

## 【別紙 1】個別設問へのご意見

区分 1. 顧客対応

評価項目：1. お客様ニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備

評価項目	①重要事項説明・情報提供の際の遵守事項	②募集時の保険業法上の禁止行為・不適正行為	③過度なサービス品の提供の禁止	④意向把握・確認義務
	⑤比較優位販売	⑥特定保険契約の募集に関するルール	⑦自己・特定契約および構成ルール	⑧ペーパーレス推進に向けた態勢整備状況

※早期開成率 ※募集員等の適切な管理 ※協賛方針・顧客本位の業務運営に係る方針 ※お客様ニーズの把握・実現に向けた態勢整備状況

【該当性の判定】注1人向け保険募集に関するルール

評価の視点：（1）上記①～⑦の共通

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	該当設問の趣旨・意図に向けた改善策が実施されている	1	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有り、かつ記載内容が別紙の確認項目を満たしている	<p>（検証トライアルにおいて使用した達成要件においては別紙で70項目の確認を求めたものを本体シートに上った7つの評価の視点に分類している。今回ご意見をいただいた部分を抜粋して以下に記載。）</p> <p>&lt;見直し後の評価申告シート：№19&gt; 以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【保険契約締結・保険募集に関する禁止行為】以下の事項の禁止 □虚偽の説明、契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を説明しないこと □虚偽の告知を勧めること □事実の告知を妨げること □不利益となる事実を告げず集換募集を行うこと □保険料の割引・割引しその他特別の利益の提供を約し、または提供すること □過度なサービス品・施業品のお客さまへの提供 □（他業を兼業している場合）他業のサービスの割引等の提供 □誤解を招くおそれのある保険内容の比較説明または表示 □将来における配当金の分配等の不確実な事項について断定的判断を示すまたは確実であると誤解させる恐れのある説明・表示をすること □威圧的募集もしくは優越的地位を利用した募集 □保険契約等に関する事項であってその判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、誤解させおそれのあることを告げる、または表示する行為（誤誘・中傷等）</p>	別紙の確認項目を1つの設問で確認するのは困難であるため一問一答による設問を分割 本文と別紙が分かれていた煩雑さを解消するため、分割した設問を全て本文に移動 ルール化の形態は問わないが「証拠が提出できる」＝第三者が確認できることを条件として明確化
		8	自社以外の第三者による確認のあり方・評価方法についてはトライアル等を通じて検証	<p>※統合 (No.107-108に統合)</p> <p>※移動 ((5)④比較推奨販売へ移動) 自社以外の第三者による監査（覆面調査等を含む）を行い、お客さまの意向に沿った適切な提案ができていないことを確認している</p>	お客さまの声を能動的に確認する仕組み（アンケート等）はお客さまの声・苦情管理態勢に関する達成要件（現行のNo.107-108）に統合

区分 1. 顧客対応

評価項目：1. お客様ニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備

評価の視点：（2）①重要事項説明・情報提供の際の遵守事項

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
D	重要事項説明・情報提供の際の遵守事項が適切に実施されている	10	実施すべき対応を行ったかどうかについて、顧客の確認（署名・システムチェック）が全件管理されている（代理店側での管理が必要な契約に限定）	<p>※分離 保険募集を行う際に、募集人がお客さまに対し以下の事項を明示している □保険募集人としての権限（保険契約の締結の媒介） □所属保険会社等の商号、名称又は氏名 □取り扱える保険会社の範囲（専属・兼売の別や保険会社の数等） □告知受領権の有無</p> <p>契約締結前、募集人がお客さまに対し以下の事項を行っている □「ご契約のしおり／約款」「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」もしくは「契約概要」および「注意喚起情報」のお客さまへの交付ならびに適切な情報の提供 □「契約概要」及び「注意喚起情報」の書面の交付の際以下の事項の説明の実施 ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責理由等お客さまにとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること ・特に、乗換、転換等の場合には、これらがお客さまに不利益になる可能性があること □「契約概要」および「注意喚起情報」の内容をお客さまが理解するための十分な時間の確保</p>	「実施すべき対応」の内容を明確化 トライアルの結果、代理店において重要事項説明・情報提供は「署名等による全件管理」に留まらず様々な方法で行っていることが明らかとなった。ストリートに代理店での実施の有無を問う設問に変更
		12	顧客への異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（業務担当者承認・判断する上席の2名による管理でも可）の申請・承認フローが存在し、適正に運用されている。	<p>※内容見直し □（お客さま向けの異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、当該異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</p>	トライアルの結果、お客さまに対して過度なサービス品を提供する施策の実施がないことが判明したことを踏まえ、設問の重きぶりを、異品提供を前提とした重きぶりに変更し、お客さま向け施策実施時に、異品提供があればその妥当性を確認しているか否かを問う書面が変更

区分 1. 顧客対応

評価項目：1. お客様ニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備

評価の視点：（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

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
D	過度なサービス品の提供の禁止事項に向けた適切な業務運営を実施している	12	顧客への異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（業務担当者承認・判断する上席の2名による管理でも可）の申請・承認フローが存在し、適正に運用されている。	<p>※内容見直し □（お客さま向けの異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、当該異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</p>	トライアルの結果、お客さまに対して過度なサービス品を提供する施策の実施がないことが判明したことを踏まえ、設問の重きぶりを、異品提供を前提とした重きぶりに変更し、お客さま向け施策実施時に、異品提供があればその妥当性を確認しているか否かを問う書面が変更
		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（業務担当者承認・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についてはトライアル等で検証）	<p>□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（業務担当者承認・判断する上席の2名によるチェックでも可）である</p>	No.12の、より進んだ取組みであることがわかるように修正

区分 1. 顧客対応

評価項目：1. お客様ニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備

評価の視点：（4）③意向把握・確認義務

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
D	意向把握・確認義務の高度化に向けた適切な業務運営を実施している	14	当初意向→最終意向が全件管理されている	<p>□当初意向および最終意向について全件管理する態勢（当初意向および最終意向の記録・保存等）を整備している</p>	全件管理状況について、その態勢を問う書面に修正
		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（業務担当者承認・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（※対象契約を条件とするか、トライアル等で検証）	<p>※分離 □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（業務担当者承認・判断する上席の2名によるチェックでも可）である</p>	検証・確認の主体について、「営業部門からの独立性を確保した組織」2名による管理は代理店の規模によっては困難であることから「本人以外」と変更したうえで、設問を分離し独立性や複数名管理自体も評価する設問を分離 トライアルの結果、検証・確認については、契約条件に対し実施していることよりも、検証・確認を行う態勢が整備されていることが重要であることが判明したことを踏まえ、態勢を問う内容に変更

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
代理店・消費者団体等	「他業のサービスの割引等の提供の禁止」については、兼業はしていません。グループ会社、提携先の商品やサービス等も可能性があるのではないかと。	
代理店・消費者団体等	「No.107、108に統合することについては反対するものではないが、現時点で「CA項目であること」が本対応案の根拠であることは、以下の理由で疑問を感じる。 「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じるご自身が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むものではないかという懸念を持たざるを得ないので、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	第三者による確認については代理店の業務品質評価としては必ずしも適切ではないと考える。 評価項目として残置する場合であっても、「第三者」の要件・定義および第三者による監査について、その内容が代理店の業務品質評価として適切であるかを判断できる基準が必要と考える。	

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
代理店・消費者団体等	本項に限らず、「達成要件判定要領」中の「サンプル件」などの条件については必ずしもご意見を提出していただき、検証トライアル後の検討と回答をいただいていた。数千件、数千件の募集件数に対して、（実際には多くの募集に問題がある中）良質な募集が行われたものだけを意図的に選択して提出することで選とすることで容易にできる方法は許容すべきでなく、証拠とともに関連した運用できる体制となっていることを確認する方針としていただきたいと思います。	
代理店・消費者団体等	第三者の確認を前提とすることで一定のリスク投入が必要となることは推測できますが、消費者に対して優良代理店であると表明することの重要性に鑑みれば、必須の部分と考える。 他の、サンプル案件の提出で可とする全ての項目について同じである。	
代理店・消費者団体等	当該評価項目の見直し後の設問に関し、重要事項説明の評価については充足されているものと考えている。 一方、情報提供の評価については「評価の視点：（5）④比較推奨販売」にて比較推奨に関する評価はあるものの、お客さまが保険契約の判断をするうえで参考となるべき情報提供に対する評価が不足しているものと考えており、本設問への追加をご検討いただいたい。	

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
代理店・消費者団体等	固定給社員では原請～承認が通常であり、社内規定通りであれば問題はないのではないかと。一方コミッション社員では実態の管理が難しく、継続教育及び何等かの確認体制が必要。	
代理店・消費者団体等	基準・要件を満たしたうえで実態が適正に機能していることを確認した場合はP-D基準を満たしたものとし、営業部門から独立かつ業務担当者承認・判断する上席の2名以上による管理体制の整備など、より実効性があると考えられる体制を整備している場合にはC-A基準とすべきと考える。	
代理店・消費者団体等	「営業部門から独立した組織（または役員）」は、営業優先の姿勢を排除し、適切なコンプライアンスを確保する観点から必須と考える。 「2～3人の小規模代理店では営業組織から独立した組織の設置は困難であること、検証トライアル以前から自明であり、基準が達成できていなくても構わないが、業務品質が高いとは言えないと認識している。 また、10人程度以上の代理店であれば設置は十分可能ではないか、いずれしろ、他の項目にも影響を与える論点であり、多くの代理店にできる水準に目標を合わせて、健全にリスクを投入する努力を定量的に評価しないことは是非を議論する必要があると考える。 ただし、「No.13」が本設問と同様の評価基準となる（P-D-CAなどで性格が区別されない）のであれば、見直し案による存置も評価できると考える。	
代理店・消費者団体等	結果としての修正内容には異存ない。 現時点で「CA項目であること」が判断の根拠になることは以下の理由で疑問を感じる。 「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じるご自身が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むものではないかという懸念を持たざるを得ないので、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	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の要件に、「（業務担当者承認・判断する上席の2名によるチェックでも可）」に限定する必要はない。	

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
代理店・消費者団体等	形式的な管理を評価しないためにも「No.15」への統合という代理店意見に賛同する。	
代理店・消費者団体等	「対象契約の範囲を問わず」が「全件でなくともよい」の意味であれば、異存ない。 「当初意向から最終意向に変更があった契約」を対象とする趣旨は維持する必要があると考える。 現時点で「CA項目であること」が判断の根拠になることは以下の理由で疑問を感じる。 「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じるご自身が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むものではないかという懸念を持たざるを得ないので、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	担当募集人以外による検証・確認を行う態勢を整備しているものだけでも良いのではないかと。当社であれば、店舗による店長あるいは第三者による検証・確認となる。 2つ目の設問は「営業部門からの独立性を確保した組織」で検証・確認であり、より進んだ取組みとして評価してはどうかかと。	
代理店・消費者団体等	（業務担当者承認・判断する上席2名によるチェックでも可）のように人数の限定は必要ないのではないかと。	

- ①ご意見に基づき修正するもの
- ②ご意見をいただいたものの、前回SGI時の要請通りとするもの
- ③ご意見の方向性が相反しており、再度の検討を行うもの

対応区分	事務局回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	ご指摘の点は、特別利益の提供の禁止に該当する別の設問「保険料の割引・割引しその他特別の利益の提供を約し、または提供すること」に含まれるものと考えます。よって、見直し案のとおりさせていただきます。	
②	PD項目・CA項目の位置付けについては資料2の「2. <業務品質評価基準を活用した評価付けにおける前提となる考え方>」に記載の内容について議論していただいております。検証トライアルにおいても特段ご意見をいただいていたことが概ね質問いただいた位置づけが考えられます。なお、ご指摘の内容については今後の評価項目を活用した評価付けの検討の中で議論していただきたいと思います。	
②	検証トライアルのフィードバックにおいても同趣旨の質問を多数いただいております。第三者による監査ではなく、自社内における覆面調査・指導などにより十分実効のある運用を行っている事例を確認しております。現時点では見直し後の設問の通りとさせていただきます。ご意見を踏まえ、第三者の要件・定義等について今後ご議論いただきたいと思いますと考えております。	

対応区分	事務局回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	貴重なご意見をいただきましたありがとうございます。サンプルチェックの是非も含め、調査方法については今後の検討課題とさせていただきます。	
②	ご指摘の「参考となるべき情報提供」につきましては本設問中の「ご契約のしおり／約款・・・」に「適切な情報の提供」の行欄に包含しておりますので、見直し後の設問の通りとさせていただきます。	

対応区分	事務局回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
③	本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	
③	本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	

## 【別紙1】個別設問へのご意見

区分1. 顧客対応

評価項目：1. お客様ニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備

評価の観点：(5) ④比較推奨販売

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
D	適切に比較推奨販売・業務連携を実施している	18	提案内容と顧客の意向との合理性について、検証（ランダムサンプリング）を実施している	※分離 ※区分見直し（下の設問についてCPD⇒CA） ※お客さまが提案内容とお客さまの意向が合致していることを定期的に確認・検証する態勢（ランダムサンプリング）を整備している ※お客さまが提案内容とお客さまの意向が合致していることを全件確認・検証する態勢を整備している	トライアルの結果、全件検証を行っている代理店が複数あることが判明したことを踏まえ、CA項目として「全件検証」を分離・設置
CA	比較推奨販売の高度化に向けた取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（実務担当者と承認・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、トライアル等で検証）	□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.18の、より進んだ取組みであることがわかるように修正

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
代理店・消費者団体等	「お客さまが提案内容とお客さまの意向が合致していることを全件確認・検証する態勢を整備している」に關し、全件ではランダムサンプリングでのみではないか。	
代理店・消費者団体等	結果としての修正内容には異存ない。現時点で「CA項目であること」が判断の根拠になることは以下の理由で疑問を感じる。「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取組みの進みについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じるご自身が）無意味ではないか。あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかと懸念を持たざるを得ないので、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	（実務担当者と承認・判断する上席2名によるチェックでも可）のように人数の限定は必要ないのではないか。	

対応区分	事務局回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	ご意見を踏まえ、全件ではランダムサンプリングをもって設問の趣旨を十分対応できるかどうかを事務局内で実務的に検証の上、改めてご議論いただきたいと思ひます。	
③	本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	

区分1. 顧客対応

評価項目：1. お客様ニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備

評価の観点：(6) ⑤特定保険契約募集に関するルール

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
D	広告を行っている場合、適切な広告費の算出の算式や算出方法を提示している	22	①広告等を行う者の名称、②手数料等に関する事項、③市場リスクに関する事項、④重要な事項について顧客の不利益となる事項について全て正確に表示できている	□以下の特典に関する事項について全て正確に表示できている □広告等を行う者の名称・手数料等に関する事項・市場リスクに関する事項・重要な事項についてお客さまの不利益となる事実	わかりやすさの観点から修正
CA	特定保険契約募集の高度化に向けた取組みを実施している（※当該目的）	23	適合性確認実施状況について全件記録している（ヒアリングシート等で、属性情報・金融・資産状況・過去の金融商品取引履歴・締結動機・保有の金融商品の種類の情報を管理している）	□適合性確認について、実施状況を全件記録する態勢（ヒアリングシート等による、属性情報・資産収入等の財産状況・過去の金融商品の取引履歴・保険料原資が金融商品となる場合の当該金融商品・加入目的等の情報の管理等）を整備している	かコアを中心に監督指針等と平仄を合わせた表現に修正

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
代理店・消費者団体等	むしろ、加入時の重要事項の説明が適切に行われていることを確認する設問が必要。	
代理店・消費者団体等	保険会社が帳票を整備し、その運用が良いのでは。	
代理店・消費者団体等	特定保険契約募集時に各保険会社から必須対応事項として求められる内容であり、代理店にとってはできていて当たり前の内容であることから、わざわざ業務品質項目として設定する必要がない。	

対応区分	事務局回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	ご意見頂いております加入時の重要事項の説明については特定保険契約可否を問わず、No.10で確認する体感していることから、本設問は見直し案どおとさせていただきます。	
②	貴重なご意見ありがとうございます。 適合性の確認は、保険会社だけでなく代理店が自ら行う必要がありますので、確認項目としています。	

区分1. 顧客対応

評価項目：1. お客様ニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備

評価の観点：(7) ⑥高齢者募集ルール

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
D	高齢者募集ルールに適合した募集に向けた取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（実務担当者と承認・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についてはトライアル等で検証）	□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.25と平仄を合わせた表現に修正
CA	高齢者募集ルールに適合した募集に向けた取組みを実施している	34	早期消滅の発生理由を踏まえた募集の改善策が全て共有され、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についてはトライアル等で検証）	□短期（契約始期日から半年以内）での失効・解約の状況およびその改善策について全て共有されている	トライアルの結果、早期消滅の発生理由を踏まえた募集の改善策についてその実効性のモニタリングまで実施している代理店はなかったことを踏まえ、「改善策の実効性のモニタリング」は削除

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
代理店・消費者団体等	結果としての修正内容には異存ない。現時点で「CA項目であること」が判断の根拠になることは以下の理由で疑問を感じる。「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取組みの進みについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じるご自身が）無意味ではないか。あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかと懸念を持たざるを得ないので、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	当社の場合、契約の際には現場の店長（自分以外の第三者も認める）による検証をルールとしている。その後、営業部門と独立した組織でもモニタリングの検証を行っているが、その認識で問題ないか？	
代理店・消費者団体等	（実務担当者と承認・判断する上席2名によるチェックでも可）のように人数の限定は必要ないのではないか。	

対応区分	事務局回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	ご意見頂いております加入時の重要事項の説明については特定保険契約可否を問わず、No.10で確認する体感していることから、本設問は見直し案どおとさせていただきます。	
③	本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	

区分1. 顧客対応

評価項目：1. お客様ニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備

評価の観点：(10) ⑩早期消滅

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
D	早期消滅発生時に適切に対応している	33	短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約について、全件、理由・経緯を分析・管理の上、早期消滅が発生時に取扱者に事情確認の上、必要に応じて指導している	□短期（契約始期日から半年以内）での失効・解約について、理由・経緯を分析・管理し、取扱者に事情確認の上、必要に応じて指導する態勢を整備している	早期消滅の内容として、「未収」は早期消滅ではなく、一方で「早期の解約」は早期消滅であるため誤りを修正 なお早期消滅契約の分析・指導は募集時の問題の有無のモニタリングであるためアフターフォローへは移動
CA	早期消滅発生時の適切な対応を行っている	34	早期消滅の発生理由を踏まえた募集の改善策が全て共有され、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についてはトライアル等で検証）	□短期（契約始期日から半年以内）での失効・解約の状況およびその改善策について全て共有されている	トライアルの結果、早期消滅の発生理由を踏まえた募集の改善策についてその実効性のモニタリングまで実施している代理店はなかったことを踏まえ、「改善策の実効性のモニタリング」は削除

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
生命保険会社	各保険会社や代理店によって、早期消滅の基準は様々であると認識している。そのため、「早期消滅(契約始期日から半年以内など)」に修正する等、あくまでも例示であること分かるように明示いただけないか。	
代理店・消費者団体等	なぜ半年なのか？13ヶ月が適当ではないか。	
代理店・消費者団体等	結果としての修正内容には異存ない。現時点で「CA項目であること」が判断の根拠になることは以下の理由で疑問を感じる。「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取組みの進みについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じるご自身が）無意味ではないか。あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかと懸念を持たざるを得ないので、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。	

対応区分	事務局回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
①	各保険会社によって早期消滅の基準は区々であるため、文言を修正し、半年間というのは例示であることや兼合保険会社のルールに従う旨を明記します。	
①	各保険会社によって早期消滅の基準は区々であるため、文言を修正し、半年間というのは例示であることや兼合保険会社のルールに従う旨を明記します。	
②	No.7の回答のとおりです。	

区分1. 顧客対応

評価項目：1. お客様ニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備

評価の観点：(11) ⑪募集資料等の適切な管理

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	募集資料等の適切な管理に際しては仕組みが整備されている	35	（代理店で作成する場合）募集資料作成時の要件として、法令/人権/FD遵守・わかりやすさについて確認ポイントが規定されている。また、期限等の管理に関する事項が規定されている。	※分離 □保険会社が承認していない募集資料の使用の禁止についてルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【募集資料を独自に作成する代理店のみ対象】 □以下についてルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ・作成した資料に対し作成者以外による確認態勢（申請・承認フロー等）が整備されていること ・保険会社による承認番号や使用期限等の管理方法 ※「募集資料」とは保険会社の商品内容について説明した資料のことを指し、以下の達成要件についても同じ	募集資料に関し代理店で規定すべき内容を具体化 募集資料の定義を明記
D	募集資料等の適切な管理に際しては適切な業務連携を実施している	36	（代理店で作成する場合）顧客向け資料の活用是非を適切に判断する態勢（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）による確認、チェックすべき事項が明確された規程が存在）が整っている	※統合（No.35と統合）	募集資料に関し規定すべき内容であることからNo.35に統合
D	募集資料等の適切な管理に際しては適切な業務連携を実施している	38	代理店自らが作成した顧客向けに活用できる資料が管理されている	【代理店で募集資料を作成する場合の対応】 □作成した募集資料が適切に管理されている（管理埠等による一覧管理が行われている、期限切れ資料の廃棄が行われている）	「管理されている」の例を追記
D	募集資料等の適切な管理に際しては適切な業務連携を実施している	39	保険会社提供のパンフレット等に変更があった際に見直しを行い、利用できない資料（期限切れではないが改訂されたことにより利用できなくなった資料を含む）の廃棄、最新版の管理が実施されている	【保険会社作成の募集資料（パンフレット等）の管理】 □保険会社の募集資料（パンフレット等）が適切に管理されている（管理埠等による一覧管理が行われている、期限切れ資料の廃棄が行われている）	No.38と平仄を合わせた書きぶりに修正
D	募集資料等の適切な管理に際しては適切な業務連携を実施している	40	毎月、全店舗/拠点/事務所で役付者や事務職員等（≠本部の管理部門）が未登録文書がないか自己点検を行っている（※点検頻度についてはトライアル等で検証）	※統合（No.38と統合）	未登録文書の有無の点検はNo.38に含まれる内容のためNo.38に統合
CA	募集資料等の適切な管理に際しては適切な業務連携を実施している	41	営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認・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（※確認の頻度についてはトライアル等で検証）	□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.38～40の、より進んだ取組みであることがわかるよう修正

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
代理店・消費者団体等	「募集資料」（一般に「募集文書」と認識されている語と同義と捉えている）か否かは各保険会社の個別判断によるのが実態と理解しており、保険会社によって基準が大きく異なるため、必ずしも「保険商品について説明したものに限定されない可能性が高い。定義の確認が必要かと考える。	
代理店・消費者団体等	「顧客向け資料」には、募集資料（「募集文書」と同義と捉えている）に含まれないものも含まれるはずなので、別項目として存置するか、「No.35」に募集資料に限定しない規程とすべきと考える。この要件は、顧客向けに使用する全ての文書について「募集文書か否か」どのレベルの承認が必要かを判断する態勢整備から始まっていると理解している。	
代理店・消費者団体等	「顧客向け資料」と「募集資料」は異なる概念と理解しており、その区別の議論を欠いた修正なので、再検討が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	結果としての修正内容には異存ない。現時点で「CA項目であること」が判断の根拠になることは以下の理由で疑問を感じる。「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取組みの進みについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じるご自身が）無意味ではないか。あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかと懸念を持たざるを得ないので、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	統合の是非は、「No.38」が「募集資料」に限定されるものになるかどうかによるかと考える。	
代理店・消費者団体等	結果としての修正内容には異存ない。現時点で「CA項目であること」が判断の根拠になることは以下の理由で疑問を感じる。「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取組みの進みについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じるご自身が）無意味ではないか。あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかと懸念を持たざるを得ないので、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	（実務担当者と承認・判断する上席2名によるチェックでも可）のように人数の限定は必要ないのではないか。	

対応区分	事務局回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
①	いたいたご意見の通り、募集資料の定義は保険会社ごとによって異なることから、募集資料の定義を削除します。また、検証トライアルを通じて、代理店独自の募集資料を作成していない代理店において、その旨がルール化されていなかった代理店が散見されたことから、独自の募集資料を作成しない代理店のみを対象として、設問を追加します。	【募集資料を独自に作成している場合】 □作成した資料に対し作成者以外による確認態勢（保険会社による承認の要否、申請・承認フロー等）が整備されている □保険会社による承認要のものを、不要のものそれぞれについて承認番号や使用期限等の管理方法を定めている。 【募集資料を独自に作成しない場合】 □代理店にて独自の募集資料を作成しないことがルール化され、従業員に徹底されている。
①	No.35と同様	No.35と同様
①	ご指摘を踏まえ、No.35を上記の通り修正します。よって、No.38は見直し案のとおりさせていただきます。	
②	代理店で保有するパンフレット等については、各保険会社からの指示に基づき、代理店自身が廃棄等の適切な管理を行うことが必要です。なお、保険会社からの指示は保険会社共同ガイドウェイを通じて指示も含まれます。	
②	ご指摘を踏まえ、No.35を上記の通り修正します。よって、No.39は見直し案のとおりさせていただきます。	
③	本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	

**【別紙1】個別設問へのご意見**

区分1、顧客対応

評価項目：1、お客さまニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備

評価の視点：（13）※お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
C-A	お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み	50	顧客向けの保険についてのリテラシー向上に向けた取組みを実施している (※評価の可否についてはトライアル等を通じて検証、評価が困難な場合は削除)	※移動 (4)③意向把握・確認義務へ移動 □お客さまニーズの把握・実現に向け、お客さまに対してリテラシー（知識・理解力）向上に向けた取組みを実施している	（募集人に対する取組みではなく）お客さまに対する取組みであることを明確化 お客さまのリテラシー向上はお客さまの意向把握の一環として整理できるため「評価の視点：（4）③意向把握・確認義務」に集約する
		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 (※非対面の定義や必要な募集態勢について検討を進めるとともに、評価可否についてはトライアル等を通じて検証、評価が困難な場合は削除)	※移動 (9)⑧お客さまの利便性向上に向けた態勢整備状況へ移動 □お客さま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	対面・非対面の選択肢はお客さまの利便性に資する内容であるため「評価の視点：（9）⑧お客さまの利便性向上に向けた態勢整備状況」に集約する

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
代理店・消費者団体等	高校生対象に資産形成の授業が来年度より家庭科の授業で導入されるが、授業の講師として各地の評価が高い代理店は登場できるように仕組んでいきたい。結果、金融庁が求める消費者の金融リテラシー向上につながるかと考える。	
代理店・消費者団体等	本評価の視点は、「意向把握・確認義務」だけとは限らないため（4）③に移動集約せず、独立したままとすることが適切かと史料。	
代理店・消費者団体等	保険代理店でそれぞれの運営形態・経営方針、保険会社による環境の提供等により大きく左右される部分であり、単に対応可能であるというだけではなく、高品質なサービスが提供できる体制であること基準等については検討が必要であると考える。	
代理店・消費者団体等	結果としての修正内容には異存ない。 現時点で「CA項目であること」が判断の根拠になることには以下の理由で疑問を感じる。 「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取組みの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じること自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めるの配置換えが発生するリスクを孕むのではないかという懸念を持たざるを得ないので、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	現在非対面（WEB面談）も多くの保険会社が採用しており、代理店でも普通の取組みとなっている。特に評価対象とする必要はないと思う。	

対応区分	事務局回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	貴重なご意見として参考させていただきます。	
	検証トライアルを通じて、「お客さまに対するリテラシー向上」は「お客さまが潜在的な取組み」との自身のニーズを把握する手助けとなる取組みとの意見をいただいております。したがって、当該設問は「意向把握の一環」と位置づけるのが適切と考え、見直し案の通りさせていただきます。	
②	ご指摘のとおり、どのような態勢であれば顧客利便性向上に資するものと判断するかについて、今後の検討課題だと考えております。	
	No.7の回答のとおりです。	
	検証トライアルを通じて、必ずしも「普通の取組」とはいえないことが判明したことから存置します。	

区分1、顧客対応

評価項目：1、お客さまニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備

評価の視点：【該当社のみ】（1）①法人向け保険募集に関するルール

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
C-A	法人向け保険募集は、各組織に合わせた募集・営業に資する態勢を整えている	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・頻度等はトライアル等で検証）	※統合（No.107・108へ統合）	アンケートに関する設問は1か所に集約する
		56	お客様の意向を確認した記録を全て残している（※記録の対象についてはトライアル等を通じて検証）	※統合（No.14へ統合）	法人向け保険募集に係る意向の記録はNo.14に包含されるためNo.14に統合

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
代理店・消費者団体等	「No.107、108」への統合については異存ない。 占率を一切問わない場合、例えば、数千件の募集件数に対して数件のアンケート実施でも合格となり、全く無意味な設問になるので、再検討が必要と考える。 現時点で「CA項目であること」が判断の根拠になることには以下の理由で疑問を感じる。 「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取組みの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じること自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めるの配置換えが発生するリスクを孕むのではないかという懸念を持たざるを得ないので、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	「No.14」ではなく「No.15」への統合に賛同する。	

対応区分	事務局回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	前段のご意見については、代理店が能動的にお客さまの声を収集し課題を把握、募集人指導に有効活用する仕組みが評価の対象になると考えます。実際の評価にあたっては、経営層へのアンケート等を含め総合的に判断することを前提として見直し案の通りさせていただきます。	
	後段のご意見については、No.7の回答のとおりです。	
②	この設問の要素は、No.14・15両方の趣旨を包含しており、設問は原文とおどさせていただきますが、見直し後の設問をNo.14・15に統合とさせていただきます。	

# 【別紙1】個別設問へのご意見

区分1：顧客対応

評価項目：2. お客様ニーズに合わせた接客の実態に向けた募集人教育

評価の観点	① 接客態度(挨拶・情報提供の徹底)の遵守事項 ② 募集時の服装(規定以上の禁止行為・不適正行為、過度なサービスの提供)の禁止
評価の項目	③ 接客態度(挨拶・情報提供) ④ 比較資料提示 ⑤ 特定保険契約募集に関するルール ⑥ 商品説明書・メールの自己・特定契約法および販売ルール
評価の項目	⑦ メールへの返信 ⑧ 返信が必要な方への募集対応 ⑨ 商品説明 ⑩ 募集スキル向上に向けた取組み

評価の観点：(14) 土記から後経過 募集人教育

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等いただいた設問	見直し理由
P 募集人教育の仕様が整備されている		57	教育の専門部署を設置している(2名以上兼務可)	<input type="checkbox"/> 募集人教育の責任者を明確にしている	トライアルの結果、教育について一元的な実施が重要であることが判明したことを踏まえ内容を見直し 小規模の代理店も視野に入れた内容に見直し
		58	年間の教育計画がある	※区分見直し(PD⇒CA)	トライアルの結果、募集人教育において計画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区分を見直し 小規模の代理店も視野に入れた内容に見直し
		59	継続教育制度以外(上記①～⑥)に関して、教材とそれに対応したテストがある	※分離(教材とテストに分離) ※区分見直し(テスト部分をPD⇒CA) ※統合(教材部分をNo.62に統合)	トライアルの結果、教育においてテスト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区分を見直し 教材の有無は教育実施の有無と統合した方がわかり
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⑧)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・頻度等についてはトライアル等を通じて検証)	<input type="checkbox"/> 乗合保険会社の商品に関して、代理店として募集人に適宜学習させる態勢(商品研修の実施等)を整備している	トライアルの結果、商品教育については一律に教育を課すよりも募集人が必要に応じて適宜学習する環境を整えている代理店が多かったことが判明したことを踏まえ修正
		65	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	※区分見直し(PD⇒CA) <input type="checkbox"/> 個人の習熟状況に応じた追加指導を行っている	トライアルの結果、募集人教育において未習熟者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、未習熟状況の把握はテストに限らないことが判明したことを踏まえ文言精緻化のうえ区分を見直し
C-A 募集人スキル向上に向けた取組みが実施されている		67	内部監査(顧客意向と提案の合理性の確認含む)やアンケート結果等を募集人に連携し、問題があるものについては対応の改善に向けて条件指導を行っている	※統合(No.107・108へ統合)	アンケートに関する設問は1か所に集約する

区分1：顧客対応

評価項目：2. お客様ニーズに合わせた接客の実態に向けた募集人教育

評価の観点(15) ① 募集スキル向上に向けた取組み

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等いただいた設問	見直し理由
C-A 募集人スキル向上に向けた取組みが実施されている		68	マインド(人間力)の向上も含め、お客様志向の醸成に資する研修の実施や、好取組事例の社内共有を行っている(※評価が可能かどうか、トライアル等を通じて検証、評価困難の場合は削除)	※移動((14)募集人教育に移動) <input type="checkbox"/> 保険知識・商品知識に留まらない、お客さま志向の醸成に資する研修を行っている	わかりやすさの観点から書き直を修正。また、好取組事例の社内共有は他の設問に重複するため削除 教育は1か所に集約した方がわかりやすいため、評価の観点：(14) 募集人教育に集約する

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
代理店・消費者団体等	協会主導による全募集人へ向けて定期的なeラーニングを希望する。募集人からの年会費で運用可能ではないか。	
代理店・消費者団体等	教育については保険募集販売プロセスや法令・コンプライアンス、社内規則に関するものなど様々である。それぞれ指導における役割は固定化されていないと想定されることから、専門部門あるいは専任者を設置しているという示し方はいかがか。	
代理店・消費者団体等	基準・要件を満たしたうえで実態が適正に機能していることを確認した場合にPD基準を満たしたものとし、営業部門から独立した業務担当者と承認・判断する上乗の2名以上による管理体制の整備など、より実効性があると考えられる体制を整備している場合にはC-A基準とすべきと考える。	
代理店・消費者団体等	機能が「牽制・チェック」ではないことから、「営業部門からの独立性」を必須しないこと自体は賛同できるが、「小規模代理店には困難」という理由での採用見送り、基準緩和には反対である。 「営業部門から独立した組織(または役職員)」は、営業優先の姿勢を排除し、適切なコンプライアンスを確保する観点から必須と考える。 「2～3人の小規模代理店では営業組織から独立した組織の設置は困難」であることは、検証トライアル以前から明瞭であり、基準が達成できていなくても構わないが、業務品質が高いとは言えないと認識している。 また、10人程度以上の代理店であれば設置は十分可能ではないか、いづれにしろ、他の項目にも影響を与える論点であり、多くの代理店にできる水準に目標を合わせて、健全性にリソースを投入する努力を定量的に評価し、この是非を議論する必要があると考える。	
代理店・消費者団体等	規模に応じて達成要件を区別すべきではないかと考える。小規模の代理店であれば教育の専門部署は非合理的だが、全社的な業務品質を問われている限り一定規模以上の代理店の場合は専門部署設置を要件とすべきではないかと思料。	
代理店・消費者団体等	区分をPD⇒CAに見直しは構わないと思うが、代理店規模問わず体制整備として策定している「代理店募集管理規程」や「コンプライアンス基本方針」には「教育責任者は研修計画を策定する」、「コンプライアンスプログラムを策定する」と明記している規則がほとんどである。	
代理店・消費者団体等	代理店独自のものは除き、協会主導による全募集人へ向けて定期的なeラーニングを希望。募集人からの年会費で運用可能ではないか。	
代理店・消費者団体等	小規模代理店こそ、年間計画作って取り組まないとできないと思う。年間計画作るのに何時間かかる訳ではない。お客様のために何を学ばないといけないか、小規模ゆえに外部講師を依頼するのであれば、より計画性が求められると考える。募集人の教育という根幹部分にて年間計画達成を後追いつく必要はないと思うが、PD項目かと考える。	
代理店・消費者団体等	「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立っていても、「CA」項目との具体的な取組みの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは(または配置項目を論じること自体が)無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めるの配置換えが発生するリスクを孕むのではないかと懸念を持つ。移動の議論の前に、各項目の位置付けの確定が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	協会主導による全募集人へ向けて定期的なeラーニングを希望。募集人からの年会費で運用可能ではないか。	
代理店・消費者団体等	継続教育制度の教材ではなぜいけないのか。継続教育テキストを教材として使用することを容認すべき。	
代理店・消費者団体等	「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立っていても、「CA」項目との具体的な取組みの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは(または配置項目を論じること自体が)無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めるの配置換えが発生するリスクを孕むのではないかと懸念を持つ。移動の議論の前に、各項目の位置付けの確定が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	対応方針案の通り、頻度、定期的な研修ではなく、本旨は全員が全商品の研修を受講しているかどうかであると考えられ、「態勢を整備している」かでは不足なので、少なくとも(原則として)全募集人が全商品の研修を受講しているかは問うべきではないか。	
代理店・消費者団体等	代理店全体の業務品質が問われている中で、「募集人に適宜学習させる態勢」を評価する対応方針には相応しくないのではないかと考える。対象商品・範囲を問わず、代理店として会社主導での研修が実施されているかを問う対応方針とすべきではないかと思料。	
代理店・消費者団体等	代理店のご意見にも記載の通り、必ずしも商品研修やテストといった形式ではなく、自発的に学習可能なコンテンツの整備や、募集時に常時適正な消費内容の説明が行うことができるようなチャット等の整備など、商品内容をお客様に適正に説明が可能である態勢を総合的に勘案し評価すべきと考える。	
代理店・消費者団体等	お客様から見えて「PD」である以上、セブD程度の存在を許してはいいないと考える。したがって習熟度については何らかの形で管理し100%に持つべくことが求められると考える。項目にもPD項目だと考える。	
代理店・消費者団体等	代理店のご意見にも記載の通り、必ずしも商品研修やテストといった形式ではなく、自発的に学習可能なコンテンツの整備や、募集時に常時適正な消費内容の説明が行うことができるようなチャット等の整備など、商品内容をお客様に適正に説明が可能である態勢を総合的に勘案し評価すべきと考える。	
代理店・消費者団体等	「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立っていても、「CA」項目との具体的な取組みの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは(または配置項目を論じること自体が)無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めるの配置換えが発生するリスクを孕むのではないかと懸念を持つ。移動の議論の前に、各項目の位置付けの確定が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	内部監査と顧客アンケートの趣旨は全の別物であると考えられるので、統合には反対である。 ただし、「アンケート」についての重複は同意するので、「内部監査やアンケート結果等」を「内部監査結果」に修正することを提案する。	

対応区分	事務局回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
③	本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	
②	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。	
	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。	
	計画の有無にかかわらず、教育の実施していることが重要と考えることから、原案とおりC-Aとさせていただきます。なお、研修実施に関しては別の設問にて確認することとしています。	
	No.7の回答のとおりです。	
②	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。	
	見直し後の基準では、No.3,11,15,24,29,32,43,67,80,101,102が必要と教育について問っていますが、いずれも教材の種類までは問わない設問としております。よって、必要な教育がなされているのであれば使用している教材が継続教育テキストでも問題はありません。	
	No.7の回答のとおりです。	
②	検証トライアルを通じて、募集人の経験、推奨商品数、規模・特性等に応じて募集人に学習させる態勢が多岐にわたることが判明したことを踏まえ、見直し後の設問の通りさせていただきます。	
	教育・研修がPD項目であり、個人の習熟状況に応じた追加指導については、CA事項として適切と考へます。	
②	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。	
	No.7の回答のとおりです。	
②	見直し後の設問の記載が不十分でしたが、内部監査結果に基づく募集人指導については、No.193に統合しています。	

【別紙 1】個別設問へのご意見

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案 ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
D	アフターフォローについての顧客対応態勢を整備している	76	保全対応状況について管理（チェックリストや自社役員者による確認等）している（≠全件）	※分種 □保全対応もれが発生しない態勢（保全対応状況の一覧管理および対応状況確認等）を整備している □お客さまからの保全対応依頼（住所変更・給付金請求等）に際した際、お客さまの他の契約やお客さま家族の情報に他の契約やお客さま家族の情報にいても同様の対応が必要お客さまにて確認する等、お客さま情報の機動的な管理を行っている	トライアルの結果、保全対応の管理のより進んだ取組みとして、お客さまからの保全対応依頼を受けた場合に能動的にお客さまの他の契約やお客さま家族の情報に関する対応を行っていることが判明したことを受けて内容を見直しを遂行し、当該部分はCAに該当するため分離し区分をCAに変更
		77	失効（未取解除を含む）・未取の発生契約について、各保険会社との代理店委託契約や、社内規程・マニュアルに基づき、失効防止、催告期限の対応を全件実施しているか管理している（※契約始期日から半年以内での失効・未取については項目No.1-基準NO.15にて評価しているため、契約対象から除く）	※分種 □失効契約に対する催告期限について対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役員者による確認等）を整備している □失効（未取解除を含む）防止に向けた入金勧奨について対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役員者による確認等）を整備している	一問複数設問の観点から未入金対応と失効対応を分離
		78	高齢者等に対して保全活動を行う際には、顧客属性や商品特性等を踏まえ実施している（ex.特定保険契約等）	□高齢者等に対して保全活動を行う際には、お客さま属性（行為能力や意思能力の低下に配慮したわかりやすい説明の実施等）や商品特性（特定保険契約等）等を踏まえ実施する態勢を整備している	わかりやすさの観点から「高齢者向けの生命保険サービスに関するGL」と整合的な表現に修正

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案 ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
CA	アフターフォローについて改善取組み・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名によるチェックでも可）が行われている（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等を通じて検証）	□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.76の、より進んだ取組みであることがわかるよう修正
		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、効率的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についてはトライアル等を通じて検証）	(変更なし)	
		83	失効（未取解除を含む）・未取防止のための取組についてモニタリングを行っているが、効果検証に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・未取の発生発覚を除く（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）	(変更なし)	
		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・頻度等はトライアル等を通じて検証）	※統合（No.107・108へ統合）	アンケートに関する設問は1か所に集約する
		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な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（※情報発信の頻度についてはトライアル等を通じて検証）	□代理店自らお客さまに対し機動的なアフターフォローを行っている ※お客さまあて最新の商品・公的制度等の情報発信、定期的な加入契約状況のご案内等	わかりやすさの観点から修正

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案 ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	アフターフォローについての募集人教育の仕組みが整備されている	88	保全対応および未取・失効対応について教材とそれに対応したテストがある	※統合（No.62に統合）	No.62の内容見直しに伴い本設問はNo.62に包含されるため統合
		89	年間の教育計画がある	※統合（No.58に統合）	教育は1か所への集約が望ましいため統合
D	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	91	年間の教育計画通りに実行できている	※削除	「募集人教育」で同様の項目を削除すること平仄を合わせ削除
		92	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	※統合（No.65に統合）	教育は1か所への集約が望ましいため統合
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組みが実行されている	95	内部監査(顧客意向と提案の合理性の確認含む)やアンケート結果等を募集人に連携し、問題があるものについては対応の改善に向けて条件指導を行っている	※統合（No.67へ統合）	アンケートに関する設問は1か所に集約する

回答者	意見照会結果 ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	見直しの趣旨に反対するものではないが、「態勢を整備している」や「管理を行っている」は評価基準として曖昧さが残り、適否の判断に迷いを生じさせるため、より具体的な基準を採用してきた経緯があることと理解しているため、より明快な基準への再修正が望ましいと考える。
代理店・消費者団体等	見直しの趣旨に反対するものではないが、「態勢を整備している」や「管理を行っている」は評価基準として曖昧さが残り、適否の判断に迷いを生じさせるため、より具体的な基準を採用してきた経緯があることと理解しているため、より明快な基準への再修正が望ましいと考える。
代理店・消費者団体等	見直しの趣旨に反対するものではないが、「態勢を整備している」や「管理を行っている」は評価基準として曖昧さが残り、適否の判断に迷いを生じさせるため、より具体的な基準を採用してきた経緯があることと理解しているため、より明快な基準への再修正が望ましいと考える。

回答者	意見照会結果 ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	結果としての修正内容には異存ない。現時点で「CA項目であることが判断の根拠になることには以下の理由で疑問を感じる。」「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じること自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかと懸念を持たざるを得ないため、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。
代理店・消費者団体等	(実務担当者承認・判断する上席2名によるチェックでも可) のように人数の限定は必要ではないか。また営業部門から独立した組織でないといけない理由がわからない。
代理店・消費者団体等	結果としての修正内容には異存ない。現時点で「CA項目であることが判断の根拠になることには以下の理由で疑問を感じる。」「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じること自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかと懸念を持たざるを得ないため、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。
代理店・消費者団体等	結果としての修正内容には異存ない。現時点で「CA項目であることが判断の根拠になることには以下の理由で疑問を感じる。」「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じること自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかと懸念を持たざるを得ないため、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。
代理店・消費者団体等	「No.107、108」への統合については異存ない。占率を一切問わない場合、例えば、数千件の募集件数に対して数件のアンケート実施でも合格率なり、全く無意味な設問になるので再検討が必要と考える。
代理店・消費者団体等	結果としての修正内容には異存ない。現時点で「CA項目であることが判断の根拠になることには以下の理由で疑問を感じる。」「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じること自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかと懸念を持たざるを得ないため、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。

回答者	意見照会結果 ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	対応方針承諾である。
代理店・消費者団体等	No.58への統合については異存ないが、「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じること自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかと懸念を持つ。移動の議論の前に、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。
代理店・消費者団体等	削除自体に異存はないが、「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じること自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかと懸念を持つ。移動の議論の前に、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。No.58の扱い次第では、「CA」項目に変更することに伴いという理由は再検討が必要になるのではないかと懸念を持つ。
代理店・消費者団体等	統合に賛成。
代理店・消費者団体等	No.65への統合については異存ないが、CA項目への移動については、「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じること自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかと懸念を持つ。移動の議論の前に、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。
代理店・消費者団体等	「No.67」への統合については異存ないが、統合先の「No.67」が「No.107」「No.108」に統合されることについては、内部監査と顧客アンケートの趣旨は全く別物であると考えられるため、統合には反対である。ただし、「アンケート」については重複には同意するので、「内部監査やアンケート結果等」を「内部監査結果」に修正することをご提案する。

対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	全体を通じて、「態勢を整備している」「管理を行っている」等の設問については、見直し後の評価基準に基づき評価申告シートにおいて、具体的な取組みを記載する欄を設けることで達成有無を判定することを想定しています。	
②	全体を通じて、「態勢を整備している」「管理を行っている」等の設問については、見直し後の評価基準に基づき評価申告シートにおいて、具体的な取組みを記載する欄を設けることで達成有無を判定することを想定しています。	
②	全体を通じて、「態勢を整備している」「管理を行っている」等の設問については、見直し後の評価基準に基づき評価申告シートにおいて、具体的な取組みを記載する欄を設けることで達成有無を判定することを想定しています。	

対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
③	本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	
②	No.70の回答のとおりです。	
②	No.70の回答のとおりです。	
②	No.55の回答のとおりです。	
②	No.70の回答のとおりです。	

対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	ご質問いただき、ありがとうございます。	
②	No.70の回答のとおりです。	
②	No.70の回答のとおりです。	
②	ご質問いただき、ありがとうございます。	
②	No.70の回答のとおりです。	
②	見直し後の設問の記載が不十分でしたが、内部監査結果に基づき募集人指導については、No.193に統合しています。	

【別紙 1】個別設問へのご意見

区分Ⅱ、アフターフォロー

評価項目：5、お客様の声・苦情管理態勢

評価の視点（18）①お客様の言葉も含めたお客様の声・苦情管理態勢の整備（募集時／募集時以外含む）

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	お客様の感謝の声・苦情の仕組みが整備されている	96	感謝の声及び苦情の定義及び苦情の受付～二次対応～二次対応方法、対応責任者、対応期間等が規定されている	※分離 ※区分見直し（感謝の声に関する内容をCAに移行） □苦情の定義（お客さまからの不満足の表明等）が明文化されている □苦情の受付・お客さま対応・報告ルート（現地から本部、本部から保険会社）の一連の流れが明文化されている	一部複数該当回答の観点から定義と対応フローを分離 感謝の声は必須事項ではないため分離しCAに移行
		97	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	□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	トライアルの結果、営業部門からの独立性の有無よりも一元的な管理が重要であることが判明したことを踏まえ内容を見直し
		100	各保険会社の苦情・感謝の声の定義も踏まえ、申出内容・対応履歴が全件記録されている	※分離（感謝の声に関する内容を分離） ※区分見直し（PD⇒CA）（感謝の声に関する内容をCAに移動） □苦情について申出内容・対応履歴を記録するとともに対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役所者による確認等）を整備している	苦情の記録だけでなく管理態勢全般を問う内容に修正 感謝の声は必須事項ではないため分離しCAに移行
CA	お客様の感謝の声・苦情に対して改善取組が実施されている	104	経営層が出席する会議等でお客様の声について共有化、申出の課題分析を行い、改善するための方策と具体目標（あれば数値目標）を定めて、改善状況を確認している	※分離 ※統合（経営層への共有化をNo.103に統合） ※区分見直し（PD⇒CA）（感謝の声に関する内容をCAに移動） □苦情について改善策を実施した場合、経営層がその後の改善状況を確認する態勢を整備している	経営層への共有化についてはNo.103に統合 改善状況の確認については、簡素な書きぶりに修正 感謝の声は必須事項ではないため分離しCAに移行
		107	アンケート等の実施等により能動的にお客様の声を収集する仕組みがある	(変更なし)	アンケートに関する設問は本設問とNo.108に集約する

区分Ⅱ、アフターフォロー

評価項目：6、顧客・契約情報管理

評価の視点（19）①顧客情報の適切な管理

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	顧客情報の適切な管理の仕組みが整備されている	109	長期に亘る顧客の契約内容・顧客の意向・推奨の経緯等を適切に把握・管理できる態勢（システム等）が整備されている	※分離 ※統合（お客さまの意向をNo.14、推奨の経緯をNo.17に統合） □お客さま情報（氏名、住所等）を管理し最新の状態に保つ態勢（お客さま情報管理ルールやポリシー等）を整備している □お客さまの契約内容を管理し最新の状態に保つ態勢を整備している	お客さまの意向はNo.14、推奨の経緯はNo.17に包含されるためそれぞれNo.14、No.17に統合 お客さま情報の管理状況についてわかりやすい観点から修正 一部複数該当を解消する観点から設問を分離
		110	顧客情報の入力・運用ルールに関するマニュアルが整備されている	※統合（No.109へ統合）	内容的にNo.109に包含されるためNo.109に統合
D	顧客情報の適切な管理が行われている	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については今後のトライアル等にて検証、評価が困難な場合は削除）	※統合（No.109へ統合）	内容的にNo.109に包含されるためNo.109に統合
CA	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モニタリングが、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についてはトライアル等で検証）	□お客さまに対し能動的に連絡を取り（既契約者あて訪問や郵送による現況確認等）、お客さま情報に変更があれば連絡するよう案内している	トライアルの結果、お客さま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ことが判明したことを踏まえ修正

区分Ⅱ、アフターフォロー

評価項目：7、継続率

評価の視点（20）①適切な水準の確保 継続率の把握

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	適正な継続率の設定及び態勢が整備されている	113	適正な継続率が設定され、社内周知されている	□継続率を定期的に把握・分析し、解約理由・経緯等を踏まえ、必要に応じて改善策（募集人への指導等）を実施している	トライアルの結果、代理店では具体的な継続率数値を設定するよりも継続率を把握・分析し低位な募集人に対して指導していることが大半であることが判明したことを踏まえ、代理店として継続率を意図していることを問う内容に修正
		114	解約理由等分析態勢が整備されている（※代理店が解約申出を受けた契約対象）	※統合（No.113に統合）	No.113の内容見直しに伴い本設問はNo.113に包含されるため統合
D	適正な水準の確保	115	解約理由・経緯等を分析・管理し、必要に応じて当該契約を取扱った募集人に指導している	※統合（No.113に統合）	No.113の内容見直しに伴い本設問はNo.113に包含されるため統合
CA	継続率の向上に向けた取組が実施されている	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についてはトライアル等を通じて検証）	※統合（No.113に統合）	トライアルの結果、継続率は「顧客満足度の結果」であり継続率そのものを「目的」としたモニタリングや対応は実施していないことが判明したことを踏まえ、本設問はNo.113に統合

回答者	意見照会結果 ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	No.96、100、104に関し、「感謝の声に関する内容はCAに移行」と表記されているが、No.106に統合されているのみと見受けられる。感謝の声に関する設問をCAに存置いただきたい。
代理店・消費者団体等	お客様の声・苦情に関しては、「専門部門あるいは専任者を設置している」という示し方はいかがか。
代理店・消費者団体等	基準・要件を満たしたうえで実態が適正に機能していることを確認した場合はP-D基準を満たしたものとし、営業部門から独立かつ実務担当者と承認・判断する上席の2名以上による管理体制の整備など、より実効性があると考えられる体制を整備している場合はC-A基準とすべきと考える。
代理店・消費者団体等	「営業部門から独立した組織（または役職員）」は、営業優先の姿勢を排除し、適切なコンプライアンスを確保する観点から必須と考える。「2～3人の小規模代理店では営業組織から独立した組織の設置は困難」であることは、検証トライアル以前から自明であり、基準が達成できていなくても構わないが、業務品質が高いとは言えないと認識している。また、10人程度以上の代理店であれば設置は十分可能ではないか。いずれにしろ、他の項目にも影響を与える論点であり、多くの代理店にできる水準に目標を合わせて、健全性にリソースを投入する努力を定量的に評価しないことの是非を議論する必要があると考える。
代理店・消費者団体等	営業とは異なる立場、観点からのアプローチが必要であり、「独立した立場」で管理する仕組みは規模の大小問わず必要なのではないか？
代理店・消費者団体等	規模に応じて達成要件を区別すべきではないかと考える。小規模の代理店であれば専門部署は非合理的だが、全社的な業務品質を問われている限り一定規模以上の代理店の場合は専門部署設置を要件とすべきではないかと懸念。
代理店・消費者団体等	見直しの趣旨に反対するものではないが、「態勢を整備している」や「管理を行っている」は評価基準として曖昧さが残り、適否の判断に迷いを生じさせるため、より具体的な基準を採用してきた経緯があると理解しているため、より明瞭な基準への再修正が望ましいと考える。
代理店・消費者団体等	No.96、100、104に関し、「感謝の声に関する内容はCAに移行」と表記されているが、No.106に統合されているのみと見受けられる。感謝の声に関する設問をCAに存置いただきたい。
代理店・消費者団体等	No.96、100、104に関し、「感謝の声に関する内容はCAに移行」と表記されているが、No.106に統合されているのみと見受けられる。感謝の声に関する設問をCAに存置いただきたい。
代理店・消費者団体等	統合される「No.7」「No.55」「No.84」の論点であった「実施占率」については、例えば、数千件の募集件数に対し数件の実施でも合格となることは本旨ではないと思われるので、一定の基準値が必要と考える。

対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	事務局回答 ご意見を踏まえた設問の修正案
②	ご指摘の内容については、「No.106：苦情・感謝の声等をお客さまが代理店に伝えるための、コールセンター・チャット等の対応窓口（委託を含む）」を設置することで迅速なお客さま対応に努めている」とあるため、見直し後の設問の通りさせていただきます。	
③	本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	
①	代理店ごとに実効的な管理態勢のあり方が区々であり一律に具体的な基準を設定することは困難ですが、態勢整備の例として加古重子でチェックリストや自社役所者による確認等を取り、一定程度イメージしたことは可能であることから、見直し案とさせていただきます。	
①	ご指摘を踏まえ、感謝の声への対応の詳細につき、CA項目に設定します。	
②	No.55の回答のとおりです。	

回答者	意見照会結果 ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	修正前は「システム等」という文言があり、一定の具体性があったが、基準が「態勢を整備している」のみになり、適否に迷いが生じられると思われるので、表現の修正が必要と考える。
代理店・消費者団体等	本項目はアフターフォローに際しての顧客情報の適切な管理体制を評価する設問と認識しており、「お客さまの意向」および「推奨の経緯」について契約後も顧客情報として管理できる体制を評価すべく本項目に存置すべきではないかと考える。
代理店・消費者団体等	「No.109」「No.110」「No.111」はそれぞれ異なる要求と理解しており、統合により複数要素を含む項目となり、検証トライアルで顕在化した、一部が未達成のため項目自体が不適となる結果を招くと考えられるので、統合には反対である。 ※ No.109・・・管理システム等の有無を問う No.110・・・入力ルール等、システム運用に関するマニュアルの有無を問う No.111・・・修正（アップデート）の記録・履歴の保存の有無を問う
代理店・消費者団体等	「No.109」「No.110」「No.111」はそれぞれ異なる要求と理解しており、統合により複数要素を含む項目となり、検証トライアルで顕在化した、一部が未達成のため項目自体が不適となる結果を招くと考えられるので、統合には反対である。 ※ No.109・・・管理システム等の有無を問う No.110・・・入力ルール等、システム運用に関するマニュアルの有無を問う No.111・・・修正（アップデート）の記録・履歴の保存の有無を問う
代理店・消費者団体等	本項は、「No.109」～「No.111」の「規定→運用」という一連の流れについて、管理上、それに続くステップとして不可欠な「第三者による検証・牽制」を評価する項目と理解している。「顧客情報の適切な管理の高度化」「運用面」「制度面」などの高度化を目指すものであって、「能動的な顧客との接触」などを意味するものではないのではないかと懸念。「能動的な顧客とアップデート」は、別の観点から評価されるべきではあるものの、むしろアフターフォローの側面が強いので別項目と考え、本項は存置し、必要であれば別項目として設定すべきと考える。

対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	事務局回答 ご意見を踏まえた設問の修正案
②	お客さま情報の管理の手法は、必ずしもシステムに限定されるものではなく、またシステム等という表現もむしろ曖昧であることから、見直し案の通りさせていただきます。	
②	「お客さまの意向」および「推奨の経緯」については、アフターフォローでの活用も念頭に新契約時から連続した管理が重要であると理念に基づき、新契約に関する設問であるNo.14（お客さまの意向）、No.17（推奨の経緯）にて確認を求めております。よって、見直し後の設問の通りとさせていただきます。	
②	ご指摘の通り、修正後の設問では複数の異なる要件を含みますが、いずれの要件も満たすことが必須と考えますので、一部でも未達成の場合は項目自体が不適となる前提で統合しています。	
②	ご指摘の通り、修正後の設問では複数の異なる要件を含みますが、いずれの要件も満たすことが必須と考えますので、一部でも未達成の場合は項目自体が不適となる前提で統合しています。	
②	お客さま情報のアップデートは、技術・運用によるものに限定せずとも、能動対応による方法に可能であること等により修正したもので、見直し案とさせていただきます。	

回答者	意見照会結果 ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	修正後の設問は、複数の要件を含んでおり、検証トライアルで顕在化した、一部が未達成のため項目自体が不適となる結果を招くと考えられるので、再検討が必要と考える。把握・分析、指導の前に、まず適切な指標の設定と共有が必要であるため本項が設定されたと理解しているため、本項は存置の上、必要であれば、別項目として設定すべきと考える。
代理店・消費者団体等	「No.113」は単独で存置すべきと考える。「No.114」～「No.116」の統合はあり得ると考えるが、1項目に複数基準が含まれることは避けるよう配慮が必要ではないか。
代理店・消費者団体等	「No.113」は単独で存置すべきと考える。「No.114」～「No.116」の統合はあり得ると考えるが、1項目に複数基準が含まれることは避けるよう配慮が必要ではないか。
代理店・消費者団体等	「No.113」は単独で存置すべきと考える。「No.114」～「No.116」の統合はあり得ると考えるが、1項目に複数基準が含まれることは避けるよう配慮が必要ではないか。

対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	事務局回答 ご意見を踏まえた設問の修正案
②	ご指摘の通り、修正後の設問では複数の異なる要件を含みますが、いずれの要件も満たすことが必須と考えますので、一部でも未達成の場合は項目自体が不適となる前提で統合しています。	

# 【別紙 1】個別設問へのご意見

区分Ⅲ：個人情報保護

評価項目：8：個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SIGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をおいた点/設問	見直し理由
P	個人情報管理に関する取り組みが実施されている	117	代理店が収集する個人情報（顧客志向等）の管理について、その定義・利用目的・開示・第三者提供・委託・安全管理・保存期間が規定されている	<ul style="list-style-type: none"> <li>※分欄 個人情報保護に関する法律等の法令等に則った以下項目が規程・マニュアル等に明文化されている <ul style="list-style-type: none"> <li>□個人情報の定義</li> <li>□収集する個人情報の利用目的</li> <li>□個人情報の開示を求める手続き</li> <li>□個人情報の第三者提供時の取り扱い</li> <li>□個人情報の外部委託時の外部委託先の管理・監督</li> <li>□個人情報の安全管理措置</li> </ul> </li> <li>※個人情報の保存期間はNo.131と重複しているため、削除</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・No.117,118,119,120,123,124,125,126,128,129,130,131は同様の規程・マニュアル等となるのが一般的であることから、記載有無のチェック形式に変更（以下、同様）</li> <li>・1つの設問に複数の項目が含まれていることから分割・規程等への記載を意図した内容に文言修正</li> </ul>
		130	提供元が不明確な公衆無線LAN等、会社管理下に無い無線LANネットワークへの接続を禁止する規程がある	<ul style="list-style-type: none"> <li>※統合（No.117に統合）</li> <li>□提供元が不明確な公衆無線LAN等、会社管理下に無い無線LANネットワークへの接続の禁止</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・規程等への記載を意図した内容に文言修正</li> </ul>

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
代理店・消費者団体等		他項目の「No.117」への統合自体に異存はないが、余り多くの項目を統合しすぎると、ほぼ全てできているのに1つの未達成事項で項目自体が未達成となる結果を招くため、統合の範囲については再検討が必要ではないか。
代理店・消費者団体等		一律に禁止する必要がない。再用VPNなどセキュリティがあれば公衆無線でも問題ない。

対応区分	事務局回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	「見直し後の設問」欄の記載がわかりづらいですが、新シートでは□毎に記載有無を確認する方式となっております。旧シートと同様の確認内容となっておりますので、見直し案通りとさせていただきます。	
①	専用VPN等による接続については会社管理下にあると特定が可能です。但し、VPN接続をしない接続手段も可能であれば、禁止のルールを設ける必要があります。なお、設問の内容が不明確であったと考えられるため、設問を見直します。	□会社管理下に無い無線LANネットワークへの接続の禁止（VPN接続の場合を除く）

区分Ⅲ：個人情報保護

評価項目：8：個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SIGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をおいた点/設問	見直し理由
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	132	個人データ管理台帳による管理を行い、定期的な検証を実施している（年1回以上）	<ul style="list-style-type: none"> <li>□個人データ管理台帳による管理を行い、定期的な欄卸（新たな個人データの追加、保有期間経過後に廃棄・削除）を実施している（頻度： 回/年）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年1回以上は法令等で定められた内容ではないことから、頻度を確認する形式に変更</li> <li>・実務としては「検証」ではなく、「欄卸」であることから文言修正</li> <li>・No.152の内容を統合</li> </ul>
		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。（※確認の頻度についてはトライアル等を通じて検証）	<ul style="list-style-type: none"> <li>□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</li> <li>※区分見直し（PD⇒CA）</li> <li>□個人所有電子機器の業務利用を禁止し、業務上利用する電子機器を会社より対処している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム制御をしている場合は定期的な確認や管理は不要となるため、「または」以降を追記</li> <li>・個人所有電子機器を会社貸与している取り組みが進んでおり、CAへ区分見直し</li> </ul>
		136	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促していないが年に1回以上確認している	<ul style="list-style-type: none"> <li>□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促していないが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）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年に1回以上は法令等で定められているものではないため、「定期的な」に文言変更の上、頻度を確認する設問に修正</li> <li>・システム制御をしている場合は定期的な確認や管理は不要となるため、「または」以降を追記</li> </ul>
		137	従業員がフリーメールを業務上使用していないか管理している、または、利用制限を行い使用不能にしている	<ul style="list-style-type: none"> <li>□従業員がフリーメールを業務上使用していないか管理している、または、システムによりフリーメールの使用を制御している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・記載を明確化</li> </ul>
CA	個人情報管理に関する改善取組みが実施されている	140	サイバー攻撃事象の発生に備え、外部からのアクセスによる不正や異常がないか常時確認している、または、常時把握可能な状態にしている	<ul style="list-style-type: none"> <li>※分欄 サイバー攻撃事象の発生に備え、個人情報を守るシステムへの外部からの不正アクセスを防止する以下のセキュリティ対策を行っている（該当するもの全てに「はい」で回答） <ul style="list-style-type: none"> <li>□ファイアウォール</li> <li>□IPS</li> <li>□IDS</li> <li>□WAF</li> <li>□その他( )</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「外部からのアクセスによる不正や異常がないか常時確認している、または、常時把握可能な状態にしている」は不正アクセスを防止するセキュリティ対策であり、セキュリティ対策を回答する内容に変更</li> </ul>
		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）	※削除	<ul style="list-style-type: none"> <li>・検証トライアルにおいて、資格の有無ではなく、経験が重要とされる項目であるといった意見もあり、資格の有無の重要性は低いことから設問を削除</li> </ul>

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
代理店・消費者団体等		「管理」「追加」はしているが、「削除」はしていない場合など、適否の基準を明確にすべきと考える。この設問に限らず、適否の判断に迷いを生じさせないために単一要件にしているものを複数要件に修正しているものが見受けられるので、再検討が必要と考える。また、頻度の目安程度の記載は必要と考える。頻度の目安すら提示しない場合、実際の「評価」の際に、例えば「10年前に一度やりました。また、来年やります。」という回答も「可」とするのであれば、それは好ましくないと考えます。
代理店・消費者団体等		前段については、「システム制御」を可とする趣旨に反対するものではないが、現実問題として、個人所有の端末に、特定のソフトウェア（保険会社のソフトウェアや代理店が用意したソフトウェア）上に限定せず、全般的に個人情報（その他であっても特定の個人情報）を保存できないシステム的な制御が存在し得るのか、確認させていただきたい。後段については、「個人所有端末の利用の禁止」＝「会社からの貸与」が端末使用の禁止であり、別途、「貸与」を評価する必要性を感じない。また、PDとCAの位置付けが議論されていない現時点でCA項目として分類設置することは、位置付けが混成事象化に繋がるため反対である。
代理店・消費者団体等		「定期的な確認」はしているも、実際としてインストールなど使用可能な状態であれば、「はい」の事後確認に流出を認知できる付」であり、社外への流出防止効果は無く、システムによりインストールやアクセスを制御することは別次元の対応と考えるので、達成要件として並列すべきではないと考える。かつ、事後の確認のための対応では優良代理店として評価としては不十分と考えるので、原案の趣旨通り、個別に評価すべきと考える。また、頻度の目安程度の記載は必要と考える。頻度の目安すら提示しない場合、実際の「評価」の際に、例えば「10年前に一度やりました。また、来年やります。」という回答も「可」とするのであれば、それは好ましくないと考えます。
代理店・消費者団体等		「使用していないか管理」するためには、少なくともフリーメール利用が可能でサイトへアクセスしたことを会社が検知できることが必要なので、その旨明記した方が適否の判断に混乱が起きないのではないか。
代理店・消費者団体等		本項の要点は、「常時監視・検出」と理解している。IPS、IDS、WAFは異存ないが、ファイアウォールには「常時確認」する機能は無いので外すべきと考える。（認識が相違していたらご指摘いただけます）
代理店・消費者団体等		「資格の有無より経験が重要」との意見に賛同することは、保険募集人資格制度の取用と矛盾するとも感じます。それほど容易でない水準の資格保有者は一定の知見があると考えられるため、再検討が必要ではないか。併せて、記載の2資格に限定することは是非も再検討が必要と考える。
代理店・消費者団体等		有資格者の在籍の有無に加えて十分な経験を有している者が在籍する場合においても評価ができるよう設問を見直したうえで、C-1としては設問自体は存置すべきではないかと考える。

対応区分	事務局回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	見直し前の設問では「管理」となっており、表現が曖昧になっていたことから、「欄卸（新たな個人データの追加、保有期間経過後に廃棄・削除）」としていることに加え、新評価シートにおいては新たに設けた詳細記入欄に具体的な取組みを記載いただくこととなります。また、頻度については法令等で定められているものは明確にしておりますが、定められていないものについては、頻度を確認する方式とし、実際に評価を行うこととなった場合には、オフサイト・オンサイト検証を通じて、頻度や実施内容を総合的に勘案して判断することを考えています。	
②	前段について、個人所有の端末を制御するわけではなく、自社の顧客管理システムからの個人情報のダウンロードを制御することやヘッドレスブラウザによる個人所有の端末に個人情報保存できないシステムを想定しています。後段については、PD項目では会社からの貸与ではなく運用による対応もしているため、会社からの貸与は一步進んだ取り組みとしてCA項目として評価したいと考えています。	
①	ご指摘の通り、システム制御によりソフトウェアのインストールを制御することは一步進んだ取り組みであるため、CA項目に設問を追加したいと考えています。事後の確認だけの対応については、法令等で定める安全管理措置でシステム制御が求められているものではないことから、必要最低限な取組みとしては認められると考えています。また、頻度については法令等で定められているものは明確にしておりますが、定められていないものについては、頻度を確認する方式とし、実際に評価を行うこととなった場合には、オフサイト・オンサイト検証を通じて、頻度や実施内容を総合的に勘案して判断することを考えています。	□従業員が業務上利用する電子機器へのソフトウェアのインストールをシステム制御している。
①	ご指摘の通り、システムによりフリーメールの使用を制御していることやサイトへのアクセスを検知していることは一步進んだ取り組みであるため、CA項目に設問を追加したいと考えています。	□従業員が業務上利用するフリーメールを使用できないようにシステム制御している。
①	ご指摘の通り、ファイアウォールは「常時監視・検出」のためのものではありませんので、選択肢から削除いたします。	サイバー攻撃事象の発生に備え、個人情報を管理するシステムへの外部からの不正アクセスを防止する以下のセキュリティ対策を行っている（該当するもの全てに「はい」で回答） <ul style="list-style-type: none"> <li>□IPS</li> <li>□IDS</li> <li>□WAF</li> <li>□その他( )</li> </ul>
②	検証トライアルを通じて、資格の有無ではなく、経験が重要とされる項目であるため、削除しておりましたが、あわせて資格の難易度も区々でも、資格保有者の数、難易度を一律に評価するものも困難であると見えます。見直し後の評価シートでは評価の観点毎に各社の独自取組みをフリーフォーマットで記載する欄を設けており、当欄への記載で代替できると考えさせていただきます。	
②	検証トライアルを通じて、資格の有無ではなく、経験が重要とされる項目であるため、削除しておりましたが、あわせて資格の難易度も区々でも、資格保有者の数、難易度を一律に評価するものも困難であると見えます。見直し後の評価シートでは評価の観点毎に各社の独自取組みをフリーフォーマットで記載する欄を設けており、当欄への記載で代替できると考えさせていただきます。	

【別紙 1】個別設問へのご意見

区分Ⅲ：個人情報保護  
 評価項目：8. 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営  
 評価の視点（2.2）② 個人情報保護に係るシステムの整備

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第116回SIGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等いただいた設問	見直し理由
		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（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変更の頻度はトライアル等を通じて検証）	※P→Dへ変更 ※分離 個人情報管理するシステムへのアクセスについて、以下の対応を行っている（該当するもの全てに「は」で回答） □パスワードを定期的に変更している（頻度： 回/年） □複雑なパスワード（8文字以上、大文字・小文字・記号の混合等）を設定している □二要素認証（パスワード入力＋顔認証等）をしている □その他（ ）	・1つの設問に複数の項目が含まれていることから分割 ・パスワードの「月1度以上」の変更は根拠がないため、頻度を検証する方式に変更 ・複雑なパスワードの定義を明確化（参照元：情報処理推進機構） ・その他の取組みについて、フリーフォーマット欄を追加
		146	個人情報のダウンロードや外部持出を制限する等により、従業員が個人情報原則保有できないようシステムを制御している	※統合（No.142に統合）	・従業員が個人情報原則保有できないようシステムを制御している」はアクセス制限・ダウンロードの制限であり、No.142に統合
		147	個人データを社外に送信する際、役付者の承認が必要な仕組みがある	※分離 ※P→Dへ変更 □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 ※区分見直し（PD→CA） □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 □代理店において、社外への送信はメールが大半であることから、具体的な内容に変更	・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、仕組みを明示 ・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、CAへ変更 ・代理店において、社外への送信はメールが大半であることから、具体的な内容に変更
P	個人データ管理についてシステムが構築されている	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（※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）	※P→Dへ変更 □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）	・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 ・代理店において、社外への送信はメールが大半であることから、具体的な内容に変更
		149	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る	※統合（No.136に統合）	・No.136にシステム面による制約を記載したため、当該項目は削除

回答者	意見/結果/ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	頻度の目安程度の記載は必要と考える。 頻度の目安すら提示しない場合、実際の「評価」の際に、例えば「10年前に一度やり直した。また、実行やります。という回答も」可とするのであれば、それは好ましくないと思う。
代理店・消費者団体等	本項は、「外部持出を制限」と明記することにより、一覧と大量のデータ限定せず、1件であっても個人に保有させないことを意図してははらずなで、「No.142」は別趣旨であり、存置すべきと考える。
代理店・消費者団体等	賛成。 役職者の負荷を考慮すると、事務局がお示された通り、①②において防止する仕組みがあるで十分ではないかと思う。
代理店・消費者団体等	保険会社や契約者向けの社外送信は頻繁にあり、全て上長の確認が必要となるでは仕事にならない。 ①については、アドレス自体再確認、データ暗号化に対しては、別メールにてパスワード送信の運用が現実的かと思う。
代理店・消費者団体等	基本的な考え方としては左記にて問題はないと考えられるが、運用によるカバーという点については、どのような形であれば基準を充足するかなど、要件を明確にすべきと考える。
代理店・消費者団体等	データ送信時の役付者承認なり、事前のチェックがかかる仕組みは必要であり、CAではなく必須項目（他の手段でも良い）。
代理店・消費者団体等	送信者自身がファイル/パスワードを付けて送信する運用でもカバーしている理解でよい？ 個人情報（個別設計書送付レベル）と個人データを分けて考えているか？
代理店・消費者団体等	この項目をマストにする場合、運用で担保できるか疑問。設計書をリモート面談の上、添付ファイルで送るようなイメージかと思うが、その際には個人名を記載しないで送るとかならできるが、個人情報をデータ送信すること自体はやうと思えばできてしまう（送信した後のサーバーチェックは可能）。運用とは具体的にどのようなフローならOKなのかを提示していただきたい。
代理店・消費者団体等	①については、送信前に第三者の確認を要するのではあるが趣旨には合致すると考える。「運用によるカバー」の内容次第だが、お示されている上長をC.C.に設定する」では、「C.C.設定の失念の可能性」や「事後的に流出を認知できる」点でめど外への流失防止効果自体は無いにせよ、優良代理店としての評価としては不適切と考える。また、「宛先チェック」は十分であり、添付ファイルを含む内容確認も必須と考える。CA項目への移動に係る対応については、「PD」項目が必須・基本的な取組みという位置付けて、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目の具体的な取組の進捗についてコンセンサスが形成されていない現時点でCAに移動するのは（または設置項目を減らすこと自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付けが確定後、各々の設置進捗が異なる状況で争いのではないかと懸念を移す。移動の議論の前に、各項目の位置付けが確定が必要と考える。いずれにしろ、「事後的な確認」はほとんど無意味と思われるので、削除すべきと考える。個人情報のセキュリティという重要事項に対して「役付者の手が回らない状態は優良代理店として評価を下げるべき要因と考える」。弊社を含め、外出中のメール送信についてリアルタイムで内容確認・送信承認を行うシステムは、一般に広く普及しているとは考えられない。ここでメールの問題点に陥まっているが証拠を残すという発想で言えば電話録音するのと同じくらい議論にも発展する。そこにも録音システム制御するのと同じことである。
代理店・消費者団体等	必須項目ではなく任意努力項目でよいと思われる。1日1件しかない代理店と1日1万件の送信ある代理店を同様にすべきではないという前提で、システム対応を必要としない代理店はあるはずだ。 ここでメールの問題点に陥まっているが証拠を残すという発想で言えば電話録音するのと同じくらい議論にも発展する。そこにも録音システム制御するのと同じことである。
代理店・消費者団体等	乗合代理店である以上、乗車人が2名以上いる訳で、どちらかが役付者以上に該当すると考えるので、乗合代理店である以上本項目はできると思う。 当面は運用によりカバーしていれば可でいいと考えるが、CA項目として例えば1年後にはシステム的な仕組みを導入するといった経過措置期間を設けるとか計画を持って取組み、1年後にはPD項目とするというのは如何か。
代理店・消費者団体等	本設問の趣旨を踏まえ、代理店の規模に応じて保有する個人データの量も異なることから運用でカバーすべきなのカシステム的にカバーすべきなのは、代理店の規模特性に応じて必要な水準があるものと考えられる。 例えば大量の個人情報を保有する大規模代理店においては、社員毎にアクセス権限や大量にデータをダウンロードできない仕組み等のシステム上の体制構築が必要であり、そのうえで個人情報の漏えいを防止する運用が必要なものと思料。 一方で、大量の個人情報を保有していない代理店においては、運用でカバーしている場合も問題なしとするなど、達成要件は保有している個人情報の量も踏まえて設定すべきではないかと思料。
代理店・消費者団体等	「個人情報保護はシステム対応も含め規模にかかわらずある程度コストをかけて対応すること」は必須とすべきと考える。
代理店・消費者団体等	方向性としては良いと考えるが、運用によるカバーという点における充足基準の明確化および技術的措置を行っている場合にはCA項目としての評価を追加すべきと考える。
代理店・消費者団体等	「手動によるファイルへのPW設定」のみでの対応は、(故意、失念など) 実質的にPW無しでの外部流出の容認であると言えるので、追加には反対である。 「すべての代理店が対応することは困難だから」基準を引き下げる、というは許されるべきでないと思う。 その方針を全項目に適用した場合、ほぼ全ての代理店が満点になるのではないかと、理想形としての基準は堅持した上で、別にやや緩和された基準を設けるなどの対応をしない、顧客重視、セキュリティ重視でリソースの投下を行い、結果として顧客情報の安全性が高い代理店を正当に評価しない制度になると考える。 なお、暗号化は難ずるとしても、「必ず」パスワードを設定する」という運用は、(失念を考慮すれば) セキュリティ対策としてはほとんど無意味と考えるので、達成要件とすべきでないと思う。
代理店・消費者団体等	本設問の趣旨を踏まえ、代理店の規模に応じて保有する個人データの量も異なることから運用でカバーすべきなのカシステム的にカバーすべきなのは、代理店の規模特性に応じて必要な水準があるものと考えられる。 例えば大量の個人情報を保有する大規模代理店においては、社員毎にアクセス権限や大量にデータをダウンロードできない仕組み等のシステム上の体制構築が必要であり、そのうえで個人情報の漏えいを防止する運用が必要なものと思料。 一方で、大量の個人情報を保有していない代理店においては、運用でカバーしている場合も問題なしとするなど、達成要件は保有している個人情報の量も踏まえて設定すべきではないかと思料。
代理店・消費者団体等	「個人情報保護はシステム対応も含め規模にかかわらずある程度コストをかけて対応すること」は必須とすべきと考える。
代理店・消費者団体等	方向性としては良いと考えるが、No.147同様、運用によるカバーという点における充足基準の明確化および技術的措置を行っている場合にはCA項目としての評価を追加すべきと考える。
代理店・消費者団体等	「運用によるカバー」の内容次第だが、実態としてインストールなど使用可能な状態であれば、「せいぜい事後的に流出を認知できる」だけであり、社外への流失防止効果自体は無いにせよ、優良代理店としての評価としては不適切と考える。 「定期的な確認」をしても、実態としてインストールなど使用可能な状態であれば、「せいぜい事後的に流出を認知できる」だけであり、社外への流失防止効果自体は無く、システムによりインストールやアクセスを制御することは別次元の対応と考えるので、達成要件として評価にすべきではないと考える。 かつ、事後的確認だけの対応のみでは優良代理店として評価としては不十分と考えるので、原案の趣旨通り、個別に評価すべきと考える。 また、頻度の目安程度の記載は必要と考える。 頻度の目安すら提示しない場合、実際の「評価」の際に、例えば「10年前に一度やり直した。また、実行やります。という回答も」可とするのであれば、それは好ましくないと思う。
代理店・消費者団体等	必須項目ではなく任意努力項目でよいと思われる。1日1件しかない代理店と1日1万件の送信ある代理店を同様にすべきではないという前提で、システム対応を必要としない代理店はあるはずだ。
代理店・消費者団体等	当面は運用によりカバーしていれば可でいいと考えるが、CA項目として例えば1年後にはシステム的な仕組みを導入するといった経過措置期間を設けるとか計画を持って取組み、1年後にはPD項目とするというのは如何か。 多くの代理店が導入する見込みがあれば安価でシステム構築する業者も出てくると考える。
代理店・消費者団体等	本設問の趣旨を踏まえ、代理店の規模に応じて保有する個人データの量も異なることから運用でカバーすべきなのカシステム的にカバーすべきなのは、代理店の規模特性に応じて必要な水準があるものと考えられる。 例えば大量の個人情報を保有する大規模代理店においては、社員毎にアクセス権限や大量にデータをダウンロードできない仕組み等のシステム上の体制構築が必要であり、そのうえで個人情報の漏えいを防止する運用が必要なものと思料。 一方で、大量の個人情報を保有していない代理店においては、運用でカバーしている場合も問題なしとするなど、達成要件は保有している個人情報の量も踏まえて設定すべきではないかと思料。
代理店・消費者団体等	フリーソフトウェアインストールに関しては、制御機能を有すべきと考える。
代理店・消費者団体等	「個人情報保護はシステム対応も含め規模にかかわらずある程度コストをかけて対応すること」は必須とすべきと考える。

対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	事務局回答	ご意見を踏まえた設問の修正案
②		頻度については法令等で定められているものは明記してありますが、定められていないものについては、頻度を検証する方式と、実際に評価を行うこととなった場合には、オフサイト/オンサイト検証を通じて、頻度や実施内容を総合的に勘案して判定することを考えていますので、見直し案追加させていただきます。	
②		設問の意図としては「個人情報のダウンロードの抑止」に「外部持ち出しの禁止」の2点であり、前者はNo.142に統合、後者はNo.125やNo.147,148,153で確認できていると考えるため、見直し案追加させていただきます。	
③		本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	
③	No.147同様、本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。		
③	No.147同様、本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。		

【別紙1】個別設問へのご意見

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	151	持ち出し可能な業務用/パソコン等に、パスワード以外のセキュリティ(設定・HDDの暗号化、リモートデータ消去、シंकクライアント端末の利用等)をしている	※Pへの変更 持ち出し可能な業務用/パソコンの紛失時の個人情報漏えい対策として以下の対応を行っている(該当するもの全てに「はい」で回答) □パソコン立ち上げ時の機械本体へのパスワード入力 □パソコンのハードディスクの暗号化 □リモートデータ消去(紛失時に遠隔でパソコン内のデータを削除するシステム) □シंकクライアント端末の利用(パソコン本体へのファイルの保存を禁止するシステム) □その他( )	・1つの設問に複数の項目が含まれていることから分割・設問の表現が曖昧であることから、具体的な内容に変更 ・その他の取組みについて、フリーコメント欄を追加
		152	規程された個人情報、設定された保有期間経過後に削除されている	※統合(No.132に統合)	・個人情報の削除は個人データ管理台帳で管理していることから、No.132に統合
		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についてはトライアル等を通じて精緻化を行う)	※区分見直し(D→CA) □外部記憶媒体に情報を書き込んだり、外部記憶媒体から情報を読み込んだり出来ない仕組みを整備している □外部記憶媒体の使用を一時的に許可した場合は、本社システム部門が動作を監視する仕組みが整備されている	・No.142～151が「セキュリティ対策・設定を実施し」の観点であることから、パソコンに関する内容は削除し、外部記憶媒体に特化した記載を見直し ・「オンラインストレージ(クラウドサービス等)」は契約し(使用するものあり、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含まれるため、記載を削除

区分Ⅲ、個人情報保護  
評価項目：8、個人情報保護に係る態勢整備・業務運営  
評価の視点：【該当のみ】(2) ①個人情報の授受態勢の整備

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	個人情報の授受についての仕組みが整備されている	155	【外部から個人情報を受け取る場合】個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されている	※統合(No.158に統合)	・個人情報保護法で定められていることは管理台帳等での記録であることから、DのNo.158に統合
		156	【第三者へ個人情報を提供する場合】個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されている	※削除	・当該項目は、個人情報保護委員会が定める「名簿等個人データを取り扱う事業者」に該当する場合のものから削除 ・なお、一般的な第三者提供についてはNo.117において規程への記載を確認
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受け取る場合】管理台帳等の記録がある(保存期間3年) (※保存期間については今後のトライアル等を通じ実態に即した期間を設定・精緻化)	※移動(【評価の視点(2.1) ①個人情報保護に係る態勢の整備】に移動) 【第三者(名簿業者等)から個人データの提供を受ける場合】以下について確認し、管理台帳等で記録を行っている(保存期間3年)(該当するもの全てに「はい」で回答) □提供元の氏名及び住所並びに法人にあつては、その代表者 □提供元による個人データの取得の経緯	・個人情報保護に係る態勢の整備の一部であることから、「評価の視点(2.1) ①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動 ・「外部からの個人情報を受け取る場合」が不明確であることから、「第三者(名簿業者等)…」に記載を変更 ・管理台帳等の記録が不明確であることから、個人情報保護法で定められている項目をチェックする方式に変更
		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) (※保存期間については今後のトライアル等を通じ実態に即した期間を設定・精緻化)	※削除	・当該項目は、個人情報保護委員会が定める「名簿等個人データを取り扱う事業者」に該当する場合のものから削除 ・個人情報保護法で定められている項目はNo.158で確認
CA	個人情報の授受について改善取組みが実施されている	164	【個人情報外部委託する場合】委託先の情報管理について年に1度以上実査を行っている	※移動(【評価の視点(2.1) ①個人情報保護に係る態勢の整備】に移動) 【個人情報外部委託する場合】委託先の情報管理について実査(自社担当者が委託先へ訪問の上、点検)を行っている(頻度： 回/年)	・個人情報保護に係る態勢の整備の一部であることから、「評価の視点(2.1) ①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動 ・記載を明確化 ・年に1度以上については頻度を確認する形式に変更
		165	【ホームページを作成している場合】個人データを扱うページが通信暗号化されている	※移動(【評価の視点(2.2) ②個人情報保護に係るシステム面の整備】に移動) 【個人情報を取り扱うホームページを作成している場合(顧客管理システム等と接続している場合を含む)】ホームページに対して、以下のセキュリティ対策を実施している □個人データを取り扱うページはSSL通信(URLがhttpsで始まる)となっている	・システム面の整備の一環のため「評価の視点(2.2) ②個人情報保護に係るシステム面の整備」に移動 ・個人情報を取り扱わない接続されていないホームページ(会社概要等のみ)は対象外に変更(以下、同様) ・ホームページに対するセキュリティ対策に関する設問であることから、記載有無のチェック形式に変更(以下、同様) ・記載を明確化(通信暗号化の範囲が広いことからSSL通信に限定)

区分Ⅲ、個人情報保護  
評価項目：8、個人情報保護に係る態勢整備・業務運営  
評価の視点：【該当のみ】(3) ②ホームページの管理

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
D	ホームページの適正な運営	165	【ホームページを作成している場合】個人データを扱うページが通信暗号化されている	※移動(【評価の視点(2.2) ②個人情報保護に係るシステム面の整備】に移動) 【個人情報を取り扱うホームページを作成している場合(顧客管理システム等と接続している場合を含む)】ホームページに対して、以下のセキュリティ対策を実施している □個人データを取り扱うページはSSL通信(URLがhttpsで始まる)となっている	・システム面の整備の一環のため「評価の視点(2.2) ②個人情報保護に係るシステム面の整備」に移動 ・個人情報を取り扱わない接続されていないホームページ(会社概要等のみ)は対象外に変更(以下、同様) ・ホームページに対するセキュリティ対策に関する設問であることから、記載有無のチェック形式に変更(以下、同様) ・記載を明確化(通信暗号化の範囲が広いことからSSL通信に限定)

区分Ⅲ、個人情報保護  
評価項目：9、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

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	個人教育の仕組みが整備されている	170	教材とそれに対応したテストがある	※移動(【評価の視点(2.1) ①個人情報保護に係る態勢の整備】に移動) ※統合(テストについてはNo.174に統合) □全従業員に対し、規程・マニュアル等に則った個人情報保護に係る教育を行っている(頻度： 回/年)	・教育に関して個人個人情報保護に係る態勢整備の一環であるため、「評価の視点(2.1) ①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動 ・教育とテストは分離し、テストに関してはNo.174へ統合 ・記載を明確化し、教育の回数を確認
		171	年間の教育計画がある	※削除	・年間の教育計画を作成することはマストではない且つ小規模代理店では計画の作成は困難であることから、削除
D	個人教育が適切に実施されている	173	年間の教育計画通りに実行できている	※削除	・年間の教育計画を作成することはマストではない且つ小規模代理店では計画の作成は困難であることから、削除
		174	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	※移動(【評価の視点(2.1) ①個人情報保護に係る態勢の整備】に移動) ※区分見直し(PD→CA) □個人情報保護に関する教育に柔軟な、テスト等(保険会社提供のテストでも可)を活用の上、習熟状況を把握し、未習熟な点について追加指導を行っている	・教育に関して個人個人情報保護に係る態勢整備の一環であるため、「評価の視点(2.1) ①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動 ・テストはマストではないため、CAへ変更 ・文言明確化

代理店・消費者団体等	1つでも「はい」であれば適とするか、全て「はい」で適とするか、基準の明確化が必要と考える。 「(追加含意) 管理」と「(修正) 削除(されているか)」という実務としてレベルの異なるコントロール(追加、修正は行わず削除が行われていないことも多い)を別項目で確認する趣旨であり、統合または統合後の設問について再確認が必要と考える。
代理店・消費者団体等	「管理」は追加しているが、「削除」はしていない場合など、適否の基準を明確にすべきと考える。 この設問に限らず、適否の判断に迷いを生じさせないために単一要件にしているものを複数要件に修正しているものが見受けられるので、再検討が必要と考える。 「(追加含意) 管理」と「(修正) 削除(されているか)」という実務としてレベルの異なるコントロール(追加、修正は行わず削除が行われていないことも多い)を別項目で確認する趣旨であり、統合または統合後の設問について再確認が必要と考える。
代理店・消費者団体等	修正後の設問が推測しづらいため、修正後の設問を確認させていただきたい。 また、「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立たせても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは(または配置項目を論じること自体が)無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかと懸念を持つ。 移動の議論の前に、各項目の位置付けの確定が必要と考える。 また、「オンラインストレージ」と同様に挙げられていること、およびクライアント端末(=PC、タブレットなど)のセキュリティについては他項で問われていることから分かる通り、本項の「機器」はクライアント端末ではなく、サーバ系のセキュリティを問うものであり、外部記憶媒体の接続可否は全く別の観点であると理解している。 「クラウドサービス」を「委託先管理」と整理する点は理解するが、その他の点において、修正案は、本項の趣旨を大きく変えるものと考えられるので、外部記憶媒体については別項目の設定の議論とし、本項は必要な修正を加えたうえで存置すべきと考える。

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	ご意見・ご質問等に対する考え方
代理店・消費者団体等	統合に強く反対するものではないが、評価基準全体を通じて必要という意図を形成してきた構成である。「規定があるか」運用されているか「運用の適否を確認できる態勢があるか」に付いた詳細が外れることとなる点と確認いただきました。	
代理店・消費者団体等	まず、この設問の趣旨は、名簿業者などに限らず、保険会社、提携する他代理店、提携する見込み客提供企業等、金融庁ガイドラインの対象となる主体(個人情報保護法の対象外)に広く理解している)を対象に含むものであつて、代理店が該当することは可能性として低いとは解釈に基づくと推測される。(事実、弊社は代理店、保険会社との個人情報の第三者提供や共同利用など、明らかに個人情報保護法の規制下となる業務を行っている。弊社以外にも、共同募集のために自社保有の個人情報を他代理店に提供するなどを行っている代理店が存在することは、間違いないと思われる。)	
代理店・消費者団体等	まず、この設問の外部には名簿業者などに限らず、保険会社、提携する他代理店、提携する見込み客提供企業等を含むものであつて、対象は「第三者(名簿業者等)」に限定する修正を行うべきでないと考える。(事実、弊社は、代理店、保険会社との個人情報の第三者提供や共同利用など、明らかに個人情報保護法の規制下となる業務を行っている。弊社以外にも、共同募集のために自社保有の個人情報を他代理店に提供するなどを行っている代理店が存在することは、間違いないと思われる。)	
代理店・消費者団体等	削除には反対である。 まず、この設問の趣旨は、名簿業者などに限らず、保険会社、提携する他代理店、提携する見込み客提供企業等、金融庁ガイドラインの対象となる主体(個人情報保護法の対象外)に広く理解している)を対象に含むものであつて、代理店が該当することは可能性として低いとは解釈に基づくと推測される。(事実、弊社は代理店、保険会社との個人情報の第三者提供や共同利用など、明らかに個人情報保護法の規制下となる業務を行っている。弊社以外にも、共同募集のために自社保有の個人情報を他代理店に提供するなどを行っている代理店が存在することは、間違いないと思われる。)	
代理店・消費者団体等	頻度の目安程度の記載が必要と考える。 頻度の目安より提示しない場合、実際の「評価」の際に、例えば「10年前に一度やりました。また、来年やります。」という回答も「可」とするのでは、それは好まないと考える。	
代理店・消費者団体等	個人情報に関するシステムやセキュリティについての外部委託に関して、いわゆる現物確認等の訪問、点検が必ずしも委託先管理を行う上で適切な手段ではなくなっているのではないかと懸念し、そのため、実査の内容についてより具体的にお示ししたい。	

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	ご意見・ご質問等に対する考え方
代理店・消費者団体等	現時点では問題ないが、遠くない将来、「SSL通信」がセキュアでなくなること懸念して、取次「通信暗号化」を使用した項目のため、「SSL通信(https)化」など最新水準であるなど、長く使用できる表現の検討をお願いします。	

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	ご意見・ご質問等に対する考え方
代理店・消費者団体等	代理店独自のものは除き、協会主導による全募集人へ向けて定期的なトレーニングを希望。募集人からの年会費で運用可能ではないか。	
代理店・消費者団体等	継続教育テキストを教材として使用することを容認しているか。設問59との整合性を確認。	
代理店・消費者団体等	「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立たせても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは(または配置項目を論じること自体が)無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかと懸念を持つ。 移動の議論の前に、各項目の位置付けの確定が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	代理店独自のものは除き、協会主導による全募集人へ向けて定期的なトレーニングを希望。募集人からの年会費で運用可能ではないか。	
代理店・消費者団体等	代理店独自のものは除き、協会主導による全募集人へ向けて定期的なトレーニングを希望。募集人からの年会費で運用可能ではないか。未習熟な点については代理店が追加指導。	
代理店・消費者団体等	「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立たせても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは(または配置項目を論じること自体が)無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかと懸念を持つ。 移動の議論の前に、各項目の位置付けの確定が必要と考える。	

①	見直し後の設問の記載が不十分でしたが、新しい評価申告シートでは「※回答内容により達成・未達を判断」という注記が追加されています。なお、パスワード入力については、ご指摘の通りため、設問を見直します。	持ち出し可能な業務用/パソコンの紛失時の個人情報漏えい対策としてパソコン立ち上げ時の機械本体へのパスワード入力以外に以下の対応を行っている(該当するもの全てに「はい」で回答) ※回答内容により達成・未達を判断 □パソコンのハードディスクの暗号化 □リモートデータ消去(紛失時に遠隔でパソコン内のデータを一時的に削除するシステム) □シंकクライアント端末の利用(パソコン本体へのファイルの保存を禁止するシステム) □その他( )
②	No.132にて回答しています。	
②	見直し理由への記載が不足しておりましたが、個人データを管理するシステムに関するサーバ系のセキュリティについては、No.139、140、142、143で確認している一方、外部記憶媒体(=機械)の取扱いに関する設問が不十分であったため、当該設問の通り見直しを行っていますので、見直し後の設問確認させていただきます。	

対応区分	事務局回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
①	ご指摘の通り、規程があるか設問は存置します。	【外部から個人情報を受け取る場合】個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されている
②	ご指摘の内容は個人情報保護法における共同利用、外部委託の範囲内における個人情報の提供であると考へ、「名簿等個人データを取り扱う事業者」とは異なること認識していますので、見直し後の設問確認させていただきます。	
②	保険会社、提携する他代理店、提携する見込み客提供企業については外部委託先に該当し、「第三者」には該当しないと考へるため、代理店が個人データの提供を受け取る場合は委託先等と共同利用先ではない第三者(名簿業者等)に限定されるもの考へます。また、管理台帳等には電磁的記録も含まれていますので、見直し後の設問確認させていただきます。	□【個人情報外部委託する場合】委託する個人情報の業や業に記して、実査を行う外部委託先を代理店が定義の上、当該外部委託先に対し、実査(自社担当者が委託先へ訪問の上、点検)を行っている(頻度： 回/年)
②	保険会社、提携する他代理店、提携する見込み客提供企業については外部委託先に該当し、「第三者」には該当しないと考へるため、代理店が個人情報を提供する場合は委託先等と共同利用先ではない第三者となります。第三者に個人情報を提供する場合に本人の同意があり、見直し前の設問の通り管理台帳等の記録が必要と考へられているのは、名簿の提供や住宅地元の販売等を行う場合(オプアウト規定を利用する場合)に該当し、個人情報保護委員会への事前届出等の手続を行う必要があります。よって、オプアウト規定を利用する代理店が存在する可能性は高くないと考へられることから、設問は削除しても問題ないと考へます。	
①	頻度については法令等で定められているものは明確にしておりますが、定められていないものについては、頻度を確認する方法とし、実際に評価を行うこととなった場合には、オプアウト・オンサイト検証を通じて、頻度や実施内容を総合的に判断して判定することを考へています。	
②	設問については運営開始後、代理店の達成状況や世間情勢を踏まえ、見直しを回っておりますので、現時点におきましては、見直し後の設問確認させていただきます。	
②	貴重なご意見として参考させていただきます。	
②	貴重なご意見として参考させていただきます。	
②	貴重なご意見として参考させていただきます。	
②	No.7の回答のとおりです。	

# 【別紙1】個別設問へのご意見

区分Ⅲ、個人情報保護

評価項目：9、個人情報保護に係る教育

評価の視点：【保険募集人の人数100名以上 or 保有契約件数5,000件以上の代理店のみ】(4) ③サイバー攻撃を想定した訓練の仕組みの整備

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
D	サイバー攻撃を想定した訓練の運用	177	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（訓練を実際に行ける従業員の一部）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）	※分離 □サイバー攻撃のリスクおよびサイバー攻撃を受けた際の運用（本部担当所へ報告、ネットワークを切断等）に関する教材を用いて、全従業員に教育を行っている ※区分見直し（PD⇒CA） □サイバー攻撃を想定した訓練を実施している（選択：全従業員 or 一部の従業員）	・1つの設問に複数の項目が含まれていることから分割・教育についてはリスクのみならず、サイバー攻撃を受けた際の運用についても追加・サイバー攻撃を想定した訓練については、マストではないため、CAへ変更し、全従業員か一部の従業員についてを確認する方式に変更

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	賛成。 参考だが、生保協会統一の自己点検シート（No.27）では「保険募集人の人数が100名以上もしくは保有契約件数が5,000件以上の場合」と回答する代理店が制限されており、対象となる代理店は「サイバー攻撃を想定した講習・訓練の実施等、対応体制の検証を行っている。」とランダムや抜き打ちと言ふ表現は起用されていない。
代理店・消費者団体等	「教育」と「訓練」の分離は残存ないが、項目移動については、「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立ったとしても、「CA」項目との具体的な取組みの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じること自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを争むのではないかという懸念を持つ。移動の議論の前に、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。現段階での項目移動には疑問を感じる。
生命保険会社	全ての項目について、小規模代理店でも達成可能な基準に合わせることは適切ではないと考える。サイバー攻撃を想定した訓練については、リスクが大きい大規模代理店(個人情報も多く保有する代理店)では必須対応項目として整備されていることが望ましい基準だと考えるため、大規模代理店とそれ以外の代理店で基準の可否や内容を分ける等を検討してはどうか。

対応区分	事務局回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	本設問においても、「保険募集人の人数が100名以上もしくは保有契約件数が5,000件以上の場合」という条件を存置しています。また、ランダムや抜き打ちという言葉は削除していません。	
	No.7の回答のとおりです。	
	サイバー攻撃の教育・訓練に関する設問は、「保険募集人の人数が100名以上もしくは保有契約件数が5,000件以上」の代理店に限定した設問としております。その上で、検証トライアルにおいて、訓練よりもまずは教育が重要ではないかのご意見を複数いただいていることも踏まえ、PD項目として教育、CA項目として訓練を問う設問としております。ただし今後の課題として必須として求める対応内容の見直しは行っていくべきと考えております。	

# 【別紙1】個別設問へのご意見

区分IV、ガバナンス

評価項目：1.0. コーポレートガバナンスに関する態勢整備-業務運営

評価の観点：(2.4) ①適切な業務（会社）運営

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
D	適任な専業（会社）運営が実施されている（法人のみ）	181	法令に基づき適切に登記の手続きを行っている（みなし解散の登記がされていない）	<input type="checkbox"/> 会社法第472条に定める休眠会社に該当していない（＝最後に登記を行ってから12年以上経過していない）	・設問の趣旨をくみ取り、記載を明確化

区分IV、ガバナンス

評価項目：1.0. コーポレートガバナンスに関する態勢整備-業務運営

評価の観点：(2.6) ③代申会社との連携

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	代申会社への報告について仕組みが整備されている	185	委託契約上、保険会社への報告が必要な変更があった場合の保険会社への報告ルートがマニュアル等に規定されている	※削除	・評価の観点で代申会社への報告にも関わらず、全業代申会社への報告の設問であり、保険会社との契約で定められている内容は規定ではなく、契約書に則って報告するのが一般的であることから、削除

区分IV、ガバナンス

評価項目：1.0. コーポレートガバナンスに関する態勢整備-業務運営

評価の観点：(2.7) ④自己点検-内部監査

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	内部監査に関する仕組みが整備されている	189	事業部門から独立した内部監査に関する専門の担当部署または専業人以外の担当者2人以上（ex.担当者と上司による確認）を設置し、担当職務・権限を規定している	<input checked="" type="checkbox"/> 区分見直し（PD⇒CA） <input type="checkbox"/> 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	・小規模の代理店においては専門の担当部署や2人以上の設置は困難であることから、CAへ変更 ・「専業人以外の担当者2人以上（担当者と上司による確認等）」を設置するについてはNo.187の実施主体等に規程されていることであり、CA項目としては内部監査部門の設置に限定
		190	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の経験が1年以上ある者）を担当として配置している	<input type="checkbox"/> 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を担当として配置している	・「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」である必要性はないため、文言を削除
D	内部監査手続が実施されている	191	代理店独自の自己点検を月1回以上実施している	<input type="checkbox"/> 全拠点を実施する自己点検（拠点担当者が自拠点を点検する取組）の実施について定めた規程、自己点検表（保険会社提供の点検表でも可）があり、自己点検を定期的に実施している（頻度：__回/年）	・全店舗/拠点/事務所を全拠点に文言統一 ・自己点検の定義を明確化 ・月1回以上ではなく、頻度を確認
		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（※内部監査の頻度についてはトライアル等を通じて検証）	<input type="checkbox"/> 全拠点に対して定期的内部監査を実施している（頻度：__回/年）	・2年に1度程度ではなく、頻度を確認
CA	内部監査についてモニタリング検証が実施されている（個人データが漏洩しない）	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についてはトライアル等で検証）	被監査部署ごとに改善策（およ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回や数値目標については実効的ではないため、文言削除
		195	内部監査担当者・部署の機能発揮状況について、第三者による確認を行っている	(変更なし)	・トライアルの結果、ほとんどの代理店で第三者監査を実施していただくことから本項目は削除（第三者監査の実施の場合はリー・記述欄で対応）

区分IV、ガバナンス

評価項目：1.0. コーポレートガバナンスに関する態勢整備-業務運営

評価の観点：(2.8) ⑤業務継続計画(BCP)の策定

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
D	BCP計画を策定している	197	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	<input type="checkbox"/> 災害等により通常事業の継続が困難または事業を縮小せざるを得ない場合を想定し、事業の優先順位等を検討している	・「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」の策定は困難であり、必要最小限の取組に見直し ・BCP計画書についてはNo.199に統合
CA	BCP計画の明確化および対応体制を行っている	199	BCP計画が有効に機能するか1年に一度見直ししている（連絡先の変更の有無の確認等）（訓練の実施、改定状況は問わない）	<input type="checkbox"/> 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計画書を作成し、BCP計画が有効に機能するか定期的に見直ししている（連絡先の変更の有無の確認等）（訓練の実施、改定状況は問わない）が不明確なため、文言削除 （直近の見直し日：_____）	・BCP計画書を作成することを追記（No.197の内訳） ・1年に一度ではなく、直近の見直し日付を確認 ・「（訓練の実施、改定状況は問わない）」が不明確なため、文言削除
		200	個人情報管理しているシステムについて、災害時でも有効に機能するバックアップシステムがある（※自社システムにて個人情報管理している場合が対象）	<input type="checkbox"/> 個人情報管理しているシステムについて、災害時でも有効に機能するバックアップシステムがある	・「（自社システムにて個人情報管理している場合が対象）」に限定する必要はないため、文言削除（他社システムを利用している場合はバックアップを他社へ依頼）

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	適切に登記手続きが行われ事業を廃止していないと確認する趣旨であれば、見直し後の設問でよいと見做す。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	見直し理由のうち、「保険会社」「代申会社」に変更し、「報告ルート」を「報告事項、方法」などと修正する必要があることは理解できるが、項目自体を削除すべきではないと考える。
代理店・消費者団体等	代理店委託契約約に報告の詳細等の記載はなく、変更等の報告部門、または担当者で定められていないことは、報告漏れを誘発する主な原因の1つであり、担当者の突然の退職など適切な業務継続に支障をきたすものとする。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	内部監査に関しては、「専門部署あるいは専任者を設置している」という示し方はいかがか。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	基準・要件を満たしたうえで実態が適正に機能していることを確認した場合はP-D基準を満たしたものとし、営業部門から独立しかつ業務担当者承認・判断する上司の2名以上による管理体制の整備など、より実効性があると考えられる体制を整備している場合にはC-A基準とすべきと考える。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立つたとしても、「CA」項目との具体的な取組の進みについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じるご自身が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを孕むのではないかと懸念を持つ。移動の議論の前に、各項目の位置付けの確定が必要と考える。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	業務の適正を確保するために監査は当然に必要なものと考えており、小規模代理店においても独立性を確保した組織は必須とし、ないものの、専業主持携わらない者が監査業務を担当など、体制整備は必要であると考える。したがって、区分についてもPDに存置すべきではないかと懸念。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
生命保険会社	内部監査等の実施は、小規模代理店での達成は困難であると考える。そのため、公平性の観点から小規模代理店に対して評価を実施する場合は、評価項目から削除することを検討してはどうか。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	頻度の目安程度は記載は必要と考える。頻度の目安すら提示しない場合、実際の「評価」の際に、例えば「10年前に一度やりました。また、来年やります」という回答も「可」とするのでは、それは好ましくないとする。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	No.188との整合性を確認したい。No.188は説明を分けているが、No.191は規程および自己点検表とも一致することが前提となっている。No.188が〇であればNo.191は成立しない設問と懸念。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	全面的に反対するものではないが、頻度の目安程度は記載は必要と考える。頻度の目安すら提示しない場合、実際の「評価」の際に、例えば「10年前に一度やりました。また、いつかやります」という回答も「可」とするのでは、それは好ましくないとする。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	頻度について、年●回ではなく、規模特性、また内部監査結果の良し悪し等により頻度を設定することが大切であると懸念。例：監査結果の拠点は3年に1回など。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	末尾のカッコ削除に異論はないが、現時点で「CA項目であることが判断の根拠になることには疑問がある。「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立つたとしても、「CA」項目との具体的な取組の進みについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じるご自身が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを孕むのではないかと懸念を持たざるを得ない。また、頻度の目安程度は記載は必要と考える。頻度の目安すら提示しない場合、実際の「評価」の際に、例えば「10年前に一度やりました。また、来年やります」という回答も「可」とするのでは、それは好ましくないとする。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	「見直し理由」欄の記載内容から「削除」の誤りであると思われるので、確認をお願いいたします。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	見直し後の設問が（変更なし）となっておりますが、見直し理由欄を確認すると削除することとなっている。削除の誤りで良いかご確認をお願いいたします。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	見直し理由が誤っており、「変更なし」となっています。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	見直し理由が誤っており、「変更なし」となっています。

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	ご賛同ありがとうございます。	

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	検証トライアルを通じて、保険会社への報告が必要な変更があった場合の報告ルートがマニュアル等に定められていることの実効性が低く、No.186において報告実態を確認していることから、見直し後の設問の通り削除とさせていただきます。	

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
③	本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	内部監査の仕組みそのものは規模を問わず必須と考えており、存置すべきと考える。	

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	頻度については法令等で定められているものは明確にしておりますが、定められていないものについては、頻度を確認する方式とし、実際に評価を行うこととなった場合には、オフサイト・オンサイト検証を通じて、頻度や実態内容を総合的に勘案して判定することを考えていますので、見直し案選択させていただきます。	

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	申し訳ございません。当資料の記載ミスで新評価申請シートにおいてはNo.191は「全拠点が自己点検を定期的に実施している」といった記載のみとなっております。	

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	頻度については法令等で定められているものは明確にしておりますが、定められていないものについては、頻度を確認する方式とし、実際に評価を行うこととなった場合には、オフサイト・オンサイト検証を通じて、頻度や実態内容を総合的に勘案して判定することを考えていますので、見直し案選択させていただきます。	

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	No.7の回答のとおりです。	

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	申し訳ございません。当資料の記載ミスであり、見直し理由が誤っており、「変更なし」となっています。	

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
①	ご指摘のとおり、災害時のお客さま対応態勢について問う設問とし、内容を明確化いたします。	<input type="checkbox"/> 災害等により通常事業の継続が困難または事業を縮小せざるを得ない場合を想定し、事業の優先順位（保険会社への給付金請求の取次等）を設定している

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	頻度については法令等で定められているものは明確にしておりますが、定められていないものについては、頻度を確認する方式とし、実際に評価を行うこととなった場合には、オフサイト・オンサイト検証を通じて、頻度や実態内容を総合的に勘案して判定することを考えていますので、見直し案選択させていただきます。	

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	ご認識の通りです。	

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	個人情報管理しているシステムについてのバックアップは一歩進んだ取組みであり、見直し後の設問選択させていただきます。	

## 【別紙 1】個別設問へのご意見

区分Ⅳ、ガバナンス

評価項目：1.0. コーポレートガバナンスに関する態勢整備-業務運営  
評価の視点：(2.9) ⑥従業員への経営方針-企業理念等の周知徹底

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
C.A	経営計画を策定している（従業員へ徹底して周知している）	201	代理店としての経営理念や持続的成長に向けた経営計画がある（単年度の計画）	※分欄 ※移動（「評価の視点：従業員管理-従業員満足度向上に向けた取組み」へ移動） □代理店としての経営理念を策定の上、従業員へ周知徹底している □代理店としての経営計画（数値のみの販売計画ではなく、代理店としての経営計画（数値のみの販売計画ではなく、代理店の発展に向けた具体的な施策を定めたもの）を策定の上、従業員へ周知徹底している	・経営理念と経営計画は別物であることから、設問を分欄 ・経営計画は数値のみの販売計画とは異なるため、内容を補定 ・従業員への周知徹底を明文化
		202	代理店としての経営理念や持続的成長に向けた経営計画がある（中長期計画）	※削除	・当該項目で求めているのは「評価の視点：(2.9) ⑥従業員への経営方針-企業理念等の周知徹底」であり、経営計画＝販売計画となる代理店が多く、経営理念のみに変更
		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についてはトライアル等で検証）	【検討中】 ※「(2.7) ④自己点検-内部監査」へ移動 □お客さま本位の業務運営について周知の上、実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている □経営計画について周知の上、実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている	・お客さま本位の業務運営と経営計画は別物であるため、設問を分欄

区分Ⅳ、ガバナンス

評価項目：1.0. コーポレートガバナンスに関する態勢整備-業務運営  
評価の視点：(3.0) の企業としての健全性

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
C.A	消費者のフィードバックを実施している	204	地域や環境等に関わる指標・取組を公表できる態勢が構築できているか	※削除	・一部の大規模代理店しか実施できない項目である旨で代理店の業務品目の項目としては違和感がある項目であることから削除

区分Ⅳ、ガバナンス

評価項目：1.0. コーポレートガバナンスに関する態勢整備-業務運営  
評価の視点：【該当社のみ】(6) ②共同募集時の対応

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	共同募集について仕組みが整備されている	209	自社において、共同募集時の募集フローなどの行為をどの程度実施するのか業務範囲を規定している	※統合（No.210に統合）	・規程には定めず、契約書において業務範囲を定めているケースもあることから、No.210に統合（規程に従うのではなく、契約書に定められた業務範囲の募集行為を実施するのが実態）
		210	継続的に共同募集を行う全ての共同募集先と、業務範囲等に係る共同募集契約書や覚書等が締結されている	□継続的に共同募集を行う全ての共同募集先と共同募集契約書や覚書等が締結され、当該契約書や覚書等に定められた業務の範囲で募集が行われていること等を確認している	・記載を明確化
		211	共同募集の契約実績について管理し、募集フローの適切性に問題がないか検証している	※統合（No.210に統合）	・No.210で業務の範囲で募集が行われていること等に内容を集約

区分Ⅳ、ガバナンス

評価項目：1.0. コーポレートガバナンスに関する態勢整備-業務運営  
評価の視点：【該当社のみ】(7) ③募集関連行為委託等の対応

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	募集関連行為の委託先について仕組みが整備されている	213	募集関連行為委託先の選定・管理に係る規程がある	※統合（No.217に統合）	・規程の有無ではなく、モニタリングを行っていることが必要であるため、No.217へ統合
		214	紹介料の根拠が契約書に記載されている	□紹介料が契約書に記載されている	・文言を明確化
		215	規定された業務範囲を逸脱しないような募集フローとなっているか、募集関連行為委託先の取組状況についてのモニタリング項目を規定している	※統合（No.217に統合）	・No.217において規定されたモニタリング項目に基づいて、よくなっており、内容が重複していることから、設問を統合
		216	募集関連行為を第三者に委託し、またはそれに準じる関係に基づいて行わせる場合、定期的その情報を保険会社へ報告する態勢を構築している	※P→D □募集関連行為を第三者に委託し、またはそれに準じる関係に基づいて行わせる場合、定期的その情報を保険会社へ報告している	・態勢構築ではなく、報告している実態を確認することが重要であることから、文言修正
		217	募集関連行為委託先の取組状況について業務範囲を逸脱していないか、顧客承諾を取る仕組みがあるか等、規定されたモニタリング項目に基づいて適切に行っている（年1回以上）	□募集関連行為委託先の業務運営状況について、募集関連行為従事者としての業務範囲を逸脱していないか、お客さまの承諾を得る仕組みがあるか等、規定された項目に基づきモニタリングしている（頻度：__回/年）	・年1度以上については頻度を確認する形式に変更 ・記載を明確化
		218	募集関連行為委託先からの契約実績について管理し、募集フローの適切性に問題がないか検証している（年1回以上）	□募集関連行為委託先からの契約実績について管理し、募集フローの適切性に問題がないか定期的に検証している（頻度：__回/年）	・年1度以上については頻度を確認する形式に変更
D	募集関連行為について適切な業務範囲を実施している	219	比較サイトを運営する募集関連行為従事者が、誤った商品説明や特定の商品に対する不適切な評価等、所属する保険募集人が保険募集を行う際にお客さまの正しい商品理解を妨げるおそれがあるような不適切な行為を行わないよう、以下の措置を講じている ・委託先が行う表示について、保険募集に該当しないようにするなど、適切性を確保するための措置 ・委託先が不適切な表示を行っている場合、当該委託先に内容の修正または削除を行わせるための措置（改善がなされない場合には、当該委託先の契約を解除する等の対応を含む） ・委託先が、自らの取材等に基づき見解等を表示する場合、当該表示が委託元や委託元の所属保険会社の行う表示である等の認識を防止するための措置	「厳格な委託先管理等」の表現が曖昧なことから、募集関連行為に関するガイドラインにおいて望んでいる措置を明記	

区分Ⅳ、ガバナンス

評価項目：1.0. コーポレートガバナンスに関する態勢整備-業務運営  
評価の視点：【該当社のみ】(8) ④フランチャイズ契約時の対応（フランチャイザー）

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
D	フランチャイザーの適切な管理運営を実施している	222	年に1回以上、規程された指導・モニタリングを実施している	□規程に則った指導・モニタリングを定期的に実施している（頻度：__回/年）	・年1回以上ではなく、頻度を確認
		224	別法人である旨や商品ラインナップの違いについての説明を実施できているかについて、1年に1回以上確認し、その状況を管理している	□別法人である旨や商品ラインナップの違いについての説明を実施できているかについて、定期的に確認し、その状況を管理している（頻度：__回/年）	・年1回以上ではなく、頻度を確認

区分Ⅳ、ガバナンス

評価項目：1.0. コーポレートガバナンスに関する態勢整備-業務運営  
評価の視点：【該当社のみ】(9) ③フランチャイズ契約時の対応（フランチャイジー）

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
D	フランチャイジーの適切な管理運営を実施している	227	年一回以上、フランチャイジーへ規程に応じた内容を報告している	□フランチャイジーへ規程に応じた内容を定期的に報告している（頻度：__回/年）	・年1回以上ではなく、頻度を確認

回答者	意見照会結果 ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	D項目でよいではないか。
代理店・消費者団体等	削除に積極的に反対するものではないが、保険販売業界の発展、成長のためには「経営計画」＝「販売計画」という状況からの脱却が重要だと考えるときに、そのような趣旨をもって「業務品質評価」として採用されたと理解している。
代理店・消費者団体等	結論としての対応方針案には異存ないが、現時点で「CA項目であること」が判断の根拠になることは疑問がある。「PD項目が必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立つとしても、「CA」項目との具体的な取組みの違いについて「コンセンサス」が形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または設置項目を論じること自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを孕むのではないかと懸念を持たざるを得ないもので、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。
代理店・消費者団体等	D項目でよいではないか。

回答者	意見照会結果 ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	自社の状況を正しく公表する体制の構築は代理店の規模特性に応じた取組みが可能なものと考えており、代理店の独自取組みとしてCAに存置すべきかと史料。

回答者	意見照会結果 ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	他の設問にも該当するものがあるが、「規定」→「運用」→「検証」という流れの中で、運用に瑕疵があっても、規定すらない代理店と、規定はある（＝必要性が明確に認識されている）代理店の評価を識別する目的を含んでいてと理解しているが、統合については、その観点からのご意見を確認してからの望ましいと考える。
代理店・消費者団体等	「契約が締結されていること」「契約書通りに実行されていること（＝契約書に違反した行為がないこと）」を（第三者が）確認することは全く別行為で、「運用」と「検証-牽制」を個別に評価する趣旨だったと理解しているため、別項目として設定すべきと考える。
代理店・消費者団体等	「契約が締結されていること」「契約書通りに実行されていること（＝契約書に違反した行為がないこと）」を（第三者が）確認することは全く別行為で、「運用」と「検証-牽制」を個別に評価する趣旨だったと理解しているため、別項目として設定すべきと考える。

回答者	意見照会結果 ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	他の設問にも該当するものがあるが、「規定」→「運用」→「検証」という流れの中で、運用に瑕疵があっても、規定すらない代理店と、規定はある（＝必要性が明確に認識されている）代理店の評価を識別する目的を含んでいてと理解しているが、統合については、その観点からのご意見を確認してからの望ましいと考える。
代理店・消費者団体等	No.217の設問をする場合、本設問は存置すべきではないかと史料。募集関連行為委託先をどのように選定・管理するかを明文化した上で、実際に適切に選定・管理が行われているかをモニタリングする必要があるものと史料。
代理店・消費者団体等	紹介料は、例えば初年度手数料の20%というような額表示ではなく率表示で問題ないか。
代理店・消費者団体等	修正案では「紹介料そのもの（＝金額）の記載が必須」と取れるが、条件によって金額が変動するため算定根拠を記載する必要があることを念頭に置いて表記と理解しているため、修正の是非については議論が必要と考える。
代理店・消費者団体等	他の設問にも該当するものがあるが、「規定」→「運用」→「検証」という流れの中で、運用に瑕疵があっても、規定すらない代理店と、規定はある（＝必要性が明確に認識されている）代理店の評価を識別する目的を含んでいてと理解しているが、統合については、その観点からのご意見を確認してからの望ましいと考える。
代理店・消費者団体等	これは集合している全保険会社に報告をするという理解でよいが、対象契約に該当する保険会社のみを報告するのかが、どちらか。
代理店・消費者団体等	頻度の目安程度の記載が必要と考える。頻度の目安すら提示しない場合、実際の「評価」の際に、例えば「10年前に一度やりました。また、来年やります。」という回答も「可」とするのであれば、それは好ましくないと考える。
代理店・消費者団体等	頻度の目安程度の記載が必要と考える。頻度の目安すら提示しない場合、実際の「評価」の際に、例えば「10年前に一度やりました。また、来年やります。」という回答も「可」とするのであれば、それは好ましくないと考える。
代理店・消費者団体等	全項目が必須であることを明確化するために、「以下の全ての措置を講じている」などとすべきと考える。

回答者	意見照会結果 ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	頻度の目安程度の記載が必要と考える。頻度の目安すら提示しない場合、実際の「評価」の際に、例えば「10年前に一度やりました。また、来年やります。」という回答も「可」とするのであれば、それは好ましくないと考える。
代理店・消費者団体等	頻度の目安程度の記載が必要と考える。頻度の目安すら提示しない場合、実際の「評価」の際に、例えば「10年前に一度やりました。また、来年やります。」という回答も「可」とするのであれば、それは好ましくないと考える。

回答者	意見照会結果 ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	頻度の目安程度の記載が必要と考える。頻度の目安すら提示しない場合、実際の「評価」の際に、例えば「10年前に一度やりました。また、来年やります。」という回答も「可」とするのであれば、それは好ましくないと考える。

対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	経営理念や経営計画は必須ではないため、見直し後の設問通りさせていただきます。	
②	経営計画の策定はNo.201で求めており、中長期に限定した当該設問については、不要と考えているため、見直し後の設問通りさせていただきます。	
②	結論としての対応方針案には異存ないが、現時点で「CA項目であること」が判断の根拠になることは疑問がある。「PD項目が必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立つとしても、「CA」項目との具体的な取組みの違いについて「コンセンサス」が形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または設置項目を論じること自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めての配置換えが発生するリスクを孕むのではないかと懸念を持たざるを得ないもので、まずは、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。	
	実践状況のモニタリングは必須ではないため、見直し後の設問通りさせていただきます。	

対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	検証トライアルを通じて、本設問は必ずしも設定する必要はないのご意見が多かった設問であることから、見直し後の設問側に記載の削除とさせていただきます。	

対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	申し訳ございません。記載済みであり、新評価申告シートにおいては当該設問を存置しております。	
②	契約書や覚書等の締結だけでなく、定められた業務の範囲で募集が行われていること等を確認することが求められることから、見直し後の設問の通りとさせていただきます。	
②	契約書や覚書等の締結だけでなく、定められた業務の範囲で募集が行われていること等を確認することが求められることから、見直し後の設問の通りとさせていただきます。	

対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	申し訳ございません。記載済みであり、新評価申告シートにおいては当該設問を存置しております。	
①	ご指摘の通り、紹介料および紹介料の根拠が記載されていることを求める内容に同意です。□紹介料および紹介料の根拠（初年度手数料の●%）が契約書に記載されている	
②	申し訳ございません。記載済みであり、新評価申告シートにおいては当該設問を存置しております。	
②	保険会社への報告については、保険会社によって対応が異なることから、集合各保険会社にて確認の上ご対応ください。	
②	頻度については法令等で定められているものは明確にしておりますが、定められていないものについては、頻度を確認する方式とし、実際に評価を行うこととなった場合には、オフサイト・オンサイト検証を通じて、頻度や実施内容を総合的に勘案して判断することを考えていますので、見直し案通りさせていただきます。	
②	頻度については法令等で定められているものは明確にしておりますが、定められていないものについては、頻度を確認する方式とし、実際に評価を行うこととなった場合には、オフサイト・オンサイト検証を通じて、頻度や実施内容を総合的に勘案して判断することを考えていますので、見直し案通りさせていただきます。	
①	ご指摘の通り、見直しをさせていただきます。 □比較サイトを運営する募集関連行為従事者が、誤った商品説明や特定の商品に対する不適切な評価等、所属する保険募集人が保険募集を行う際にお客さまの正しい商品理解を妨げるおそれがあるような不適切な行為を行わないよう、以下の全ての措置を講じている ・委託先が行う表示について、保険募集に該当しないようにするなど、適切性を確保するための措置 ・委託先が不適切な表示を行っている場合、当該委託先に内容の修正または削除を行わせるための措置（改善がなされない場合には、当該委託先の契約を解除する等の対応を含む） ・委託先が、自らの取材等に基づき見解等を表示する場合、当該表示が委託元や委託元の所属保険会社の行う表示である等の認識を防止するための措置	

# 【別紙1】個別設問へのご意見

区分V、ガバナンス

評価項目：1.0. コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業績改善  
 評価の視点：【該当社のみ】(1.0) @テレマーケティング実施時の対応

○テレマーケティングとは：代理店が業として、反復継続的且つ能動的な電話による新規の保険募集を行う行為（テレマーケティングを専門的に行う代理店、アウトバンドを行うコールセンターを有する代理店）

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	テレマーケティングについて仕組みが整備されている	229	応対フロー（トークスクリプト）・マニュアルが整備されている	※分欄 ※P→D □説明すべき内容を定めたトークスクリプト等を整備の上、徹底している □お客さまから今後の電話を拒否する旨の意向があった場合、今後の電話を行わないよう徹底している	・監督指針において、「トークスクリプトを整備の上、徹底すること」が求められていることから文言を修正 ・監督指針において「顧客から、今後の電話を拒否する旨の意向があった場合、今後の電話を行わないよう徹底していること」が求められているため、追記
		231	習熟すべき事項について漏れのない教育カリキュラム・教材とそれに対応したテストがある（保険会社提供のテストでも可）	※統合（No.229に統合）	・No.229において「徹底している」としているため、統合
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	233	年1回以上、募集人全員への研修が漏れなく（全員＝実際に募集活動に従事している職員）実施され、記録されている	※統合（No.229に統合）	・No.229において「徹底している」としているため、統合
		234	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）が電話記録を元に、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）	□当該契約の取扱者以外の者が電話記録を元に、取扱者が適切な対応をしているか確認している □小規模代理店では組織を設置するのは困難であるため、当該契約の取扱者以外の者が確認に変更	・小規模代理店では組織を設置するのは困難であるため、当該契約の取扱者以外の者が確認に変更
CA	テレマーケティングの対応について改善計画を実施している	235	記録した内容（お褒めの言葉や苦情）を活用し、応対フローの改善・指導、ベストプラクティスについて社内共有する仕組み及び実績がある（年1回以上）	※統合（No.107、108に統合）	・お褒めの言葉や苦情はテレマーケティングに限った内容ではないことから、「（1.8）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）」へ移動し、統合

区分V、ガバナンス

項目：1.1. コンプライアンス推進態勢  
 評価の視点：(3.1) ①コンプライアンス推進

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	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	237	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）	※移動（「評価の視点：（3.3）①不適切事案等への対応態勢の整備」へ移動） □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） ※区分見直し（PD⇒CA） □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署）を設置している。	・「評価の視点：コンプライアンス推進」は当該評価の視点以外で確認できる内容であるため、評価の視点自体を削除し、全「（3.3）①不適切事案等への対応態勢の整備」へ移動 ・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分欄 ・記載を明確化
		239	コンプライアンス上の懸念事案全件および対応結果について、経営層が出席する会議等の最高意思決定機関への報告規定がある	※統合（No.241に統合）	・規定しているだけでなく、実態として報告もしていることが重要であることから、P&Dを統合
D	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	240	法令遵守が徹底できているか、各部門・部署に対して年1回以上規程に沿った確認を実施している（自己点検or実音等方法は問わず）	※統合（No.191に統合）	・No.191において自己点検の実施有無を確認しているため、統合
		241	コンプライアンス上の懸念事案全件および対応結果について、経営層が出席する会議等の最高意思決定機関へ月1回程度、報告されている	※移動（「評価の視点：（3.3）①不適切事案等への対応態勢の整備」へ移動） □コンプライアンス上の懸念事案の発生状況および対応結果（発生していない場合は発生していない旨の報告）について、経営層が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ報告することが規定され、定期的に報告されている（経営層が出席する会議の頻度：__回/年）	・「評価の視点：コンプライアンス推進」は当該評価の視点以外で確認できる内容であるため、評価の視点自体を削除し、全「（3.3）①不適切事案等への対応態勢の整備」へ移動 ・記載を明確化 ・P&Dを統合 ・月1回程度ではなく、頻度を確認する形式に変更
		242	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）	※削除	・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ることから、当該項目は削除
CA	コンプライアンス推進に向けて改善計画を実施している	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、あるいは数値目標も含む）（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）	※統合（No.193に統合）	・内部監査で同様の項目があるため、統合
		245	確認結果について、経営層が把握し、改善が必要な場合は対応策を実行している	※統合（No.194に統合）	・内部監査で同様の項目があるため、統合

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
代理店・消費者団体等	本項は、「規定」→「運用」→「検証・査察」という流れの中の「規定」部分の評価する項目と理解しているため、存置したうえで、見直し後の設問の記載事項が必要であれば別項目として設定すべきと考える。（「スクリプトの整備」は「規定」、「運用」は「運用」）また、確かに監督指針は「徹底すること」を求めているもの、「徹底」をそのまま定義基準としても適否の判断に迷いが生じるため、表記の修正が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	本項は、マニュアル運用の実効性を担保するために設定された項目で、監督指針に定める「徹底」に必要な具体的基準と理解しているため、適否の判断を容易にするためにも存置すべきと考える。	
代理店・消費者団体等	本項は、マニュアル運用の実効性を担保するために設定された項目で、監督指針に定める「徹底」に必要な具体的基準と理解しているため、適否の判断を容易にするためにも存置すべきと考える。	
代理店・消費者団体等	基準・要件を満たしたうえで実態が適正に機能していることを確認した場合はP・D基準を満たしたものとし、営業部門から独立かつ実務担当者と承認・判断する上席の2名以上による管理体制の整備など、より実効性があると考えられる体制を整備している場合にはC・A基準とすべきと考える。	
代理店・消費者団体等	「営業部門から独立した組織（または役職員）」は、営業優先の姿勢を排除し、適切なコンプライアンスを確保する観点から必須と考える。「2～3人の小規模代理店では営業組織から独立した組織の設置は困難」であることは、検証トライアル以前から自明であり、基準が達成できていなくても構わないが、業務品質が高いとは言えないと認識している。また、10人程度以上の代理店であれば設置は十分可能ではないか、いずれし、他の項目にも影響を与えざるを得ないため、多くの代理店にできる水準に目標を合わせて、健全性にリソースを投入する努力を定置評価しないことの是非を議論する必要があると考える。	
代理店・消費者団体等	テレマーケティングに関する事業規模に応じて達成要件を明確に区別すべきではないかと考える。	
代理店・消費者団体等	「お客様の声の共有」、「顧客対応電話記録」からの教育（「内部監査指摘」の共有）は全性格を異にするものであって、本項は金融当局も関心をお寄せられている「テレマーケティング」の教育水準を問う趣旨と理解しているため、おちろ誤解の元となっている「（お褒めの言葉や苦情）」を削除した上で存置すべきと考える。	

対応区分	事例照会回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	トークスクリプトの整備に加え、徹底が必要であることから見直し後の設問通りとさせていただきます。なお、徹底方法については、見直し後の評価基準に基づく評価申告シートへの「詳細説明」欄に記載いただくことを想定しています。	
②	監督指針等で定められているトークスクリプトやお客さまから今後の電話を拒否する旨の意向があった場合、今後の電話を行わないようにすることについてはNo.229にて徹底する内容を明示しており、その他の教育についてはテレマーケティングに関わらず共通と考えることから、見直し案の通りとさせていただきます。	
②	監督指針等で定められているトークスクリプトやお客さまから今後の電話を拒否する旨の意向があった場合、今後の電話を行わないようにすることについてはNo.229にて徹底する内容を明示しており、その他の教育についてはテレマーケティングに関わらず共通と考えることから、見直し案の通りとさせていただきます。	
③	本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	
①	テレマーケティングにおいては記録した内容による指導等は重要であることから、ご意見を踏まえ、「（お褒めの言葉や苦情）」を削除した上で存置します。	□記録した内容を活用し、応対フローの改善・指導・ベストプラクティスについて社内共有する仕組み及び実績がある

回答者	意見照会結果	
	ご意見・ご質問等	
代理店・消費者団体等	「専門部署あるいは専任者を設置している」という示し方はいかがか。	
代理店・消費者団体等	基準・要件を満たしたうえで実態が適正に機能していることを確認した場合はP・D基準を満たしたものとし、営業部門から独立かつ実務担当者と承認・判断する上席の2名以上による管理体制の整備など、より実効性があると考えられる体制を整備している場合にはC・A基準とすべきと考える。	
代理店・消費者団体等	設問の分離自体については異存ない。「営業部門から独立した組織（または役職員）」は、営業優先の姿勢を排除し、適切なコンプライアンスを確保する観点から必須と考える。「2～3人の小規模代理店では営業組織から独立した組織の設置は困難」であることは、検証トライアル以前から自明であり、基準が達成できていなくても構わないが、業務品質が高いとは言えないと認識している。また、10人程度以上の代理店であれば設置は十分可能ではないか、いずれし、他の項目にも影響を与えざるを得ないため、多くの代理店にできる水準に目標を合わせて、健全性にリソースを投入する努力を定置評価しないことの是非を議論する必要があると考える。また、「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けて、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立つたとしても、「CA」項目の具体的な取組みの進捗についてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するの（または設置項目を廃止して「自体が」無意味ではないか、あるいは各項目の位置付けを確定後、改めての配置換えが発生するリスクを孕むのではないかと懸念を持つ。移動の議論の前に、各項目の位置付けの確定が必要と考える。	
代理店・消費者団体等	規模に応じて達成要件を区別すべきではないかと考える。小規模の代理店であれば専門部署は非合理的だが、全社的な業務品質を問われている限り一定規模以上の代理店の場合は専門部署設置を要件とすべきではないかと懸念。	
生命保険会社	営業部門からの独立性の設置は、小規模代理店での達成は困難であると考える。そのため、公平性の観点から小規模代理店に対して評価を実施する場合は、評価項目から削除することを検討してはいかがでしょうか。	
代理店・消費者団体等	「規定」、「運用」、「検証」を個別に評価するというこれまでの方針を全面的に修正するのではなく、存置すべきと考える。	
代理店・消費者団体等	本項は「コンプライアンス」に関する項目で、「No.191」は「内部監査」に関する項目とされている。これらを統合するということは、全く別の概念であるという整理ではないといことになるので、それぞれ「内部監査」と「コンプライアンス」を分離せずに、カテゴリーとして纏めることを検討してはいかがでしょうか。	
代理店・消費者団体等	頻度の目安程度の記載は必要と考える。頻度の目安を示さない場合、実際の「評価」の際に、例えば「10年前に一度やりました。また、来年やります。」という回答も「可」とするであれば、それは好ましくないと考える。	
代理店・消費者団体等	ガバナンスの項目としては、法令等遵守に関して研修を受講させていることが重要であると考えており、設問を法令遵守から法令等遵守に変更し、存置すべきではないかと考える。	
代理店・消費者団体等	本項は「コンプライアンス」に関する項目で、「No.193」は「内部監査」に関する項目とされている。これらを統合するということは、全く別の概念であるという整理ではないといことになるので、それぞれ「内部監査」と「コンプライアンス」を分離せずに、カテゴリーとして纏めることを検討してはいかがでしょうか。	
代理店・消費者団体等	本項は「コンプライアンス」に関する項目で、「No.194」は「内部監査」に関する項目とされている。これらを統合するということは、全く別の概念であるという整理ではないといことになるので、それぞれ「内部監査」と「コンプライアンス」を分離せずに、カテゴリーとして纏めることを検討してはいかがでしょうか。	

対応区分	事例照会回答	
	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
③	本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	
②	申し訳ございません。記載とあり、新評価申告シートにおいては当該項目を存置しております。	
②	今回の見直しにおいて評価の視点を「内部監査」から「自己点検・内部監査」に見直ししております。検証トライアルを通じて、コンプライアンス部門が規程に沿った確認を実施するのは自己点検が一般的であり、当該設問はNo.191に統合しておりますが、確認すること自体は変わっていないため、見直し後の設問通りとさせていただきます。	
②	頻度については法令等で定められているものは明確にしておりますが、定められていないものについては、頻度を確認する方法とし、実際に評価を行うこととなった場合には、アウトバンド型検証を通じて、頻度や実施内容を総合的に勘案して判定することを考えていますので、見直し案通りとさせていただきます。	
③	本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	
②	今回の見直しにおいて評価の視点を「内部監査」から「自己点検・内部監査」に見直ししております。検証トライアルを通じて、コンプライアンス部門が各部署の取組み状況の確認は自己点検が一般的であり、自己点検に関する取組みに改善策を設定するのは実態として無いと考えます。よって、内部監査の結果により被監査部署が改善策を設定するのが一般的であることから、見直し後の設問通りとさせていただきます。	
②	今回の見直しにおいて評価の視点を「内部監査」から「自己点検・内部監査」に見直ししております。検証トライアルを通じて、コンプライアンス部門が各部署の取組み状況の確認は自己点検が一般的であり、自己点検に関する取組みに改善策を設定するのは実態として無いと考えます。よって、内部監査の結果により被監査部署が改善策を設定するのが一般的であることから、見直し後の設問通りとさせていただきます。	

# 【別紙 1】個別設問へのご意見

区分Ⅳ、ガバナンス

項目：1.1. コンプライアンス推進態勢

評価の視点：(3.2) ②募集人管理

区分	評価基準	No.	検証トリアルにおいて使用した達成要件	第16回SGQにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	募集人管理における仕組みが整備されている	247	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・部署の権限事項・対応内容・権限を規定しており、規定変更時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）	※分離 □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	・業務管理責任者と教育責任を分離 ・規定していること、保険会社に報告していることを分離 ・営業部門からの独立性を確保することはマストではないことから、文言削除
		248	募集可能日まで募集できない旨を規定している	(変更なし)	・規定しているのみならず、募集できない態勢を構築することが重要であるため、文言明確化 ・No.250の内容を統合
D	募集人管理が適切に行われている	250	募集可能日を本人に通知している	(変更なし)	・No.248の内容で包摂できるため、統合

区分Ⅳ、ガバナンス

項目：1.2. 重大事故等不適切事案（含ひ懸念事項）への対応

評価の視点：(3.3) ④不適切事案への対応態勢の整備

区分	評価基準	No.	検証トリアルにおいて使用した達成要件	第16回SGQにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	不適切事案発生時の対応の仕組みが整備されている	256	事業発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢）	□不適切事案（※）発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢） ※不適切事案とは以下の事案（以降の設問も同様） ・代理店内で発覚した法令等違反行為またはその疑いがある事案 ・代理店内で発覚した個人情報漏えい事案 ・代理店内で発覚したサイバー事案（サイバー攻撃の予告がなされ、業務に影響を及ぼす可能性が高いと認められる事案を含む）	・不適切事案等と、個人情報漏えい、サイバー事案を含む形式に変更（実態として対応している部署は同様であることが大半であるため）
		257	事業対応の担当部署（対応責任者）があり、2名以上で担当している（兼務可）	□不適切事案が発生した際の対応をする担当部署または対応責任者を明確にしている（兼務可） [担当部署名： ___ 担当者の人数（兼務可）： ___]	・2名以上はマストではないため、人数を確認する内容に変更 ・記載を明確化
D	不適切事案発生時に適切な対応が行われている	261	原因分析（経緯の確認・原因の把握）を行っている	※統合（No.263に統合）	・No.263の一部であることから統合
		262	内容に応じて規程に定められた処分を実施している（処分の是非の妥当性を管理している）	□不適切事案等が発生した際には規程に定められた懲戒処分を行う態勢を整備している（懲戒処分の是非の妥当性を管理している）	・文言を明確化
		263	課題が定義され、改善するための方策（及び方策の妥当性の検証）や対応期間、具体目標（あれば数値目標）が定められている	□発生した不適切事案に対する原因分析（経緯の確認・原因の把握）、再発防止策を経営層が出席する会議等で共有したうえで、再発防止教育・再発防止策を実施し改善状況を確認する態勢を整備している	・No.261,264,266を統合の上、文言を明確化 なお、大半の代理店の不適切事案等の件数は多くことから対応機関、具体目標（あれば数値目標）は削除（代わって、原因分析と再発防止策の策定に変更）
		264	経営層が出席する会議等で不適切事案について共有化し、改善状況を認識している	※統合（No.263に統合）	・No.263の一部であることから統合
		265	悪影響事案について経営層も含めて社内でも共有化を図り、全社的に再発防止教育・再発防止策を実施している	※統合（No.263に統合）	・No.263の一部であることから統合
C/A	不適切事案の課題について改善している	266	再発防止策をとった目標項目（あれば数値項目）が改善トンドにある	※統合（No.263に統合）	・No.263の一部であることから統合

区分Ⅳ、ガバナンス

項目：1.2. 重大事故等への対応

評価の視点：(3.4) ②情報漏えい事案への対応態勢の整備

区分	評価基準	No.	検証トリアルにおいて使用した達成要件	第16回SGQにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	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	267	事業発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢）	※統合（[評価の視点：(3.3) ①]不適切事案等への対応態勢の整備に統合）	・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、設問を統合
		268	事業対応の担当部署（対応責任者）があり、2名以上で担当している（兼務可）	※統合（[評価の視点：(3.3) ①]不適切事案等への対応態勢の整備に統合）	・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、設問を統合

区分Ⅳ、ガバナンス

項目：1.2. 重大事故等への対応

評価の視点：(3.5) ③サイバーセキュリティへ対応態勢の整備

区分	評価基準	No.	検証トリアルにおいて使用した達成要件	第16回SGQにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	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	278	サイバー事案発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢）	※統合（[評価の視点：(3.3) ①]不適切事案等への対応態勢の整備に統合）	・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、設問を統合
		279	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）	※[ (3.3) ①]不適切事案等への対応態勢の整備へ移動 □サイバー事案の防止に向け、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または担当者を確認している（兼務可）	・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、設問を統合 ・2名以上の必要性はないことから、文言削除

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	「専門部門あるいは専任者を設置している」という示し方はいかがか。
代理店・消費者団体等	基準・要件を満たしたうえで実態が適正に機能していることを確認した場合はP-D基準を満たしたものとし、営業部門から独立かつ実務担当者と承認・判断する上席の2名以上による管理体制の整備など、より実効性があると考えられる体制を整備している場合にはC-A基準とすべきと考える。
代理店・消費者団体等	規模に応じて達成要件を区別すべきではないかと考える。小規模の代理店であれば専門部署は非合理的だが、全社的な業務品質を問われている限り一定規模以上の代理店の場合は専門部署設置を要件とすべきではないかと史料。一方で、設問を分離することは評価がやすくなるものであり、効果的であると思料。
代理店・消費者団体等	見直し理由欄に「No.250の内容を統合し」という運用が含まれていないため、修正の裏の意図が分からない。また、統合の場合、全体を通して度形式で整理してきた「規定」「運用」「検証・審判」を個別に評価するという方針が外れるため、その点の議論の結論によるかと考える。
代理店・消費者団体等	見直し理由欄に「No.250の内容を統合」と記載されているが、今後統合されるという理解でよいか。 ※見直し後の設問欄が変更なしとなっているため。
代理店・消費者団体等	見直し理由欄に「No.248に統合」とありながら、見直し後の設問欄は「変更なし」となっており、かつ「No.248」の設問も変更されていない。意図が分からない。
代理店・消費者団体等	見直し理由欄に「No.248の内容を統合」と記載されているが、今後統合されるという理解でよいか。 ※見直し後の設問欄が変更なしとなっているため。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	積極的に反対するものではないが、統合により、一部については適だが、一部については不適の場合（例えば、個人情報漏えいについては適だが、サイバー事案については不適）、すべて府設問で不適となり、全評価されないことによる変更だということについてコンセンサスが形成されるかどうか、確認が必要と考える。以下の各項目についても同じである。
代理店・消費者団体等	「専門部門あるいは専任者を設置している」という示し方はいかがか。
代理店・消費者団体等	基準・要件を満たしたうえで実態が適正に機能していることを確認した場合はP-D基準を満たしたものとし、営業部門から独立かつ実務担当者と承認・判断する上席の2名以上による管理体制の整備など、より実効性があると考えられる体制を整備している場合にはC-A基準とすべきと考える。
代理店・消費者団体等	「No.261」、「No.264」～「No.266」の統合が提案されているが、これらは概ね「No.261」～「No.266」の順にレベルの高い要求となっており、一部について達成している代理店はその部分については評価する意図をもって分離した設問とされたと理解している。統合により、代理店ごとの対応のレベルにより適切に評価することができなくなり、ハイレベルな要求まで達成していない代理店は全て不適とされることになるので、「No.263」の削除については同意できるが、その他は個別に存置すべきと考える。
代理店・消費者団体等	原案の趣旨は「対象事案が存在する場合には処分が行われている事実、または処分を検討した記録」を求めるものと理解しており、その趣旨は維持すべきもので、「態勢を整備している」ではなく、より元の趣旨に沿った表現への修正が必要と考える。
代理店・消費者団体等	「No.261」、「No.264」～「No.266」の統合が提案されているが、これらは概ね「No.261」～「No.266」の順にレベルの高い要求となっており、一部について達成している代理店はその部分については評価する意図をもって分離した設問とされたと理解している。統合により、代理店ごとの対応のレベルにより適切に評価することができなくなり、ハイレベルな要求まで達成していない代理店は全て不適とされることになるので、「No.263」の削除については同意できるが、その他は個別に存置すべきと考える。
代理店・消費者団体等	「No.261」、「No.264」～「No.266」の統合が提案されているが、これらは概ね「No.261」～「No.266」の順にレベルの高い要求となっており、一部について達成している代理店はその部分については評価する意図をもって分離した設問とされたと理解している。統合により、代理店ごとの対応のレベルにより適切に評価することができなくなり、ハイレベルな要求まで達成していない代理店は全て不適とされることになるので、「No.263」の削除については同意できるが、その他は個別に存置すべきと考える。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	積極的に反対するものではないが、統合により、一部については適だが、一部については不適の場合（例えば、個人情報漏えいについては適だが、サイバー事案については不適）、すべて府設問で不適となり、全評価されないことによる変更だということについてコンセンサスが形成されるかどうか、確認が必要と考える。以下の各項目についても同じである。
代理店・消費者団体等	「専門部門あるいは専任者を設置している」という示し方はいかがか。
代理店・消費者団体等	基準・要件を満たしたうえで実態が適正に機能していることを確認した場合はP-D基準を満たしたものとし、営業部門から独立かつ実務担当者と承認・判断する上席の2名以上による管理体制の整備など、より実効性があると考えられる体制を整備している場合にはC-A基準とすべきと考える。
代理店・消費者団体等	「No.261」、「No.264」～「No.266」の統合が提案されているが、これらは概ね「No.261」～「No.266」の順にレベルの高い要求となっており、一部について達成している代理店はその部分については評価する意図をもって分離した設問とされたと理解している。統合により、代理店ごとの対応のレベルにより適切に評価することができなくなり、ハイレベルな要求まで達成していない代理店は全て不適とされることになるので、「No.263」の削除については同意できるが、その他は個別に存置すべきと考える。
代理店・消費者団体等	「No.261」、「No.264」～「No.266」の統合が提案されているが、これらは概ね「No.261」～「No.266」の順にレベルの高い要求となっており、一部について達成している代理店はその部分については評価する意図をもって分離した設問とされたと理解している。統合により、代理店ごとの対応のレベルにより適切に評価することができなくなり、ハイレベルな要求まで達成していない代理店は全て不適とされることになるので、「No.263」の削除については同意できるが、その他は個別に存置すべきと考える。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	積極的に反対するものではないが、統合により、一部については適だが、一部については不適の場合（例えば、個人情報漏えいについては適だが、サイバー事案については不適）、すべて府設問で不適となり、全評価されないことによる変更だということについてコンセンサスが形成されるかどうか、確認が必要と考える。以下の各項目についても同じである。
代理店・消費者団体等	「専門部門あるいは専任者を設置している」という示し方はいかがか。
代理店・消費者団体等	基準・要件を満たしたうえで実態が適正に機能していることを確認した場合はP-D基準を満たしたものとし、営業部門から独立かつ実務担当者として承認・判断する上席の2名以上による管理体制の整備や情報セキュリティ上の技術的措置など、より実効性があると考えられる体制を整備している場合にはC-A基準とすべきと考える。
代理店・消費者団体等	「2名以上の削除には異存がないが、「サイバー攻撃事案」と「不適切事案」は一般に同様の取扱いではなく、統合については再検討が必要と考える。「不適切事案」は法令違反を含む態勢不備など「過失性」を前提とした概念なのに対して、「サイバー攻撃事案」はそもそも「被害」であり、かなり高度な対策を取っていても発生する性質のもので理解している。

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	積極的に反対するものではないが、統合により、一部については適だが、一部については不適の場合（例えば、個人情報漏えいについては適だが、サイバー事案については不適）、すべて府設問で不適となり、全評価されないことによる変更だということについてコンセンサスが形成されるかどうか、確認が必要と考える。以下の各項目についても同じである。
代理店・消費者団体等	「専門部門あるいは専任者を設置している」という示し方はいかがか。
代理店・消費者団体等	基準・要件を満たしたうえで実態が適正に機能していることを確認した場合はP-D基準を満たしたものとし、営業部門から独立かつ実務担当者として承認・判断する上席の2名以上による管理体制の整備や情報セキュリティ上の技術的措置など、より実効性があると考えられる体制を整備している場合にはC-A基準とすべきと考える。
代理店・消費者団体等	「2名以上の削除には異存がないが、「サイバー攻撃事案」と「不適切事案」は一般に同様の取扱いではなく、統合については再検討が必要と考える。「不適切事案」は法令違反を含む態勢不備など「過失性」を前提とした概念なのに対して、「サイバー攻撃事案」はそもそも「被害」であり、かなり高度な対策を取っていても発生する性質のもので理解している。

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
③		本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。
②		申し訳ございません。見直し理由の記載ミスであり、変更なしとなります。
②		申し訳ございません。見直し理由の記載ミスとなります。

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②		検証トリアルを通じて、不適切事案・個人情報漏えい事案・サイバー事案については同一部署・同一フローで運用していることが多く、設問として統合しはば望ましいという意見を複数いただいたため、統合しています。なお、不適切事案、個人情報漏えい、サイバー事案全てに対し、態勢整備すべきものと考えているため、見直し後の設問通りとさせていただきます。
②		見直し後は「不適切事案が発生した際の対応をする担当部署または対応責任者を明確にしている（兼務可）」としています。
②		PD項目・CA項目の位置づけの確定が必要とご指摘は、評価付けにおける両項目の位置づけについて定めるべきであるという指摘であると理解しています。評価付けについては今後のSGで議論させていただきます。よって、見直し後の設問通りとさせていただきます。
②		原因分析、経営層への報告、再発防止は1つでも未達でない設問と考えるため、見直し後の設問通りとさせていただきます。
②		不適切事案等が発生していない場合も考えられるため、発生していないとしても態勢を整備していることを確認できるように設問を修正いたします。よって、見直し後の設問通りとさせていただきます。
②		原因分析、経営層への報告、再発防止は一連の取組みであり、1つでも未達であってはならない設問と考えるため、見直し後の設問通りとさせていただきます。
②		原因分析、経営層への報告、再発防止は一連の取組みであり、1つでも未達であってはならない設問と考えるため、見直し後の設問通りとさせていただきます。

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②		検証トリアルを通じて、不適切事案・個人情報漏えい事案・サイバー事案については同一部署・同一フローで運用していることが多く、設問として統合しはば望ましいという意見を複数いただいたため、統合しています。なお、不適切事案、個人情報漏えい、サイバー事案全てに対し、態勢整備すべきものと考えているため、見直し後の設問通りとさせていただきます。
②		見直し後は「不適切事案が発生した際の対応をする担当部署または対応責任者を明確にしている（兼務可）」としています。
②		PD項目・CA項目の位置づけの確定が必要とご指摘は、評価付けにおける両項目の位置づけについて定めるべきであるという指摘であると理解しています。評価付けについては今後のSGで議論させていただきます。よって、見直し後の設問通りとさせていただきます。
②		原因分析、経営層への報告、再発防止は1つでも未達でない設問と考えるため、見直し後の設問通りとさせていただきます。
②		原因分析、経営層への報告、再発防止は一連の取組みであり、1つでも未達であってはならない設問と考えるため、見直し後の設問通りとさせていただきます。

【別紙1】個別設問へのご意見

区分Ⅳ、ガバナンス

項目：1.3、従業員管理

評価の視点：(3.6) ①社会保険等の法対応

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
D	法令に基づき適切な（厚生年金の繰上納付等）を徹底している	287	潜脱行為がない旨を全件確認している（採用直後から加入しているか、給与支払が4～6月のみ意図的に低位でないか、意図的に社保対象外の期間を設けていないか、短時間勤務者においても適切に把握しているか）	※移動（「評価の視点：(3.2) ②募集人管理」に移動） 社会保険の潜脱行為がない旨を全件確認している（採用直後から加入しているか、給与支払が4～6月のみ意図的に低位でないか、意図的に社保対象外の期間を設けていないか、短時間勤務者においても適切に把握しているか）	・社保潜脱については募集人管理の一部であることから、移動 ・文言精微化
		288	有給休暇取得状況が常時把握され、取得動向が行われ、法令上取得すべき有給日数を全員が取得している	※「評価の視点：(3.7) 従業員管理・従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み」に移動 □有給休暇取得状況が常時把握の上、取得動向が行われ、法令上取得すべき有給日数（年5日）を全員が取得している	・「社会保険等の法令対応」勤務管理「内部通報」「従業員満足度向上に向けた取組」を「従業員管理・従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み」として1つの評価の視点に統合 ・文言を明確化
		292	ストレスチェックを行っている（正規従業員50名以上事業所が対象）	削除	・常時使用する労働者が50人以上の事業所がある代理店はごく一部である且つ業務品質評価の視点からは重要性が低いことから削除

区分Ⅳ、ガバナンス

項目：1.3、従業員管理

評価の視点：(3.8) ③内部通報

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等をいただいた設問	見直し理由
P	内部通報の仕組みが整備されている	298	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	※移動（「評価の視点：(3.3) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に移動） ※区分見直し（PD⇒CA） □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	・内部通報制度は不適切事案の未然防止（他事業人の不正の通報）であることから、「評価の視点：(3.3) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に移動 ・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、CAへ変更 ・No.299の内容を統合 ・態勢が整備されているだけでなく、全社へ周知されていることが重要であることから内容修正
D	内部通報が適切に運用されている	299	内部通報者が保護され、適切に運用されている	※統合（No.298に統合）	・内部通報者が保護＝独立性・匿名性が担保であるため、No.298へ統合
		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	※「評価の視点：(3.7) 従業員管理・従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み」に移動 ※区分見直し（PD⇒CA） （変更なし）	・「社会保険等の法令対応」勤務管理「内部通報」「従業員満足度向上に向けた取組」を「従業員管理・従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み」として1つの評価の視点に統合 ・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、CAへ変更

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	縦いオンラインサイトやツールの項目としてほしい。なお、違反者の公的機関への通報。
代理店・消費者団体等	意図が不明瞭だが、「(3.7) への移動」でなくとも、「(3.6) のタイトル変更および(3.6) に統合」と同じ効果を意図しているという理解でよろしいか。以下の項目についても同じである。
代理店・消費者団体等	健全な職場環境づくりのためには重要な項目であり、CA項目とするか、独自取組みとして記載可能とるかご検討いただきたい。

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	貴重なご意見として参考させていただきます。	
②	ご認識の通りです。わかりやすさの観点から、評価の視点の改廃を行っており、その一環で移動いたします。設問の意図としては変わっておりません。	
②	見直し理由の通り、全従業員ではなく、事業所の従業員数50名以上に該当する代理店は一部であるため、削除させていただきます。	

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	項目移動については、「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立たせるとしても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じること自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めでの配置換えが発生するリスクを孕むのではないかという懸念を持つ。移動の議論の前に、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。 また、いずれにしろ、「小規模代理店には困難」という理由での基準緩和には反対である。 「営業部門から独立した組織（または役職員）」は、営業優先の姿勢を排除し、適切なコンプライアンスを確保する観点から必須と考える。 「2～3人の小規模代理店では営業組織から独立した組織の設置は困難」であることは、検証トライアル以前から自明であり、基準が達成できていなくても構わないが、業務品質が高いとは言えないと認識している。 また、10人程度以上の代理店であれば設置は十分可能ではないか、いずれにしろ、他の項目にも影響を与える論点であり、多くの代理店にできる水準に目標を合わせて、健全性にリスクを投入する努力を定量的評価しないことの是非を議論する必要があると考える。
代理店・消費者団体等	本件は法令に則した設問であるため、規模に関係なく整備されているべきであり、PDに存置すべきではないかと考える。ただし、その体制については規模に応じて検討が必要かと懸念。
生命保険会社	区分を変更したとしても小規模代理店での達成は困難であるとする。そのため、公平性の観点からも小規模代理店に対して評価を実施する場合は、評価項目から削除することを検討してほしいかがか。
代理店・消費者団体等	項目移動については、「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立たせるとしても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じること自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めでの配置換えが発生するリスクを孕むのではないかという懸念を持つ。移動の議論の前に、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。 また、いずれにしろ、「小規模代理店には困難」という理由での基準緩和には反対である。 「営業部門から独立した組織（または役職員）」は、営業優先の姿勢を排除し、適切なコンプライアンスを確保する観点から必須と考える。 「2～3人の小規模代理店では営業組織から独立した組織の設置は困難」であることは、検証トライアル以前から自明であり、基準が達成できていなくても構わないが、業務品質が高いとは言えないと認識している。 また、10人程度以上の代理店であれば設置は十分可能ではないか、いずれにしろ、他の項目にも影響を与える論点であり、多くの代理店にできる水準に目標を合わせて、健全性にリスクを投入する努力を定量的評価しないことの是非を議論する必要があると考える。
代理店・消費者団体等	本件は法令に則した設問であるため、規模に関係なく整備されているべきであり、PDに存置すべきではないかと考える。ただし、その体制については規模に応じて検討が必要かと懸念。 内部通報態勢が整備されていることをもって適切に運用されていることを含むものと理解した。
代理店・消費者団体等	項目移動については、「PD」項目が「必須・基本的な取組み」という位置付けで、「全ての代理店が十分に取組み可能」という前提に立たせるとしても、「CA」項目との具体的な取扱いの違いについてコンセンサスが形成されていない現時点で「CA」に移動するのは（または配置項目を論じること自体が）無意味ではないか、あるいは各項目の位置付け確定後、改めでの配置換えが発生するリスクを孕むのではないかという懸念を持つ。移動の議論の前に、各項目群の位置付けの確定が必要と考える。 また、いずれにしろ、「小規模代理店には困難」という理由での基準緩和には反対である。 「営業部門から独立した組織（または役職員）」は、営業優先の姿勢を排除し、適切なコンプライアンスを確保する観点から必須と考える。 「2～3人の小規模代理店では営業組織から独立した組織の設置は困難」であることは、検証トライアル以前から自明であり、基準が達成できていなくても構わないが、業務品質が高いとは言えないと認識している。 また、10人程度以上の代理店であれば設置は十分可能ではないか、いずれにしろ、他の項目にも影響を与える論点であり、多くの代理店にできる水準に目標を合わせて、健全性にリスクを投入する努力を定量的評価しないことの是非を議論する必要があると考える。
代理店・消費者団体等	本件は法令に則した設問であるため、規模に関係なく整備されているべきであり、PDに存置すべきではないかと考える。ただし、その体制については規模に応じて検討が必要かと懸念。
生命保険会社	区分を変更したとしても小規模代理店での達成は困難であるとする。そのため、公平性の観点からも小規模代理店に対して評価を実施する場合は、評価項目から削除することを検討してほしいかがか。

事務局回答		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え	ご意見を踏まえた設問の修正案
③	本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	
③	本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	
③	本設問については委員方のご意見の方向性が異なるため、再度検討を行うこととします。	

# 【別紙1】個別設問へのご意見

区分IV、ガバナンス

項目：13、従業員管理

評価の視点：(39) ④従業員満足度向上に向けた取組み

区分	評価基準	No.	検証トライアルにおいて使用した達成要件	第16回SGIにて提示した見直し案	
				ご意見・ご質問等いただいた設問	見直し理由
C-A 業務品質の向上に伴って従業員 の満足度を高めるための独自取組み		301	従業員に対して職場環境・業務に関する調査を実施し、結果を経営層に共有化している（外部調査等による確認）	※統合（No.302に統合）	・職場環境・業務に関する調査についても満足度を高める取組みの一部であることから、No.302へ統合
		302	従業員満足度を高める独自取組みを実施している	※「評価の視点：(37) 従業員管理・従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み」に移動（変更なし） （具体的な取組みを記載させる方式に変更）	・「社会保険等の法令対応」「勤務管理」「内部通報」「従業員満足度向上に向けた取組み」を「従業員管理・従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み」として1つの評価の視点に統合 ・従業員満足度を高める独自取組みは広範囲にわたる設問であるため、具体的な取組みもアップデートで記載させる方式に変更
		303	従業員の評価基準などを定め、周知するとともに、定期的に見直ししている	※統合（No.302に統合）	・従業員の評価基準についても満足度を高める取組みの一部であることから、No.302へ統合
		304	定着率実績が向上している （※定着率の概念および評価可否についてトライアル等を通じて検証。評価が困難な場合は削除）	削除	トライアルの結果、定着率の概念が不明確であり証跡の提出・提示が困難であることが判明したことから削除

意見照会結果	
回答者	ご意見・ご質問等
代理店・消費者団体等	「No.301、No.303をNo.302に統合」とありながら、「No.302」には「変更なし」とありながら、「具体的な取組みを記載させる方式に変更」ともあり、統合なのか削除なのか、その他の方法なのか、分からない。
代理店・消費者団体等	「No.301、No.303をNo.302に統合」とありながら、「No.302」には「変更なし」とありながら、「具体的な取組みを記載させる方式に変更」ともあり、統合なのか削除なのか、その他の方法なのか、分からない。
代理店・消費者団体等	「No.301、No.303をNo.302に統合」とありながら、「No.302」には「変更なし」とありながら、「具体的な取組みを記載させる方式に変更」ともあり、統合なのか削除なのか、その他の方法なのか、分からない。
代理店・消費者団体等	従業員（募集人）の会社に対する満足度を高め、従業員が定着する事はお客様を守るという観点から重要な指標と考えている。お客様を無視した募集人の代理店異動などが頻繁に行われるケースもあり、お客様の個人情報流出にも繋がりが無い。乗合代理店も企業としてガバナンスを求められている以上、従業員が安心して働く環境づくりにも努め、従業員の定着を図ると共に、ESGの重要性が求められている今、人材育成や雇用の確保など企業の成長には欠かせない項目と考えている。定着率と言う概念ではなく、離職率（例えば年〇〇%の退職率）などを指数としては如何か？

事務問切書		
対応区分	ご意見・ご質問等に対する考え方	ご意見を踏まえた設問の修正案
②	No.302において具体的な取組みを記載させる方式としているため、No.301や303は具体的な取組みの一部として記載できるものと考えているため、見直し後の設問通りとさせていただきます。	
②	No.302において具体的な取組みを記載させる方式としているため、No.301や303は具体的な取組みの一部として記載できるものと考えているため、見直し後の設問通りとさせていただきます。	
②	No.302において具体的な取組みを記載させる方式としているため、No.301や303は具体的な取組みの一部として記載できるものと考えているため、見直し後の設問通りとさせていただきます。	
②	ご指摘の観点において重要な指標であるとは思いますが、一方で、募集人数の少ない小規模代理店における定着率や退社数の振れ幅を正しく評価できるのかといった懸念や、募集人管理の厳しい代理店の定着率はむしろ高いのではないかと懸念、業務品質の低い募集人に退職勧奨を行った場合はむしろ代理店の業務品質は上がるのではないかとご意見もいただいております。現時点では適切な評価方法の確立が困難であることから、見直し案と併せてさせていただきます。	