

【別紙3】業務品質評価基準についての検証トライアル結果①（達成水準）

業務品質評価区分	区分	No.	達成要件	「不十分」占率	「不十分」占率が50%超となった主な理由	対応案	
顧客対応	P	1	【評価基準：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あり、かつ記載内容が別紙の確認項目を満たしている	100%	いずれの代理店においても、保険募集に関し実施すべき（すべきでない）対応は概ねマニュアルに記載されているものの、別紙の確認項目（70項目）について1つでも記載がなかった場合には「不十分」との判断を行ったため。 なお、記載がなかった主な項目およびこれに対する代理店のご意見は以下のとおり ①保険契約者保護機構に関する説明の実施 ⇒注意喚起情報に包含される事項であり、「注意喚起情報の内容の説明を行うこと」の記載がマニュアルにあることで実質的に担保されるため不要 ②申込書控の契約者あて交付 ⇒ペーパーレスの進展や保険会社からの申込書控の後送等により代理店が申込書控をお客さまに交付するケース自体が少ないため不要 ③入院中募集の禁止 ⇒店舗型代理店や非対面チャネル代理店においてそもそもあり得ないため記載なし ④他業のサービスの割引等の提供の禁止 ⇒そもそも他業を営んでいないため記載なし	削除・ 存置	以下のとおり、①～③は削除、④は存置とする ①：「注意喚起情報の内容の説明」の確認項目に包含されるため削除 ②：代理店が申込書控をお客さまに交付するケースが減少していることを踏まえ削除 ③：入院中の募集は店舗型代理店や非対面チャネル代理店において実質的に不可能であることを踏まえ削除 ④：特別利益の提供の禁止に係る項目であり重要性の観点から存置（ただし「他業を兼業している場合」との条件付きの設問とする）
アフターフォロー	P	71	【評価基準：アフターフォローについての仕組み整備がされている】 高齢者等に対する保全活動について、顧客属性や商品特性等を踏まえ実施することを規定している	75%	いずれの代理店においても、アフターフォロー態勢の一環として、高齢者に対する保全活動を行う際は高齢者に対する募集時の留意事項を流用した対応を行っているものの、マニュアル等に「高齢者に対する保全活動」が明確に規定化されていない場合には「不十分」との判断を行ったため。	内容見直し	高齢者に対する保全活動の実施に係る設問であるNo.78と統合した上で、高齢者に対する保全活動を行う際にお客さま属性や商品特性を踏まえて実施する態勢が整備されているかを問う設問に修正
	P	88	【評価基準：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】 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	75%	いずれの代理店においても、お客さま対応教育の一環として、保全対応に係る教育を実施しているものの、テストがなかった場合には「不十分」との判断を行ったため。	内容見直し	テストの有無までは問わない内容に修正
	P	89	【評価基準：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】 年間の教育計画がある	75%	いずれの代理店においても、お客さま対応教育の一環として、保全対応に係る教育を実施しているものの、アフターフォローに係る教育計画がなかった場合には「不十分」との判断を行ったため なお、教育計画を策定している代理店においても、アフターフォロー単体で教育計画を策定しているのではなく、全体の教育計画の中にアフターフォローを盛り込んでいる	内容見直し	アフターフォロー単体ではなく教育全体で計画について問うこととし、本設問は教育計画に係る設問であるNo.58に統合 なおトライアルの結果、募集人教育において教育計画は必須ではないものの一定の有用性があることが判明したことを踏まえNo.58は現行のP項目からCA項目へ変更
	D	91	【評価基準：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】 年間の教育計画通りに実行できている	75%	No.89に同じ	削除	教育計画に係る設問であるNo.58をCA項目に変更することに伴いその進捗状況を問う本設問は削除
	D	92	【評価基準：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】 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	75%	いずれの代理店においても、お客さま対応教育の一環として、保全対応に係る教育を実施しているものの、アフターフォローに係る個人の習熟状況の把握や追加指導の証跡が確認できなかった場合には「不十分」との判断を行ったため なお、習熟状況の把握等を実施している代理店においても、アフターフォロー単体で実施しているのではなく、全体の教育の中で習熟度を把握し追加指導を行っている	内容見直し・ CAに 区分変更	アフターフォロー単体ではなく教育全体で習熟状況の把握や追加指導について問うこととし、本設問は習熟状況の把握等に係る設問であるNo.65に統合 トライアルの結果、募集人教育において習熟状況の把握と追加指導は必須ではないものの教育を適切に進めるために一定の有用性があることが判明したことを踏まえNo.65は現行のD項目からCA項目へ変更
	D	93	【評価基準：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】 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）	66%	いずれの代理店においても、教材は代理店で随時作成あるいは保険会社から連携された最新の教材を使用することにより結果として陳腐化は起こり得ないものの、教材の見直しの検討や洗替の証跡が確認できなかった場合には「不十分」との判断を行ったため	削除	トライアルの結果、代理店で随時研修内容を作成しているあるいは保険会社から連携された最新の研修教材を使用することが普通であること、陳腐化防止検討に係るエビデンスの提出が困難であることが判明したことを踏まえ削除
個人情報保護	P	147	【評価基準：個人データ管理についてのシステムが整備されている】 個人データを社外に送信する際に、役付者の承認が必要な仕組みがある	66%	コストや代理店規模の観点から、役付者による承認が必要なシステム的な仕組みまでは導入していない代理店が複数あるため ただしそのような代理店においても、個人データの社外送信時には上長を必ずCCIに設定する等、運用による取組みを行っている	内容見直し・ CAに 区分変更	本設問の趣旨（情報漏えいの防止）に鑑み、運用によりカバーしている場合でも問題なしとなるように設問を修正 加えて、システム的な仕組みを導入している場合はこれをよりよい取組みとして評価すべくCA項目として設置
	P	149	【評価基準：個人データ管理についてのシステムが整備されている】 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	58%	コストや代理店規模の観点から、フリーソフトウェアの使用を禁止するようなシステム面の制約までは導入していない代理店が複数あるため ただしそのような代理店においても、自己点検や内部監査等でフリーソフトウェアを使用していないかを確認する等、運用による取組みを行っている	内容見直し	本設問の趣旨（情報漏えいの防止）に鑑み、運用によりカバーしている場合でも問題なしとなるように設問を修正 なお修正の結果、業務上不要なソフトの使用がないかの確認に係る設問であるNo.136に包含されるため本設問はNo.136に統合
	D	177	【評価基準：サイバー攻撃を想定した訓練の運用】 従業員全員への訓練が実施され、記録されている、または教材等での全従業員への教育を行った上で、全従業員を対象としたランダムでの抜き打ち訓練（訓練を実際に受ける従業員は一部）を実施している（※訓練の内容についてはトライアル等を通じて精緻化）	58%	多くの代理店で、サイバー攻撃に関する教育や、試験的に一部の従業員に対する訓練を実施しているものの、「全従業員に対する抜き打ち訓練」まで行っていない場合には「不十分」との判断を行ったため	内容見直し・ CAに 区分変更	設問を分離し、D項目としては「サイバー攻撃に係る教育（攻撃を受けた場合の対応含む）の実施」とし、CA項目として「サイバー攻撃を想定した訓練の実施」とする
ガバナンス	D	197	【評価基準：BCP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	58%	多くの代理店で、災害時の必要対応事項について策定しているか、BCPの策定を検討中であるものの、事業の優先順位・提供サービスレベル・復旧目標時期・代替策を全て盛り込んだBCPを策定完了していない場合には「不十分」との判断を行ったため	内容見直し	本設問の趣旨（災害時のお客さま対応態勢の確保）に鑑み、災害時の事業の優先順位の検討を問う内容に修正