

資料2

業務品質評価基準の見直しについて

1. 趣旨

- 第2回の代理店業務品質検討ワーキング・グループ（以下、検討WG）においてお示した「評価基準の見直しの方向性(案)」への意見照会のご協力ありがとうございました。いただいた意見も踏まえ検討を深化してまいります。(全てのご意見は別紙2の通りです)
- 評価基準の見直し(案)を以下にてお示いたしますのでご検討よろしく申し上げます。

<第2回検討WGで提示した内容（抜粋）>

- ・評価基準の見直しにあたっては、法令等の改正やその時々求められる顧客本位の取組みなどの外的環境の変化に加え、今年度の業務品質調査を行う中で得られた新たな示唆を踏まえ、適切に反映すること
- ・新たな評価基準を追加する際、他の評価基準を削除する等、「210項目（基本150、応用60）」の総量は増やさないこと
- ・以下の4つの観点から見直しを行うこと
 - ①外的環境の変化を捉えた見直し
 - ②代理店からの照会内容を踏まえた設問の書きぶりの見直し
 - ③代理店の業務品質調査結果を踏まえた見直し
 - ④検討WG委員等からの意見を踏まえた見直し

2. 評価基準の見直しについて

- 評価基準の見直し(案)における主な見直しの点は以下の通りです。

なお、資料につきましては、別紙3～別紙5をご参照ください。

別紙3：業務品質評価基準一覧（見直し案）

別紙4：業務品質評価基準一覧（見直し案）新旧対比表

別紙5：2022年度業務品質評価基準に関する意見照会結果

【新設】

- ・公的保険制度について、①外的環境の変化、④検討WG委員等からの意見を踏まえ、以下の設問を新設しております。

■（新 No.4）

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(公的保険制度の説明ツールの配備等)を整備している

■ (新 No.5)

公的保険制度に関して、募集人に対する教育を実施している

〈外的環境の変化〉

—「保険会社向けの総合的な監督指針（2021年12月）」の改正を踏まえ、「保険募集人の体制整備に関するガイドライン」においても「保険募集時の公的保険制度の情報提供」および「公的保険制度についての募集人への教育」を追記。

・また、上記新設する設問について、生命保険協会のガイドラインで求めているものであり、「法令で求められている対応など、代理店として取り組むべき基本的な項目」である基本項目として反映しております。

今後、業務品質調査を通じて、「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」に値する具体的な取組みを把握できた際には、その取組み内容を踏まえて応用項目にも追加することも検討してまいります。

【追記・修正】

・法人向け保険募集について、①外的環境の変化、③代理店の業務品質調査結果を踏まえ、設問の文言を追記・修正しております。

見直し前	見直し後
<p>旧 NO.23</p> <p>以下の事項を遵守する態勢を整備している</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保障等を目的とした保険商品である旨の説明を行うこと ・原則として節税効果はない旨の説明を行いお客さまから了承した旨承諾を得ること 	<p>新 NO.25</p> <p>以下、「法人向け保険商品にかかる顧客向けの注意喚起事項」を説明する態勢を整備している</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保障等を目的とした保険商品である旨の説明を行うこと ・原則として節税効果はない旨※の説明を行うこと <p>※法人から役員等の個人へ名義変更を実施した場合も含まれることに留意</p>

〈外的環境の変化〉

—所得税基本通達の改正（2021年6月）による保険契約に関する権利の評価の見直しを踏まえ、「生命保険商品に関する適正表示ガイドライン」、「保険募集人の体制整備に関するガイドライン」に、「法人から役員等への名義変更について、原則として節税効果はない旨を説明する」ことを追記。

〈業務品質調査結果〉

—調査の結果、「お客さまから了承した旨を得ること」は、承諾書等の保険会社の帳票を用いることで達成できること、当設問の趣旨は、「お客さまから了承した旨を得ること」ではなく、「『法人向け保険商品にかかる顧客向けの注意喚起事項』について、お客さまに説明する態勢を整備していること」を求めることを明確にすることが相応しいと判明。

・「障がい者等への対応」について、④検討WG委員等から意見を踏まえ、以下、設問の文言を追記・修正しております。

見直し前	見直し後
<p>旧 NO.8</p> <p>【お客さま属性を踏まえた対応】</p> <p>お客さまのニーズに合致した提案を行い、お客さまの知識・経験・財産の状況・契約締結時の目的・年齢等を踏まえた上で契約の内容およびそのリスク等をお客さまに対して適切かつ十分に説明すること</p>	<p>新 NO.10</p> <p>【お客さま属性を踏まえた対応】</p> <p>お客さまのニーズに合致した提案を行い、お客さまの知識・経験・財産の状況・契約締結時の目的・その他お客さまの状況（年齢、障がいの有無等）を踏まえた上で契約の内容およびそのリスク等をお客さまに対して適切かつ十分に説明すること</p>
<p>旧 NO.67</p> <p>高齢者等に対して保全活動を行う際には、お客さま属性（行為能力や意思能力の低下に配慮したわかりやすい説明の実施等）や商品特性（特定保険契約等）等を踏まえ実施する態勢を整備している</p>	<p>新 NO.66</p> <p>高齢者・障がい者等に対して保全活動を行う際には、お客さまの特性（行為能力や意思能力の低下に配慮したわかりやすい説明の実施等）や商品特性（特定保険契約等）等を踏まえ実施する態勢を整備している</p>

〈検討WG委員のご意見〉

- 「保険会社向けの総合的な監督指針」の一部改正が予定されているため
- 高齢者対応同様に代理店としての対応が必要なため

・その他、わかりやすさの観点で表現方法を見直した方がいいもの、他の設問と文言の平仄があっていないものについて、設問の文言を追記・修正しております。

【削除】

・②代理店からの照会内容、③代理店の業務品質調査結果を踏まえ、他の設問にて確認できることから、以下の3つの設問を削除しております。

第3回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

■ (旧 No.114)

個人情報管理システムへの社内からのアクセス状況（ログ）を取得している

〈削除の理由〉

—「(旧 No.115) 個人情報管理システムへの社内からのアクセス状況（ログ）を定期的にモニタリングし、必要に応じて不必要なアクセスが多い従業員への指導等を行っている」にて確認できるため。

■ (旧 No.156)

募集関連行為委託先からの契約実績について管理し、募集フローの適切性に問題がないか定期的に検証している

〈削除の理由〉

—募集フローの適切性については、募集関連行為の有無にかかわらず、顧客対応の設問を通じて確認できるため。

■ (旧 No.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、以下の全ての措置を講じている

〈不適切な行為防止に向けた措置〉

- ✓ 委託先が行う表示について、保険募集に該当しないようにする等、適切性を確保するための措置
- ✓ 委託先が不適切な表示を行っている場合、当該委託先に内容の修正または削除を行わせるための措置（改善がなされない場合には、当該委託先との契約を解除する等の対応を含む）
- ✓ 委託先が、自らの取材等に基づき見解等を表示する場合、当該表示が委託元や委託元の所属保険会社の行う表示である等の誤認を防止するための措置

〈削除の理由〉

—募集関連行為のモニタリングに関する設問（旧 No.152、155/新 No.148）にて確認できるため、「比較サイトを運営する募集関連行為従事者」に限定した設問としては不要であるため。

・②代理店からの照会内容、③代理店の業務品質調査結果を踏まえ、代理店業務との関連性が限定的であることから、以下の設問を削除しております。

■ (旧 No.184)

廃業等募集人情報登録制度に登録された募集人の廃業を適切に実施する態勢を整備している

第3回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

〈削除の理由〉

—「廃業等募集人情報」の登録や登録情報を踏まえた対応は保険会社が行うことから、代理店に求める取り組みとしては限定的であるため。

【統合・記載箇所の移動】

・③代理店の業務品質調査結果を踏まえ、以下の通り、単独の設問としては不十分であることが判明したため、設問を統合しております。

見直し前	見直し後
旧 No.138(基本項目) 全拠点に対して定期的に内部監査を実施している	新 No.135(基本項目) 全拠点に対して定期的に内部監査を実施しており、
旧 No.140(応用項目) 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	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

〈業務品質調査結果〉

—調査の結果、内部監査は「内部監査結果・改善策の経営層への報告」されて初めて完結するものであり、応用項目ではあるがほとんどの代理店で達成できていることが判明。

・その他、わかりやすさの観点で、類似する事項に関する設問同士が離れている場合は統合または設問の記載箇所を移動しております。

○評価基準の見直し(案)における設問数については以下の通り対応します。

・検討 WG 委員より、「設問数 210（基本 150、応用 60）の総数に拘る結果、どの基準を削除するか等という本質とは異なる議論は避けるべきであり、一定範囲の増加は止むを得ないのではないか」とのご意見を頂戴しております。

・当ご意見を踏まえ、評価基準の見直しにあたって、不要な設問の削除やわかりやすさの観点から複数の設問を1つに統合するなどの工夫を行った上で、消費者目線で必要な設問を追加する場合は、設問数が210の総量を超えることもやむを得ないと考えております。

・なお、今回は「設問数 191（基本 133、応用 58）」となり、設問数としては減少しておりますが、設問の統合を除き、削除した設問は4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。

第3回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

(ご参考：見直しの全体像)

見直しの理由	対応案	延べ該当数
新規に設問を追加した方がよいもの	新設	2(※)
わかりやすさの観点で、表現方法を見直した方がよいもの	追記・修正	23
他の設問と文言の平仄が合っていないもの	追記・修正	30
代理店業務との関連性が限定的であるため、削除するもの	削除	1(※)
他の設問にて確認できるため、削除するもの	削除	3(※)
単独の設問としては、基本項目として不十分であるもの	統合	2
類似する事項に関する設問同士が離れているもの	統合	26
わかりやすさの観点で、設問の位置を見直した方がよいもの	記載箇所の移動	5

※実質的な設問数の増減に影響するもの

以上