

# 【別紙 2】代理店へのフィードバック内容イメージ（総合評価、基本情報・代理店取組み）

※記載の内容はイメージです。代理店業務品質SGでの議論を踏まえて情報の追加・削除いたします  
 ※第16回SGからの変更箇所は赤字で記載しております

## 業務品質評価結果

代理店名	ABC ライフコンサル
代理店登録番号	●●●●●●●●●●●●●●●●
評価実施期間	2020年0月0日～2020年0月0日

■実態調査担当者：●●●●、▲▲▲▲、■ ■ ■ ■

代理店を正確に特定するために、  
代理店登録番号の掲載を追加

### ■評価結果の構成

1. 代理店基本情報
2. 代理店が特に力を入れている取組み（ご報告事項の確認）
3. 分野別評価結果

### 1. 代理店基本情報

- ・店舗型の代理店、首都圏を中心に40店舗を展開している。
- ・生命保険は25社の商品を取り扱っている。（2020年●月現在）
- ・保険商品の比較推奨提案においては、比較可能な同種の保険契約の中から、顧客の意向に沿った保険契約の選別を行い、保険契約を提案(口方式を適用※)している
- ・代理店の理念・方針
  - (1) 安心をご提供することで、お客さまの豊かな暮らしを手助けする  
お客さまのライフステージに応じた最適な保険商品をご案内することで、お客さまに安心をご提供し、お客さまやご家族の人生が豊かになるよう手助けをする。
  - (2) 思いやりの心を大切に、関わる人に喜びと感動を与える  
お客様をはじめ関わる人との心のふれあいを大切にすることで、相手に喜びを与え、関わりを持った人のみならず自分自身も幸せになる。

### 2. 特に力を入れている取組み（ご報告事項）

- ・従業員に対しビジネスマナー向上に力を入れており、コンプライアンス研修では常にビジネスマナー教育を取り入れている。
- ・お客さまからの苦情を毎月従業員に周知する機会を設け、苦情周知を徹底している。
- ・各社商品毎に説明すべき重要事項をトークスクリプト化しチェックシートを作成している。全募集人が漏れなく必要な確認事項を漏れなくお客さまに確認ができる態勢を整えている。

### I. 顧客対応

- 特筆すべき点（充足している任意取組み項目の中で、好取組事例を記載）
- ・必要な規定を整備し、これを周知・その周知状況をモニタリングする仕組みが機能している。特にコンプライアンス関連のマニュアルについて、「法令等が何を求めているか」→「ABC ライフコンサル社ではどのような態勢としているか」の2段階の記載を徹底しており、募集人の納得感向上を意識している。
  - ・お客さまからの感謝の声が多い募集人は社内で顕彰している。

1	お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する全般について態勢整備されている	●/●
2	重要事項説明・情報提供の際の遵守に向けて態勢整備されている	●/●
3	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が禁止されている	●/●
4	意向把握・確認義務について態勢整備されている	●/●
5	比較推奨販売について態勢整備されている	●/●
6	特定保険契約募集に関するルールについて態勢整備されている	●/●
7	高齢者募集ルールについて態勢整備されている	●/●
8	自己・特定契約および構成員ルールについて態勢整備されている	●/●
9	ペーパーレス推進に向けて態勢整備されている	●/●
10	早期消滅が発生しないように態勢整備されている	●/●
11	募集資料等が適切に管理されている	●/●
12	勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針が整備されている	●/●
13	お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組みが実施されている	●/●
14	お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集人教育全般について実施されている	●/●
15	募集スキル向上に向けた取組みが実施されている	●/●
16	法人向け保険募集に関するルールについて態勢整備されている	●/●

### II. アフターフォロー

- 特筆すべき点（充足している任意取組み項目の中で、好取組事例を記載）
- ・アフターフォローの従業員教育や顧客対応のルール化への取り組みができていないので改善を期待する。
  - ・苦情の対応フロー等が整備されていることに加え、苦情についてコンプライアンス委員会等での共有化や苦情周知資料での募集人への周知が図られている。

# 【別紙2】代理店へのフィードバック内容イメージ（分野別業務品質評価）

※記載の内容はイメージです。代理店業務品質SGでの議論を踏まえて情報の追加・削除いたします  
 ※第16回SGからの変更箇所は赤字で記載しております

1	アフターフォロー時の顧客対応態勢が整備されている	●/●
2	アフターフォロー時の顧客対応ルールについて周知・徹底されている	●/●
3	お褒めの言葉も含めたお客さまの声・苦情管理態勢が整備されている	●/●
4	顧客情報が適切に管理・更新されている	●/●
5	契約継続の適切な水準が確保されている	●/●

### Ⅲ. 個人情報保護

○特筆すべき点（充足している任意取組み項目の中で、好取組事例を記載）

・個人情報関連規程・マニュアル類が、わかりやすく、かつ十全に整備されており、顧客情報へのアクセス状況のモニタリングおよび自主点検等に運用状況を確認している。また外部委託先についても、定期的に運用状況を確認している。

1	個人情報保護に係る態勢が整備されている	●/●
2	個人情報保護に係るシステム面の整備が実施されている	●/●
3	個人情報保護に係る教育が実施されている	●/●
4	個人情報の授受についてについて態勢整備されている	●/●
5	ホームページの管理が適切に実施されている	●/●
6	サイバー攻撃を想定した訓練の仕組みが整備されている	●/●

### Ⅳ. ガバナンス

○特筆すべき点（充足している任意取組み項目の中で、好取組事例を記載）

・社内システムを活用し、要望・内部通報などの従業員の声を聞いている。  
 ・商品別トークスクリプトが整備されている。

1	適切な業務（会社）運営が実施されている	●/●
2	ディスクロージャーが適切に配備されている	●/●
3	代申会社との連携が適切に実施されている	●/●
4	内部監査が適切に実施されている	●/●
5	業務継続計画が適切に策定されている	●/●
6	従業員への経営方針・企業理念等が周知・徹底されている	●/●
7	企業としての健全性が確保されている	●/●
8	コンプライアンスについて推進されている	●/●
9	募集人について適切に管理されている	●/●
10	不適切事案が発生した際の対応態勢が整備されている	●/●

11	情報漏えい事案が発生した際の対応態勢が整備されている	●/●
12	サイバーセキュリティーについて対応態勢が整備されている	●/●
13	社会保険等の法令対応が適切に実施されている	●/●
14	勤怠管理について適切に実施されている	●/●
15	内部通報の仕組みが整備されている	●/●
16	従業員満足度向上に向けた取組みが実施されている	●/●
17	規模が大きい特定保険募集人としての対応が実施されている	●/●
18	共同募集時の対応が適切に実施されている	●/●
19	募集関連行為委託等の対応が適切に実施されている	●/●
20	テレマーケティング実施時に適切な対応が実施されている	●/●

### 4. 改善を期待する点

- ・アフターフォローに関する教育の実施・拠点への徹底
- ・好取組事例について全社共有の場を設けること
- ・個人情報社外送信時の上長承認のシステム整備
- ・全拠点に対する2年に一度の内部監査の実施

今後の改善点を明確にするために、改善すべき点について記載するよう変更

代理店コメント欄

