

【別紙1】意見照会結果

設問No.	設問内容	回答者	ご意見
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	生命保険会社	「感謝の声」と「苦情」を分けることが目的のようだが、「感謝の声」に限定せず、意見・要望等も含めて「感謝の声等」とする方が、お客さまの声を広く吸収する意味でよいのではないかと考える。
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	生命保険会社	「感謝の声」と「苦情」を分けることが目的のようだが、「感謝の声」に限定せず、意見・要望等も含めて「感謝の声等」とする方が、お客さまの声を広く吸収する意味でよいのではないかと考える。
		代理店・消費者団体等	「経営層が出席する会議等で共有化」に違和感がある。 感謝の声は、自分たちの働きがきちんと認められていることの証拠であり、社内の活気やモチベーションを上げることができる評価であると考え。従って、経営層の会議帯ではなく「社内でも共有化」という評価にしては如何かと考える。
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	代理店・消費者団体等	フリーメールとは、有料メールサービスであればOKで無料はNGという区別になるのか？ フリーメールの範囲（または定義）などを明確にせず、使用を一律に禁止する設問がセキュリティ的に必要か疑問があることから、この設問は削除が良いと考える。
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	代理店・消費者団体等	個人データの外部送信にあたって、技術的措置を講ずることは当然にあるべき姿と考える。 一方、現時点での各種項目については法令等において遵守が必要であるP・D項目にて定義していると認識しており、本取組を今後拡大していくにあたってはやはり一定の規模がある代理店にしか充足できない事項となりうるため、現状の評価項目としては適していないと考える。
		代理店・消費者団体等	メール送信による情報漏洩防止策の例示の1 つとして、「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」とありますが、これは「送信者が放置しておけば一定時間後に自動的に送信される」ことを意味すると思われる、全くシステム制御ではない（送信者のリスク意識、自主性に依存するもの）と言えるため、例示から削除すべきと考える。
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	代理店・消費者団体等	一般的に使用されているZIPファイルに変換され、パスワード後送という方法では、安全性が確保できないのが明確になってきている中でこの設問の意図が不明である。 No.121も含め、もう少し専門的に検討したうえ、設問を設定するのが望ましいと考える。
		代理店・消費者団体等	個人データの外部送信にあたって、技術的措置を講ずることは当然にあるべき姿と考える。 一方、現時点での各種項目については法令等において遵守が必要であるP・D項目にて定義していると認識しており、本取組を今後拡大していくにあたってはやはり一定の規模がある代理店にしか充足できない事項となりうるため、現状の評価項目としては適していないと考える。
153	紹介料および紹介料の根拠（初年度手数料の●%等）が契約書に記載されている	代理店・消費者団体等	募集関連行為の委託における顧客紹介料については、紹介料自体を契約書に記載することは契約締結にあたっては当然のことと考える。ただし、募集関連行為に従事者が見込客を開拓するためにかかるコスト等を加味し設定していることが多いと考えられるが、その根拠については、当該事業者の事業におけるコスト等、外部に提供すべきではないと判断される可能性のある情報が含まれるため、算定根拠について具体的な数値を記載することが困難である場合が想定されるため、当該基準については困難であると考え。

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内容
修正あり	ご指摘の通り、意見や要望等も含むべきと考えますので、右記の通り修正します。	感謝の声（意見や要望を含む）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
修正あり	ご指摘の通り、意見や要望等も含むべきと考えますので、右記の通り修正します。	感謝の声（意見や要望を含む）について経営層が出席する会議等で共有化している
	ご指摘の通り、感謝の声の社内への共有も必要ですが、「応用項目」の一步進んだ取組みとして経営層への共有を求めている設問となります。一方で、ご指摘の内容については、重要な視点でありますので、本番開始以降の代理店の実態を確認する中で、見直しを検討してまいります。	
修正あり	フリーメールの定義は無料で利用できるメールサービスとなります。 当設問は、業務上知り得たお客さまの個人情報等について、従業員がプライベートで利用しているメールからの情報漏えいを防ぐことを目的としており、ご指摘の通り、有料・無料に限らず、会社所定以外のメールアドレスの業務上使用を制御する必要がありますので、右記の通り修正します。	従業員が会社所定（会社がセキュリティ上問題ないと判断したもの）以外のメールアドレスを業務上使用できないようシステム制御（Web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  ※関連してNo.92も「会社所定（会社がセキュリティ上問題ないと判断したもの）以外のメールアドレスの業務上使用の禁止」に修正
修正あり	保険乗合代理店協会および保険健全化推進機構結心会へのヒアリングを行った結果、小規模代理店であっても実現可能であることが判明しています（第19回代理店業務品質SG資料参照）。	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（送信が自動で保留となり、宛先や添付内容を送信者がセルフチェックした上で改めて送信する仕組み、上席者の事前承認が必須な仕組み等）がある
	求めているシステム制御は「送信者が放置しておけば一定時間後に自動的に送信される」のではなく、「メール送信後、保留中となり、送信者が内容をセルフチェックの上、改めて送信を行う仕組み」となります。記載がわかりづらいのご指摘かと思しますので、右記の通り修正します。	
修正なし	当設問で求めている安全性は誤送信防止となります。ご指摘の通り、ZIPファイルの暗号化では悪意をもった第三者による盗聴や改ざんを防止することができないというのが通説となっており、誤送信の防止としては一定の効果があると認識しております。実際、これまでのSGでの議論に加え、検証トライアルや保険乗合代理店協会および保険健全化推進機構結心会へのヒアリングを通じて、多くの代理店が導入している取組みとなります。 なお、ご指摘の内容については、重要な視点であり、消費者保護の観点から適切な手法の情報収集に努め、本番開始以降の見直しの工程のなかで検討を行ってまいります。	
修正あり	本設問で求めているのは、紹介料がなぜその金額となるのかではなく、具体的な紹介料もしくは初年度手数料の●%等の紹介料が契約書に明記されていることを求めています。よって、設問内容をより明確にするため、右記の通り修正します。	紹介料（1件●円、初年度手数料の●%等）が契約書に記載されている