

【別紙5】2022年度業務品質評価基準に関する意見照会結果(現行の設問の見直し)

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	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	基本項目	1	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 ※全て「1.記載あり」であれば達成 【意向把握・確認に係るプロセス】意向把握・確認に関する以下のプロセス お客さまの意向の把握 意向に基づいた商品の提案ならびに意向と提案内容の対応関係の説明 当初意向と最終意向の比較および両者が相違している場合は相違点の確認 お客さまの最終意向と申込内容の合致の確認 (= 意向確認) 【把握すべきお客さまの意向】お客さまの意向に関する以下の情報を把握すること どのような分野の保障を望んでいるか 貯蓄部分が必要としているか 保障期間・保険料・保険金額に関する範囲の希望、優先する事項がある場合はその旨 【意向確認書の取り付け】 必ず申込日までにお客さまの意向を確認し、意向確認書（特定保険契約の場合は適合性確認書兼意向確認書）を契約者から取り付けること 【意向把握に係る態勢整備】 意向把握に係る業務の適切な遂行を確認・検証できるように、意向把握に用いた帳票等（アンケートや設計書等）や面談記録を保存すること ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合に、お客さまからの書類等の受領が1回に限定される方法による募集（1way募集）を行う代理店のみ対象 意向の把握（推定）について、推定の確度に留意して合理性・妥当性ある意向推定を行うこと ・例えばお客さま属性や既加入の保障内容等を把握している「既契約者」を対象にする等の対応をとること ・既契約者のみならず広範なお客さまを対象にダイレクトメール等を用いて非対面で募集を行う場合は、適切な意向推定の実現に向けて、お客さま意向の推定の根拠を明らかにする措置を講じること（事前アンケート等に基づき送付先対象の選定を行う等） 商品・個別プランの内容について、お客さまの理解度に十分配慮した上で、意向の対応状況を含めてわかりやすく表示すること 当初意向と最終意向の比較（振返り）について、当初意向に係る推定の確度を補うためにお客さま自身が意向の比較を確実に行うことができるよう工夫すること ・例えば推定した意向以外の意向の有無を確認することもできる「振返り用のチェックシート」を同封することや、意向が相違した場合にお客さまが照会できるようにする等の工夫を講じること 意向の確認について、お客さま自身が確実に行うことができるよう工夫すること 意向把握・確認手法の実効性を検証し、お客さまからの苦情や金融ADRへの申し立て等も踏まえて必要な改善に努める等、代理店においてお客さまの目標に立ったP D C Aサイクルを確立し適切に運営すること
				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 ※全て「1.記載あり」であれば達成 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 【特定保険契約の場合】 特定保険契約の場合は以下の情報を把握すること 収益獲得を目的に投資する資金があるか 預金とは異なる中長期的投資商品を購入する意思はあるか 資産価値が運用成果に応じて変動することを承知しているか 【特定保険契約に係る禁止行為】 以下の事項の禁止 お客さまに迷惑となるような時間の電話または訪問 契約締結にあたりお客さまへの利益提供や損失が生じた場合の補てん等ならびに補てんの約束等 【特定保険契約に係る適合性確認】 適合性確認のための以下の情報を収集すること お客さまの年齢 職業 資産・収入等の財産状況 過去の金融商品の取引・購入経験 保険料原資が既に締結されている金融商品の満期金または解約返戻金である場合、当該金融商品の種類 加入目的
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	⑤ 特定保険契約募集に関するルール	基本項目	36	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールに従う）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
				48	お客さま本位の業務運営に沿ったKPIを1項目以上設定し、HP・代理店事務所等に掲載を公表している
				56	年間の教育計画がある
				57	継続教育制度以外に関して、テストがある
58	個人の習熟状況に応じ適宜追加指導を行っている				
74	代理店自らお客さまに対し能動的なアフターフォローを行っている ※お客さまあて最新の商品・公約制度等の情報発信、定期的な加入契約状況のご案内等				
(6) 継続率	⑤ 継続率の把握	基本項目	91	継続率を定期的に把握・分析し、解約理由・経緯等を踏まえ、必要に応じて改善策（募集人への指導等）を実施している	

回答者	見直し案	見直しが必要な理由
生命保険会社	【意向把握・確認方法】に関する以下のプロセス お客さまの意向の把握（適切な公約保険制度についての情報提供を含む）	「監督指針Ⅱ-4-2-2(3)法第294条の2関係（意向の把握・確認義務）①意向把握・確認の方法」において明示されている「公約保険制度についての情報提供」の確認のため赤字を補足が必要と考える。
代理店・消費者団体等	【特定保険契約に係る適合性確認】 適合性確認のために年齢・職業・財産状況・過去の金融商品の取引情報・加入目的等の情報を収集しているか	保険会社向けの総合的な監督指針の記載は、「例えば以下の情報を取得しているか」というように、フロンティアベースで示されたものであり、顧客本位の適正な販売・勧誘を行うという主旨を逸脱しない限り各募集人の創意工夫に委ねられているため、項目で分けず一つの設問で良いと考える。
代理店・消費者団体等	継続率を定期的に把握し、短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールに従う）での失効・解約について、理由・経緯を分析・管理し、必要に応じて指導する態勢を整備しているか	No.36とNo.91の設問の趣旨は、適正な募集が行われているかどうかを確認することであると考える。そのため、特に注視すべきは短期での失効・解約であると考えられるため、質問を統一したほうが分かりやすいと史料する。
生命保険会社	業務運営方針およびKPI（実績）をHPに掲載している。（代理店事務所を削除）	お客様に情報を開示するためには、代理店事務所での公表ではなくHPが適切だと考える。
生命保険会社	削除	他の設問によりカバーできるため
生命保険会社	削除	他の設問によりカバーできるため
生命保険会社	独自の募集人育成（教育）プログラムがあり、個々の習熟状況に応じて適宜フォローアップを行っている	代理店として募集人育成に取り組むことが顧客満足につながるため
生命保険会社	個人の習熟度に応じた育成プログラムを整備している。	募集人には知識・スキルバラツキが大きいことから階層別の教育体系（研修等）を整備することで、全体のレベルアップによりお客様サービスに繋がると考える。（除く入社時・新人研修）
生命保険会社	代理店自らお客さま提案時に、公約制度に係る情報提供を行っている。また、最新の商品や加入契約状況のご案内、能動的なアフターフォローもしている。	公約保障の制度に係る説明は、各代理店が創意工夫に基づき、提案段階において行うことが望ましいものと認識しており、左記の内容に変更し、応用項目として設定をされてはどうか。
代理店・消費者団体等	継続率を定期的に把握し、短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールに従う）での失効・解約について、理由・経緯を分析・管理し、必要に応じて指導する態勢を整備しているか	No.36とNo.91の設問の趣旨は、適正な募集が行われているかどうかを確認することであると考える。そのため、特に注視すべきは短期での失効・解約であると考えられるため、質問を統一したほうが分かりやすいと史料する。

事務局コメント
ご指摘を踏まえ、公約保険制度の情報提供について、設問を追加します。
ご指摘の通り、保険会社向けの総合的な監督指針の記載は、「例えば以下の情報を取得しているか」というように、例示されてはいますが、本評価基準においては、すべての項目の取得が必要と考慮しておりますので、原案のままとします。
H P を設置しない代理店については代理店事務所での公表にて達成とするため、原案のままとします。
教育計画そのものを確認する設問はないため、原案のままとします。
継続教育以外のテストの状況を確認する設問はないため、原案のままとします。
旧No.58にて確認しておりますので、原案のままとします。
旧No.58にて確認しておりますので、原案のままとします。
保険募集時の公約保険の説明については、新規に適用項目として設問を追加するため、原案のままとします。
旧No.36は「契約始期日から半年以内等」、契約後の比較的早期の失効・解約を対象としている。一方、旧No.91は「契約始期日から13月目、25月目等」、契約後の比較的長期の失効・解約を対象としており、設問の趣旨が異なるため原案のままとします。

【別紙5】2022年度業務品質評価基準に関する意見照会結果(現行の設問の見直し)

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	設問	回答者	見直し案	見直しが必要な理由	事務局コメント
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	⑩ 個人情報保護に係る態勢の整備	基本項目	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 個人情報保護の定義 収集する個人情報の利用目的 個人情報の開示を求める手続き 個人情報の第三者提供時の取扱い 個人情報の外部委託時の外部委託先の管理・監督 個人情報の安全管理措置 個人データ管理台帳の作成 個人情報の目的外利用の禁止 募集人退職時に顧客リスト等の個人情報を破棄させる旨 お客さまのマイナンバーを取得した際の取扱い（マイナンバーのマスクング、マイナンバー記載書類の廃棄等） 個人情報の利用目的に応じた保存期間の設定 保存期間経過後の廃棄・削除 SNSの活用における対応方針・禁止事項（機密情報の記載禁止、SNSによる募集活動の禁止等） 個人情報を保存した外部記憶媒体の社外持ち出し時の運用（持出管理台帳による管理等） 個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存の禁止 業務上不要なソフト（ファイル交換ソフト等）の利用禁止 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 会社管理下に無い無線LANネットワークへの接続の禁止（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）	代理店・消費者団体等	「マイナンバーの取得を禁止していることをマニュアル等に記載し社内で周知している」もしくは「お客さまから誤ってマイナンバー（コピー含む）を取得した際の取扱い（マイナンバーのマスクング、マイナンバー記載書類の廃棄等）」についてマニュアル等に記載し社内で周知している	マイナンバーの取得は法令上禁止されているため、それを明記した証拠資料を求める、もしくは、誤って取得した際のフローを問う質問が趣旨と合致すると考える。	本設問では、誤ってマイナンバーを取得した場合の対応を規程・マニュアル等に明文化しているかを問う設問であるため、その趣旨が分かるよう修正します。
				97	個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止、もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存を禁止していることが定期的に確認・管理されている、または、システムにより個人所有電子機器の利用および個人情報の保存を制御している	生命保険会社	個人所有電子機器（パソコン）の業務利用の禁止。（制限でなく禁止とする。）	お客様に対して金融事業者が個人パソコン等を利用し個人情報を取り扱うことは適切でないと考えます。	個人パソコンを利用する場合でも、「個人所有電子機器への個人情報の保存を禁止していることが定期的に確認・管理されている、または、システムにより個人所有電子機器の利用および個人情報の保存を制御している」にて、個人情報の漏洩リスクを防止として適切であるため、原案のままとします。
Ⅳ. ガバナンス	(11) 従業員管理	⑪ 従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み	基本項目	199	有給休暇取得状況を常時把握の上、取得動向が行われ、法令上取得すべき有給日数（年5日）を全員が取得している	代理店・消費者団体等	削除	企業経営においては大切な観点であるが、消費者の視点に立った業務品質という観点では項目から削除しても良いと思考する。	当該設問は法令で定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り、代理店事業を行う上で前提となるため、原案のままとします。
				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	代理店・消費者団体等	削除	企業経営においては大切な観点であるが、消費者の視点に立った業務品質という観点では項目から削除しても良いと思考する。	当該設問は法令で定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り、代理店事業を行う上で前提となるため、原案のままとします。
				201	従業員向けの定期健康診断を実施している	代理店・消費者団体等	削除	企業経営においては大切な観点であるが、消費者の視点に立った業務品質という観点では項目から削除しても良いと思考する。	当該設問は法令で定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り、代理店事業を行う上で前提となるため、原案のままとします。
				202	就業規則や給与・賞金規程がある	代理店・消費者団体等	削除	企業経営においては大切な観点であるが、消費者の視点に立った業務品質という観点では項目から削除しても良いと思考する。	当該設問は法令で定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り、代理店事業を行う上で前提となるため、原案のままとします。
				203	従業員の動向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	代理店・消費者団体等	削除	企業経営においては大切な観点であるが、消費者の視点に立った業務品質という観点では項目から削除しても良いと思考する。	当該設問は法令で定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り、代理店事業を行う上で前提となるため、原案のままとします。
				204	時間外労働に関する労使協定（36協定）がある	代理店・消費者団体等	削除	企業経営においては大切な観点であるが、消費者の視点に立った業務品質という観点では項目から削除しても良いと思考する。	当該設問は法令で定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り、代理店事業を行う上で前提となるため、原案のままとします。
205	時間外労働の上限について目標が設定され、社内に周知されている	代理店・消費者団体等	削除	企業経営においては大切な観点であるが、消費者の視点に立った業務品質という観点では項目から削除しても良いと思考する。	当該設問は法令で定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り、代理店事業を行う上で前提となるため、原案のままとします。				

【別紙5】2022年度業務品質評価基準に関する意見照会結果(新規設問)

No.	回答者	シートの体裁変更に賛成/反対	新規設問(案)		事務局コメント
1	生命保険会社	顧客対応	成年後見制度等の対象でなく意思表示を行う能力がありながら、視覚・聴覚や身体機能の障がいのために保険取引における事務手続き等を単独で行うことが困難な者（以下、「障がい者等」という。）に対しても、視覚や聴覚に障がいのない者等と同等のサービスを提供するよう配慮がなされているか。	2022年9月14日付けにて「保険会社向けの総合的な監督指針」等の一部改正（案）が公表されており、「Ⅱ-4-11 障がい者等への対応」について一部改訂が予定されているため	お客様の属性・特性を踏まえた対応については、旧No.8および旧No.67で確認しておりますが、わかりやすさの観点で修正します。また、より具体的な設問の追加については、今後の監督指針や生命保険協会のガイドラインの内容を踏まえ、引き続き検討してまいります。
2	生命保険会社	顧客対応	保険本来の趣旨を逸脱した目的での募集を防止する指導が行われている	保険本来の趣旨に沿った募集を行うための代理店としての対応が必要なため	旧No.19・23にて確認しております。
3	生命保険会社	顧客対応	障がいのあるお客様対応ルールを遵守する態勢が整備されている	高齢者対応同様に代理店としての対応が必要なため	お客様の属性・特性を踏まえた対応については、旧No.8および旧No.67で確認しておりますが、わかりやすさの観点で修正します。また、より具体的な設問の追加については、今後の監督指針や生命保険協会のガイドラインの内容を踏まえ、引き続き検討してまいります。
4	代理店・消費者団体等	顧客対応	公的保険制度の説明を行い、その補完機能としての保険提案を行うことを指導しているか	監督指針の改正がなされたから	公的保険制度の情報提供および募集人教育について設問を追加します。