

【資料2】業務品質評価項目（案）（代理店等委員意見反映版）

区分	修正案 No.	評価項目（案）	旧項目	評価の視点（案）	旧項目	評価基準イメージ（※今後のSGで継続議論）						
						【評価段階①】 お客様に信頼いただき活動するための最低限の取組（法令対応含）		旧項目	【評価段階②】 より一層お客様の期待に応えるための+aの取組		旧項目	
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 募集に関する態勢整備	1・2・ 26 +統合	重要事項説明・情報提供の際の遵守事項	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまニーズを的確に把握できているか</li> <li>・お客さまニーズに合致した提案ができているか</li> <li>・評価の視点の事項について問題なく遂行できる態勢が整備できているか</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまニーズにあった提案ができているかのモニタリング・検証ができているか</li> <li>・モニタリング・検証状況を踏まえた業務改善取り組みを実施できているか</li> <li>・好事例等のベストプラクティスが共有できているか</li> </ul>				
				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の禁止	4・33							
				意向把握・確認義務	5							
				比較推奨販売	6							
				特定保険契約募集に関するルール	7							
				高齢者募集ルール	8							
				自己・特定契約および構成員ルール	10							
				早期消滅率	65					・早期消滅率が適正である	-	
				募集資料等の適切な管理	9・11					<ul style="list-style-type: none"> <li>・承認のない募集資料の使用禁止を徹底できているか</li> <li>・代理店が作成する募集資料の管理が徹底できているか</li> <li>・帳票の整備・管理が適切にできているか（定期的な棚卸、台帳管理等）</li> </ul>	-	
	勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勧誘方針のHP等への公表</li> <li>・FD方針のHP等への公表および同方針に関するKPIの設定</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>・KPIについての社内啓発・モニタリング・検証態勢の整備ができているか</li> <li>・モニタリング・検証結果を踏まえた業務改善の取組を行っているか</li> </ul>	-						
	お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み	追加			<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理店独自のニーズ把握方法の実施</li> <li>・顧客リテラシー向上を企図したセミナーの開催</li> <li>・オンライン面談の活用等も含めたお客さまニーズを踏まえた募集環境の整備</li> </ul>	追加						
	2	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	1・2 +統合	重要事項説明・情報提供の際の遵守事項	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記評価視点について、継続教育制度等の受講を通じて募集人に徹底できているか</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>・募集人の習熟状況について定期的にモニタリングし、必要に応じて追加教育を行っているか</li> </ul>				
				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の禁止	4・33							
				意向把握・確認義務	5							
				比較推奨販売	6							
				特定保険契約募集に関するルール	7							
				高齢者募集ルール	8							
自己・特定契約および構成員ルール				10								
配慮が必要な方への募集対応				15								
募集スキル向上に向けた取組み	追加			<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理店独自の人材育成・募集人教育・マインド（人間力）の醸成に向けた取組みを実施しているか</li> <li>・金融・保険に関する各種公的資格の取得状況</li> </ul>	追加							

【資料2】業務品質評価項目（案）（代理店等委員意見反映版）

区分	修正案 No.	評価項目（案）	旧項目	評価の視点（案）	旧項目	評価基準イメージ（※今後のSGで継続議論）					
						【評価段階①】 お客様に信頼いただき活動するための最低限の取組（法令対応含）		【評価段階②】 より一層お客様の期待に応えるための+aの取組			
						旧項目	旧項目	旧項目	旧項目		
ガ バ ナ ン ス	3	コーポレートガバナンスに 関する 態勢整備・業務運営	統合	コーポレートガバナンスに関する態勢整備	統合	・会社法に則った適切な業務運営（取締役会の設置等）が できているか	16				
						・ディスクロージャー資料の代理店内備え置きを行っているか	18				
						・届出が必要な登録事項の変更発生時の代申会社への 適切に報告できているか	27				
						・法人登記を適切に実施しているか	41				
						・内部監査および点検の実施、改善を要する項目についての モニタリング・検証を実施しているか（個人データの取扱含む）	24・ 54	・被監査部門へのフィードバックし、改善をモニタリングしているか ・経営層が監査結果を理解し、経営への反映しているか	追加		
				業務継続計画(BCP)の策定	20		・有事の際の対応態勢の整備ができていないか（顧客保護に向 けた業務継続計画(BCP)の策定等）	-			
				従業員への経営方針・企業理念等の周知徹底（名称変更）	35		・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・浸透できているか	-			
				企業としての健全性	追加		・外部評価も含めた、事業の継続性・財務状況、地域や環境 等に関わる指標・取組を公表できる態勢が構築できているか	追加			
				【該当社のみ】 コーポレートガバナンスに 関する 態勢整備・業務運営	統合	規模が大きい特定保険募集人の対応（名称変更）	19	【規模が大きい特定保険募集人の場合】 ・帳簿書類の作成・保存に係る社内規程が整備されているか ・事業年度毎の事業報告書を提出できる態勢が整備されているか	-		
						共同募集時の対応	31	【共同募集を行っている場合】 ・共同募集における業務範囲の規定し、モニタリング・検証を 行っているか	-		
	募集関連行為委託等の対応	32	【募集関連行為を行っている場合】 ・募集関連行為の委託等に対するモニタリング・検証を行っているか			-					
	フランチャイズ契約時の対応	統合	【フランチャイザーの場合】 ・フランチャイジーに対する適切な管理・指導の実施			37					
			【フランチャイジーの場合】 ・フランチャイズ契約に基づく適切な募集態勢の構築			38					
	テレマーケティング実施時の対応	統合	【テレマーケティングを行っている場合】 ・適切な募集態勢を構築できているか			39					
			【テレマーケティングを行っている場合】 ・適切な募集人管理・教育を実施できているか	40							
	4	コンプライアンス推進 態勢整備	統合	コンプライアンス推進態勢の整備	統合	・法令等遵守責任者担当部署等を設置し、事業部門とは異なる 部門もしくは担当者による牽制態勢が整備できているか	23	・コンプライアンスに関するPDCAの実施状況 ・コンプライアンス取組みの経営への反映できているか	追加		
・業務管理責任者・教育責任者を設置しているか （変更時の速やかな保険会社あて報告含む）						25					
・無登録募集を防止する措置が行われているか （保険募集従事者全員の募集人登録含む）						28					
・全募集人の使用人等要件を充足しているか						29					
・各代理店事務所に専任募集人を配置しているか						30					
【他人に対して商号等の使用を許諾している場合】 ・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 措置をとっているか						36					

【資料2】業務品質評価項目（案）（代理店等委員意見反映版）

区分	修正案 No.	評価項目（案）	旧項目	評価の視点（案）	旧項目	評価基準イメージ（※今後のSGで継続議論）			
						【評価段階①】 お客様に信頼いただき活動するための最低限の取組（法令対応含）		【評価段階②】 より一層お客様の期待に応えるための+αの取組	
						旧項目	旧項目	旧項目	旧項目
5		重大事故等への対応	統合	不適切事案への対応態勢の整備	34	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>重大事故等に関するPDCA実施状況（再発防止策が有効に機能しているか等）</li> <li>代理店賠償責任保険に加入しているか</li> </ul>	追加
				情報漏えい事案への対応態勢の整備	49	-	-		
				サイバーセキュリティ対応態勢の整備	60	-	-		
6		従業員管理	統合	法令遵守事項への対応	統合	17			
						21			
						22			
				追加			<ul style="list-style-type: none"> <li>業務品質の直接の担い手である従業員の満足度を高めるための代理店の独自取組み</li> </ul>	追加	
				従業員満足度向上に向けた取組み※ ※当評価の視点については、適切な評価ができることを前提に評価の視点として設定する。（評価ができない場合は設定しない） また、評価可能な場合においても、評価の視点「法令遵守への対応」が十分であることを評価の条件とする（法令遵守の取り組みが不十分で満足度が高い場合は評価しない）	追加			<ul style="list-style-type: none"> <li>募集人や従業員の定着率、平均勤続年数</li> </ul>	追加

【資料2】業務品質評価項目（案）（代理店等委員意見反映版）

区分	修正案 No.	評価項目（案）	旧項目	評価の視点（案）	旧項目	評価基準イメージ（※今後のSGで継続議論）			
						【評価段階①】 お客様に信頼いただき活動するための最低限の取組（法令対応含）		【評価段階②】 より一層お客様の期待に応えるための+αの取組	
						旧項目	旧項目	旧項目	旧項目
個人情報保護	7	個人情報保護に係る 態勢整備・業務運営	統合	個人情報保護に係る態勢の整備	統合	・個人情報管理規程が整備されている	42		
						・個人データ管理台帳の管理・検証態勢が整備されている	43		
						・募集人退職時の個人情報の取扱が整備・実行されている	45		
						・個人所有PC等について適切に活用・管理されている （個人所有PCへの個人情報の保存禁止を含む）	46		
						・第三者との間での適切な個人データ授受態勢が整備されている	47・48		
						・個人情報の目的外利用ができないように態勢整備されている	50		
						【個人情報を外委託する場合】 ・個人情報の外委託に係る管理態勢が整備されている	52		
						・マイナンバーについて適切に取扱うように規程が整備されている	53		
						・個人データ管理責任者・個人データ管理者が選任されている	55		
						・プライバシーポリシーについて策定・公表している	56		
						・SNSの活用ルールが規程されている	58		
						【ホームページを作成している場合】 ・ホームページの適切な安全管理措置	59		
						・代理店が収集する個人情報（顧客意向等）の管理態勢が 整備されている	51		
								・情報セキュリティ認証資格（プライバシーマーク等）について 取得している	57
								・個人情報漏洩保険に加入している	追加
		個人情報保護に係るシステム面の整備	44	・個人データシステムに係るシステム面の安全管理措置策が 講じてある	-				
8	個人情報保護に 係る教育	統合	従業員に対する個人情報保護ルールの徹底	統合	・個人情報管理規程について教育し、徹底できている	42			
					・個人所有PC等の適切な活用について教育し、徹底できている	46			
					・個人情報の目的外利用禁止について、教育し、徹底できている	50			
					・マイナンバーの取扱いルールについて教育し、徹底できている	53			
					・SNSの活用ルールについて教育し、徹底できている	58			
							・個人情報保護に関する教育についてのPDCAの実施状況	追加	

【資料2】業務品質評価項目（案）（代理店等委員意見反映版）

区分	修正案 No.	評価項目（案）	旧項目	評価の視点（案）	旧項目	評価基準イメージ（※今後のSGで継続議論）			
						【評価段階①】 お客様に信頼いただき活動するための最低限の取組（法令対応含）	旧項目	【評価段階②】 より一層お客様の期待に応えるための+aの取組	旧項目
アフター フォロー	9	アフターフォロー時の 顧客対応態勢	61	アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	61	・保全申し出の受付・取次・完了確認を適切に行っている ・失効防止、復活勧奨の対応態勢が整備されている	-	・規模・特性に応じた均質な保全手続等取次態勢の整備 （店舗数、カスタマーセンターの設置やシステムの整備等） ・適切なタイミングで顧客あてに情報提供や情報収集ができる仕組みが 整備されている	66・ 追加
	10	アフターフォローに関する 募集人教育	62	アフターフォロー時の顧客対応ルールの周知・徹底	62	・アフターフォローに係るルール・業務フローの整備、募集人への 周知・徹底ができていますか	-	・アフターフォローに関する教育についてのPDCAの実施状況	追加
	11	お客様の声・ 苦情管理態勢整備 ※第三者（保険会社や消費者相談セ ンター等）が受け付けた苦情を含む	統合	お褒めの言葉も含めたお客様の声・苦情管理態勢の整備 （募集時／募集時以外含む） ※苦情の定義は検討要	統合	・お客様の声や苦情を適切に収集し対応を行う態勢が整備 されている	13・63	・アンケートの実施等、積極的に収集し対応を行う態勢が整備 されている	13・63
						・お客様の声や苦情に関して募集人に教育・徹底されている	13・63	・募集人の習熟状況について定期的にモニタリングしている	13・63
								・お客様の声・苦情を踏まえた再発防止策の実施及び業務 改善取り組みを実施している ・お客様の声・苦情について経営層が理解し、改善に向けて 取り組んでいる	13・63
12	顧客・契約情報管理	64	顧客情報の適切な管理	-	・規模・特性に応じた方法での長期に亘る顧客の契約内容・顧客 の意向・推奨の経緯等の適切に把握・管理できる態勢が整備 されている	-	・規模・特性に応じた顧客管理・アフターフォローが可能な 独自のシステムを構築している	-	
13	継続率※	65	適切な水準の確保 ※継続率については、既存の生命保険各社の契約継続状況では なく、代理店毎の顧客の継続加入状況（ex.保険会社乗り換え の場合は継続と判定）が捕捉可能である場合に業務品質評価 対象とする	-	・継続率が適正な水準である	-	・継続率改善あるいは高い継続率維持のための取組みを実施 している	追加	