

【資料2】業務品質評価項目（案）についての調査・研究結果（詳細）

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	-	-	-	-	-	
				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						
				ペーパーレス推進に向けた態勢整備状況 ※適切な評価が可能な場合において、業務品質評価対象とする	12						
				早期消滅率 ※代理店単位のデータ取得の実現可能性および適切な評価が可能な場合において、業務品質評価対象とする	65						
				募集資料等の適切な管理	9・11						
	勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針	14									
	お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み	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	-	-	-	-	-	-
				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							
ペーパーレス推進 ※適切な評価が可能な場合において、業務品質評価対象とする				12							
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	-	-	-	-	-					

【資料2】業務品質評価項目（案）についての調査・研究結果（詳細）

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		
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）ができていますか	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ができていますか	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、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ますか（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】 ・フランチャイザーに対する適切な管理・指導の実施 【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			37					
	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 【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			39					
	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へ報告含む）	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）についての調査・研究結果（詳細）

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	
ガ バ ナ ン ス	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	-	-	-	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		
						21				
						22				
				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、適切かつ取組み状況を実質的に測定・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			追加		
							追加			

【資料2】業務品質評価項目（案）についての調査・研究結果（詳細）

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	
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いが整備・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】 ・個人情報の外部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）についての調査・研究結果（詳細）

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	-	-	・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関する教育についてのPDCAの実施状況	追加	
	11	お客さまの声・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さまの声・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	-	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	
						-	13・63	・お客さま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
						-	-	・お客さまの声・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 ・お客さまの声・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	-	
13	継続率※	65	適切な水準の確保 ※代理店単位のデータ取得の実現可能性および適切な評価が可能な場合において、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