

資料 1

## 業務品質評価基準（案）への意見照会結果について

### 1. 趣旨

- 前回の第 16 回代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループ（以下、S G）において、業務品質評価基準の見直し案について意見照会を行いました。その結果と今後の対応についてお示します。

### 2. 意見照会結果

- 概ね、賛成のご意見をいただいております。いただいた全てのご意見は別紙 1、別紙 2 のとおりです。
- 修正すべきといった趣旨のご意見があった設問数は 1 5 0 件でした。
- 「P・D 項目」「C・A 項目」の文言修正案についても検討が必要と考えられるご意見がありました。

#### <ご参考>

- 一般公表および代理店へのフィードバックについても以下のご意見をいただいています。いただいたご意見を踏まえ、より消費者にとって有用な情報となるよう、引き続き検討してまいります。

・一般公表については、「公表資料は消費者にとってわかりやすい記載とすべき」「エントリー状況により調査未実施の代理店への対応を検討すべき」「調査状況も合わせて公表すべき」というご意見がありました。また、総合評価の表記については、消費者からの視認性を重視して、星マーク・SS/S/A・得点等のランク表示にしてはどうか等、様々なご意見をいただきました。

・代理店へのフィードバックについては、「改善点を記載すべき」「相対的な位置づけをフィードバックすべき」「代理店を特定できる情報を記載すべき」「すり合わせという表現を修正すべき」というご意見がありました。

### 3. 今後の対応

- 修正意見への対応は以下の通りです。いずれも詳細は別紙 1 をご参照ください。

①ご意見に基づき修正する設問数→ 1 8 件

②ご意見をいただいたものの、前回 SG 時の見直し案通りとする設問数→ 1 1 2 件

③ご意見の方向性が相反しており、再度の検討を行う設問数→ 2 0 件

（個人情報保護におけるシステム制御に係る設問が 3 項目、管理部門等の営業部門からの独立性ないしは人数要件に係る設問が 1 7 項目）

## 第 17 回 代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループ

- ・③について、事務局にて再度対応を検討したうえで SG にて議論いただくことを考えております。
- ・ただし、委員方の現在のお考えは、これまで時間をかけて議論・検討いただく中で醸成されたものと考え、このまま委員同士で議論・検討いただくのみでは成案を得ることが難しい可能性も高いと想定しております。
- ・そこで、議論・検討の一層の深化に資するべく、SG 委員としてご参加いただいている保険乗合代理店協会および保険健全化推進機構結心会にご協力いただき、それぞれの会の会員の皆様にご意見照会を行う等、SG の枠を越えて意見収集を行い、その結果を S G に付議したうえで委員方にご検討いただくことを考えております。
- ・なお、③に該当する具体的項目とご意見は以下のとおりです。

### 個人情報保護におけるシステム制御に係る項目

○以下の設問に対し、賛成・反対双方のご意見を多くいただいています。

#### <No.147>

- ・個人データを社外にメール送信する際の過失による情報漏えい（宛先誤りの誤送信）防止の仕組み（送信する前の本人以外の宛先チェック、上長を必ず CC に設定、送信後に自身で送信内容を再確認する仕組み等）がある
- ・個人データを社外にメール送信する際の故意による情報漏えいを防止する仕組み（役付者による事前承認システム、事後的に上長や本社が確認できる仕組み等）がある

#### <No.148>

- ・個人データを社外にメール送信する際に、データを暗号化する仕組みがある（必ず添付ファイルにパスワードを設定することを徹底、自動でパスワード付きの Zip ファイルへ変換等）

#### <No.149> ※本設問は No.136 に統合しているため以下に No.136 を記載

- ・従業員がファイル交換ソフトや業務上不要なソフトの活用を使っていないか定期的な確認をしている、または、システムによりソフトウェアのインストールを制御している〔頻度： 回／年〕

○賛成・反対のご意見の例は以下のとおりです。

#### <賛成意見の例>

- ・代理店の規模によりリスクの大きさが異なることを踏まえれば、一律にシステム対応を必須とする必要はなく、運用により防止する取組みを認めてもよいのではないかと。

#### <反対意見の例>

- ・運用による防止には限界があることを踏まえれば、代理店の規模によらずシステム対応を必須とすべきではないかと。

### 管理部門・確認部門の営業部門からの独立性ないしは人数要件に係る項目

○以下の設問については、設問そのものよりも営業部門からの独立した確認の在り方について、代理店の規模を踏まえた対応への意見が分かれているものです。

**<No.12>**

- ・（お客さま向けの景品提供を伴う施策を行う代理店のみ対象） 施策内容のチェックが行われ、当該景品が過度なサービス品に該当するか否かを確認する態勢（施策内容確認のための申請・承認フロー等）を整備している

**<No.13>**

- ・No.12 の「施策内容のチェック」を行う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 名によるチェックでも可）である

**<No.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、担当募集人以外による検証・確認を行う態勢（お客さま対応記録の検証等）を整備している
- ・No.16 の検証・確認を行う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 名によるチェックでも可）である

**<No.21>**

- ・No.18 の検証を行う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 名によるチェックでも可）である

**<No.26>**

- ・高齢者対応ルールの遵守状況について、営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認・判断する上席の 2 名によるチェックでも可）がモニタリングを行っている

**<No.41>**

- ・No.38～40 の管理状況について、営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認・判断する上席の 2 名によるチェックでも可）が確認を行っている

**<No.57>**

- ・募集人教育の責任者を明確にしている

**<No.80>**

- ・No.76 の保全対応状況確認を行う主体が、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 名によるチェックでも可）である

**<No.97>**

- ・苦情を一元的に管理する部署（あるいは担当者）を明確にしている

**<No.189>**

- ・営業部門、管理部門から独立した内部監査を職務とする組織（内部監査室等）を設置している

**<No.234>**

- ・当該契約の取扱者以外の者が通話記録を元に、取扱者が適切な対応をしているか確認している

**<No.237>**

- ・法令等遵守に関する責任者・担当部署の確認事項・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）
- ・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（コンプライアンス部等）を設置している。

<No.242> ※No.242 は削除のため以下には見直し前（削除前）の設問を記載

- ・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）

<No.247>

- ・業務管理責任者および部署の職務内容・権限を規定している
- ・教育責任者および部署の職務内容・権限を規定している
- ・業務管理責任者を適切に配置し、変更があった場合には都度保険会社に報告している
- ・教育責任者を適切に配置し、変更があった場合には都度保険会社に報告している

<No.298> <No.299> ※No.299 は No.298 に統合している

- ・独立性が担保（内部通報者が保護される仕組み）された内部通報態勢を整備の上、全従業員に周知されている

<No.300>

- ・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

○賛成・反対のご意見の例は以下のとおりです。

<賛成意見の例>

- ・必須対応項目としては「管理・確認の実態が適正に機能していること」までで十分であり、管理・確認の主体の独立性や人数要件は「より実効性が高い態勢」として任意対応項目でよいのではないかと。

<反対意見の例>

- ・管理・確認主体の独立性や人数要件は小規模代理店であっても必要と考えている。健全性にリソースを投入する努力をどこまで評価対象とすべきかという問題であり、議論が必要ではないかと。

○「P・D 項目」、「C・A 項目」から「必須対応項目」「任意対応項目」への文言修正について、見直し案では、「P・D 項目を『全ての代理店にとって必須・基本的な取組み』であることから必須対応項目、C・A 項目を『代理店の自助努力による好取組み』であることから任意対応項目に文言を修正」としておりましたが、

- ・必須、任意という表現では、後者について「必須ではない取組項目」となり、関係者が目指すべき姿を共有し、不足を埋めていく努力につながらない懸念があるのではないかと。

とのご意見をいただいております。このようなご意見について、委員の皆さまからいただいた名称案も踏まえ、「P・D 項目」、「C・A 項目」について、以下のいずれかの文言に修正することでそうしたご懸念を解消できるのではないかと考えております。

修正案①：「基本項目」と「応用項目」

修正案②：「ベーシック項目」と「アドバンスト項目」

○上記 2 案は現行の「P・D 項目」「C・A 項目」の考え方を考えるものではなく、いずれも同様の趣旨（取組みを行わなくてよいという誤認を与えない）で提案しております。どちらがわかりやすいか・また運営にふさわしいかという視点で検討いただき、ご意見をいただければと存じます。

○なお、体裁に変更に対するご意見（別紙 2）につきましても適宜反映してまいります。

#### **4. 業務品質評価基準を活用した評価付けについて**

- 上記「3. 今後の対応」に記載の方針で業務品質評価基準について見直しを進めていくことに合わせて、業務品質評価基準を活用した評価付けの方法について、今後、議論いただく必要があると考えております。
- 資料 2「業務品質評価基準を活用した評価付けの方法について」にて整理しておりますので、当論点は資料 2 にて議論させていただきます。

以 上