

# 【別紙2】業務品質評価基準 新旧対比表

※新（今回見直し案）のNo.136について誤表記がございますが、第19回代理店業務品質スタディーグループ開催時にお示したままで掲載しております。  
 （誤：「営業部門・管理部門から独立した・・・」→正：「営業部門から独立した・・・」）  
 なお、12月23日に公表した第20回代理店業務品質スタディーグループ資料では正当な内容に修正のうえ掲載しております。

## <個人情報保護におけるシステム制御に係る項目>

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	区分	旧（第16回代理店業務品質SG（9月）提示案）		新（今回見直し案）		見直し理由	参考旧No.
				No.	設問	No.	設問		
Ⅲ、個人情報保護	(7) 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	⑥ 個人情報保護に係る態勢の整備	基本	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	100	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（権限設定によりインストール不可、インストールした際は事後的にシステムで検知および削除を指示等）している	個人情報保護におけるシステム制御に係る設問は、システム制御をマストとするため、内容修正。	136
				98	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	101	従業員がフリーメールを業務上使用できないようシステム制御（フリーメールの利用が可能なサイトへのアクセス禁止、アクセスしたことを事後的に検知できる仕組み等）している		
		⑦ 個人情報保護に係るシステム面の整備	基本	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CCI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	121	個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際の情報漏えい（宛先誤りの誤送信）をシステムにより防止する仕組み（メール送信後に一定時間の送信保留中に送信者が添付ファイル内容を確認する仕組み、上席者の事前承認が必須な仕組み等）がある ※個人データを添付ファイルに記載して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	個人情報保護におけるシステム制御に係る設問は、システム制御をマストとするため、内容修正。 個人データの送信では求める内容がわかりにくいため、わかりやすく文言修正。	147
			基本	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	122	個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際に、システムによりデータを暗号化する仕組み（添付ファイルは自動暗号化され、開封PWは別途送信等）がある ※個人データを添付ファイルに記載して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	個人情報保護におけるシステム制御に係る設問は、システム制御をマストとするため、内容修正。 個人データの送信では求める内容がわかりにくいため、わかりやすく文言修正。	148
			応用	123	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 ※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	削除（基本項目No.117に統合）		No.117がシステム制御をマストとする内容に修正され、内容が重複することからNo.117に統合。	147

## <管理部門・確認部門の営業部門からの独立に関する項目>

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	区分	旧（第16回代理店業務品質SG（9月）提示案）		新（今回見直し案）		見直し理由	参考旧No.
				No.	設問	No.	設問		
Ⅰ、顧客対応	(1) お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備（比較推奨販売）	① 意向把握・確認義務	応用	6	No.5の検証・確認を行う主体が営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認・判断する上席の2名によるチェックでも可）である ※No.5：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	6	No.5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 <b>担当部門・担当者</b> である	検証・確認等を行う主体の営業部門からの独立性に係る設問は、独立性をマストとするため、内容修正。 なお、本設問はトライアル時よりCA項目であることから応用項目に存置。	16
				③ 情報提供義務（比較推奨販売）	18	No.14ないしはNo.16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.14：お客さまで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 No.16：お客さまで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	18		
		④ 募集時の禁止行為・著しく不適当な行為	基本	20	お客さま向けの景品提供を伴う施策を行っている代理店のみ対象 施策内容のチェックが行われ、当該景品が過度なサービス品に該当するか否かを確認する態勢（施策内容確認のための申請・承認フロー等）を整備している	20	お客さま向けの景品提供を伴う施策を行っている代理店のみ対象 <b>営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者</b> による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	検証・確認等を行う主体の営業部門からの独立性に係る設問は、独立性をマストとするため、内容修正。	12
				25	No.20の「施策内容のチェック」を行う主体が営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認・判断する上席の2名によるチェックでも可）である	25	<b>全店舗/拠点/事務所（以下、「全拠点」）で独自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担当部門・担当者が定期的にモニタリングを実施している</b>	No.20を独立性をマストとする内容に修正したため、本設問はトライアル時の評価基準と同様、一歩進んだ取組みとしてチェック態勢に対するモニタリング態勢を問う内容に修正。 なお、本設問はトライアル時よりCA項目であることから応用項目に存置。	13
		⑥ 高齢者募集ルール	応用	33	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	33	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 <b>担当部門・担当者</b> がモニタリングを行っている	検証・確認等を行う主体の営業部門からの独立性に係る設問は、独立性をマストとするため、内容修正。 なお、本設問はトライアル時よりCA項目であることから応用項目に存置。	26
		⑨ 募集資料等の適切な管理	応用	44	No.40・42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.40：作成した募集資料が適切に管理されている（管理簿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.42：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（管理簿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）	45	No.40・43の管理状況について、営業部門からの独立性を確保した <b>担当部門・担当者</b> が確認を行っている	検証・確認等を行う主体の営業部門からの独立性に係る設問は、独立性をマストとするため、内容修正。 なお、本設問はトライアル時よりCA項目であることから応用項目に存置。 今回の修正により追加した設問もあるため、No.42をNo.43に修正。	41
Ⅱ、アフターフォロー	(3) アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	⑫ アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	応用	68	No.63の保全対応状況確認を行う主体が、営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認・判断する上席の2名によるチェックでも可）である ※No.63：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	69	No.64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 <b>担当部門・担当者</b> である	検証・確認等を行う主体の営業部門からの独立性に係る設問は、独立性をマストとするため、内容修正。 今回の修正により追加した設問もあるため、No.63をNo.64に修正。	80
				⑬ お客さまの声・苦情管理態勢	76	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	77	苦情を一元的に管理する、 <b>営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者</b> が設置されている	検証・確認等を行う主体の営業部門からの独立性に係る設問は、独立性をマストとするため、内容修正。
Ⅳ、ガバナンス	(8) コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営	⑳ 自己点検・内部監査	応用	141	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	136	※ <b>応用項目→基本項目</b> 営業部門、管理部門から独立した内部監査を職務とする <b>担当部署（内部監査室等）・担当者</b> を設置している。	検証・確認等を行う主体の営業部門からの独立性に係る設問は、独立性をマストとするため、内容修正。 なお、代理店の規模により対応が難しいとの理由で第16回SG提示案ではCA項目に区分変更していたが、今回のヒアリング結果およびトライアル時はP項目であったことから、基本項目に変更。	189
				⑳ 【該社のみ】のテレマーケティング実施時の対応	168	当該契約の取扱者以外の者が通話記録を元に、取扱者が適切な対応をしているか確認している	171	<b>営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者</b> が通話記録を元に、取扱者が適切な対応をしているか確認している	検証・確認等を行う主体の営業部門からの独立性に係る設問は、独立性をマストとするため、内容修正。
	(10) 不適切事案（含む懸念事項）への対応	㉑ 不適切事案への対応態勢の整備	応用	192	営業部門からの独立性を確保した法令等遵守責任者・担当部署（コンプライアンス部等）を設置している	188	※ <b>応用項目→基本項目</b> 営業部門からの独立性を確保した <b>法令等遵守責任者・担当部署（コンプライアンス部等）</b> を設置している	検証・確認等を行う主体の営業部門からの独立性に係る設問は、独立性をマストとするため、内容修正。 なお、代理店の規模により対応が難しいとの理由で第16回SG提示案ではCA項目に区分変更していたが、今回のヒアリング結果およびトライアル時はP項目であったことから、基本項目に変更。	237

# 【別紙2】業務品質評価基準 新旧対比表

※新（今回見直し案）のNo.136について誤表記がございますが、第19回代理店業務品質スタディーグループ開催時にお示したままで掲載しております。  
 （誤：「営業部門、管理部門から独立した…」→正：「営業部門から独立した…」）  
 なお、12月23日に公表した第20回代理店業務品質スタディーグループ資料では正当な内容に修正のうえ掲載しております。

＜第17回SGで「ご意見に基づき修正する」とご提示していた項目＞

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	区分	旧（第16回代理店業務品質SG（9月）提示案）		新（今回見直し案）		見直し理由	参考旧No.
				No.	設問	No.	設問		
Ⅰ. 顧客対応	(1) お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	⑧ 早期消滅	基本	36	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、取扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導する態勢を整備している	36	短期（契約始期日から半年以内等、 <b>短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールに従う</b> ）での失効・解約について、理由・経緯を分析・管理し、取扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導する態勢を整備している	各保険会社によって早期消滅の基準は区々であるため、半年間というのは例示であることや乗合保険会社のルールに従う旨を明記。	33
				37	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社で共有されている	37	短期（契約始期日から半年以内等、 <b>短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールに従う</b> ）での失効・解約の状況およびその改善策について全社で共有されている		34
		⑨ 募集資料等の適切な管理	基本	38	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」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	38	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	募集資料の定義は保険会社ごとに区々であることから、募集資料の定義を削除。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た設問を追加。 既存の募集資料を独自に作成する代理店への設問も、求める内容がわかりやすくなるよう文言修正。	35
				39	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 ※全て「1.記載あり」であれば達成 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	39	募集資料を独自に作成している代理店のみ対象 募集資料の作成・活用方法についてルールを定め、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 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）が整備されていること 保険会社による承認要のもの、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		35
				41	募集資料を独自に作成していない代理店のみ対象 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	41	募集資料を独自に作成していない代理店のみ対象 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		35
58	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	59	保険知識・商品知識に留まらない、お客さま志向の醸成（ <b>募集人としての使命感、お客さま向き合う姿勢</b> ）に資する研修を行っている	68					
59	保険知識・商品知識に留まらない、お客さま志向の醸成（ <b>募集人としての使命感、お客さま向き合う姿勢</b> ）に資する研修を行っている	59	保険知識・商品知識に留まらない、お客さま志向の醸成（ <b>募集人としての使命感、お客さま向き合う姿勢</b> ）に資する研修を行っている	68					
Ⅱ. アフターフォロー	(4) お客さまの声・苦情管理態勢	⑬ お褒めの言葉も含めたお客さまの声・苦情管理態勢の整備（募集時／募集時以外含む）	応用	82	苦情・感謝の声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	83	苦情・感謝の声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	第16回SG提示案では、感謝の声と苦情に関する設問を分離し、感謝の声に関する設問はCAに移動していたが、内容が不足していたため、感謝の声への対応に関する設問を応用項目に追加。	106
				84	感謝の声について申出内容を記録するとともに適宜業務に反映させる態勢を整備している	84	感謝の声について申出内容を記録するとともに適宜業務に反映させる態勢を整備している		100
				85	感謝の声について経営層が出席する会議等で共有化している	85	感謝の声について経営層が出席する会議等で共有化している		104
Ⅲ. 個人情報保護	(7) 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	⑯ 個人情報保護に係る態勢の整備	基本	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 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	92	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 会社管理下に無い無線LANネットワークへの接続の禁止（ <b>VPN接続を用いた無線LANネットワークへの接続は会社管理下にあるとみなす</b> ）	設問の内容が不明確であったと考えられるため、設問をわかりやすく修正。	130
				99	第三者（名簿業者等）から個人データの提供を受ける代理店のみ対象 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「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成 提供元の氏名及び住所ならびに法人にあたっては、その代表者 提供元による個人データの取得の経緯	102	第三者（名簿業者等）から個人データの提供を受ける代理店のみ対象 個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されている		155
			基本	103	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「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成 提供元の氏名及び住所ならびに法人にあたっては、その代表者 提供元による個人データの取得の経緯	103	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「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成 提供元の氏名及び住所ならびに法人にあたっては、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、記録を問う設問のみにしていたが、これまで「規定があるか」「運用されているか」「運用の適否を検証する態勢があるか」に分けて評価基準を検討してきたことから、トライアル時の評価基準と同様に規定化を問う設問を追加。	158
				107	個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象 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	111	個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象 委託する個人情報の量や質に応じて、実査（自社担当者が委託先へ訪問の上、点検）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、実査を行っている		164
			応用	112	サイバー攻撃事案の発生に備え、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「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断 ファイアウォール IPS IDS WAF その他	116	サイバー攻撃事案の発生に備え、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「1.はい」で回答） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない） IPS IDS WAF その他	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いるが、定められていないものについては、オンライン・オフライン検証を通じて、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る。その点を踏まえ、「量や質に応じて適正に実施しているか」ということを問う内容に修正。	140
			112	サイバー攻撃事案の発生に備え、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「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断 ファイアウォール IPS IDS WAF その他	116	サイバー攻撃事案の発生に備え、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「1.はい」で回答） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない） IPS IDS WAF その他	140		
基本	121	持ち出し可能な業務用パソコンがある代理店のみ対象 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 パソコン立ち上げ時の機体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） シンク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	125	持ち出し可能な業務用パソコンがある代理店のみ対象 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 <b>パソコン立ち上げ時の機体本体へのパスワード入力以外</b> に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） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない） 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） シンク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	ハードディスクを物理的に取り出された場合、パスワード保護は無意味であるため、パソコン立ち上げ時の機体本体へのパスワード入力については選択肢から削除し、設問を修正。	151			
	121	持ち出し可能な業務用パソコンがある代理店のみ対象 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 パソコン立ち上げ時の機体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） シンク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	125	持ち出し可能な業務用パソコンがある代理店のみ対象 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 <b>パソコン立ち上げ時の機体本体へのパスワード入力以外</b> に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） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない） 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） シンク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		151			

# 【別紙2】業務品質評価基準 新旧対比表

※新（今回見直し案）のNo.136について誤表記がございますが、第19回代理店業務品質スタディグループ開催時にお示したままで掲載しております。

（誤：「営業部門、管理部門から独立した…」→正：「営業部門から独立した…」）

なお、12月23日に公表した第20回代理店業務品質スタディグループ資料では正当な内容に修正のうえ掲載しております。

IV. ガバナンス	(8) コーポレート ガバナンスに 関する態勢 整備・業務 運営	㊸ 業務継続計画 (BCP)の策定	基本	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	143	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（ <b>保険会社への給付金請求の取次等</b> ）を設定している	災害時のお客さま対応態勢について、検討だけでなく設定していることが重要であるため、設問修正。 求める内容がわかりやすくなるよう、事業の優先順位の具体例を明記。	197
		【該当社のみ】㊸ 募集関連行為委 託等の対応	基本	150	紹介料が契約書に記載されている	153	紹介料および紹介料の根拠（ <b>初年度手数料の●%等</b> ）が契約書に記載されている	紹介料の金額ではなく紹介料の根拠の記載でも問題ないことから、その旨が分かるよう明記。	214
			基本	154	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（以下措置省略）	157	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 <b>全ての</b> 措置を講じている（以下措置省略）	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」と明記。	219
	【該当社のみ】㊸ テレマーケティング 実施時の対応	応用	-	トライアル時の設問：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） ⇒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、第16回SG提示案では「㊸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）」に統合と提示	172	<b>記録した内容を活用し、応対フローの改善・指導、好取り組みについて社内共有する仕組み及び実績がある</b>	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、「㊸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）」に統合していたが、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、設問追加。		

## ＜第18回SGでいただいたご意見を踏まえた修正等＞

業務品質 評価区分	業務品質 評価項目	評価の 視点	区分	旧（第16回代理店業務品質SG（9月）提示案）		新（今回見直し案）		見直し理由	参考 旧No.
				No.	設問	No.	設問		
I. 顧客対応	(1) お客さまニ ーズに合致し た提案の実 施に向けた 募集に関す る態勢整備	① 意向把握・確認 義務  ⑤ 特定保険契約募 集に関するルー ル	応用	4	商談ごとの対応履歴について、当初意向から最終意向のプロセスについて管理する態勢を整備している（契約締結までの経緯について明確に記録されている）	4	商談ごとの対応履歴について、当初意向から最終意向のプロセスについて <b>全件</b> 管理する態勢を整備している（契約締結までの経緯について明確に記録されている）	基本項目の設問であるNo.2のより進んだ取組みについて問う設問であることから、No.2と表現を揃えるために「全件」を追加。	15
			基本	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（以下選択肢略） <b>※全て「1.記載あり」であれば達成</b>	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（以下選択肢略） <b>※全て「1.記載あり」であれば達成</b> <b>※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択</b>	特定保険契約を取扱っていない代理店もあることが考えられるため、選択肢に「3.対象外」を追加。	別紙
			基本	28	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購入経験・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	28	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購入経験・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 <b>※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択</b>		23
			基本	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	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 <b>※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択</b>		62
III. 個人情報 保護	(7) 個人情報保 護に係る態 勢整備・業 務運営	㊸ 個人情報保護に 係るシステム面 の整備	基本	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） <b>※全て「1.はい」であれば達成</b>	119	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） <b>※全て「1.はい」であれば達成</b>	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、システム担当者を追加。	
			基本		ウイルス対策ソフトを導入している		ウイルス対策ソフトを導入している		144
			基本		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担当部門が把握する態勢が整備されている		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担当部門・ <b>システム担当者</b> が把握する態勢が整備されている		144
			基本		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		本社のシステム担当部門・ <b>システム担当者</b> がウイルスの発生を検知する仕組みが整備されている		144
			基本	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	124	OS/ソフトウェアの更新状況を本社のシステム担当部門・ <b>システム担当者</b> が把握・管理する仕組みが整備されている	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追加。	150
IV. ガバナンス	(10) 不適切事案 （含む懸念 事項）への 対応	㊸ 不適切事案への 対応態勢の整備	基本	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	196	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）へ定期的に報告されている	経営層への共有・報告の規定化を求める内容はNo.184と重複するため規定化を問う文言を削除。	241
			基本	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 <b>※前年度以降、該当者がいなければ「1.はい」を選択</b>	-	※削除	以下の3設問において法令基準を超えた労働を防止する態勢を確認していることから、当該設問は削除。 No.200：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 No.203：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 No.204：時間外労働に関する労使協定（36協定）がある	297