

～消費者にとって理想的な代理店に向けて～

生命保険乗合代理店業務品質評価運営

News
Vol.4バックナンバーは[こちら](#)

TOPICS

- (1) 調査お役立ち情報～個別設問編②～
- (2) 協会からのお知らせ



(1) 調査お役立ち情報 ～個別設問編②～



今回は、「ガバナンス」(約60設問)において、**照会が多く**、また昨年度未認定代理店において**未達成が多かった**「不適切事案発生時の対応」、「内部監査実施」等をご紹介します。



※設問数は認定取得に必須な基本項目の設問数

ガイドライン



達成条件や提出いただきたい資料などはガイドラインをご確認ください。

No.177 不適切事案発生時の原因分析等

!! 昨今、保険業界にて個人情報漏えい事案等の不適切事案が発生しております。業務品質評価基準では、個人情報漏えいを防止する態勢を問う設問(No.117)の他、不適切事案発生時の対応態勢について以下No.177等にて設定しておりますので、改めてご確認ください。

No.	設問内容	未達成例
177	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	NG: 議事録(または経営会議資料等)を作成しておらず、経営層に報告しているか確認できない。等

★社を挙げて再発防止に努める態勢を求めています★

- ・不適切事案の再発防止策を講じ、教育等により徹底すること、PDCAサイクルの検証を継続していくことが肝要です。
- ・このことを社として取り組んでいくためには、経営層による強いリーダーシップが必要不可欠であるとの考え方から、No.177の達成条件には、「**経営層への共有**」が含まれています。
- ・業務品質調査において、**経営会議資料や議事録等の証跡資料の提出が必要となり、それら資料が提出されない場合、未達成となります。**(※達成条件等、詳細はガイドラインをご確認ください)





全拠点への定期的な「自己点検」、「内部監査」の実施について



自己点検 拠点担当者が、自拠点を点検する取組み（四半期に1回以上）

内部監査 自社の内部監査規定等で定めた監査を実施する取組み（1年に1回以上）
（内部監査例）会社の日常業務の執行が、法令・会社の諸規定に準拠し、合法的且つ合理的、効率的に行われていることを監査する取組み 等

ガバナンスに関する態勢整備を問う重要な設問となりますので改めてご確認ください！

No.130 全拠点への自己点検の実施

No.	設問内容	未達成例
130	全拠点が自己点検を定期的実施し、不備があった場合には改善を図っている	NG：全拠点が自己点検を実施していると回答しているものの、本部への報告を実施していることが確認できない。

No.134 全拠点への内部監査の実施

No.	設問内容	未達成例
134	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	NG：内部監査の項目が個人情報保護など一部項目に限定される等、業務全体を網羅できていない場合



⚠ No.130（自己点検）とNo.134（内部監査）の留意点 ※詳細はガイドラインをご確認ください

➤ No.130とNo.134、いずれの設問においても“全拠点”に対し“定期的（※）”な実施が必要となります。

「一部の拠点に対し実施」、「自己点検は1年に1回実施」では基準達成となりません。

（※）自己点検は四半期に1回以上の実施、内部監査は1年に1回以上の実施が必要です。

➤ No.130とNo.134は、同じ証跡資料では、達成とはなりません。

No.130の自己点検結果をNo.134の証跡資料として提出された場合、No.134の達成条件を満たさず、判定結果は「未達成」となります。ご注意ください。



（2）協会からの おしらせ

ニンダイチャンネル



共同セミナー



検討WG



1 第2回ニンダイチャンネル

12月2日（月）～6日（金）にて、認定代理店だけのコミュニティ：ニンダイチャンネルを開催します。テーマは2つ！⇒テーマ①「認定取得後の態勢整備取組み状況」／テーマ②「応用項目」※第1回ニンダイチャンネルの開催結果については、[当会HP](#)をご確認ください。

2 保険乗合代理店協会との共同開催セミナー

9月～12月にかけて全国5か所で開催中の保険会社の営業担当者向けセミナーを開催中
NEXT → 次回最終！12月5日（木）福岡（Web同時開催）で開催します。

3 第15回代理店業務品質検討ワーキング・グループ

11月20日（水）に開催。主に来年度以降の基準や運営等の変更点、定期調査について議論を行いました。当日の議事概要は協会HPに掲載しております。