

【別紙4】業務品質評価基準についての検証トライアル結果②（規模）

業務品質評価区分	区分	No.	達成要件	トライアルでいただいたご意見	ご意見を踏まえた対応案
顧客対応	D	12	【評価基準：過度なサービス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】 顧客への景品提供を伴う施策の実施についての営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理でも可）への申請・承認フローが存在し、適正に運用されている。	「小規模代理店では専門部署の設置は難しい」、「代理店の規模によっては専門部署の設置は困難」また、「『2名』条件が小規模代理店には厳しい」とご意見あり	施策に対するチェック自体は重要・必須であるものの、そのチェックの主体が「営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理でも可）」であることまでは必須とはいえないことから、「独立性を確保した組織」や「2名」といった文言を削除し、小規模の代理店も視野に入れた内容に見直し
	P	57	【評価基準：募集人教育の仕組みが整備されている】 教育の専門部署を設置している（2名以上兼務可）	「小規模代理店では専門部署の設置は難しい」、「代理店の規模によっては専門部署の設置は困難」また、「『2名』条件が小規模代理店には厳しい」とご意見あり	教育の仕組み整備において、専門部署（2名以上兼務可）の設置までは必須とはいえないことから、「専門部署の設置」や「2名以上」といった文言を削除し、小規模の代理店も視野に入れた内容に見直し
	P	58	【評価基準：募集人教育の仕組みが整備されている】 年間の教育計画がある	「代理店独自の勉強会を実施し、実効性があったとしても不適となる。小規模代理店では年間計画を作成するまでもなく、現実的ではないのではないか」とご意見あり	募集人教育において、年間の教育計画は必須とはいえないものの、より体系的な教育の実現に資するものであることから、区分をPD⇒CAに見直し
	P	59	【評価基準：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①～⑨）に関して、教材とそれに対応したテストがある	「小規模代理店では独自にテスト作成することは難しい」とご意見あり	教材の準備は必要最低限、テストについては知識の定着に向けた1つの手段であり、一歩進んだ取り組みであることから、教材を用いた教育に関する設問（PD）とテストに関する設問を分離（CA）
アフターフォロー	P	97	【評価基準：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】 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組織（実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理でも可）が設置されている	「小規模代理店では専門部署の設置は難しい」、「代理店の規模によっては専門部署の設置は困難」また、「『2名』条件が小規模代理店には厳しい」とご意見あり	苦情管理の仕組みの整備自体は重要・必須であるものの、その管理部門が「営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理でも可）」であることまでは必須とはいえないことから、「営業部門からの独立性を確保した組織」や「2名」といった文言を削除し、小規模の代理店も視野に入れた内容に見直し
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	「コスト面を踏まえるとPD項目というのは厳しいのではないか」、「役付者承認は必須なのか疑問に感じる。特に小規模な代理店だと役付者の手が回らないのでは」とご意見あり	社外に送信する際のリスクとして「①過失による情報漏えい（誤送信）」「②故意による情報漏えい」があることから、設問を分離 ①については役付者の承認以外の対応も考えられることから、仕組みを例示 システムによる役付者の承認はコスト・代理店規模の観点から、全ての代理店が実現可能な取組みではないことから、区分をPD⇒CAに見直し
	P	148	【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、データが暗号化される仕組みがある（※暗号化の仕組み・パスワードをかける等、セキュリティの強度についてはトライアル等を通じて検証）	「コスト面を踏まえるとPD項目というのは厳しいのではないか」とご意見あり	コスト・代理店規模の観点から、全ての代理店がシステム対応は困難であるため、ルールとしてパスワードを設定するといったことも許容する内容に変更
	P	170	【評価基準：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	「テスト作成は専門部署がないと厳しい。テストはPDではなくCAではないか。」とご意見あり	教材の準備は必要最低限、テストについては知識の定着に向けた1つの手段であり、一歩進んだ取り組みであることから、教材を用いた教育に関する設問（PD）とテストに関する設問を分離（CA）
	P	171	【評価基準：募集人教育の仕組みが整備されている】 年間の教育計画がある	「勉強会を実施していても×となる。小規模代理店では年間計画はないのではないか」とご意見あり	募集人教育において、個人情報保護に絞った年間の教育計画は必須とまではいえないことから、削除
	D	173	【評価基準：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	「代理店独自の勉強会を実施し、実効性があったとしても不適となる。小規模代理店では年間計画を作成するまでもなく、現実的ではないのではないか」とご意見あり	募集人教育において、個人情報保護に絞った年間の教育計画は必須とまではいえないことから、削除
	D	174	【評価基準：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	「テスト作成は専門部署がないと厳しい。テストはPDではなくCAではないか。」とご意見あり	テストについては知識の定着に向けた1つの手段であり、一歩進んだ取り組みであることから、区分をPD⇒CAに見直し
	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）	「小規模代理店では教育はしているが、サイバー攻撃を想定した訓練は難しいのではないか。」とご意見あり	教材等による教育は必要最低限、訓練については知識の定着に向けた1つの手段であり、一歩進んだ取り組みであることから、教材等による教育に関する設問（PD）と訓練に関する設問を分離（CA）
	ガバナンス	P	189	【評価基準：内部監査に関する仕組みが整備されている】 内部監査に関する事業部門と独立した専門の担当部署または募集人以外の担当者2人以上（ex.担当者と上席による確認）を設置し、担当職務・権限を規定している	「小規模代理店では専門部署の設置は難しい」、「代理店の規模によっては専門部署の設置は困難」また、「『2名』条件が小規模代理店には厳しい」とご意見あり
P		190	【評価基準：内部監査に関する仕組みが整備されている】 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（代理店の中の営業部門ではない管理部門経験者の経験が1年以上ある者）を担当として配置している	「小規模代理店では「代理店の中の営業部門ではない管理部門経験者の経験が1年以上ある者」を配置するのは難しいのではないか。」とご意見あり。	「代理店の中の営業部門ではない管理部門の経験が1年以上ある者」である必要性は低いため、文言を削除
D		234	【評価基準：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】 営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理でも可）が通話記録を元に、適切に運営しているか確認している（※確認対象・実施占率についてはトライアル等を通じて検証）	「小規模代理店では専門部署の設置は難しい」、「代理店の規模によっては専門部署の設置は困難」また、「『2名』条件が小規模代理店には厳しい」とご意見あり	テレマーケティングについて運営状況のチェック自体は重要・必須であるものの、その主体が「営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理でも可）」であることまでは必須とはいえないことから、「営業部門からの独立性を確保した組織」や「2名」といった文言を削除し、小規模の代理店も視野に入れた内容に見直し
P		237	【評価基準：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】 営業部門からの独立性を確保した法令等遵守責任者・担当部署等（実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理でも可）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（担当者は規模に応じて他の職務との兼務等も可とする）	「小規模代理店では専門部署の設置は難しい」、「代理店の規模によっては専門部署の設置は困難」また、「『2名』条件が小規模代理店には厳しい」とご意見あり	法令等遵守責任者・対応部署に権限等を規定すること、営業部門から独立した組織を設置することは設問を分離 法令等遵守責任者・対応部署については営業部門からの独立性を確保した法令等遵守責任者・担当部署等（実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理でも可）であることの重要性は高いものの、必須とまではいえないことから、「独立性を確保した組織」や「2名」といった文言を削除し、小規模の代理店も視野に入れた内容に見直し 営業部門から独立した組織を設置することについては区分をPD⇒CAに見直し
D		242	【評価基準：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】 営業部門からの独立性を確保した法令等遵守責任者・担当部署等（実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理でも可）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（担当者は規模に応じて他の職務との兼務等も可とする）	「小規模代理店では専門部署の設置は難しい」、「代理店の規模によっては専門部署の設置は困難」また、「『2名』条件が小規模代理店には厳しい」とご意見あり	法令遵守の徹底とは募集人教育、アフターフォロー、個人情報保護等の教育であり、他の設問で充足していることから当該設問は削除
P		247	【評価基準：募集人管理における仕組みが整備されている】 営業部門からの独立性を確保した業務管理責任・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・権限を規定しており、規定変更時には速やかに保険会社宛に報告している（※担当者は規模に応じて他の職務との兼務等も可とする）	「小規模代理店では専門部署の設置は難しい」、「代理店の規模によっては専門部署の設置は困難」とご意見あり	募集人管理の仕組みの整備自体は重要・必須であるものの、その管理部門が「営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理でも可）」であることまでは必須とはいえないことから、「独立性を確保した組織」という文言を削除し、小規模の代理店も視野に入れた内容に見直し
P		257	【評価基準：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）	「対策はしているが、2名以上条件は小規模代理店には厳しいので撤廃を検討してほしい」「2名以上の担当者を求めるのは規模の小さな代理店には難しい」とご意見あり	2名以上であることが必須とまではいえないから、2名以上の文言は削除し、人数を確認する内容に変更
P		268	【評価基準：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）	「対策はしているが、2名以上条件は小規模代理店には厳しいので撤廃を検討してほしい」「2名以上の担当者を求めるのは規模の小さな代理店には難しい」とご意見あり	情報漏えいと不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、不適切事案の設問と統合するとともに、2名以上であることが必須とまではいえないことから、2名以上の文言は削除し、人数を確認する内容に変更
P		279	【評価基準：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】 自社ネットワークに不正や異常がないか監視・分析・事案発生時に対応する担当部署（対応責任者）があり、2名以上で担当している（兼務可）	「対策はしているが、2名以上条件は小規模代理店には厳しいので撤廃を検討してほしい」「2名以上の担当者を求めるのは規模の小さな代理店には難しい」とご意見あり	サイバー事案と不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、不適切事案の設問と統合するとともに、2名以上であることが必須とまではいえないことから、2名以上の文言は削除し、人数を確認する内容に変更
P		298	【評価基準：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	「規模の小さな代理店では匿名性を確保することが難しく、内部通報体制を置いても形骸化するのでは」とご意見あり	規模が小さい代理店では内部通報制度を設けるのが現実的ではないことから、区分をPD⇒CAに見直し

【別紙4】業務品質評価基準についての検証トライアル結果②（規模）

業務品質評価区分	区分	No.	達成要件	トライアルでいただいたご意見	ご意見を踏まえた対応案
	D	299	【評価基準：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	「規模の小さな代理店では匿名性を確保することが難しく、内部通報体勢を置いても形骸化するのでは」とご意見あり	内部通報者が保護＝独立性・匿名性が担保であるため、No.298に統合し、区分をPD⇒CAに見直し
	D	300	【評価基準：内部通報が適切に運用されている】 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	「規模の小さな代理店では匿名性を確保することが難しく、内部通報体勢を置いても形骸化するのでは」とご意見あり	規模が小さい代理店では内部通報制度を設けるのが現実的ではないことから、区分をPD⇒CAに見直し