【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	回答者	ご意見詳細
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	計画（P）	1	（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	1	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、かつ記載内容が別紙の確認項目を満たしている	回答対象外	
							2	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	意見なし	ーー
							3	実施すべき事項の漏れがあった際の(社会通念上相応な)罰則が定められた規程がある	生命保険会社	悪質ではない業務上のミスにも罰則規程を設けるような流れを誘発する可能性があるため、悪質なもの等に限定すべきと考える。
									代理店･消費者団体等	【削除】①～⑦の遵守違反は不適切事案の一つであり、項目No12基準No1達成要件No3に包含すべきと考える
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
					2	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）	4	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	生命保険会社	企業内代理店等、規模的にペーパーレス対応できない代理店もあるので削除すべき。
									代理店･消費者団体等	顧客に選択肢を提供できる体制にあるか、その実態を評価の対象とすべきと考える。
									生命保険会社	「推進度合いは問わない、意思が明確であること」とは、「推進しない（体制を整備しない）」という意思でも問題がないということか。「ペーパーレス申込みに向けた態勢整備を行っている」との整合が取れなくなる可能性があること、ペーパーレス申込は、申込時の不備減少･保険契約の早期成立等に資する取り組みであるとともに、本事務年度金融行政方針（「書面･押印･対面を前提とした業界慣行の見直や、決済インフラの高度化･効率化を推進する効率化を推進する。」など）や「顧客本位の業務運営に関する原則」に照らして、すでに現時点における当業界に期待される取り組みと言え、代理店の顧客利便性向上に対する取り組みであると考えるため、「推進度合いを問わない」との表現は変更すべきと考える。
									代理店･消費者団体等	必要ないと思う。ペーパーレス対応を明文化する（規定）だけで評価することは、ペーパーレスを推奨する保険会社から見て、仮に推進しない旨の規定を明文化している代理店を評価しなければならないのは相反すると考える。
									代理店･消費者団体等	削除すべきと考える。
					3	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	5	失効防止、復活勧奨に向けた未入金契約に対する入金勧奨の手順や流れについての規程やマニュアルがある（各保険会社が提供するものでも可）	生命保険会社	意見：インターネット代理店では基本的にインターネット経由の募集にフォーカスした業務内容となっており、当項目は除外していただきたい。
							6	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	代理店･消費者団体等	文言の問題だが、対象を店舗に限定せず対象事業所、店舗等/募集人にしたほうが良いと思う。
									代理店･消費者団体等	保険会社からの連携、半年以内、という定義に限らず、代理店独自に早期消滅契約をリストアップし一元的に管理するケースも達成としてもよいのではないか。参考までに当社の場合自社システムで13ヶ月以内消滅契約について全件事情書提出を義務付けている。
									代理店･消費者団体等	基本賛成であるが、一部委員からのご意見もあるが、未納失効リストの提供がない保険会社もあり、気付くまでにタイムラグが発生するケースがある。保険会社が未納失効が判明した時点で代理店に告知する仕組みが必要と思う。
									生命保険会社	意見：インターネット代理店では基本的にインターネット経由の募集にフォーカスした業務内容となっており、当項目は除外していただきたい。
									代理店･消費者団体等	【変更】達成要件に異論はないが、保険会社からの連携の有無に関わらず、代理店として早期消滅の期間や管理体制等を定義し、網羅的に把握される仕組みが重要ではないかと思料する。
					4	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	7	（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。また、期限等の管理に関する事項が規定されている。	回答対象外	
							8	（代理店で作成する場合）顧客向け資料の活用是非を適切に判断できる態勢（募集人以外の判断者が2人以上おり相互確認可能、チェックすべき事項が網羅された規程が存在）が整っている	代理店･消費者団体等	2人以上を削除して「募集人以外の判断者がおり」で十分かと考える。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店･消費者団体等	保険会社の審査対象でない保険募集に使用する募集文書については必ず代理店で規程を持ち審査承認する規程を持つべき
									代理店･消費者団体等	【削除】項目No1基準No4達成要件No7が遵守されていることが重要であり、活用是非を適切に判断できる態勢の有無については達成要件No7に包含できるものと思料する
									代理店･消費者団体等	「募集人以外の判断者2人以上」よりは、「上席による確認→対応部署の確認」では？弊社では「法令順守規定」にて運用。
							9	保険会社の承認番号･期限などの管理方法、期限切れ資料の破棄に関する事項が規定されている	生命保険会社	顧客向け資料については、多くの生保で生保による審査を行っているものと思料。このため、保険会社に審査を依頼する手順等のマニュアルが整備されていることを確認する項目を追加することを検討願いたい。
									代理店･消費者団体等	弊社では「法令順守規定」にて運用。
					5	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	10	勧誘方針について、別紙の項目について記載されたものが策定されている	回答対象外	
							11	顧客本位の業務運営の原則に沿った方針が策定されている	生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
							12	「生命保険業界における反社会的勢力への対応指針」に則った方針を策定し、HP･代理店事務所等に提示、もしくは社員手帳やマニュアル等に記載されている	生命保険会社	当該評価基準の達成要件としては違和感があるので、削除すべきと思料する。
				実行（D）	6	（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	13	募集人の実践状況について管理･確認している	代理店･消費者団体等	達成要件には「実践状況について管理･確認している」とあるが、確認方法には「指導実績資料」とあり、また、本項追加の元となる委員のご意見には「指導等が行われているかも必要」とあり、要件が「指導」か「実践」か、明確にする必要があると考える。
							14	対応疎漏を惹起した募集人に対して、適切に指導し、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	代理店･消費者団体等	【削除】①～⑦の遵守違反は不適切事案の一つであり、項目No12基準No1達成要件No3に包含すべきと考える
							15	監査やアンケート結果等を通じて、自社の取組を収集し全社に共有する仕組み及び実績がある（年1回以上）	生命保険会社	評価･改善（C･A）としてアンケート等の仕組みを達成要件と設定※されている中、その結果を通じた本取組みが実行（D）として設定されている。 ※「（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」項目等 計画（P）「アンケートの仕組みがある」、実効（D）「アンケートを行い、代理店内に結果を共有（フィードバック）している」、評価･改善（C･A）「アンケート結果を踏まえ、取組見直しの検討を行っている」等一貫性を持たせたほうが代理店側もわかりやすくなるのではと思料する。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	回答者	ご意見詳細
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	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	実行（D）	7	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	16	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）	回答対象外	
					8	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	17	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	意見なし	ーー
							18	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。	生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									代理店・消費者団体等	【変更】キャンペーンという言葉は、生命保険会社が販売促進施策の一つとして使用する言葉と誤って捉えかねないため、「顧客への景品提供を伴う施策」等別の言葉に置き換えるべきではないかと思料する
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
					9	③意向把握・確認義務の遵守され、適切な業務運営を実施している	19	当初意向→最終意向が全件管理されている	意見なし	ーー
					10	④適切な比較推奨販売・業務運営を実施している	20	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	意見なし	ーー
							21	提案内容と顧客の意向との合理性について、検証（ランダムサンプリング）を実施している	回答対象外	
							22	顧客折衝記録やキャンペーン管理台帳、代理店内におけるキャンペーンビラ現物を確認した結果、体制整備GLに抵触するような事例を実施していない	生命保険会社	比較推奨販売に関連して、こちらの記載内容が、どのように体制整備GLに抵触するのかが分かりにくいため、明確に記載していただくほうが良いと考える。
									代理店・消費者団体等	達成要件の記載のうち「顧客折衝記録」は理解できるが、「キャンペーン管理台帳」「キャンペーンビラ現物」については、「適切な比較推奨」の確認方法や実効性がイメージできないため、事務局や他委員の意見も確認したい。
									代理店・消費者団体等	適切な比較推奨販売において、ここでいう「キャンペーン」とはどのようなものを指しているのかご教示ください
					11	⑤【広告を行っている場合】適切な広告の表示4つの要件を満たした広告を行っている	23	①広告等を行う者の名称、②手数料等に関する事項、③市場リスクに関する事項、④重要な事項について顧客の不利益となる事実について全て正確に表示できている	代理店・消費者団体等	達成要件にある②③④は、広告の性質（またはカテゴリー）によっては必ずしも必要とされない場合もあるのではないかと思われ、評価基準、達成要件とも、内容の再考が必要ではないかと考える。
						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（該当社のみ）	24	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）	代理店・消費者団体等	使用する資料等保険会社からの十分なサポートを要すると考える。
									代理店・消費者団体等	保険会社のヒアリングシートに加えて代理店独自の取り組みについての評価も望む
									代理店・消費者団体等	変更：現実は保険会社の申込関連書類で実施・確認している。重複の記録が敢えて必要か。ここの辺りの整理が必要と考える。
									代理店・消費者団体等	ヒアリングシートより「意向把握シート」として運用しているのでは。
					12	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	25	代理店が設定した高齢者対応ルール及び委託を受けている保険会社のルールについて、適切に運用されている	代理店・消費者団体等	「意向把握シート」の運用方法で統一可能では。
					13	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	26	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（委託を受けている保険会社のルールを含む）	意見なし	ーー
					14	⑧ペーパーレス申込みに向けた態勢整備を行っている	27	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）	回答対象外	
					15	⑨早期消滅発生時に適切に対応している	28	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、各保険会社との代理店委託契約や、社内規程・マニュアルに基づき、失効防止、復活勧奨の対応を全件実施している	回答対象外	
							29	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・管理の上、早期消滅が発生時に取り扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導している	生命保険会社	「取り扱者」は「募集人」のことか。
									代理店・消費者団体等	保険会社からの連携、半年以内、という定義に限らず、代理店独自に早期消滅契約をリストアップし一元的に管理するケースも達成としてもよいのではないか。参考までに当社の場合自社システムで13ヶ月以内消滅契約について全件事情書提出を義務付けている。
									代理店・消費者団体等	【変更】達成要件に異論はないが、項目No1基準No3達成要件No6においてもご意見させていただいたが、代理店として早期消滅の期間や管理体制等を定義が前提として必要であると思料する
					16	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	30	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	回答対象外	
							31	保険会社提供のパンフレット等に変更があった際に、見直しを行い最新版が管理されている	生命保険会社	№9において、「期限切れ資料の破棄」に関する記載があるため、当該項目においても、最新版が管理されていることの確認だけでなく、利用できない資料（期限切れではないが改訂されたことにより利用できなくなった資料を含む）の廃棄も記載すべきと思料。
							32	毎月、店舗で役付者や拠点クラーク等（≠本部の管理部門）が未登録文書がないか自己点検を行っている	代理店・消費者団体等	表現だけの問題だが、「店舗」に限定されていることに違和感を感じた。全事務所とか全拠点とか全営業現場で、或いは店舗・拠点・事務所等全てでというワードで統一すべきと考える。
									生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	本項目のみの個別の自己点検というよりも、その他も含めた自己点検の中の1項目として点検を行う等の基準とし、頻度等を現実的に達成可能な基準に改定する事の検討が必要と考える。
									代理店・消費者団体等	達成基準にある「クラーク」という名称が一般的なものか、確認する必要があると考える
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
					17	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	33	勧誘方針がHPへの掲載および全事務所等提示・公表されている	意見なし	ーー
							34	顧客本位の業務運営がHPへの掲載および全事務所等提示・公表されている	生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	（確認方法欄）勧誘方針現物⇒顧客本位の業務運営方針現物
									代理店・消費者団体等	【変更】顧客本位の業務運営の公表の仕方については、お客さまにとって分かりやすいことが重要であり、代理店が工夫して決めるべきではないかと思料する
									生命保険会社	「確認方法」は「顧客本位の業務運営現物」ではないか。

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※			回答者	ご意見詳細
							NO.	達成要件（案）		
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	評価･改善（C･A）	18	（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	35	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（保険会社提供のアンケートでも可）	生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	「評価･改善（C･A）」の項目であれば、他項目でアンケート対応に関する事項を達成要件（案）としているものと平仄をあわせる観点で、お客様に募集人の対応を確認する仕組み有無に加えて、「アンケート結果等を募集人に連携し、問題があるものを踏まえて、規程･ルール等の見直しに繋げる等の高度化に取り組んでいる」とすることが、より望ましいと考えられる。
									生命保険会社	評価･改善（C･A）としてアンケート等の仕組みを達成要件と設定※されている中、その結果を通じた本取組みが実行（D）として設定されている。 ※「（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」項目等 計画（P）「アンケートの仕組みがある」、実効（D）「アンケートを行い、代理店内に結果を共有（フィードバック）している」、評価･改善（C･A）「アンケート結果を踏まえ、取組見直しの検討を行っている」等一貫性を持たせたほうが代理店側もわかりやすくなるのではと思料する。
									代理店･消費者団体等	どのタイミングでアンケート実施するのか。面談の都度は現実的でない。契約時もしくは契約後だとして、アンケートを取りまとめる部署が必要となるか。
									代理店･消費者団体等	達成要件に「（Ex.アンケート）がある」とあるが、実質的にアンケート意外に考えられないのではないか。 そうであれば、例示ではなく「アンケートがある」と明記し、かつ、ごく僅かなアンケートの実施をもって「適」とすることを避けるため、「面談者の〇〇%以上へのアンケート」など、面談数に対する比率基準を設定するべきと考える。
									代理店･消費者団体等	保険会社において契約確認およびアンケートを行っているので、代理店独自では不要かと。
						（①～⑦共通）第三者による確認においても、適切な運営･応対を実施している	36	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	回答対象外	
						（①～⑦共通）改善取組み･モニタリングを実施してる	37	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	代理店･消費者団体等	具体的なモニタリング方法を示していく必要があると考える。
					19	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	38	店舗独自で過度なサービス品提供がされていないか、（営業部門からの独立した）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）	代理店･消費者団体等	表現だけの問題だが、「店舗」に限定されていることに違和感を感じた。全事務所とか全拠点とか全営業現場で、或いは店舗･拠点･事務所等全てでというワードで統一すべきと考える。
									代理店･消費者団体等	達成要件に「（営業部門からの独立した）店舗以外の従業員が」とあるが、他の部分で「営業部門からの独立性を確保した（組織･管理部門）」「営業部門から独立した（組織）」「管理部門（≠営業部門）」の表現が使用されているので、明確に使い分けているのでなければ統一した方が分かり易いと考える。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
					20	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	39	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）	生命保険会社	「管理されている」ということであれば、実行（D）フェーズの項目とするのが適切であると思料する。
									生命保険会社	【質問】第三者とは誰を指しているか。
									代理店･消費者団体等	参考資料は「システム･意向把握シート」では。
							40	当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性について、（営業部門からの独立した）店舗以外の従業員が全件検証･確認している	代理店･消費者団体等	表現だけの問題だが、「店舗」に限定されていることに違和感を感じた。全事務所とか全拠点とか全営業現場で、或いは店舗･拠点･事務所等全てでというワードで統一すべきと考える。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									生命保険会社	店舗以外の従業員が全件検証･確認することについては、実現可能性の観点から慎重に検討する必要（全件検証･確認は営業部門で行い、営業部門以外においてはサンプルチェックとするなどが現実的と思料）
									代理店･消費者団体等	達成要件にある「(合理性についての)『全件』検証」については、業務の負荷として現実的かどうか、議論が必要と考える。また、同じく達成要件に「(営業部門からの独立した)店舗以外の従業員が」とあるが他の部分で「営業部門からの独立性を確保した(組織･管理部門)」「営業部門から独立した(組織)」「管理部門(≠営業部門)」の表現が使用されているので明確に使い分けているのでなければ統一した方が分かり易いと考える。
									代理店･消費者団体等	【変更】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･確認は、営業部門が日常の業務の中でリアルタイムに全件確認すべき事項と考えており、（営業部門から独立した）店舗以外の従業員による検証･確認はその実効性を確かめる目的でサンプリングで行うべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	店舗以外の従業員とは具体的にどの部署を想定しているか。 全件検証した記録とあるが、その人員確保や人件費をどこから捻出するのか。
					21	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	41	比較推奨の提案内容について全件記録されている	生命保険会社	「記録されている」ということであれば、実行（D）フェーズの項目とするのが適切であると思料する。
									代理店･消費者団体等	対応記録＝意向把握シート
							42	提案内容と顧客の意向との合理性について、（営業部門からの独立した）店舗以外の従業員が全件検証している	代理店･消費者団体等	表現だけの問題だが、「店舗」に限定されていることに違和感を感じた。全事務所とか全拠点とか全営業現場で、或いは店舗･拠点･事務所等全てでというワードで統一すべきと考える。
									生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									代理店･消費者団体等	店舗以外の従業員とは具体的にどの部署を想定しているか。 全件検証した記録とあるが、その人員確保や人件費をどこから捻出するのか。
									代理店･消費者団体等	直属長の確認でも可。
									代理店･消費者団体等	一旦、誰か確認するかの要件は削除してもいいのではないか
									代理店･消費者団体等	達成要件にある「(合理性についての)『全件』検証」については、業務の負荷として現実的かどうか、議論が必要と考える。また、同じく達成要件に「(営業部門からの独立した)店舗以外の従業員が」とあるが他の部分で「営業部門からの独立性を確保した(組織･管理部門)」「営業部門から独立した(組織)」「管理部門(≠営業部門)」の表現が使用されているので明確に使い分けているのでなければ統一した方が分かり易いと考える。
									生命保険会社	店舗以外の従業員が全件検証することの実現可能性は慎重に検討する必要（全件検証は営業部門で行い、営業部門以外においてはサンプルチェックとするなどが現実的と思料）
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	回答者	ご意見詳細
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	評価・改善（C・A）	22	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	43	高齢者対応実施状況について全件記録し、営業部門から独立した組織がモニタリングを行っている	代理店・消費者団体等	具体的なモニタリング方法を示していく必要があると考える。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
					23	⑨早期消滅率が適正な水準である、適正化に向けて改善取組みを実施している	44	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	回答対象外	
							45	早期消滅の発生理由等を踏まえた募集の改善策が全社で共有され、その実効性がモニタリングされている	代理店・消費者団体等	具体的なモニタリング方法を示していく必要があると考える。
									代理店・消費者団体等	保険会社からの連携、半年以内、という定義に限らず、代理店独自に早期消滅契約をリストアップし一元的に管理するケースも達成としてもよいのではないか。参考までに当社の場合自社システムで13ヶ月以内消滅契約について全件事情書提出を義務付けている。
									生命保険会社	【質問】「自社」「全社」とはそれぞれ何をさしているか
					24	⑩募集資料等の適切な管理に向けて改善取組みを実施している	46	管理部門（≠営業部門）による定期的な確認（管理状況及び記載内容の陳腐化防止）を行っている	生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
					25	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い、改善取組みを実施している	47	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	回答対象外	
							48	毎年振返り・経営層への報告を行い、振返り結果を踏まえた見直しを実施し、公表している	生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
					26	⑫お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み	49	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	代理店・消費者団体等	●%以上のアンケート？
									代理店・消費者団体等	本項目（達成要件）は、「アンケートの実施」などに主眼があるのではなく「顧客ニーズ把握方法の高度化のために（アンケートなどの）結果を社内で共有すること」に主眼があると理解している。そうであれば、確認方法に「●%以上のアンケート」とあるのは紛らわしく、（別途、コメントさせていただいている）35番の達成要件とするのが適切だと考える。
							50	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	回答対象外	
							51	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	回答対象外	
		【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	①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	1	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 (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)	生命保険会社	左記計画（P）と関連付けた達成要件を実行（D）の項目として設定するのが望ましいと思料する。
				実行（D）	2	①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	2	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	意見なし	ーー
				評価・改善（C・A）	3	①法人向け保険募集のルール徹底に向けた徹底・遵守に向けた改善取組みを実施している	3	原則として節税効果はない旨の説明を行い、了解した旨を顧客から承諾を得ている	生命保険会社	「評価・改善（C・A）」ではなく、「実行（D）」に変更したほうがよいと考える。
									生命保険会社	共通自己点検表項目に準じた項目と存ずるが、原則的に説明は実施されるものであるため、評価・改善（C・A）区分よりも実行（D）区分のほうが適しているのではないかと思料する。
									生命保険会社	意見：独自帳票にすることで誤った内容や募集文書審査の負担があるかと思う。 保険会社から提供されている資材でも代替可能と考える。
									生命保険会社	実行（D）フェーズの項目とするのが適切であると思料する。
							4	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	生命保険会社	評価・改善（C・A）としてアンケート等の仕組みを達成要件と設定※されている中、その結果を通じた本取組みが実行（D）として設定されている。 ※「（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」項目等 計画（P）「アンケートの仕組みがある」、実効（D）「アンケートを行い、代理店内に結果を共有（フィードバック）している」、評価・改善（C・A）「アンケート結果を踏まえ、取組見直しの検討を行っている」等一貫性を持たせたほうが代理店側もわかりやすくなるのではと思料する。
									代理店・消費者団体等	達成要件に「（Ex.アンケート）がある」とあるが、実質的にアンケート意外に考えられないのではないか。 そうであれば、例示ではなく「アンケートがある」と明記し、かつ、ごく僅かなアンケートの実施をもって「適」とすることを避けるため、「面談者の〇〇%以上へのアンケート」など、面談数に対する比率基準を設定するべきと考える。
							5	お客様の意向を確認した記録を残している	生命保険会社	実行（D）フェーズの項目とするのが適切であると思料する。

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	回答者	ご意見詳細
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商品教育 ⑪募集スキル向上に向けた取組み（C/Aのみ）	計画（P）	1	（①～⑩共通） 募集人教育の仕組みが整備されている	1	教育の専門部署を設置している（2名以上兼務可）	生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店･消費者団体等	専門部署の設置は削除
							2	年間の教育計画がある	生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	左記計画（P）と関連付けた達成要件を実行（D）の項目として設定するのが望ましいと思料する。
							3	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	回答対象外	
							4	乗合保険会社の商品に関して、教材とそれに対応したテストがある	生命保険会社	内容的に直上の＃3と統合してもよいのではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	【削除】2020年12月5日にご提出した意見書にて「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」とご意見をさせていただいたが、具体的な研修内容については、商品研修に限定せず、各々の特性に応じて代理店が決めるべきものと考えている。そのため、本達成要件については、項目No2基準No1達成要件No3に包含できるものと思料する。
									代理店･消費者団体等	削除すべきと考える。
				実行（D）	2	（①～⑩共通） 募集人教育が適切に実施されている	5	継続教育制度に関して、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）	生命保険会社	募集人全員が当該研修を受講していることは、業務品質以前の必須条件であるため、業務品質評価としての適用にはなじまないと考える。
									生命保険会社	左記実行（D）と関連付けた達成要件を計画（P）の項目として設定するのが望ましいと思料する。
							6	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）	回答対象外	
							7	乗合保険会社の商品に関して、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）	代理店･消費者団体等	商品数が膨大となるため、少なくとも代理店における推奨商品を対象とするなど、範囲や方法については検討の必要があると考える。
									生命保険会社	内容的に直上の＃6と統合してもよいのではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	年1回という回数は削除➡定期的に
									代理店･消費者団体等	【削除】2020年12月5日にご提出した意見書にて「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」とご意見をさせていただいたが、具体的な研修内容については、商品研修に限定せず、各々の特性に応じて代理店が決めるべきものと考えている。そのため、本達成要件については、項目No2基準No2達成要件No6に包含できるものと思料する。
									代理店･消費者団体等	削除すべきと考える。
							8	個人の習熟状況についてテスト等（保険会社提供のテストでも可）を活用の上把握し、未習熟な点について追加指導を行っている	意見なし	－－
							9	教材や研修内容が陳腐化していないか確認している（見直しの検討、保険会社から連携を受けた最新の教材･テスト等に洗い替える対応でも可）	意見なし	－－
				評価･改善（C･A）	3	（①～⑩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	10	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、問題があるものについては応対の改善に向けて全件指導を行っている	意見なし	－－
					4	⑪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	11	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	代理店･消費者団体等	客観的･公平かつ実態的であるかなど評価が困難である項目であるため、評価方法については十分な検討が必要と考える。
									生命保険会社	削除：マインド（人間力）の向上は判定が困難であり、研修や好事例共有で対応が指標として適切か判断ができかねる。以上より、評価基準から削除を検討いただきたい。
									生命保険会社	マインド（人間力）の定義付けが難しいと考え、例えば「募集人の更なるスキル向上」といった表現ではどうか。
							12	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	回答対象外	

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	回答者	ご意見詳細
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	①アフターフォローについての仕組み整備がされている	1	保全対応について、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）	回答対象外	
									生命保険会社	一部商品においては、失効･復活の制度を持たず、未収解除を採用している商品もあるので、例えば、「失効（未収解除を含む）」とするなど、未収解除も対象に含めていただきたい。
							2	失効防止、復活勧奨に向けた未入金契約に対する入金勧奨の手順や流れについての規程やマニュアルがある（各保険会社が提供するものでも可）　※短期（契約始期日から半年以内）での失効･未収の発生契約を除く	生命保険会社	意見：保険会社との契約によっては、保全を代理店に委託しない会社もあるので、そのような保険会社の契約は対象から除いた方が良いと考える。
									生命保険会社	意見：当社のインターネット代理店では基本的にインターネット経由の募集にフォーカスした業務内容で、アフターフォローは当社が担っており、該当社のみにしていただきたい。
									代理店･消費者団体等	短期での失効･未納の発生契約を除くのはなぜか？
							3	各保険会社から連携があった失効･未収の発生契約を管理し、発覚の都度担当者に連携されている ※短期（契約始期日から半年以内）での失効･未収の発生契約を除く	生命保険会社	一部商品においては、失効･復活の制度を持たず、未収解除を採用している商品もあるので、例えば、「失効（未収解除を含む）」とするなど、未収解除も対象に含めていただきたい。
									生命保険会社	計画（P）であれば、「連携されている」→「連携する規則を定めている（仕組みがある）」が適当ではないかと思料する。
									生命保険会社	意見：保険会社との契約によっては、保全を代理店に委託しない会社もあるので、そのような保険会社の契約は対象から除いた方が良いと考える。
									代理店･消費者団体等	短期での失効･未納の発生契約を除くのはなぜか？
							4	実施すべき事項の漏れがあった際の(社会通念上相応な)罰則が定められた規則がある	生命保険会社	悪質ではない業務上のミスにも罰則規程を設けるような流れを誘発する可能性があるため、悪質なもの等に限定すべきと考える。
									代理店･消費者団体等	【削除】罰則が必要なレベルの疎漏や不順守は不適切事案の一つとして、項目No12基準No1達成要件No3に包含すべきではないかと思料する
				実行（D）	2	①アフターフォローについての適切な業務運営を実施している	5	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全件対応できている	回答対象外	
							6	保全対応状況について管理（チェックリストや自社役席者による確認等）している（≠全件）	生命保険会社	【質問】当該項目については全件が対象ではない一方で、3-3-№11においては保全対応履歴が全件管理されていることがもとめられているが、ここではサンプリングでの確認で問題ないか。
									生命保険会社	意見：当社のインターネット代理店では基本的にインターネット経由の募集にフォーカスした業務内容で、アフターフォローは当社が担っており、該当社のみにしていただきたい。
							7	失効･未収の発生契約について、各保険会社との代理店委託契約や、社内規程･マニュアルに基づき、失効防止、復活勧奨の対応を全件実施している　※短期（契約始期日から半年以内）での失効･未収の発生契約を除く	生命保険会社	一部商品においては、失効･復活の制度を持たず、未収解除を採用している商品もあるので、例えば、「失効（未収解除を含む）」とするなど、未収解除も対象に含めていただきたい。
									生命保険会社	意見：当社のインターネット代理店では基本的にインターネット経由の募集にフォーカスした業務内容で、アフターフォローは当社が担っており、該当社のみにしていただきたい。
									代理店･消費者団体等	短期での失効･未納の発生契約を除くのはなぜか？
							8	失効･未収対応状況について管理（チェックリストや自社役席者による確認等）している（≠全件）	生命保険会社	一部商品においては、失効･復活の制度を持たず、未収解除を採用している商品もあるので、例えば、「失効（未収解除を含む）」とするなど、未収解除も対象に含めていただきたい。
									生命保険会社	意見：当社のインターネット代理店では基本的にインターネット経由の募集にフォーカスした業務内容で、アフターフォローは当社が担っており、該当社のみにしていただきたい。
									生命保険会社	内容的に直上の＃7と統合してもよいのではないかと思料する。
							9	高齢者等に対して保全活動を行う際には、顧客属性や商品特性等を踏まえ実施している	代理店･消費者団体等	顧客属性や商品特性に応じた保全活動を具体的に示してほしい。例示が必要。
									生命保険会社	左記実行（D）と関連付けた達成要件を計画（P）の項目として設定するのが望ましいと思料する。
									生命保険会社	意見：当社のインターネット代理店では基本的にインターネット経由の募集にフォーカスした業務内容で、アフターフォローは当社が担っており、該当社のみにしていただきたい。
									代理店･消費者団体等	高齢者に対して合理的配慮は当然に必要なものと認識をしているが、顧客属性や商品特性等を踏まえた保全活動とは具体的にどのようなものを想定されているか。ご教示ください
									代理店･消費者団体等	？
							10	監査やアンケート結果等を通じて、自社の取組を収集し全社に共有する仕組み及び実績がある（年1回以上）	生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	他の達成要件（例）との平仄をあわせる観点で、「実行（D）」ではなく、「評価･改善（C･A）」に変更したほうがよいと考える。
									生命保険会社	評価･改善（C･A）としてアンケート等の仕組みを達成要件と設定※されている中、その結果を通じた本取組みが実行（D）として設定されている。 ※「（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」項目等 計画（P）「アンケートの仕組みがある」、実効（D）「アンケートを行い、代理店内に結果を共有（フィードバック）している」、評価･改善（C･A）「アンケート結果を踏まえ、取組見直しの検討を行っている」等一貫性を持たせたほうが代理店側もわかりやすくなるのではと思料する。

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	回答者	ご意見詳細
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）	3	①アフターフォローについて改善取組み・高度化を実施している	11	全ての顧客との保全対応履歴について管理されており、営業部門からの独立性を確保した募集管理部門がモニタリングを行っている	生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店・消費者団体等	募集管理部門設置によるコスト問題あり。
									生命保険会社	意見：当社のインターネット代理店では基本的にインターネット経由の募集にフォーカスした業務内容で、アフターフォローは当社が担っており、該当社のみにしていただきたい。
									代理店・消費者団体等	削除すべきと考える。
							12	保全対応について、必要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	生命保険会社	内容的に直上の＃11と統合してもよいのではないかと思料する。
									生命保険会社	意見：当社のインターネット代理店では基本的にインターネット経由の募集にフォーカスした業務内容で、アフターフォローは当社が担っており、該当社のみにしていただきたい。
							13	失効・未収の発生契約について、全件、理由・経緯を分析・管理の上、早期消滅が発生時に取り扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導している　※短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約を除く	生命保険会社	一部商品においては、失効・復活の制度を持たず、未収解除を採用している商品もあるので、例えば、「失効（未収解除を含む）」とするなど、未収解除も対象に含めていただきたい。
									生命保険会社	「取り扱者」は「募集人」のことか。
									生命保険会社	意見：保険会社との契約によっては、保全を代理店に委託しない会社もあるので、そのような保険会社の契約は対象から除いた方が良いと考える。
									代理店・消費者団体等	未収の発生契約について全件、理由・経緯を分析・管理は現実的ではないのでその部分について削除
									代理店・消費者団体等	【削除】不適切な募集有無の検証ではなく、お客さまの保障を適切に継続いただくことがアフターフォローの目的であるので、本達成要件は当評価項目としては不適切かと思料する。
									代理店・消費者団体等	早期消滅発生時にのくだりと※短期との整合性がとれていないのではないか。 短期での失効・未納の発生契約を除くのはなぜか？
							14	未収・失効防止のための取組についてモニタリングを行っており、効果を検証し必要に応じて改善策を講じている ※短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約を除く	生命保険会社	一部商品においては、失効・復活の制度を持たず、未収解除を採用している商品もあるので、例えば、「失効（未収解除を含む）」とするなど、未収解除も対象に含めていただきたい。
									生命保険会社	内容的に直上の＃13と統合してもよいのではないかと思料する。
									生命保険会社	意見：保険会社との契約によっては、保全を代理店に委託しない会社もあるので、そのような保険会社の契約は対象から除いた方が良いと考える。
									代理店・消費者団体等	短期での失効・未納の発生契約を除くのはなぜか？
							15	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	回答対象外	
							16	均質な保全対応等を実施することを目的に、コールセンターやチャット等リアルタイムで対応できる窓口（委託を含む）を設置することで迅速な顧客対応に努めている（≠保険申込み・苦情窓口）	生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店・消費者団体等	リアルタイムで対応できる窓口設置（委託含む）にはコストがかかる。規模に応じた対応可能か。
									代理店・消費者団体等	削除➡必ずしも専用窓口の設置を達成要件にしなくてもよいのではないか
									生命保険会社	意見：当社のインターネット代理店では基本的にインターネット経由の募集にフォーカスした業務内容で、アフターフォローは当社が担っており、該当社のみにしていただきたい。
									代理店・消費者団体等	削除すべきと考える。
							17	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（モニタリング含む）	生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									代理店・消費者団体等	商品の情報提供と加入契約の内容確認は行なう意味が全く異なる。
							18	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	回答対象外	
	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	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	1	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	回答対象外	
							2	年間の教育計画がある	生命保険会社	左記計画（P）と関連付けた達成要件を実行（D）の項目として設定するのが望ましいと思料する。
									代理店・消費者団体等	【変更】アフターフォローに関する募集人教育について、年間計画や教材の必要性は各代理店の規模特性によって変わるものと考えており、本項においては代理店としてのアフターフォローに関する教育方針を定めるにとどめ、方針通りD、C/Aが機能しているかどうかを達成要件とすべきではないか。 また、今更ではあるが、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の延長線上にアフターフォローに関する募集人教育があるものと認識しており、項目２・４は不可分のため統合した方が自然ではないかと思料する。
				実行（D）	2	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	3	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）	回答対象外	
							4	個人の習熟状況についてテスト等（保険会社提供のテストでも可）を活用の上把握し、未習熟な点について追加指導を行っている	意見なし	−−
							5	教材や研修内容が陳腐化していないか確認している（見直しの検討、保険会社から連携を受けた最新の教材・テスト等に洗い替える対応でも可）	意見なし	−−
				評価・改善（C･A）	3	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	6	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	意見なし	−−
							7	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、問題があるものについては応対の改善に向けて全件指導を行っている	意見なし	−−

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	回答者	ご意見詳細
アフターフォロー	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	①お客様の感謝の声・苦情の管理の仕組みが整備されている	1	感謝の声及び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	意見なし	－－
							2	お客様の声・苦情に関して、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	生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	削除：代理店の規模によっては設置が難しいのではないか。また、保険会社が兼務状況まで把握するのは難しいと考える。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店・消費者団体等	営業部門からの独立性を確保した部門設置はコストがかかる。規模による対応が可能か。
							3	現地から本部へ、本部から保険会社への報告ルートが規定されている (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)	生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	削除：代理店の規模によって報告ルートは様々と思われる。5-1-1の規程があれば十分と考える。
									代理店・消費者団体等	【削除】達成要件として異論はないが、項目No5基準No1達成要件No1に包含できるものと思料する。
									代理店・消費者団体等	達成要件について、「ルートの規定」と「取締役会等への報告」は全く別の評価なので、2つの要件として分離すべきと考える。また、ここでは「取締役会など」となっているが、項目によっては「経営層が出席する会議等」が使用されている。明確に使い分けるのか、どちらかに統一するか、ご確認をお願いしたい。
							4	実施すべき事項の漏れがあった際の(社会通念上相応な)罰則が定められた規則がある	代理店・消費者団体等	【削除】お客さまの声に起因した不適切事案発生時と考え、項目No12基準No1達成要件No3に包含すべきと考える。
				実行（D）	2	①お客様の感謝の声・苦情の管理が適切に運用されている	5	各保険会社の苦情・感謝の声の定義も踏まえ、申出内容・対応履歴が全件記録されている	意見なし	－－
							6	苦情全件について発生経緯・原因を特定している	意見なし	－－
							7	内容に応じて指導し、規程に定められた処分を実施している	代理店・消費者団体等	【削除】お客さまの声に起因した不適切事案発生時と考え、項目No12基準No1達成要件No3に包含すべきと考える。
							8	取締役会等にて、惹起事象について社内で共有化を図り、全社的に再発防止教育や規程化を実施している	生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	変更：取締役会資料の共有は難しいと思われる。「社内で共有化を図り、全社的に再発防止教育や規程化を実施している。」で良いと考える。
									代理店・消費者団体等	小規模代理店は取締役会自体を定期開催していない。
									代理店・消費者団体等	【削除】達成要件として異論はないが、項目No5基準No3達成要件No9に包含できるものと思料する。
				評価・改善（C･A）	3	①お客様の感謝の声・苦情について改善取組みが実施されている	9	経営層が出席する会議等でお客様の声について共有化、申出の課題分析を行い、改善するための方策と具体目標（あれば数値目標）を定めて、改善状況を確認している	回答対象外	
							10	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	回答対象外	
							11	お客様が意見を代理店に伝えるための、コールセンターやチャット等リアルタイムで対応できる窓口（委託を含む）を設置することで迅速な顧客対応に努めている（≠保険申込み・保全申込み受付窓口）	生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	変更：（≠保険申込み・保全申込み受付窓口）の制限は不要と考える。どのようなお客様窓口であっても、お客様が意見を伝えられる環境があることが重要。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									生命保険会社	（≠保険申込み・保全申込み受付窓口）とあるが、これらを兼ねた窓口でもよい。
									代理店・消費者団体等	リアルタイムで対応できる窓口設置（委託含む）にはコストがかかる。規模に応じた対応可能か。
									代理店・消費者団体等	対応窓口はホームページ、LINEアカウントなどのインターネット上の窓口も含める
									代理店・消費者団体等	代理店が独自にコールセンター及びリアルタイム対応窓口の設置は難しく、何らかの媒体を活用するか、保険会社による設置、代理店運用による協力体制を構築。
							12	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	回答対象外	
							13	アンケートの実施等により収集したお客様の声を反映させる態勢および実績がある	生命保険会社	意見：項目としてはよいが、実績確認方法ににについて経営会議資料を代理店側が提出できるのか疑問である。
									生命保険会社	「アンケートの実施」自体が高度な取り組みという位置付けであれば、直上の＃12と統合してもよいのではないかと思料する。仕組みと実行等に分類するのであれば、それぞれ計画（P）と実行（D）に設定するのがよいのではないかと思料する。
									代理店・消費者団体等	【削除】達成要件として異論はないが、お客さまアンケートについて、収集と意見の反映は一連の取り組みであると考えており、項目No5基準No3達成要件No12、No13をまとめて表現すべきではないかと思料する。
									代理店・消費者団体等	保険会社によるアンケートでは。
	6	顧客・契約情報管理	①顧客情報の適切な管理	計画（P）	1	①顧客情報の適切な管理の仕組みが整備されている	1	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	回答対象外	
							2	顧客情報の入力・運用ルールに関するマニュアルが整備されている	生命保険会社	確認方法の「報告実績の確認」というのはおかしいのではないか。「マニュアルの確認」が正しいのではないか。
				実行（D）	2	①顧客情報が適切に管理されている	3	継続的な顧客情報のアップデートを実施し、その情報が顧客管理がシステムによって適切に管理されている	生命保険会社	「その情報が顧客管理がシステムによって」の箇所につきましては、「顧客管理システム」であり、「が」が不要と思われる。
									生命保険会社	意見：項目としてはよいが、アップデートされていることを実績として確認できるのか疑問である。
									代理店・消費者団体等	削除：現行の代理店保有のシステムレベルではアップデートは無理ではないか。
									代理店・消費者団体等	継続的にすべての顧客情報をアップデート実施するのには無理がある。
				評価・改善（C･A）	3	①顧客情報の適切な管理の高度化が実施されている	4	顧客情報の管理に関するマニュアルに沿って適切に管理されているかモニタリングされ、その結果に応じて改善策が講じられている（システム対応含む）	生命保険会社	意見：項目としてはよいが、実績確認方法について改善協議録を代理店側が提出できるのか疑問である。
	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	①適正な目標値の設定及び態勢が整備されている	1	適正な継続率が設定され、社内に周知されている	代理店・消費者団体等	保険会社ごとに異なるため、当該基準作りが必要であると考える。
							2	解約理由等分析態勢が整備されている	代理店・消費者団体等	解約に関しては、顧客が保険会社へ直接申し出るケースも多くあるため、評価の上で、その点についてどのように取り扱うか検討が必要と考える。
									代理店・消費者団体等	削除：解約理由は保険会社との連携が必要。現行は保険会社からのフィードバックも十分とはいえない。
				実行（D）	2	①適正な水準の確保	3	継続率が適正な水準（13月目●%、25月目●%、37月目●%）である	回答対象外	
				評価・改善（C･A）	3	①継続率の向上に向けた取組みが実施されている	4	継続率改善あるいは高い継続率維持のために継続率や募集関連資料等のモニタリング評価を行い、現場への周知を実施している	生命保険会社	意見：項目としてはよいが、実績確認方法について経営会議資料などを代理店側が提出できるのか疑問である。

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	回答者	ご意見詳細
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	①個人情報管理に関する仕組みが整備されている	1	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	回答対象外	
							2	マイナンバーの取扱に関する規程がある	代理店･消費者団体等	【変更】個人情報管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料している。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	保険募集マニュアル
							3	SNSの活用における対応方針･禁止事項に関する規程がある	代理店･消費者団体等	【変更】個人情報管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料している。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	情報セキュリティマニュアル
							4	個人データ管理台帳がある	代理店･消費者団体等	【変更】個人情報管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料している。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
							5	個人データ管理責任者･個人データ管理者をそれぞれ1名以上選任している（兼務可）	代理店･消費者団体等	【変更】個人情報管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料している。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
							6	従業員と個人データの非開示契約を結んでいる	代理店･消費者団体等	【変更】個人情報管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料している。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	就業規則･誓約書
							7	個人情報の目的外利用禁止の旨が規定されている	代理店･消費者団体等	【変更】個人情報管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料している。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	個人データ取扱いに関するマニュアル
							8	募集人退職時に顧客リスト等の個人情報を破棄させる規程がある	代理店･消費者団体等	【変更】個人情報管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料している。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	破棄に加え、損害賠償責任についての誓約書取得義務化
									代理店･消費者団体等	個人データ取扱いに関するマニュアル
							9	外部媒体の利用の制限が規定されている（特別な場合の取扱が規定されている）	代理店･消費者団体等	【変更】個人情報管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料している。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	情報セキュリティマニュアル
							10	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	代理店･消費者団体等	【変更】個人情報管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料している。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	個人所有物を業務専用として使用させる規程（プライベート使用禁止など）があれば使用できる環境があってもいいのではないか。
									代理店･消費者団体等	個人所有でも、業務専用機であれば可としないと難しい代理店も多数あり。情報セキュリティマニュアル
							11	プライバシーポリシー4項目について策定し、公表している	代理店･消費者団体等	【変更】個人情報管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料している。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	プライバシーポリシー
									代理店･消費者団体等	達成要件にある「プライバシーポリシー4項目」については、内容も明記すべきと考える。
							12	従業員がファイル交換ソフトや業務上不要なソフトを活用することを禁止する規程がある	代理店･消費者団体等	【変更】個人情報管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料している。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	情報セキュリティマニュアル
							13	従業員のフリーメールの業務上使用を禁止する規程がある	代理店･消費者団体等	【変更】個人情報管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料している。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	情報セキュリティマニュアル
							14	提供元が不明確なネットワークへの接続を禁止する規程がある	代理店･消費者団体等	【変更】個人情報管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料している。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	情報セキュリティマニュアル
									代理店･消費者団体等	達成要件にある「提供先が不明確」という表現は、「公衆無線LAN」等、会社管理下に無い無線LANへの接続制限を意図したものだと思われるが、分かり易さの観点から、より具体的な表現への変更が望ましいと考える。
							15	個人情報の保有期間（原則3年）･特定データの定期的な削除が規定されている	代理店･消費者団体等	【変更】個人情報管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料している。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	意向把握などの保存も含め、期間の定めの緩和はできないか？
									代理店･消費者団体等	保有期間3年でよいか。

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	回答者	ご意見詳細
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)	2	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	16	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	回答対象外	
							17	個人データシステムにアクセスする利用者別のＰＷを定期的に（月1度以上）変更する、orＰＷ入力＋顔認証等の二段階認証のシステム上の仕組みがある	生命保険会社	PW変更頻度は要検討
									生命保険会社	PWの変更期間については、各保険会社の規程等と照らし合わせて検討すべきと考える。当社においては、90日に１回の頻度で実施している。頻度を高めることで実効性の担保が難しくなることや負荷の増加が発生すること、覚えやすいPWの設定を誘発することを懸念している。
									代理店・消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格・認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店・消費者団体等	個人データの取扱いに関するマニュアル。パスワード変更（月１回以上）の運用は現実的に難しいと思う。
									代理店・消費者団体等	英大文字、英小文字、数字、記号4種混合10桁以上の永久使用も認めてほしい
									代理店・消費者団体等	変更：＋顔認証は現状必要か。
									代理店・消費者団体等	達成要件について、PW変更の頻度として「月1回以上」は短期間過ぎると考える。なお、世界的な動きに伴って、「定期的な変更を推奨する」となっていた総務省のセキュリティーに関するガイドラインも、2018年から「定期的な変更を要求すべきでない」に変更されている。一方で、パスワードの複雑性（英数字・記号・大文字の使用規則など）を要件に加えるかどうか検討することも有意義かと考える。
							18	ウィルス対策ソフトを導入している	代理店・消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格・認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
							19	無線LANを使うために暗号方式（WPA2等）を設定している	代理店・消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格・認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
							20	個人情報のダウンロードや外部持出を制限する等により、従業員が個人情報を原則保有できないようシステムを制御している	代理店・消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格・認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店・消費者団体等	当該システムを導入できる代理店がどれだけあるか疑問。
							21	個人データシステムに社外にデータ送付する際に、役付者の承認が必要な仕組みがある	代理店・消費者団体等	代理店の規模に応じた基準の設定が必要と考える
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店・消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格・認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店・消費者団体等	当該システムを導入できる代理店がどれだけあるか疑問。
									代理店・消費者団体等	達成要件の表記では、何を求めているかが分かりにくい。「個人データファイル等の送信時」の制限を意図しているのであれば、「個人データを社外に送信する際に」などと具体的な表現とすべきと考える。
							22	個人データシステムに社外にデータを送付する際に、データが暗号化される仕組みがある	代理店・消費者団体等	代理店の規模に応じた基準の設定が必要と考える
									代理店・消費者団体等	コスト面からも、技術的な措置に限定することなく、個人データを送信する場合はパスワードを別メールにするなどのルールと社内規程への明文化など、実態を総合的に評価すべきと考える。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店・消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格・認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店・消費者団体等	当該システムを導入できる代理店がどれだけあるか疑問。情報セキュリティマニュアル。
									代理店・消費者団体等	達成要件の表記では、何を求めているかが分かりにくい。「個人データファイル等の送信時」の制限を意図しているのであれば、「個人データを社外に送信する際に」などと具体的な表現とすべきと考える。
							23	個人データシステムにフリーソフトウェアを活用できないようシステム面に制約をかけている	代理店・消費者団体等	代理店の規模に応じた基準の設定が必要と考える
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店・消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格・認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店・消費者団体等	当該システムを導入できる代理店がどれだけあるか疑問。
									代理店・消費者団体等	達成要件の表記では、何を求めているかが分かりにくい。21番、22番と同様、意図すること（禁止したいこと）を具体的に表記するべきと考える。
							24	業務用PCのOS/ソフトウェアが最新化されている（＝保守切れをおこしていない）	代理店・消費者団体等	代理店の規模に応じた基準の設定が必要と考える
									代理店・消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格・認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店・消費者団体等	達成基準について、目的が不明確であり、評価し辛いと思われる。例えば、「脆弱性（セキュリティホール）を防ぐ観点で、保守サポートが切れたOS/ソフトウェアを使用しない」など具体的な表記が望ましいと考える。
							25	持ち出し可能な業務用パソコン等におけるセキュリティ設定をしている	代理店・消費者団体等	代理店の規模に応じた基準の設定が必要と考える
									代理店・消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格・認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店・消費者団体等	達成要件について、PCの盗難・紛失を念頭に設定していると思われるため、「パスワード以外のセキュリティ設定をしている」とすべきと考える。（HDDなどの記憶媒体を取り出して読み取れば、パスワードは無意味だから。）必要であれば、「HDDの暗号化」「リモートデータ消去」「シンクライアント端末の利用」など、具体例を挙げても良いと考える。

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	回答者	ご意見詳細
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	実行（D）	3	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	26	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）	回答対象外	
							27	個人情報を外部媒体を活用して持ち出す場合は、台帳等で管理する仕組みがある	生命保険会社	「仕組み」であれば計画（P）の項目とするのが適切であると思料する。実行（D）の項目であれば「全件台帳で管理している」等になるものと思料する。
									代理店･消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
							28	募集人退職時に会社が貸与している機器を管理している	代理店･消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	達成要件にある「管理している」は基準として曖昧なので、例えば、「機器の返却状況を記録し管理している」などとすることが望ましいと考える。
							29	個人情報が含まれる可能性のある機器廃棄時にデータを削除･破壊していることを管理している	代理店･消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
							30	執務室や店舗においても、業務上、個人PCやスマホが使用されていないことを管理している	代理店･消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	個人所有PCやスマホの禁止ではなく、業務使用規定あればその範囲の使用は可能としてもよいのではないか
									代理店･消費者団体等	スマホの利用NGは難しいのでは。
							31	従業員がファイル交換ソフトや業務上不要なソフトの活用を使っていないか年に1回以上確認している	代理店･消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
							32	従業員がフリーメールを業務上使用していないか管理している	代理店･消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	情報セキュリティマニュアル
									代理店･消費者団体等	達成要件の表現で内包されるとも考えられるが、「または、利用制限を行い使用不能にしている」を追加し、評価ラインを明確にすべきと考える。
							33	個人データシステムにウィルス対策ソフトを定期的に（年に1度以上）見直している	生命保険会社	「ウイルス対策ソフトを定期的に見直している」を「ウイルス対策ソフトの定義ファイルを最新化している」に修正してはどうか。
									代理店･消費者団体等	【変更】個人データの管理を行うための最適な手段は代理店の規模特性に応じて様々であると思料する。そのため事細かに達成要件を設定するのではなく、個人情報管理の外部資格･認証等の取得基準に準拠した整備がなされているかなど総合的な達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	達成要件の表記では、何を求めているかが分かりにくい。例えば、「ライセンス更新を行い、ウイルス対策ソフトが有効な状態を維持している」など、求めることを具体的に表現すべきと考える。
					4	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	34	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	回答対象外	
							35	セキュリティ対策･設定を実施した機器･オンラインストレージ（クラウドサービス等）を使用している	代理店･消費者団体等	全ての代理店での対応は難しい。
									代理店･消費者団体等	達成要件にある「セキュリティ対策･設定」については、容易に評価できるよう、具体的に、または一定の基準を明記すべきと考える。
				評価･改善（C･A）	5	①個人情報管理に関する改善取組みが実施されている	36	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、改善策が講じられている（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･システム強化など）	回答対象外	
							37	サイバー攻撃事案の発生に備え、外部からのアクセスによる不正や異常がないか常時確認している	代理店･消費者団体等	代理店の規模に応じた基準の設定が必要と考える
									生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									代理店･消費者団体等	【変更】達成要件として異論はないが、中小の代理店においては外部からのアクセスによる不正や異常がないか常時確認を行うことは負担が大きいのではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	全ての代理店でのに対応は難しい。
									代理店･消費者団体等	達成要件の表現で内包されるとも考えられるが、システム導入による自動検知などの手法もあるため、「または、常時把握可能な状態にしている」を追加した方が良いと考える。
							38	個人情報漏洩保険に加入している	回答対象外	
							39	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	回答対象外	
					6	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	40	情報セキュリティ認証資格（プライバシーマーク等）やISO27001/ISMS認証、外部評価について取得している	回答対象外	

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	回答者	ご意見詳細
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	①個人情報の授受についての仕組みが整備されている	1	【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	回答対象外	
							2	【第三者への個人情報の提供する場合】個人情報の範囲･授受元･理由･活用範囲が規定されている	意見なし	−−
							3	【個人情報を外部委託する場合】事前に個人情報の外部委託先を保険会社に報告する旨が規定されている	代理店･消費者団体等	【削除】代理店が独自に入手した個人情報については保険会社への報告が不要と思料する。
					2	②なし	4	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）	回答対象外	
				実行（D）	3	①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	5	【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）	生命保険会社	保存期間については、各保険会社の規程等と照らし合わせて検討すべきと考える。当社においては、「保存･管理場所や網羅的なセキュリティ対策のための管理コストの観点」「情報漏洩があった場合の被害を最小化する観点」などから保存期間は6か月(※)としており、基準を長期に変更することによるリスクの増大を懸念している。 ※ただし、個人データの第三者提供を受けた場合は、保護法26条の規則における記録保存の最長期間が3年となる(業務受託関係にある保険会社は第三者に該当しない)。
									代理店･消費者団体等	【変更】個人情報の用途に応じて保存期間が3年を超える場合もあるので、保存期間については代理店が定めるべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	個人情報を多数データで授受する場合に限定した方が良いのでは。
							6	【第三者への個人情報の提供する場合】管理台帳等の記録がある（保存期間3年）	生命保険会社	保存期間については、各保険会社の規程等と照らし合わせて検討すべきと考える。当社においては、「保存･管理場所や網羅的なセキュリティ対策のための管理コストの観点」「情報漏洩があった場合の被害を最小化する観点」などから保存期間は6か月(※)としており、基準を長期に変更することによるリスクの増大を懸念している。 ※ただし、個人データの第三者提供を行う場合は、保護法25条の規則における記録保存の最長期間が3年となる
									代理店･消費者団体等	【変更】個人情報の用途に応じて保存期間が3年を超える場合もあるので、保存期間については代理店が定めるべきではないかと思料する。
							7	【個人情報を外部委託する場合】管理台帳等の記録がある（保存期間3年）	生命保険会社	保存期間については、各保険会社の規程等と照らし合わせて検討すべきと考える。当社においては、「保存･管理場所や網羅的なセキュリティ対策のための管理コストの観点」「情報漏洩があった場合の被害を最小化する観点」などから保存期間は6か月としており、基準を長期に変更することによるリスクの増大を懸念している。 また、当社は台帳管理を義務付けておらず、委託終了後、委託に関する申請書類等を保存(1年)することとしている。
									代理店･消費者団体等	【変更】個人情報の用途に応じて保存期間が3年を超える場合もあるので、保存期間については代理店が定めるべきではないかと思料する。
							8	【個人情報を外部委託する場合】委託先の選定にあたり、健全性（反社チェック･帝国データバンクの評点等）･技術力（ISO認証等）･安全対策（Pマーク等）等の要件で選定する旨の基準が存在し、基準に基づいて選定している	生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									代理店･消費者団体等	【変更】委託先の選定基準は、取引の規模に応じて代理店が独自に設定をするものと考えており、選定基準を限定せず、適切な選定基準が定められているかを評価すべきではないかと思料する。
							9	【個人情報を外部委託する場合】委託先の情報管理について年に1度以上実査を行っている	生命保険会社	実査はハードルが高いと思われ、報告に基づく確認といった方法も取れないか。
									代理店･消費者団体等	達成要件にある「実査」について、委託先がセールスフォース、アマゾンなどの大企業（特に外国系企業）の場合、「実査」は実質的に不可能なため、「実査」必須とするか、書面など（第三者認証の取得や利用規約の確認）による検査･確認を認めるかについて、改めてご確認をお願いしたい。
							10	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。	代理店･消費者団体等	代理店の規模により、整備の可否が変わるため、十分に考慮する必要があると考える。
									生命保険会社	対象を通信だけではなく、物理的な授受についても「セキュアな状況での実施」することを評価基準に追加いただきたいと考える。
									代理店･消費者団体等	確認方法が一般的には認知されておらず、全ての代理店で対応は難しいのでは。
					4	②ホームページの適正な運営	11	【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	意見なし	−−
							12	【ホームページを作成している場合】HP管理をするPCについてセキュリティ対策を実施している	代理店･消費者団体等	【変更】本件主旨を鑑みると、「ＨＰ管理をするＰＣ」ではなく「ＨＰが稼働するサーバー」かと思料する。
									代理店･消費者団体等	達成要件に「PC」とあるが、「Webサーバー、ホスティングサービス」等を追加し、本来必要な範囲を明確ににすべきと考える。
							13	【ホームページを作成している場合】HPが稼働するサーバーにおけるOS･ソフトウェアの最新化を実施している（＝保守切れをおこしていない）	代理店･消費者団体等	達成基準について、目的が不明確であり、評価し辛いと思われる。例えば、「脆弱性（セキュリティホール）を防ぐ観点で、HPが稼働するサーバーにおける〜〜」などの表記が望ましいと考える。
							14	【ホームページを作成している場合】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	意見なし	−−
				評価･改善（C･A）	5	①なし	15	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）	回答対象外	
					6	②ホームページの脆弱性の確認	16	【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）	代理店･消費者団体等	全ての代理店でのに対応は難しい。
	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	（①〜⑤共通） 募集人教育の仕組みが整備されている	1	教材とそれに対応したテストがある	回答対象外	
							2	年間の教育計画がある	生命保険会社	左記計画（P）と関連付けた達成要件を実行（D）の項目として設定するのが望ましいと思料する。
				実行（D）	2	（①〜⑤共通） 募集人教育が適切に実施されている	3	従業員全員が年に1回以上研修を受講している	回答対象外	
							4	個人の習熟状況についてテスト等（保険会社提供のテストでも可）を活用の上把握し、未習熟な点について追加指導を行っている	代理店･消費者団体等	【削除】研修を通じて未習熟を無くし、その確認を行う役割がテストなのではないかと考えている。そのためテスト完了した時点（なお、合格の基準は高い必要があるものと思料する）で未習熟はいないため、テスト後の追加指導は不要ではないかと思料する。
				評価･改善（C･A）	3	（①〜⑤共通） 募集人教育について、改善取組みが実施されている	5	教材や研修内容が陳腐化していないか確認している（見直しの検討、保険会社から連携を受けた最新の教材･テスト等に洗い替える対応でも可）	回答対象外	
		【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の整備	計画（P）	1	①サイバー攻撃を想定した訓練の仕組み整備	1	サイバー攻撃のリスクについて訓練カリキュラム･教材がある	回答対象外	
				実行（D）	2	①サイバー攻撃を想定した訓練の運用	2	従業員全員への訓練が実施され、記録されている	代理店･消費者団体等	従業員への訓練とは具体的にどういったものを想定しているのか、訓練ではなく研修？対応策？
									代理店･消費者団体等	主旨に異論はないが、「全員」とすることに課題があると考えている。当社において全従業員に無予告訓練（訓練メール）を実施した際、組織長より開かないよう注意喚起がなされてしまい、全従業員の認識を問うという意味では実効性のある訓練にはならなかった。そのため、現在は定期的にランダムな従業員を対象に訓練を行い、その結果をもとに全社員に向けた研修を行っている。
				評価･改善（C･A）	3	①サイバー攻撃を想定した訓練について、改善取組みが実施されている	3	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	意見なし	−−
							4	教材や研修内容が陳腐化していないか確認している（見直しの検討、保険会社から連携を受けた最新の教材･テスト等に洗い替える対応でも可）	意見なし	−−

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	回答者	ご意見詳細
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	①なし	1	なし（法令上必要な事項のため、設定なし）	回答対象外	
					2	②なし	2	なし（法令上必要な事項のため、設定なし）	回答対象外	
					3	③代申会社への報告について仕組みが整備されている	3	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	意見なし	−−
					4	④内部監査に関する仕組みが整備されている	4	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）	回答対象外	
							5	店舗・拠点が実施する代理店独自の自己点検の実施について定めた規定、自己点検表がある（保険会社提供の点検表でも可）	代理店・消費者団体等	表現だけの問題だが、「店舗」に限定されていることに違和感を感じた。全事務所とか全拠点とか全営業現場で、或いは店舗・拠点・事務所等全てというワードで統一すべきと考える。
							6	内部監査に関する事業部門と独立した専門の担当部署（担当者）を設置し、担当職務・権限を規定している	生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	全ての代理店に対して内部監査が求められているものではないと思われるので、検査や点検（自己点検）等によるものでも可能とするように書きぶりを変える等の工夫が必要と思われる。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店・消費者団体等	兼務も容認必要
									代理店・消費者団体等	専門の担当部署設置は代理店規模による。コスト面考慮すると例えば従業員数100名以上か。
							7	内部監査等を実施する部門に保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等を有する人材（代理店管理部門の経験が1年以上ある者）を担当として配置している	代理店・消費者団体等	人材の雇用は代理店の規模・広域代理店か否か等の一定条件を設定すべきかと考える。
									生命保険会社	全ての代理店に対して内部監査が求められているものではないと思われるので、検査や点検（自己点検）等によるものでも可能とするように書きぶりを変える等の工夫が必要と思われる。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店・消費者団体等	担当者配置も代理店規模による。
									代理店・消費者団体等	達成要件にある「代理店管理部門」という表現は、「保険会社の社員であって代理店を管理する者」とも取れるが、趣旨は「代理店の中の（営業部門ではなく）管理部門経験者」と思われるので、それであれば修正が望ましいと考える。
					5	⑤従業員の安否確認態勢が整備されている	8	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	回答対象外	
				実行（D）	6	①適切な業務（会社）運営が実施されている（法人のみ）	9	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	生命保険会社	法人代理店として、会社法に則った業務運営状況を確認する主旨であるとは理解するものの、業務品質評価としての適用にはなじまないと考える。
									代理店・消費者団体等	小規模代理店は取締役会の開催の必要性があまりない。
							10	法令に基づき適切に登記の手続きをしており、みなし解散の登記がされていない	生命保険会社	法人代理店として、会社法に則った業務運営状況を確認する主旨であるとは理解するものの、業務品質評価としての適用にはなじまないと考える。
									代理店・消費者団体等	【変更】みなし解散のみに焦点を当てず、適切な登記手続きのみを問う方がいいかと思料する。
					7	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	11	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）	回答対象外	
					8	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	12	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、報告遅延がないかどうかも確認）	生命保険会社	委託契約の手続き上、当然対応すべき事項であるため、業務品質評価としての適用にはなじまないと考える。
					9	④内部監査が適切に実施されている	13	代理店独自の自己点検を月1回以上実施している	回答対象外	
							14	全拠点に対して定期的（2年に1度程度）に内部監査を実施している	生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	全ての代理店に対して内部監査が求められているものではないと思われるので、検査や点検（自己点検）等によるものでも可能とするように書きぶりを変える等の工夫が必要と思われる。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
							15	顧問弁護士・税理士・社労士がいる	代理店・消費者団体等	代理店の規模等により必須化すべきで、零細代理店には相談できる決まった弁護士等がいるで良いのではないか。
									生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	計画に記載の事業部門と独立した専門の担当部署の設置。知識などを有する人材の配置を実施しているのであれば、その部署による内部監査の実施が行われていると評価可能と考えるため顧問弁護士・税理士・社労士の存在を必須の評価基準のとして盛り込むことは更なる検討が必要と考える
									生命保険会社	顧問弁護士・税理士・社労士の有無が業務品質につながると思えないので不要と思われる。
									生命保険会社	顧問弁護士や税理士・社労士がいること＝内部監査が適切に行われている、ということではないと思われるので、当該評価基準に対する達成要件としては相応しくないと思料する。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店・消費者団体等	顧問契約はコストとの見合いあり、小規模代理店に義務化は困難。
									代理店・消費者団体等	【削除】顧問弁護士・税理士・社労士は必要なものと考えておりますが、業務品質の向上には直接関係せず達成要件として不要ではないかと思料する。
									代理店・消費者団体等	弁護士は任意でいいのではないか
									代理店・消費者団体等	顧問ではなく、依頼相談ができるの方が。
					10	⑤BCP計画を策定している	16	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	回答対象外	

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※			回答者	ご意見詳細
							NO.	達成要件（案）		
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）	評価･改善（C･A）	11	①コーポレートガバナンス体制の高度化に向けた取組み改善が図られている（法人のみ）	17	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）	生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
							18	決算資料※を作り、決算公告をしている（B/S,P/L,株主資本等変動計算書,個別注記表）	代理店･消費者団体等	決算公告は一定規模以上或いは広域代理店等で限定すべきかと考える。
									生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									代理店･消費者団体等	未公開企業が大半の中で、ここまで要求する必要はないのではないか。第三者チェックの対象とし、内容に問題があれば評価を下げるのは妥当。
									生命保険会社	決算公告も対象は株式会社のみと思われるので不要と思われる。
									生命保険会社	単に決算資料を作成･公表するだけでは十分とは言えず、当該評価基準に対する達成要件としては相応しくないと思料する。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店･消費者団体等	公告の義務はない。上場企業ではない代理店が大多数。
									代理店･消費者団体等	決算公告は法律的には義務化だが、中小企業の実態に合わせ基準からは削除
									代理店･消費者団体等	上場会社以外で公表は必要か？
					12	②なし	19	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）	回答対象外	
					13	③なし	20	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）	回答対象外	
					14	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）	21	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）	回答対象外	
							22	内部監査結果について、経営層が把握し、改善が必要な場合は対応策を実行している	生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	全ての代理店に対して内部監査が求められているものではないと思われるので、検査や点検（自己点検）等によるものでも可能とするように書きぶりを変える等の工夫が必要と思われる。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
							23	内部監査担当者･部署の機能発揮状況について、第三者による確認を行っている	代理店･消費者団体等	第三者の確認は代理店の規模等で限定すべきかと考える。
									生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	全ての代理店に対して内部監査が求められているものではないと思われるので、検査や点検（自己点検）等によるものでも可能とするように書きぶりを変える等の工夫が必要と思われる。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店･消費者団体等	第三者とは具体的に誰を想定しているか。外部機関への委託で費用発生となれば反対。
									代理店･消費者団体等	第三者要件は削除
									代理店･消費者団体等	内部監査担当者･部署の機能発揮は業務品質を向上させるうえで必要なものと考えているが、ここでいう「第三者」とはどのような想定をされているか。

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※			回答者	ご意見詳細
							NO.	達成要件（案）		
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）	評価･改善（C･A）	15	⑤BCP計画の陳腐化防止に向けた確認を行っている	24	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）	回答対象外	
							25	お客様状況を管理しているシステムについて平時活用しているサーバーとは別のロケーションにバックアップサーバーがあるか	代理店･消費者団体等	お客様情報を管理している自社システムを有する代理店に限定すべきかと考える。
									生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									代理店･消費者団体等	クラウド管理で代替可能か？
									代理店･消費者団体等	【変更】システムのバックアップ手段はバックアップサーバーの有無だけには限らないため、システムのバックアップが可能かどうかを達成要件とすべきではないかと思料する。
									代理店･消費者団体等	全ての代理店でのに対応は難しい。情報のバックアップがあるか程度では。
									代理店･消費者団体等	達成要件に「お客様状況を管理している」システムとあるが、他の複数個所で使用されている「個人情報」と区別する明確な意図が無いのであれば、用語の種類は減らした（＝統一した）方が良いと考える。
							26	経済産業省の「事業継続力強化計画」の認定を受けている	代理店･消費者団体等	防災･減災は保険代理店の使命とは考えるが、認定までは一定規模以上或いは広域代理店等に限定して適用すべきかと考える。
									生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	「事業継続力強化計画」の認定対象の企業は中小企業に限定されているため、対象となる「企業の場合は」等の文言の追加、もしくは網羅性を踏まえ限定的となる場合は削除する等の検討が必要と考える
									生命保険会社	事業継続力強化計画の認定有無が業務品質につながると思えないので不要と思われる。
									生命保険会社	制度の対象が限定されるため、当該評価基準に対する達成要件とするかどうか、検討が必要と思料する。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店･消費者団体等	どの程度の負荷がかかるか不明瞭。
									代理店･消費者団体等	削除すべきと考える。
					16	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）	27	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）	回答対象外	
							28	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（3ヵ年以上の中長期計画）	生命保険会社	ここまで求める必要があるのか慎重に検討すべきと思われる。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店･消費者団体等	【変更】経営理念や経営計画は必要なものと考えているが、その形式や期間については代理店の規模特性に応じたものであるべきではないかと思料する。
							29	顧客本位の業務運営及び経営計画についての社内発信（掲示板やメッセージ等）を行い、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	生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	ここまで求める必要があるのか慎重に検討すべきと思われる。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
					17	⑦効果的なディスクロージャーを実施している	30	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	回答対象外	

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	回答者	ご意見詳細
ガバナンス	10	【該当社のみ】	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	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	1	事業報告書を作成する担当者･部署がある	意見なし	－－
							2	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	回答対象外	
					2	②共同募集について仕組みが整備されている	3	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	回答対象外	
							4	共同募集先と、業務範囲等に係る共同募集契約書が締結されている	代理店･消費者団体等	達成要件の意図が「全共同募集先」であるのであれば、それを明確にするために、「『全ての』共同募集先と～を締結している」とした方が良いと考える。
					3	③募集関連行為について仕組みが整備されている	5	募集関連行為委託先の選定･管理に係る規程がある	意見なし	－－
							6	紹介料の根拠が契約書に記載されている	意見なし	－－
							7	規定された業務範囲を逸脱しないような業務フローとなっているか、募集関連行為委託先の取組状況についてのモニタリング項目を規定している	意見なし	－－
							8	募集関連行為を第三者に委託し、またはそれに準じる関係に基づいて行わせる場合、定期的にその情報を保険会社へ報告する態勢を構築している	意見なし	－－
					4	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	9	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	回答対象外	
							10	商号使用する場合に、別法人である旨や商品ラインナップの違いを説明するよう規定している	意見なし	－－
					5	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	11	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	回答対象外	
					6	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	12	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	回答対象外	
							13	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	代理店･消費者団体等	達成要件について、現状、「募集文書」は全て保険会社の承認が必要と理解しているが、募集管理部門『･対象保険会社』の確認･承認を行う（経る？）旨が規定されている」とする必要は無いか。
							14	習熟すべき事項について漏れのない教育カリキュラム･教材とそれに対応したテストがある（保険会社提供のテストでも可）	意見なし	－－
							15	通話記録を保存し、お客さまの意向（架電拒否）や申出を管理しているか、システムインフラが整備されている	生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
				実行（D）	7	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	16	事業報告書が管轄の財務局に毎年提出されている	生命保険会社	毎年提出していることは当然対応すべき事項であるため、業務品質評価としての適用にはなじまないと考える。
							17	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	意見なし	－－
					8	②共同募集について適切な業務運営を実施している	18	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	回答対象外	
					9	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	19	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）	回答対象外	
							20	募集関連行為委託先から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（年1回以上）	意見なし	－－
							21	比較サイトを運営する募集関連行為従事者が、誤った商品説明や特定の商品に対する不適切な評価等、所属する保険募集人が保険募集を行う際に顧客の正しい商品理解を妨げるおそれがあるような不適切な行為を行わないよう、厳格な委託先管理等を行っている	意見なし	－－
					10	④フランチャイジーの適切な管理運営を実施している	22	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	回答対象外	
							23	規程に応じた指導･管理実施状況を保険会社に報告している	代理店･消費者団体等	【削除】保険会社からの委託業務ではないため、保険会社への報告を要しない。
							24	別法人である旨や商品ラインナップの違いについての説明を実施できているかについて、１年に1回以上確認し、その状況を管理している	意見なし	－－
					11	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	25	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	回答対象外	
							26	フランチャイザーの内部監査部署等による監査･点検の実施や、フランチャイザー主催の会議･研修を受講し、必要に応じて社内へ共有している	意見なし	－－
					12	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	27	年１回以上、募集人全員への研修が漏れなく（全員＝実際に募集活動に従事している職員）実施され、記録されている	意見なし	－－
							28	通話記録を元に、適切に運営しているか確認している	代理店･消費者団体等	達成要件について、原案にあった「通話記録の確認」が無くなってしまっている。（移動された15番は、「通話記録の保存と意向管理」のみ）かつ、「適切に運営しているか確認している」は達成要件としては曖昧なので、より具体的に、「営業部門課から独立した管理部門が、対象通話の○○%以上についてモニタリングを実施している」等とすべきと考える。
				評価･改善（C･A）	13	①なし	29	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）	回答対象外	
					14	②共同募集について取組み改善が図られている	30	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、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。	生命保険会社	当該評価基準（または評価項目）は削除すべきと考える。共同募集先の数が多い場合や、共同募集による業務を主とする代理店にとって、当対応の負荷が極めて大きくなることにより、代理店経営にまで影響を与えかねないと考える。一方で、代理店の対話資料等の確認をもって内容を評価することは真偽を確認するには十分ではなく、また、具体的な確認方法や確認者によっては実効性の担保が難しいと考える。しかしながら、評価の実効性を高めるための対応は、かえって代理店に対して業務負荷を大きくすると考えられるため、当該評価基準(または評価項目)の運用自体が困難と考える。
									代理店･消費者団体等	月一回必要か。
					15	③なし	31	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）	回答対象外	
					16	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	32	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おり、必要に応じて、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）	意見なし	－－
					17	⑤なし	33	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）	回答対象外	
					18	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	34	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･指導、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）	回答対象外	
							35	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	回答対象外	
							36	応対品質向上に向けた外部コンサル等の調査を活用している	代理店･消費者団体等	代理店自身だけではなく、保険会社が評価･指導を行っており、自社以外の第三者が評価を行う体制となっているため、第三者の対象に保険会社も含めるべきと考える。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店･消費者団体等	達成要件に異論はないが、テレマーケティングに限らず対面においても同様な取組が必要なものと考えている。
									代理店･消費者団体等	必ずしも外部コンサルの確認は必要ない＝削除
									代理店･消費者団体等	達成要件にある「外部コンサル等の調査」の採用に際しては、費用面の負担などの観点から現実性を慎重に検討する必要があると考える。

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	回答者	ご意見詳細
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	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	1	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（規模に応じて兼務等も可とする）	生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
							2	法令遵守の徹底に向けた従業員向けの教材がある（保険会社提供のものでも可）	意見なし	ーー
							3	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	生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店・消費者団体等	法令等遵守規定
					2	②募集人管理における仕組みが整備されている	4	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）	回答対象外	
							5	募集人登録完了まで募集できない旨を規定している	生命保険会社	下記4-11と平仄をとる意味で募集登録完了日⇒募集可能日の方が望ましいと思料する。
				実行（D）	3	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	6	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）	回答対象外	
							7	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	生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
							8	担当部署が法令遵守に関して、年に1回以上、募集人全員へ研修を漏れなく受講させている	代理店・消費者団体等	担当部署はNO1同様規模に応じて兼務も可でよいか。
							9	教材や研修内容が陳腐化していないか確認している（見直しの検討、保険会社から連携を受けた最新の教材・テスト等に洗い替える対応でも可）	意見なし	ーー
					4	②募集人管理が適切に行われている	10	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	回答対象外	
							11	募集可能日を本人に通知している	意見なし	ーー
							12	募集人毎に販売可能な保険会社が管理されている	意見なし	ーー
							13	募集人の旧姓使用を認めており、新姓と旧姓の参照性が管理されている	代理店・消費者団体等	【削除】社会としては求められている事項と認識しているが、業務品質の向上には直接関係せず達成要件として不要ではないかと思料する。
							14	全募集人の使用人等要件を充足している（監査役等にも該当していない）	意見なし	ーー
							15	各代理店事務所に専任募集人（常勤かつ常駐の保険募集人）を配置している	意見なし	ーー
							16	廃業等募集人情報登録制度に登録された募集人の廃業を適切に実施している	意見なし	ーー
				評価・改善（C・A）	5	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	17	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）	回答対象外	
							18	確認結果について、経営層が把握し、改善が必要な場合は対応策を実行している	意見なし	ーー
							19	法令遵守担当者・部署の機能発揮状況について、第三者による確認を行っている（外部コンサル等）	代理店・消費者団体等	代理店自身だけではなく、保険会社が評価・指導を行っており、自社以外の第三者が評価を行う体制となっているため、第三者の対象に保険会社も含めるべきと考える。
									生命保険会社	代理店の規模・特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店・消費者団体等	外部コンサルとは具体的にどういった先を想定しているか。その際の費用負担はどの程度か。
									代理店・消費者団体等	法令遵守担当者・部署の機能発揮状況は業務品質を向上させるうえで必要なものと考えているが、ここでいう「第三者」とはどのような想定をされているか。
									代理店・消費者団体等	達成要件にある「外部コンサル等の第三者による確認」の採用に際しては、費用面の負担などの観点から現実性を慎重に検討する必要があると考える。
					6	②なし	20	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）	回答対象外	

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	回答者	ご意見詳細
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―対応態勢の整備	計画（P）	1	①不適切事案発生時の対応の仕組みが整備されている	1	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）	回答対象外	
							2	事案対応の担当部署（対応責任者）があり、２名以上で担当している（兼務可）	生命保険会社	意見：人数を確保すれば良いということだと返って形骸化を招くのでは。事案発生時の体制の整備が出来ており、確認が出来る状態であることを重視すべきだと考える。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店･消費者団体等	兼務可が条件（小規模代理店）。
							3	事案惹起時の(社会通念上相応な)罰則が定められた規程がある	意見なし	−−
					2	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	4	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）	回答対象外	
							5	事案対応の担当部署（対応責任者）があり、２名以上で担当している（兼務可）	生命保険会社	意見：人数を確保すれば良いということだと返って形骸化を招くのでは。事案発生時の体制の整備が出来ており、確認が出来る状態であることを重視すべきだと考える。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店･消費者団体等	小規模代理店も評価対象であるとすると人数要件は削除してもよい
									代理店･消費者団体等	兼務可が条件（小規模代理店）。
							6	事案惹起時の(社会通念上相応な)罰則が定められた規程がある	意見なし	−−
					3	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	7	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）	回答対象外	
							8	自社DBに不正や異常がないか監視･分析する部署･担当が配置されている（兼務可）	生命保険会社	代理店の規模･特性等に応じた適切な評価が可能となることが必要（全代理店が必須とする項目ではない）
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除･内容変更を要請しないが、評価基準･達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利･不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店･消費者団体等	兼務可が条件（小規模代理店）。
									代理店･消費者団体等	達成要件に「自社DB」とあるが、「自社データベース」の意と理解され、そうであれば、サイバー攻撃の対象はデータベースだけとは限らないため、「自社ネットワーク」や「自社ファイヤーウォール内」など、包括的な表現の方が適切なのではないか。
				実行（D）	4	①不適切事案発生時に適切な対応が行われている	9	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	回答対象外	
							10	原因分析（経緯の確認･原因の把握）を行っている	意見なし	−−
							11	内容に応じて規程に定められた処分を実施している（処分の是非の妥当性を管理している）	意見なし	−−
							12	課題が定義され、改善するための方策（及び方策の妥当性の検証）や対応期間、具体目標（あれば数値目標）が定められている	意見なし	−−
							13	経営層が出席する会議等で不適切事案について共有化し、改善状況を確認している	意見なし	−−
							14	経営層が主体となり、惹起事象について社内で共有化を図り、全社的に再発防止教育や規程化を実施している	代理店･消費者団体等	【変更】惹起事象の規模に応じて、対応の主体は変わるため、主体を経営層に限定すべきではないと思料する。
					5	②情報漏えい事案発生時に適切な対応が行われている	15	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	回答対象外	
							16	原因分析（経緯の確認･原因の把握）を行っている	意見なし	−−
							17	内容に応じて規程に定められた処分を実施している（処分の是非の妥当性を管理している）	意見なし	−−
							18	課題が定義され、改善するための方策（及び方策の妥当性の検証）や対応期間、具体目標（あれば数値目標）が定められている	意見なし	−−
							19	経営層が出席する会議等で不適切事案について共有化し、改善状況を確認している	意見なし	−−
							20	経営層が主体となり、惹起事象について社内で共有化を図り、全社的に再発防止教育や規程化を実施している	代理店･消費者団体等	【変更】惹起事象の規模に応じて、対応の主体は変わるため、主体を経営層に限定すべきではないと思料する。
					6	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	21	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	回答対象外	
							22	原因分析（経緯の確認･原因の把握）を行っている	意見なし	−−
							23	課題が定義され、改善するための方策（及び方策の妥当性の検証）や対応期間、具体目標（あれば数値目標）が定められている	意見なし	−−
							24	経営層が出席する会議等で不適切事案について共有化し、改善状況を確認している	意見なし	−−
							25	経営層が主体となり、惹起事象について社内で共有化を図り、全社的に再発防止教育や規程化を実施している	代理店･消費者団体等	【変更】惹起事象の規模に応じて、対応の主体は変わるため、主体を経営層に限定すべきではないと思料する。
				評価･改善（C･A）	7	（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	26	代理店賠償責任保険に加入している	回答対象外	
					8	①不適正事案の課題点について改善している	27	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	回答対象外	
					9	②情報漏えい事案の課題点について改善している	28	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	回答対象外	
					10	③サイバー攻撃事案の課題点について改善している	29	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	回答対象外	

【資料３】(照会2)　業務品質評価基準（案）ご意見反映版に対するご意見（詳細）

※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	基準NO.	評価基準（案）※			回答者	ご意見詳細
							NO.	達成要件（案）		
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	①なし	1	なし（法令上必要な事項のため、設定なし）	回答対象外	
					2	②勤怠管理を適切に行う仕組みが整備されている	2	就業規則や給与・賃金規程がある	生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店・消費者団体等	給与規定・営業社員報酬規程
							3	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	回答対象外	
							4	時間外労働に関する労使協定（36協定）がある	意見なし	ーー
							5	時間外勤務の上限、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	生命保険会社	法令上の対応とは考えるが、品質項目としては不適切だと考える
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店・消費者団体等	【変更】時間外勤務の上限の設定や有給休暇の目標値の設定と周知について異論はないが、長期休暇の取得については代理店の規模特性に加えて個人の裁量によっても変わるため、企業で一律に目標の設定ができるものではないのではないかと思料する。
					3	③内部通報の仕組みが整備されている	6	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	回答対象外	
				実行（D）	4	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	7	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）	回答対象外	
							8	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、法令上取得すべき有給日数を全員が取得している	生命保険会社	法令上の対応とは考えるが、品質項目としては不適切だと考える
									生命保険会社	従業員への安全配慮として遵守すべき事項ではあるが、業務品質評価としての適用にはなじまないと考える。
									代理店・消費者団体等	【変更】有給休暇の取得推奨について異論はないが、長期休暇の取得については代理店の規模特性に加えて個人の裁量によっても変わるため、企業で一律に取得推奨ができるものではないのではないかと思料する。また、項目No13基準No5達成要件No14と一部重複をしているのではないかと考えており、どちらかに包含した達成要件とすべきではないかと思料する。
							9	時間外勤務の状況が常時把握され、適切に指導が行われている	生命保険会社	法令上の対応とは考えるが、品質項目としては不適切だと考える
									生命保険会社	従業員への安全配慮として遵守すべき事項ではあるが、業務品質評価としての適用にはなじまないと考える。
							10	従業員向けの定期健康診断を実施している	生命保険会社	法令上の対応とは考えるが、品質項目としては不適切だと考える
									生命保険会社	従業員への安全配慮として遵守すべき事項ではあるが、業務品質評価としての適用にはなじまないと考える。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
							11	衛生委員会を設置し、月1回以上委員会を開催している（正規従業員50名以上企業が対象）	生命保険会社	法令上の対応とは考えるが、品質項目としては不適切だと考える
									生命保険会社	従業員への安全配慮として遵守すべき事項ではあるが、業務品質評価としての適用にはなじまないと考える。
							12	ストレスチェックを行っている（正規従業員50名以上企業が対象）	生命保険会社	法令上の対応とは考えるが、品質項目としては不適切だと考える
									生命保険会社	従業員への安全配慮として遵守すべき事項ではあるが、業務品質評価としての適用にはなじまないと考える。
					5	②勤怠管理を適切に行っている	13	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	回答対象外	
							14	法令基準の有給が消化されている（全員が5日以上休んでいるor今後休暇予定計画があることを確認している）	生命保険会社	法令上の対応とは考えるが、品質項目としては不適切だと考える
									生命保険会社	従業員への安全配慮として遵守すべき事項ではあるが、業務品質評価としての適用にはなじまないと考える。
									代理店・消費者団体等	【削除】異論はないが、項目No13基準No4達成要件No8と一部重複をしているのではないかと考えており、どちらかに包含した達成要件とすべきではないかと思料する。
					6	③内部通報が適切に運用されている	15	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）	回答対象外	
							16	内部通報の状況を適切な責任者（経営層等）に共有化し、改善策が取られている（活用がない場合は評価なし）	代理店・消費者団体等	達成基準にある「評価なし」は、「評価対象としない」の意図と思われるが、用語としては「ゼロ評価」とも取れるため、適切な表現に変更すべきと考える。（15番も同じ）
				評価・改善（C・A）	7	①なし	17	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）	回答対象外	
					8	②なし	18	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）	回答対象外	
					9	③なし	19	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）	回答対象外	
					10	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	20	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（外部調査等による確認）	回答対象外	
							21	従業員満足度を高める独自取組みを実施している	回答対象外	
							22	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	代理店・消費者団体等	各社ばらばらである内容について、横断的に基準に入れるのは困難と考える。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
							23	定着率実績が向上している	代理店・消費者団体等	定着率の期間、基準を統一して、例示してほしい。
									代理店・消費者団体等	代理店ごとのチャネルや特性などにより、一律に評価が困難であると考えられるため、評価にあたっては慎重な検討が必要と考える。
									生命保険会社	適切な数値検証が可能であればよいが、規模特性によってさまざまではないか。
									生命保険会社	現時点で「対象代理店」について議論されていないため、評価基準の削除・内容変更を要請しないが、評価基準・達成要件は代理店の規模や特性の違いにより、有利・不利が生じることがないよう、公平な視点となっているかを考慮する必要があると考える。
									代理店・消費者団体等	【変更】定着率は適切な水準を維持することが肝要であるため、「定着率実績が（社会通念上もしくは業界水準と比較して）適切な水準を維持している」ことを達成要件とすべきと思料する。
									代理店・消費者団体等	当評価項目の採用自体、議論の対象と認識しているが、達成要件として「定着率向上」が採用される場合、計算方法は明確にすべきと考える。また、確認方法にある「平均勤続年数実績」は、採用を拡大している成長企業などの場合、実態と乖離した低い数値となることがあるので、採用に際しては慎重な検討が必要と思われる。