

**【別紙1】照会事項①：P・D項目、C・A項目の名称修正案について**

No.	回答者	回答	ご意見
1	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
2	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
3	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
4	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
5	生命保険会社	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
6	生命保険会社	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
7	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
8	生命保険会社	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
9	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
10	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
11	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
12	生命保険会社	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
13	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
14	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
15	生命保険会社	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
16	生命保険会社	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
17	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
18	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
19	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
20	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
21	生命保険会社	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
22	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
23	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
24	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
25	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
26	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
27	生命保険会社	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
28	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
29	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
30	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
31	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	

## 【別紙1】照会事項①：P・D項目、C・A項目の名称修正案について

No.	回答者	回答	ご意見
32	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
33	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
34	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
35	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
36	生命保険会社	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
37	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
38	生命保険会社	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
39	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
40	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
41	生命保険会社	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
42	生命保険会社	①「基本項目」「応用項目」	
43	代理店・消費者団体等	①「基本項目」「応用項目」	
44	代理店・消費者団体等	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
45	代理店・消費者団体等	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
46	代理店・消費者団体等	①「基本項目」「応用項目」	
47	代理店・消費者団体等	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
48	代理店・消費者団体等	①「基本項目」「応用項目」	
49	代理店・消費者団体等	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
50	代理店・消費者団体等	①「基本項目」「応用項目」	
51	代理店・消費者団体等	①「基本項目」「応用項目」	
52	代理店・消費者団体等	—	「ルールベース項目」と「プリンシプルベース項目」はいかがか。 金融庁からの発信でもルールベースは必須項目でプリンシプルベースは主体的に代理店が対応するものと認識されているかと思う。
53	代理店・消費者団体等	①「基本項目」「応用項目」	
54	代理店・消費者団体等	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
55	代理店・消費者団体等	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	
56	代理店・消費者団体等	①「基本項目」「応用項目」	
57	代理店・消費者団体等	—	両案ともお客様目線で考えてわからないと思うので、もっと意見を集められることを希望する。 例えば、もっとストレートに「お客様のために今やって当たり前項目」と「お客様のために5年後にやり遂げるべき項目」とかにしないとわからないと思う。「5年後にやり遂げるべき項目」としてにおいて翌年は4年後にはとカウントダウンして行き、5年後にはCD項目化させ、新たなCA項目を定めて常にお客様のために進化する保険代理店業界であることをアピールすべきかと考える。
58	代理店・消費者団体等	②「ベーシック項目」「アドバンス項目」	

## 【別紙1】照会事項②：「基本項目を全項目達成していることを評価付け獲得の要件とする」ことをベースに検討することの是非について

No.	回答者	賛成/反対	ご意見
1	生命保険会社	賛成	
2	生命保険会社	賛成	お客様への品質の高い（品質を維持した）募集を確保する観点から、PD項目を全項目達成していることを評価獲得要件とする方向性に賛成。
3	生命保険会社	賛成	顧客目線で考えた場合、P・D項目については、少数であれば達成できていなくとも問題ないと評価することは困難と考える。
4	生命保険会社	賛成	PD項目については、達成することが求められると考える。
5	生命保険会社	賛成	水準含め、何をもって達成しているとするかは、詳細検討が必要だと思う。
6	生命保険会社	賛成	現在の生命保険代理店の実情を考えると「C・A」まで体制を整えられている代理店は、まだまだ少ないと思われるため、現実的な選択だと考える。
7	生命保険会社	賛成	獲得要件としない場合、どのような項目区分が想定されるのか？ではあるが、例えば、③-1のように、法令対応事項を獲得要件とするなら、それは当然のことであり、代理店業務品質SGを設置し議論するまでもなかったということにならないか。
8	生命保険会社	反対	代理店の規模等によっては、全項目の達成を求めることが困難なため。
9	生命保険会社	賛成	“P・D項目”の達成は消費者ニーズ応える業務品質を確保するため必要と考えるが、各委員のご意見も踏まえ、ご検討いただきたい。
10	生命保険会社	賛成	検証トライアルやSGでの議論を通じて、当該項目は法令遵守事項をはじめとした基本的な取組みである点については、委員間での目線合わせが出来ているものと認識しており、全項目を達成条件とすることが顧客本位の業務運営をより一層推進する観点からも望ましいと考えるため。
11	生命保険会社	賛成	P・D項目の位置づけを「代理店として対応必須な項目」と位置づけるのであれば、評価付けは、全項目達成を要件とすることがよいのではないか。
12	生命保険会社	賛成	消費者接点の多い大規模な乗合代理店を対象とする運営開始当初の考え方としては賛成。 ただし、将来的に対象代理店の拡大等を検討する場合には、実際の運営でP・D・C・Aを回す中で得られた知見や課題等も踏まえ、あらためて是非を検討する必要があると考える。
13	生命保険会社	賛成	「P・D項目」についてはいわゆるミニマムスタンダードとして整理するという考え方と推察する。その前提において、評価付けの前提条件とすることに違和感はないと考える。
14	生命保険会社	賛成	
15	生命保険会社	賛成	ベースと付すには全項目達成とするのが相応しいとの考え方にもとづき、前回SG議論内容もふまえ、賛成。他方、P・D項目一覧のうち一部法令・ガイドライン外項目については、代理店規模・顧客視点もふまえ精査されていくものとも考える（「P・D」から「C・A」へ移動させるのが相応しいのか等）。
16	生命保険会社	賛成	P・D項目の趣旨からして、全項目達成を要件とすることに賛成。 ただし、全代理店が達成することを求めることが難しいと考えられる項目があるとなれば、③-1の案とすべきと考える。
17	生命保険会社	賛成	より正しい募集を目指すにあたっては、全ての項目が網羅されていることが望ましいと考える。
18	生命保険会社	賛成	
19	生命保険会社	賛成	「P・D項目」は、すべての代理店に適用する「基本項目」（基本的な取組み）であり、全て達成していることが必要と考えるため。
20	生命保険会社	賛成	
21	生命保険会社	賛成	P・D項目（ベース項目）は「法令順守事項等生命保険代理店として対応が必須のもの」と考える。
22	生命保険会社	賛成	

## 【別紙1】照会事項②：「基本項目を全項目達成していることを評価付け獲得の要件とする」ことをベースに検討することの是非について

No.	回答者	賛成/反対	ご意見
23	生命保険会社	賛成	顧客へのわかりやすさを考えると全項目達成を要件とすることが望ましいと考えるが、P・D項目達成の難易度が高いと、本業務品質運営が一部の乗合代理店にしか浸透しない可能性も考えられる。 (例えば、以下項目は規模の小さい代理店には適さないことも考えられる) No.34 ベーバレスのインフラ整備：コストがかかる場合もあるため。 No.54 好事例の代理店内共有：代理店の規模によっては必要性を感じないため。 No.199・201・202 代理店の規模によっては必要性を感じないため。 No.132～134 代理店の規模によっては対応が難しいため。 P・D項目が乗合代理店の目指すものとなるよう、今後の評価状況等をふまえて基準の改定を柔軟に検討していく方向でよいのでは。
24	生命保険会社	賛成	
25	生命保険会社	賛成	事務局からのご説明の通り、P・D項目の一定割合以上達成できていばお客様の期待に応えられるという性質のものではないと考えられるため。
26	生命保険会社	賛成	法令等で求められる対応については全項目達成することで評価とするのが妥当と考える。
27	生命保険会社	賛成	「業務品質が高い」という評価を獲得するには、PD項目の達成は求められて当然なレベルであるとする。
28	生命保険会社	賛成	
29	生命保険会社	賛成	
30	生命保険会社	賛成	“P・D項目”は、生命保険代理店において、対応いただきたい項目として概ね妥当であるとする。
31	生命保険会社	賛成	法令等で要求される基本的な項目をカバーできていない代理店を評価すると、評価の信頼性が毀損するおそれがあるとする。
32	生命保険会社	賛成	運営開始当初は運営主体の評価に関する知見が蓄積されていないことから正確な判断基準を設けることが困難であり、運営開始から当分の間は「P・D項目」のみによる2段階での評価付けを行うことに賛成する。さらに、全代理店に達成を求めべき項目であるかを見定めたくうえで、全項目達成というシンプルな評価になることが望ましいと考える。
33	生命保険会社	賛成	評価付けのルールとして「業務品質に求められる評価項目を全て満たす」としたほうが、消費者にとっては分かり易いと考えられるため。
34	生命保険会社	賛成	これまでの代理店業務品質SGでの議論より「P・D項目」は法令等で要求される対応を中心とした基本的な取組みと認識しており、業務品質評価を行なう上で、基本的な取組みができていない代理店へ評価付け（認証）を与えることは代理店の業務品質向上を図ることや消費者への有用となる情報を提供することに繋がらないため。
35	生命保険会社	賛成	
36	生命保険会社	賛成	評価運営には段階があるものとする。「全ての代理店において必須・基本的な取組み」と位置付けているP・D項目の全項目達成をまずは目指す、ということを共有認識として出発点とすることは必要と思う。
37	生命保険会社	賛成	
38	生命保険会社	賛成	当該項目が、保険募集、代理店としての業務運営において基本項目であるならば、全て達成していることが必要と考えるため。
39	生命保険会社	反対	“P・D項目”は丁寧な検討により、総体としては代理店が実行すべき基本事項に絞り込まれていると考える。 一方で、全項目達成していることを評価付け獲得の要件とする場合には、代理店の規模（在籍する募集人数）によっては、馴染まない項目（No.54、76など）が含まれていると考える。なお、上記項目（No.54、76など）を“P・D項目”とすることに反対するものではない。
40	生命保険会社	賛成	
41	生命保険会社	賛成	各委員のご意見を踏まえた検討が必要かと思うが、「全ての代理店において必須・基本的な取組み」と位置付けているP・D項目は、全項目達成することを目指すものであるとする。
42	生命保険会社	賛成	
43	代理店・消費者団体等	賛成	
44	代理店・消費者団体等	賛成	C・A項目について、その要件等については、代理店の方針・特性等による相違や定性的な評価となる部分が多いと考えられ、今後も継続的な議論・検証が必要であると考えられる。 将来的に、C・A項目を充足する代理店には業務品質の高度化に対するより高い評価を行う等の枠組みを検討することを前提として、開始当初においては本運用にて問題ないとする。

**【別紙1】照会事項②：「基本項目を全項目達成していることを評価付け獲得の要件とする」ことをベースに検討することの是非について**

No.	回答者	賛成/反対	ご意見
45	代理店・消費者団体等	賛成	照会事項③-1（基本項目を(a)と(b)に区分すること）でお示しいたごている内容を前提に賛成する。
46	代理店・消費者団体等	賛成	本質的には賛成である。 整備するのはなかなかしんどいが。
47	代理店・消費者団体等	賛成	達成基準のハードルを上げないと、品質向上には繋がらないと考えられるため。
48	代理店・消費者団体等	賛成	
49	代理店・消費者団体等	賛成	
50	代理店・消費者団体等	賛成	当社としては代理店努力で達成できる項目と考える。 ただ、小規模代理店のヒアリングをしてあまりにハードルが高ければ、挑戦意欲を喪失しないように、調整が必要となるかもしれないとも考える。
51	代理店・消費者団体等	反対	全項目達成を評価付け獲得の要件とするためには、項目が多岐に亘りすぎており、規模や特性に照らし、無理があると考えため。
52	代理店・消費者団体等	賛成	
53	代理店・消費者団体等	賛成	法令順守含め適正な基準が設定されている事は当然のことと考えられるため、賛成する。
54	代理店・消費者団体等	反対	弊社は、対象項目が「P・D・C・A」全てであろうと、その中の一部項目（例えばP・Dのみ）であろうと、その中での達成度合いを定量的に明記するのが、より消費者の代理店に対する判断の助けになるとともに、代理店の参画意欲・向上意欲にも資すると考えているので、公表の対象となる代理店（つまり、消費者が評価対象として認識する全ての代理店）の間に存在する定量的な差を表現できないこと（＝全社横並び）に繋がる原案には反対させていただきます。
55	代理店・消費者団体等	賛成	
56	代理店・消費者団体等	賛成	当初の評価という前提であれば○。
57	代理店・消費者団体等	賛成	残念ながら、まだP・Dのできていない代理店も多く、今回定められたP・D項目を広く認識させ定着させるためには仕方がないと思うので賛成だが、C・A項目もチェック、進展具合を別途公表いただき、C・A項目の取組も多くの代理店に意識づけさせ、C・A項目の取組が進んでいる代理店は少なくとも保険会社個社ベースでは別途評価すべきかと考える。
58	代理店・消費者団体等	賛成	

## 【別紙1】照会事項③－1：基本項目を(a)と(b)に区分することの是非について

No.	回答者	賛成/反対	ご意見
1	生命保険会社	賛成	
2	生命保険会社	反対	お客様への品質の高い（品質を維持した）募集を確保する観点から、PD項目の達成を一定以上（ex. (b) 項目の9割）とする運用は困難と考える。
3	生命保険会社	反対	P・D項目について、一定以上（ex.(b)項目の9割以上）でよいと割り切る項目を仕分けるのは困難と思うが、各委員のご意見も踏まえて検討いただきたい。
4	生命保険会社	反対	bについて、一定以上といった線引きが難しいのではないかと考える。
5	生命保険会社	反対	水準含め、何をもって達成しているとするかは検討が必要だと思うが、ベーシックなこととする前提での回答となる。
6	生命保険会社	反対	(a) および法令遵守事項以外の項目において列挙された項目 (b) については、全て満たしてもらいたい項目であると考え。また、(b) の9割がOKで、8割がNGというのも疑問を感じる。
7	生命保険会社	反対	獲得要件としない場合、どのような項目区分が想定されるのか？ではあるが、例えば、③-1のように、法令対応事項を獲得要件とするなら、それは当然のことであり、代理店業務品質SGを設置し議論するまでもなかったということにならないか。
8	生命保険会社	賛成	
9	生命保険会社	反対	(a)(b)いずれも消費者ニーズに応える業務品質を確保するため必要と考えるが、各委員のご意見も踏まえ、ご検討いただきたい。
10	生命保険会社	反対	適切な制度運営を実施する観点より、評価の方法についてはその項目を含めて可能な限りシンプルにする必要性があり、P・D項目を2分割することにより、C・A項目との違いも不明確となる懸念があるため。
11	生命保険会社	反対	(b) については、C・A項目へシフトさせるのがよいのではないか。
12	生命保険会社	賛成	
13	生命保険会社	反対	照会事項②の回答に関連するが、「P・D項目」をミニマムスタンダードとして整理するのであれば、そちらには必ず達成を求めるもののみとすることがよいものと推察する。
14	生命保険会社	反対	
15	生命保険会社	反対	法令順守、代理店規模、顧客視点により完全一致しないものを(b)としつつ、「一定以上」とした場合、その意図や定め方については疑義が生じにくいものとする必要があるのではないか、「P・D」「C・A」項目の整理を行ったうえで大きく二段階とするのが良いのではないかと考える。 ※これら整理にあたっては、顧客視点をより直接的に評価していく方法（顧客満足度調査等）の是非も検討してはどうかとも考える。
16	生命保険会社	賛成	P・D項目の趣旨からして、全項目達成を要件とすることに賛成。 ただし、全代理店が達成することを求めることが難しいと考えられる項目があれば、③－1の案とすべきと考える。 P・D項目を全項目達成していることを評価付け獲得の要件とするか③－1のどちらにするかは、(b)と考えられる項目がある、という共通認識がSGでなされるかどうかによると考える。
17	生命保険会社	賛成	募集モデルが多様化している現在においては、何かしらの理由で全てを達成できない代理店が発生することを鑑み、(b)については一定以上（ex.(b)項目の9割以上）達成していることを要件とする）としたい。
18	生命保険会社	反対	
19	生命保険会社	反対	P・D項目は法令順守事項等の基本的な取組みであるという前提において、そこに区分が増えることで複雑な仕組みになることが懸念されるため。
20	生命保険会社	賛成	
21	生命保険会社	反対	P・D項目（ベーシック項目）は「法令順守事項等生命保険代理店として対応が必須のもの」と考える。全代理店が必ず達成することを求めることが難しいのではないかと項目が仮にあれば、それは「C・A項目（アドバンス項目）」に移すことを検討する方法もあると考える。
22	生命保険会社	反対	
23	生命保険会社	反対	全乗合代理店が達成することが「P・D項目」と位置づける方が、顧客にとってわかりやすいため。
24	生命保険会社	賛成	
25	生命保険会社	反対	事務局からのご説明の通り、P・D項目の一定割合以上達成できていればお客さまの期待に応えられるという性質のものではないと考えられるため。
26	生命保険会社	賛成	一部項目については、代理店の規模、特性などにより達成が困難なものもあると考える。
27	生命保険会社	賛成	「全項目達成」を求めるのであれば、規模の大きな代理店でなければ達成が難しい項目等は条件を緩和することも必要であると考え。
28	生命保険会社	賛成	

## 【別紙1】照会事項③－1：基本項目を(a)と(b)に区分することの是非について

No.	回答者	賛成/反対	ご意見
29	生命保険会社	反対	
30	生命保険会社	賛成	一定以上の定義については、今後の議論が必要と考えるが、前回SGにてご提示いただいた懸念も踏まえ、考え方には賛成する。
31	生命保険会社	賛成	代理店の規模、特性によっては必須とまでは言えない項目も一定あると思われ、そのような項目も含めての全項目達成を評価要件とするのはハードルが高すぎるのではないかと考える。
32	生命保険会社	賛成	評価付けにあたっては、評価対象となりうる全ての代理店の実態に即した基準とすべきと考える。代理店の規模・特性によって達成することが困難な項目等は、考慮する必要があると考える。
33	生命保険会社	反対	代理店に求められることを評価付けに反映する目的であることは理解できるが、一方で未達の項目がある前提で評価付けをするのは、消費者にとっては分かり難いと考えられるため。
34	生命保険会社	反対	「P・D項目」内に代理店の規模・特性に応じて達成することが難しい項目（b）がある場合は、「C・A項目」への移行を検討してはどうか。
35	生命保険会社	反対	評価付け獲得要件は事前に明確であることが望ましいものの、今の段階で評価項目の全てについて適正な評価レベルを明確に定めることは難しいのではないかと考える。またトライアル実施後に修正した214項目での評価実績はまだ存在していないため、現段階では一旦現状のP・D項目を全項目達成していることを要件として定め、実運用開始後に、代理店の評価結果状況を踏まえて適切な設問設定や評価レベルについて改めて整理する方法がよいかと考える。
36	生命保険会社	反対	様々な規模や業態の代理店が存在する中、「達成することを求めることが難しいのではないかと」という項目のレベル感、達成難易度等を画一的・定量的に規定することは困難である可能性があるのではないかと考える。
37	生命保険会社	反対	代理店業務品質向上のためには全項目を達成条件にすることが望ましい。
38	生命保険会社	反対	照会事項②の前提（運営開始当初の評価付けについては、「P・D項目」を全項目達成していることを評価付け獲得の要件とする）に立てば、仮に区分するとした場合、区分する項目（bに該当）はP・Dの項目からは除き、アドバンス（C・A）の項目とすることが適当だと考える。
39	生命保険会社	賛成	“P・D項目”は丁寧な検討により、総体としては代理店が実行すべき基本事項に絞り込まれていると考える。一方で、全項目達成していることを評価付け獲得の要件とする場合には、代理店の規模（在籍する募集人数）によっては、馴染まない項目（No. 5 4、7 6 など）が含まれていると考える（なお、上記項目（No. 5 4、7 6 など）を“P・D項目”とすることに反対するものではない。）ことから、（a）、（b）に分けることに賛成である。ただし（b）については、代理店の規模・特性に応じた適切な達成水準を設定する必要があると考える。
40	生命保険会社	賛成	
41	生命保険会社	反対	各委員のご意見を踏まえた検討が必要かと思うが、「全ての代理店において必須・基本的な取組み」という前提であるP・D項目から、「達成することを求めることが難しい項目」を抽出することは困難であると考えます。
42	生命保険会社	反対	
43	代理店・消費者団体等	賛成	
44	代理店・消費者団体等	反対	P・D項目に関しては、その趣旨・位置付けからも原則全て充足した場合に評価の対象とすべきと考える。しかしながら、現状のP・D項目は大規模代理店を中心としたトライアル検証の結果を踏まえてのものであると史料しているが、今後中小代理店も含めた評価を行っていくにあたり、上記（b）に該当する項目（以下、「照会事項③-2」にて該当しうる項目）が顕在化するかと考えられ、その際には改めて上記（a）、（b）に分類すべきか否か、もしくは（b）に相当する項目の見直しを行うのか等について議論・検証が必要であると考えます。
45	代理店・消費者団体等	賛成	代理店の規模・特性に応じて求められる業務品質及び態勢等は異なるものと史料。そのため、全代理店の評価を行う上で、公平性を保つ観点から本照会事項に記載の考え方について賛成する。なお、（b）の達成要件基準は業務品質評価運営に係るコース調査等アンケートの中小規模の代理店意見を踏まえて検討いただきたい。
46	代理店・消費者団体等	反対	
47	代理店・消費者団体等	賛成	（b）については、代理店の業態によっては対象外となる項目もあるため一定以上という基準を設けることに異論はない。
48	代理店・消費者団体等	賛成	
49	代理店・消費者団体等	賛成	（b）項目の9割以上の「9割」がよいかどうかの議論はあるが、1項目だけでも達成出来ていない代理店を評価付けの対象としないというのは極端に思える。合格か不合格かの線引きをどうするか（同じく全項目なのか、何項目以上とするのか）を決めるにあたり全項目は合格代理店数の少なさが予想される（1つのミスも許されない）。
50	代理店・消費者団体等	反対	緩和措置があるのであれば、裾野は広がると思う。基準の高低は認定の割合や認定ブランディング価値に比例するかと思う。
51	代理店・消費者団体等	賛成	
52	代理店・消費者団体等	反対	あくまで必須項目は全代理店共通で対応しなければいけない項目に限定しないと複雑な考え方となる。
53	代理店・消費者団体等	賛成	一部項目において、現状すぐに準備できない、もしくは代理店規模において費用負担等が大きすぎると考えられるものが含まれているため。
54	代理店・消費者団体等	反対	P・D項目は、本来、消費者に対して「優良代理店」を掲げるのであれば必要との意見もあった一部の項目を（C・A項目として）除外する構成となっていると理解しており、いわゆる「難易度の低い項目」で構成されているので、十分な準備期間があると思われる中で、これらの項目の一部が達成できない代理店を、消費者に対して「優良代理店」として推奨する形になることには問題を感じる。
55	代理店・消費者団体等	反対	代理店の規模等による、ルール変更は結果としてお客様本位とはなっていない。業界界の発展の為に全代理店統一ルールが望ましいと考える。
56	代理店・消費者団体等	賛成	
57	代理店・消費者団体等	反対	保険代理店業態としてお客様から収益を頂戴している以上、お客様のためにP・D項目はやって当たり前のことにて、9割だから良いという考え方自体があってはならないと考える。みかん箱に一つでも傷んだみかんがあると他も傷むと同じ考え方だと思う。100%完遂するための手段を考えれば代理店同士の統廃合を含めて必ずあるのであってお客様のために完遂すべきと考える。
58	代理店・消費者団体等	反対	全項目達成必須と考えるが、実行不可能な状況があれば、検討予知はある。しかし、その点について当方はよくわからない。

【別紙1】照会事項③－2：「(b)全代理店が必ず達成することを求めることが難しいのではないかと項目」について

No.	回答者	設問No.	設問内容	必ず達成することを求めることが難しいと考える理由
1	代理店・消費者団体等	88	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	乗合生命保険会社すべての正確な継続率を分析するには、全生命保険会社データ連携が不可欠。また、保険会社ccへ解約連絡が入った場合、解約理由・経緯等は代理店に対して非開示となっている会社が多いため必要な改善策の策定が難しいため。
2	生命保険会社	34	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるようにインフラ整備を行っている	営業規模（販売量）によって、インフラ導入が困難な代理店があると思われるため。
3	生命保険会社	46	お客さま本位の業務運営の原則に沿った方針を策定し以下のいずれかの対応を行っている ※いずれか1つ「1.はい」であれば達成	HPを開設していない極めて小規模な代理店があるため（企業内代理店等）。
4	生命保険会社	54	自社の好取組みや改善点を収集し、全体に共有する仕組みおよび実績がある	販売量が少ない小規模代理店の場合、収集・共有するような事案がないことがあるため。
5	生命保険会社	114	個人情報を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「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断	個人情報を管理するシステムへのアクセスの二要素認証（パスワード入力＋顔認証等）は、未対応の機器を使用せざるをえないケースが想定されるのではと考える。
6	代理店・消費者団体等	88	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	継続率については、自社での算出が難しく、また、乗合代理店という性質上、A社からB社に乗り換えて継続している場合もあり、保険会社ごとに見るか代理店として見るとベンチマークも変わってくるかと思う。また、アフターフォローを頻繁に行うほど、新商品のご案内等で旧契約解約が発生し、継続率が下がれる側面もあり、募集人への確認・指導としては、継続率ではなく早期消滅契約の数値のほうが良いかと考える。
7	代理店・消費者団体等	114	個人情報を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「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断	認証の3要素である「知識情報」、「所持情報」、「生体情報」のうち、2つ以上を組み合わせる「多要素認証」はクラウドサービスを利用するにも推奨されているが、現状準備できていない代理店が多いと予想され、特に小規模代理店においては時間を要する可能性があると思われる。
8	代理店・消費者団体等	121	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「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断	シンクライアント端末とネットワーク環境を用意することに大規模な費用や手間がかかるため、多くの代理店において構築できていない可能性が高いと考える。
9	代理店・消費者団体等	94	個人所有電子機器（パソコン等）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、または、システムにより個人所有電子機器の利用および個人情報の保存を制御している	保険会社システムに「代理店管理部門が事前に承認したPCのみアクセス可能な仕組み」が提供されていないため。
10	代理店・消費者団体等	97	従業員がファイル交換ソフトや業務上不要なソフトの活用を使っていないか定期的な確認をしている、または、システムによりソフトウェアのインストールを制御している	システムごとに様々な技術が使用されており、バージョンアップ等新技術の導入もある。インストールの制御を行うことが原因でシステムが正常に稼働しなくなる可能性があるため。
11	代理店・消費者団体等	121	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「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断	シンクライアント端末で全乗合保険会社のシステムが正常に稼働するのかを確認するのは不可能と考えられる。保険会社もシンクライアント端末を推奨環境としていないと思われるため。
12	生命保険会社	34	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるようにインフラ整備を行っている	利便性の向上として入っている項目だとするならば、他の項目よりは、優先順位は下がる。
13	生命保険会社	20	施策内容のチェックが行われ、当該景品が過度なサービス品に該当するか否かを確認する態勢（施策内容確認のための申請・承認フロー等）を整備している	規模の大きくない代理店では、施策の承認フローやフローに基づく承認の記録を残す等の体制構築は難しいのではないかと史料。
14	生命保険会社	26	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 ※全て「1.記載あり」であれば達成	特定保険契約を募集しない代理店については、評価対象外とすべきと史料。
15	生命保険会社	28	適合性確認について、実施状況を全て記録する態勢（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購入経歴・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	特定保険契約を募集しない代理店については、評価対象外とすべきと史料。
16	生命保険会社	29	特定保険契約募集に関し、実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している	特定保険契約を募集しない代理店については、評価対象外とすべきと史料。
17	生命保険会社	34	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるようにインフラ整備を行っている	ペーパーレスのための態勢整備を全代理店に求めるのは、厳しいのではないかと史料。 （質問）ペーパーレス対応を行っているのが、全社ではなく一部の会社であっても「達成」となるか？
18	生命保険会社	54	自社の好取組みや改善点を収集し、全体に共有する仕組みおよび実績がある	規模の大きくない代理店では、当該項目のような仕組みを構築するのは難しいのではないかと史料。
19	生命保険会社	86	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	顧客管理台帳はあっても、契約内容管理のシステム導入まではしていない代理店も少なくないのではないかと史料。
20	生命保険会社	88	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	ここでいう継続率は代理店独自のものではなく、各保険会社から提供される継続率を使用するという認識で正しいか。そうでない場合は全代理店に求めるのは厳しいと史料。
21	生命保険会社	89	個人情報の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 ※全て「1.記載あり」であれば達成	全項目「記載あり」でなければ当該項目達成とならないのは、規模の大きくない代理店等にとっては厳しいと史料。
22	生命保険会社	114	個人情報を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「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断	「達成」と評価されるのがどのような状態かにもよるが、項目によっては規模の大きくない代理店等には厳しいものがあると史料。

変更有無	事務局の見解
①変更なし	保険会社は基本的に継続率データを代理店あてに連携しているものと認識しており、こうしたデータを代理店において定期的に把握・分析しているかどうかを問う設問としております。なお、解約理由・経緯等については代理店で解約を受け付けた場合等、代理店で合理的に把握可能な範囲での対応で問題ございません。
①変更なし	ペーパーレス対応については、第4回～第6回SGの議論において、複数同時申し込みの際に手続きに時間がかかる等、全てのお客さまにメリットがある訳ではないものの、不備が少ない事前査定が可能である等、お客さまに対し少なからぬメリットがあることも踏まえ、ペーパーレス「率」は問わず、ペーパーレスでの申込みができる「態勢整備」を問う設問として存置することで合意していると認識しております。
①変更なし	HPへの掲載はマストとしておらず、全拠点での掲示・公表でも可となります（いずれかを達成していることで可）。
①変更なし	小規模代理店であっても好取組や改善点は発生するものであり、全体に共有する仕組み作りについても対応は可能と考えます。
①変更なし	全てできていないと達成ということではなく、回答内容により達成・未達成を判断するため、対応は可能と考えます。
①変更なし	本設問は、継続率について代理店として定期的に把握・分析した上で必要な対応をとっているかを問う設問としております。ご指摘にあるベンチマークのあり方や契約乗り換えに対する考え方については、代理店において合理的に判断しているのであれば問題ないと考えます。
①変更なし	全てできていないと達成ということではなく、回答内容により達成・未達成を判断するため、対応は可能と考えます。
①変更なし	全てできていないと達成ということではなく、回答内容により達成・未達成を判断するため、対応は可能と考えます。
①変更なし	本設問は運用によってルールの徹底がなされているかどうかを問う設問です。「または」以降は、システム的な制御がなされている場合には必然的にルールの徹底が不要になることを記載しているものであり、必ずしもシステム的な制御を求めるものではありません。
①変更なし	一歩進んだ取組みとしてはシステム対応（一時的にインストール不可の解除を行う対応等）となりますが、自己点検による定期的な確認等の運用であっても実効的であると判断できる場合は達成とするため、対応は可能と考えます。
①変更なし	全てできていないと達成ということではなく、回答内容により達成・未達成を判断するため、対応は可能と考えます。
①変更なし	ペーパーレス対応については、第4回～第6回SGの議論において、複数同時申し込みの際に手続きに時間がかかる等、全てのお客さまにメリットがある訳ではないものの、不備が少ない事前査定が可能である等、お客さまに対し少なからぬメリットがあることも踏まえ、ペーパーレス「率」は問わず、ペーパーレスでの申込みができる「態勢整備」を問う設問として存置することで合意していると認識しております。
①変更なし	小規模代理店であっても施策実施の際に特別利益の提供を防止するための確認態勢は必要と考えます。
②変更あり	ご指摘の通り、特定保険契約を募集しない代理店のことを考慮し、対象外を選択できるように見直します。
②変更あり	ご指摘の通り、特定保険契約を募集しない代理店のことを考慮し、対象外を選択できるように見直します。
②変更あり	ご指摘の通り、特定保険契約を募集しない代理店のことを考慮し、対象外を選択できるように見直します。
①変更なし	ペーパーレス対応については、第4回～第6回SGの議論において、複数同時申し込みの際に手続きに時間がかかる等、全てのお客さまにメリットがある訳ではないものの、不備が少ない事前査定が可能である等、お客さまに対し少なからぬメリットがあることも踏まえ、ペーパーレス「率」は問わず、ペーパーレスでの申込みができる「態勢整備」を問う設問として存置することで合意していると認識しております。 ご質問について、当設問ではタブレット等のインフラ整備を求めているため、一部の会社のみ対応しているようなケースは発生しないと考えています。
①変更なし	小規模代理店であっても仕組み作りは可能（全体朝礼での共有等）と考えます。
①変更なし	顧客管理システムに限定したのではなく、顧客管理台帳であっても最新の状態に保つことが必要と考えます。
①変更なし	ご認識のとおりです。 保険会社は基本的に継続率データを代理店あてに連携しているものと認識しており、こうしたデータを代理店において定期的に把握・分析しているかどうかを問う設問としております。
①変更なし	法令等に則った内容を羅列しており、規模の大きくない代理店等であっても対応すべき事項と考えます。
①変更なし	顧客管理システムにより顧客情報を管理するのであれば、必要最低限の取組みであると考えます。また、当該設問は全て達成している必要はなく、総合的に達成・未達成を判断します。



【別紙1】照会事項③－2：「(b)全代理店が必ず達成することを求めることが難しいのではないかという項目」について

No.	回答者	設問No.	設問内容	必ず達成することを求めることが難しいと考える理由
23	生命保険会社	115	募集人が業務上利用するパソコンへのウイルス対策について以下の対応を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成	代理店の規模によってはシステム担当部門の設置が難しいと思われるため、全項目「はい」で達成というのは厳しいと史料。
24	生命保険会社	118	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） ※個人データを社外にメール送信することを禁止している場合は「3.対象外」を選択	代理店の規模によっては、当該項目のような仕組みを構築するのが難しいのではないかと史料。
25	生命保険会社	120	OS/ソフトウェアの更新状況を本社のシステム担当部門が把握・管理する仕組みが整備されている	代理店の規模によっては、当該項目のような仕組みを構築するのが難しいのではないかと史料。
26	生命保険会社	132	内部監査の定義・対象・手順・実施主体・報告先について定めた規程がある	内部監査に関する項目を全代理店に求めるのは厳しいのではないかと史料。
27	生命保険会社	133	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	内部監査に関する項目を全代理店に求めるのは厳しいのではないかと史料。
28	生命保険会社	134	全拠点に対して定期的に内部監査を実施している	内部監査に関する項目を全代理店に求めるのは厳しいのではないかと史料。
29	生命保険会社	140	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	全代理店に求めるのは厳しいのではないかと史料。
30	生命保険会社	169	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	職務内容・権限の規程化を全代理店に求めるのは厳しいのではないかと史料。
31	生命保険会社	170	教育責任者および部署の職務内容・権限を規定している	職務内容・権限の規程化を全代理店に求めるのは厳しいのではないかと史料。
32	生命保険会社	183	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）	職務内容・権限の規程化を全代理店に求めるのは厳しいのではないかと史料。
33	生命保険会社	184	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程がある	職務内容・権限の規程化を全代理店に求めるのは厳しいのではないかと史料。
34	生命保険会社	186	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明確にしている（兼務可）	代理店の規模によっては、当該項目のような体制を構築するのが難しいのではないかと史料。
35	生命保険会社	127	決算報告書（B/S,P/L,株主資本等変動計算書,個別注記表）を作成している	法人ではなく、個人代理店の場合、作成を求めることが困難であるため、全代理店が必ず達成するのが難しいのではないかと考える。
36	生命保険会社	132	内部監査の定義・対象・手順・実施主体・報告先について定めた規程がある	個人代理店や、従業員数が極めて少ない中小規模の代理店がエントリーした場合、独立した内部監査を機能させることが困難であるため、全代理店が必ず達成するのが難しいのではないかと考える。
37	生命保険会社	133	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	個人代理店や、従業員数が極めて少ない中小規模の代理店がエントリーした場合、独立した内部監査を機能させることが困難であるため、全代理店が必ず達成するのが難しいのではないかと考える。
38	生命保険会社	134	全拠点に対して定期的に内部監査を実施している	個人代理店や、従業員数が極めて少ない中小規模の代理店がエントリーした場合、独立した内部監査を機能させることが困難であるため、全代理店が必ず達成するのが難しいのではないかと考える。
39	生命保険会社	140	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	中小規模の代理店がエントリーした場合、達成が困難な可能性があるため、全代理店が必ず達成するのが難しいのではないかと考える。
40	生命保険会社	34	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるようにインフラ整備を行っている	お客さまのPCを使用して、保険のお申し込みが出来る場合もあるため、必ずしも代理店がペーパーレスの環境を整備する必要がないケースも考えられる。 上記のため、代理店において、必ずしもペーパーレス対応の環境を整備する必要がない可能性もあるため、項目内容の見直し、当該項目の除外を検討いただきたいと考える。
41	生命保険会社	34	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるようにインフラ整備を行っている	ペーパーレスに対応できない代理店もあるものと思料（接続環境を含む）。
42	生命保険会社	89	個人情報の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 ※全て「1.記載あり」であれば達成	会社管理下でない無線LANの使用においても、VPNなど、同等の方策がとられている場合がある。
43	生命保険会社	34	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるようにインフラ整備を行っている	取扱保険会社等によっては、ペーパーレス申込みが可能な保険商品がない、または少ない等の事情も考えられる。

変更有無	事務局の見解
②変更あり	ご指摘の通り、システム担当部門のみならず、システム担当者であっても問題ないことから、システム担当者が含まれていると読めるように見直します。
①変更なし	システム化となるとコスト面で小規模代理店にはハードルが上がりますが、（ ）に記載されているような運用・ルール化であれば対応は可能と考えます。
①変更なし	自己点検による申告等も機能していれば達成と評価することを考えています。
①変更なし	内部監査として自社の業務の状況について網羅的に確認することは業務品質の確保のために必要な取組みと考えております。なお内部監査の仕組みは必ずしも独立した内部監査部門の設置を求めるものではなく、例えば小規模代理店においては社長や業務管理責任者が内部監査等を行うケースもあるものと認識しております。
①変更なし	内部監査として自社の業務の状況について網羅的に確認することは業務品質の確保のために必要な取組みと考えております。なお内部監査の仕組みは必ずしも独立した内部監査部門の設置を求めるものではなく、例えば小規模代理店においては社長や業務管理責任者が内部監査等を行うケースもあるものと認識しております。
①変更なし	内部監査として自社の業務の状況について網羅的に確認することは業務品質の確保のために必要な取組みと考えております。なお内部監査の仕組みは必ずしも独立した内部監査部門の設置を求めるものではなく、例えば小規模代理店においては社長や業務管理責任者が内部監査等を行うケースもあるものと認識しております。
①変更なし	優先順位であれば規模・特性にかかわらずどの代理店であっても定められるため、問題ないと考えます。
①変更なし	規定化は規模・特性にかかわらずどの代理店であっても対応が可能であると考えます。
①変更なし	規定化は規模・特性にかかわらずどの代理店であっても対応が可能であると考えます。
①変更なし	規定化は規模・特性にかかわらずどの代理店であっても対応が可能であると考えます。
①変更なし	規定化は規模・特性にかかわらずどの代理店であっても対応が可能であると考えます。
①変更なし	規模・特性にかかわらずどの代理店であっても担当の明確化は必要であり、兼務可であれば対応は可能であると考えます。
①変更なし	決算書の作成が法的に義務付けられていない代理店の場合、評価時に対象外として判定します。
①変更なし	内部監査として自社の業務の状況について網羅的に確認することは業務品質の確保のために必要な取組みと考えております。なお内部監査の仕組みは必ずしも独立した内部監査部門の設置を求めるものではなく、例えば小規模代理店においては社長や業務管理責任者が内部監査等を行うケースもあるものと認識しております。
①変更なし	内部監査として自社の業務の状況について網羅的に確認することは業務品質の確保のために必要な取組みと考えております。なお内部監査の仕組みは必ずしも独立した内部監査部門の設置を求めるものではなく、例えば小規模代理店においては社長や業務管理責任者が内部監査等を行うケースもあるものと認識しております。
①変更なし	内部監査として自社の業務の状況について網羅的に確認することは業務品質の確保のために必要な取組みと考えております。なお内部監査の仕組みは必ずしも独立した内部監査部門の設置を求めるものではなく、例えば小規模代理店においては社長や業務管理責任者が内部監査等を行うケースもあるものと認識しております。
①変更なし	V P Nを使用していれば会社管理下にあると考えています。その他にも独自のシステムを構築しているようなケースもあるかと思しますので、達成・未達成はその都度判断します。
①変更なし	ペーパーレス対応については、第4回～第6回SGの議論において、複数同時申し込みの際に手続きに時間がかかる等、全てのお客さまにメリットがある訳ではないものの、不備が少ない・事前査定が可能である等、お客さまに対し少なからぬメリットがあることも踏まえ、ペーパーレス「率」は問わず、ペーパーレスでの申込みができる「態勢整備」を問う設問として存置することで合意していると認識しております。
①変更なし	ペーパーレス対応については、第4回～第6回SGの議論において、複数同時申し込みの際に手続きに時間がかかる等、全てのお客さまにメリットがある訳ではないものの、不備が少ない・事前査定が可能である等、お客さまに対し少なからぬメリットがあることも踏まえ、ペーパーレス「率」は問わず、ペーパーレスでの申込みができる「態勢整備」を問う設問として存置することで合意していると認識しております。 また、もしペーパーレス申込に対応していない取扱い保険商品のみ場合は、適宜、対象外の判断をさせていただきます。

【別紙1】照会事項③－2：「(b)全代理店が必ず達成することを求めることが難しいのではないかという項目」について

No.	回答者	設問No.	設問内容	必ず達成することを求めることが難しいと考える理由
44	生命保険会社	46	お客さま本位の業務運営の原則に沿った方針を策定し以下のいずれかの対応を行っている ※いずれか1つ「1.はい」であれば達成	代理店の創意工夫で実施するものではあるが、法令上必須の対応ではないため。
45	生命保険会社	114	個人情報を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「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断	代理店の規模等によっては、費用等の関係から導入が困難なものも考えられる。
46	生命保険会社	115	募集人が業務上利用するパソコンへのウイルス対策について以下の対応を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成	代理店の規模等によっては、費用等の関係から導入が困難なものも考えられる。
47	生命保険会社	120	OS/ソフトウェアの更新状況を本社のシステム担当部門が把握・管理する仕組みが整備されている	規模によっては担当部門がないことも考えられるが、担当者置き換えることができれば必須としてよいと考える。
48	生命保険会社	121	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「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断	全項目まで必須とすると、費用等の関係から導入が困難なものも考えられる。
49	生命保険会社	130	全拠点が実施する代理店独自の自己点検の実施について定めた規程に基づく自己点検表がある（保険会社提供の点検表でも可）	代理店の規模、特性により項目達成は難しい場合もあると考える。
50	生命保険会社	131	全拠点が自己点検を定期的に実施している	代理店の規模、特性により項目達成は難しい場合もあると考える。
51	生命保険会社	132	内部監査の定義・対象・手順・実施主体・報告先について定めた規程がある	代理店の規模、特性により項目達成は難しい場合もあると考える。
52	生命保険会社	133	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	代理店の規模、特性により項目達成は難しい場合もあると考える。
53	生命保険会社	134	全拠点に対して定期的に内部監査を実施している	代理店の規模、特性により項目達成は難しい場合もあると考える。
54	生命保険会社	184	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程がある	報告規程までとなると、規模等により存在しない場合もあると考える。
55	生命保険会社	199	従業員の勤怠状況および活動状況について、本人による申請・管理者による承認・本部による定期的な確認が仕組み化されている	品質評価の必須項目として採用するには違和感がある。
56	生命保険会社	201	時間外勤務の上限について目標が設定され、社内に周知されている	品質評価の必須項目として採用するには違和感がある。
57	生命保険会社	34	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるようにインフラ整備を行っている	ペーパーレスについては賛否両論があり、インフラ整備の有無を評価要件とするのは現時点では時期尚早ではないかと考える。
58	生命保険会社	34	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるようにインフラ整備を行っている	通信販売やWEB販売を主としている代理店もあり、全代理店に対して求めるものではないのではないか。
60	生命保険会社	54	自社の好取組みや改善点を収集し、全体に共有する仕組みおよび実績がある	代理店の規模によっては、資料を残す意義が小さいと考える。
61	生命保険会社	114	個人情報を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「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断	「二要素認証（パスワード入力＋顔認証等）」については、導入が望ましいものの、必須とするには代理店の負担が大きいと考える。
62	生命保険会社	115	募集人が業務上利用するパソコンへのウイルス対策について以下の対応を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成	「ウイルス対策ソフトの更新状況やバージョンを本社のシステム部門が把握する態勢が整備されている」「本社のシステム担当部門がウイルスの発生を検知する仕組みが整備されている」については、代理店の規模によっては体制が構築できない可能性があると考えられる。
63	生命保険会社	121	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「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断	「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）」「シン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）」については導入が望ましいものの、必須とするには代理店の負担が大きいと考える。
64	生命保険会社	140	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	代理店の規模によっては、検討資料を残す意義は小さいと考える。
65	生命保険会社	169	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	代理店の規模によっては、職務権限規程、組織図・体制図、懲罰規程等を明文化する必要性は小さいと考える。
66	生命保険会社	170	教育責任者および部署の職務内容・権限を規定している	代理店の規模によっては、職務権限規程、組織図・体制図、懲罰規程等を明文化する必要性は小さいと考える。
67	生命保険会社	172	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	代理店の規模によっては、職務権限規程、組織図・体制図、懲罰規程等を明文化する必要性は小さいと考える。

変更有無	事務局の見解
①変更なし	法令上の必須対応ではないが、業務品質の確保のためには必要な取組みと考えています。
①変更なし	全てできていないと達成ということではなく、回答内容により達成・未達成を判断するため、対応は可能と考えます。
①変更なし	顧客情報を取り扱うあたり、ウイルス対策ソフトの導入、最新化の管理は必要最低限の取組みであると考えます。
②変更あり	ご指摘の通り、システム担当部門のみならず、システム担当者であっても問題ないことから、システム担当者が含まれていると読めるように見直します。
①変更なし	全てできていないと達成ということではなく、回答内容により達成・未達成を判断するため、対応は可能と考えます。
①変更なし	自己点検は規模・特性にかかわらず実施可能な取組みであると考えます。
①変更なし	自己点検は規模・特性にかかわらず実施可能な取組みであると考えます。
①変更なし	内部監査として自社の業務の状況について網羅的に確認することは業務品質の確保のために必要な取組みと考えております。なお内部監査の仕組みは必ずしも独立した内部監査部門の設置を求めるものではなく、例えば小規模代理店においては社長や業務管理責任者が内部監査等を行うケースもあるものと認識しております。
①変更なし	内部監査として自社の業務の状況について網羅的に確認することは業務品質の確保のために必要な取組みと考えております。なお内部監査の仕組みは必ずしも独立した内部監査部門の設置を求めるものではなく、例えば小規模代理店においては社長や業務管理責任者が内部監査等を行うケースもあるものと認識しております。
①変更なし	内部監査として自社の業務の状況について網羅的に確認することは業務品質の確保のために必要な取組みと考えております。なお内部監査の仕組みは必ずしも独立した内部監査部門の設置を求めるものではなく、例えば小規模代理店においては社長や業務管理責任者が内部監査等を行うケースもあるものと認識しております。
①変更なし	規程については態勢整備の一環として必須であると考えます。
①変更なし	これまでのSGの議論の中でP・D項目として求めてきたものであります（第16回SGにおいて意見照会を行い、P・D項目とすることに対する意見はございませんでした）。
①変更なし	これまでのSGの議論の中でP・D項目として求めてきたものであります（第16回SGにおいて意見照会を行い、P・D項目とすることに対する意見はございませんでした）。
①変更なし	ペーパーレス対応については、第4回～第6回SGの議論において、複数同時申し込みの際に手続きに時間がかかる等、全てのお客さまにメリットがある訳ではないものの、不備が少ない事前査定が可能である等、お客さまに対し少なからぬメリットがあることも踏まえ、ペーパーレス「率」は問わず、ペーパーレスでの申込みができる「態勢整備」を問う設問として存置することで合意していると認識しております。
①変更なし	販売チャネルが100%Web・通販等で、代理店側で環境整備を要しないのであれば、その状況をもって達成もしくは対象外と判断します。
①変更なし	資料は必須ではございません（提出いただきたい資料例であり、マストではない）。例えば、小規模代理店で全体朝礼で好取組や改善点の共有化を行っている場合は資料なしとなりますが、取組みが実効的であると判断をすれば、達成となります。
①変更なし	全てできていないと達成ということではなく、回答内容により達成・未達成を判断するため、対応は可能と考えます。
①変更なし	ウイルス対策ソフトの導入、最新化の管理は必要最低限の取組みと考えます。なお、ウイルス発生を検知する仕組みとしては、システム的な制御が望ましいですが、運用として各募集人がウイルス対策ソフトでアラートを検知した場合に、すぐにシステム担当者へ連絡を行う体制となっているようなケースであっても問題ないと考えています。
①変更なし	全てできていないと達成ということではなく、回答内容により達成・未達成を判断するため、対応は可能と考えます。
①変更なし	検討資料が残っていないかのような事項が検討されたのかを確認できず、達成との判定は困難であると考えます。
①変更なし	規程については態勢整備の一環として必須であると考えます。
①変更なし	規程については態勢整備の一環として必須であると考えます。
①変更なし	ルールを明文化しておくことは必要な対応が行われるために必須と考えております。

【別紙1】照会事項③－2：「(b)全代理店が必ず達成することを求めることが難しいのではないかという項目」について

No.	回答者	設問No.	設問内容	必ず達成することを求めることが難しいと考える理由
68	生命保険会社	173	教育責任者を適切に配置し、変更があった場合には都度保険会社に報告している	代理店の規模によっては、職務権限規程、組織図・体制図、懲罰規程等を明文化する必要性は小さいと考える。
69	生命保険会社	177	各代理店事務所に専任募集人（常勤かつ常駐の保険募集人）を配置している	代理店の規模によっては、職務権限規程、組織図・体制図、懲罰規程等を明文化する必要性は小さいと考える。
70	生命保険会社	183	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）	代理店の規模によっては、職務権限規程、組織図・体制図、懲罰規程等を明文化する必要性は小さいと考える。
71	生命保険会社	184	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程がある	代理店の規模によっては、職務権限規程、組織図・体制図、懲罰規程等を明文化する必要性は小さいと考える。
72	生命保険会社	188	不適切事案惹起時の罰則が定められた規程がある	代理店の規模によっては、職務権限規程、組織図・体制図、懲罰規程等を明文化する必要性は小さいと考える。
73	生命保険会社	189	不適切事案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）	代理店の規模によっては、コンプライアンス委員会や経営会議を実施するのは困難と考える。
74	生命保険会社	190	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上で、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	代理店の規模によっては、コンプライアンス委員会や経営会議を実施するのは困難と考える。
75	生命保険会社	191	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	代理店の規模によっては、コンプライアンス委員会や経営会議を実施するのは困難と考える。
76	生命保険会社	199	従業員の勤怠状況および活動状況について、本人による申請・管理者による承認・本部による定期的な確認が仕組み化されている	代理店の規模によっては、従業員管理に関する規程・資料等を求めることが馴染まない場合があるとする。
77	生命保険会社	201	時間外勤務の上限について目標が設定され、社内に周知されている	代理店の規模によっては、従業員管理に関する規程・資料等を求めることが馴染まない場合があるとする。
78	生命保険会社	202	正当な手続きを踏まずに、法令基準を超えた就労者がいない ※前年度以降、該当者がいなければ「1.はい」を選択	代理店の規模によっては、従業員管理に関する規程・資料等を求めることが馴染まない場合があるとする。
79	生命保険会社	2	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	当初意向の把握については推定も認められており、難易度に差があると考えられるため。
80	生命保険会社	22	構成員契約規制の対象となるお客さまによる規制対象商品の申込みの受付を防ぐ態勢（チェックリストの活用、システム上のアラート等）を整備している	体制整備されているに関わらず、不祥事件・法令違反等が発生しているケースにおいての判断が難しくなることが考えられるため。例えば構成員契約の教育、マニュアル等を整備している代理店で、構成員契約が発生している場合、○（体制十分）とするか×（体制不十分）とするかの判断の分かれ目が不透明になりがちではないか。
81	生命保険会社	114	個人情報を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「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断	体制整備されているに関わらず、不祥事件・法令違反等が発生しているケースにおいての判断が難しくなることが考えられるため。例えば構成員契約の教育、マニュアル等を整備している代理店で、構成員契約が発生している場合、○（体制十分）とするか×（体制不十分）とするかの判断の分かれ目が不透明になりがちではないか。
82	生命保険会社	115等	募集人が業務上利用するパソコンへのウイルス対策について以下の対応を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答）※全て「1.はい」であれば達成	体制整備されているに関わらず、不祥事件・法令違反等が発生しているケースにおいての判断が難しくなることが考えられるため。例えば構成員契約の教育、マニュアル等を整備している代理店で、構成員契約が発生している場合、○（体制十分）とするか×（体制不十分）とするかの判断の分かれ目が不透明になりがちではないか。
83	代理店・消費者団体等	21	募集時に、締結しようとしている契約が自己契約あるいは特定契約に該当するか否かを確認する態勢（チェックリストの活用、システム上のアラート等）を整備している	規模・特性に応じてその必要性は異なるものと考えており、全代理店に達成を求めるべきではないものと思料。
84	代理店・消費者団体等	53	募集人の募集状況について本人以外による確認・指導を行う態勢を整備している	小規模代理店においては人数の少なから実効性のある態勢整備が困難なものと考えており、全代理店に達成を求めるべきではないものと思料。
85	代理店・消費者団体等	65	失効（未収解除を含む）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	お客さまが代理店に求めるサービスとして今後益々重要になるものと考えているが、一方で保険会社様からの業務委託の範囲においては任意事項であるものと認識しており、全代理店に達成を求めるべきではないものと思料。
86	代理店・消費者団体等	86	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	契約内容情報は保険会社様が保有する情報であり、お客さまが直接保険会社様に契約内容の変更連絡をすること等があった場合、代理店では把握しきれないこともあることから、全代理店に達成を求めることは難しいのではないかと思料。
87	代理店・消費者団体等	88	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	小規模代理店においては人数の少なから実効性のある態勢整備が困難なものと考えており、全代理店に達成を求めるべきではないものと思料。また、全代理店に必須とするためには、保険会社様からの継続率や受付された解約理由等を提供いただく必要があるものと思料。
88	代理店・消費者団体等	119	脆弱性（セキュリティホール）を防ぐ観点で、保守サポートが切れたOS/ソフトウェアを使用していない（Windows7以前のWindowsを利用等）	脆弱性（セキュリティホール）を防ぐ観点において、保守サポート切れが起きないように管理することは一つの手段であるものと認識している。一方で、保守サポートが切れた場合においても代理店による独自の対策によって安全性が担保できている状態もあることから、全代理店に達成を求めるべきではないものと思料。
89	代理店・消費者団体等	122	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（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成	脆弱性（セキュリティホール）を防ぐ観点において、保守サポート切れが起きないように管理することは一つの手段であるものと認識している。一方で、保守サポートが切れた場合においても代理店による独自の対策によって安全性が担保できている状態もあることから、全代理店に達成を求めるべきではないものと思料。
90	代理店・消費者団体等	120	OS/ソフトウェアの更新状況を本社のシステム担当部門が把握・管理する仕組みが整備されている	小規模代理店においては人数の少なからシステム担当部門の有無等も含め、実効性のある態勢整備が困難なものと考えており、全代理店に達成を求めるべきではないものと思料。
91	代理店・消費者団体等	132	内部監査の定義・対象・手順・実施主体・報告先について定めた規程がある	小規模代理店においては人数の少なから実効性のある態勢整備が困難なものと考えており、全代理店に達成を求めるべきではないものと思料。

変更有無	事務局の見解
①変更なし	ルールを明文化しておくことは必要な対応が行われるために必須と考えております。
①変更なし	組織図や体制図がない場合でも、事業所ごとの配置募集人一覧等をエビデンスとしてご提出いただければ判定は可能と考えております。
①変更なし	規程については態勢整備の一環として必須であると考えます。
①変更なし	規程については態勢整備の一環として必須であると考えます。
①変更なし	規程については態勢整備の一環として必須であると考えます。
①変更なし	提出いただきたい資料例であり、コンプライアンス委員会や経営会議を必ず行っていないものではないものではございません。会議体ではなくても、社長による適切な決議が行われている等、取組みが実効的であると判断をすれば、達成となります。
①変更なし	提出いただきたい資料例であり、コンプライアンス委員会や経営会議を必ず行っていないものではないものではございません。会議体ではなくても、社長による適切な決議が行われている等、取組みが実効的であると判断をすれば、達成となります。
①変更なし	形式はどうであれ、不適正事案等の発生状況や対応結果について共有する経営会議のような仕組みは小規模代理店でも必要と考えます。
①変更なし	規程は不要です。勤務管理表等の資料については提出可能と考えます。
①変更なし	規程は不要です。社内周知に使用した資料等については提出可能と考えます。
①変更なし	規程は不要です。勤務管理表等の資料については提出可能と考えます。
①変更なし	意向把握・意向推定のいずれの場合も当初意向と最終意向の比較はマストであり、そのための態勢整備は必須であると考えます。
①変更なし	不祥事件・法令違反の発生については当設問では問いません。あくまで態勢を確認します。但し、不祥事件等の発生状況については評価付け獲得や剥奪の判断において、何らかの対応を検討しています（未決・課題事項）。
①変更なし	不祥事件・法令違反の発生については当設問では問いません。あくまで態勢を確認します。但し、不祥事件等の発生状況については評価付け獲得や剥奪の判断において、何らかの対応を検討しています（未決・課題事項）。
①変更なし	不祥事件・法令違反の発生については当設問では問いません。あくまで態勢を確認します。但し、不祥事件等の発生状況については評価付け獲得や剥奪の判断において、何らかの対応を検討しています（未決・課題事項）。
①変更なし	必要とされる態勢の水準や中身は規模・特性に応じて異なるかとは思いますが、自己契約・特定契約を事前に確認する態勢そのものは規模・特性を問わず全ての代理店に必要なものと考えております。
①変更なし	小規模に関わらず、必要な態勢整備と考えます（例えば、2名しかいないからチェックは不要とはならない）。
①変更なし	保険会社からの業務委託の範囲の内外を問わず、お客さま目線で望ましい業務品質項目として全ての代理店に必要なものと考えております。
①変更なし	保険会社から情報連携がなければ対応はできませんが、代理店が把握できる範囲での最新状態に保つ態勢を求めています。
①変更なし	保険会社は基本的に継続率データを代理店あてに連携しているものと認識しており、こうしたデータを代理店において定期的に把握・分析しているかどうかを問う設問としております。なお、解約理由・経緯等については代理店で解約を受け付けた場合等、代理店で合理的に把握可能な範囲での対応で問題ございません。
①変更なし	ご指摘の通り、別の体制であっても可のケースはあると思いますが、設問として表現するのは難しいため、オンサイト検証の中で代理店にヒアリングを行い、適否を判断することを考えています。
①変更なし	ご指摘の通り、別の体制であっても可のケースはあると思いますが、設問として表現するのは難しいため、オンサイト検証の中で代理店にヒアリングを行い、適否を判断することを考えています。
②変更あり	ご指摘の通り、システム担当部門のみならず、システム担当者であっても問題ないことから、システム担当者が含まれていると読めるように見直します。
①変更なし	内部監査として自社の業務の状況について網羅的に確認することは業務品質の確保のために必要な取組みと考えております。なお内部監査の仕組みは必ずしも独立した内部監査部門の設置を求めるものではなく、例えば小規模代理店においては社長や業務管理責任者が内部監査等を行うケースもあるものと認識しております。

【別紙1】照会事項③－2：「(b)全代理店が必ず達成することを求めることが難しいのではないかと項目」について

No.	回答者	設問No.	設問内容	必ず達成することを求めることが難しいと考える理由
92	代理店・消費者団体等	133	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	小規模代理店においては人数の少なから実効性のある態勢整備が困難なものと考えており、全代理店に達成を求めるときではないものと思料。
93	代理店・消費者団体等	134	全拠点に対して定期的に内部監査を実施している	小規模代理店においては人数の少なから実効性のある態勢整備が困難なものと考えており、全代理店に達成を求めるときではないものと思料。
94	代理店・消費者団体等	178	当該保険募集人が使用する「氏名（旧姓）」と「生命保険協会の募集人登録システム上の氏名（新姓）」が併記された管理簿等を整備し、お客さま等からの苦情や照会等を受ける自社内の所属・担当者と共有している	社会的、業界的に旧姓使用については、過渡期であるものと認識しており、現時点では全代理店に達成を求めるときではないものと思料。
95	代理店・消費者団体等	184	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程がある	小規模代理店においては最高意思決定機関への報告を規定するなどについては態勢整備の在り方を検討すべきであると考えており、全代理店に達成を求めるときではないものと思料。
96	代理店・消費者団体等	186	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明確にしている（兼務可）	小規模代理店においては人数の少なから実効性のある態勢整備が困難なものと考えており、全代理店に達成を求めるときではないものと思料。
97	代理店・消費者団体等	190	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上で、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	小規模代理店においては経営層への共有・報告を規定するなどについては態勢整備の在り方を検討すべきであると考えており、全代理店に達成を求めるときではないものと思料。
98	代理店・消費者団体等	191	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	小規模代理店においては経営層への共有・報告を規定するなどについては態勢整備の在り方を検討すべきであると考えており、全代理店に達成を求めるときではないものと思料。
99	代理店・消費者団体等	202	正当な手続きを踏まずに、法令基準を超えた就労者がいない ※前年度以降、該当者がいなければ「1.はい」を選択	小規模代理店においては人数の少なから実効性のある態勢整備が困難なものと考えており、全代理店に達成を求めるときではないものと思料。
100	生命保険会社	195	有給休暇取得状況を常時把握の上、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	代理店の規模によっては勤務管理表、健康診断受診管理などまで管理が行き渡っていない代理店もあるのではないかと思慮。
101	生命保険会社	196	時間外勤務の状況が常時把握され、適切に指導が行われている	代理店の規模によっては勤務管理表、健康診断受診管理などまで管理が行き渡っていない代理店もあるのではないかと思慮。
102	生命保険会社	197	従業員向けの定期健康診断を実施している	代理店の規模によっては勤務管理表、健康診断受診管理などまで管理が行き渡っていない代理店もあるのではないかと思慮。
103	生命保険会社	200	時間外労働に関する労使協定（36協定）がある	代理店の規模によっては勤務管理表、健康診断受診管理などまで管理が行き渡っていない代理店もあるのではないかと思慮。
104	生命保険会社	114	個人情報を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「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断	代理店の規模によってはセキュリティ対策の投資まで実現が難しい代理店があるのではないかと思慮。
105	生命保険会社	115	募集人が業務上利用するパソコンへのウイルス対策について以下の対応を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成	代理店の規模によってはセキュリティ対策の投資まで実現が難しい代理店があるのではないかと思慮。
106	生命保険会社	116	個人の業務用パソコンにおいて、安全性が確保されたネットワーク接続を行っている（有線LANの利用、無線LANを使うために暗号方式（WPA2等））	代理店の規模によってはセキュリティ対策の投資まで実現が難しい代理店があるのではないかと思慮。
107	生命保険会社	117	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、役付者による事前承認システム等のシステム制御等）がある ※個人データを社外にメール送信することを禁止している場合は「3.対象外」を選択	代理店の規模によってはセキュリティ対策の投資まで実現が難しい代理店があるのではないかと思慮。
108	生命保険会社	118	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） ※個人データを社外にメール送信することを禁止している場合は「3.対象外」を選択	代理店の規模によってはセキュリティ対策の投資まで実現が難しい代理店があるのではないかと思慮。
109	生命保険会社	119	脆弱性（セキュリティホール）を防ぐ観点で、保守サポートが切れたOS/ソフトウェアを使用していない（Windows7以前のWindowsを利用等）	代理店の規模によってはセキュリティ対策の投資まで実現が難しい代理店があるのではないかと思慮。
110	生命保険会社	120	OS/ソフトウェアの更新状況を本社のシステム担当部門が把握・管理する仕組みが整備されている	代理店の規模によってはセキュリティ対策の投資まで実現が難しい代理店があるのではないかと思慮。

変更有無	事務局の見解
①変更なし	内部監査として自社の業務の状況について網羅的に確認することは業務品質の確保のために必要な取組みと考えております。なお内部監査の仕組みは必ずしも独立した内部監査部門の設置を求めるものではなく、例えば小規模代理店においては社長や業務管理責任者が内部監査等を行うケースもあるものと認識しております。
①変更なし	内部監査として自社の業務の状況について網羅的に確認することは業務品質の確保のために必要な取組みと考えております。なお内部監査の仕組みは必ずしも独立した内部監査部門の設置を求めるものではなく、例えば小規模代理店においては社長や業務管理責任者が内部監査等を行うケースもあるものと認識しております。
①変更なし	旧姓使用を認めている代理店のみに限定しているため、認めている場合は態勢整備が必要と考えます。
①変更なし	規程については態勢整備の一環として必須であると考えます。また、取締役が1人しかおらず最高意思決定機関がない場合等は、当該取締役への報告規程があれば達成と判断できると考えております。
①変更なし	担当を明確にする観点からも対応は必要と考えます。担当部門の設置は困難であっても、担当者（兼務可）であれば、対応は可能と考えます。
①変更なし	この設問では規定化については求めていません。また、取締役が1人しかおらず最高意思決定機関がない場合等は、当該取締役への報告態勢が整備されていれば達成と判断できると考えております。
②変更あり	規定化を求める内容はNo.184と重複するため修正いたします。また、取締役が1人しかおらず最高意思決定機関がない場合等は、当該取締役への報告態勢が整備されていれば達成と判断できると考えております。
①変更なし	労使協定は全ての企業が対象となっていることから、必要と考えます。
①変更なし	法令等で求められているものであるため、必要と考えます。
①変更なし	法令等で求められているものであるため、必要と考えます。
①変更なし	法令等で求められているものであるため、必要と考えます。
①変更なし	法令等で求められているものであるため、必要と考えます。
①変更なし	全てできていないと達成ということではなく、回答内容により達成・未達成を判断するため、対応は可能と考えます。
①変更なし	全てできていないと達成ということではなく、回答内容により達成・未達成を判断するため、対応は可能と考えます。
①変更なし	フリーネットワークへの接続については漏えいリスクが高く、必要対応と考えます。
①変更なし	システム化となると難しいが、運用での対応であれば対応は可能と考えます。
①変更なし	システム化となると難しいが、運用での対応であれば対応は可能と考えます。
①変更なし	システム化となると難しいが、運用での対応であれば対応は可能と考えます。
①変更なし	システム化となると難しいが、運用での対応であれば対応は可能と考えます。

## 【別紙1】照会事項④：その他ご意見

No.	回答者	ご意見
1	生命保険会社	各項目について、P/D/C/Aというサイクルとしての整理から、基本（ベーシック）・応用（アドバンス）といった形に整理方法を変更することとなっているので、改めてC/A項目の中に、「基本（ベーシック）」に含めた方がよいものがないか、といった再点検は必要になるものと推察する。
2	生命保険会社	設問No.26～29関し、当社代理店の大半が当社専属代理店であり、現状当社に特定保険商品がないため、現状いいえの回答をするしかないが、「対象外」という選択肢を設けてはどうか。 他にも「対象外」という代理店が出て来そうな設問に関しては「対象外」を設けていただきたい。
3	生命保険会社	照会事項③-2で挙げた設問については、同様の措置が取られている場合は可とすることで全件達成可能になるものと考える。
4	生命保険会社	将来的に中小規模代理店や非対面で保全業務を委託していないインターネット代理店を想定した評価基準の整備の検討も必要と考える。
5	生命保険会社	No.114・121は例えば、「半数以上の項目を満たす」や「所定の項目を満たしていること」など、達成要件を明確に提示することが望ましいと考える。
6	生命保険会社	確認欄に○が付されている項目の一部（No.76、195～198、200）については、代理店の規模によっては、必須とすることが馴染まない場合があると考え。 また、研修等においては、内容によって募集品質が左右されるため、本制度においての評価方法を、引き続き検討していくことが必要と考える。
7	代理店・消費者団体等	（資料2）業務品質評価基準P・D項目一覧（トライアル・ご意見反映版）に関し、設問内容等について一部意見を付させていただきました。  No54 本設問は募集人教育における基本教育から一歩進んだ取り組みであり、C・A項目に移すことが望ましいのではないかと史料。  No86 お客さまの契約内容の管理を実現するためには保険会社様と代理店間の情報共有に関して業界全体の統一したルールを検討が必要なのではないかと史料。  No114 2要素認証については現時点で実施できている代理店が少ないものと認識しており、全代理店に基本的な達成要件として求めることは相当厳しいものと考え。そのため本設問についてはC・A項目に移すことをご検討いただきたい。  No129、130 自己点検については適切な業務運営を行う上で必要なものと認識しているが、自己点検の実施内容は共通自己点検表をベースとすべきであり、代理店独自の項目を評価するのであればC・A項目に移すことが望ましいのではないかと史料。  No202 従業員管理のプロセスについてはP・D項目であるべきと考えるが、本項目は結果でありC・A項目に移すことが望ましいのではないかと史料。
8	代理店・消費者団体等	代理店業務品質SGの取組みをより浸透（社内外）させるために、「一定の評価項目充足」の評価を得た場合、生保協会の認証マーク（例：Pマーク等イメージ）を付与して、名刺・書面・掲示物・WEBコンテンツで使用できるものと取組みの推進・結果として明確になると考える。
9	代理店・消費者団体等	第17回会議資料の【別紙2：照会@その他の意見】に入れていただいているが、あくまで意見としての対応なのか特にコメントがないので再度質問としたい。50名以上の代理店1,132社のうち150-200社のみを評価することで本当に全国の代理店に対する業務品質を評価したと言えるのか疑問。 顧客本位の業務運営を高めることが目的であるという理解のもと、評価付けされた代理店とエントリーすれど評価してもらえない代理店にどんな差があるのかを示さねば納得を得ることは困難と思われる。 したがって各保険会社との連携を行なうなどで対象代理店数を少なくとも1,000以上にすべきであり、それを実施するという前提で考えた場合オフライン審査のみ、現在必須項目としている項目のみを行なう事は可能か。 また30万円の実施費用が高いか安いかは判断分かれるが、その金額に見合った評価でない限りエントリー数は増えにくいと思われることから、第1回は5万円、第2回は10万円という段階的な運用も検討すべきでないかと史料する。
10	代理店・消費者団体等	照会事項①については、二者択一回答方式であるため消去法で②に賛成としたが、外来語表記より日本語表記の方が分かり易いとも思っているが、「基本」は良いとして「応用」という用語に納得できず「ベーシック・アドバンス」を選択したものである。「応用」が、「アドバンス」に対応する「発展」などであれば日本語に賛成した。 また、定量的な評価の公表の採否に関わらず、現在の各評価項目の「P・D」と「C・A」への所属の区別は、全委員が、現時点で決まろうとしている評価方式を前提に検討してきたとは限らないと思われるので、確定後、改めて現時点で「C・A」に属するものの中で「P・D」項目として採用すべき項目と考えられるものの有無について確認すべきと考える。
11	代理店・消費者団体等	照会事項③-1については賛成に○としたが、小規模代理店の現状を理解した上で再度検討したい。ただ、小規模代理店の現状に沿いすぎると本来の主旨から逸脱する懸念も否めない。販管費の内容を含めて見直し、投資すべきところはすべきところとして一定以上の品質を担保していく必要があると史料。

事務局の見解
第16回代理店業務品質SGにおいて、P・D項目は、「必須・基本的な取組み」という位置付けであり、全ての代理店が十分に取組み可能であるということを前提に確認いただいておりますので、改めてのSGでの確認は不要と考えています。 来年度以降、実態を踏まえ、業務品質基準の見直しを行う中であわせて基本項目・応用項目の区分見直しも検討してまいります。
ご指摘の通りですので、「対象外」の選択肢を設けます。
例示の通りのみならず、同等の対応を行っている場合は達成と判断します。
販売手法等は時々刻々と変化すると思いますので、変化に合わせた対応を検討して参ります。
半数以上や所定の項目を満たしているというのが明確に記載できない性質であり、回答内容をもとに総合的に達成有無を判断させていただくため、現状通りとさせていただきます。
規模によらず法令等で定められているものについては必須としなければならないと考えます。 研修等のあり方についてはご意見のとおり代理店によって取り組みが区々かと思っておりますので、原案を存置させていただきますが、評価方法については引き続き検討して参ります。
No54：好取組や改善点の共有については、一歩進んだ取組みではありますが、規模・特性にかかわらず対応できる項目であることから基本項目とさせていただきます。  No86：ご意見ありがとうございます。なお、当設問に関しては代理店で把握可能な顧客情報の最新化を行う態勢を確認します。  No114：当設問については全て達成していることを求める設問ではないため、2要素認証についても存置させていただきます。  No129、130：自己点検は共通自己点検表の確認項目のみならず、代理店独自の確認項目を全拠点に対し、行う必要があると考えていますので、基本項目とさせていただきます。  No202：法令等で求められている対応であるため基本項目とさせていただきます。
今後検討を進めていきます。
対応リソースに限られる中でどのような工夫を行えば顧客本位の業務品質を高めていくことができるのか、引き続き、本運営が実効的な取組みとなるよう検討して参ります。
第16回代理店業務品質SGにおいて、P・D項目は、「必須・基本的な取組み」という位置付けであり、全ての代理店が十分に取組み可能であるということを前提に確認いただいておりますので、改めてのSGでの確認は不要と考えています。 来年度以降、実態を踏まえ、業務品質基準の見直しを行う中であわせて基本項目・応用項目の区分見直しも検討してまいります。
現状お示している業務品質評価基準については小規模代理店を意識した内容となっております。なお、第17回代理店業務品質SGにおいて残課題としてお示した“個人情報保護におけるシステム制御に係る項目”および“管理部門・確認部門の営業部門からの独立性ないしは人数要件に係る項目”に対する達成水準については第19回代理店業務品質SGにおいて共有させていただきます。