

【別紙5】業務品質評価基準についての検証トライアル結果③（トライアル時検証事項）

	区分	評価基準	No.	達成要件	トライアルで検証していた事項	検証結果	検証結果を踏まえた対応案
顧客対応	P	該当領域の徹底・遵守に向けた仕組みが整備されている	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	罰則の水準感	多くの代理店で就業規則等に処分根拠を規定しているものの事業ごとの罰則の具体的な水準まで規定している代理店はない	「社会通念上相応な」の文言を削除 罰則に係る設問である不適切事案No.258に統合
顧客対応	C・A	該当領域の徹底・遵守に向けた改善取り組みを実施している	7	お客様に募集人の対応を能動的に確認する仕組み(アンケート)があり、その結果を踏まえて取組見直しの検討及び募集人への教育・指導への反映を行っている	アンケートの実施占率・頻度等	アンケートを実施している代理店において、多くの場合、頻度は不定期、占率も区々	CA項目であることも踏まえ、実施占率・頻度は問わないアンケートに係る設問であるお客さまの声・苦情管理態勢のNo.107、108に統合
顧客対応	C・A	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	8	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・マニュアル通りの対応を実施できている	第三者による確認のあり方・評価方法	一部の代理店において顧客対応に関し外部業者による覆面調査を実施している	覆面調査も第三者監査の一種であることを設問に明示
顧客対応	C・A	改善取り組み・モニタリングを実施している	9	状況に応じてモニタリング方法等の改善を図り、効率性かつ実効性のあるモニタリングをしている	具体的なモニタリングの方法	ほとんどの代理店で、保険募集に対するモニタリングは以下のいずれか(あるいは両方)で行われている ・募集人本人以外による商談履歴の確認 ・内部監査による募集人ヒアリング	「募集人本人以外による確認」はNo.4、「内部監査」はNo.187～195に含まれることから本設問はそれらの項目に統合
顧客対応	C・A	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り組みを実施している	13	店舗/拠点/事務所など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性を確保した組織(実務担当者承認・判断する上席の2名による管理でも可)が定期的にモニタリングを実施している(年1回以上)	具体的なモニタリングの方法	過度なサービス品提供に個別に焦点を当てたモニタリングを実施している代理店はない(内部監査の際に併せて確認している代理店はあった)	CA項目であることも踏まえ、モニタリングの方法までは問わず、モニタリング実施主体のあり方(営業部門からの独立性等)のみを問う設問に修正
顧客対応	C・A	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	16	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性を確保した組織(実務担当者承認・判断する上席の2名による管理でも可)が検証・確認している	対象契約を全件とするか	該当契約全件としている代理店がある一方で、サンプリングとしている代理店もある	CA項目であることも踏まえ、対象契約の範囲までは問わず、設問を「検証・確認態勢の有無」と「検証・確認主体のあり方(営業部門からの独立性等)」に分離
顧客対応	C・A	比較推奨販売の高度化に向けた取り組みを実施している	21	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性を確保した組織(実務担当者承認・判断する上席の2名による管理でも可)が検証している	対象契約を全件とするか	該当契約全件としている代理店がある一方で、サンプリングとしている代理店もある	CA項目であることも踏まえ、対象契約の範囲までは問わず、検証主体のあり方(営業部門からの独立性等)のみを問う設問に修正
顧客対応	C・A	高齢者募集ルールの遵守の徹底に向けた取り組みを実施している	26	高齢者対応実施状況について全件記録し、営業部門からの独立性を確保した組織(実務担当者承認・判断する上席の2名による管理でも可)がモニタリングを行っている	具体的なモニタリングの方法	ほとんどの代理店で、顧客対応記録や高齢者専用チェックシート等を募集人以外が確認する等の形で実施している	CA項目であることも踏まえ、具体的な方法を問わず、高齢者対応ルール遵守状況のモニタリング態勢の有無を問う設問に修正
顧客対応	C・A	早期消滅率が適正な水準である、適正化に向けて改善取り組みを実施している	34	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	具体的なモニタリングの方法	多くの代理店で改善策が社内共有化されているが、改善策の実効性のモニタリングまで明確に実施している代理店はない	CA項目であることも踏まえ、改善策の実効性のモニタリングまでは問わず、早期消滅の状況および改善策が社内共有化されているか否かを問う設問に修正
顧客対応	C・A	募集資料等の適切な管理に向けて改善取り組みを実施している	41	営業部門からの独立性を確保した組織(実務担当者承認・判断する上席の2名による管理でも可)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	確認の頻度	一部の代理店において月次で確認を実施している	CA項目であることも踏まえ、モニタリングの頻度までは問わず、モニタリング実施主体のあり方(営業部門からの独立性等)のみを問う設問に修正
顧客対応	C・A	お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取り組み	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	評価可否(評価困難な場合は削除) ※非対面の定義や必要な募集態勢についても検討	多くの代理店で、対面チャネルメインであればオンライン面談、非対面チャネルメインであれば店舗または訪問で対応と選択肢を提供している	設問として位置 CA項目であることも踏まえ、非対面の定義や必要な募集態勢については現時点では精緻化しない(引き続き検討)
顧客対応	C・A	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り組みを実施している	55	お客様に募集人の対応を能動的に確認する仕組み(アンケート)があり、その結果を踏まえて取組見直しの検討及び募集人への教育・指導への反映を行っている。	アンケートの実施占率・頻度等	アンケートを実施している代理店において、多くの場合、頻度は不定期、占率も区々	CA項目であることも踏まえ、実施占率・頻度は問わないアンケートに係る設問であるお客さまの声・苦情管理態勢のNo.107、108に統合
顧客対応	C・A	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り組みを実施している	56	お客様の意向を確認した記録を全件残している	記録の対象	ほとんどの代理店で、法人のお客さまの意向は個人のお客さまの意向と同様に記録している	お客さまの意向の記録についての設問であるNo.14に統合
顧客対応	D	募集人教育が適切に実施されている	64	乗合保険会社の商品(上記⑥)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)	対象商品・範囲・頻度等	ほとんどの代理店で、対象商品・範囲は新商品中心また、頻度は適宜(新商品販売の都度)なお、一律に教育を課すよりも募集人が必要に応じ適宜学習する環境を整えている代理店が多い	「定期的な研修の実施」ではなく「代理店として募集人に適宜学習させる態勢を整えているか」を問う設問に修正
アフターフォロー	P	アフターフォローについての仕組みが整備されている	74	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	罰則の水準感	多くの代理店で就業規則等に処分根拠を規定しているものの事業ごとの罰則の具体的な水準まで規定している代理店はない	「社会通念上相応な」の文言を削除 罰則に係る設問である不適切事案No.258に統合
アフターフォロー	C・A	アフターフォローについて改善取り組み・高度化を実施している	80	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組織(実務担当者承認・判断する上席の2名による管理でも可)がモニタリングを行っている	具体的なモニタリングの方法	保全対応履歴を管理している代理店においては、保全対応一覧表等で対応完了/未了状態のモニタリングを実施している	CA項目であることも踏まえ、モニタリングの方法までは問わず、モニタリング実施主体のあり方(営業部門からの独立性等)のみを問う設問に修正
アフターフォロー	C・A	アフターフォローについて改善取り組み・高度化を実施している	81	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、効率性かつ実効性のあるモニタリングをしている	具体的なモニタリングの方法	モニタリングを実施している代理店においては、拠点長または本社管理部門が保全対応履歴を確認している	CA項目であることも踏まえ、モニタリングの方法までは問わず、そのまま存置
アフターフォロー	C・A	アフターフォローについて改善取り組み・高度化を実施している	83	失効(未収解除を含む)・未収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・未収の発生発約を無く	具体的なモニタリングの方法	モニタリングを実施している代理店においては、拠点長または本社管理部門が失効・未収契約の対応状況を確認し適宜対応トレースを実施している	CA項目であることも踏まえ、モニタリングの方法までは問わず、そのまま存置
アフターフォロー	C・A	アフターフォローについて改善取り組み・高度化を実施している	84	お客様に募集人の対応を能動的に確認する仕組み(アンケート)があり、その結果を踏まえて取組見直しの検討及び募集人への教育・指導への反映を行っている。	アンケートの実施占率・頻度等	アンケートを実施している代理店において、多くの場合、頻度は不定期、占率も区々	CA項目であることも踏まえ、実施占率・頻度は問わないアンケートに係る設問であるお客さまの声・苦情管理態勢のNo.107、108に統合
アフターフォロー	C・A	アフターフォローについて改善取り組み・高度化を実施している	86	代理店自らお客様に最新の商品・公的制度等の有益な情報を発信したり、代理店自らお客様に定期的に加入契約の内容の確認、お客さまのライフプランの変化等を把握する態勢を組織的に構築している	情報発信の頻度	自社HPへの有益なコンテンツの掲載や既契約者あてアフターフォローセミナー実施等、代理店ごとに様々な取組みを行っているが頻度はいずれも「適宜」である	CA項目であることも踏まえ、情報発信の頻度までは問わず、そのまま存置
アフターフォロー	C・A	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り組みが行われている	94	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を講じている	具体的なモニタリングの方法	No.81の検証結果と同じ	内容的にNo.81に包含される設問でありNo.81に統合
アフターフォロー	D	顧客情報が適切に管理されている	111	接点のあった顧客について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システムによって適切に管理されている	アップデートの判定の可否(評価困難な場合は削除)	ほとんどの代理店で、保険会社からの契約情報データと連動して継続的な顧客情報のアップデートが行われているものの、外形的にその判定は困難	顧客情報の把握・管理態勢を問う設問であるNo.109に統合
アフターフォロー	C・A	顧客情報の適切な管理の高度化が実施されている	112	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)	具体的なモニタリングの方法	マニュアルに沿った適切な管理状況に個別に焦点を当てたモニタリングを実施している代理店はない(内部監査の際に併せて確認している代理店はあった) 一方で「顧客情報の適切な管理の高度化」として、能動的にお客さまに連絡を取りお客さま情報のアップデートを行っている代理店が複数ある	能動的にお客さまに連絡を取りお客さま情報のアップデートを行っているか否かを問う設問に修正
アフターフォロー	C・A	継続率の向上に向けた取組みが実施されている	116	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	具体的なモニタリングの方法	継続率は「顧客満足度の結果」であることから、結果としての継続率のモニタリングを実施している代理店はあるものの、継続率自体を目的としてその「改善」あるいは高い数値維持のためのモニタリングや対応を実施する代理店はない	継続率の把握・分析・改善策の実施を問う設問であるNo.113に統合
個人情報保護	P	個人情報管理に関する仕組みが整備されている	131	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	保管期間	ほとんどの代理店で保有期間を規定しているもののその長さは代理店ごとおよび内容により区々(数か月・数年・永年)である	保有期間の具体的な長さまでは問わず、設問を「保有期間の規定」と「保有期間経過後の廃棄・削除の規定」に分離
個人情報保護	D	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	135	個人所有電子機器の業務利用の禁止、もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存禁止していることが定期的に確認・管理されている。	確認の頻度	確認している代理店では年1～2回の内部監査で実施、一方でシステムの制御で個人所有電子機器へのデータ保存を不可としている代理店では確認を実施していない	システムの制御を実施している場合も問題なしとなるよう設問に追記。加えて、「個人所有電子機器の業務利用を禁止、かつ、業務上利用する電子機器を会社から貸与していることを評価する設問をCA項目として分離設置
個人情報保護	C・A	個人情報管理に関する改善取り組みが実施されている	141	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	(※評価対象・評価体系の議論を踏まえて設置するか判断)	主管部門に有資格者が在籍している代理店は複数ある なお、資格の有無よりも経験が重要視されるとのご意見を複数受領	左記ご意見を踏まえ削除
個人情報保護	P	個人データ管理についてのシステムが整備されている	143	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、or PW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or複雑なPWを設定している	PW変更の頻度	定期的な変更を行っている代理店においては頻度を「3か月」としているところが多い	現行の「月1度以上」には根拠がないことも踏まえ、定期的なPW変更を行っている場合には頻度を問う設問に修正
個人情報保護	P	個人データ管理についてのシステムが整備されている	148	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	セキュリティの強度(暗号化の仕組み・パスワードをかける等)	一部の代理店では自動暗号化の仕組みを導入しているが、多くの代理店ではそうした仕組みを導入しておらず手動で添付ファイルにPW付与等している	手動で添付ファイルにPW付与する場合も問題なしとなるよう設問に追記
個人情報保護	D	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	153	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	具体的なセキュリティ対策の水準	多くの代理店ではSalesforceやWiseOffice2等を導入しているが、それらの具体的なセキュリティ対策内容はユーザーには開示されていない	以下の理由により本設問を外部記憶媒体に係るセキュリティ(システム制御等)を問う設問に修正 ・現設問の「機器」については、No.142～151に包含されるため ・現設問の「オンラインストレージ(クラウドサービス等)」は契約して使用するものであり、契約先が委託先となることから、個人情報保護における委託先管理に係る設問に包含されるため
個人情報保護	C・A	個人情報管理に関するシステム面の改善取り組みが実施されている	154	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	(※評価対象・評価体系の議論を踏まえて設置するか判断)	多くの代理店がプライバシーマークやISMS認証等を取っている	CA項目であることも踏まえ設問として位置 ※書きぶりは微修正

【別紙5】業務品質評価基準についての検証トライアル結果③（トライアル時検証事項）

	区分	評価基準	No.	達成要件	トライアルで検証していた事項	検証結果	検証結果を踏まえた対応案
個人情報保護	D	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	158	【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）	保存期間 ※実態に即した期間を設定・精緻化	全ての代理店で外部（名簿業者等）から個人情報を受け取ることがないため管理対象となる情報がない	わかりやすさの観点から「外部」を「第三者（名簿業者等）」と修正するとともに、「管理台帳等の記録」についても、記録する内容（提供元である第三者の情報、情報取得の経緯）を追記
個人情報保護	D	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	159	【第三者へ個人情報を提供する場合】管理台帳等の記録がある（保存期間3年）	保存期間 ※実態に即した期間を設定・精緻化	全ての代理店で第三者へ個人情報を提供することがないため管理対象となる情報がない	本設問は、個人情報保護委員会が定める「名簿等個人データを取扱う事業者」に該当するものであり、代理店がこれに該当することは可能性として低いことから削除
個人情報保護	D	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	160	【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）	保存期間 ※実態に即した期間を設定・精緻化	管理台帳の保存期間を明確化している代理店はない	保存期間に係る記載は削除し管理台帳による記録の有無のみを問う設問に修正
ガバナンス	D	内部監査が適切に実施されている	192	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	内部監査の頻度	全拠点に対する内部監査の頻度は、2年に1度、1年に1度、毎月等と区々	2年に1度と規定せず全拠点への内部監査の頻度を問う設問に修正
ガバナンス	C・A	内部監査についてモニタリング・検証が実施されている（個人データの取扱含む）	193	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）	具体的なモニタリングの方法	多くの代理店で、当該被監査部署へのフォロー・監査や次回監査時に改善傾向にあるかのモニタリングを実施している	CA項目であることも踏まえ具体的なモニタリングの方法までは問わず、末尾のカッコ（年1回、あれば数値目標も含む）を削除のうえ存置
ガバナンス	C・A	経営計画を策定している（従業員へ徹底・浸透できている）	203	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	具体的なモニタリングの方法	多くの代理店で、KPIや経営計画進捗状況の確認を定期的に実施している	CA項目であることも踏まえ具体的なモニタリングの方法までは問わず、わかりやすさの観点から設問を「顧客本位の業務運営と「経営計画」に分離し存置
ガバナンス	C・A	共同募集について取組み改善が図られている	212	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）の有無の確認を行っている。	確認の頻度 （評価が困難な場合は削除）	共同募集を実施している代理店において、確認の頻度は区々（適宜、年1回等）	本設問の趣旨（募集行為が行われていないにもかかわらず手数料を受領しているか否かの確認）に鑑み、共同募集が正しく行われているか否かを確認する設問に見直しを行うNo.210に統合
ガバナンス	D	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	234	営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者承認・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	テレマーケティングを実施している代理店においては営業部門から独立性を確保した組織が全件ではなく、サンプルで通話記録のチェックをしている	トライアルの代理店では営業部門からの独立性を確保した組織が通話記録のチェックをしていたが、小規模代理店では困難といった意見もあり、確認者は必ずしも営業部門からの独立性を要しない内容に修正 ※実施占率については具体的な取組み内容をフリー記述欄に記載いただく
ガバナンス	C・A	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	244	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）	具体的なモニタリングの方法	No.193の検証結果と同じ	内容的にNo.193に包含される設問でありNo.193に統合
ガバナンス	C・A	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	304	定着率実績が向上している	定着率の概念・評価可否 （評価が困難な場合は削除）	定着率の概念が不明確であり定義が困難であることに加え、定着率が向上していることについての代理店による証跡の提出・提示が困難	左記の検証結果を踏まえると評価は困難であり削除