社監査等で確認されている内容であり、当然できていないといけない項目と考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然の項目であり、不備であれば減点されることから、相応しくないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質というより、保険代理店として運営していくためには、必ず実行されている項目と考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、各保険会社のルールをもう少し共有したうえで、各社からの臨店監査時に確認することでいいのではないか。
全ての代理店当然実施すべき項目	保険業法に記載された内容で、代理店業務品質項目に入れるべきではないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、当局の定めたルール。業務品質以前のものとする。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然の項目であり、不備であれば減点されることから、相応しくないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質というより、保険代理店として運営していくためには、必ず実行されている項目と考える。
業務品質をはかる項目として不適当	突然出てきた項目という認識が強い。保険代理店という立場で計画書まで必要とするのが疑問（お客様は保険会社と契約しているので代理店にこれを求めているかは疑問）。
業務品質をはかる項目として不適当	代理店によって対象か否かがわかれてしまう項目であり、相応しくないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、代理申請会社等による委託契約開始時の確認要件としてはどうか。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然の項目であり、不備であれば減点されることから、相応しくないと考える。

【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート①（相応しくないと考える項目について）

区分	NO.	評価項目	視点例
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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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、専担部門を設置のうえ、定期的なモニタリング等を行っているか

理由区分	意見詳細
業務品質をはかる項目として不相当	事業運営には当然必須の事柄ではあるが、業務品質の視点とは異なるものとする。勤怠状況に限らず、募集人に対する教育・管理・指導が実効的になされているかを検証することが重要であり、その検証は募集代理店共通自己点検表のNO.7で行うものとする。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、使用人の適格性（適正化）になるかと思うが代理申請会社等による確認要件でいいのではないか。
業務品質をはかる項目として不相当	お客様の目線で何の業務品質項目なのかわからない。「持続可能な会社経営」とし、No.17・No.21・No.41と統合。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質というより会社・代理店として基本事項であり、現在保険会社監査等で確認されている内容であり、当然できていないといけない項目とする。
業務品質をはかる項目として不相当	代理店によって対象か否かがわかれてしまう項目であり、相応しくないと考える。
業務品質をはかる項目として不相当	ガバナンスを有効に機能させるためには（事業運営の規模に応じて）必要な事柄ではあるが、業務品質の視点とは異なるものとする。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、代理申請会社等による委託契約開始時の確認要件としてはどうか。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質というより会社・代理店として基本事項であり、現在保険会社監査等で確認されている内容であり、当然できていないといけない項目とする。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然の項目であり、不備であれば減点されることから、相応しくないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、代理申請会社等による確認要件でいいのではないか。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然の項目であり、不備であれば減点されることから、相応しくないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、代理申請会社等による委託契約開始時の確認要件としてはどうか。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質というより会社・代理店として基本事項であり、現在保険会社監査等で確認されている内容であり、当然できていないといけない項目とする。
全ての代理店当然実施すべき項目	当たり前のこと過ぎて業務品質項目とは言えないとする。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質以前の問題で、出来ていて当然の項目であるとする。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然の項目であり、不備であれば減点されることから、相応しくないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、各社からの臨店監査時に確認することでいいのではないか。
業務品質をはかる項目として不相当	代理店によって対象か否かがわかれてしまう項目であり、相応しくないと考える。

**【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート①（相応しくないと考える項目について）**

区分	NO.	評価項目	視点例
ガバナス	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、専担部門を設置のうえ、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、専担部門を設置のうえ、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

理由区分	意見詳細
他の項目で包含されており設定不要	法令等遵守責任者並びに業務管理責任者が設置されていればこの部門の設置は必要ないと考える。前述の実行責任者が定期的なモニタリングをするべきである。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、各社からの臨店監査時に確認することでいいのではないか。
全ての代理店当然実施すべき項目	当たり前のこと過ぎて業務品質項目とは言えないと考える。出来ていない場合、厳格な対応を保険会社に求めたい。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然の項目であり、不備であれば減点されることから、相応しくないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	届出事項は代理店として保険会社へ申請する義務事項のため、業務品質の評価項目として適切とは思えない。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、各社からの臨店監査時に確認することでいいのではないか。
全ての代理店当然実施すべき項目	当たり前のこと過ぎて業務品質項目とは言えないと考える。出来ていない場合、厳格な対応を保険会社に求めたい。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質以前の問題で、出来ていて当然の項目であると考え。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然の項目であり、不備であれば減点されることから、相応しくないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	募集代理店としてあってはならない事項と考える。評価対象と言うよりは募集停止などの措置ではないかと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、代理申請会社等による確認要件でいいのではないか。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質以前の問題で、出来ていて当然の項目であると考え。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然の項目であり、不備であれば減点されることから、相応しくないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	募集代理店としてあってはならない事項と考える。評価対象と言うよりは募集停止などの措置ではないかと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質というより会社・代理店として基本事項であり、現在保険会社監査等で確認されている内容であり、当然できていないといけない項目と考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質以前の問題で、出来ていて当然の項目であると考え。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然の項目であり、不備であれば減点されることから、相応しくないと考える。

【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート①（相応しくないと考える項目について）

区分	NO.	評価項目	視点例
ガバナス	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
ガバナス	34	業務品質評価として適していない事案への対応	業務品質評価として適していない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・指導ができていますか
ガバナス	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・指導ができていますか
ガバナス	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・指導ができていますか
ガバナス	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

理由区分	意見詳細
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、代理申請会社等による確認要件でいいのではないかと。
業務品質をはかる項目として不相当	代理店によって対象か否かがわかれてしまう項目であり、相応しくないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、共同募集申請をしている個社ごとの確認事項とすることではないかと。
業務品質をはかる項目として不相当	代理店によって対象か否かがわかれてしまう項目であり、相応しくないと考える。
業務品質をはかる項目として不相当	発生頻度が低くあるべき指標であり、当該基準に相応しくないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質というより会社・代理店として基本事項であり、現在保険会社監査等で確認されている内容であり、当然できていないといけない項目と考える。
業務品質をはかる項目として不相当	業務品質項目ではないように思う。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質というより会社・代理店として基本事項であり、現在保険会社監査等で確認されている内容であり、当然できていないといけない項目と考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質以前の問題で、出来ていて当然の項目であると考えます。
業務品質をはかる項目として不相当	代理店によって対象か否かがわかれてしまう項目であり、相応しくないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、代申会社による確認要件でいいのではないかと。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質以前の問題で、出来ていて当然の項目であると考えます。
業務品質をはかる項目として不相当	代理店によって対象か否かがわかれてしまう項目であり、相応しくないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、代申会社による確認要件でいいのではないかと。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質以前の問題で、出来ていて当然の項目であると考えます。
業務品質をはかる項目として不相当	代理店によって対象か否かがわかれてしまう項目であり、相応しくないと考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	当然実施すべき取り組みであり、代申会社による確認要件でいいのではないかと。又は特定の保険会社（商品）に限定してテレマを行うことも多いと思うが、当該保険会社の確認要件でいいのではないかと。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質以前の問題で、出来ていて当然の項目であると考えます。



【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート①（相応しくないと考える項目について）

区分	NO.	評価項目	視点例
個人情報保護	54	個人データ取扱についての監査・点検体制の整備	個人データの取扱について、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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
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	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
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
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
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
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
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
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

理由区分	意見詳細
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質以前の問題で、出来ていて当然の項目であると考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質以前の問題で、出来ていて当然の項目であると考える。
全ての代理店当然実施すべき項目	業務品質以前の問題で、出来ていて当然の項目であると考える。
業務品質をはかる項目として不適當	個人情報管理は「顧客が代理店に対して期待するもの」として考えているが、個人情報の機密性について、適切な管理体制とその実効性を担保するものはPマークを付与されていることだけで評価できるものではないと考える。なお、認定制度はPマークに限らないものと思料する。個人情報管理は個人情報保護法に定められる安全管理措置がなされているかが重要であり、募集代理店共通自己点検表を基に評価いただきたい。
全ての代理店当然実施すべき項目	昨今、社会的に重要視されていないと感じられる資格取得を基準にするべきではない。多額の費用と労力が掛かる。
全ての代理店に一律に求めるべきではない項目	小規模代理店では費用倒れの可能性が大。Pマーク付与事業者を維持するのに最低でも年間200万～300万円を費やす必要性が疑問。
他の項目で包含されており設定不要	契約維持管理業務は継続率指標で十分評価可能と考える。
全ての代理店に一律に求めるべきではない項目	システム導入には多大な費用が発生するので小規模代理店では対応困難。代理店の規模別は募集人数に応じたものを設けてほしい。
保険会社都合で設定されている項目ではないか	継続率の考え方が保険会社によって異なることもあり、また完全な保険会社視点での業務品質項目であって不要かと考える。
業務品質をはかる項目として不適當	人数、店舗・拠点数をもって業務品質項目にする意図が全く分からない。
業務品質をはかる項目として不適當	適切な水準とは何名、何店舗なのか？業務品質評価項目としては相応しくないと考える。
業務品質をはかる項目として不適當	募集人数、店舗・拠点数と業務品質は、ほとんど無関係ではないかと考えるので、項目自体、不要ではないか。
業務品質をはかる項目として不適當	本項目は業務品質項目への設定は妥当ではないと考える。
業務品質をはかる項目として不適當	適切な水準とは、疑問に感じる。保険会社より、具体的数値が示されていますか。代理店規模に応じた適切な管理態勢・人員体制が構築されていますかという意味でしょうか。
業務品質をはかる項目として不適當	拠点数の多寡にかかわらず、例えば拠点数が少ない場合でも郵送やその他の手段でのフォローができる体制であれば一定の水準は満たしていると考えため、当項目では業務品質をはかれないと考える。
業務品質をはかる項目として不適當	業務品質に影響しないと考える。

【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート②（別の項目の視点の一つとして統合が可能な項目）

区分	NO.	評価項例	視点例
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	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	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	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	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	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）
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	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

意見詳細	改定項目案
顧客対応3～11の9項目は最重要必須項目であり一括りの項目ではないか。	（左記のとおり）
NO1、2の募集人教育（項目）に含まれると考える。業務品質というより保険募集時のマニュアルに「特に留意が必要な事項」として盛り込まれていて、募集人への教育事項とすべき。	NO1、2の募集人教育（項目）の中に評価すべき。
保険会社として欲しい業務品質項目であって、お客様には関係ない。「持続可能な会社経営」とし、No.21・No.35・No.41と統合。	（左記のとおり）
お客様の目線で何の業務品質項目なのか。「持続可能な会社経営」とし、No.17・No.35・No.41と統合。	（左記のとおり）
保険会社視点であって不要。「持続可能な会社経営」とし、No.17・No.21・No.41と統合。	（左記のとおり）
お客様目線で見ても業務品質項目とは言えない。「持続可能な会社経営」とし、No.17・No.21・No.35と統合。	（左記のとおり）
契約維持管理業務は継続率指標で十分評価可能と考える。	継続率に組み込む。
ガバナンスNO、30(専任募集人の配置) に統一したらよいかと考える。	ガバナンスNO、30(専任募集人の配置) で評価すべき。

【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート③（適切に評価できないため、同領域で別の項目を設定すべき項目）

区分	NO.	評価項例	視点例
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	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	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	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	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	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	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	13	新規苦情発生率	新規苦情発生率は、適切な水準か
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	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	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
個人情報保護	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

意見詳細	改定項目案
当項目は基だ疑問。現状は各保険会社とも募集人とお客様との間だけで契約手続きが完了しており、上長若しくは事務員（クレーク）のダブルチェック機能がほぼ働いていない。チェック機能の確立が急務と考える。チェック機能ありきのペーパーレスと考える。また、お客様サイトの登録率は全くの保険会社都合だと考える。	「第一次選択・情報提供義務・意向把握義務の適切な管理」
苦情は1件でもあれば、重要問題であり、パーセンテージを項目にすべきではない。	1件でもあればイエローカードで苦情内容についての代理店内打合せ内容、保険会社への報告と保険会社からの回答を協会提出にして、苦情を協会で集約し、態勢整備に役立つ情報としてホームページ上に掲載すべき。2件あればレッドカードとすべき。
お客さまからのお申出を苦情として捉えるかどうかは、各代理店によってばらつきがあると考えており、第三者（保険会社様や消費者相談センター等）が受け付けた苦情の発生率や発生後の対応、再発防止策についてモニタリングすべきである。	「第三者受付の新規苦情発生率」 ・第三者（保険会社様や消費者相談センター等）が受け付けた苦情の発生率。  「苦情モニタリング体制」 ・（自社受付・第三者受付分を含む）苦情発生後の対応、再発防止策が策定され、モニタリング・検証する体制は十分か。
苦情の数は定義があいまいであるゆえ、業務品質評価にはなじまない。	「不祥事故率」を採用。 苦情の中でも募集管理上、不祥事故扱いになる事案率とするべき。
発生率が低いほうが高評価であれば、積極的にお客様の声を収集して募集品質を高めることが低評価に繋がりにくい。 第2回の照会事項の（6）で回答している通り、苦情発生率の高低のみでなく、上記3～8のように積極的に収集するためのモニタリング・検証体制こそを重視した指標にすべきである。  【第2回意見照会シート記載内容】 お客様の声、苦情は積極的に収集し、将来の顧客満足度の向上に役立つべきと考えており、一律に数、割合が少ないことをもって評価することが適切か疑問である。「お客様の声を積極的に収集する」体制を評価すべき。また、コンタクトの手段を「電話」など特定する保険会社もあるが、Web、メールなど、多様な手法の存在を前提とすべき。	「苦情収集体制」 ・苦情収集体制が十分な実効性をもって運用されており、その上で新規苦情発生率は適切な水準か。（運用されている場合のみ、苦情発生率が低いことを評価）
評価項目自体は妥当だが、新契約の募集に伴う苦情と既契約の保全等の対応に伴う苦情など、発生する状況や代理店の体制や状況を適正に反映するために、適切に分母・分子を設定するための厳密な設定が必要。また、本質的には苦情に至った原因を適正分析し、どう改善につなげているか、代理店が自身で受け付けた苦情を保険会社へ適正に報告し、双方で状況を共有し、改善に向けて協議や改善施策の実施を行うなどの実態こそが重要である。数のみならず、PDCAサイクルが実効的に機能する体制整備状況について、評価する指標が必要である。	「苦情の適切な管理」 ・新規の苦情の内、代理店・募集人の対応に瑕疵があったものの発生率は適正か。 ・さらに、代理店が自身で受け付けた苦情をもれなく保険会社へ適正に報告し、双方で状況を共有し、原因を適正分析の上、改善施策の実施を行うなどのPDCAサイクルの実態が整備されているか。
新規苦情発生率ではなく、お客様の声をくまなく取得し、その声を代理店の中で共有し、必要によっては改善策を打ち出し、より高い業務品質の向上に繋げていくことが大切である。	「『お客様の声』の適切な管理」 お客様からの「苦情」「要望」「お褒め」の3視点で考えるべきである。
お客さま本位の業務運営の観点から募集品質向上・管理に資する部門は必要であるが、「顧客が代理店に対して期待するもの」という観点からは募集品質向上・管理に資する部門の設置にとどまらず、その実効性が有効に機能しているかが業務品質項目として重要である。 品質管理部門による定期的なモニタリングとその内容を保険会社と共有することは重要であるが、「顧客が代理店に対して期待するもの」という観点からは共有された内容について、具体的に課題や対応策の協議を行い、保険会社とともに業務品質を向上する実効的な仕組みがあるか否かがより重要である。 保険会社と代理店が一体となった業務品質の向上に向けた協議会の実施は重要であるが、「顧客が代理店に対して期待するもの」という観点からは、その協議会が各社同質に開催されることは困難なため、協議会の開催以外の手段もあるものと料料する。	「品質管理の実効性」 ・募集品質向上・管理部門等が設置され、その実効性が有効に機能しているか。 ・自律的に課題や対応策の協議を行い、（保険会社様とともに）業務品質を向上する実効的な仕組みがあるか。 その結果としてのKPI等が評価される項目である。
専門部署の設置があるかないかでの判断に疑問。モニタリングは必要。	「募集品質向上を目的としたモニタリングの実施」
範囲が具体的でない。	「顧客本位の業務運営方針」に従った各社FD宣言の運用状況の評価を代替してはどうか。
プライバシーマークに捕らわれず、ISMSなども含めた情報セキュリティ認証資格を保持する代理店に品質項目として評価すべき。	「情報セキュリティ認証資格」

【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート③（適切に評価できないため、同領域で別の項目を設定すべき項目）

区分	NO.	評価項例	視点例
個人情報保護	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
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	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	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	65	継続率	継続率は適切な水準か
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
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
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

意見詳細	改定項目案
プライバシーマークに限定する必要はない。	「プライバシーマーク等の有無」 ・プライバシーマーク等の付与事業者であるか。
各種手続きがスムーズに進められることや、お客さまの情報を的確に把握しアフターフォロー等を行えることが重要であると考えており、そのため手段は保険会社のシステム活用を含め複数あるものとする。 一方で、乗合代理店においては、規模・特性によって保険会社のシステムでは対応できない可能性もあり、独自のシステム化が必要。これにより長期に亘り、いついかなる時、場所でもお客さまに対するアフターフォローができる仕組みが構築できる。	「適切な顧客・契約情報管理」 ・各種手続きがスムーズに進められるよう、規模・特性に応じて顧客の契約内容等を適切に把握・管理しているか。  「顧客管理システムに加え、代理店独自の顧客管理システム」 ・乗合代理店においては、（規模・特性に応じて）顧客管理・アフターフォローができる独自のシステムを構築しているか。
代理店としての役割の実践につながる重要事項と考える。顧客の個人情報、契約情報、保全情報などを自社で適切に管理し、実践的に顧客対応できているかという視点での検証も必要。	「募集管理情報の適切な管理」
システム等の構築は適正な顧客管理のための要素・手段の一つであり、業務フローやマニュアルの整備などを総合的に勘案し、適正な業務管理体制の実態を評価すべき。	「顧客管理体制」 ・適正な顧客対応・アフターフォローを行う顧客管理として、システム構築・業務フローの整備・教育体制など、対応経路等も含め総合的に勘案し、業務管理体制が適正に整備できているか。
I Q AかM O Fか、何カ月を対象とするのか。  【第2回意見照会シート記載内容】 継続率についてはお客様と代理店間では継続しているが、代理店と保険会社間では乗り換えなどで継続していない契約を以って継続率の判定をしてよとは考えにくい。継続率は保険会社によって基準が異なる。	【第2回意見照会シート記載内容】 継続率で『3カ月、6カ月脱落率』など短期間ものは未成熟募集を防止する観点では必要。それ以上長い期間の継続率は基準を統一して全代理店をお客様が判断しやすいようにする。
第一分野については継続率は必要な基準と考えるが、各社が次々と新商品を発売する第三分野では継続率を業務品質の評価に結び付けるのは適切ではない。（正当な乗換も認められるべき）	「早期消滅契約の対応」 ・早期（1年未満？）で失効または解約された契約に対する原因分析ができ、未成熟契約であった場合は再発防止等の改善に向けた体制整備を社内周知できているか。
新商品の発売やライフイベント・生活環境の変化等に応じて、保険会社が定めている継続期間内でも、お客様にとってメリットがある商品が開発・販売された場合、新商品への切り替えや見直しなどが一定数発生する可能性がある。 単に継続率という点だけを指標とした場合、顧客の意向に沿った適切な保険募集を阻害する恐れがあるため、継続率の評価は必ずしも顧客の期待に沿わないと考える一方、早期消滅率に関しては、業務品質評価として、適正であると考え。	「早期消滅率」 ・早期消滅率に関しては適正な水準か。 ・未然抑止・再発抑止のための原因分析および改善施策の策定・施行を行うPDCAサイクルの実態が整備されているか。
【第2回意見照会シートに記載済み】 募集人数90名以上在籍しているだけで、業務品質が高い評価の加点項目となっていることの趣旨・概念を明確にしないと不適切である。	「募集人の適正な配置」 ・対面・通販・オンライン募集業務を実施するうえで、チャネル別募集人の適正な配置（体制整備）ができているか。 （例）通販・オンライン⇒コンタクトセンターの設置等
代理店の規模・特性に応じて、お客さまに質の高いサービスを提供できる適切な水準での募集人数や店舗・拠点数であることは重要である。 お客さまへのアフターフォロー等の面においても、お客さまが安心してご相談・契約した保障内容等を確認いただける店舗を広く展開することは重要であるとともに、代理店がお客さまに寄り添い続けるためには、その仕組み・そのための従業員教育や適正な人員配置、お客さまに安心して相談いただくための環境整備等も重要である。	「ネットワーク」 ・規模・特性に応じてお客さまに生涯寄り添いサポートできるネットワークが構築されているか。
人数や拠点数の大小で評価されることは適切でなく、各拠点ごとに運営や管理できる体制が出来ているかどうかが必要なのではないか。	「各拠点ごとの体制」（区分はガバナンスが適正ではないか） ・各拠点当たりの募集人数が適正であるか、また各拠点に管理者はいるか否か。 ・一人募集人の拠点が存在する場合にエリア管理などの管理体制は適正か否か。

【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート④（生命保険会社案の項目に加えて、同領域で発展的な項目を設定すべき項目）

区分	NO.	評価項例	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	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、電子手続き率等）
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	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	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	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	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

意見詳細	改定項目案
(記載なし)	「人材育成」 ・「マインド（人間力）の醸成」と「スキル（能力）の向上」の両輪を意識した人材育成が行われているか。 ・お客様の期待に応えていく体制として、継続的に教育・指導を行っていく体制が構築されているか。 その結果としてのKPI等が評価される項目である。
(記載なし)	「人材育成（専門性の教育）」 ・募集人が情報提供、保険募集行為、コンサルティング等を行う上で、公的資格等を有しているか。 ・継続的な教育体制と高い募集品質を継続することができる体制が構築されているか。 その結果としてのKPI等が評価される項目である。
ペーパーレスによるお申し込み手続きは、契約成立の早期化などお客さまにとってメリットが大きいと考える。また、申込における不備も未然に防げるため、不備解消等でお客さまを煩わせることも低減できる。一方で、高齢者や障がい者等、ペーパーレス手続きが困難なお客さまもおられることから、ペーパーレス実施率の高さだけを追い求めるのではなく、お客さまに寄り添った対応を行うことが重要である。 また、個社ごとのお客さま専用サイトの登録や登録率については、お客さまの保全等の利便性の向上が目的であり、そのための手段は複数ある。 保険会社のペーパーレスシステムについて各社使い勝手がばらばらであり、ペーパーレス活用の利便性をお客さまに感じていただき、代理店業界全体で業務品質指標としてペーパーレス率の向上を目指すうえで、各社のシステムインフラの共通化等の整備が必要である。また、お客さまの視点とは離れるが、ペーパーレスの推進による紙資源の削減は環境保全への貢献も多大である。 お客さまにとっては保険証券が一日も早く手元に届くことが真の安心となるため、手続きに要する期間の短縮はお客さまが求めているものと考え。そのための有効な手段としてペーパーレスがあり、その率に加えて上記観点を評価できる項目とすることが重要である。 なお、ペーパーレス実施率の高さだけを追い求めるのではなく、お客さまに寄り添った対応を行うことが真に重要である。	ペーパーレス率に加え、「成立日数」、「不備率」等を追加する。
事業運営には当然必須の事柄ではあるが、業務品質の視点とは異なる。 会社法等に則った業務運営の実効性に加えて、代理店ごとの理念や価値観、姿勢を企業文化として定着させることが重要であり、その結果としてのKPI等が評価される項目である。 また、取締役会は、営業部門が過度な利益を追求することのないよう、業務品質についてもモニタリングする体制が必要である。	「企業文化」、「組織体制」 ・代理店ごとの理念や価値観、姿勢が企業文化として定着しているか。 ・営業部門が過度な利益を追求することのないよう、業務品質についてもモニタリングする体制が構築されているか。 ・お客さまの最善の利益を追求できる健全な就労環境が確保されているか。 ・個人ではなく、組織でお客さまをお守りする企業文化の醸成がなされているか。 その結果としてのKPI等が評価される項目である。
法令の中に包含されるかとは思いますが、健康保険法第3条5項（5この法律において「報酬」とは、賃金、給料、棒給、手当、賞与その他いかなる名称であるかを問わず、労働者が、労働の対価として受けるすべてのものをいう。ただし、臨時に受けるもの及び三月を超える期間ごとに受けるものは、この限りではない）を遵守せず、潜脱的運用をしている代理店が散見されることから、もう少し明確な表現を期待する。	「保険業法に留まらない社会通念上必要な法令順守」 「法令遵守」とは保険業法のみを遵守すればいいのではなく、あらゆる法律、内規、企業倫理を遵守することが必要である。（17の厚生年金とは別に項目としてあってもいいのかもしれない）
特に募集に専念している募集人は併せて活動管理も必要と考える。	「勤怠・活動管理」 営業と事務では別管理が必要。
代理店運営上、当然の義務であり、業務品質の視点とは異なる。 事業部門とは異なる専門部署が牽制機能として正しく機能しているかどうか重要。	「コンプライアンス推進体制」 ・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。 ・コンプライアンスを経営の最重要課題の一つと位置付け、取締役会等がコンプライアンスプログラムを策定・承認しているか。またPDCAが有効に機能していることを検証しているか。 ・事業部門とは異なる専門部署（若しくは担当者）が牽制機能として正しく機能しているか。 その結果としてのKPI等が評価される項目である。
「設定」「設置」の有無のみでの評価はあまりに形式的であり、実効性のある体制であるかどうかを評価すべき。	「法令等遵守の体制」 ・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が設置され、検証可能な体制の下に実態的な活動が行われているか。
中長期的な視点に限らず、代理店としての経営理念や経営方針、経営計画等を策定し、従業員へ浸透徹底されているかが重要。	「経営戦略・経営方針の策定・浸透」 ・中長期的な視点に限らず、代理店としての経営理念や経営方針、経営計画等を策定し、従業員へ浸透し徹底されているか。 ・経営戦略・経営方針の遂行状況のモニタリング、品質レポート等の根拠に基づくPDCAプロセスは構築されているか。 その結果としてのKPI等が評価される項目である。

**【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート④（生命保険会社案の項目に加えて、同領域で発展的な項目を設定すべき項目）**

区分	NO.	評価項例	視点例	意見詳細	改定項目案
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	申込に至る以前の意向の記録、推奨の経緯などの記録についても顧客管理システムが活用されるべき。（「区分」が「アフターフォロー」だが便宜上ここにコメント）	・顧客管理システムを活用することで、顧客の意向・推奨の経緯・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	継続率はお客さまのご契約時の納得度を表している数字であると考えており、重要な指標である一方で、保険会社による新商品の販売開始などにより同一代理店内で適切な見直しによる乗り換え等もあるため、視点例にある継続率の適切な水準については検討する必要がある。	「継続率（長期）」、「早期失効解約率」 現在は多くの保険会社様が12カ月や24カ月の短期の継続率を評価指標とされているが、継続率評価の適正な期間（36カ月、48カ月、60カ月等）の検討や早期失効解約率など多面的に評価することが望ましいと考える。 継続率は保険会社様の測定方法が異なるため、基準や適正な期間を業界で統一化することが望ましいと考える。

## 【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑤（存置すべきだが、視点・基準を追加・変更すべき項目）

区分	NO.	評価項目	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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

意見詳細
<p>「継続教育制度」は、生命保険協会のガイドラインとして、生命保険募集人が募集活動等を行うにあたり、毎年継続・反復的に生命保険募集人が受講するものとされていることから、必要不可欠な義務に該当する事から、受講そのものは評価の対象となりにくいと考え。募集人に徹底されているかが評価基準である場合は顧客対応3～11の項目でそれぞれ評価する事で十分と言える。</p>
<p>継続教育制度以外の研修について、具体的に研修内容を明確にする必要があると考える。「以外」の研修内容が代理店ごとに統一されなくては共通項目にならないと考える。 ①協会が指定した資格取得を義務付ける ②消費者団体が持つていて欲しいと考える資格や研修を明確にしてFP協会がやっているように「年に何時間かの外部研修を受けることを義務化」し恒常的な知識の向上を図り、お客様に徹底することを求めるべきと考える。</p>
<p>教育におけるKPIとして、「年間（例）〇回以上研修を実施しているか」が挙げられる。</p>
<p>評価項目自体は妥当と考えるが、保険募集を行うにあたって必要な事項が網羅的に行われているか、また、履修管理が適正かなどの実行性についてを評価の対象とすべきと考える。</p>
<p>代理店独自の顧客視点により、必須項目以外の教育制度を構築し、運営がされているか。</p>
<p>お客様目線でわかりづらい。何ををもって「十分」と判断するのが不明確。契約後に必ず契約者に社長名でハガキを出して顧客対応や情報提供がきちんとあったかを直接モニタリングすることを義務化してはどうか。</p>
<p>評価項目自体は妥当と考えるが、そのプロセスについて、説明事項は必要な事項を満たしているか、また、わかりやすくお客様へ説明するための体制を整備しているか、不備がないか、実施状況が適正に記録されているかなどの実行性についてを評価の対象とすべきと考える。</p>
<p>お客様目線でわかりづらい。何ををもって「十分」と判断するのが不明確。契約後に必ず契約者に社長名でハガキを出して顧客対応や情報提供がきちんとあったかを直接モニタリングすることを義務化してはどうか。</p>
<p>評価項目自体は妥当と考えるが、ルールの整備や教育・周知のための体制など、未然抑止および発生時の再発抑止に向けたPDCAサイクル等の具体的な体制を整備しているか、不備がないかなどの実行性についてを評価の対象とすべきと考える。</p>
<p>お客様目線でわかりづらい。何ををもって「十分」と判断するのが不明確。お客様情報を社内でも共有し、お客様の意向把握等が間違っていないか複数の募集人でチェックさせる必要があると考える。</p>
<p>相応しいと思うが、検証方法が『報告内容』としてしまうと形式的に陥りやすいため、注意が必要と考える。</p>
<p>評価項目自体は妥当と考えるが、そのプロセスについて、実施内容について、お客様の意向を適正に把握するための体制を整備しているか、不備がないか、実施状況が適正に記録されているかなどの実行性についてを評価の対象とすべきと考える。</p>
<p>お客様目線でわかりづらい。何ををもって「十分」と判断するのが不明確。比較推奨時にどこの保険会社のどの商品等を使って比較推奨したかのエビデンスを残していると思うので、全件、代理店のコンプライアンス委員会で確認し、確認した旨の確認印を取ることを義務付けると良いと考える。</p>
<p>もう少しわかりやすくすべきだと考える。募集人毎に、商品の好き嫌いは必ずあり、体験経験によっても変化します。本質的に自分の気に入っている商品をお勧めするのが一番良いと思っているが、現況では何が良く何が悪いか分かりにくく明確にすべきだと考える。</p>
<p>相応しいと思うが、各代理店によってルールが異なるため、統一の指標化は困難と考える。</p>
<p>評価項目自体は妥当と考えるが、そのプロセスについて、実施内容について、手数料の多寡などによって販売商品が偏るような体制となっていないか、お客様の意向に対する推奨理由の十分に説明を行うための体制を整備しているか等の適切性や、不備がないか、実施状況が適正に記録されているかなどの実行性についてを評価の対象とすべきと考える。</p>
<p>お客様目線でわかりづらい。何ををもって「十分」と判断するのが不明確。</p>

**【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑤（存置すべきだが、視点・基準を追加・変更すべき項目）**

区分	NO.	評価項目	視点例
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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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

意見詳細
<p>本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、保険代理店においては必須の事項であるため、ルールの整備や教育のみならず、未然抑止のためのチェック体制などより実効性のある体制を整備しているかを評価対象とする必要があると考える。</p>
<p>「適合性原則に沿った、又は適切な顧客選択ができていないか」を追加すべき。</p>
<p>お客様目線でわかりづらい。何を以て「十分」と判断するのが不明確。高齢者対応時は必ず意向把握から比較推奨までのエビデンスの確認を代理店のコンプライアンス委員会だけでなく役員会でも確認するよう義務付ける必要があると考える。</p>
<p>評価項目自体は妥当と考えるが、そのプロセスについて、高齢者保護に資するものであるか等の適切性や不備がないか、実施率などの実行性についてを評価の対象とすべきと考える。</p>
<p>本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、保険代理店においては必須の事項であるため、台帳管理や定期的な棚卸や点検などを行う体制などより実効性のある体制を整備しているかを評価対象とする必要があると考える。</p>
<p>「また募集資料～」以降を削除。「業務管理責任者による承認と社内整理番号等が発行されているか」を追加すべき。</p>
<p>最新の帳票になっているかという視点での確認だけでは不十分。どのような体制または方法で最新の帳票を配置しているか。さらにその実践状況はどうかという視点で確認すべき。</p>
<p>本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、保険代理店においては必須の事項であるため、台帳管理や定期的な棚卸や点検などを行う体制などより、実効性のある体制を整備しているかを評価対象とする必要があると考える。</p>
<p>旧帳票廃棄については「溶解」処理を義務付けるべきかと考える。</p>
<p>電子申込率・電子手続率については、不備の削減、早期成立のためへのペーパーレス申込みの促進は賛成であるものの、高齢者対応等、一定の例外対応は考慮されるとよい。</p>
<p>適切な水準とはどういうことかわからない。</p>
<p>「適切な水準」が不明。お客様の声を収集し、内容を分類の上、発生原因の分析を行い改善策を見出した上で社内での周知がなされているかをみるべき。</p>
<p>率や量でとらえるべき項目ではないと考える。多くは、『話が違う』『質問に答えられない』『契約の時以来連絡が無い』など教育的なガバナンスの問題やアフターフォローなど横断的なテーマに関連する。活用の仕方は十分に議論を頂きたいと考える。</p>
<p>適切な水準では分かりにくい。契約総件数に対する%での評価が適正。</p>
<p>不満足の声、苦情等、内容による線引きが保険会社により不明確。苦情発生率ではなく、届出案件等、苦情の質による基準にすべき。</p>
<p>【第2回意見照会シート記載内容】 F D 方針は一定の統一基準を設け、お客様がみて品質が高いか否かを判断しやすくする。基準の統一がないと比較困難だが、一方で F D 方針は企業の考え方なので統一すべきものではないという解釈もある。</p>
<p>本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、勧誘方針の策定・公表に関しては保険代理店においては必須の事項であり、お客様本位の業務運営に関する方針に関しては、方針を定め、公表の上で業務を行うことは、金融事業者として当然に行う必要のあることと考える。 ただし、策定内容及びその実施状況に関する評価までは至っておらず、策定・公表状況といった形式上の評価となっている点もあり、策定項目や実績によって評価基準を区分する評価も必要と考える。</p>

**【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑤（存置すべきだが、視点・基準を追加・変更すべき項目）**

区分	NO.	評価項目	視点例
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	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	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	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	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	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	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	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	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、専担部門を設置のうえ、定期的なモニタリング等を行っているか
ガバナンス	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、専担部門を設置のうえ、定期的なモニタリング等を行っているか
ガバナンス	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、専担部門を設置のうえ、定期的なモニタリング等を行っているか
ガバナンス	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、専担部門を設置のうえ、定期的なモニタリング等を行っているか
ガバナンス	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、専担部門を設置のうえ、定期的なモニタリング等を行っているか

意見詳細
「検証体制があり業務品質改善への取り組みがおこなわれているか」を追加すべき。
共通KPIも策定すべき。
評価項目自体は妥当と考えるが、そのプロセスについて、十分な配慮や不当な対応を行わないためのルールや取組状況の実行性や教育体制の整備状況等を評価の対象とすべきと考える。
潜脱行為の徹底的な排除が必要。具体例として、「4、5、6月の報酬の意図的な調整」、「特定関係法人を利用した迂回支払」、「給与と報酬を分離」が挙げられる。
何をもって「十分」と判断するのが不明確。
募集人規模が多いほどその必要性は高いものと思われる。「規模に応じて勤怠管理のシステムなどが正しく運用されているか」保険会社検査等でランダムでの確認などが必要と思われる。
規模特性に応じた基準が必要と考える。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、保険代理店においては必須の事項であるため、設置のみならず、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況について、実効的であるかどうかを評価対象とする必要があると考える。
何をもって「十分」と判断するのが不明確。
内部監査の頻度に限らず、日常的に店舗が自走するための点検等を含めた体制の整備、実効性が担保されているか。その結果としてのKPI等が評価される項目であると考え。
実効性に対するKPIとして例えば、「拠点監査を年間最低1回以上、自己点検を年間最低4回以上等」、「監査対象部署・支店・店舗等へのフィードバック体制の構築ならびに経営陣への報告体制等ができていくか否か」が挙げられる。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、保険代理店においては必須の事項であるため、設置のみならず、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況について、実効的であるかどうかを評価対象とする必要があると考える。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、保険代理店においては必須の事項であるため、設置のみならず、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況について、実効的であるかどうかを評価対象とする必要があると考える。
小規模代理店は大きな費用発生に対応困難、部門設置となれば専担部門の件費を捻出するために他の件費を削ることとなるため、「従業員数に応じた専担部門の設置（専担でなく兼任対応）」とするべき。
規模特性に応じた基準が必要と考える。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、保険代理店においては必須の事項であるため、設置のみならず、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況について、実効的であるかどうかを評価対象とする必要があると考える。
募集品質に係るモニタリングは、「定期的」で足るものではなく、常時行われるべき。「募集に品質に関し、専門部門を設置のうえ、常時、モニタリングを行っているか」に改定してはどうか。
専担部門が望ましいが、専担部門ではなく、関連業務の部門でもよいと考える。

## 【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑤（存置すべきだが、視点・基準を追加・変更すべき項目）

区分	NO.	評価項目	視点例
ガバナス	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・指導ができているか
ガバナス	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・指導ができているか
ガバナス	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・指導ができているか
ガバナス	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
ガバナス	40	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、適切な募集人管理・教育がなされているか
ガバナス	40	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、適切な募集人管理・教育がなされているか

意見詳細
評価項目自体は妥当と考えるが、ルールの整備や教育・周知のための体制など、未然抑止および発生時の再発抑止に向けたPDCAサイクル等の具体的な体制を整備しているか、不備がないかなどの実行性についてを評価の対象とすべきと考える。
何をもち「十分」と判断するのが不明確。
募集関連行為の委託先についての年4回の代理店コンプライアンス委員会での査察等といった具体的検証体制を示すべき。
サービス品等の提供は保険料の割り戻し行為であって禁止事項であり、「過度」だからとの定義自体がおかしい。そもそも協会で統一する業務品質項目なのかも疑問。「過度」という言葉を外してはどうか。
「過度な」の判断が難しいため、景品表示法の遵守が基準でよいかと考える。
評価項目自体は妥当と考えるが、対応・報告ルールの整備や教育・周知のための体制、未然抑止および発生時の再発抑止に向けたPDCAサイクル等の具体的な体制の実行性についてを評価の対象とすべきと考える。
実効性に対するKPIとして、「商号使用代理店に対する教育や監査の実績」、「具体的な回数や監査内容の報告」が考えられる。
評価項目自体は妥当と考えるが、未然抑止のためのルールの整備や教育・周知のための体制の実行性についてを評価の対象とすべきと考える。
何をもち「適切な管理・指導」かの指針を示すべき。
実効性に対するKPIとして、「FC運営代理店に対する教育や監査の実績」、「具体的な回数や監査内容の報告」が考えられる。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、募集人指導事業を行う保険代理店においては必須の事項であるため、指導方針の整備の有無のみならずその適切性とそれにもとづくフランチャイザーへの教育・指導についての実効性について評価の対象とすべきと考える。
各社FCの内容が違う。FC契約内容についても一定のところを統一するよう指導すべき。
実効性に対するKPIとして、FC運営代理店に対する教育や監査の実績、具体的な回数や監査内容の報告が考えられる。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、募集人指導事業を行う保険代理店においては必須の事項であるため、指導方針の整備の有無のみならずその適切性とそれにもとづくフランチャイザーへの教育・指導についての実効性について評価の対象とすべきと考える。
評価項目自体は妥当と考えるが、募集・モニタリングを適正に行うためのルールや体制の整備や教育・周知のための体制、未然抑止および発生時の再発抑止に向けたPDCAサイクル等の具体的な体制の実行性についてを評価の対象とすべきと考える。
あくまでテレマ代理店に特化した表現であれば問題ないが、オンラインによる面談も含まれている場合はテレマを非対面募集等の表現に変える必要がある。
あくまでテレマ代理店に特化した表現であれば問題ないが、オンラインによる面談も含まれている場合はテレマを非対面募集等の表現に変える必要がある。
評価項目自体は妥当と考えるが、募集・モニタリングを適正に行うためのルールや体制の整備や教育・周知のための体制、未然抑止および発生時の再発抑止に向けたPDCAサイクル等の具体的な体制の実行性についてを評価の対象とすべきと考える。

## 【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑤（存置すべきだが、視点・基準を追加・変更すべき項目）

区分	NO.	評価項目	視点例
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	46	個人所有 P C 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
個人情報保護	46	個人所有 P C 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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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

意見詳細
個人情報漏洩保険への加入を視点例としてあげていただきたい。
相応しいと考える。理解度確認テスト等で定着度合いを確認する仕組みはどうか。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、規程においては個人情報取扱において必要かつ十分な事項を網羅したうえで従業員への教育を行っており、かつ、その検証体制を整備するなど、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況の実効性についてを評価の対象とすべきと考える。
個人情報管理の教育対象は「募集人」に限定されるべきではない。例えば、「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従業員等への教育は徹底されているか」に改定してはどうか。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、台帳の内容や定期的な棚卸や点検などを行う体制などより実効性のある体制を整備しているかを評価の対象とすべきと考える。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、規程においては個人情報の安全管理措置において物理的・組織的・技術的、いずれの点においても必要かつ十分な事項を網羅したうえで整備し、その上で従業員への教育を行っており、かつ、その検証体制を整備するなど、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況の実効性についてを評価の対象とすべきと考える。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、必要かつ十分な事項を網羅したうえルールを整備し従業員への教育を行っており、実効的と判断される場合に評価をする等の必要があると考える。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、規程においては個人情報の安全管理措置において物理的・組織的・技術的、いずれの点においても必要かつ十分な事項を網羅したうえで整備し、そのうえで従業員への教育を行っており、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況の実効性についてを評価の対象とすべきと考える。
個人所有のPCの個人情報の保存を認めるべきでないとの観点から、「保存を認めていないこと」を評価基準とすべき。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、また、個人所有のPC等への個人情報の保存を認めていないかを基準として設定すべきではないか。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、適正な経路によって取得されたものであるかどうかのトレーサビリティを検証できる体制について、必要かつ十分な事項を網羅したうえルールを整備し従業員への教育を行っており、かつ、その検証体制を整備するなど、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況の実効性についてを評価の対象とすべきと考える。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、第三者提供に関する適正な同意の取得およびその証跡の記録、提供先に関するトレーサビリティを検証できる体制について、必要かつ十分な事項を網羅したうえルールを整備し従業員への教育を行っており、かつ、その検証体制を整備するなど、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況の実効性についてを評価の対象とすべきと考える。
評価項目自体は妥当と考えるが、対応・報告ルールの整備や教育・周知のための体制、未然抑止および発生時の再発抑止に向けたPDCAサイクル等の具体的な体制の実行性についてを評価の対象とすべきと考える。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、保険代理店においては必須の事項であるため、ルールの整備や教育のみならず、未然抑止のためのチェック体制など、より実効性のある体制を整備しているかを評価の対象とすべきと考える。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、利用目的等を十分に説明の上の上取得し、その範囲内での利用を行う旨をルール・業務フローとして整備し、その上で従業員への教育を行っており、かつ、その検証体制を整備するなど、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況の実効性についてを評価の対象とすべきと考える。
評価項目自体は妥当と考えるが、委託管理のためのルールの整備やそのルール自体の適切性、教育・周知のための体制など、適正な委託管理の実態の実効性を評価の対象とすべきと考える。

## 【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑤（存置すべきだが、視点・基準を追加・変更すべき項目）

区分	NO.	評価項目	視点例
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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	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	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	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	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	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

意見詳細
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、保険代理店においては必須の事項であるため、ルールの整備や教育のみならず、未然抑止のためのチェック体制など、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況の実効性についてを評価の対象とすべきと考える。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、保険代理店においては必須の事項であるため、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況の実効性についてを評価の対象とすべきと考える。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、保険代理店においては必須の事項であるため、設置のみならず、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況の実効性についてを評価の対象とすべきと考える。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、適正な運用および技術的安全管理措置基準などのルール・業務フローを適正に整備しており、その上で従業員への教育を行っており、かつ、その検証体制を整備するなど、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況の実効性についてを評価の対象とすべきと考える。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、技術的に十分な整備を行っているか、掲載内容に関するチェック体制など、その実効性を評価の対象とすべきと考える。
サイバー保険に加入することを視点例に加えていただきたい。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、技術的に十分な整備を行ったうえで、万一の際の対応ルールなどを適正に整備のうえで従業員への教育を行う体制など、その実効性を評価の対象とすべきと考える。
判断基準がないと項目として意味がない。
契約締結後の顧客対応体制は「顧客が代理店に対して期待するもの」との観点から重要であると認識している。 保険商品に関する問い合わせや保全等、あらゆるお客さま対応を代理店で行うことができる体制と契約後のお客さまの様々な変化に対するアフターフォローを目的とした定期的な接点づくりが重要と考える。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、アフターフォローに係るルール・業務フローを整備し、その上で従業員への教育を行っており、かつ、その検証体制を整備するなど、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況の実効性についてを評価の対象とすべきと考える。
何をもち「十分」と判断するのが不明確。
判断基準がないと項目として意味がない。
実効性に対するKPIとして、例えば、対象となった契約を分母として、保全対応によって契約の復活および収納完了した際の失効率が考えられる。 失効率は細かな情報となるため、継続率で判断することも適切であると考えます。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、アフターフォローに係るルール・業務フローを整備し、その上で従業員への教育を行っており、かつ、その検証体制を整備するなど、保険代理店としての具体的なPDCAサイクルの実施状況の実効性についてを評価の対象とすべきと考える。
何をもち「十分」と判断するのが不明確。

## 【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑤（存置すべきだが、視点・基準を追加・変更すべき項目）

区分	NO.	評価項目	視点例
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	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	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	65	継続率	継続率は適切な水準か

意見詳細
判断基準がないと項目として意味がない。
実効性に対するKPIとして、募集人規模に応じた、苦情件数が考えられる。会社としてお客様の声を取締役会や経営会議などで共有できる体制が出来ているか？その結果再発防止に繋げる事が出来るか？が必要と考える。
本項目は業務品質の評価としては妥当と考えるが、お客様の声に対する対応ルールやフローの整備や従業員への教育体制の整備状況とともに、苦情に至った原因を適正分析し、どう改善につなげているか、代理店が自身で受け付けた苦情を保険会社へ適正に報告し、双方で状況を共有し、改善に向けて協議や改善施策の実施を行うなどのPDCAサイクルの実態が整備されているかを評価対象とすべきと考える。
顧客管理システムと一括りになっているが、自作システムから小規模のシステム会社、大手企業のシステムまで多様なシステムが存在する。したがって、適切に把握・管理出来ているとする基準を明確にさせていただく必要性を感じる。個人情報の二次利用等についてもルールが明確であるべきと考える。
評価を細分化し、数段階での評価が好ましい（例えば、95%超、90%超95%以下、85%以上90%以下、80%超90%以下、80以下の5段階評価）。
【第1回意見照会シート記載内容】、【第2回意見照会シート記載内容】 乗合代理店はアフターフォローの一環として常に新しい商品情報の提供などを行っており、お客様が現契約を解約し、他の保険会社の商品に入りなおす場合も少なくない。弊社では、どれだけ長期間にわたり「弊社」を信頼いただき、ご愛顧いただいているかを重要視し、契約する保険会社が変更になったとしても、弊社で保険契約をご継続いただくことを「実質的な継続」と考え、弊社独自の継続率を経営指標としている。そのため、単一の保険会社内の継続率をもって、一律に業務品質の評価とすることには疑問を感じる。
上記理由より、「保険会社ごとの継続率または代理店が独自に定め、保険会社が承認した継続率は適切な水準か」とするべき。

**【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑥（生命保険会社案の項目に賛成）**

区分	NO.	評価項目	視点例
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
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	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	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	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	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

意見詳細
<p>実際にその通り運用されているか否かの検証が必要で、保険会社が検査の際にチェックする事が必要と考える。</p>
<p>本項目は業務品質項目を「顧客が代理店に対して期待するもの」という点から見た場合、直接的に顧客への対応等に係る事項ではないが、広義で見た場合に保険代理店として適正な業務運営を行い、業界としての健全性の維持により顧客に安心して保険代理店をご利用いただくために必須かつ前提の事項であるため、保険代理店の業務品質評価としては適当と考える。</p> <p>本項目は業務品質項目を「顧客が代理店に対して期待するもの」という点から見た場合、直接的に顧客への対応等に係る事項ではないが、広義で見た場合に保険代理店として適正な業務運営を行い、業界としての健全性の維持により顧客に安心して保険代理店をご利用いただくために必須かつ前提の事項であるため、保険代理店の業務品質評価としては適当と考える。</p>
<p>未だに潜脱行為を行っている代理店が存在しているという噂も聞く。潜脱代理店根絶にあたり、関係省庁が連携し厳しく対応すべしと考える。</p>
<p>本項目は業務品質項目を「顧客が代理店に対して期待するもの」という点から見た場合、直接的に顧客への対応等に係る事項ではないが、広義で見た場合に保険代理店として適正な業務運営を行い、業界としての健全性の維持により顧客に安心して保険代理店をご利用いただくために必須かつ前提の事項であるため、保険代理店の業務品質評価としては適当と考える。</p> <p>本項目は業務品質項目を「顧客が代理店に対して期待するもの」という点から見た場合、直接的に顧客への対応等に係る事項ではないが、広義で見た場合に保険代理店として適正な業務運営を行い、業界としての健全性の維持により顧客に安心して保険代理店をご利用いただくために必須かつ前提の事項であるため、保険代理店の業務品質評価としては適当と考える。</p>
<p>本項目は業務品質項目を「顧客が代理店に対して期待するもの」という点から見た場合、直接的に顧客への対応等に係る事項ではないが、広義で見た場合に保険代理店として適正な業務運営を行い、業界としての健全性の維持により顧客に安心して保険代理店をご利用いただくために必須かつ前提の事項であるため、保険代理店の業務品質評価としては適当と考える。</p> <p>本項目は業務品質項目を「顧客が代理店に対して期待するもの」という点から見た場合、直接的に顧客への対応等に係る事項ではないが、広義で見た場合に保険代理店として適正な業務運営を行い、業界としての健全性の維持により顧客に安心して保険代理店をご利用いただくために必須かつ前提の事項であるため、保険代理店の業務品質評価としては適当と考える。</p>
<p>募集人同士でコンプライアンス管理が出来るという面では効果があると考える。</p>
<p>本項目は業務品質項目を「顧客が代理店に対して期待するもの」という点から見た場合、直接的に顧客への対応等に係る事項ではないが、広義で見た場合に保険代理店として適正な業務運営を行い、業界としての健全性の維持により顧客に安心して保険代理店をご利用いただくために必須かつ前提の事項であるため、保険代理店の業務品質評価としては適当と考える。</p>
<p>業務品質、募集品質を定期的にチェックする必要があると考える。</p>
<p>本項目は業務品質項目を「顧客が代理店に対して期待するもの」という点から見た場合、直接的に顧客への対応等に係る事項ではないが、広義で見た場合に保険代理店として適正な業務運営を行い、業界としての健全性の維持により顧客に安心して保険代理店をご利用いただくために必須かつ前提の事項であるため、保険代理店の業務品質評価としては適当と考える。</p> <p>本項目は業務品質項目を「顧客が代理店に対して期待するもの」という点から見た場合、直接的に顧客への対応等に係る事項ではないが、広義で見た場合に保険代理店として適正な業務運営を行い、業界としての健全性の維持により顧客に安心して保険代理店をご利用いただくために必須かつ前提の事項であるため、保険代理店の業務品質評価としては適当と考える。</p>

**【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑥（生命保険会社案の項目に賛成）**

区分	NO.	評価項目	視点例
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	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）
個人情報保護	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
個人情報保護	57	プライバシーマークの有無	プライバシーマーク付と事業者であるか
個人情報保護	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
個人情報保護	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

意見詳細
<p>本項目は業務品質項目を「顧客が代理店に対して期待するもの」という点から見た場合、直接的に顧客への応対等に係る事項ではないが、広義で見た場合に保険代理店として適正な業務運営を行い、業界としての健全性の維持により顧客に安心して保険代理店をご利用いただくために必須かつ前提の事項であるため、保険代理店の業務品質評価としては適当と考える。</p>
<p>本項目は業務品質項目を「顧客が代理店に対して期待するもの」という点から見た場合、直接的に顧客への応対等に係る事項ではないが、広義で見た場合に保険代理店として適正な業務運営を行い、業界としての健全性の維持により顧客に安心して保険代理店をご利用いただくために必須かつ前提の事項であるため、保険代理店の業務品質評価としては適当と考える。</p>
<p>相当しいと考える。既に取り組みが進んでいる領域とも考える。</p>
<p>本項目は業務品質項目を「顧客が代理店に対して期待するもの」という点から見た場合、直接的に顧客への応対等に係る事項ではないが、広義で見た場合に保険代理店として適正な業務運営を行い、業界としての健全性の維持により顧客に安心して保険代理店をご利用いただくための要素であるため、保険代理店の業務品質評価としては適当と考える。</p>
<p>相応しいと考える。今後リスクが増加するテーマであり、徹底が必要な項目。</p>
<p>相応しいと考えるが、時期尚早。</p>
<p>相応しいと考える。</p>
<p>相応しいと考える。</p>
<p>相応しいと考える。</p>
<p>相応しいと考えるが、アフターフォローに限らず、意向把握から申込までのプロセスも重要と考える。</p>

## 【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑦（追加すべき項目）

区分	項目名	意見詳細
顧客対応	均質な募集業務	金融事業者としてお客さまに対して正確で均質な情報提供および比較推奨を提供できているか。
顧客対応	聴く力・聴く姿勢	お客さまの属性はもとより、保険加入を検討する背景、抱えている不安、将来のご希望等を理解するなど、相談の背景を聴く力、信頼いただくための接客接遇、お客さまの最善の利益を追求する姿勢、お客さまが安心して相談いただける環境を提供できているか。
顧客対応	聴き取る能力	代理店であれば、複数の保険会社の商品中、自分に最適な商品を選ぶことができるのではないかという期待が大きい。そのために、お客様が望む提案をするには、商品知識だけでなく、顧客ニーズと商品知識をマッチングする能力が必要であり、この力は「聴き取り」から始まると考える。お客様は、当然募集人とは違う属性、多種多様であるから、「想像力」を働かせて聴き取ることができるかという観点も重要でると考える。この「聴き取り」が疎かになり、熱心に商品の説明をされると、消費者としては、「一方的に勧められた。きっと手数料が高い商品なのだろう。」という思いにかられてしまう。保険商品の選択は、一般的に見て「お得」「良い保険」という商品もあろうかと思うが、お客様の生活、もっと大きく言えば人生に対する考え方の反映の結果でもあると考える。最終的には、募集人が勤める保険がリーズナブルである等で契約するに至る場合であっても、十分な聞き取りをすることによって、満足度は上がると考える。
顧客対応	募集人教育	募集人教育の充実が必要だと考える。商品知識と顧客ニーズのマッチングは当然分かっていることであっても、一方的で空回りしないためには、聴き取りの重視、想像力の発揮、絶えずお客様目線で、ときには保険会社と対峙する勇氣も必要。これを上司が正当に評価することも重要であり、そうでなければモチベーションは上がらない。保険はお客様にとって長い付き合いの契約となるのであれば、目先にとらわれない営業が必要。その場の営業利益をあげても、それが行き過ぎになれば、たとえ手数料が高い商品でなくても、要らぬ誤解を招き、消費生活センターへ苦情が入ることになる。教育には、お客様からの苦情や解約事案について、分析してフィードバックするような内容もあると有効だと考える。ただし、単に「接遇」にだけ焦点を当てると、所謂「人当たりのよい募集人、話のうまい募集人」の評価が高くなりがちである。この点も商売としては重要だが、保険の基礎知識、コンプライアンス意識も消費者からの信頼を得るためには重要。ロールプレイを導入し、消費者の立場の理解も深めていただきたい。一つの提案だが、消費生活相談員は、消費者の味方とも思われているが、行政で仕事をする中立公正な立場により消費者と向き合っているので、消費生活相談員による研修を取り入れていただく方法もあると考える。
顧客対応	顧客対応の質向上に向けた教育・指導体制の構築	募集人任せではなく、社員全員がお客さまに対して、迅速かつ適切に顧客本位の対応が行えるよう、マナー、対人折衝、事務処理能力の向上等を目指した仕組みの有無。
顧客対応	教育制度の構築と管理	弊社では業界経験・未経験を問わず全ての募集人に対して、ニードセールス取得ためのスキルアップ講座を開催している。お客様に満足して加入いただける募集スキルの取得と実践は業務品質向上に繋がると考える。
顧客対応	FP資格保有率 (生命保険協会認定FP)	知識の取得は顧客サービス向上には欠かせないと考える。あらゆる視点から信用・信頼される募集人の育成には必須の項目と考える。
顧客対応	高齢者・障がい者対応	高齢者・障がい者対応は、今後益々必要になると考えられる。通常の「生命保険」のニーズとは異なる層であり、消費者のニーズの把握、説明等、いわゆる適合性の原則となる事案だと考える。法令順守と対応については既に言われていることだが、苦情を声に出しにくい層であるだけに問題が表面に出にくく、ひとたび表面に出た場合は大きな問題となる可能性があるため、業務の各段階における、繰り返しの徹底と確認が必要だと考える。
顧客対応	平均面談回数	新契約時の対応であれば契約締結まで、アフターフォローであれば契約後の年間連絡回数を評価してはどうか。
ガバナンス	情報開示	KPIや外部評価を含め、自社の状況を社外に対して正しく公表できる体制があるか。
ガバナンス	事業の継続性	安定した健全な財務体質、事業承継等、永続的に事業運営ができる体制の構築がなされているか。
ガバナンス	企業の財務状況を判断する指標	顧客からの視点で考えた場合、代理店経営の指標となるものは重要だと考える。（例えば売上高経常利益率、ROE/ROAなど）
ガバナンス	ベストプラクティス共有	お褒めの言葉や好事例等のベストプラクティスの共有が会社全体で行われているか。
ガバナンス	募集人の定着率	募集人や従業員の定着率、平均勤続年数などを評価してはどうか。社内で社員育成体制の構築やマーケットの提供など募集人・従業員が長期にわたり働ける環境を作る事は、お客様にとって安心に繋がる事項と考える。募集人の事業所定着率は、他代理店への転籍を抑え、結果個人情報の流用を減らすことに繋がると考える。また、マーケット提供が出来る訪問型代理店においては現在のフルコミッション主体の営業スタイルから固定給型社員の育成にもつながるのではないか。
ガバナンス	勤怠・活動管理	募集に専念している募集人に対して、活動管理によって新契約活動、またさらなるお客様サービスの向上に向けての実践が必要と考える。業務品質向上に繋がると考える。
ガバナンス	募集代理店共通自己点検表の評価	募集代理店共通自己点検表に基づく体制整備の総合評価。

## 【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑦（追加すべき項目）

区分	項目名	意見詳細
アフターフォロー	募集管理情報の適切な管理	顧客は個々の加入意向に対して、複数社の中から提案を受けて加入しているが故に、乗合代理店が加入状況を管理してくれていると期待している顧客が一般的であると考え。したがって、個人情報、意向把握、契約情報、保全情報などを一元的に管理するのが乗合代理店にとっての重要な業務であると考え。このことをどのように実践しているかの評価が重要だと考える。
アフターフォロー	長期保全対応	長期に亘るアフターフォローを前提としたお客さまおよび契約情報の管理体制の構築がなされているか。
アフターフォロー	定期的な接点	契約後のお客さまの様々な変化に対するアフターフォローを目的とした定期的な接点づくりがなされているか。
アフターフォロー	保全対応体制	保険商品に関する問い合わせや保全等、あらゆるお客さま対応を代理店で行うことができる体制があるか。
アフターフォロー	均質な保全受付体制	カスタマーセンターの設置やシステムの整備など（時間・場所を問わず）お客さま 都合での問い合わせ、保全の申し入れができるような体制があるか。
アフターフォロー	完了確認・管理	保全対応、保険金・給付金支払い等の完了確認まで行っているか。
アフターフォロー	契約後の保険内容の確認等	契約後の保障内容の確認およびご加入後のお手続きに関するご案内など、保険が必要となる時に重要な情報を提供する取組みが行われているか。
アフターフォロー	顧客に対する継続的なアンケート実施	電話、書面、メール等にて継続的にお客様の声を取得すること、それを踏まえての各種改善は業務品質向上に繋がると考える。
アフターフォロー	早期失効・解約契約の対応	早期で失効または解約された契約に対する原因分析ができ、未成熟契約であった場合は再発防止等の改善に向けた体制整備を社内周知できているか。
アフターフォロー	一人のお客様の契約について長期間に亘って評価する観点	ピンポイントで、新規契約等の動きを見るのではなく、一人のお客様がどのような動きをしているのかを見ることで、その消費者のニーズにあった提案が適時なされているかを把握することが考えられる。また、複数社から選べるという点が代理店の魅力であり、例えばA社からB社へ契約変更をする場合は、A社にとってはマイナスになることもあるが、「消費者にとってプラスであること」に徹底していただきたい。このことが徹底できていないと、手数料の多い商品、特定の保険会社の商品を勧められた、という思いにかられる。代理店は、消費者と保険会社（複数社）との間に入って、「消費者のために働く」という理解をしたい。それが結果として、各代理店の利益につながるのが理想だと考える。一義的には保険会社の利益のためではない（意識）という点が大きいと考える。巨大企業である保険会社の力が大きいことも確かだと思われるので現実が難しいことも理解しているが、代理店の販売方法が消費者に受け入れられ、代理店の信頼が高まること、また、代理店は消費者と直接接触して最もニーズを把握している立場であるメリットが発揮できることを、保険会社が一層認識させていくことが、将来的に重要であると考え。
その他	システム改善と構築への積極性	多くの業務はシステム抜きでは考えられず、消費者の不満が、代理店側から見ると、システム上の問題で仕方ない、という内容もあると思われる。システムの改編、構築には、費用と時間がかかるが、これにどれだけ力を注ぐのかによって、今後さらに差違がでると思われる。一昔前は、「システム」と言われると「仕方ない」と思う消費者もいたが、今や、システムで競う時代となっている。事業者規模によって難しいこともあると思われ、また、保険会社との関係もあろうかと思うが、消費者としては、「システム」を言い訳にしていたきたくはないと思う。
その他	オンライン面談	<視点> 顧客の住宅、交通環境にかかわらず新規提案/保全対応数。現状のコロナ禍に於いて、保険業界のスタンダードである対面活動をオンライン活動へ代替することによって、移動・対面感染リスク、募集人/お客さまの移動時間短縮（品質向上のためのインプット時間＋お客様対応時間の増加へ繋がる）となる。リスク対応・効率化への取組みができているか。
その他	代理店賠償責任保険の加入	お客様に保険金支払いで迷惑をかけないために必要だと考える。
その他	SDGs対応	シングルマザーの雇用推進をしている、子供食堂を毎月開催しているといった地域を支えることに取り組んでいることも保険代理店の使命と考える。
その他	地域住民への健康・未病促進	生保代理店だからこそできる地域住民貢献の一つと考える。
その他	保険リテラシーアップのためのセミナー開催	保険を買う側と売る側で保険に関する知識の非対称性が問題視されており、非対称性解消のために顧客向けセミナーを定期的開催することを求めるべきかと考える。
その他	資産形成リテラシーアップのためのセミナー開催	保険だけでなく金融全般の知識向上のためのセミナー開催を求めるべきかと考える。

## 【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑧（その他の意見）

区分	NO.	評価項目	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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

意見区分	意見詳細
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.8に該当】
評価体系に関する意見	受講実施履歴が完備されていない場合についてはマイナス評価とする。
評価体系に関する意見	評価されるというより、やっていなければ減点（注意喚起）されるべき項目である。
その他	業界共通の研修内容が担保されるか。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.9に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.9、35に該当】
評価体系に関する意見	基本ここに書かれている項目は法令遵守であることから、評価は適正な運用がなされていない事や管理体制の構築が出来ていない場合にはマイナス評価が適当と考える。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.9、46に該当】
評価体系に関する意見	基本ここに書かれている項目は法令遵守であることから、評価は適正な運用がなされていない事や管理体制の構築が出来ていない場合にはマイナス評価が適当と考える。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.9、42～45に該当】
評価体系に関する意見	基本ここに書かれている項目は法令遵守であることから、評価は適正な運用がなされていない事や管理体制の構築が出来ていない場合にはマイナス評価が適当と考える。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.9、36～38に該当】
評価体系に関する意見	基本ここに書かれている項目は法令遵守であることから、評価は適正な運用がなされていない事や管理体制の構築が出来ていない場合にはマイナス評価が適当と考える。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.57～59に該当】
評価体系に関する意見	基本ここに書かれている項目は法令遵守であることから、評価は適正な運用がなされていない事や管理体制の構築が出来ていない場合にはマイナス評価が適当と考える。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.9、65～67に該当】
評価体系に関する意見	基本ここに書かれている項目は法令遵守であることから、評価は適正な運用がなされていない事や管理体制の構築が出来ていない場合にはマイナス評価が適当と考える。
その他	高齢者の定義（年齢）を共有化いただきたい。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.11に該当】
評価体系に関する意見	基本ここに書かれている項目は法令遵守であることから、評価は適正な運用がなされていない事や管理体制の構築が出来ていない場合にはマイナス評価が適当と考える。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.53に該当】
評価体系に関する意見	基本ここに書かれている項目は法令遵守であることから、評価は適正な運用がなされていない事や管理体制の構築が出来ていない場合にはマイナス評価が適当と考える。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.71に該当】
評価体系に関する意見	基本ここに書かれている項目は法令遵守であることから、評価は適正な運用がなされていない事や管理体制の構築が出来ていない場合にはマイナス評価が適当と考える。

## 【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑧（その他の意見）

区分	NO.	評価項目	視点例
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、電子手続き率等）
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
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	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	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	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	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	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、専担部門を設置のうえ、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

意見区分	意見詳細
項目概念の統一を希望する意見	<p>【第1回意見照会シート記載内容】</p> <p>ペーパーレス推進は保険会社・代理店・顧客にとってそれを単独で見ると利点が多いようにみえるが、乗合代理店において複数の保険会社の申込を受付ける環境としては非効率な業務になっているため、結果的に顧客ファーストになっていない。ある程度乗合代理店にとっての環境が整えたくて代理店評価へと結び付けてほしい。</p> <p>【第2回意見照会シート記載内容】</p> <p>不備率低減、早期成立など契約管理的にはメリットも多いが、現在の各社ばらばらのインフラでは契約実務（現場手続き）において、複数の保険会社商品への同時申込などの際、すべての項目をはじめから入力（＝同じことを何回も入力）しなければいけない点について、業界全体で告知書流用など工夫が必要と考える。顧客情報（住所・氏名・性別・生年月日など）、告知情報、収納情報など複数保険会社申込時の情報流用基準の新設。システム的に進化することを望むが、例えば、1社の情報をプリントアウトし提出することで入力省略ができるなどの工夫も含めて、顧客に負担がかからない工夫が必要。</p> <p>上記理由より、以下2点の対応が必要と考える。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 項目の問題ではなく、乗合代理店が複数社同時申込の際の免除基準の新設。</li> <li>2. 複数社申込申込時の情報共有のルールや仕組みの新設を検討し作業時間を削減する方法の検討が急務。</li> </ol>
評価体系に関する意見	各社が目標とする「顧客本位の業務運営」であるゆえ、非常に重要な指標として取り扱うべき。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.75に該当】
評価体系に関する意見	基本ここに書かれている項目は法令遵守であることから、評価は適正な運用がなされていない事や管理体制の構築が出来ていない場合にはマイナス評価が適当と考える。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.5に該当】
評価体系に関する意見	社保の付与については、時短社員を装い加入しないケースが以前は多く見られたと思う。募集人数と社会保険料等の額など保険会社がチェックできなければ確認の方法がなく意味のない評価となり、保険会社（特に代申）の踏み込んだ検査が必要と思われる。社員数ならびに保険料とのバランスを示す書類の提出、社保の付保率が低い場合や、書類の提出が行われない場合は減点評価とする。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.70に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.72に該当】
評価体系に関する意見	大半の代理店はBCPの策定等定めていないと思うので、目標水準として指導項目であればいいかと思う。
評価体系に関する意見	大半の代理店は内部通報体制の策定等定めていないと思うので、努力目標として位置づけられた項目であればいいかと思う。
その他	各代理店の法令等遵守責任者を集めての研修を生命保険協会で定期的開催すべきかと思う。
項目概念の統一を希望する意見	今回の業務品質項目の見直しで、取り組むべき具体的項目が代理店としても明確化されるのでチェックもしやすくなったと考える。生命保険協会としても代理店内部監査等についての立ち入りヒヤリングをされて公表されることで、どこまでが十分かを示されてはどうか。
評価体系に関する意見	大半の代理店は内部監査体制の策定等定めていないと思うので、努力目標として位置づけられた項目であればいいかと思う。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.71に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.13に該当】
評価体系に関する意見	<p>【第2回意見照会シート記載内容】</p> <p>業務品質項目の評価にあたり、乗合代理店の規模等は考慮しなくても問題ないか。規模ごとの評価をすることは出来ないか。4つの業務品質の要素（顧客対応・ガバナンス・個人情報保護・アフターフォロー）の評価について個人代理店（青色申告事業者）と上場企業等規模の大きい代理店について、お客様目線からみて、業務品質のランクについて、差がつかないような評価が可能か否か。代理店の規模別は募集人数に応じたものを設けてほしい（コスト面等考慮し）。</p>
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.50に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.1に該当】

## 【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑧（その他の意見）

区分	NO.	評価項目	視点例
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	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	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	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	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）
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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

意見区分	意見詳細
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.3に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.4に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.31に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.32に該当】
項目概念の統一を希望する意見	募集関連行為に対する考え方（方針）が各社異なるため、まずは統一したルールにしていただきたい。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.34に該当】
項目概念の統一を希望する意見	過度なサービス品の提供の禁止各社異なるため、まずは統一したルールにしていただきたい。
その他	特別利益の提供禁止はガバナンスの区分ではなく、顧客対応の区分に入れたほうが良いのでは。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.48に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.39に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.40に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.41に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.68に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.69に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.76に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.15に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.18に該当】
項目概念の統一を希望する意見	大型代理店は自社システムを作れますが、中小零細までは無理なので、このシステムだったら協会として容認するというものを提示されたら良いと思う。保険会社マターにすると各社で推奨するものが異なると余計面倒だと考える。情報システムについて、生命保険協会として推奨システムを明確にされた方が良い。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.16に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.20に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.21に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.22に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.23に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.24に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.26に該当】

## 【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑧（その他の意見）

区分	NO.	評価項目	視点例
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	57	プライバシーマークの有無	プライバシーマーク付と事業者であるか
個人情報保護	57	プライバシーマークの有無	プライバシーマーク付と事業者であるか
個人情報保護	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
個人情報保護	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
個人情報保護	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	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	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	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	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	65	継続率	継続率は適切な水準か
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	65	継続率	継続率は適切な水準か

意見区分	意見詳細
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.27に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.28に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.29に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.30に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.52に該当】
項目概念の統一を希望する意見	プライバシーマークの認定団体が複数ある。協会として推奨できる団体を示されてはどうか。
評価体系に関する意見	【第2回意見照会シート記載内容】 業務品質項目の評価にあたり、乗合代理店の規模等は考慮しなくても問題ないか。規模ごとの評価をすることは出来ないか。4つの業務品質の要素（顧客対応・ガバナンス・個人情報保護・アフターフォロー）の評価について個人代理店（青色申告事業者）と上場企業等規模の大きい代理店]について、お客様目線からみて、業務品質のランクについて、差がつかないような評価が可能か否か。代理店の規模別は募集人数に応じたものを設けてほしい（コスト面等考慮し）。
その他	保険会社策定のルール等をご教授いただきたい。（各社コンプライアンス・ハンドブックを参照するも記載が見当たらない。）
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.19に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.24に該当】
評価体系に関する意見	【第2回意見照会シート記載内容】 現状、代理店チャネル種別の特性を踏まえた項目となっていないため、品質評価が正確にできていないと感じる（現状、対面契約を前提としている）。全チャネル共通項目＋チャネル別の項目で枠組を設定した内容への変更が必要である。  契約維持については、対面・通販・オンライン契約で管理方法が異なる。そのためチャネル別それぞれの維持管理の運用・維持率が適切な水準かで評価するべきであり、「契約維持管理業務（契約チャネル別）」とする。
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.64に該当】
評価体系に関する意見	募集代理店共通自己点検表の内容で網羅していると考えられるため、同自己点検表に基づき、体制整備の状況を総合評価していただきたい。【同項目は募集代理店共通自己点検表NO.63に該当】
その他	この項目は顧客対応の区分で既に挙がっているのではないか。
項目概念の統一を希望する意見	顧客管理システムについても中小零細代理店でどのシステムを導入すべきかわからない。協会として推奨するシステムを明確にされることを希望します。
その他	ゲートウェイシステムの更なるレベルアップを保険会社をお願いする。現行ではポリシー毎に各社システムに入って確認しているのが現状である。
評価体系に関する意見	【第2回意見照会シート記載内容】 未収納・早期失効・解約率・継続率については、発生要因として保険会社起因（保険会社事務ミス・コールセンター対応不備・商品の優位性等）とするケースもあるが、評価の際に保険会社起因の係数をどう反映させるのが明確にしていな項目としては、不完全である。その他にも既加入商品よりも優位性のある商品が、販売開始された場合「お客さま自身が優位性のある商品に乗り換えたいとの意向」を阻害する恐れも考えられる。  継続率については、対面契約のみとし、通販・オンライン契約については、継続率の母数から除外するべきと考える。
項目概念の統一を希望する意見	継続率指標は重要。ただし、保険会社間の統一指標（業界統一指標）を設定してほしい。
項目概念の統一を希望する意見	継続率の統一化をはかって欲しい。
その他	保険会社全社に募集人別、拠点別の継続率データを毎月提供していただきたい。保険会社のシステムから提供可能と考える。一部保険会社より何故提供していただけないのか理解に苦しむ。

【資料2】業務品質評価項目（案）に対する意見報告シート⑧（その他の意見）

区分	NO.	評価項目	視点例
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	65	継続率	継続率は適切な水準か
その他	－	その他	－
その他	－	その他	－
その他	－	その他	－
その他	－	その他	－
その他	－	その他	－
その他	－	その他	－
その他	－	その他	－
その他	－	その他	－

意見区分	意見詳細
項目概念の統一を希望する意見	評価基準について、MOF、IQA等の基準、適切と思われる継続率が各社により異なっている。基準の統一が必要と考える。
項目概念の統一を希望する意見	適切な水準の統一が望ましい。また、同一保険会社内での新商品への乗換等を除くべきと考える。
全般	ガバナンスの項目はやって当たり前、できて当たり前の事が多く、項目として議論すべき以前の問題の内容だと感じる。業法で規定されたことを守れない代理店は厳格な対応を受けるべきでだと考える。
評価体系に関する意見	保険業法を遵守することは当然のことであり、項目の多くが代理店点検で確認されているものと重複しており、保険会社による点検方法、評価方法に濃淡があると感じる。濃淡が出ないよう第三者機関等による厳正な点検、評価が必要と考える。
評価体系に関する意見	生保会社案について、企業としてまた代理店として遵守されるべき事項が非常に多いので、業務品質項目の基本評価方法は加点方式ではなく減点方式が好ましいのではないかと感じた。
評価体系に関する意見	<p>弊社では代理店業務品質SGの目指すところは、業務品質評価を通じて保険会社と代理店のパートナーシップが強化され、業務品質が向上することでお客さまに一層お役に立つ存在となることが重要であると認識している。第2回代理店業務品質SGで配布された資料1に記載の業務品質評価の論点「②評価基準・判定方法について」、「③代理店の規模や属性の違いについて」、「④業務品質評価の運用・徹底について」のご議論を進めていくにあたり、規模・特性に応じて求められる品質レベルを明らかにし、代理店の業務品質を評価する仕組み・制度として第1回、第2回でお示しさせていただいた代理店格付け制度をご議論いただきたい。「代理店格付け制度」の基本的な考え方は以下の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 規模の大小を問わず、お客さま本位の業務運営、お客さま目線で特徴的な取組みを行っている代理店が評価される制度</li> <li>・ 結果指標ではなく、目指すべき指標となること</li> <li>・ 代理店はお客さまに一生涯寄り添い、期待に応えるために事業を継続する必要があり、安定した事業運営ができる体制を構築する（態勢整備状況、健全な財務体質、事業承継等）の視点も重要</li> </ul> <p>上記のような制度の導入により、保険会社が代理店を教育・指導し、代理店は顧客本位の業務運営と業務品質の向上を通じて上位格付へと成長するサイクルが機能すると考えている。（格付け制度のイメージ図は別途ご連携）</p>
全般	「十分か」という表現が多いが、何をもち「十分」なのかの判断基準を示すべきだと考える。
その他	当SG及びその他研究会などにより業界共通ルールを構築し、代理店開業時及び代理申請会社による年1回程度の監査を行い、業界共通ルールに対する指摘事項が数多くある場合には、「業務改善命令」や「業務改善計画書」を提出させるなど保険代理店の地位向上に向けたルールを望む。
その他	評価基準について、保険代理店におけるテレワーク対応ルールの構築を希望する。