

**【別紙6】業務品質評価項目・評価の視点の新旧対比表**

現行		見直し内容	見直し案			
業務品質評価区分	業務品質評価項目		業務品質評価区分	業務品質評価項目		
I. 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) 下記①～⑦共通	分離	(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意向把握・確認義務	
		(2) ①重要事項説明・情報提供の際の遵守事項	(名称変更)		②情報提供義務(重要事項説明)	
		(3) 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	④に集約		③情報提供義務(比較推奨販売)	
		(4) ③意向把握・確認義務	①に集約		④募集時の禁止行為・著しく不適切な行為	
		(5) ④比較推奨販売	③に集約			
		(6) ⑤特定保険契約募集に関するルール	(変更なし)		⑤特定保険契約募集に関するルール	
		(7) ⑥高齢者募集ルール	(変更なし)		⑥高齢者募集ルール	
		(8) ⑦自己・特定契約および構成員ルール	④に集約			
		(9) ⑧ペーパーレス推進に向けた態勢整備状況	(名称変更)		⑦お客さまの利便性向上に向けた態勢整備状況	
		(10) ⑨早期消滅	(変更なし)		⑧早期消滅	
		(11) ⑩募集資料等の適切な管理	(変更なし)		⑨募集資料等の適切な管理	
		(12) ⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針	(変更なし)		⑩勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針	
		(13) ⑫お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み	①に集約			
	(該当社のみ)	(1) ①法人向け保険募集に関するルール	④に集約			
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	(14) 上記①～⑩共通	(名称変更)	(2)募集人教育	⑪募集人教育		
	(15) ⑪募集スキル向上に向けた取組み	⑪に集約				
II. 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 4. アフターフォローに関する募集人教育 5. お客さまの声・苦情管理態勢整備 6. 顧客・契約情報管理 7. 継続率	(16) ①アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	(変更なし)	(3)アフターフォロー時の顧客対応態勢	⑫アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	
		(17) ①アフターフォロー時の顧客対応ルールの周知・徹底	⑪に集約			
		(18) 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)	⑬に集約		⑬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)	
		(19) ①顧客情報の適切な管理	(変更なし)		⑭顧客情報の適切な管理	
III. 個人情報保護	8. 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営 (該当社のみ)	(21) ①個人情報保護に係る態勢の整備	(変更なし)	(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	⑮個人情報保護に係る態勢の整備	
		(22) ②個人情報保護に係るシステム面の整備	(変更なし)		⑯個人情報保護に係るシステム面の整備	
9. 個人情報保護に係る教育 (該当社のみ)	(23) 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	⑮に集約				
	(4) ①サイバー攻撃を想定した訓練の仕組みの整備	⑮に集約				
IV. 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	(24) ①適切な業務(会社)運営	(変更なし)	(8)コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営	⑰適切な業務(会社)運営	
		(25) ②ディスクロージャーの配備	(名称変更)		⑱ディスクロージャーの適切な配備	
		(26) ③代申会社との連携	⑳に集約			
		(27) ④内部監査	(名称変更)		㉑自己点検・内部監査	
		(28) ⑤業務継続計画(BCP)の策定	(変更なし)		㉒業務継続計画(BCP)の策定	
		(29) ⑥従業員への経営方針・企業理念等の周知徹底	㉓に集約			
		(30) ⑦企業としての健全性	削除			
		(該当社のみ)	(5) ①規模が大きい特定保険募集人の対応		(変更なし)	㉔規模が大きい特定保険募集人の対応
		(6) ②共同募集時の対応	(変更なし)		㉕共同募集時の対応	
		(7) ③募集関連行為委託等の対応	(変更なし)		㉖募集関連行為委託等の対応	
	(8) ④フランチャイズ契約時の対応(フランチャイザー)	(変更なし)	㉗フランチャイズ契約時の対応(フランチャイザー)			
	(9) ⑤フランチャイズ契約時の対応(フランチャイジー)	(変更なし)	㉘フランチャイズ契約時の対応(フランチャイジー)			
	(10) ⑥テレマーケティング実施時の対応	(変更なし)	㉙テレマーケティング実施時の対応			
	11. コンプライアンス推進態勢	(31) ①コンプライアンス推進	㉚に集約	(9)コンプライアンス推進態勢	㉚募集人管理	
(32) ②募集人管理						
12. 重大事故等への対応	(33) ①不適切事案への対応態勢の整備	㉚に集約	(10)不適切事案(含む懸念事項)への対応	㉚不適切事案への対応態勢の整備		
	(34) ②情報漏えい事案への対応態勢の整備					
	(35) ③サイバーセキュリティー対応態勢の整備					
13. 従業員管理	(36) ①社会保険等の法令対応	㉚に集約	(11)従業員管理	㉚従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み		
	(37) ②勤怠管理					
	(38) ③内部通報					
	(39) ④従業員満足度向上に向けた取組み					