

■代理店業務品質評価運営に関するFAQ

2023.5.17時点

・よくある照会内容をまとめておりますのでご参照ください。

<FAQ項目一覧>

1. 申し込み関連
2. 更新調査関連
3. 評価基準
4. 調査全般
5. 評価結果の公表・活用

1. 申し込み関連

No.	照会内容	回答
1-1	基本項目を全て達成できるか不安。利用料を振込む前に申し込みを取消した場合、何かペナルティはあるか。	特段ペナルティはありませんが、申し込みにあたっては、評価基準ガイドラインを確認いただき基本項目の全てを達成できていることを事前チェックしてください。
1-2	利用料振込後に調査受審を取り下げた場合、何かペナルティがあるか。	お支払いいただいた利用料については、利用料振込期限以降は、生保協会の責めに帰すべき事由により調査を実施できない場合を除き、いかなる理由があっても受領した利用料は返金しません。また、調査受審を取り下げたことを委託元生命保険会社に連携します。
1-3	申し込み前に基本項目の事前チェックを行うが、判断に迷った場合、生保協会に照会することは可能か。	評価基準の中で、特に解説が必要な設問について説明を記載した「補足説明資料」の発展版として、全ての設問について、達成条件、証跡資料例などを記載した「業務品質評価基準ガイドライン」を2023年度新たに策定しました。当ガイドラインを活用のうえ、各設問の事前チェックを行ってください。不明時は生保協会にメールでご照会ください。
1-4	社内の意思決定手続きの関係上、申込み〆切日までに申し込みが間に合わないが何か方法はないか。	お申込みが〆切期日に間に合わない場合、個別にご相談をお受けします。メール（hinshitsu-info@seiho.or.jp）にてご一報ください。
1-5	新規調査で認定に至らなかった場合、未達成の取り組みを改善したうえで、次年度に改めて新規調査を申し込みすることは可能か。	可能です。
1-6	調査の申込みのタイミングによって、初回調査の開始時期も変わるのか。早く申し込んだ場合は、調査の開始時期も早くなるのか。	調査の順番は申込締切後に決定いたします。申込の先着順ではありません。

2023.5.17追加

2. 更新調査関連

No.	照会内容	回答
2-1	更新調査の申し込み手続きはどうすればよいか。	更新調査の対象となる代理店には個別にご案内しますが、利用料を振込期日（2023年7月31日）までにお支払いいただくことで、更新調査を実施することに同意したものとします。それ以外の手続きは不要です。更新調査に申し込まない場合は、代理店業務品質調査Gに連絡ください。
2-2	更新調査の利用料はいくらか。	更新調査の利用料は税込み10万円です。（なお、次年度以降は変更となる可能性があります）
2-3	2023年度の更新調査はいつ実施されるか。	9月以降に調査を実施します。 なお、更新調査書類・資料提出締切日は2023年9月1日です。

2023.5.17追加

2023.5.17追加

3. 評価基準

※ 業務品質評価基準の設問内容に関するものは『評価基準ガイドライン』も併せてご参照ください。

No.	照会内容	回答
3-1	評価基準の各設問について、詳細な問合せをしたい。	まずは「業務品質評価基準ガイドライン」をご確認いただき、それでもご不明な点が解消されない場合には、個別に回答いたしますので、hinshitsu-info@seiho.or.jpへメールにてご照会ください。
3-2	設問No.115、121、172について、フランチャイジー代理店がフランチャイザーが提供するシステムを使用している場合、証跡資料はどのように提出したらよいか。	フランチャイザーが提供しているシステム関係の証跡資料を取り寄せていただき、フランチャイジー代理店からご提出ください。
3-3	評価基準の各設問の判定は○（達成）、×（未達成）のみなのか、幅（点数）のようなものがあるのか。	判定は○（達成）か×（未達成）のいずれかとなります。例えば△というような評価はありません。判定にあたっては調査期間を通じて生保協会より質問させていただくとともに追加の資料提出をいただき、十全な意見交換を実施したうえで○か×かを判定します。また、未達成の場合は、その判定根拠を示すとともに、取り組むべき内容についても意見交換を実施します。
3-4	設問No.30の「特定保険契約募集における適合性確認の実施状況の記録」について、確認した具体的な内容（お客さまの回答内容）の記録まで必要なのか、それとも確認した項目のみ記録すればよいか。	適合性確認は、そのお客さまに対し特定保険契約をお勧めしてよいかどうかの判断根拠となるものであるため、具体的な内容の記録まで行われていることが必要です。 なお、保険会社の適合性確認書を用いて記録を実施している場合には、当該適合性確認書を用いた適合性確認の実施状況の記録態様が設問の内容を充足していれば問題ございません。
3-5	設問No.2の「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」について、ここで述べられている「全件」とは、申し込みに至らないものも含まれるのか。	申し込みに至った保険契約が対象になります。申し込みに至らなかったものは含まれません。
3-6	設問No.120の「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」について、記載されている「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」は、どちらか一方に該当すればよいか。	いずれかが対応されていれば達成となります。
3-7	設問No.135の「全拠点に対して定期的に内部監査を実施しており、内部監査結果および改善策について、経営層へ報告を行っている」について、「内部監査」とは、内部監査室が実施する監査ということか。	内部監査の専門部署以外でも、営業部門から独立した内部監査を職務とする担当部署・担当者（コンプライアンス部門が内部監査を併せて担当している等）が監査を行っていれば問題ございません。
3-8	完全共同募集代理店であるため、評価基準の設問は非該当となるものが多数あるが、どのように対応すべきか。	業務品質評価基準のうち、貴社のビジネスモデルに合致する部分につきましてご確認いただき、業務品質向上に取り組んでいただければと思います。 なお、業務品質調査につきましては評価基準の基本項目全てについて「達成」（対象外が選択できる設問は「対象外」も可）と自己チェックいただけることをお申し込みの条件とさせていただきますことご理解を賜りますようお願いいたします。
3-9	設問No.96、97の「第三者（名簿業者等）から個人データの提供を受ける」について、例えばリース業者からのお客さまの紹介等も、第三者からの個人データの提供に該当するのか。	リース業者については、通常は外部委託先に該当しているものと思われませんが、当該業者が外部委託先（代理店が業者と委託契約を締結している）となっているのであれば第三者には該当いたしませんので、本設問の対象外となります。

3-10	設問No.122-1の「パソコンのハードディスクの暗号化」について、有料システムを使用せず、Windows10に標準機能されているシステム（「BitLocker」等）の使用でもよいか。	「パソコンのハードディスクの暗号化」については、有料システムのみならず、Windows10Pro以上に標準搭載されている暗号化機能（「BitLocker」等）でも問題ございません。
3-11	業務品質評価基準における2022年度からの変更点は何か。	2022年度の代理店業務品質検討WGの議論を踏まえ、「設問数210（基本150、応用60）」から、「191（基本133、応用58）」に変更しております。 設問数としては減少しているものの、設問の統合を除き、削除した設問は3である一方、新規に追加した設問は2であり、実質的な設問の総数に大きな変更はありません。 また、項番の見直しを行っていますので、詳細はHP掲載の「2023年度業務品質評価基準一覧新旧対比表」を参照ください。
3-12	業務品質評価基準に新たに追加された設問は何か。	設問No.4の「公的保険制度に関して、お客様の意向を踏まえて情報提供を行う態勢を整備(公的保険制度の説明ツールの配備等)している」と設問No.5の「公的保険制度に関して、募集人に教育を実施している」が新設された設問です。 達成条件、証跡資料例などの詳細はHP掲載の「業務品質評価基準ガイドライン」を参照ください。
3-13	設問No.91のPマーク・ISO等の認定取得がないと申込みできないのか。	PマークやISOの取得が申込の要件ではありません。「Pマーク」取得代理店については、証明書のコピー等の確認や有効期限が切れていないことを確認することで、一部の設問でみなし達成とすることはありますが、未取得代理店は該当の設問の達成条件を充足いただく必要があります。 なお、「ISO27001」については、「Pマーク」の取扱のような一部の設問をみなし達成とすることはありません。

2023.5.17追加

4. 調査全般

No.	照会内容	回答
4-1	調査受審にあたり、設問の達成判定に必要な資料の提出についてフォローはしてもらえるのか。	オフサイト・オンサイト調査期間において、当初ご提出いただいた資料のみでは判定できない設問等については、生保協会より質問させていただくとともに追加の資料提出をいただき、十全な意見交換を実施します。
4-2	オンサイト調査日の希望は聞いてもらえるのか。	不都合がある場合は前後調整いたします。なお、通知した日程より、早い時期への変更もあります点、あらかじめご承知おきください。
4-3	オンサイト調査は、本社監査だけではなく店舗監査や募集人に対するロープレ・ヒアリングも行うのか。	業務品質調査におけるオンサイト（訪問）調査は、代理店の本社あての訪問を行います。店舗訪問や募集人への直接ヒアリング等は行わない予定です。
4-4	実際に調査を始めて未達成の項目があった場合、いつまでに対応を行ったものを判定してもらえるのか。	資料提出後の約1か月間のオフサイト調査において、判定できない設問については、追加の資料をご提出いただき、双方の意見交換を十全に実施します。対応期限については、設問および内容により個別判断させていただきます。
4-5	本取組みにより、態勢整備ができる以外のメリットをもっと明確にして欲しい。	業務品質評価基準は「消費者にとって理想的な生命保険乗合代理店として求められる取組み」をとりまとめたものであり、業務品質評価基準に沿った態勢整備を行っていただくことで、消費者により評価いただける代理店となるものと考えます。加えて、業務品質調査にお申し込みいただき、生命保険協会の調査により基本項目を全て達成していることが確認できた場合（以下、「認定代理店」）には、代理店名および取組み内容等を生命保険協会のホームページで公表し、消費者に広くお伝えしていきます。また、認定代理店はシンボルマークや所定の文言を自社のホームページや名刺等で使用することができます。
4-6	評価を点数制にはしないのか。	当面は、①「基本項目」全てを達成している代理店と②「基本項目」に未達がある代理店の2段階で区分することとします。将来的には、「応用項目」の達成状況等を踏まえながら、評価のあり方について検討を重ねていく予定です。
4-7	調査実施期間はいつか。	2023年度の初回調査は5月～2月中旬までの間に調査を実施します。更新調査は9月以降に実施予定です。
4-8	基本項目を自己チェックする際の「達成」の判断は、いつ時点での判断と考えればよいか。	評価申告シート・証跡資料をご提出いただく時点で、達成可能かのご判断をお願いしておりますが、お申し込みいただいた時点で調査日が確定していないため、申込代理店間の公平性を保つ観点から、4月末時点での対応完了を前提とした自己チェックをお願いします。
4-9	評価の公平性・厳密性の確保が重要と考えるが、調査を均質かつ同じ深度を以て実施することができるのか。	公平・正当な調査の実施に向けて、生命保険会社以外の学者・弁護士・消費者団体等の有識者で構成される代理店業務品質審査会を設置し、調査の正当性の担保および調査結果・評価結果の確定等を行います。また、調査担当者については、調査員用の判定用マニュアルを用いて業務品質評価基準に関する研修を受講したうえで調査を行います。
4-10	評価申告シートを記入する際は、応用項目も全て回答しなければならないのか。	評価申告シートをご提出いただく際には、応用項目に関しても全ての項目へのご回答をお願いいたします。なお、応用項目は顧客本位の業務運営の観点から代理店独自で取り組んでいる、より高度な項目であり、今後多くの代理店に取り組んでいただきたい内容でございますが、調査にあたっては全ての応用項目が「はい」である必要はございません。
4-11	調査開始後に生保協会が調査を中止めることがあると運営要領に記載されているが、利用料は返金されるのか。	利用料の返金はいたしません。 また、書類の提出状況が著しく劣位している場合や調査担当者にて明らかにすべての基本項目の達成が困難であると判断した場合などは、調査業務に支障が生じるため、生命保険協会の判断にて、代理店の意向にかかわらず、調査を中止することがあります。 なお、達成見込みが困難と判断し、調査を中止める場合は、その理由・改善要素を当該代理店にフィードバックします。
4-12	評価申告シートは改定されているのか。	設問の特定を容易にするための枝番を導入しました。また、他の設問と記載内容の平仄を合わせる、分かりやすさの観点などで、文言を追記・修正しております。
4-13	業務品質調査の結果、基本項目の一部が未達成となり認定に至らなかった場合、利用料は返金されるのか。	調査が完了しているため、利用料は返金されません。
4-14	調査を受審した結果、認定獲得に至らなかった場合、改めて初回調査を受審する際には利用料30万円を払う必要があるのか。	認定獲得に至らなかった場合、改めて初回調査を受審いただく際は利用料30万円をご負担いただけます。
4-15	担当者や代表者等代理店情報が変更になった場合、別途書類提出が必要か。	担当者や代表者等の情報変更につきましては、以下リンク先から資料をダウンロードしていただき、ご入力をお願いいたします。メールに添付の上、ご提出をお願いいたします。 https://www.seiho.or.jp/quality/word/henkou.docx
4-16	個人所有電子機器とは具体的にどのような機器を指しますか。	個人が所有するパソコン、スマートフォン、タブレット等です。

2023.5.17追加

2023.5.17追加

2023.5.17追加

5. 評価の公表・活用

No.	照会内容	回答
5-1	保険会社は評価結果をどのように活用していくのか。	生命保険協会から連携を受けた評価結果について、生命保険会社がどのように活用するかは各生命保険会社での判断となります。
5-2	認定代理店による評価結果の使用について、有効期間やルールはあるか。	評価の有効期間は3年間です。（更新調査受審が前提） 2022年度の評価の有効期間は、2023年2月22日開催の代理店業務品質審査会にて評価を確定した、2023年2月22日から2026年3月31日となります。 なお、翌年以降の更新調査において基本項目に未達成の項目がある場合、翌年度末で評価結果の有効期間を終了します。