【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（顧客対応）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※	達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
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重要事項説明・情報提供の際の遵守事項 ②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 ③意向把握・確認義務 ④比較推奨販売 ⑤特定保険契約募集に関するルール ⑥高齢者募集ルール ⑦自己・特定契約および構成員ルール ⑧ペーパーレス推進に向けた態勢整備状況 ⑨早期消滅率 ※継続検討事項 ⑩募集資料等の適切な管理 ⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針 ⑫お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み（C/Aのみ）	計画（P）	（①～⑦共通） 該当領域の徹底・遵守に向けた仕組み整備がされている	実施すべき（すべきでない）対応が網羅されたマニュアルが有り、かつ記載内容が必要な確認項目を満たしている （Ex.顧客のニーズに合致した提案を行い、顧客の知識、経験、財産の状況、契約締結時の目的、年齢等を踏まえた上で、契約の内容及びその リスク等を顧客に対して適切かつ十分な説明を行っている等）	実施すべき対応が網羅されたマニュアル（or保険会社提供のマニュアル）
					⑧なし	なし	なし
					⑨早期消滅発生契約について把握する仕組みが整備されている	保険会社から連携を受けた短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約について、発生の事実を全件把握し、迅速に対象店舗／募集人に連携する仕組みがある	保険会社から連携される対象契約、連携通知
					⑩募集資料等の適切な管理に向けた仕組みが整備されている	（代理店で作成する場合）募集資料作成時の要件として、法令/人権/ＦＤ遵守・わかりやすさについて確認ポイントが規定されている	該当する規程
					⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針が策定されている	勧誘方針について、必要な項目（①～③）を盛り込んだものを策定している（①勧誘の対象となる者の知識、経験及び財産の状況に照らして配慮すべき事項②勧誘の方法及び時期等に関し、勧誘の対象となる者に配慮すべき事項③その他勧誘の適正の確保に関する事項	勧誘方針現物
					⑫なし	なし	なし

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	基準	達成要件	事務局コメント
1	代理店・消費者団体等	追加検討要	「①～⑦共通」とされているが、性格が異なるものも混在し、適切な達成基準設定のためには個別に、もしくは一定の区分を行うことを検討すべきと考える。 「確認方法」欄に「保険会社提供のマニュアル」とあるが、特に②、⑥については、保険会社によって差異が大きいものもあり、①、③、④、⑤、⑦についても、代理店ごとの募集実態に応じて規定すべき内容は異なるはずなので、マニュアルの有無を達成項目とする場合、独自に作成したマニュアルのみ対象とすべきと考える。						①～⑦に共通のものを当該評価基準で評価し、特性が異なるものは個別に設定しております。 確認方法については、独自マニュアルでなく保険会社提供のマニュアルであっても、代理店の規模・特性に適したものが整備されていることが重要であり、運用状況等も基準に含まれているため、独自であることを達成要件とする必要はないと考えております。
2	代理店・消費者団体等	その他	保険会社・代理店毎にルール・基準が異なる項目の評価基準の設定について、十分な検討が必要。						SGにてあるべき基準を検討しており、委員の意見を踏まえ現在検討している状況にあるとご認識ください。
3	代理店・消費者団体等	内容変更要	乗合代理店については独自マニュアル作成が大前提で保険会社提供のマニュアルを活用は対象外とすべきかと考える。代理店経営は代理店主の意思が強く反映することが好ましいと考える。						確認方法については、独自マニュアルでなく保険会社提供のマニュアルであっても、代理店の規模・特性に適したものが整備されていることが重要であり、運用状況等も基準に含まれているため、独自であることを達成要件とする必要はないと考えております。
4	代理店・消費者団体等	追加検討要	徹底・遵守には各保険会社で統一（ほぼ）されたマニュアル、帳票が有効だと考える。						各社独自に作成したマニュアルの活用で問題ないと考えております。また、統一したマニュアルを使うことで形骸化する懸念もあると思料いたします。
5	生命保険会社	追加検討要	達成要件には、募集人が網羅及び項目を満たしているマニュアルを確認したいときにいつでも確認できる「体制・仕組み」も必要と思う。			1	1	2	ご意見について、追加を検討いたします。
6	代理店・消費者団体等	新設提案	ペーパレスの運用については先の意見照会においても代理店ごとに賛否が大きく分かれていたものと認識している。そのため、各代理店はペーパレスについての取組方針を示しそれに基づいた運用ができているかどうかを評価することが重要だと考える。	⑧ペーパレス申込に関する社内方針が定まっている（推進度合いは問わない、意思が明確であること） 普通：ペーパレス申込の社内方針について稟議や機関決議、明文化などがなされている 優良：チェックや保険会社のシステム改善等を受けて、方針等の改善協議や見直しがなされている	明文化資料、改善に係る記録	1	2	4	ご意見について、追加を検討いたします。
7	代理店・消費者団体等	不適当	相応しくないと考える（対面・テレ窓契約チャネル等の募集経路を限定すれば可） 通販・WEB契約チャネル（お客さまが能動的に資料請求～申込で完結）については、募集人対応が介在しないケースがあり、短期での失効・未収の発生契約について理由・経緯を把握することは、困難であるため。						通販・WEBも含めたあらゆる代理店チャネルにおいて、募集人の介在有無に関わらず、短期での失効・未収の発生契約について理由・経緯を把握する必要があると考えております。
8	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	⑨早期消滅について、「早期」の定義が定まり、かつ発生契約について把握する仕組みが整備されている 普通：「早期」の定義と把握方法等について規程やマニュアル、機関決議などがされている	規程・マニュアル、等	1	3	5	ご意見について、追加を検討いたします。
9	代理店・消費者団体等	その他	保険会社により、早期消滅の定義が半年とは限らず（最長2年）、また、保険会社により代理店あて連携に差異あるため、まずは保険会社での定義の統一が必要。						早期消滅の対象期間のあり方について検討いたします。
10	代理店・消費者団体等	追加検討要	保険会社からの該当契約に対し、本部で取扱募集人を通さず直接契約者に電話で確認し、その内容を対象店舗/募集人に限定せず、全ての店舗/募集人で共有し解決策を全募集人で考えるという「P」にすべきと考える。			1	3	6	短期での失効・未収の発生の把握方法について、本部対応、取扱募集人対応両方可とすることを検討いたします。
11	代理店・消費者団体等	内容変更要	達成要件について、保険会社から連携を受けるのではなく、代理店として一定基準に基づき早期消滅契約の発生（半年とあるが、13ヶ月基準でいいのではないか）を抽出（保険会社との連携でも可）し募集人と連携している。また、その発生事由を管理している。			1	3	6	代理店独自取組みでも可とすることを検討いたします。 また、現状の保険会社の対応についても確認いたします。
12	代理店・消費者団体等	内容変更要	情報提供されない保険会社もあることから、弊社では営業拠点ごとの早期失効契約を顧客管理システム（ＣＳＢ）により抽出し全件把握するようにしている。保険会社に足並みをそろえてもらうことが有効。			1	3	6	早期消滅の対象期間のあり方について検討いたします。
13	生命保険会社	内容変更要	原案から括弧内表記（半年以内）を削除 ＜理由＞各社定義相違しており、その定義のもと保険会社連携で網羅できる	保険会社から連携を受けた短期での失効・未収の発生契約について、発生の事実を全件把握し、迅速に対象店舗／募集人に連携する仕組みがある					早期消滅の対象期間のあり方について検討いたします。
14	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	代理店で作成する募集資料等の適切な管理に向けた仕組みが整備されている	規程・マニュアル、等	1	4	7,8	同様の趣旨の基準を設定しております。
15	代理店・消費者団体等	追加検討要	代理店で作成する場合は募集文章登録の徹底と社内定期的な検査の必要性。			1	16	30,32	同様の趣旨の基準を設定しております。
16	代理店・消費者団体等	内容変更要	達成要件について、基準は保険会社ごとに異なり、現実的には、各社のガイドラインを個別に参照して作成せざるを得ず、また、募集文書であれば保険会社の承認が必要となり、独自の規程・ガイドラインが無くとも十分な運用が可能と思われるので、例示のような趣旨の「募集資料作成の要件」などの規程の有無が必要かやや疑問。また、最新資料の利用の徹底という観点から、管理対象は自己作成資料だけでなく、保険会社作成資料も含むべきと考える。			1	4	7~9	例えば複数生保の商品を一覧化した募集資料を作成する場合に、各生保のガイドラインを参照することは当然ですが、代理店として横串を通した作成ポイントを規定しておくことがお客さまから見てわかりやすい資料の作成に資すると考えており、基準を設定しています。 後段のご意見については、追加を検討いたします。
17	代理店・消費者団体等	追加検討要	募集資料作成にあたって、法令を遵守しているか、わかりやすいものであるかは勿論必要な事項だが、人権/ＦＤ遵守の部分に関して、具体的にはどのようなことであるか、明確にすべきと考える。						トライアルの上、確定したいと考えております。
18	代理店・消費者団体等	追加検討要	保険会社ごと、商品改定や帳票改訂が多く、社内制作物だけでなく、保険会社帳票使用の適切性（最新帳票使用）についての管理が必要。			1	4	9	ご意見について、追加を検討いたします。
19	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	作成資料の一覧、保険会社の承認番号、期限などの一元管理、期限切れ資料の管理・破棄に関する事項が規定されている	規程の確認	1	4	9	ご意見について、追加を検討いたします。
20	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	未承諾の募集文書が使用されることのない体制であるかどうか	募集文書管理台帳の有無、内部監査等の点検実態	1	16	30,32	同様の趣旨の基準を設定しております。
21	代理店・消費者団体等	新設提案	代理店資料管理に加えて保険会社資料についても同様な管理が必要であると考える	保険会社で作成する募集資料等の適切な管理に向けた仕組みが整備されている 有効期間に基づいた資料管理の体制ができている（廃棄、入替、等）	マニュアル、台帳類	1	4	9	ご意見について、追加を検討いたします。
22	生命保険会社	追加検討要	実行（D）区分と評価基準（案）記載内容が同じであるが、計画（P）区分では「策定されている」としたほうがよい。 達成要件にて「顧客本位の業務運営に係る方針」についての記載が無いため、「顧客本位の業務運営に係る方針を策定している」を追記したほうがよい.	⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針が策定されている 顧客本位の業務運営に係る方針を策定している	顧客本位の業務運営に係る方針の確認	1	5	10,11	ご意見について、追加を検討いたします。
23	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針が提示され、付随する規程等が策定されている 普通：FD宣言、勧誘方針など、募集に関する態勢について次の内容を踏まえて策定されている ①顧客本位の業務運営に関する原則 ②法令に定められた勧誘方針の各項目 ③募集に係る組織的管理体制 ④高齢者、障がい者等への合理的配慮 優良：KPIの公表、その評価を経て方針等の改善協議や見直しがなされている	FD宣言、勧誘方針、規程類 公表KPI、改善協議記録等	1	5	10,11	ご意見について、追加を検討いたします。
24	生命保険会社	追加検討要	達成要件として、顧客本位の業務運営方針などの確認は不要か。			1	5	10,11	ご意見について、追加を検討いたします。
25	生命保険会社	追加検討要	内容の改定が必要 （理由）勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針が漏れなく整備されていること、提示されていることを確認することは必要と考えるが、それに加え顧客接点である従業員にどのように周知を図っているか、具体的な周知手段について確認するべきと考える。 （改訂案）ご提示の案に加え、「全員受講する研修で実施」、「イントラで常時閲覧可」などの達成要件・確認方法を追加。			10	16	29	評価項目No.10の中に同基準の徹底を追加することを検討いたします。
26	生命保険会社	新設提案	なし	顧客本位の業務運営に係る方針を策定し、ＨＰ等お客さまが閲覧できる形で公表されている。 ※方針の内容まで確認するか検討が必要と考える。		1	17	34	公表については段階「D」にて評価しております。
27	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	顧客本位の業務運営に係る方針をホームページ等に公開している	掲載の確認	1	17	34	公表については段階「D」にて評価しております。
28	代理店・消費者団体等	新設提案	独自施策は行うということを決定することから始まるものであり、各代理店は取組方針を示しすことが必要ではないかと考える。なお、営業現場での独自の取組みレベルではなく、会社施策として策定し取組むレベルが独自施策だと考えている。また、独自取組みでなく独自施策のほうがより適切ではないかと思料。	⑫独自施策について、それぞれ方針や仕組等が整備されている 優良：独自施策について稟議や機関決議などがなされている	施策内容を定めた書類等 改善に係る記録	1	26	49	策定も含めて、より進んだ取組みとしてC/A段階で評価することを検討いたします。
29	代理店・消費者団体等	新設提案	お客さまのニーズに応えることは代理店としての義務であり、そのための行動に対し従業員を統制するルールが必要なものであると考える。	①②③④⑤⑥⑦⑨⑩⑫従業員の賞罰に関して該当領域に関する定めがあるか 賞罰を定めた規程等に、該当領域の活動如何に関する賞罰が策定されている	規程マニュアル、等 改善協議の記録等				賞罰規程については、共通項目として評価項目No.1・評価基準No.1に内包して評価しております。⑨・⑫については賞罰の対象とはならないのが一般的かと存じます。また、⑩については万が一問題があった場合は、特定の従業員への賞罰というよりも、担当部門全体で解決する問題だと存じます。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（顧客対応）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※	達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
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重要事項説明・情報提供の際の遵守事項 ②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 ③意向把握・確認義務 ④比較推奨販売 ⑤特定保険契約募集に関するルール ⑥高齢者募集ルール ⑦自己・特定契約および構成員ルール ⑧ペーパーレス推進に向けた態勢整備状況 ⑨早期消滅率 ※継続検討事項 ⑩募集資料等の適切な管理 ⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針 ⑫お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み（C/Aのみ）	実行（D）	（①～⑦共通）該当領域の徹底・遵守に向けて適切な業務運営を実施している	対応疎漏を惹起した募集人に対して惹起内容に応じて規程に定められた処分を実施している	処分検討・結果資料
					①重要事項説明・情報提供の際の遵守に向けて適切な業務運営を実施している	実施すべき対応を行ったかどうかについて、顧客の確認（署名・システムチェック）が全件管理されている（代理店側での管理が必要な契約に限定）	システム・管理記録
					②過度なサービス品の提供の禁止徹底に向けて適切な業務運営を実施している	協会ガイドラインを踏まえ、実態的に特別利益の提供となるような高額なサービス・商品の提供を禁止し、適切な管理を行っている	キャンペーンの管理台帳・ビラ
					③意向把握・確認義務の遵守に向けて適切な業務運営を実施している	当初意向→最終意向が全件管理されている	システム・管理台帳等の記録
					④適切な比較推奨販売・業務運営を実施している	比較推奨販売において遵守しなければならない事項について、適切に運用されている （比較可能な商品の概要明示、客観的な基準・理由等に基づき絞込みを行う場合は、その方針、基準・理由等）	お客様への提示物、応対履歴（意向・加入商品など）
					⑤特定保険契約募集の徹底に向けて適切な業務運営を実施している	適合性確認実施状況について全件記録している（ヒアリングシート等で、属性情報・金融・資産状況・過去の金融商品取引歴・締結動機・保有の金融商品の種類の情報を管理）	ヒアリングシート

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	反映先No. 基準	反映先No. 達成要件	事務局コメント
30	代理店・消費者団体等	区分変更	同趣旨は、「評価・改善（C・A）」と推察						処分を行うこと自体を高く評価するということではなく、惹起内容に応じた処分を行うことは当然行うべきこととして、段階「D」として設定しております。
31	代理店・消費者団体等	区分変更	「処分実績」が「業務運営の実施」の達成要件となることには違和感を感じるので、採用するのであれば「17」～「22」など、評価・改善内とするのが適切ではないか。						処分を行うこと自体を高く評価するということではなく、惹起内容に応じた処分を行うことは当然行うべきこととして、段階「D」として設定しております。
32	代理店・消費者団体等	内容変更要	対象募集人の処分をしても問題の根本は解決されないと考えるので、ここに焦点を絞ることはおかしいと考える。これを評価項目にすると処罰が怖くて問題事象が隠蔽され、結果、お客様に迷惑がかかることになる。むしろ、処罰無しで問題発生を社内で言いやすい体制をつくる方が良いと考える。問題発生等の根本を洗い出し、再発防止の仕組みを再構築することがDだと考える。			1	6/18	14/35	処分を行うこと自体を高く評価するということではなく、惹起内容に応じた処分を行うことは当然行うべきこととして、段階「D」として設定しております。なお、後段の再発防止策への取組みを実施すべきという点についてご指摘の通りであり、当該点については段階「C/A」にて評価いたします。
33	生命保険会社	追加検討要	達成要件には、募集人に対して適切な業務運営を実施させるための指導等が行われているかも必要と思う。			1	6	13,14	ご意見について、追加を検討いたします。
34	生命保険会社	追加検討要	達成要件には、乗換契約に関し、乗換時の不利益事項説明を徹底し、募集人都合の乗換を誘導していないかの視点も必要と思う。			1	7	16	同様の趣旨の基準を設定しております。
35	代理店・消費者団体等	確認方法に関する意見	なし		システムや帳票類、応対記録のサンプル調査、インタビュー				確認方法についてはトライアルの上、確定したいと考えております。
36	代理店・消費者団体等	追加検討要	ホームページ等の表記も確認対象になるかと思う。また経理担当部署で経費チェックの中から一定額以上については確認する社内体制の構築が必要かと考える。			1	8	17	HPでの告知等も確認するように盛り込むことを検討いたします。
37	代理店・消費者団体等	追加検討要	キャンペーンを行う際は当該保険会社の承諾必須とし、その後、契約確認が有効だと思う。						当該基準は、代理店独自のキャンペーンについて代理店自身が管理できているかどうかを評価する趣旨で設定しております。
38	代理店・消費者団体等	内容変更要	達成要件の表現では「『禁止している』だけで十分なのか、不足なのか判然とせず、達成要件として曖昧だと考える。「提供を禁止している」で完結するなどして、その他にあれば、別項目として設定すべきではないか。	協会ガイドラインを踏まえ、実態的に特別利益の提供となるような高額なサービス・商品の提供を禁止している。		1	8	17	ご意見について、追加を検討いたします。
39	代理店・消費者団体等	確認方法に関する意見	なし		システムや帳票類、応対記録のサンプル調査、インタビュー				トライアルの上、確定したいと考えております。
40	生命保険会社	新設提案	禁止されるような行為が実施されているかの結果のみで確認するのではなく、それらが発生しないようにするための社内対応状況を確認することが望ましいと考えるため。	協会ガイドラインを踏まえ、実態的に特別利益の提供となるような高額なサービス・商品の提供を禁止するようなルール等を定め、社内で適切な指導や周知を実施している。	指導・研修実施状況	1	8	17	同様の趣旨の基準を設定しております。
41	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	キャンペーンの実施についての営業部門からの独立性を確保した管理部門への申請・承認フローが存在し、適正に運用されている。	規程の確認、申請・承認の証跡確認	1	8	18	ご意見について、追加を検討いたします。
42	代理店・消費者団体等	新設提案	適切な業務運営を実現するために特別利益だけでなく保険業法300条全般に基づく不適切事案を管理する必要があるものと考えている。	保険業法上の禁止行為（300条）の遵守に向けて適切な業務運営を実施している 普通：不適切事案等の全件把握と分析が行われている 優良：チェック（不適切事案）を経て、業務運営の改善協議や見直しがなされている	不適正事案台帳、改善策の記録	1	6	13～15	同様の趣旨の基準を設定しております。
43	代理店・消費者団体等	内容変更要	生命保険を提案するには、意向把握・確認をしないとご案内ができない。評価基準は「遵守にむけて」→「遵守され」だと考える。 当初のご意向→お客様の理解→最終意向（契約）は、弊社の場合クラークにて全件管理。少人数の代理店の場合は当該以外の募集人のチェックにて保管。	③意向把握・確認義務が遵守され、適切な業務運営を実施している		1	9	19	ご意見について、修正いたします。
44	代理店・消費者団体等	内容変更要	本項目の達成要件としては、「19」にある内容の採用が適当と考える。						段階「D」においては、必須対応である「記録」を実施できているかということを評価対象としております。
45	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：当初意向→最終意向が全件管理されている 優良：商談毎の対応履歴、当初意向→最終意向のプロセスも含め全件管理されている（当初意向と最終意向が相違する場合は、その経緯について第三者が理解できるように記載）	システムや帳票類、応対記録のサンプル調査、インタビュー	1	20	39	同様の趣旨を段階「C/A」にて評価しております。
46	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	何をもって「意向」と判断したかを客観的に判断できる資料が作成・管理されている	意向管理資料・システムの確認				トライアルの上、確定したいと考えております。
47	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	申込者全てを含む、面談者の○○%以上へのアンケートを実施している	アンケート実施の確認				トライアルの上、確定したいと考えております。
48	代理店・消費者団体等	内容変更要	比較推奨について、もう少しわかりやすくした方が良いと感じる。比較可能な→同種類の保険等。	比較推奨販売において遵守しなければならない事項について、適切に運用されている （同種類の保険等商品の概要明示、客観的な基準・理由等に基づき絞込みを行う場合は、その方針、基準・理由等		1	10	20	ご意見について、追加を検討いたします。
49	代理店・消費者団体等	内容変更要	「適切に運用されている」は達成要件として曖昧だと考える。						トライアルの上、確定したいと考えております。
50	代理店・消費者団体等	確認方法に関する意見	なし		システムや帳票類、応対記録のサンプル調査、インタビュー				トライアルの上、確定したいと考えております。
51	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	対応履歴が全件記録されている （記録無しでは「20」で例示されている検証が不可能です）	対応履歴の記録確認	1	21	41	対応履歴の管理は段階「C/A」にて評価することを検討します。
52	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	対応履歴への募集管理部門による常時アクセスが可能である	記録管理状況・アクセス権限の確認	1	21	41	対応履歴の管理は段階「C/A」にて評価することを検討します。
53	代理店・消費者団体等	確認方法に関する意見	なし		システムや帳票類、応対記録のサンプル調査、インタビュー				トライアルの上、確定したいと考えております。
54	生命保険会社	追加検討要	(案)最後尾に「該当社のみ」を追記。 ＜理由＞未委託代理店対応	⑤特定保険契約募集の徹底に向けて適切な業務運営を実施している(該当者のみ)		1	11	24	ご意見について、追加を検討いたします。
55	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	特定保険商品を提供している保険会社による定期的（月/1）な継続研修によって意識と知識の向上。		2	2	5～9	代理店の取組みとして、募集人教育を実施しているかどうかについては、評価項目No.2にて評価しております。
56	生命保険会社	新設提案	なし	特定保険募集時において、お客さまに対して、募集人以外の第三者による募集状況、説明内容の確認を実施している。	特定保険商品の募集時における確認結果のエビデンス	1	18	35	同様の趣旨の基準を設定しております。
57	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	申込者全てを含む、面談者の○○%以上へのアンケートを実施している	アンケート実施の確認				確認方法についてはトライアルの上、確定したいと考えております。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（顧客対応）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※	達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
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重要事項説明・情報提供の際の遵守事項 ②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 ③意向把握・確認義務 ④比較推奨販売 ⑤特定保険契約募集に関するルール ⑥高齢者募集ルール ⑦自己・特定契約および構成員ルール ⑧ペーパーレス推進に向けた態勢整備状況 ⑨早期消滅率 ※継続検討事項 ⑩募集資料等の適切な管理 ⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針 ⑫お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み（C/Aのみ）	実行（D）	⑥高齢者募集ルールの遵守に向けて適切な業務運営を実施している	代理店が設定した高齢者対応ルールについて、適切に運用されている	録音記録や同席記録・お客様の自署、役席者の確認を確認
					⑦自己・特定契約および構成員ルールの遵守に向けて適切な業務運営を実施している	自己・特定契約および構成員ルールに抵触する契約がないか、適切に管理している	証跡確認
					⑧ペーパーレス申込み推進に向けた適切な業務運営を実施している	ペーパーレス申込みをお客様に提案できるようにインフラ整備を行っている（ペーパーレス申込みを提供している乗合会社全て）	ペーパーレス申込み対応状況
					⑨早期消滅発生時に適切に対応している	短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約について、全件、理由・経緯を分析・管理している	発生経緯管理物

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	反映先No. 基準	反映先No. 達成要件	事務局コメント
58	代理店・消費者団体等	追加検討要	保険会社毎に高齢者の定義、募集ルールが異なり、代理店ルールだけでは過剰または不足となる場合があり、ある程度保険会社ルールの統一が必要。						高齢者募集ルールのあり方について検討いたします。
59	生命保険会社	追加検討要	達成要件には、保険会社毎のルールを遵守していることも必要と思う。			1	12	25	ご意見について、追加を検討いたします。
60	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	保険会社の定めるルールについても遵守しているかどうか	募集文書管理台帳の有無、内部監査等の点検実態	1	12	25	ご意見について、追加を検討いたします。
61	代理店・消費者団体等	内容変更要	確認方法の「録音記録」は、お客様及び募集人の精神的ハードルが高いと思う。身内もしくは紹介者の同席及び保険会社の契約確認ルール。						録音を必ずしないといけないわけではなく、代理店毎に取組んでいるルールを担保できる記録の一つとして録音をあげています。
62	代理店・消費者団体等	内容変更要	「適切に運用されている」は達成要件として曖昧だと考える。本項目の達成要件としては、「21」にある内容の採用が適当と考える。			1	22	43	対応履歴の管理は段階「C/A」にて評価しております。
63	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：代理店が設定した高齢者対応ルールについて、適切に運用され、全件記録されている	システムや帳票類、応対記録のサンプル調査、インタビュー	1	22	43	対応履歴の管理は段階「C/A」にて評価しております。
64	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	高齢者対応実施状況について全件が記録されている	高齢者契約情報と記録の照合	1	22	43	対応履歴の管理は段階「C/A」にて評価しております。
65	生命保険会社	確認方法に関する意見	なし		確認方法について、「家族等の同席記録」と明記したほうがいいと思う。				トライアルの上、確定したいと考えております。
66	代理店・消費者団体等	その他	自己契約の禁止ルールは当然かと思うが、特定契約については、現在の環境においてルールを再考された方が良いと思う。						特定契約のルールの遵守は必要だと考えております。
67	生命保険会社	追加検討要	達成要件として、自己・特定契約に関するルールの周知や、保険会社に対する特定関係法人一覧の最新情報の報告が適切に行われているか、についても確認するのが望ましいと考える。 なお、上記については「適切な管理」に包含されているのであれば、追記等は不要。			2	2	5～9	ご指摘の点は評価項目No.2にて評価しております。
68	生命保険会社	追加検討要	達成要件には、保険会社毎のルールを遵守していることも必要と思う。			1	13	26	ご意見について、追加を検討いたします。
69	代理店・消費者団体等	確認方法に関する意見	なし		システムや帳票類、応対記録のサンプル調査、インタビュー				トライアルの上、確定したいと考えております。
70	生命保険会社	新設提案	なし	特定関係法人等一覧が適切に管理されている	特定関係法人等一覧の提出	1	1	1	段階「P」に内包しております。
71	代理店・消費者団体等	追加検討要	視点はペーパーレス推進に向けた態勢整備（全般）とするなら、評価基準は申込み推進に限定されていていいのか。代理店内におけるすべてのペーパーレス化が態勢整備上（個人情報管理の項目かもしれない）求められるという考え方ではないか。						当面はペーパーレス申込に係る態勢整備状況を対象とさせていただき、その他につきましては、現状は測定が困難かと存じますので、今後の検討とさせていただければと思います。
72	代理店・消費者団体等	内容変更要	現状、対応しているＯＳ等が保険会社によって多岐にわたるため「インフラ整備を行っている」というより「教育（研修）の場を設けているか」などにとどめるべきでは。	ペーパーレス申込みをお客様に提案できるように教育（研修）の場を設けているか（ペーパーレス申込みを提供している乗合会社全て）					保険会社の提供インフラに応じて、代理店として対応できる範囲での取組み状況を評価することを考えておりますが、詳細はトライアルの上、確定したいと考えております。
73	代理店・消費者団体等	不適当	保険会社のインフラが一律でないため、現時点では困難。						保険会社の提供インフラに応じて、代理店として対応できる範囲での取組み状況を評価することを考えておりますが、詳細はトライアルの上、確定したいと考えております。
74	生命保険会社	区分変更	本項目の達成要件をインフラ整備とするのであれば、計画（P）区分に変更し、評価基準（案）を「ペーパーレス申込み推進に向けたインフラ整備が実施されている」等にしたほうがよい。	＜計画（P）＞ペーパーレス申込み推進に向けたインフラ整備が実施されている ペーパーレス申込みをお客様に提案できるようにインフラ整備を行っている（ペーパーレス申込みを提供している乗合会社全て）	各社が提供している申込システム・ビデオ会議システムの導入有無	1	14	27	同様の趣旨の基準を設定しております。
75	生命保険会社	新設提案	実行（D）区分の評価基準（案）として適切であると考えるが、達成要件については、ペーパレス申込状況を何らかの指標で図る方法を検討することが望ましいと考える。 既に確認方法欄に記載されている「ペーパレス申込対応状況」と同義となるものかもしれないが、例えば使用率が高いことのみをもって一律に高評価とすることを企図するものではないが、対応状況を確認する方法の一例としては必要であると考えるため。	顧客の求めに応じてペーパレス申込が実施されている。	ペーパレス率				ご承知のとおり、これまでのＳＧの議論において、ペーパレス申込が必ずしもお客様の利便性に資する訳ではないケースがあることも考慮し、「率」は評価対象としないとの結論に至っております。なお、確認方法についてはトライアルの上、確定したいと考えております。
76	生命保険会社	水準に関する意見	内容の改定が必要 ご提示いただいている基準に加え、インフラ整備がどの程度推進されているかを測ることが必要だと思う。 （改定案）例えば、ペーパーレス取扱い可能な募集人数、支店数と全体に占める比率など。						トライアルの上、確定したいと考えております。
77	生命保険会社	内容変更要	達成要件の「インフラ整備」と、確認方法「ペーパレス申し込み状況」が合っていないと感じる。		確認方法は「インフラ整備率」のようなものになるのでは				トライアルの上、確定したいと考えております。
78	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	ペーパレス申込に関する社内方針に則って実行されている 普通：実行状況（率や内容）が方針と照らし合わせて合理的な水準である	保険会社の提供資料、成立日数等の指標				トライアルの上、確定したいと考えております。
79	代理店・消費者団体等	不適当	相応しくないと考える（対面・テレマ契約チャネル等の募集経路を限定すれば可） 通販・WEB契約チャネル（お客さまが能動的に資料請求～申込で完結）については、募集人対応が介在しないケースがあり、短期での失効・未収の発生契約について理由・経緯を把握することは、困難であるため。						通販・WEBも含めたあらゆる代理店チャネルにおいて、募集人の介在有無に関わらず、短期での失効・未収の発生契約について理由・経緯を把握する必要があると考えております。
80	生命保険会社	区分変更	本項目の達成要件を分析・管理とするのであれば区分を「評価・改善（C・A）」に変更したほうがよい。 本項目の達成要件については顧客対応を実施しているかを確認すべきと考える。	短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約について、全件、理由・経緯を顧客に確認している。	お客さま対応履歴の確認				顧客対応も含めて、分析・管理だと整理しております。「評価・改善」としての評価は、分析・管理を行い、しかるべき対応をとった結果として早期消滅率が適正な水準を確保して初めて得られるものと整理しております。
81	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	早期消滅契約を社内の定めに則って把握し、個別に募集品質の評価と改善指導を行っている 普通：早期消滅契約の全件を把握し、状況に応じてサンプリング等により理由・経緯を分析管理している	関連台帳、経緯書類等	1	15	28,29	同様の趣旨の基準を設定しております。
82	代理店・消費者団体等	不適当	解約案件（理由）までは保険会社から連携なし。早期消滅について保険会社でお客さまあて理由確認実施している場合もあり、代理店からの実施については検討が必要						保険会社の実施に関わらず、代理店自ら理由の把握を行っているか（保険会社からの連携を含む）を評価する趣旨で設定しております。
83	代理店・消費者団体等	追加検討要	代理店の担当部署から直接該当契約者に電話をして内容確認し、その履歴を取り、更に社内コンプラ委員会で如何に対処するようにしたかの議事録をもって確認すべきと考える。						トライアルの上、確定したいと考えております。
84	代理店・消費者団体等	その他	弊社では営業拠点ごとの早期失効契約を顧客管理管理システム（ＣＳＢ）により抽出し全件把握するようにしている。早期執行・解約期間は2年間とし、全件理由を確認している。						早期消滅の対象期間のあり方について検討いたします。
85	代理店・消費者団体等	追加検討要	達成要件について、①短期ではなく早期②消滅の中には解約も含むに変更			1	15	29	ご意見について、追加を検討いたします。
86	生命保険会社	不適当	顧客が理由、経緯を明確にしない場合が想定される						ご指摘の場合も想定されることは承知しておりますが、代理店自ら理由の把握を行っているかが重要であると考えております。
87	生命保険会社	内容変更要	原案から括弧内表記(半年以内)を削除 ＜理由＞各社定義相違しており、その定義のもと保険会社連携で網羅できる	保険会社から連携を受けた短期での失効・未収の発生契約について、発生の事実を全件把握し、迅速に対象店舗／募集人に連携する仕組みがある					早期消滅の対象期間のあり方について検討いたします。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（顧客対応）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※	達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
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重要事項説明・情報提供の際の遵守事項 ②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 ③意向把握・確認義務 ④比較推奨販売 ⑤特定保険契約募集に関するルール ⑥高齢者募集ルール ⑦自己・特定契約および構成員ルール ⑧ペーパーレス推進に向けた態勢整備状況 ⑨早期消滅率 ※継続検討事項 ⑩募集資料等の適切な管理 ⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針 ⑫お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み（C/Aのみ）	実行（D）	⑩募集資料等の適切な管理に向けて適切な業務運営を実施している	代理店自らが作成した顧客向けに活用できる資料が管理されている	管理台帳等
					⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針が提示・公表されている	勧誘方針について策定し、HPへの掲載および全事務所等提示されている	勧誘方針
					⑫なし	なし	なし
				評価・改善（C・A）	（①～⑦共通）該当領域の徹底・遵守に向けた改善取組みを実施している	自社以外の第三者による監査を行い、その結果応対フロー・マニュアル通りの応対を実施できている	実査等で確認
					②禁止事項（過度なサービス品の提供）の徹底に向けた改善取組みを実施している	店舗独自で過度なサービス品運営がされていないか、店舗以外の従業員が定期的にモニタリングを実施している（年1回以上）	モニタリング記録

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	反映先No. 基準	反映先No. 達成要件	事務局コメント
88	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	代理店で作成する募集資料等の適切な管理に向けて適切な業務運営を実施している 普通：規程に沿って社内文書管理（管理番号、有効期限、等）がされている	募集文書管理台帳	1	16	30	同様の趣旨の基準を設定しております。
89	代理店・消費者団体等	確認方法に関する意見	なし		募集文書承認を取れた際の保険会社からの通知文のファイルをもって確認できると思う。				トライアルの上、確定したいと考えております。
90	代理店・消費者団体等	追加検討要	募集資料管理台帳は当然ながら、社内監査による私製文書NGの教育。			1	24	46	段階「C/A」にて評価することを検討します
91	生命保険会社	内容変更要	達成要件には、「管理する資料」には保険会社承認資料（期限管理）も含めるか検討は必要と思う。			1	16	31	ご意見について、追加を検討いたします。
92	代理店・消費者団体等	追加検討要	最新資料の利用の徹底という観点から、管理対象は自己作成資料だけでなく、保険会社作成資料も含むべきであり、管理は管理部門によって行われる必要があることを明記すべきと考える。			1	16	31	ご意見について、追加を検討いたします。
93	代理店・消費者団体等	新設提案	代理店資料管理に加えて保険会社資料についても同様な管理が必要であると考えている	保険会社で作成する募集資料等の適切な管理に向けて適切な業務運営を実施している 普通：有効期間に基づいた資料管理ができている（廃棄、入替、等）	保険会社帳票一覧、等	1	16	31	ご意見について、追加を検討いたします。
94	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	顧客本位の業務運営を推進する方針の周知徹底、社内風土の醸成 普通：周知徹底するための実行体制および実行の事実がある	インタビュー、従業員調査、等	10	16	29	ご意見について、追加を検討いたします。
95	代理店・消費者団体等	確認方法に関する意見	なし		全事業所掲載については写真を撮って実施報告としたら良いと考える。				トライアルの上、確定したいと考えております。
96	代理店・消費者団体等	確認方法に関する意見	勧誘方針等についてはすべての拠点内に掲示。及びすべての募集人の携帯義務。						トライアルの上、確定したいと考えております。
97	生命保険会社	追加検討要	達成要件として、顧客本位の業務運営方針などの確認は不要か。			1	17	34	ご意見について、追加を検討いたします。
98	生命保険会社	内容変更要	HPの開設が必須など小規模代理店に負担がかかる可能性がある。			1	17	33,34	HPがある場合のみであり、HPがなければ全事務所へ掲示されているかを確認いたします。
99	生命保険会社	追加検討要	「全事務所等提示」→「全事務所掲示（公表）」と思う。また、「顧客本位の業務運営に係る方針」についても必要と思う。	勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針について策定し、HPへの掲載および全事務所掲示（公表）されている		1	17	33,34	ご意見について、追加を検討いたします。
100	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	顧客本位の業務運営に係る方針についての取り組み状況をホームページ等に公開している	掲載の確認	1	17	34	ご意見について、追加を検討いたします。
101	代理店・消費者団体等	新設提案	Pでお示しした通り方針が必要なものと考えており、方針に基づいたDを追加する必要があると考える。	⑫社内方針に則って独自施策が実行されている 優良：実行状況が方針と照らし合わせて合理的な水準である	実行状況を示す資料、指標等	1	26	49	より進んだ取組みとしてC/A段階で評価することを検討します。
102	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	（①～⑦⑩共通）該当領域の遵守状況がモニタリング（評価）され、その結果に応じて改善策が講じられている 普通：該当領域についてモニタリングし、結果の適宜FBと必要に応じた改善策徴求がされている 優良：③④⑤提案内容と顧客の意向、募集プロセスとの合理性について検証し、必要に応じて改善徴求がされている 優良：状況に応じてモニタリング方法等の改善を図り、効率的かつ実効性のあるモニタリングをしている	モニタリング結果資料、内部監査資料、等	1	18	37	該当領域について自社にてモニタリングし、必要に応じた改善策が講じられているかどうかについて、追加を検討いたします。
103	代理店・消費者団体等	内容変更要	①～⑦については性質の異なるものが混在しており、個別もしくは一定の区分をもって設定すべきではないか。 「自社以外の第三者による監査」は費用負担などの面から十分な検討が必要と考える。			1	18	36	段階「C/A」では、プラスαの取組みとして、「自社以外の目で見た場合に取組みが十分行われていること」を評価したいと考えております。ご意見の通り、第三者による監査について継続検討してまいります。
104	代理店・消費者団体等	内容変更要	第3者監査でなくとも、「実態に合わせて改定しているか」で十分ではないか			1	18	36	段階「C/A」では、プラスαの取組みとして、「自社以外の目で見た場合に取組みが十分行われていること」を評価したいと考えております。ご意見の通り、第三者による監査について継続検討してまいります。
105	代理店・消費者団体等	内容変更要	自社以外の第三者による監査は、人的にもコスト的にもほとんどの代理店が不可能と考える。社内監査にとどめるべきではなかろうか。			1	18	36	段階「C/A」では、プラスαの取組みとして、「自社以外の目で見た場合に取組みが十分行われていること」を評価したいと考えております。ご意見の通り、第三者による監査について継続検討してまいります。
106	代理店・消費者団体等	その他	第三者による監査（実査等で確認）とは誰が行なうことを想定しているのか。			1	18	36	ご意見の通り、第三者による監査について継続検討してまいります。
107	生命保険会社	内容変更要	第三者に保険会社が含まれない場合は、含むべきと考える。 （理由）認証制度等がない場合、第三者による評価の妥当性の検証は困難であると考える。			1	18	36	ご意見の通り、第三者による監査について継続検討してまいります。
108	生命保険会社	内容変更要	実現可否は考慮しない前提条件であることを認識しているものの、現行の達成要件例にある「自社以外の第三者による監査を行い」を対応可能な代理店は限られると想定されるため、自社内での確認・管理でも適切に実施されていれば可とすることを意図した達成要件例の追加である	自社の監査部門や検査部門で確認を行い、その結果応対フロー・マニュアル通りの応対を実施できている。	実査等で確認	1	18	36	段階「C/A」では、プラスαの取組みとして、「自社以外の目で見た場合に取組みが十分行われていること」を評価したいと考えております。ご意見の通り、第三者による監査について継続検討してまいります。
109	代理店・消費者団体等	追加検討要	店舗以外の従業員でのチェックは無理なので本部コンプラ担当者が半年に1回は抜き打ちで確認すべき。また、覆面調査を外部委託し、その結果を社内で共有すべきと考える。本部経理部署も〇万円以上の経費については内容確認して過度な提供がないかをチェックすべきと考える。			1	19	38	ご意見の通り、店舗以外＝本部の担当者を指しております。
110	代理店・消費者団体等	内容変更要	自社以外の第三者による監査は、人的にもコスト的にもほとんどの代理店が不可能と考える。社内監査にとどめるべきではなかろうか。			1	18	36	段階「C/A」では、プラスαの取組みとして、「自社以外の目で見た場合に取組みが十分行われていること」を評価したいと考えております。ご意見の通り、第三者による監査について継続検討してまいります。
111	生命保険会社	内容変更要	言葉について「サービス品運営」は「サービス品提供」が適切と思う。 具体的にどのようにモニタリング記録を確認するのかイメージできておらず、今後確認したいと思う。	店舗独自で過度なサービス品提供がされていないか、店舗以外の従業員が定期的にモニタリングを実施している（年1回以上）		1	19	38	文言については修正いたします。 また、確認方法についてはトライアル等で精緻化を図ってまいります。
112	代理店・消費者団体等	追加検討要	「店舗以外の従業員が」とあるが、営業部門からの独立性が求められるため、その旨は明確化すべきと考える。			1	19	38	ご意見の通り、営業部門からの独立性を追記いたします。
113	代理店・消費者団体等	不適当	No.17に包含						とりわけ重要な事項として評価する観点から特出し、設定しております。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（顧客対応）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※	達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
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重要事項説明・情報提供の際の遵守事項 ②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 ③意向把握・確認義務 ④比較推奨販売 ⑤特定保険契約募集に関するルール ⑥高齢者募集ルール ⑦自己・特定契約および構成員ルール ⑧ペーパーレス推進に向けた態勢整備状況 ⑨早期消滅率 ※継続検討事項 ⑩募集資料等の適切な管理 ⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針 ⑫お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み（C/Aのみ）	評価・改善（C・A）	③意向把握・確認義務の高度化に向けて適切な業務運営を実施している	商談毎の対応履歴、当初意向→最終意向のプロセスも含め全件管理されている（当初意向と最終意向が相違する場合は、その経緯について第三者が理解できるように記載）	システム・管理台帳等の記録
					④比較推奨販売の高度化に向けた取組みを実施している	提案内容と顧客の意向との合理性について、検証を実施している	検証記録
					⑥高齢者募集ルールの遵守の徹底に向けた取組みを実施している	高齢者対応実施状況について全件記録している	録音記録や同席記録・お客様の自署を確認
					⑨早期消滅率が適正な水準である	代理店単位の早期消滅率が適正な水準（MOF⑥継続率98%以上）である	各代理店（or保険会社）のストックデータで確認
					⑩なし	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	－

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	基準	達成要件	事務局コメント
114	生命保険会社	内容変更要	評価基準から"高度化"の記載を除外したほうが良いと考える。 "高度化"を必須とすると、現状にて十分な水準にある対応を継続・維持（一定水準以上で現状維持）した場合、評価に値しない可能性があるため。	③意向把握・確認義務の適切な業務運営の維持に繋がる取組みを検討し、必要に応じた改善を実施している					当基準は段階「C/A」であり、プラスαの取組みとして評価することを企図しています。
115	代理店・消費者団体等	区分変更	実行（D）No.8に移動						当初意向・最終意向の管理は必須であるものの、途中段階のプロセス管理までは必須事項ではないため、段階「C/A」として設定しております。
116	代理店・消費者団体等	追加検討要	成約に至らなかったものに関する書面も保存する必要があると考える。また重要な意向把握から確認までの「振返り」についても如何に取り組むかを規定する必要があると考える。			1	20	39	当該基準では成約に至ったものを対象としております。ご指摘の通り、当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性の検証・確認についても要件とすることを検討します。
117	代理店・消費者団体等	確認方法に関する意見	当初のご意向（知識が少ない）から、商談により理解度が増したお客様の選択（ご意向）は変化する可能性は大きいため、至った推移を丁寧に記載し、お客様の確認にてご署名を頂く。						トライアルの上、確定したいと考えております。
118	生命保険会社	追加検討要	「管理」にどこまでの内容が含まれているかによるが、単純なプロセス管理ではなく、当初意向から最終意向までのプロセスの合理性について検証されていることが必要と考える。			1	20	39	ご指摘の通り、当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性の検証・確認についても要件とすることを検討します。
119	代理店・消費者団体等	区分変更	「全件の管理」は「実行(D)」として「8」に移動すべきと考える。						当初意向・最終意向の管理は必須であるものの、途中段階のプロセス管理までは必須事項ではないため、段階「C/A」として設定しております。
120	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	営業部門からの独立性を確保した募集管理部門による日常的な確認が実行されている	確認記録、疑義のある募集への対応記録の確認	1	20	39	ご意見の通り、営業部門からの独立性を追記いたします。
121	生命保険会社	内容変更要	評価基準から"高度化"の記載を除外したほうが良いと考える。 "高度化"を必須とすると、現状にて十分な水準にある対応を継続・維持（一定水準以上で現状維持）した場合、評価に値しない可能性があるため。	④適切な比較推奨販売の維持に繋がる取組みを検討し、必要に応じた改善を行っている。					当基準は段階「C/A」であり、プラスαの取組みとして評価いたします。
122	代理店・消費者団体等	不適当	No.17に包含						とりわけ重要な事項として評価する観点から特出し、設定しております。
123	代理店・消費者団体等	追加検討要	推奨以外の提案を求められた場合の対応を定めているかも確認すべきと考える。また、成約に至らなかったものに関する書面も保存する必要があると考える。			1	21	42	ご意見の通り、お客様のご希望も含めて当該基準で検証します。当該基準では成約に至ったものを対象としております。
124	代理店・消費者団体等	追加検討要	当初のご意向（知識が少ない）から、商談により理解度が増したお客様の選択（ご意向）は変化する可能性は大きいため、至った推移を丁寧に記載し、お客様の確認にてご署名を頂く。						トライアル等にて検証してまいります。
125	生命保険会社	内容変更要	言葉について「検証を実施している」は「検証している」で良いと思う。	提案内容と顧客の意向との合理性について、検証している		1	21	41,42	文言修正いたします。
126	代理店・消費者団体等	区分変更	実行（D）No.11に移動						高齢者対応時の全件対応記録については現状は必須事項ではないため、段階「C/A」として設定しております。
127	代理店・消費者団体等	その他	保険会社毎に高齢者の定義、募集ルールが異なるため、ある程度統一が必要						高齢者募集ルールのあり方について検討いたします。
128	代理店・消費者団体等	追加検討要	コンプラ部署が契約いただいた高齢者をアトランダムにピックアップして直接ヒヤリングして実証確認するくらいのことはCの概念からすると必要かと思う。			1	22	35	ご指摘の通り、検証・確認（顧客への確認等）についても要件とすることを検討します。
129	代理店・消費者団体等	内容変更要	確認方法の「録音記録」は、お客様及び募集人の精神的ハードルが高いと思う。身内もしくは紹介者の同席及び保険会社の契約確認ルール。						録音を必ずしないといけないわけではなく、代理店毎に取組んでいるルールを担保できる記録の一つとして録音をあげています。
130	生命保険会社	内容変更要	「記録している」という行為は(D)に該当すると思われる。本項目は(C・A)なので、「記録を検証している」としてはいかがか。	高齢者対応実施状況について全件記録を検証している		1	22	35	高齢者対応時の対応記録については現状は必須事項ではないため、段階「C/A」として設定しております。加えて、ご指摘の通り、検証・確認（顧客への確認等）についても要件とすることを検討します。
131	代理店・消費者団体等	区分変更	「全件記録している」は「実行(D)」として「11」に移動すべきと考える。						高齢者対応時の全件対応記録については現状は必須事項ではないため、段階「C/A」として設定しております。
132	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	営業部門からの独立性を確保した募集管理部門による日常的な確認が実行されている	確認記録、疑義のある募集への対応記録の確認	1	22	43	ご指摘の通り、営業部門からの独立性をもった組織によるモニタリングを要件とすることを検討します。
133	代理店・消費者団体等	不適当	相応しくないと考える（対面・テレマ契約チャネル等の募集経路を限定すれば可） 通販・WEB契約チャネル（お客さまが能動的に資料請求～申込で完結）については、募集人対応が介在しないケースがあり、短期での失効・未収の発生契約について理由・経緯を把握することは、困難であるため。						通販・WEBも含めたあらゆる代理店チャネルにおいて、募集人の介在有無に関わらず、短期での失効・未収の発生契約について理由・経緯を把握する必要があると考えております。
134	代理店・消費者団体等	追加検討要	新商品への積極的な乗換え等、保険会社も推奨しているような案件については早期消滅件数（率）から削除する必要があり、どのデータからどのように算定する等、代理店毎に統一する必要あり			1	23	44	代理店毎の継続率データ取得の実現可能性を含めて検討します。
135	代理店・消費者団体等	内容変更要	代理店単位で全保険会社をTOTAL的にMOF継続率を算出する事は非常に困難と考える。 Dの実行において、短期での消滅契約の理由・分析を管理しているので、その契約に対しその後のアフターフォローの状況ならびに取扱募集人に対する指導及び教育が実施されているか（実施内容の詳細記録）の方が適切かと思われる。			1/4	23/2	44/3～5	代理店毎の継続率データ取得の実現可能性を含めて検討します。なお、アフターフォロー教育については評価項目No.4にて評価します。
136	代理店・消費者団体等	水準に関する意見	適正な水準は、第一分野6か月98%、13月目９５%、25月目90%程度でか。第三分野は6か月98%、13月目93%、25月目85%程度か。			1	23	44	代理店毎の継続率データ取得の実現可能性を含めて検討します。
137	代理店・消費者団体等	水準に関する意見	MOF⑥でよいか。継続率98%でよいか。MOFとIQAのどちらがよいか。保険会社としてMOF、IQA両方のデータ提供をしていただけるのか。			1	23	44	代理店毎の継続率データ取得の実現可能性を含めて検討します。
138	生命保険会社	内容変更要	MOFは数値判定までに一定期間を要するため、早期消滅を測る指標としては、例えば第1回-6回以内保険料消滅率等を使用することが適切ではないか。			1	23	44	代理店毎の継続率データ取得の実現可能性を含めて検討します。
139	生命保険会社	その他	データ取得が不可能な場合は、評価はどうすれば良いか、今後確認したいと思う。			1	23	44	継続検討してまいります。
140	生命保険会社	不適当	個々の契約について不適正な募集を防ぐ観点から、早期消滅率は各保険会社の保険契約単位が望ましい。 早期消滅率と継続率の定義・期間については明確にした方が良いと思われる。			1	23	44	代理店毎の継続率データ取得の実現可能性を含めて検討します。
141	代理店・消費者団体等	水準に関する意見	具体的な数値指標に関しては、代理店の規模・特性等を加味し、設定すべきと考える。			1	23	44	代理店毎の継続率データ取得の実現可能性を含めて検討します。
142	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：適正な早期消滅率である（定義により、あらかじめ定める） 優良：募集の改善策の実効性がモニタリングされている	自社で集計の早期消滅率 モニタリング結果資料	1	23	46	"優良"に記載の内容について、より進んだ取組みとしてC/A段階で評価することを検討いたします。
143	生命保険会社	新設提案	募集資料等の適正な管理を常時実施する観点では、法令や統計データ等の制改定や見直しに応じて、関連する社内規程も適宜更新され最新のものとなっていることが望ましいと考えるため。	＜評価・改善（C・A）＞募集資料等の適切な管理に向けた改善取組みを実施している。 対象規程が定期的に更新されている。	該当する規程	1	24	45	ご意見について、追加を検討いたします。
144	代理店・消費者団体等	新設提案	管理に実効性を持たせるためには、計画の実行状況について、執行部門以外の第三者部門が定期的に確認をするプロセスが必要であるため	募集資料等の管理の徹底に向けた取組みを実施している 管理部門による定期的（月１回程度）な確認が行われている	確認記録の確認	1	24	46	ご意見について、追加を検討いたします。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（顧客対応）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※		
						達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
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重要事項説明・情報提供の際の遵守事項 ②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 ③意向把握・確認義務 ④比較推奨販売 ⑤特定保険契約募集に関するルール ⑥高齢者募集ルール ⑦自己・特定契約および構成員ルール ⑧ペーパーレス推進に向けた態勢整備状況 ⑨早期消滅率 ※継続検討事項 ⑩募集資料等の適切な管理 ⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針 ⑫お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み（C/Aのみ）	評価・改善（C・A）	⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針に沿った業務運営を行っている	顧客本位の業務運営に沿ったKPIを1項目以上設定し、HP・代理店事務所等に実績を公表している	公表内容の現物
					⑫お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み	顧客向けアンケートや好取組事例の社内共有等を通じて、顧客ニーズ把握方法の高度化に取り組んでいる	顧客向けアンケート、好事例の共有資料
						顧客向けセミナーの開催を通じたリテラシー向上に取り組んでいる	会社としてのセミナー開催実績の確認
						顧客の要望に応じた対面・非対面募集の選択肢を提供している	ビデオ通話システムの導入状況
		【該当社のみ】	①法人向け保険募集に関するルール	計画（P）	①法人向け保険募集の徹底に向けた仕組みが整備されている	実施すべき対応が網羅されたマニュアルが有り、原則として節税効果はない旨の説明を行う旨が記載されている	実施すべき対応が網羅されたマニュアル（or保険会社提供のマニュアル）
				実行（D）	①法人向け保険募集の徹底に向けて適切な業務運営を実施している	顧客に誤解を与える可能性のあるツールや教材について、使用してはならないことを代理店内で徹底し、廃棄していることを確認している	設計書、パンフレット確認、実査
				評価・改善（C・A）	①法人向け保険募集の徹底・遵守に向けた改善取組みを実施している	お客様に募集人の対応を確認する仕組み(Ex.アンケート)がある	独自のアンケート等の実施状況資料（or保険会社提供のアンケート）

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	反映先No. 基準	反映先No. 達成要件	事務局コメント
145	生命保険会社	その他	(今後の議論だと考えるが)FD公表は全ての代理店が必ずしも策定・公表するものではないと考えるため、評価方法については例えば加点方式にするなどの工夫が必要であると考える。また、FD公表やKPI策定を評価項目とすることによって、形式的に公表・策定するようなことが無いよう検討を進める必要がある。			1	17/25	46	FD方針の公表取組み自体は段階で評価することを検討いたします。また、後段については、当該基準はプラスαの取組みとして段階「C/A」にて評価しています。
146	代理店・消費者団体等	追加検討要	KPI設定し、改善をしていくためには、募集人教育が必須となるので、項目２と連動する必要があると思料する。			10	16	34/48	ご意見について、追加を検討いたします。
147	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	顧客本位の業務運営に係る方針について、従業員に周知し、研修を実施している	研修実施記録・受講者アンケート	10	16	29	ご意見について、追加を検討いたします。
148	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	⑪顧客本位の業務運営の推進状況についてモニタリング（評価）されている 普通：顧客本位の業務運営の推進状況を評価するKPIを定め、KPIに従って評価している 優良：外部環境や取り組み内容の変化等に合わせて、評価するKPIの改善協議や見直しがなされている	KPI資料、内部監査資料 KPIの見直し協議録等	1	25	49	"優良"に記載の内容について、より進んだ取組みとしてC/A段階で評価することを検討いたします。
149	代理店・消費者団体等	追加検討要	設定項目の数、内容について、代理店毎の差異をどのように評価するのか検討が必要						代理店の状況に応じてKPI設定項目数や内容は異なるものと考えております。
150	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	独自施策の有効性について検証し改善策が講じられている 優良：独自施策の有効性について検証し、結果の適宜FBと必要に応じた改善策徴求がされている	効果検証資料				トライアルの上、確定したいと考えております。
151	代理店・消費者団体等	不適当	代理店共通評価項目という点について、本項は独自の取り組みを評価基準としており、その適切性等において公平な評価が困難であるため、変更か削除すべきと考える。			1	26	49	評価が可能であれば、プラスαの取組みとして独自取組みを評価したいと考えております。確認方法については、トライアル等で検証したいと考えております。
152	代理店・消費者団体等	内容変更要	代理店ごとの任意の工夫とすべきでは。			1	26	50	ご意見の趣旨に合致するよう、当該基準はプラスαの取組みとして段階「C/A」にて評価したいと考えますが、評価の可否・確認方法については、トライアル等で検証したいと考えております。
153	代理店・消費者団体等	不適当	会社規模等により差異があり、評価項目に入れることについては検討が必要			1	26	50	当該基準はプラスαの取組みとして段階「C/A」にて評価したいと考えますが、評価の可否・確認方法については、トライアル等で検証したいと考えております。
154	代理店・消費者団体等	不適当	代理店共通評価項目という点について、本項は独自の取り組みを評価基準としており、その適切性等において公平な評価が困難であるため、変更か削除すべきと考える。			1	26	50	評価が可能であれば、プラスαの取組みとして独自取組みを評価したいと考えております。確認方法については、トライアル等で検証したいと考えております。
155	生命保険会社	不適当	・削除すべきと考える そもそもご意向として対面（募集）を求めて保険ショップに来店し加入検討しているお客様に、非対面募集の選択肢を提供する必要はないと考える。また、非対面（募集）やWeb申込がお客様のご意向の場合も同様に対面の提供は不要と思料。			1	26	51	対面を求めているお客様についても、オンラインでの面談という選択肢があった際により利便性が高まるのであれば、プラスαの取組みとして評価してよいと考えており、段階「C/A」にて評価できればと考えております。
156	代理店・消費者団体等	不適当	代理店共通評価項目という点について、本項は独自の取り組みを評価基準としており、その適切性等において公平な評価が困難であるため、変更か削除すべきと考える。			1	26	51	評価が可能であれば、プラスαの取組みとして独自取組みを評価したいと考えております。確認方法については、トライアル等で検証したいと考えております。
157	生命保険会社	区分変更	システム導入のみで達成となり、募集活動のインフラ整備に該当する項目であるため、計画（P）区分に変更したほうがよい。			1	26	51	代理店によって状況は異なることから、当該基準はプラスαの取組みとして段階「C/A」にて評価しています。
158	代理店・消費者団体等	確認方法に関する意見	なし		選択肢の提供ならば相談申込書などでチェック出来る。				トライアルの上、確定したいと考えております。
159	代理店・消費者団体等	追加検討要	保険会社によって、「ビデオ面談は対面」という考えと「ビデオ面談は非対面」という考えがあるので、最終的に採用される基準・要件などによっては整理が必要。			1	26	51	現状の保険会社の対応・定義についても確認する必要があると考えております。そのうえで、対面・非対面の考え方についても検討いたします。
160	代理店・消費者団体等	その他	募集対応の選択肢として、今後、積極的に取り入れていく必要があると思料			1	26	51	代理店によって状況は異なることから、当該基準はプラスαの取組みとして段階「C/A」にて評価しています。
161	代理店・消費者団体等	新設提案	お客さまのニーズに応えることは代理店としての義務であり、そのための行動に対し従業員を統制するルールが必要なものであると考える	①②③④⑤⑥⑦⑩⑫該当領域の遵守状況に基づき必要に応じて募集人の賞罰がなされている 普通：対応疎漏を惹起した募集人に対して惹起内容に応じて規程に定められた処分を実施している 優良：問題事例や好事例について共有がなされ、業務運営のレベル底上げを図っている	懲戒台帳　好事例集等	1	6/26	14/49	賞罰規程については、共通項目として評価項目No.1・評価基準No.1に内包して評価しております。⑨・⑫については賞罰の対象とはならないのが一般的かと存じます。また、⑩については万が一問題があった場合は、特定の従業員への賞罰というよりも、担当部門全体で解決する問題だと存じます。
162	生命保険会社	追加検討要	「法人向け保険募集のルール徹底に向けた仕組みが整備されている」と表現を改めることが望ましいと考える。	法人向け保険募集のルール徹底に向けた仕組みが整備されている		該当社1	1	1	文言修正いたします。
163	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	法人向け保険募集の社内方針、ルール等が整備されている 普通：実施すべき対応が網羅されたマニュアル等があり、過度な資産形成効果等の説明や租税回避行為ほう助を防止する記載がある	方針、規程、マニュアル等 改善協議録	該当社1	1	1	ご意見の通り、詳細の達成要件として検討します。
164	代理店・消費者団体等	追加検討要	各保険会社のマニュアル及びパンフレット以外の使用不可。 節税効果はないをわざわざ入れるのはどうか。						内容が適切な場合、各社独自に作成したマニュアルの活用で問題なく,当基準では適切なツールを活用し募集活動できているかどうかについて評価する趣旨です。原則として節税効果がない旨を説明することは重要であると考えます。
165	生命保険会社	追加検討要	「法人向け保険募集のルール徹底に向けて適切な業務運営を実施している」と表現を改めることが望ましいと考える。	法人向け保険募集のルール徹底に向けて適切な業務運営を実施している		該当社1	2	2	文言修正いたします。
166	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	法人向け保険募集の社内方針、ルール等の周知徹底がなされ、適切な業務運営を実施している 普通：代理店が設定した法人向け保険募集のルールに基づき、募集の経緯（意向等）が全件管理されている	普通：システムや帳票類、応対記録のサンプル調査、インタビュー 優良：協議録、インタビュー	該当社1	3	5	募集経緯の管理については必須事項ではないため、段階「C/A」にて「お客様の意向を確認した記録を残していること」を追加することを検討します。
167	代理店・消費者団体等	追加検討要	各保険会社の設計書及びパンフレット以外の使用不可。						当基準では適切なツールを活用し募集活動できているかどうかについて評価する趣旨です。
168	代理店・消費者団体等	追加検討要	自社作成ツールや教材の管理を達成要件にするのであれば、項目No.1の「3」「15」「23」で採用される要件を含むべきではないか。			1	16	30,32	当基準では適切なツールを活用し募集活動できているかどうかについて評価し、ツールの管理についてはご指摘の通り、別の評価基準にて評価いたします。
169	生命保険会社	追加検討要	「法人向け保険募集のルール徹底・遵守に向けた改善取組みを実施している」と表現を改めることが望ましいと考える。	法人向け保険募集のルール徹底・遵守に向けた改善取組みを実施している		該当社1	3	3～5	文言修正いたします。
170	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	法人向け保険募集がモニタリング（評価）され、その結果に応じて改善策が講じられている 普通：法人向け保険募集についてモニタリングし、結果の適宜FBと必要に応じた改善策徴求がされている 優良：状況に応じてモニタリング方法等の改善を図り、効率的かつ実効性のあるモニタリングをしている	モニタリング結果資料、内部監査資料、等	該当社1	3	4,5	ご意見について、追加を検討いたします。
171	代理店・消費者団体等	その他	各保険会社に準ずる。						保険会社指定のルールとは別に、お客様への確認を行っている場合にプラスの評価をするという趣旨です。
172	生命保険会社	確認方法に関する意見	独自のアンケート等がない場合の評価が困難なため、確認方法は「節税効果はない旨の説明を実施した記録」等としてはどうか。						トライアルの上、確定したいと考えております。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（顧客対応）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※	達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
顧客対応	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重要事項説明・情報提供の際の遵守事項 ②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 ③意向把握・確認義務 ④比較推奨販売 ⑤特定保険契約募集に関するルール ⑥高齢者募集ルール ⑦自己・特定契約および構成員ルール ⑧ペーパーレス推進 ⑨配慮が必要な方への募集対応 ⑩募集スキル向上に向けた取組み（C/Aのみ）	計画（P）	（①～⑨共通） 募集人教育の仕組みが整備されている	継続教育制度以外（左記９つの視点全て＋α）に関して、教材とそれに対応したテストがある	教材・実施した習熟判定テスト（or保険会社提供の教材・テスト）
				実行（D）	（①～⑨共通） 募集人教育が適切に実施されている	継続教育制度以外（左記９つの視点全て＋α）に関して、年に1回以上、募集人全員が研修を漏れなく受講している（全員＝実際に募集活動に従事している職員）	募集人一覧、研修資料、受講基準、管理簿等
				評価・改善（C・A）	（①～⑨共通）募集人のスキル向上に向けた取組みが実施されている	内部監査(顧客意向と提案の合理性の確認含む)やアンケート結果等を募集人に連携し、応対の改善に向けた指導を行った実績がある	選定基準、対象募集人、追加指導教材
					⑩募集人のさらなるスキル・マインド（人間力）の醸成に向けた取組みを実施している	マインド（人間力）の向上も含め、お客様志向の醸成に資する研修の実施や、好取組事例の社内共有を行っている	研修資料、好事例共有状況を確認
						金融・保険に関する各種公的資格取得数の増加に向けた社内取組を推進している	●●の対前年増加（試験内容は別途検討）、社内支援取組み規程

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	反映先No. 基準	反映先No. 達成要件	事務局コメント
173	代理店・消費者団体等	追加検討要	達成要件例の継続教育以外に包含されるかもしれないが、乗合ゆえの複数社の保険商品知識の習得、個社ごとの顧客本位の業務運営方針（理念、ビジョン）に沿った募集活動を行うための教育が施されているかは重要な要素ではないか。			2/10	1/16	4/29	商品教育および顧客本位の業務運営教育について追加を検討いたします。
174	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	（①～⑨共通） 募集人教育に関する社内方針、理念等が整備されている 普通：募集人としてのスキル知識を含んだ社内方針等となっている 優良：上記に加えてマイント使命感を含んでいる	方針、規程、マニュアル等	2	1/4	2/11	独自取組みについては段階「C/A」にて評価します。
175	代理店・消費者団体等	確認方法に関する意見	習得判定テストの内容妥当性確認を誰がするのか。						トライアルの上、確定したいと考えております。
176	代理店・消費者団体等	その他	募集人資格試験の内容のレベルをUP。						今回の意見照会の対象外とさせていただきます。
177	代理店・消費者団体等	新設提案	教育に関する年度計画が策定されているか	教育に関する年度計画に沿った実施されている	計画及び実施状況（募集人一覧と受講履歴）	2	1	2	教育計画の策定について、追加することを検討します。
178	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	継続教育制度以外で毎年、教育研修計画が策定されている	今年度の研修計画	2	1	2	教育計画の策定について、追加することを検討します。
179	代理店・消費者団体等	新設提案	継続的な業務品質の向上を推進するためには方針や教材のみならず、それを実行するための組織、設備、システム等のインフラが必要なものだと考える。	（①～⑨共通）募集人教育の組織体制や設備、システムインフラが整備されている 普通：継続教育制度以外の教育カリキュラムがあり、実施にあたっての仕組みが整っている 優良：教育を行うにあたっの専属組織や研修所等、独自のインフラを整えている	方針、組織図、設備現物、システム、等	2	1	1	ご意見を追加することを検討します。なお、システムインフラについては必須ではないと考えております。
180	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	（①～⑨共通） 代理店独自の教育研修（継続教育以外）の実施 普通：教育カリキュラムに応じて、対象者全員もれなく受講している	受講台帳 KPI、お客さまの声、等	2	2	5,6,7	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
181	代理店・消費者団体等	追加検討要	募集人資格維持に継続的な試験を実施。						今回の意見照会の対象外とさせていただきます。
182	代理店・消費者団体等	水準に関する意見	研修の「頻度」の水準については、「年1回」はいかにも少な過ぎると思わる。						トライアルの上、確定したいと考えております。
183	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	継続教育制度以外の教育研修が計画通りに実施されている	研修実施記録	2	1/2	2/6,7	教育計画の策定について、追加することを検討します。
184	代理店・消費者団体等	新設提案	継続教育は全員必須事項であり、それは当然と評価するべきと考える。	（①～⑨共通）保険会社が提供する継続教育の実施 普通：全員もれなく受講している	受講台帳 KPI、お客さまの声、等	2	2	5	ご意見のとおり当然できているべきであり、段階「D」にて評価しております。
185	代理店・消費者団体等	新設提案	業務品質の向上を推進するにあたり研修だけではなく日常の業務の中での成長する仕組みが必要であると考える。	（①～⑨共通）日常的に組織内（店舗等）にて個別育成活動が行われている 普通：日常業務に組み込まれた実施の実態がある 優良：好事例の共有が日常的に行われている	インタビュー、システム内の記録、等	2	2/4	8/11	独自取組みについては段階「C/A」にて評価します。
186	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	募集人教育の実効性を確認し改善している 募集人教育が募集品質の向上に繋がっているかをモニタリングし、教育カリキュラム等の改善の講じている	モニタリング記録、改善協議録、等	2	2/3	9/10	ご意見について、追加を検討いたします。
187	代理店・消費者団体等	追加検討要	外注での勉強会を実施し外注業者から実施報告書を取り付け、内製化勉強会ではわからない弱点を把握し改善につなげることも必要かと考える。			2	4	11	外部の勉強会は、独自の研修の一種と考えます。独自取組みについては段階「C/A」にて評価します。
188	代理店・消費者団体等	追加検討要	生保大学試験全てを合格するまで受験継続義務。						今回の意見照会の対象外とさせていただきます。
189	代理店・消費者団体等	区分変更	取組実施の確認なら実行(D) アンケート結果に基づく改善に向けた指導とあるがアンケートを義務化するか。			2	3	10	通常の教育に加え、顧客や外部の目から見た対応の振り返りを行っているかどうかを評価する趣旨で設定しており、プラスαの取組みとして、段階「C/A」にて評価いたします。
190	代理店・消費者団体等	追加検討要	「実績がある」だけではなく、少なくとも「問題のあるものについては全件指導を行っている」程度の水準を求めるべきると考える。			2	3	10	ご意見について、追加を検討いたします。
191	代理店・消費者団体等	新設提案	募集人のスキルアップは急務であり、マストである。	プラス達成要件に募集人のスキル向上の為の代理店独自の教育システムの構築と実践が行われているかを追記してほしい。 募集人のスキル向上の為の「教育制度の構築」と「実践」	実践しているかどうか	2	4	11	ご意見については、評価項目NO.2-評価基準NO.4に内包されております。
192	代理店・消費者団体等	追加検討要	スキル・マインドに加えて知識（金融保険）という文言追記はいらないか。	⑩募集人のさらなるスキル・マインド（人間力）・知識（金融保険）の醸成に向けた取組みを実施している					「知識（金融保険）」の文言については、スキルに内包しているため、追記修正は行いません。
193	代理店・消費者団体等	内容変更要	評価基準に「スキル・マインド」とあるが、評価の視点は「スキル向上」であり、また、達成要件の例を見ても、マインドについて個別の要件を設定している訳でもなく、敢えて明記する意図が分かりかねる。			2	4	11	マインド（人間力）の向上も含めて、段階「C/A」にて評価いたします。
194	代理店・消費者団体等	区分変更	CAではなくDが適切あると考える			2	4	11	通常の募集教育に加え、代理店独自の取組みを評価する観点から、プラスαの取組みとして、段階「C/A」にて評価いたします。
195	代理店・消費者団体等	内容変更要	人間力の向上と言われても一体何を取り組むべきかがわからないと思う。具体的「推奨」研修をいくつか例示で示さないとイメージの湧かない代理店が出てくると思う。保代協や結心会等主催勉強会参加者には一定の評価をすべきと考える。			2	4	11	マインド（人間力）の向上も含めて、段階「C/A」にて評価いたします。
196	代理店・消費者団体等	追加検討要	資格は具体的に「TLC」や「FP技能士」等の資格増加を業界として推進する必要はないか。	金融・保険に関する各種公的資格（TLC・FP技能士）取得数の増加に向けた社内取組を推進している					トライアルの上、確定したいと考えております。
197	代理店・消費者団体等	不適当	公的資格の取得が必ずしも品質に直結するかは、十分に検討する必要があると考える。						公的資格の取得は、業務品質や募集品質の向上に一定寄与する面もあるという委員からのご意見から設定しております。
198	代理店・消費者団体等	区分変更	CAではなくDが適切あると考える			2	4	12	通常の募集教育に加え、代理店独自の取組みを評価する観点から、プラスαの取組みとして、段階「C/A」にて評価いたします。
199	生命保険会社	追加検討要	各種公的資格には生保協会が運営する「業界共通試験」を含むべきと考える。 （理由）生命保険に関してより高いレベルでお客様のニーズに対応するための必要な知識を修得できる資格であり、達成基準の条件を満たすと考える。						トライアルの上、確定したいと考えております。
200	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	座学のみでなく、ロープレ実施	ロープレ実施録画DVD	2	2	8	独自取組みについては段階「C/A」にて評価します。
201	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	保代協、結心会等主催勉強会に参加	参加時の資料、参加者名簿、参加証明書	2	4	11	外部の勉強会は、独自の研修の一種と考えます。独自取組みについては段階「C/A」にて評価します。なお、特定の団体における勉強会への参加推奨を行うものではございません。
202	代理店・消費者団体等	新設提案	評価の視点に「勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針に沿った募集活動」を追記。		研修資料、好事例共有状況を確認,顧客本位の業務運営方針KPIに沿った教育実施状況を確認	10	16	29	ご意見について、追加を検討いたします。
203	生命保険会社	新設提案	なし	生命保険各社が独自に設けている資格制度の取得状況	各社での研修履修、資格の取得、定期的な資格の更新状況にて確認				トライアルの上、確定したいと考えております。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（アフターフォロー）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※	達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
アフターフォロー	3	アフターフォロー時の 顧客対応態勢	①アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	計画 (P)	①保全対応についての仕組み整備がされている	保全取次対応について、保全受付・取次・完了確認まで一連の流れについての規程や募集人へのマニュアル、および各保険会社への連絡体制の提供等が整備されている（各保険会社が提供するものでも可）	該当するマニュアル
				実行 (D)	①保全対応についての適切な業務運営を実施している	保全受付・取次・完了確認を各保険会社の規程やマニュアルに基づき対応できている	顧客折衝記録のランダムサンプリング

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	反映先No. 基準	反映先No. 達成要件	事務局コメント
204	代理店・ 消費者団体等	追加検討要	多くの場合募集人任せで、会社が保全発生から完了までの管理ができていないため、そのことを推奨するべき。したがって、募集人の保全対応を把握できているかも重要			3	2	6	当該趣旨については段階「D」にて評価を検討いたします。
205	代理店・ 消費者団体等	その他	これ以降の6項目で、「アフターフォロー」と「保全」という用語が使用されているが、使い分けをするのであれば、定義を明確にすべきと考える。態勢整備の3項目では評価基準が「保全」のみとなっていて、募集人教育の3項目では評価基準が「アフターフォロー」のみとなっている意図が分かりかねる。今回の回答では、以下、「保全」は「アフターフォロー」の一部を構成する要素と考えて回答するが、再確認が必要ではないか。			3	1～3	1~18	アフターフォローは「①一般的な保全＋②未収・失効対応＋③情報提供等（①・②以外の加入後のお客様対応）」という意味合いで使用しております。評価項目全体としては①～③を含めたアフターフォロー全般の取組みについて評価を行っております。 ご意見を踏まえ、文言の修正をいたします。
206	代理店・ 消費者団体等	追加検討要	なし	保全等、保険契約の維持管理業務に係る規程や方針、仕組、運用等が整備されている。 普通：保全取次対応について、保全受付・取次・完了確認まで一連の流れについての規程や募集人へのマニュアル、および各保険会社への連絡体制の提供等が整備されている（各保険会社が提供するものでも可） 優良：お客さまが必要時に保全等の申し入れができる受付体制（組織、システム、等）が整備されている	規程・マニュアル、等 組織図、システム、等	3	3	16	"優良"と定義いただいている基準については段階「C/A」にて評価を検討いたします。
207	代理店・ 消費者団体等	追加検討要	保険会社による定期的な教育研修			4	1/ 2	1,2/ 3,4	募集人への教育は評価項目No.4にて評価いたします。
208	生命保険会社	内容変更要	「保全取次」にフォーカスせず、定期的なアフターフォローについてルール化し実行しているかで判定してはいかがか。			3	1～3	1~18	アフターフォローは「①一般的な保全＋②未収・失効対応＋③情報提供等（①・②以外の加入後のお客様対応）」という意味合いで使用しております。評価項目全体としては①～③を含めたアフターフォロー全般の取組みについて評価を行っております。 ご意見を踏まえ、文言の修正をいたします。
209	生命保険会社	新設提案	なし	お客様の利便性向上と保険契約継続中のサポートを目的として、お客様ご自身で契約内容の照会や保全手続きを行えるよう保険会社のお客様専用サイト等の登録・利用を促す態勢を構築している。	お客様専用サイトの登録・利用状況など				第２回SGにて、委員から「専用サイトの登録は共通項目としてふさわしくない」という意見を頂戴しております。
210	代理店・ 消費者団体等	新設提案	アフターフォローの定義は、①契約の保全②お客さまの保障維持③保険契約の失効防止の三つであると考えており、本件はその２つ目。	保障維持のための情報提供の仕組みが整備されている 優良：お客さまのご意向に沿った保障の維持のため、必要な情報提供を代理店自ら行う施策を講じ、方針、システムや運用等の仕組みが整備されている	方針、マニュアル、システム等				アフターフォローは「①一般的な保全＋②未収・失効対応＋③情報提供等（①・②以外の加入後のお客様対応）」という意味合いで使用しております。評価項目全体としては①～③を含めたアフターフォロー全般の取組みについて評価を行っております。 なお、システムインフラについては必須ではないと考えております。
211	代理店・ 消費者団体等	新設提案	アフターフォローの定義は、①契約の保全②お客さまの保障維持③保険契約の失効防止の三つであると考えており、本件はその３つ目。	保険契約の失効防止のための仕組みが整備されている 優良：保険契約の維持管理のため、未収に伴う失効防止に係る施策を講じ、方針、システムや運用等の仕組みが整備されている	方針、マニュアル、システム等	3	1	2,3	ご意見について、追加を検討いたします。
212	代理店・ 消費者団体等	追加検討要	なし	保全等、保険契約の維持管理業務に係る規程や方針、仕組、運用等が周知徹底され、適切に業務運営が実施されている	保全管理簿、インタビュー 改善記録簿、システム	3	2	7	ご意見について、追加を検討いたします。
213	代理店・ 消費者団体等	追加検討要	保険会社による定期的な教育研修			4	1	1	募集人への教育は評価項目No.4にて評価いたします。
214	生命保険会社	内容変更要	全国に拠点がない保険会社にとって、保全対応の適切な業務運営を行う上で、店舗数・募集人数も評価基準になり得るため、内容の改定が必要と考える。	50店以上もしくは 300人以上	店舗リスト、募集人リストで確認				第２回SGにて、委員から「店舗数・募集人数だけで、『業務品質が高い』という評価できる趣旨が不明確」という意見を頂戴しております。
215	代理店・ 消費者団体等	新設提案	なし	全ての顧客との対応について、営業部門からの独立性を確保した募集管理部門が客観的に確認可能な状態で保管されている	保管状況、募集管理部門のアクセス性の確認	3	3	11	保全受付以外の全てのアフターフォロー・顧客対応について記録されていることは望ましいことであると考えるものの、必須事項として全社に求めるには難度が高いものと考えられることから、段階「C/A」にて評価することを検討いたします。
216	代理店・ 消費者団体等	新設提案	アフターフォローはそのサービス内容を事前に説明することから始まるものと考える	お客さまに対して代理店によるアフターフォローに関する説明を行っている	顧客応対記録、インタビュー等	3	3	17	ご意見について、追加を検討いたします。
217	代理店・ 消費者団体等	新設提案	アフターフォローの定義は、①契約の保全②お客さまの保障維持③保険契約の失効防止の三つであると考えており、本件はその２つ目。	保障維持のための情報提供を実施している 優良：お客さまのご意向に沿った保障の維持のための情報提供を、適切（方針等に従った頻度、内容、対象顧客、等）に行っている	実施記録、システム、等	3	3	17	ご意見について、追加を検討いたします。
218	代理店・ 消費者団体等	新設提案	アフターフォローの定義は、①契約の保全②お客さまの保障維持③保険契約の失効防止の三つであると考えており、本件はその３つ目。	保険契約の失効防止のための施策を実施している 優良：保険契約の維持管理のため、未収に伴う失効防止に係る施策を、適切（方針等に従った方法、対象顧客、等）に行っている	実施記録、システム、等	3	2	7	ご意見について、追加を検討いたします。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（アフターフォロー）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※	達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
アフターフォロー	3	アフターフォロー時の顧客対応態勢	①アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	評価・改善（C・A）	①保全対応について改善取組み・高度化を実施している	お客様に募集人の対応を確認する仕組み(Ex.アンケート)がある	独自のアンケート等の実施状況資料（or保険会社提供のアンケート）
						均質なアフターフォローを実施することを目的に、専任担当者を配置したコールセンターを設置している。	コールセンター設置時の検討資料、体制図
						代理店自らお客様に最新の商品等につき情報発信したり、代理店自らお客様に定期的に加入契約の内容につき確認する態勢を組織的に構築している	該当するマニュアル、（実態把握として）情報発信・情報収集の実施記録・使用資料（ビラ等）

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	反映先No. 基準	反映先No. 達成要件	事務局コメント
219	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	保全等、保険契約の維持管理業務に係る規程や方針、仕組、運用等の遵守状況がモニタリング（評価）され、その結果に応じて改善策が講じられている 普通：当業務についてモニタリングし、結果の適宜FBと必要に応じた改善策徴求がされている 優良：状況に応じてモニタリング方法等の改善を図り、効率的かつ実効性のあるモニタリングをしている	モニタリング結果資料、内部監査資料、お客さまの声、等	3	3	11,12	当該基準に、モニタリングに加えてその結果に応じた改善策まで行っているかを達成要件として追加することを検討します。
220	代理店・消費者団体等	確認方法に関する意見	アンケートになると回収率が極めて低く声を聞いたことにならないと考える。むしろ、アトランダムにチョイスした契約者を直接集めたヒヤリング会を実施するなと更に踏み込んだ対応が必要かと考える。						ご意見の内容を含めトライアル等にて検証してまいります。
221	代理店・消費者団体等	内容変更要	保全対応履歴の記録があり、対応履歴検証ができる			3	3	11	ご意見について、追加を検討いたします。
222	代理店・消費者団体等	内容変更要	保険会社にてフォロー						保険会社の取組みではなく、代理店としての取組みを評価したいと考えております。
223	代理店・消費者団体等	内容変更要	保全の都度アンケートをいただくのはかなり困難ではないか（電話でのやりとりや書類の送付のみもある）						顧客の反応・意見を収集する方法が必要かと考えており、対象の件数については、トライアル等にて引き続き検討いたします。
224	代理店・消費者団体等	水準に関する意見	「アンケート」などについては、「仕組みがある」だけでなく、「対象者の○○%以上」など、一定の基準を設定すべきと考える。						ご意見も含め、水準感についてはトライアル等で検証いたします。
225	代理店・消費者団体等	追加検討要	コールセンターを自社で持つことができる代理店は限られるので、やるのであれば委託も可が要件として必要かと考える。少なくとも契約時、契約1年後、契約2年後のサンキューコールは必須と考えるので、この実施については要件とすべきかと考える。			3	3	16	委託も含めて検討いたします。
226	代理店・消費者団体等	その他	コールセンターを配置できる代理店はという意味か。			3	3	16	コールセンターを代表に顧客がすぐに問い合わせができる態勢が整っているかについてプラスαの取組みとして設定しております。
227	代理店・消費者団体等	不適当	コールセンター設置する規模にない。専任担当者を雇用する余裕ない。			3	3	16	コールセンターを代表に顧客がすぐに問い合わせができる態勢が整っているかについてプラスαの取組みとして設定しております。
228	代理店・消費者団体等	不適当	コールセンターを設置せずとも、本社機能等で対応が可能。 コールセンター設置、専任担当者の配置は多額の費用も掛かるため現実的ではない。			3	3	16	コールセンターを代表に顧客がすぐに問い合わせができる態勢が整っているかについてプラスαの取組みとして設定しております。
229	生命保険会社	不適当	代理店の規模に応じた業務品質の議論は今後実施されるものと思うので、その際は当該項目については、規模の小さい代理店については適用なしとしていただきたい。			3	3	16	コールセンターを代表に顧客がすぐに問い合わせができる態勢が整っているかについてプラスαの取組みとして設定しております。
230	代理店・消費者団体等	追加検討要	最新の商品情報の発信、加入契約の内容確認は必要ではあるが、ライフコンサルタントとして、お客様の生活環境の変化、健康状態など人生全般に関する情報の収集や発信をする（その観点と仕組み）ことが必要ではないか。	代理店自らお客様に最新の商品等有益な情報を発信したり、定期、不定期にライフプランの変化や加入契約の内容等につき確認する態勢を組織的に構築している。		3	3	17	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
231	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし		LINE等を使った情報提供も確認方法とすべきと考える。				ご意見の内容を含めトライアル等にて検証してまいります。
232	代理店・消費者団体等	追加検討要	ご契約内容を代理店側から組織的に定期確認するならば書類送付もしくはシステム構築が必要かと思われるが、いずれもコストに問題あり。						必須事項ではなく、プラスαの取組みとして評価できればと考えております。
233	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	営業部門からの独立性を確保した募集管理部門による日常的な確認が実行されている	確認記録、疑義のある記録への対応記録の確認	3	3	11	ご意見について、「管理部門（≠営業部門）による定期的な確認を行っていること」を設定することをについても要件とすることを検討します。
234	代理店・消費者団体等	新設提案	定期的に、顧客満足度向上に向けた施策（情報発信・収集等）の取組みを実施、その結果を分析し新しい取組み・業務改善をすることにより継続的な品質向上に繋がるため。	既契約者向けの顧客満足度向上に向けた施策の実施 施策（情報発信・収集等→取組み・改善）一連の流れがマニュアル化・実施できている。	既契約者向けへ施策（情報発信・収集等→取組み・改善）を実施した記録/資料	3	3	17	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
235	代理店・消費者団体等	新設提案	能動的な「お客様の声」取得行動を評価すべきである。 プラス達成要件に既契約者に対して「満足度調査」のアンケート調査を実施しているかを追記してほしい。	既契約者に対する「満足度調査」のアンケート実施	実践、分析と改善行動				お客様からのご意見収集を行うことを達成要件として設定しております。収集内容としてどのような項目があればよいかといった詳細な確認方法については今後、トライアル等通じて精緻化できればと考えております。
236	代理店・消費者団体等	新設提案	アフターフォローの定義は、①契約の保全②お客さまの保障維持③保険契約の失効防止の三つであると考えており、本件はその２つ目。	保障維持のための情報提供の実施のモニタリングを行っている 優良：お客さまのご意向に沿った保障の維持のための情報提供の効果を検証し、必要に応じて改善策を講じている	お客さまの声、効果検証資料 改善協議録	3	3	17	情報提供についての態勢整備状況に加え、ご意見の内容をより高い目標として設定することを検討します。
237	代理店・消費者団体等	新設提案	アフターフォローの定義は、①契約の保全②お客さまの保障維持③保険契約の失効防止の三つであると考えており、本件はその３つ目。	保険契約の失効防止のための施策実施のモニタリングを行っている 優良：保険契約の維持管理のため、未収に伴う失効防止に係る施策の効果を検証し、必要に応じて改善策を講じている	お客さまの声、効果検証資料 改善協議録	3	3	13,14	ご意見について、追加を検討いたします。
238	代理店・消費者団体等	新設提案	アフターフォローの業務品質は結果として自社で受け付けた保全などの申入件数にあらわされるものと考える。	保全などの申入受付件数（保有契約に対するボリューム） 優良：お客さま数に対する、手段を問わず代理店に保全を申し入れたお客さま数の割合（仮：１%以上）	KPI資料、保全管理簿				保全には顧客都合で発生するものも多く、代理店の取組みが直接評価する項目であると言い難いと考えます。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（アフターフォロー）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※		
						達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
アフターフォロー	4	アフターフォローに関する募集人教育	①アフターフォロー時の顧客対応ルールの周知・徹底	計画（P）	①アフターフォローについての募集人教育の仕組みが整備されている	保全対応および未収・失効対応について教材とそれに対応したテストがある	教材・実施した習熟判定テスト（or保険会社提供の教材・テスト）
				実行（D）	①アフターフォローについての募集人教育が適切に実施されている	年に1回以上、募集人全員が研修を漏れなく受講している（全員＝実際に募集活動に従事している職員）	募集人一覧、研修資料、管理簿
				評価・改善（C・A）	①アフターフォローについての募集人教育に関する改善取組みが行われている	内部監査やアンケート結果等を募集人に連携し、応対の改善に向けた指導を行った実績がある	選定基準、対象募集人、追加指導教材
	5	お客さまの声・苦情管理態勢	①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）	計画（P）	①お客様の声・苦情の管理の仕組みが整備されている	苦情の定義及び苦情の受付～一次対応～二次対応方法、対応責任者、対応期間等が規定されている（各保険会社が提供するものでも可）	該当する規程
				実行（D）	①お客様の声・苦情の管理が適切に運用されている	各保険会社の苦情定義も踏まえ、申出内容・対応履歴が全件記録されている	管理台帳・システム
				評価・改善（C・A）	①お客様の声・苦情について改善取組みが実施されている	苦情申出の管理・課題分析を行い、改善するための方策と具体目標（あれば数値目標）を定め、改善状況を確認している（年１回）	発生経緯・分析資料
						アンケートの実施等により能動的にお客様の声を収集する仕組みがある	

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	反映先No. 基準	反映先No. 達成要件	事務局コメント
239	生命保険会社	不適当	保全については各社のスタンスもあり時期尚早ではないかと思料する。						代理店に求められるアフターフォローのあり方について検討をしております。
240	代理店・消費者団体等	追加検討要	保険会社による定期的な教育研修			4	1/2	1,2/3,4	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
241	代理店・消費者団体等	内容変更要	「各保険会社が提供するものでも可」とあるが、実効性を確保するためには、各代理店の実態に即していることや、具体的な部門名、責任者の記載が必要であることから、独自のものが求められると考える。						各保険会社が提供するものを活用し、各代理店の実態に即したものとして活用しているということ、また、全てが独自であることを達成要件とする必要はないと考えております。
242	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：アフターフォロー（保全、未収、等）に関する教育カリキュラムがあり、実施にあたっての体制やシステム等のインフラが整っている	方針、組織図、システム、等	4	1/2	2/3,4	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。 なお、システムインフラについては必須ではないと考えております。
243	生命保険会社	不適当	保全については各社のスタンスもあり時期尚早ではないかと思料する。						代理店に求められるアフターフォローのあり方について検討をしております。
244	代理店・消費者団体等	追加検討要	保険会社による定期的な教育研修			4	1/2	1,2/3,4	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
245	生命保険会社	追加検討要	乗り合っているものの保有がない等、実際に取り扱っていない保険会社は除外してよいと思う。						保険会社の取組みではなく、代理店としての取組みを評価したいと考えております。
246	代理店・消費者団体等	水準に関する意見	想定する研修の内容にもよるが、有効性の観点から「年1回」は少な過ぎると感じる。						トライアルの上、確定したいと考えております。
247	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：教育カリキュラムに応じて、対象者全員もれなく受講している	受講台帳	4	2	3	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
248	生命保険会社	不適当	保全については各社のスタンスもあり時期尚早ではないかと思料する。						代理店に求められるアフターフォローのあり方について検討をしております。
249	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	アフターフォローについての募集人教育の実効性を確認し改善している 募集人教育がアフターフォロー業務の品質向上に繋がっているかをモニタリングし、教育カリキュラム等の改善の講じている	モニタリング記録、改善協議録、等	4	3	6	情報提供についての態勢整備状況に加え、ご意見の内容をより高い目標として設定することを検討します。
250	代理店・消費者団体等	区分変更	取組実施の確認なら実行(D) アンケート結果に基づく改善に向けた指導とあるがアンケートを義務化するか。			4	3	7	通常の教育に加え、顧客や外部の目から見た対応の振り返りを行っているかどうかを評価する趣旨で設定しており、プラスαの取組みとして、段階「C/A」にて評価を検討します。
251	代理店・消費者団体等	追加検討要	「指導を行った実績がある」とあるが、「実績がある」だけではなく、少なくとも「問題のあるものについては全件指導を行っている」程度の水準を求めるべきると考える。			4	3	7	ご指摘の通りに変更することを検討します。
252	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	お客さまの声に係る規程や方針、仕組、運用等が整備されている。 普通：苦情の定義及び苦情の受付～一次対応～二次対応方法、対応責任者、対応期間等が規定されている（各保険会社が提供するものでも可） 優良：上記に加え、感謝の声の定義や対応方法、共有方針等が規定されている	規程・マニュアル、等	5	1	1	「感謝の声の定義や対応方法、共有方針等が規定されている」ことも達成要件に追加することを検討します。
253	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	営業部門からの独立性を確保した担当部門が設置されている	組織の確認、人員の兼務状況の確認	5	1	2	ご意見について、追加を検討いたします。
254	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	お客様の声全件および対応結果、分析結果について、取締役会など最高意思決定機関への報告規定がある	規程の確認	5	1	3	ご意見について、追加を検討いたします。
255	代理店・消費者団体等	新設提案	お客さまの声はお客さまから受け付けるものとアンケート等で収集する２つがあると考えており、本件は２つ目	お客さまの声を能動的に収集する（アンケート、モニター調査、等）ための方針や仕組、運用等が整備されている 普通：お客さまの声を収集するアンケートや調査を日常または定期的に行うシステムや運用ルールが整備されている	システム、マニュアル、等	5	3	12	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
256	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	お客さまの声を社内の定めに則って把握し、個別に業務品質の向上のための指導（苦情であれば改善、感謝であれば好事例共有、等）を行っている 普通：各保険会社の苦情定義も踏まえ、申出内容・対応履歴が全件記録されている 優良：上記に加え、感謝の声の全件記録および共有すべき重要事例等が講じられている	お客さまの声管理台帳	5	2	5	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。 "優良"に記載の点についついて、追加を検討いたします。
257	代理店・消費者団体等	追加検討要	管理されているだけでなく、社内コンプラ委員会を開催し、社長も臨席で問題点を洗い出し、再発防止の対策をどう講じたかまでがDだと考える。			5	2	6,8	ご意見について、追加を検討いたします。
258	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	お客様の声全件および対応結果、分析結果について、取締役会など最高意思決定機関へ月 1 回程度、報告されている	報告実績の確認	5	2	8	ご意見について、追加を検討いたします。
259	代理店・消費者団体等	新設提案	お客さまの声はお客さまから受け付けるものとアンケート等で収集する２つがあると考えており、本件は２つ目	能動的に収集したお客さまの声を活かし、業務品質の向上のための改善や独自施策等につなげる活動を行っている 普通：お客さまの声を収集するアンケート等を定期的に実施している 優良：収集したアンケートに基づき、業務改善や独自施策等を講じている	アンケート等結果資料	5	3	12,13	能動的なお客様の声の収集は進んだ取り組みとして段階「C/ A」として評価いたします。
260	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	改善指導や好事例共有等の活動の実効性がモニタリング（評価）されている 普通：苦情申出の管理・課題分析を行い、改善するための方策と具体目標（あれば数値目標）を定め、改善状況を確認している（年１回） 優良：感謝の声の事例等が共有され、またお客さまの声から派生した改善活動が周知され、その効果を検証（モニタリング）している	モニタリング結果資料、内部監査資料、等	5	3	9,13	改善状況の確認等は進んだ取り組みとして段階「C/ A」として評価いたします。
261	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	有責と判断されるものについては、全件指導を行っている		5	2	7	ご意見について、追加を検討いたします。
262	代理店・消費者団体等	追加検討要	再発防止の改善策を決め全社員に通知徹底させ、通知文の理解完了報告をとることまでがCだと考える。			5	2	8	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。 確認方法については今後精緻化させていただければと存じます。
263	代理店・消費者団体等	追加検討要	経営で発生分析を行い、再発防止に向けての対応をしている			5	2	8	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
264	代理店・消費者団体等	水準に関する意見	「年1回」とあるが、お客様の声の管理・分析は日常的に行われるべきであり、年1回は頻度として論外と考える。						トライアルの上、確定したいと考えております。
265	代理店・消費者団体等	追加検討要	苦情の前段階での「意見」「お客様の声」を気軽に集められる体制が必要なので、LINE等を使った声の収集も確認方法の一つに位置付けられたら良いと考える。			5	3	11,12	LINEという媒体にこだわらず、お客様の声の能動的な収集取組みを評価いたします。
266	代理店・消費者団体等	不適当	お客様の声・苦情自体がアンケートと同じではないか						能動的な収集であるアンケートも評価対象にすることを企図しております。
267	代理店・消費者団体等	追加検討要	「能動的にお客様の声を収集する仕組み」は姿勢として基本的なものと考えており、「１」の「仕組みの整備」として扱うのが適当と考える。また、「仕組みがある」だけでなく、「対象者の○○%以上」など、一定の基準を設定すべきと考える。			5	3	12	能動的なお客様の声収集の仕組みはＣ／Ａで評価いたします。水準感についてはトライアルの上、確定したいと考えております。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（アフターフォロー）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※	達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
アフターフォロー	6	顧客・契約情報管理	①顧客情報の適切な管理	計画（P）	①顧客情報の適切な管理の仕組みが整備されている	長期に亘る顧客の契約内容・顧客の意向・推奨の経緯等を適切に把握・管理できる態勢（システム等）が整備されている	顧客情報管理システム、顧客管理台帳を確認
				実行（D）	①顧客情報が適切に管理されている	顧客情報の管理がシステムによって適切に運用されている	顧客情報管理システム、各種意向把握結果との突合
				評価・改善（C・A）	①顧客情報の適切な管理の高度化が実施されている	顧客管理・アフターフォローの高度化を目的に、顧客情報管理システムの改善に向けた継続的なアップデートを実施している	顧客情報管理システムを確認
	7	継続率 ※継続検討事項（概念等未決）	①適切な水準の確保	計画（P）	①なし	なし（適切な継続率の確保に向けた、適切な募集行為やアフターフォロー等の"計画"に該当する事項は別項目にて評価）	–
				実行（D）	①適正な水準の確保	継続率が適正な水準（13月目●%、25月目●%、37月目●%）である	実績
				評価・改善（C・A）	①なし	なし（継続率向上に資する、適切な募集行為やアフターフォロー等の"改善に"該当する事項は別項目にて評価）	–

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	反映先No. 基準	反映先No. 達成要件	事務局コメント
268	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	顧客情報および契約情報が適切に管理されるための方針、仕組、運用，システム等が整備されている 普通：顧客・契約情報を適切に管理するためのシステム、マニュアル等および組織体制が整備されている 優良：顧客・契約情報を名寄し、正確性を保ち続けるシステム、マニュアル等および組織体制が整備されている	システム、マニュアル、組織図、等	6	1/2	1,2/3	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。 名寄まできているかどうか等、詳細の確認方法については今後精緻化させていただければと存じます。
269	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	これら情報入力・運用ルールに関するマニュアルが整備されている	報告実績の確認	6	1	2	ご意見について、追加を検討いたします。
270	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	顧客情報および契約情報の管理方針などが周知徹底され、適切に業務運営が実施されている 普通：顧客・契約情報の管理業務が適切（不足なく、正確に、等）に運営できている 優良：顧客・契約情報の管理業務が適切（過不足なく、消滅契約を含め、名寄せされ）に運営できている	システム、保険会社データとの突合	6	2	3	ご意見について、追加を検討いたします。
271	生命保険会社	不適当	小規模代理店ではイメージしにくいかと思う。						より進んだプラスαの取組みとしてC/A段階で評価しております。
272	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	顧客情報および契約情報の適切な管理に係る遵守状況がモニタリング（評価）され、その結果に応じて改善策が講じられている 優良：顧客・契約情報の過不足、名寄せ状況をモニタリング（棚卸）し、必要に応じて情報訂正や改善策が講じられている	棚卸の記録、改善協議録	6	3	4	ご意見について、追加を検討いたします。
273	生命保険会社	内容変更要	達成要件として、現行案の「顧客情報管理システムの改善に向けた継続的なアップデート」よりも、「継続的な顧客情報のアップデートを実施している」といった記載のほうが、適切な管理実態を評価する視点としてふさわしいと考えられる。	顧客管理・アフターフォローの高度化を目的に、継続的な顧客情報のアップデートを実施している		6	2	3	ご意見について、追加を検討いたします。
274	代理店・消費者団体等	内容変更要	「継続的なアップデート」に関して、顧客情報を常に最新化している、必要に応じたシステムアップデートを行っているなど、具体的事例を定めるべきと考えるが、例えば毎年システムアップデートの実績があるか、を求めるのは現実的ではないため、実効性のある指標について、検討すべきと考える。			6	3	4	ご指摘の通り、毎年アップデートする必要はないと存じます。
275	代理店・消費者団体等	新設提案	達成すべき数値の設定なしで評価は不可能であるため	適正な目標値の設定 適正な継続率が設置され、社内に周知されている	マニュアルの確認	7	1	1	ご意見について、追加を検討いたします。
276	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	継続率の分析と評価を行う体制がある（考え方、基準など） 普通：代理店自ら継続率を算出する体制（システム、基準、等）を整えている 優良：継続率を月次や保険種類別等、細分化して取得し分析と評価に資することができる	システム、継続率の分析資料	7	1	2	ご意見について、追加を検討いたします。
277	代理店・消費者団体等	内容変更要	業界統一基準を設け、業界統一基準に基づく指標を代理店に公開しその達成率の管理で十分。代理店ごとの継続率は項目6の状況からしても実現不可能			7	2	3	代理店毎の継続率データ取得の実現可能性を含めて検討します。
278	代理店・消費者団体等	追加検討要	保険会社・代理店が異なる乗換えについて、数値算出定義について検討の必要あり			7	2	3	代理店毎の継続率データ取得の実現可能性を含めて検討します。
279	代理店・消費者団体等	水準に関する意見	1-22早期消滅率で継続率98%とあるので、適正な水準の設定をするならそこ関連性をもつべき。MOFとIQAのどちらがよいか。保険会社としてMOF、IQA両方のデータ提供をしていただけるのか。			7	2	3	代理店毎の継続率データ取得の実現可能性を含めて検討します。
280	生命保険会社	内容変更要	個々の契約についてお客さまニーズに合致した募集する観点から、継続率は各保険会社の保険契約の単位での計測が望ましい。早期消滅率と継続率の定義・期間については明確にした方が良いと思われる。			7	2	3	代理店毎の継続率データ取得の実現可能性を含めて検討します。
281	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：あらかじめ定められた適正基準を満たしている 優良：次項の評価（C・A）の結果、継続率が適正な水準である	継続率の分析資料	7	2	3	代理店毎の継続率データ取得の実現可能性を含めて検討します。
282	代理店・消費者団体等	水準に関する意見	適正な水準は、第一分野6か月98%、13月目９５%、25月目90%程度か。第三分野は6か月98%、13月目93%、25月目85%程度か。			7	2	3	代理店毎の継続率データ取得の実現可能性を含めて検討します。
283	生命保険会社	不適当	契約数の分母が少ないと、数値の振れ幅が大きくなる可能性がある			7	2	3	代理店毎の継続率データ取得の実現可能性を含めて検討します。
284	生命保険会社	新設提案	なし	IQA24	実績	7	2	3	代理店毎の継続率データ取得の実現可能性を含めて検討します。
285	代理店・消費者団体等	追加検討要	コールセンターを持つという要件もあるので、継続的な情報提供、契約応当日に「契約1年ありがとうございます」「契約2年ありがとうございます」といった案内をするといったことをCとして加えてはどうか。			3	3	17	継続いただくための取組みとして、適切な情報提供を行っているかという観点については評価項目NO.3にて評価いたします。
286	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	継続率その他の資料モニタリング評価（乗換の適正性を含む） 優良：継続率や募集関連資料等のモニタリング評価の結果、乗換募集の適正性や解約などの異常値の有無等を分析し、継続率が適正な水準かどうかを自ら評価できている	継続率の分析資料、改善協議録	7	3	4	ご意見について、追加を検討いたします。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（個人情報保護）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※	達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
個人情報保護	8	個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	①個人情報保護に係る態勢の整備 ②個人情報保護に係るシステム面の整備	計画（P）	①個人情報管理に関する仕組みが整備されている	代理店が収集する個人情報（顧客意向等）の管理について、その定義・利用目的・開示・第三者提供・安全管理・保存期間が規定されている	該当する規程
					②個人データ管理についてのシステムが整備されている	個人データシステムへのアクセスについて、役職・職務内容に応じたアクセス制限等が実施されている	システムを確認（何をどうやって確認するかは精緻化要）
				実行（D）	①個人情報管理に関して適切な業務運営が実施されている	個人データ管理台帳による管理を行い、定期的に検証を実施している（年1回以上）	管理台帳
					②個人データ管理についてのシステムが適切に運用されている	規程された個人情報が、設定された保有期間経過後に削除されている	システムを確認（何をどうやって確認するかは精緻化要）
				評価・改善（C･A）	①個人情報管理に関する改善取組みが実施されている	個人データシステムに顧客データへの社内からのアクセス状況（ログ）をモニタリングし、個人データシステムに不必要なアクセスが多い従業員に適切に指導している（月1回）	モニタリング・管理資料、指導記録
						個人情報漏洩保険に加入している	
					②個人情報管理に関するシステム面の改善取組みが実施されている	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	認証取得証明書（プライバシーマーク登録証等）

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	反映先No. 基準	反映先No. 達成要件	事務局コメント
287	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	個人情報管理に係る方針や規程、仕組み、運用等が整備されている 普通：代理店が収集する個人情報（顧客意向等）の管理について、その定義・利用目的・開示・第三者提供・安全管理・保存期間が規定されている 優良：安全管理において、FISC安全対策基準に基づく態勢整備を行っている 優良：主管部門に有資格者（情報セキュリティマネジメント、情報処理安全確保支援士）が在籍している 優良：社内規程等に個人情報の取扱に関する従業員の役割・責任及び違反時の懲戒処分を定め、従業者と個人データの非開示契約の締結を行うなど、実効性を確保している		8	1/5/6	1/39/40	"優良"と記載いただいている達成要件について、段階「C/A」にて評価するべきか議論できればと考えております。なお、個人情報に関する処分等は評価項目No.12にて評価いたします。
288	代理店・消費者団体等	追加検討要	保険会社による定期的な教育研修			9	1/2	1,2/3,4	募集人への教育は評価項目No.9にて評価します。
289	生命保険会社	追加検討要	達成要件の規定事項に「委託」を追加するのが望ましいと考える。	代理店が収集する個人情報（顧客意向等）の管理について、その定義・利用目的・開示・第三者提供・委託・安全管理・保存期間が規定されている		8	1	1	ご意見について、追加を検討いたします。
290	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	個人所有電子機器の業務利用の禁止が規定されている、もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存の禁止が規定されている	規程の確認	8	1	10	ご意見について、追加を検討いたします。
291	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：個人データシステムへのアクセスについて、役職・職務内容に応じたアクセス制限等が実施されている 優良：アクセス履歴、印刷履歴を検知する機能を有している（牽制機能を有している）		8	2/5	16/36	ご意見について、追加を検討いたします。
292	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	会社所有機器への外部記憶デバイスの接続制限が設定されている	システムによる制限設定状況の確認	8	2	20,25	ご意見について、追加を検討いたします。
293	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	アクセスログの保存が可能である	システム内容の確認	8	5	36	ご意見について、段階「C/A」にて評価することを検討します。
294	代理店・消費者団体等	内容変更要	「検証」は、アクセスログの解析を伴う必要があることを明記すべきと考える。また、個人情報の管理は適切な頻度で行われるべきであり、年1回は頻度として論外と考える。			8	5	36	ご意見について、追加を検討いたします。水準感についてはご意見を伺い、トライアル等で検討し確定したいと考えております。
295	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	個人情報管理に係る方針などが周知徹底され、適切に業務運営が実施されている 普通：個人データ管理台帳による管理を行い、定期的に検証を実施している（年1回以上） 優良：管理台帳等を整備し、必要に応じて更新するなど実効性を確保している		8	3	26	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
296	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：個人データ管理台帳による管理を行い、定期的に検証を実施している（年1回以上） 優良：アクセス履歴や印刷履歴を常時モニタリングしている		8	5	36	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。 "優良"と記載いただいている達成要件について、追加を検討いたします。
297	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	個人情報管理に係る方針や規程、仕組、運用等の遵守状況がモニタリング（評価）され、その結果に応じて改善策が講じられている		8	5	36	ご意見について、追加を検討いたします。
298	生命保険会社	確認方法について	確認方法について、「不必要なアクセス」かの判断はできないため、紛失者等への個別指導、および記録簿提出等としてはいかがか。						トライアルの上、確定したいと考えております。
299	代理店・消費者団体等	追加検討要	「顧客データへの社内からのアクセス状況（ログ）をモニタリング」とあるが、可能なシステム構成を導入している代理店が限られる場合の代案として、「個人データシステムへの社内からのアクセスログを元に、連続パスワード相違、勤務時間外ログイン、国外からのログインなどを月１回程度モニタリングし、不正アクセスや、不必要なアクセスが多い従業員を適切に管理している」を提案する。	個人データシステムへの社内からのアクセスログを元に、連続パスワード相違、勤務時間外ログイン、国外からのログインなどを月1回程度モニタリングし、不正アクセスや、不必要なアクセスが多い従業員を適切に管理している		8	5	36	ご意見について、追加を検討いたします。
300	代理店・消費者団体等	内容変更要	アクセス権限にて限定は可能かと思うが、不必要なアクセスかの特定は難しく、モニタリング・管理については検討が必要						不必要や不適切なアクセスかどうかのモニタリングが必要と考えます。
301	代理店・消費者団体等	内容変更要	代理店賠償責任保険へ加入。			12	7	26	評価項目NO.12の段階「C/A」にて評価するべきか議論できればと考えております。
302	代理店・消費者団体等	不適当	保険加入が業務品質と連動するのか			8	5	38	段階「C/A」にて評価するべきか議論できればと考えております。
303	生命保険会社	不適当	達成要件例に記載の「保険加入」は、個人情報漏洩発生時のリスク対策であり、業務品質向上への寄与は限定的と思われるため、評価基準としての設定は慎重な判断が必要と考える			8	5	38	段階「C/A」にて評価するべきか議論できればと考えております。
304	代理店・消費者団体等	不適当	個人情報漏洩保険に関しては、情報漏えい事故に対する損失を事後に補償するものであり、直接的に顧客の個人情報の保護に資する事項ではないと考える。よって、12-②に対する評価項目と統一すべきと考える。			8	5	38	段階「C/A」にて評価するべきか議論できればと考えております。
305	代理店・消費者団体等	不適当	Ｐマークを取得できる財力がある代理店がどれだけ存在するのだろうか疑問です			8	6	40	段階「C/A」にて評価するべきか議論できればと考えております。
306	代理店・消費者団体等	不適当	プライバシーマークの取得及び維持には百万円単位のコストがかかるので小規模代理店では困難。			8	6	40	段階「C/A」にて評価するべきか議論できればと考えております。
307	代理店・消費者団体等	不適当	取得、維持に多額の費用を要するため、現実的ではない。			8	6	40	段階「C/A」にて評価するべきか議論できればと考えております。
308	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：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 優良：ISO27001/ISMS認証を取得している		8	6	40	段階「C/A」にて評価するべきか議論できればと考えております。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（個人情報保護）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※	達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
個人情報保護	8	【該当社のみ】	①個人情報の授受態勢の整備 ②ホームページの管理	計画（P）	①個人情報の授受についての仕組みが整備されている	【外部から個人情報を授受する場合】 個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されている	該当する規程
					②ホームページの適切な整備	【ホームページを作成している場合】 個人データを扱うページが通信暗号化されている	システムを確認
				実行（D）	①個人情報の授受についての適切に運用されている	【外部から個人情報を授受する場合】 管理台帳等の記録がある（保存期間3年）	管理台帳
					②ホームページの適正な運営	【ホームページを作成している場合】 全てのページが通信暗号化がされている	システムを確認
				評価・改善（C・A）	①なし	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–
					②なし	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–
	9	個人情報保護に係る教育	①個人情報管理規程 ②個人所有PC等の適切な活用 ③個人情報の目的外利用禁止 ④マイナンバーの取扱いルール ⑤SNSの活用ルール	計画（P）	（①～⑤共通） 募集人教育の仕組みが整備されている	教材とそれに対応したテストがある	教材・実施した習熟判定テスト（or保険会社提供の教材・テスト）
				実行（D）	（①～⑤共通） 募集人教育が適切に実施されている	従業員全員が年に1回以上研修を受講している	募集人一覧、内勤一覧、研修資料、管理簿
				評価・改善（C・A）	（①～⑤共通） なし	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–
		【該当社のみ】	【保険募集人の人数100名以上 or 保有契約件数5,000件以上の代理店のみ】 ①サイバー攻撃を想定した訓練の仕組み整備	計画（P）	①サイバー攻撃を想定した訓練の仕組み整備	サイバー攻撃のリスクについて教育がキュラム・教材がある	教材・実施した習熟判定テスト（or保険会社提供の教材・テスト）
				実行（D）	①サイバー攻撃を想定した訓練の運用	従業員全員への研修が実施され、記録されている	募集人一覧、研修資料、管理簿
				評価・改善（C・A）	①なし	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法
309	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	個人情報の授受に係る方針や規程、仕組み、運用等が整備されている	
310	代理店・消費者団体等	追加検討要	達成基準に「個人情報の授受」、達成要件の例に「外部から個人情報を授受する場合」とあるが、想定している状況が不明確かと思われる。「見込み客などから個人情報を取得する」または「個人情報を外部企業に提供する」ことと推定して、達成要件の例にある「規程」に、授受の方法（セキュリティ基準を含む）を追加すべきと考える。（社員などによる個人情報の移動などを想定しているのであれば、個人情報の授受はセキュアな環境の社内ネットワーク内のみで行われるべきと考える。）		
311	代理店・消費者団体等	区分変更	「実行(D)」に移動すべき。また、「通信暗号化」については、最新に近い技術（現在であればSSL等）によるものを求めるべき。		確認方法としては、「対象ページがHTTPS通信であることを確認」などが適切かと考える。
312	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：【ホームページを作成している場合】 ホームページ管理に係る方針や規定、仕組み、運用等が整備されている 優良：技術的な安全管理措置を講じている	
313	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	プライバシーポリシーをホームページ上に公開している	プライバシーポリシーの掲載を確認
314	生命保険会社	追加検討要	「個人情報の授受についての仕組みが適切に運用されている」が正当な表現と考える。	個人情報の授受についての仕組みが適切に運用されている	
315	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	個人情報授受に係る方針や規程が周知徹底され、適切に業務運営が実施されている 普通：【外部から個人情報を授受する場合】保管期間を定め、管理台帳等の記録がある	
316	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	通信が、最新またはそれに準ずる水準で暗号化されている。または、その他のセキュアな通信環境内で授受が行われている。	授受方法（技術）の確認
317	生命保険会社	追加検討要	個人情報にも該当しないページも全て暗号化する必要があるか。		
318	代理店・消費者団体等	不適当	「全てのページが通信暗号化されている」とあるが、その必要性について疑問がある。		
319	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：【ホームページを作成している場合】 ホームページ管理に係る方針や規定が周知徹底され、適切に業務運営が実施されている 優良：個人データを扱うページが通信暗号化されている	
320	なし	なし	なし		
321	代理店・消費者団体等	新設提案	ホームページがある場合、脆弱性が発生していると個人情報のリスクが大きくなるため	ホームページの脆弱性の確認 【ホームページを作成し、自社でサイト構築を行っている場合】ホームページでの脆弱性発生について定期的に情報収集・確認を行う（他社サービスを利用し、当該サービスが定期的な脆弱性チェックを行っていることが確認できる場合は除く）	確認・脆弱性対応記録の確認
322	代理店・消費者団体等	追加検討要	保険会社による定期的な教育研修		
323	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：教材とそれに対応したテストがある 優良：コンプライアンス・プログラムにて研修計画が策定されている	教材・実施した習熟判定テスト（or保険会社提供の教材・テスト）
324	代理店・消費者団体等	新設提案	教育に関する年度計画が策定されているか	教育に関する年度計画に沿って実施されている	計画及び実施状況（募集人一覧と受講履歴）
325	代理店・消費者団体等	追加検討要	保険会社による定期的な教育研修		
326	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：従業員全員が年に1回以上研修を受講している 優良：実態に即した研修・確認テストが実施されている（形骸化しないための取り組みがなされ、実効性を確保している）	募集人一覧、内勤一覧、研修資料、管理簿
327	なし	なし	なし		
328	代理店・消費者団体等	追加検討要	保険会社による定期的な教育研修（損保会社含む）		
329	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	①サイバー攻撃を想定した訓練の仕組み整備 普通：サイバー攻撃のリスクについて教育がキュラム・教材がある	教材・実施した習熟判定テスト（or保険会社提供の教材・テスト）
330	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	研修として実際に開いてはならない添付ファイル付きメールを送り、開いた社員には警告と再度の研修をするといったより実践的な確認方法が必要かと考える。	
331	代理店・消費者団体等	追加検討要	保険会社による定期的な教育研修（損保会社含む）		
332	代理店・消費者団体等	内容変更要	評価基準との整合性を考慮すれば、達成要件の例にある「研修」は「訓練」の誤りかと思う	従業員全員への訓練が実施され、記録されている	
333	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：従業員全員への研修が実施され、記録されている 優良：形骸化しないための取り組みがなされ、実効性を確保している	
334	代理店・消費者団体等	新設提案	訓練して終わっては実効性が確保できないため	サイバー攻撃対応力向上への取り組み サイバー攻撃訓練不合格者への適切な教育が行われてる	研修記録の確認

反映先No. 項目	基準	達成要件	事務局コメント
該当社8	1	1	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
該当社8	1	1～3	ご意見について、追加を検討いたします。
該当社8	4	11～13	ご意見を踏まえ、区分を変更いたします。
該当社8	4	11～13	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
該当社8	4	14	ご意見について、追加を検討いたします。
該当社8	3	5～10	文言修正いたします。
該当社8	3	5～7	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
該当社8	3	10	ご意見について、追加を検討いたします。
該当社8	4	11	ご意見を踏まえ、修正いたします。
該当社8	4	11	ご意見を踏まえ、修正いたします。
該当社8	4	11	ご意見を踏まえ、修正いたします。
			なし
該当社8	6	16	ご意見について、追加を検討いたします。
9	1/2	1,2/3,4	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
9	1	1,2	ご意見について、追加を検討いたします。
9	1/2	2/3	ご意見について、追加を検討いたします。
9	1/2	1,2/3,4	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
9	3	5	"優良"に記載のご意見について、追加を検討いたします。
			なし
該当社9	1	1	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
該当社9	1	1	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
該当社9	2/3	2/3	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
該当社9	1	1	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
該当社9	2	2	文言修正いたします。
該当社9	3	4	"優良"と記載いただいている達成要件について、段階「C/A」にて評価することを検討します。
該当社9	3	3	ご意見について、追加を検討いたします。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（ガバナンス）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※	達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
ガバナンス	10	コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営	①適切な業務（会社）運営 ②ディスクロージャーの配備 ③代申会社との連携 ④内部監査 ⑤業務継続計画(BCP)の策定 ⑥従業員への経営方針・企業理念等の周知徹底（C/Aのみ） ⑦企業としての健全性（C/Aのみ）	計画（P）	①なし	なし（法令上必要な事項のため、設定なし）	–
					②なし	なし（法令上必要な事項のため、設定なし）	–
					③代申会社への報告について仕組みが整備されている	届出が必要な登録事項の変更事項があった場合の代申への報告ルートがマニュアル等に規定されている	該当する規程・マニュアル
					④内部監査に関する仕組みが整備されている	内部監査の定義・対象・手順・実施主体・報告先について定めた規程がある（個人情報管理も対象にしている）	該当する規程
					⑤従業員の安否確認態勢が整備されている	従業員の安否確認に向けた緊急連絡網（類するもの）が整備されている	緊急連絡網等・システム等
				実行（D）	①適切な業務（会社）運営が実施されている	会社法に則った適切な業務運営（取締役会の設置・３ヶ月に１回以上の開催・過去１年分の議事録の管理）ができている	取締役会議事録
					②ディスクロージャーの配備について、適切な運営・応対を実施している	乗合保険会社の最新のディスクロージャー資料の代理店内に配置している（HPでの閲覧も可）	実査等で状況確認
					③代申会社への報告について、適切な運営・応対を実施している	届出が必要な登録事項の変更があった場合において、正当に代申会社への報告が実施されている（報告漏れがないかどうかも確認）	報告記録、報告時のファイル等を実査等で確認
					④内部監査が適切に実施されている	代理店独自の自己点検を月1回以上実施している	自己点検実施記録
					⑤BCP計画を策定している	事業の優先順位、提供サービスレベル、復旧目標時期、代替策が規定されたBCP計画書がある	BCP計画書を確認
				評価・改善（C・A）	①コーポレートガバナンス体制の高度化に向けた取組が図られている	コーポレートガバナンス体制の高度化に向けた機関設計の見直しが行われている（改定状況は問わない）	会社体制図の確認、社外取締役の配置・新合等
					②なし	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–
					③なし	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–
					④内部監査についてモニニタリング・検証が実施されている（個人データの取扱含む）	被監査部署毎に改善策（及び改善策の妥当性の検証を実施）を設定し、改善傾向にあるかをモニタリングしている（年1回、あれば数値目標も含む）	内部監査結果、モニタリング資料
					⑤BCP計画の陳腐化防止に向けた確認を行っている	連絡先の変更等がないか、有効に機能するか1年に一度見直している（訓練の実施、改定状況は問わない）	BCP計画書（毎年作成されているか）、見直し実施資料、訓練状況
					⑥経営計画を策定している（従業員へ徹底・浸透できている）	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がある（単年度の計画）	単年度の経営計画を確認、経営会議資料
					⑦効果的なディスクロージャーを実施している	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	ディスクロージャー、HP公表内容等

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	反映先No. 基準	反映先No. 達成要件	事務局コメント
335	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	適切な業務運営ができている態勢が整備されている 普通：取締役会等は、法令等遵守、適正な保険募集、顧客保護等およびリスク管理を経営上の重要課題の一つと位置付け、これらに関する管理方針、組織体制、仕組み等を整備している（各管理方針の制定 優良：営業部門が過度に利益を追求することのないよう方針を定め、業務品質に対するモニタリングする仕組みが整備されている（モニタリング指標の明文化等） 優良：従業員が適切に動機づけられる給与体系、評価制度が整備されている	各管理方針 組織図 品質モニタリング資料 該当する規程類	10/13	4,6/2	4,9/2	ご意見について、追加を検討いたします。
336	なし	なし	なし						なし
337	生命保険会社	新設提案	なし	委託契約上、保険会社への報告が必要な変更があった場合の保険会社への報告ルートがマニュアル等に規定されている	該当する規程・マニュアル	10	3	3	文言修正いたします
338	生命保険会社	追加検討要	"代申会社"と限定せず、"乗合登録各社"も加えていただいたほうが良いと考える。 届出は代申会社を通じて行うが、変更する登録事項の項目の中には、各保険会社にもいち早くご連絡をいただきたい項目も含まれている。	③代申会社ならびに乗合登録各社への報告について、適切な運営・応対を実施している 乗合登録各社に対し、委託契約に基づいた、変更事項の報告を適切に行っている。	報告記録、報告時のファイル等を実査等で確認				当該基準は代申に報告すべき事項についての対応を評価する趣旨です。
339	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	独立性が確保された内部監査部門が存在する	組織の確認、人員の兼務状況の確認	10	4	6	ご意見について、追加を検討いたします。
340	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	普通：内部監査部門の独立性の確保及び、内部監査の定義・対象・手順を規定し年度の監査計画を策定している（個人情報管理も対象にしている） 優良：事務不備監査、リスクベース監査にとどまらず、経営監査やさらなる内部監査の高度化まで取り組んでいる	該当する規程 組織図 内部監査計画	10	4/14	4,6/23	ご意見について、追加を検討いたします。
341	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	⑤業務継続計画（BCP）が策定されている 普通：危機発生時等における従業員の安否確認に関する規程類、システム等が整備されている 優良：必要なリスクシナリオを策定し、それに基づいた業務継続計画（BCP)が策定されている	該当する規程類、緊急連絡網等・システム等 業務継続計画（BCP）、リスクシナリオ	10	5/10	8/16	ご意見については、段階「D」にて評価いたします。
342	代理店・消費者団体等	新設提案	ガバナンスを適切に機能させるうえで経営理念や経営方針が明確に策定されることが必要と考える	⑥経営理念・年度の経営方針を策定している（従業員へ徹底・浸透できている） 普通：経営理念・年度の経営方針を策定している 優良：経営トップ自らが経営方針、経営計画を従業員に周知する機会を設けている	経営理念、年度経営方針、従業員向け説明会実施記録	10	16	27～29	ご意見については、段階「C/A」にて評価いたします。
343	生命保険会社	追加検討要	評価基準(案)に適用する事業属性（法人のみ）を追記することが必要。 ＜理由＞個人代理店対応	①適切な業務（会社）運営が実施されている（法人のみ）		10	6	9,10	文言修正いたします。
344	代理店・消費者団体等	内容変更要	達成要件は個社事情によって異なる						SGにてあるべき基準を検討しており、委員の意見を踏まえ現在検討している状況にあるとご認識ください。
345	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：会社法に則った適切な業務運営（取締役会の設置・３ヶ月に１回以上の開催・過去１年分の議事録の管理）ができている 優良：方針に基づき、業務品質に対するモニタリングを実施している 優良：従業員が適切に動機づけられる給与体系、評価制度が適切に運用されている	取締役会議事録 品質モニタリング資料 人事評価結果資料等	10/13	6,9/10	9,14/22	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。また、"優良"に記載いただいているご意見について、追加を検討いたします。
346	なし	なし	なし						なし
347	生命保険会社	追加検討要	"代申会社"と限定せず、"乗合登録各社"も加えていただいたほうが良いと考える。 届出は代申会社を通じて行うが、変更する登録事項の項目の中には、各保険会社にもいち早くご連絡をいただきたい項目も含まれている。	③代申会社ならびに乗合登録各社への報告について、適切な運営・応対を実施している 乗合登録各社に対し、委託契約に基づいた、変更事項の報告を適切に行っている。	報告記録、報告時のファイル等を実査等で確認				当該基準は代申に報告すべき事項についての対応を評価する趣旨です。
348	生命保険会社	追加検討要	代申会社への報告に関して、報告漏れの有無に加えて、報告遅延の有無についても確認するのが望ましいと考える。			10	8	12	ご意見について、追加を検討いたします。
349	代理店・消費者団体等	追加検討要	事業部門からの独立性を確保した監査部門による監査である必要があると考える。			10	4	6	段階「P」にて評価することを検討いたします。
350	生命保険会社	水準に関する意見	頻度について、月1回以上とする必要はないと考える （理由）生命保険協会ガイドラインには頻度の記載はなく、代理店にとって過剰な負担となるおそれがあると考える。						トライアルの上、確定したいと考えております。
351	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：計画通り内部監査が実施されている 優良：フォローアップ監査を実施している	内部監査実施記録	10	9/14	14/21	ご意見については、段階「C/A」にて評価いたします。
352	代理店・消費者団体等	不適当	計画（P）No.5に包含						段階を設ける観点及び取組みの難易度を勘案し段階「D」にて評価いたします。
353	生命保険会社	追加検討要	評価基準(案)に適用する事業属性（法人のみ）を追記することが必要。 ＜理由＞個人代理店対応	①コーポレートガバナンス体制の高度化に向けた取組が図られている(法人のみ)		10	11	17,18	文言修正いたします
354	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	①コーポレートガバナンス体制のチェックがなされ、必要に応じて改善が図られている。 優良：Pで重要課題として位置づけた各管理方針、仕組み・運用について年度で総括し、必要に応じて改善を講じている	年度総括資料	10	11	17	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
355	代理店・消費者団体等	新設提案	保険会社がSDGsに取り組んでいて代理店も参画すべきと考える。項目であげることで保険代理店の社会的価値を高める。	SDGsに対する取り組みをしている シングルマザーの雇用、子ども食堂運営等といった活動、社有車は電気自動車を利用している等といったSDGsに関する行動をしていること	実施実績	10	17	30	評価項目No.10-評価基準No.17の中で評価できればと考えております。
356	なし	なし	なし						なし
357	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	内部監査の結果に応じて改善策が講じられている 普通：被監査部署毎に改善策（及び改善策の妥当性の検証を実施）を設定し、改善傾向にあるかをモニタリングしている（年1回、あれば数値目標も含む） 優良：内部監査結果に応じて、内部監査方法の見直しを行っている	内部監査結果、モニタリング資料、内部監査計画	10	14	21~23	"優良"に記載の意見について、更に進んだ取組みとして達成要件とすることを検討します。
358	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	BCPの実効性の維持向上に向けた見直しを実施している 普通：安否確認システムまたはこれに類するものが有効に機能するか年に１回以上訓練を実施している 優良：BCPに基づき危機管理に関する訓練を実施するとともに、環境の変化に対応した見直しが行われている（改定状況は問わない）	BCP計画書、見直し実施資料、訓練状況	10	15	24	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
359	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	経営理念・経営方針の浸透状況をモニタリングし、その結果に基づき改善策を講じている。 優良：経営理念・経営方針が浸透し、実践しているかをモニタリングする仕組みを構築し、改善・改革が図られている	モニタリング資料	10	16	29	ご意見について、追加を検討いたします。
360	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	経営計画について従業員へ周知している実態があるか	実施記録（出席・履修簿等）	10	16	29	ご意見について、追加を検討いたします。
361	代理店・消費者団体等	不適当	企業の健全性の指標として「ディスクロージャーの実施」を求める案ですが、「健全であること」と「開示していること」に直接の関連は無いと考えるため、他の指標または表記への変更が適当と思われる。						開示すること、開示できること自体が企業の健全性の一つの証左だと考えます。存置できればと考えております。
362	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	企業としての取組を適切に開示している 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や取り組みを公表できる体制が構築できている		10	17	30	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
363	代理店・消費者団体等	追加検討要	「地域や環境等に関わる指標・取組」とは具体的にどのようなことか、明確にする必要があると考える。						トライアルの上、確定したいと考えております。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（ガバナンス）

※評価基準（案）に記載の①･②･･･は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※	達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
ガバナンス		【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	①規模が大きい特定保険募集人の対応 ②共同募集時の対応 ③募集関連行為委託等の対応 ④フランチャイズ契約時の対応（フランチャイザー） ⑤フランチャイズ契約時の対応（フランチャイジー） ⑥テレマーケティング実施時の対応	計画（P）	①事業報告書･帳簿書類についての仕組みが整備されている	帳簿書類の作成･保存について、社内規程で必要帳簿の種類･作成手順･保存方法･保存年月を規定している	該当する規程（or保険会社提供のマニュアル等）
					②共同募集について仕組みが整備されている	自社において、共同募集時の募集フローのどの行為をどの程度実施するのか業務範囲を規定している	該当する規程
					③募集関連行為について仕組みが整備されている （特に、募集人資格を持たないリーズ業者に留意）	募集関連行為委託先の選定に係る規程がある	該当する規程
					④【フランチャイザー】 フランチャイジーの適切な管理に向けた仕組みが整備されている	募集を中心とした教育の実施、販売状況の管理、状況に応じて指導する旨が規定･契約されている	該当する規程
					⑤【フランチャイジー】 フランチャイズ運営について仕組みが整備されている	フランチャイズ契約に応じた募集／教育／管理態勢を構築している	契約書･体制図
					⑥テレマーケティングについて仕組みが整備されている	応対フロー（トークスクリプト）･マニュアルが整備されている	実施すべき対応が網羅されたマニュアル
				実行（D）	①事業報告書について適切な業務運営を実施している	締結日･保険会社名･保険料･手数料を契約者毎、保険会社毎に記載した帳簿書類を5年間保存している	帳簿書類現物
					②共同募集について適切な業務運営を実施している	共同募集の契約実績について管理し、募集フローの適切性に問題がないか検証している	契約の継続状況や苦情状況等の検証記録、共同募集契約管理台帳
					③募集関連行為について適切な業務運営を実施している （特に、募集人資格を持たないリーズ業者に留意）	募集関連行為委託先の取組状況について業務範囲を逸脱していないか、顧客承諾を取る仕組があるか等、規定されたモニタリング項目に基づいて適切に行っている（年1回以上）	モニタリング状況･管理資料、委託先からの報告資料
					④フランチャイジーの適切な管理運営を実施している	年に1回以上、規程された指導･モニタリングを実施している	モニタリング状況･管理資料、委託先からの報告資料
					⑤フランチャイズ運営について適切な業務運営を実施している	年一回以上、フランチャイザーへ規程に応じた内容を報告している	報告資料
					⑥テレマーケティングについて適切な業務運営を実施している	募集人の実践状況について把握する仕組み（通話記録の確認等）がある	指導実績資料･日々の取組記録
				評価・改善（C･A）	①なし	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価･改善を図るための事項があれば設定）	–
					②共同募集について取組み改善が図られている	共同募集先と、共同募集スキームに関する継続的な対話を行い、取組の高度化を図っている	共同募集先との対話資料等の確認
					③なし	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価･改善を図るための事項があれば設定）	–
					④なし	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価･改善を図るための事項があれば設定）	–
					⑤なし	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価･改善を図るための事項があれば設定）	–
					⑥テレマーケティングの対応について改善取組みを実施している	記録した内容（お褒めの言葉や苦情）を活用し、応対フローの改善、ベストプラクティスについて社内に共有する仕組み及び実績がある（年1回以上）	好事例の共有資料

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	反映先No. 基準	反映先No. 達成要件	事務局コメント
364	代理店・消費者団体等	その他	他の項目では「法令上必要な事項のため、設定なし」とされており、整合性の確認が必要ではないか						提出義務だけではなく、各代理店における作成手順等の規定状況を確認したいと考えております。
365	代理店・消費者団体等	内容変更要	乗合代理店については保険会社提供のマニュアルは対象外とすべきと考える。						独自マニュアルでなくとも整備されていることが重要であると考えております。
366	なし	なし	なし						なし
367	代理店・消費者団体等	その他	募集関連行為の解釈については未だ各社異なる。まずは解釈（ルール）を業界として明確にすべきではないか。						明確になっていると認識しております。
368	代理店・消費者団体等	追加検討要	「委託先の選定に係る規程」とあるが、選定のみでなく、継続的な管理に関する規定も含むべきと考える。			該当社10	3	5	ご意見について、追加を検討いたします。
369	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	保険募集人指導事業を行うにあたり、フランチャイジーの適切な管理に向けた仕組みが整備されている 普通：募集を中心とした教育の実施、販売状況の管理、状況に応じて指導する旨が規定･契約されている 優良：フランチャイザーが指導する組織体制が整っている	該当する規程 組織図	該当社10	4	9	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
370	なし	なし	なし						なし
371	代理店・消費者団体等	新設提案		トークスクリプトを募集文書として取り扱い、新設、変更の際に、募集管理部門の確認･承認を行う旨が規定されている	規程の確認	該当社10	6	13	ご意見について、追加を検討いたします。
372	生命保険会社	追加検討要	計画の記載と平仄を合わせるため、変更（"帳簿書類"を追記）いただきたい。	①事業報告書･帳簿書類について適切な業務運営を実施している		該当社10	7	16,17	文言修正いたします。
373	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：締結日･保険会社名･保険料･手数料を契約者毎、保険会社毎に記載した帳簿書類を5年間保存している 優良：保険会社データに頼ることなく、代理店独自に事業報告書を作成するための仕組み（システム化等を含む）を構築している	帳簿書類現物 対象システム等	該当社10	7	16,17	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
374	なし	なし	なし						なし
375	なし	なし	なし						なし
376	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：相違なし 優良：フランチャイザーと同等の業務品質となるよう、内部監査、自主点検等を同一の仕組みで実施している	モニタリング状況･管理資料 内部監査記録、自主点検結果等	該当社10	11	26	ご意見について、追加を検討いたします。
377	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：年一回以上、フランチャイザーへ規程に応じた内容を報告している 優良：フランチャイザーが主催する各種会議･研修に参加し、その内容を自社内で共有している	報告資料 各種会議参加記録 研修受講状	該当社10	11	25,26	ご意見について、追加を検討いたします。
378	生命保険会社	区分変更	達成要件にある「把握する仕組みがある」は計画（P）区分の達成要件に変更したほうがよい。		管理者が管理すべき事項を定めたマニュアル	該当社10	6	15	ご意見の通り区分変更を検討します。
379	生命保険会社	内容変更要	実行（区分）の達成要件は「把握する仕組みを使って適切に管理していることを確認する」と変更したほうがよい。	把握する仕組みを使って適切に管理していることを確認する	指導実績資料･日々の取組記録	該当社10	10	28	ご意見の通りの修正を検討します。
380	なし	なし	なし						なし
381	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	不適切な共同募集の取扱い（一方に募集行為が認められない、や、実態が共同募集であるのに単独募集となっているなど）の有無の確認を月 1 回程度、行っている。	確認実績の確認	該当社10	14	30	ご意見について、追加を検討いたします。
382	なし	なし	なし						なし
383	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	④フランチャイジーに対する管理について適宜見直しを実施している 普通：モニタリングで指摘された事項に関して改善策を徴求している 優良：環境の変化等に伴い、フランチャイジーに対する教育･管理･指導、システムの提供内容の在り方を適宜見直している（改定状況は問わない）	フランチャイザーからの改善策 会議議事録等	該当社10	16	32	ご意見について、追加を検討いたします。
384	なし	なし	なし						なし
385	なし	なし	なし						なし

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（ガバナンス）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※	達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
ガバナンス	11	コンプライアンス推進態勢	①コンプライアンス推進 ②募集人管理	計画（P）	①コンプライアンス推進に向けた仕組みが整備されている	事業部門とは独立した専門の法令等遵守責任者・担当部署等を設置し、当該者・部署の確認事項・対応内容・権限を規定している	体制図・職務権限規程
					②募集人管理における仕組みが整備されている	業務管理責任・教育責任の担当部署および責任者を設置し、当該者・部署の確認事項・対応内容・権限を規定している（変更時には速やかな保険会社宛に報告している）	体制図・職務権限規程等
				実行（D）	①コンプライアンス推進に向けて適切な業務運営を実施している	法令遵守が徹底できているか、各部門・部署に対して年に１回以上規程に沿った確認を実施している（自己点検or実査等方法は問わない）	確認実施結果
					②募集人管理が適切に行われている	保険募集従事者全員の募集人登録が実施され、登録された募集人が一覧で管理されている	募集人一覧・管理システム/管理簿
				評価・改善（C・A）	①コンプライアンス推進に向けて改善取組みを実施している	被確認部署毎に改善策（及び改善策の妥当性の検証を実施）を設定し、改善傾向にあるかをモニタリングしている（年1回、あれば数値目標も含む）	確認結果・モニタリング資料
					②なし	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–
ガバナンス	12	重大事故等への対応	①不適切事案への対応態勢の整備 ②情報漏えい事案への対応態勢の整備 ③サイバーセキュリティー対応態勢の整備	計画（P）	①不適切事案発生時の対応の仕組みが整備されている	事案発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢）	該当する規程
					②情報漏えい事案発生時の対応の仕組みが整備されている	事案発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢）	該当する規程
					③サイバー攻撃事案発生時の対応の仕組みが整備されている	サイバー事案発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢）	該当する規程
				実行（D）	①不適切事案発生時に適切な対応が行われている	事案発生後、規程に沿った対応を行い経営層・保険会社への報告が迅速（遅くとも１週間以内に第一報）に行われている	報告資料
					②情報漏えい事案発生時に適切な対応が行われている	事案発生後、規程に沿った対応を行い経営層・保険会社への報告が迅速（遅くとも１週間以内に第一報）に行われている	報告資料
					③サイバー攻撃事案の発生時に適切な対応が行われている	事案発生後、規程に沿った対応を行い経営層・保険会社への報告が迅速に（遅くとも１週間以内に第一報）行われている	報告資料
				評価・改善（C・A）	（①~③共通）重大事故等への対応について改善取組みが実施されている	代理店賠償責任保険に加入している	有効な保険証券を確認
					①不適正事案の課題点について改善している	再発防止策をとった目標項目（あれば数値項目）が改善トレンドにある	モニタリング資料、実績
					②情報漏洩事案の課題点について改善している	再発防止策をとった目標項目（あれば数値項目）が改善トレンドにある	モニタリング資料、実績
					③サイバー攻撃事案の課題点について改善している	再発防止策をとった目標項目（あれば数値項目）が改善トレンドにある	モニタリング資料、実績

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	反映先No. 基準	反映先No. 達成要件	事務局コメント
386	代理店・消費者団体等	内容変更要	達成要件については、規模に応じた対応とする必要があると考える			11	1	1	当該基準の趣旨としてはコンプライアンスの担当・権限が規定されていることです。部署の設置・専門人材の配置等は規模に応じて兼務者でも可とすることも検討いたします。
387	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：事業部門とは独立した専門の法令等遵守責任者・担当部署等を設置し、当該者・部署の確認事項・対応内容・権限を規定している 優良：年度ごとにコンプライアンス推進計画を策定している	体制図・該当規程 コンプライアンス推進計画	11	1	1	ご意見について、追加を検討いたします。
388	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	コンプライアンス上の懸念事案全件および対応結果について、取締役会など最高意思決定機関への報告規定がある	規程の確認	11	1	3	ご意見について、追加を検討いたします。
389	なし	なし	なし						なし
390	代理店・消費者団体等	水準に関する意見	「年に1回以上」とあるが、これは内部監査として適切な頻度であって、コンプライアンス部門の確認、指導としては月1回程度が適切と考える。						トライアルの上、確定したいと考えております。
391	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：各部門において、定期的に規程に沿った法令遵守対応ができているか点検し、また法令違反が生じた場合の報告が迅速（遅くとも１週間以内に第一報）に行われている普通：コンプライアンス推進に関する研修を定期的に行っている 優良：コンプライアンス推進計画に基づく研修を定期的に行っている	研修資料、実施履歴 点検記録、法令違反事案報告	11	3	6,7,8	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
392	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	コンプライアンス上の懸念事案全件および対応結果について、取締役会など最高意思決定機関へ月 1 回程度、報告されている	報告実績の確認	11	3	7	ご意見について、追加を検討いたします。
393	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	優良：無資格販売が発生しないよう募集人の資格管理が適切に行われている		11	4	11,12	ご意見について、追加を検討いたします。
394	代理店・消費者団体等	追加検討要	なし	普通：被確認部署毎に改善策（及び改善策の妥当性の検証を実施）を設定し、改善傾向にあるかをモニタリングしている（年1回、あれば数値目標も含む） 優良：コンプライアンス推進計画に基づいたモニタリングを行い、改善に努めている		11	5	17,18	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
395	なし	なし	なし						なし
396	生命保険会社	追加検討要	以下に沿って、規程有無・内容を確認することが必要と思います。 ・事案発見・認識時の第一報報告手順等（発見・認識後いつまでに誰に報告するか等）が定められているか ・事案発生時の対応組織が定められ、代理店主等が自ら率先して対応することとなっているか ・事案発生時の初動対応（保険会社への報告等を含む）について、スピード感を重視した対応を行うことがルール化されているか ・事案発生時の事後対応において、「隠蔽」を行うことのないよう公表基準等が定められているか ・原因分析、原因分析に基づく再発防止策の策定・実施及び事後検証に係る手順等が定められているか			12	1	1～3	ご意見について、追加を検討いたします。
397	生命保険会社	追加検討要	以下に沿って、規程有無・内容を確認することが必要と思います。 ・事案発見・認識時の第一報報告手順等（発見・認識後いつまでに誰に報告するか等）が定められているか ・事案発生時の対応組織が定められ、代理店主等が自ら率先して対応することとなっているか ・事案発生時の初動対応（保険会社への報告等を含む）について、スピード感を重視した対応を行うことがルール化されているか ・事案発生時の事後対応において、「隠蔽」を行うことのないよう公表基準等が定められているか ・原因分析、原因分析に基づく再発防止策の策定・実施及び事後検証に係る手順等が定められているか			12	2	4～6	ご意見について、追加を検討いたします。
398	生命保険会社	追加検討要	以下に沿って、規程有無・内容を確認することが必要と思います。 ・事案発見・認識時の第一報報告手順等（発見・認識後いつまでに誰に報告するか等）が定められているか ・事案発生時の対応組織が定められ、代理店主等が自ら率先して対応することとなっているか ・事案発生時の初動対応（保険会社への報告等を含む）について、スピード感を重視した対応を行うことがルール化されているか ・事案発生時の事後対応において、「隠蔽」を行うことのないよう公表基準等が定められているか ・原因分析、原因分析に基づく再発防止策の策定・実施及び事後検証に係る手順等が定められているか			12	3	7,8	ご意見について、追加を検討いたします。
399	生命保険会社	追加検討要	以下に沿って、規程に基づいて対応されているかを確認することが必要と思う。 ・事案発見・認識時の第一報報告手順等（発見・認識後いつまでに誰に報告するか等）について規定通り対応しているか ・事案発生時の対応組織が定められ、代理店主等が自ら率先して対応することについて規定通り対応しているか ・事案発生時の初動対応（保険会社への報告等を含む）について、スピード感を重視した対応を行うことについて規定通り対応しているか ・事案発生時の事後対応において、「隠蔽」を行うことのないよう公表基準等について規定通り対応しているか ・原因分析、原因分析に基づく再発防止策の策定・実施及び事後検証に係る手順等について規定通り対応しているか			12	4	9～14	ご意見も含め、詳細の達成要件について検討してまいります。
400	生命保険会社	追加検討要	以下に沿って、規程に基づいて対応されているかを確認することが必要と思う。 ・事案発見・認識時の第一報報告手順等（発見・認識後いつまでに誰に報告するか等）について規定通り対応しているか ・事案発生時の対応組織が定められ、代理店主等が自ら率先して対応することについて規定通り対応しているか ・事案発生時の初動対応（保険会社への報告等を含む）について、スピード感を重視した対応を行うことについて規定通り対応しているか ・事案発生時の事後対応において、「隠蔽」を行うことのないよう公表基準等について規定通り対応しているか ・原因分析、原因分析に基づく再発防止策の策定・実施及び事後検証に係る手順等について規定通り対応しているか			12	5	15～20	ご意見も含め、詳細の達成要件について検討してまいります。
401	生命保険会社	追加検討要	以下に沿って、規程に基づいて対応されているかを確認することが必要と思う。 ・事案発見・認識時の第一報報告手順等（発見・認識後いつまでに誰に報告するか等）について規定通り対応しているか ・事案発生時の対応組織が定められ、代理店主等が自ら率先して対応することについて規定通り対応しているか ・事案発生時の初動対応（保険会社への報告等を含む）について、スピード感を重視した対応を行うことについて規定通り対応しているか ・事案発生時の事後対応において、「隠蔽」を行うことのないよう公表基準等について規定通り対応しているか ・原因分析、原因分析に基づく再発防止策の策定・実施及び事後検証に係る手順等について規定通り対応しているか			12	6	21～25	ご意見も含め、詳細の達成要件について検討してまいります。
402	代理店・消費者団体等	不適当	削除（Pに移動）			12	7	26	議論できればと考えております。
403	代理店・消費者団体等	不適当	保険加入が業務品質と連動するが、復旧の費用負担を考慮するのであれば資本の充実で対応可能な場合もある			12	7	26	議論できればと考えております。
404	生命保険会社	不適当	達成要件例に記載の「保険加入」は、重大な事故等の発生時のリスク対策であり、業務品質向上への寄与は限定的と思われるため、評価基準としての設定は慎重な判断が必要と考える。			12	7	26	議論できればと考えております。
405	生命保険会社	不適当	重大事故等の発生を減らす等現状を改善させる取り組みが重要と考える。 保険代理店が代理店業務に起因して損害賠償請求されたことにより被った損害がカバーされることで、重大事故等への対応強化につながることは理解している。			12	7	26	議論できればと考えております。
406	代理店・消費者団体等	不適当	代理店賠償責任保険保険に関しては、情報漏えい事故に対する損失を事後に補償するものであり、直接的に顧客の個人情報の保護に資する事項ではないと考える。			12	7	26	議論できればと考えております。
407	代理店・消費者団体等	不適当	達成要件にある改善トレンドが判断出来るのか						トライアルの上、確定したいと考えております。
408	生命保険会社	追加検討要	以下に沿って、規程に基づいて評価・検証されているかを確認することが必要と思う。 ・事案発見・認識時の第一報報告手順等（発見・認識後いつまでに誰に報告するか等）について規定通り対応しているか ・事案発生時の対応組織が定められ、代理店主等が自ら率先して対応することについて規定通り対応しているか ・事案発生時の初動対応（保険会社への報告等を含む）について、スピード感を重視した対応を行うことについて規定通り対応しているか ・事案発生時の事後対応において、「隠蔽」を行うことのないよう公表基準等について規定通り対応しているか ・原因分析、原因分析に基づく再発防止策の策定・実施及び事後検証に係る手順等について規定通り対応しているか			12	4	9～14	段階「D」での評価を検討いたします。
409	代理店・消費者団体等	不適当	達成要件にある改善トレンドが判断出来るのか						トライアルの上、確定したいと考えております。
410	生命保険会社	追加検討要	以下に沿って、規程に基づいて評価・検証されているかを確認することが必要と思う。 ・事案発見・認識時の第一報報告手順等（発見・認識後いつまでに誰に報告するか等）について規定通り対応しているか ・事案発生時の対応組織が定められ、代理店主等が自ら率先して対応することについて規定通り対応しているか ・事案発生時の初動対応（保険会社への報告等を含む）について、スピード感を重視した対応を行うことについて規定通り対応しているか ・事案発生時の事後対応において、「隠蔽」を行うことのないよう公表基準等について規定通り対応しているか ・原因分析、原因分析に基づく再発防止策の策定・実施及び事後検証に係る手順等について規定通り対応しているか			12	5	15～20	段階「D」での評価を検討いたします。
411	代理店・消費者団体等	追加検討要	サイバー保険への加入は必要はないか（個人情報漏洩保険や代理店賠責は達成要件に表記されている）。			12	7	26	個人情報漏洩保険や代理店賠責の是非について、議論できればと考えております。
412	代理店・消費者団体等	不適当	達成要件にある改善トレンドが判断出来るのか						トライアルの上、確定したいと考えております。
413	生命保険会社	追加検討要	以下に沿って、規程に基づいて評価・検証されているかを確認することが必要と思う。 ・事案発見・認識時の第一報報告手順等（発見・認識後いつまでに誰に報告するか等）について規定通り対応しているか ・事案発生時の対応組織が定められ、代理店主等が自ら率先して対応することについて規定通り対応しているか ・事案発生時の初動対応（保険会社への報告等を含む）について、スピード感を重視した対応を行うことについて規定通り対応しているか ・事案発生時の事後対応において、「隠蔽」を行うことのないよう公表基準等について規定通り対応しているか ・原因分析、原因分析に基づく再発防止策の策定・実施及び事後検証に係る手順等について規定通り対応しているか			12	6	21～25	段階「D」での評価を検討いたします。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果（ガバナンス）

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	評価基準（案）※	達成要件 例　（一部を例示）	（ご参考）確認方法
ガバナンス	13	従業員管理	①社会保険等の法令対応 ②勤怠管理 ③内部通報 ④従業員満足度向上に向けた取組み （C/Aのみ）※継続検討事項	計画（P）	①なし	なし（法令上必要な事項のため、設定なし）	–
					②勤怠管理を適切に行う仕組みが整備されている	従業員の勤怠状況および活動状況について、本人による申請・管理者による承認・本部による定期的な確認が仕組み化されている	システム、管理台帳
					③内部通報の仕組みが整備されている	独立性・匿名性が担保された内部通報態勢が整備されている	該当する規程
				実行（D）	①法令に基づく諸対応（厚生年金の諸手続き等）を適切に行っている	潜脱行為がない旨を全件確認している（採用直後から加入しているか、給与支払が4~6月のみ意図的に低位でないか、意図的に社保対象外の期間を設けていないか、短時間勤務者においても適切に把握しているか）	健康保険加入者証、給与支払状況（源泉徴収状況）、雇用契約書、勤務管理表
					②勤怠管理を適切に行っている	正当な手続きを踏まずに、法令基準を超えた就労者がいない	全従業員の残業リストを確認
					③内部通報が適切に運用されている	内部通報活用者が保護され、適切に運用されている（活用がない場合は評価なし）	不当な取扱有無の確認
				評価・改善（C・A）	①なし	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–
					②なし	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–
					③なし	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–
					④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独自取組み	従業員に対して職場環境・業務に関する調査を実施し、結果を経営層に共有化している（外部調査による確認）	満足度調査

回答NO.	回答者	区分	意見詳細	改定案	確認方法	反映先No. 項目	反映先No. 基準	反映先No. 達成要件	事務局コメント
414	なし	なし	なし						なし
415	代理店・消費者団体等	追加検討要	法令に合致した組織運営がされているか保険会社による監査						保険会社の取組みではなく、代理店としての取組みを評価したいと考えております。
416	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	時間外勤務の上限を設定し、社内に周知されている	設定内容、周知実態の確認	13	2	5	ご意見について、追加を検討いたします。
417	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	有給休暇、長期休暇の目標率が設定され、社内に周知されている	設定内容、周知実態の確認	13	2	5	ご意見について、追加を検討いたします。
418	代理店・消費者団体等	区分変更	内部通報制度については、従業員管理に関係しない重大事案も十分に想定されるため、コーポレートガバナンス（企業の健全性）の要素として10の⑦部分に移動すべきと考える。						ご意見については理解するものの、通報の内容等関わらず、従業員を守る態勢が整備できているかについての評価であり、存置させていただければと考えております。
419	代理店・消費者団体等	追加検討要	法令に合致した組織運営が」されているか保険会社による監査						保険会社の取組みではなく、代理店としての取組みを評価したいと考えております。
420	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	社外の第三者である内部通報窓口が存在する	社外窓口の実在の確認	13	3	6	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
421	代理店・消費者団体等	確認方法についての意見	確認方法では、①報酬規程②募集人コード毎の各保険会社手数料明細書③各募集人毎の振込口座と金額、の一連の流れを確認し、募集行為に紐づく手数料が他（実態のない特定関係法人など）に還流されていないかを確認する必要があると思料。	潜脱行為がない旨を全件確認している（採用直後から加入しているか、給与支払が4~6月のみ意図的に低位でないか、意図的に社保対象外の期間を設けていないか、短時間勤務者においても適切に把握しているか、潜脱的に募集人の特定関係法人に手数料を支払っていないか）	健康保険加入者証、給与支払状況（源泉徴収状況）、雇用契約書、勤務管理表、就業規則（報酬規程）、月別保険会社手数料明細、特定関係法人リスト				トライアル等を通じて精緻化をはかってまいります。
422	代理店・消費者団体等	追加検討要	法令に合致した組織運営が」されているか保険会社による監査						保険会社の取組みではなく、代理店としての取組みを評価したいと考えております。
423	代理店・消費者団体等	新設提案	恣意的な給与や不法な報酬支払いの排除	適切な給与規定／報酬規程がある 給与規定または報酬規程があり適切に運用されている	給与／報酬規定確認、支払履歴確認	13	2/4	2/7	ご意見について、追加を検討いたします。
424	代理店・消費者団体等	追加検討要	法令に合致した組織運営が」されているか保険会社による監査						保険会社の取組みではなく、代理店としての取組みを評価したいと考えております。
425	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	管理監督者の勤務時間について把握されている	管理監督者の勤務時間の確認	13	5	13,14	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。（管理監督者についても含めて管理）
426	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	時間外勤務の短縮に向けて、常時、具体的な対応を行っている	具体的な対応の確認	13	4	9	ご意見について、追加を検討いたします。
427	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	有休休暇、長期休暇の取得状況が常時把握され、取得勧奨が行われている	具体的な対応、取得勧奨実態の確認	13	4	8	ご意見について、追加を検討いたします。
428	代理店・消費者団体等	追加検討要	法令に合致した組織運営が」されているか保険会社による監査						保険会社の取組みではなく、代理店としての取組みを評価したいと考えております。
429	なし	なし	なし						なし
430	なし	なし	なし						なし
431	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	時間外勤務が設定した上限に達していない	実績の確認	13	4	9	段階「D」にて同様の評価を設定しております。
432	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	有給休暇、長期休暇の取得率が目標を達成している	実績の確認	13	4	8	ご意見について、追加を検討いたします。確認方法については精緻化してまいります。
433	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	勤怠の適切性の検証の取組みがされている 優良：勤怠の申請が正しいか検証を行っている		13	5	13	設定基準はご意見の趣旨を内包しております。
434	代理店・消費者団体等	新設提案	なし	内部通報結果に基づく改善の取組みがされている 優良：内部通報結果について検証され改善がはかられている		13	6	16	ご意見について、追加を検討いたします。
435	代理店・消費者団体等	不適当	代理店共通評価項目という点について、本項は独自の取り組みを評価基準としており、その適切性等において公平な評価が困難であるため、変更か削除すべきと考える。引き続き懸案事項の払拭次第。従業員満足がお客様にとって役に立つ指標か						継続検討いたします。
436	代理店・消費者団体等	その他	質問です。外部調査でとなっているが、コンサル会社による従業員ヒヤリング等々をベースにして直接声を集めるという考え方か。			13	10	20	外部の調査会社等を活用した従業員からの意見収集を企図しております。
437	生命保険会社	新設提案	業務品質の原点であるＦＤ(原則7)対応するため、従業員が評価基準を理解している必要があると思われる。	従業員の評価基準などを定め、周知するとともに、定期的に見直している。 評価基準の明文化、周知事実。経過年度により見直し記録	達成要件に関する現物	13	10	22	ご意見について、追加を検討いたします。
438	代理店・消費者団体等	不適当	引き続き懸案事項の払拭次第。従業員満足がお客様にとって役に立つ指標か						継続検討いたします。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果(その他)

No.	回答者詳細	区分	ご意見	事務局コメント
1	生命保険会社	評価運営	今後の検討課題である達成要件に関することだが、代理店、保険会社の事務負荷を考慮し、現実的、かつ、客観的に評価が可能な達成要件の設定が必要であると考える。また、代理店、保険会社のどちらか一方に大きな事務負荷がかかることが無きよう、バランスも考慮する必要があると考えている。一方、代理店からの報告をもって、すべての項目を評価する対応とすると、一部の代理店において、募集品質による評価自体を形骸化させる虞があると考えている。前述を踏まえ、今後の検討に参画していきたいと考える次第。	評価運営について代理店・保険会社双方の負荷を踏まえて検討する必要があると考えております。今後、SGにて検討方針を付議させていただきたいと考えております。
2	生命保険会社	評価運営	確認方法について、「現物確認」や「実査等で状況確認」があるが、各保険会社での確認となる場合は、各社の状況（組織体制や人員配置等）により、対応が困難な場合もある点も踏まえ、議論を進めていく必要があると考える。	評価主体・運営方法についても検討する必要があると考えます。今後、SGにて検討方針を付議させていただきたいと考えております。
3	生命保険会社	評価運営	多くの項目が実査により各種資料・記録の内容を確認して業務実態と違いがないかを確認しなければいけないため、確認のための作業負荷は甚大になると想定される。各社がそれぞれ行うことはマンパワーの観点から、その確認体制も整備する必要があると思料する。	評価主体・運営方法についても検討する必要があると考えます。今後、SGにて検討方針を付議させていただきたいと考えております。
4	生命保険会社	評価運営	今回の品質手数料の評価項目は、品質を維持するための前提である代理店体制や募集人教育の項目がメインになっているかと思う。現行案で代理店を評価する場合、保険会社が持っている指標だけでは対応が難しく、代理店からの報告をベースに判定が必要であり、保険会社毎に募集品質の差はほとんど発生しないことを予想している。 ただ、当社の代理店には、保全業務を委託していないことや非対面のWeb募集を行っているなど一律の評価項目では、適切な判定ができないことを懸念している。 当社の代理店については、当社の代理店委託契約の範囲やWebを主とした募集方法などを考慮した判定ができるよう、以下2点の対応を検討いただきたく存じる。 ・Web募集固有の評価項目を追加（サイト管理、広告の適正表示など） ・項目により点数を変えて、代理店形態にあった適切な評価を行う（保全業務を委託していないため判定が困難、Web募集における注意事項など） ※評価項目自体の決定しているものと理解しましたが、意見として記載させて頂いた。	評価主体・運営方法についても検討する必要があると考えます。今後、SGにて検討方針を付議させていただきたいと考えております。
5	生命保険会社	評価運営	本案は、代理店の規模・特性によっては、品質評価達成基準として馴染まないものもあるため、規模が大きい特定保険募集人等の大型代理店を対象とするなど慎重に検討すべきではないかと考える。	評価運営方法また対象代理店についても検討する必要があると考えます。今後、SGにて検討方針を付議させていただきたいと考えております。
6	生命保険会社	評価運営	全ての募集代理店をオンサイトにて判定することは人手の問題から現実的ではないと考える。 数値等の客観的なデータにて判定できる評価基準以外の基準については、代理店から提出される書類（基本は共通自己点検表）をもって、オフサイトにて判定可能な評価基準がベースとして採用されるべきと考える。	評価運営方法また対象代理店についても検討する必要があると考えます。今後、SGにて検討方針を付議させていただきたいと考えております。
7	生命保険会社	評価運営	今後の検討テーマになると思うが、具体的な評価方法（採点方法など）と運用の実現性に関する検討にあたっては、代理店の規模や属性などを十分に考慮し、公平性や事務負荷・コスト等の観点も含め、検討を進めていくことが肝要であると考える。	評価運営方法また対象代理店についても検討する必要があると考えます。今後、SGにて検討方針を付議させていただきたいと考えております。
8	生命保険会社	評価運営	評価基準を満たすには、代理店にとって相応の投資を要する項目が多く、中小規模の代理店には高いハードルになりえます。システム投資などは金銭負担も大きく、達成までは例えお客さまから高い満足を得ていても「品質が低い」という評価となってしまいかねない点があるなど、代理店の規模・特性に配慮した運用が必要ではないかと考える。 また、全代理店をこの評価項目・評価基準で評価するとなると、相応の実務コストが想定されますが、誰が負担すべきかについては議論が必要と考える。全代理店を完了させるには一定の期間を要し、その間に品質に変化が生じた場合に評価を変更するかといった懸念点もある。評価主体が複数あった場合、その主体によって評価にばらつきがあってもいけません。 これらを勘案するに、まずは規模が大きい特定保険募集人を対象に実施するなどの方法もあると考える。	評価運営方法また対象代理店についても検討する必要があると考えます。今後、SGにて検討方針を付議させていただきたいと考えております。
9	代理店・ 消費者団体等	評価基準・ 対象代理店	追加すべきと考える項目はない。 全国の代理店が対象のため、コールセンター設置（専任担当者設置）、サイバー対策、Pマーク取得等、多額の費用が掛かるものは達成要件から外した方が現実的と考える。	顧客本位の業務運営を推進し、お客様にとって安心を提供できる取組みは何かという観点で検討・設定していく必要があると考えております。
10	生命保険会社	評価基準・ 対象代理店	(今後の議論だと考えるが)各項目の評価方法について、「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）（＝マイナス評価）」と「より一層お客様の期待に応えるための＋αの取組（＝プラス評価）」に区分されると考えるが、例えばFDやガバナンス、コンプライアンス推進態勢等については、代理店の規模・特性等に応じた適切な評価となるよう議論を進めていく必要があると考える。	評価運営方法また対象代理店についても検討する必要があると考えます。今後、SGにて検討方針を付議させていただきたいと考えております。
11	生命保険会社	評価基準・ 対象代理店	総論的となるが、各項目おいて、保険会社ルールではなく代理店ルールによる運営を認めているもの、代理店によって規模や募集方法等が異なる中で一律に求めることが疑問なもの、保険会社が保有している個人情報以外にアクセスする可能性があるもの等があり、さらに検討を深める必要があると思料する。	各項目について検討を深めていく必要があるという点、おっしゃるとおりだと考えております。よりよい基準とするため、是非個別の基準について意見を頂戴できればと存じます。
12	生命保険会社	評価基準・ 対象代理店	代理店の規模、特性(※)によっては充足・達成不要(非該当)、困難な評価基準、要件について、未充足・未達成でも当該代理店が不利にならない仕組み(例：項目評価基準の考え方の再整理)が必要だと思う。(※)募集人一人代理店、特定大規模代理店、銀行等代理店、損保主体の損生代理店、ネット・通販のみ代理店等	評価運営方法また対象代理店についても検討する必要があると考えます。今後、SGにて検討方針を付議させていただきたいと考えております。
13	生命保険会社	自己点検との 整理	共通自主点検と類似する項目において、仕組み・規程の有無等を単純に確認する項目については、共通自主点検で確認が完了している場合は流用できるようにする等、重複する作業の削減をご検討いただきたい。	「募集代理店共通自己点検表」との整理も必要だと考えております。今後、SGにて付議させていただきたいと考えております。
14	生命保険会社	自己点検との 整理	運用開始後、代理店は各項目を満たすよう動くことになるが、現在、代理店自己点検について協会で標準モデルが提示されており、代理店側の混乱・分かりにくさを勘案すると、双方の関連性・位置づけの整理（または統一）が必要と考える。 また、各項目についても、本来の考え方からすると統一すべきと思うが、統一できない項目については、代理店自己点検の位置づけと合わせて理由を明確にしてはどうかと考える。	「募集代理店共通自己点検表」との整理も必要だと考えております。今後、SGにて付議させていただきたいと考えております。
15	生命保険会社	自己点検との 整理	評価項目・評価の視点・評価基準（案）について、募集代理店共通自己点検表の着眼点との重複箇所が一定程度あることを踏まえると、それぞれ評価を活用する目的は異なるものの、今後棲み分けを明確にする、もしくは共通化できる部分があれば運用で調整する等を検討することが望ましいと考えられる。（対応すべき事項のポイントはそれぞれ連動しているものの、代理店からするとそれぞれに対応する必要が求められるものか、といった疑問が生じる可能性があるため。）	「募集代理店共通自己点検表」との整理も必要だと考えております。今後、SGにて付議させていただきたいと考えております。
16	代理店・ 消費者団体等	評価基準	現在の案では基準数が多く、理想の代理店像がイメージしにくい。したがって大胆に評価基準を減らし、業界全体に浸透しやすい基準作りの再考が必要かもしれないと感じる。	顧客から求められる適切な評価基準の設定・活用、評価運営の具体化について、議論させていただきたいと考えております。
17	代理店・ 消費者団体等	評価基準	各項について、PDCAに分類されておりますが、特にDとCAとの関係において、ほぼ同様の事項であると考えられるものや、CAがDとの直接の因果関係があるかという点について、必ずしも結び付いていないと考えられる項目等があるため、分類等については再度検討・精査を行うべきと考える。	区分の変更についても御社も含め、委員方から意見を頂戴しており、見直す必要があれば見直しいたします。
18	代理店・ 消費者団体等	評価基準	代理店（募集人）において、ある意味業務品質の向上は「人材教育」に資する部分が最重要と思料するが、今回の評価項目、評価基準案は他の項目と比べてPDCA区分の評価基準が大雑把にまとめられているという印象を受けた。	人材教育は重要な事項として認識しております。項目・基準の多さ＝重要視しているということではない点、ご理解いただければと存じます。
19	代理店・ 消費者団体等	評価基準	大きな傾向として、計画の実行状況について、執行部門以外の第三者部門が定期的に確認をするプロセスが漏れている項目が多いと感じる。	ご意見踏まえ、追加することを検討します。
20	生命保険会社	評価基準	代理店によっては該当しないことが想定される評価基準については、「達成」「未達成」以外に「非該当」の選択肢を設け、「非該当」の場合は評価に影響しない仕組みにしてはいかがか。 例）募集資料の代理店における作成、保全取次対応、等	ご指摘の通りと考えております。
21	生命保険会社	評価基準	募集人の旧姓使用に関する代理店内での周知や管理については、どの項目に含まれているか。	ご意見踏まえ、追加することを検討します。

【資料３】業務品質評価基準（案）に対する意見集約結果(その他)

No.	回答者詳細	区分	ご意見	事務局コメント
22	生命保険会社	評価基準	「達成要件」全般について、一般論として、 ○計画（P）においては、実行（D）、評価・改善（C・A）における達成要件項目・内容等が定められた「規程類の整備状況」の確認が必要と思う。 ○実行（D）においては、計画（P）において整備された「規程類に基づく対応の実施（規程類に定められた項目・内容等の実施）」の確認が必要と思う。 ○評価・改善（C・A）においては、計画（P）において整備された「規程類に基づく対応実施有無の確認・検証・改善対応（規程類に定められた確認・検証・改善フォロー対応等の実施）」の確認が必要と思う。	ご指摘の通りと考えております。
23	生命保険会社	評価基準	「確認方法」全般について、一般論として、 ○計画（P）においては、実行（D）、評価・改善（C・A）における達成要件項目・内容等が定められた「規程類」の有無・内容を確認することになると思う。 ○実行（D）においては、計画（P）において整備された「規程類に基づく対応の実施（規程類に定められた項目・内容等の実施）」の記録・エビデンス（証跡）を確認することになると思う。 ○評価・改善（C・A）においては、計画（P）において整備された「規程類に基づく対応実施有無の確認・検証・改善対応（規程類に定められた確認・検証・改善フォロー対応等の実施）」の記録・エビデンス（証跡）を確認することになると思う。	ご指摘の通りと考えております。
24	生命保険会社	評価基準	本制度はあくまで「代理店の業務品質を評価する」ことが目的であることから、ルールベースで法令等違反もしくはその懸念が高い表記は避ける事も検討が必要かと思う。（評価項目１・基準番号４・１６：勧誘方針）	法令上実施しなければならない事項について、実施しているかどうか評価することは重要だと考えます。
25	代理店・ 消費者団体等	評価の視点	「評価の視点」について所与のものとお考え下さい、とのことだが、前回までにコンセンサスが形成されているとは言えないものも含まれ、それを前提とする個別の案について意見があっても記載できないことについては、今後の改善が望まれる。（今後、今回提示された評価の視点についても別途議論する、などであれば当意見は撤回する。）	これまでお伝えしているとおり、評価の視点について、未決定事項については今後も議論してまいります。
26	代理店・ 消費者団体等	その他	代理店のチャネル・属性・立ち位置等により、評価基準や要件が異なってくると考えている。弊社は大型の来店型保険ショップとしての視点で回答をさせていただいいる。	評価運営方法また対象代理店についても検討する必要があると考えます。今後、SGにて検討方針を付議させていただきたいと考えております。