

【別紙10】代理店へのフィードバック内容イメージ（総合評価、基本情報・代理店取組み）

業務品質評価結果

2020年〇月〇日

代理店名	ABC ライフコンサル
評価実施期間	2020年〇月〇日～2020年〇月〇日

<総合評価>

一定の評価項目を充足

■ 実態調査担当者：●● ●●、▲▲ ▲▲、■ ■ ■ ■

■ 評価結果の構成

1. 代理店基本情報
2. 代理店が特に力を入れている取組み（ご報告事項の確認）
3. 分野別評価結果

1. 代理店基本情報

- ・店舗型の代理店、首都圏を中心に 40 店舗を展開している。
- ・生命保険は 25 社の商品を取り扱っている。（2020年〇月現在）
- ・保険商品の比較推奨提案においては、比較可能な同種の保険契約の中から、顧客の意向に沿った保険契約の選別を行い、保険契約を提案(口方式を適用※)している
- ・代理店の理念・方針
 - (1) 安心をご提供することで、お客さまの豊かな暮らしを手助けする
お客さまのライフステージに応じた最適な保険商品をご案内することで、お客さまに安心をご提供し、お客さまやご家族の人生が豊かになるよう手助けをする。
 - (2) 思いやりの心を大切に、関わる人に喜びと感動を与える
お客様をはじめ関わる人との心のふれあいを大切にすることで、相手に喜びを与え、関わりを持った人のみならず自分自身も幸せになる。

2. 特に力を入れている取組み（ご報告事項）

- ・従業員に対しビジネスマナー向上に力を入れており、コンプライアンス研修では常にビジネスマナー教育を取り入れている。
- ・お客さまからの苦情を毎月従業員に周知する機会を設け、苦情周知を徹底している。
- ・各社商品毎に説明すべき重要事項をトークスクリプト化しチェックシートを作成している。全募集人が漏れなく必要な確認事項を漏れなくお客さまに確認ができる態勢を整えている。

※記載の内容はイメージです。代理店業務品質SGでの議論を踏まえて情報の追加・削除いたします

3. 分野別取組み

I. 顧客対応

- 特筆すべき点（充足している任意取組み項目の中で、好取組事例を記載）
- ・必要な規定を整備し、これを周知・その周知状況をモニタリングする仕組みが機能している。特にコンプライアンス関連のマニュアルについて、「法令等が何を求めているか」→「ABC ライフコンサル社ではどのような態勢としているか」の2段階の記載を徹底しており、募集人の納得感向上を意識している。
 - ・お客さまからの感謝の声が多い募集人は社内でも顕彰している。

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全般について態勢整備されている	●/●
2	重要事項説明・情報提供の際の遵守に向けて態勢整備されている	●/●
3	募集時の保険業法上の禁止行為・不適正行為、過度なサービス品の提供が禁止されている	●/●
4	意向把握・確認義務について態勢整備されている	●/●
5	比較推奨販売について態勢整備されている	●/●
6	特定保険契約募集に関するルールについて態勢整備されている	●/●
7	高齢者募集ルールについて態勢整備されている	●/●
8	自己・特定契約および構成員ルールについて態勢整備されている	●/●
9	ペーパーレス推進に向けて態勢整備されている	●/●
10	早期消滅が発生しないように態勢整備されている	●/●
11	募集資料等が適切に管理されている	●/●
12	勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針が整備されている	●/●
13	お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組みが実施されている	●/●
14	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全般について実施されている	●/●
15	募集スキル向上に向けた取組みが実施されている	●/●
16	法人向け保険募集に関するルールについて態勢整備されている	●/●

II. アフターフォロー

- 特筆すべき点（充足している任意取組み項目の中で、好取組事例を記載）
- ・アフターフォローの従業員教育や顧客対応のルール化への取り組みができていないので改善を期待する。
 - ・苦情の対応フロー等が整備されていることに加え、苦情についてコンプライアンス委員会等での共有化や苦情周知資料での募集人への周知が図られている。

【別紙10】代理店へのフィードバック内容イメージ（分野別業務品質評価）

※記載の内容はイメージです。代理店業務品質SGでの議論を踏まえて情報の追加・削除いたします

1	アフターフォロー時の顧客対応態勢が整備されている	●/●
2	アフターフォロー時の顧客対応ルールについて周知・徹底されている	●/●
3	お褒めの言葉も含めたお客さまの声・苦情管理態勢が整備されている	●/●
4	顧客情報が適切に管理・更新されている	●/●
5	契約継続の適切な水準が確保されている	●/●

Ⅲ. 個人情報保護

○特筆すべき点（充足している任意取組み項目の中で、好取組事例を記載）
 ・個人情報関連規程・マニュアル類が、わかりやすく、かつ十全に整備されており、顧客情報へのアクセス状況のモニタリングおよび自主点検等にて運用状況を確認している。また外部委託先についても、定期的に運用状況を確認している。

1	個人情報保護に係る態勢が整備されている	●/●
2	個人情報保護に係るシステム面の整備が実施されている	●/●
3	個人情報保護に係る教育が実施されている	●/●
4	個人情報の授受について態勢整備されている	●/●
5	ホームページの管理が適切に実施されている	●/●
6	サイバー攻撃を想定した訓練の仕組みが整備されている	●/●

Ⅳ. ガバナンス

○特筆すべき点（充足している任意取組み項目の中で、好取組事例を記載）
 ・社内システムを活用し、要望・内部通報などの従業員の声を聞いている。
 ・商品別トークスクリプトが整備されている。

1	適切な業務（会社）運営が実施されている	●/●
2	ディスクロージャーが適切に配備されている	●/●
3	代申会社との連携が適切に実施されている	●/●
4	内部監査が適切に実施されている	●/●
5	業務継続計画が適切に策定されている	●/●
6	従業員への経営方針・企業理念等が周知・徹底されている	●/●
7	企業としての健全性が確保されている	●/●
8	コンプライアンスについて推進されている	●/●
9	募集人について適切に管理されている	●/●
10	不適切事案が発生した際の対応態勢が整備されている	●/●

11	情報漏えい事案が発生した際の対応態勢が整備されている	●/●
12	サイバーセキュリティについて対応態勢が整備されている	●/●
13	社会保険等の法令対応が適切に実施されている	●/●
14	勤怠管理について適切に実施されている	●/●
15	内部通報の仕組みが整備されている	●/●
16	従業員満足度向上に向けた取組みが実施されている	●/●
17	規模が大きい特定保険募集人としての対応が実施されている	●/●
18	共同募集時の対応が適切に実施されている	●/●
19	募集関連行為委託等の対応が適切に実施されている	●/●
20	テレマーケティング実施時に適切な対応が実施されている	●/●

代理店コメント欄

【別紙10】代理店へのフィードバック内容（業務品質評価項目の全評価結果）

※記載の内容はイメージです。代理店業務品質SGでの議論を踏まえて情報の追加・削除いたします

(イメージ・一部抜粋)

代理店回答欄

事務局評価

標準取組み事項（必須事項）							評価結果	
No.	設問	回答欄				判定結果	判定根拠	
		選択	詳細説明		提出資料名			提出可否
49	募集人教育の責任者を明確にしている	1.記載あり	①条項や該当ページ：	① P8に記載	組織分掌規程	1.提出可	○	組織分掌規程のP8に記載されていることを確認
50	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）	1.はい	①継続教育制度の受講状況	① 原則毎月1回研修を実施している	研修受講状況一覧	1.提出可	○	研修受講状況一覧で全募集人が年に1回以上研修を受講していることを確認
51	乗合保険会社の商品に関して、代理店として募集人に適宜学習させる態勢（商品研修の実施等）を整備している	1.はい	①募集人の学習環境	① 保険会社のソリシターにて適宜商品研修を実施している	-	4.該当資料なし	×	保険会社のソリシター任せになっており、募集人が適宜商品を学習する態勢が整備されていないことを確認
52	募集人の募集状況について本人以外による確認・指導を行う態勢を整備している	1.はい	①確認・指導態勢	① 募集人が記入した自己点検シートを上長がチェックしている	自己点検シート	1.提出可	○	提出された自己点検シートに上長の確認印があり、募集人が記入した自己点検シートを上長がチェックしていることを確認
53	自社の好取組みや改善点を収集し、全体に共有する仕組みおよび実績がある	1.はい	①収集・共有化の状況	① 全拠点長が出席する毎月のコンプライアンス会議で好取組みや改善点を共有し、各拠点で共有を行っている。	コンプライアンス会議資料	1.提出可	○	全拠点長が出席する毎月のコンプライアンス会議で好取組みや改善点を共有していることを、コンプライアンス会議資料で確認。また、コンプライアンス会議の内容について、拠点毎に実施する月初MTで募集人に共有していることをオンサイト時に申告

独自取組み事項（任意事項）							評価結果	
No.	設問	回答欄				判定結果	判定根拠	
		選択	詳細説明		提出資料名			提出可否
54	年間の教育計画がある	2.いいえ	①年間計画	① 年間の教育計画について作成していない	-	4.該当資料なし	×	年間の教育計画について作成していないことを確認
55	継続教育制度以外に関して、テストがある	2.いいえ	①具体取組み：	① テストは実施していない	-	4.該当資料なし	×	教育は行っているがテストは実施していないことを確認