

【別紙4】業務品質評価基準一覧（見直し案）に関する意見照会結果

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本項目区分	新No.	見直し後の説明	回答者	ご意見	コメント
I. 顧客対応	(1) お客さまニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	(2) 意向把握・確認義務	基本項目	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を整備(公的保険制度の説明ツールの配備等)している	代理店・消費者団体等	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)しているについて、「保険募集人の体制整備に関するガイドライン」において、「公的保険制度に関する情報提供については、例えば、保険会社等の情報提供ツールのほか、特に若年年齢層については当協会が作成している情報提供ツール(別紙4)等を使用して情報提供を行うことと方法の1つとして考えられる。」ことを、お示ししておりますので、原案のままとします。	
I. 顧客対応	(1) お客さまニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	(3) 情報提供義務(比較推奨販売)	基本項目	14	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている	代理店・消費者団体等	<p>【商品の提示・推奨時の留意点】の分け方について。 (～の場合)の表記がある期間(=「3.対象外」の選択後がある期間)と、 (～の場合)の表記がない期間(=「1.記載のみ」2.記載なし)のみの説明)を、 別々またはほぼ見易くなどと思う。 可能であればNo自体を分けた方がいかにと思う。</p> <p>【商品の提示・推奨時の留意点】に表記について。 (～の場合)の後を改訂すると見易くなると思う。</p> <p>例) (お客さまの意向に合う商品の中から、保険募集人の判断によってさらに絞り込みを行った上で商品を提示・推奨する場合) 商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等を説明すること</p> <p>【商品の提示・推奨時の説明事項】比較推奨販売の手法に応じた以下の事項 ※該当しないものは「3.対象外」を選択</p> <p>お客さまの意向に沿って商品を選択して提案する場合(いわゆるロ方式) その客観的な基準や理由(商品特性や保険料水準等)</p> <p>代理店(募集人)側の理由・基準により特定の商品を提案する場合(いわゆるハ方式) その基準や理由等(特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む)</p> <p>基本的には比較推奨販売を行わないもの、お客さまの求めに応じて例外的に比較推奨販売を行うことがある場合は、その旨</p> <p>【商品の提示・推奨時の留意点】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項 ※該当しないものは「3.対象外」を選択</p> <p>取扱商品の中から、お客さまの意向に基づき比較可能な商品(保険募集人が把握したお客さまの意向に基づき、保険内容等の商品特性等に基づく客観的な商品の絞り込みを行った場合には、当該絞り込み後の商品)の概要を明示し、お客さまの求めに応じて商品内容を説明すること</p> <p>比較可能な商品の概要明示にあたっては、「商品名・引受保険会社名」が記載された一覧のみではなく、商品案内(パンフレット)における商品概要のページ等を用いて、商品内容の全体が理解できる程度の情報を明示すること</p> <p>(お客さまの意向に合う商品の中から、保険募集人の判断によってさらに絞り込みを行った上で商品を提示・推奨する場合)商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等を説明すること</p> <p>(特定商品を推奨する主たる理由が手数料水準である場合)そのことを説明すること</p> <p>形式的には客観的な基準・理由等に基づく商品の絞り込みや提示・推奨を装いながら、実質的には代理店が受け取る手数料水準の高い商品に誘導するために商品の絞り込みや提示・推奨を行わないこと</p> <p>取扱う商品全体または特定商品分野内における実際の取扱商品数よりも多くの商品から選択できるかのような表示を行わない等、比較可能な商品の範囲についてお客さまに誤解を与えないための措置を講じること</p> <p>(商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づくこと、商品を絞り込みまたは特定の商品を提示・推奨する場合)合理的な基準・理由等(特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む)をお客さまに分かりやすく説明すること</p> <p>(店舗や保険募集人ごとに基準・理由等が異なる場合)店舗や保険募集人ごとの基準・理由等をお客さまに分かりやすく説明することに加えて、例えば当該代理店として提示・推奨する商品の範囲を示す等、お客さまの商品適正機会を確保すること</p> <p>自らが保険会社の委託を受けた者ではない(「所属保険会社とお客さまの間で中立である等)とお客さまが誤認することを防止するための適切な措置を講じること</p> <p>・保険会社のために保険契約の締結の代理または媒介を行ったり自らの立場について明示することや、自らの立場の表示等を行うことに関する明文化の上で、適切にその実施状況を確認・検証する態勢を構築する等の対応が必要</p> <p>(「所属保険会社の間で公平・中立であること)を表示する場合)商品の絞り込みや提示・推奨の基準・理由等として、特定の保険会社との資本関係や手数料の水準、その他の事務手続・経営方針等の事情を考慮することがないよう留意すること</p> <p>【比較推奨販売に係る記録や証拠等の保存等を行い、定期的にその実施状況の適切性の確認・検証を行うこと</p>	評価の視点が特定保険契約募集に関するルール」であり、「※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択」を表記している事を踏まえて、原案のままとします。
I. 顧客対応	(1) お客さまニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	(5) 特定保険契約の募集に関するルール	基本項目	28	以下の事項が明文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.はい」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	代理店・消費者団体等	No29のように、特定保険契約を取扱う代理店のみ対象と文頭に表記したほうが、表記の統一にもなり、分かり易くなるかと思う。	評価の視点が特定保険契約募集に関するルール」であり、「※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択」を表記している事を踏まえて、原案のままとします。
I. 顧客対応	(1) お客さまニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	(6) 特定保険契約の募集に関するルール	基本項目	30	以下の事項が明文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.はい」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	代理店・消費者団体等	No29のように、特定保険契約を取扱う代理店のみ対象と文頭に表記したほうが、表記の統一にもなり、分かり易くなるかと思う。	評価の視点が特定保険契約募集に関するルール」であり、「※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択」を表記している事を踏まえて、原案のままとします。
I. 顧客対応	(1) お客さまニーズに合わせた提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	(9) 募集資料等の適切な管理	基本項目	45	【保険会社作成の募集資料(パンフレット等)の管理】 保険会社の募集資料(パンフレット等)が適切に管理されている(管理簿等による一覧管理が行われている。期限切れ資料の廃棄が行われている)	代理店・消費者団体等	「保険会社作成の募集資料(パンフレット等)の管理」の一文は不要ではないでしょうか。	ご意見を踏まえ、削除します。
II. アフターフォロー	(2) アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	(10) アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	基本項目	63	保全対応について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成	代理店・消費者団体等	旧61～旧66は、最終的には「全項目達成か否かのオールオアナッシング方式」となりましたが、途中で選択肢として存在し、現時点でも「将来の採用を継続的に検討する」と位置付けられている。いわゆる点数方式を念頭に置き、「規程が存在するだけ」「実際に運用態勢が整備されている」で点数を付けることが必要との共通理解のもとに設定された説明と理解している。 また、これらの項目に限らず、本基準全体を通して、応用項目に分類されている「運用状況が別組織によって管理・牽制されている」と併せて「規程(Plan)」「運用(Do)」「牽制(Check/See)」に分類してそれぞれの段階を評価する、という枠格を表現する構成と理解している。 将来、点数方式が採用される際、改めて分離するのであれば、今回削除・統合しても問題が無いことは理解できるが、記録・備忘を含めたその負荷を考慮すると、敢えて削除・統合せず、存置が望ましいと考える。	「点数方式」を採用するか否かについては検討を継続しますが、受審代理店の視点でできるだけ単純な基準とすることを優先して、原案のままとします。 なお、PDCAサイクルをベースに基本項目と応用項目を区分することについては、引き続き知見を蓄積して実現可能かを模索していきます。
II. アフターフォロー	(2) アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	(10) アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	基本項目	64	失効契約に対する復活動架について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成	代理店・消費者団体等	順番を入れ替えた方が自然かと思う。	ご意見を踏まえ、No.64とNo.65の順番を入れ替えます。
II. アフターフォロー	(2) アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	(10) アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	基本項目	65	失効(未取除を含む)防止に向けた入金動向について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成	代理店・消費者団体等	旧61～旧66は、最終的には「全項目達成か否かのオールオアナッシング方式」となりましたが、途中で選択肢として存在し、現時点でも「将来の採用を継続的に検討する」と位置付けられている。いわゆる点数方式を念頭に置き、「規程が存在するだけ」「実際に運用態勢が整備されている」で点数を付けることが必要との共通理解のもとに設定された説明と理解している。 また、これらの項目に限らず、本基準全体を通して、応用項目に分類されている「運用状況が別組織によって管理・牽制されている」と併せて「規程(Plan)」「運用(Do)」「牽制(Check/See)」に分類してそれぞれの段階を評価する、という枠格を表現する構成と理解している。 将来、点数方式が採用される際、改めて分離するのであれば、今回削除・統合しても問題が無いことは理解できるが、記録・備忘を含めたその負荷を考慮すると、敢えて削除・統合せず、存置が望ましいと考える。	「点数方式」を採用するか否かについては検討を継続しますが、受審代理店の視点でできるだけ単純な基準とすることを優先して、原案のままとします。 なお、PDCAサイクルをベースに基本項目と応用項目を区分することについては、引き続き知見を蓄積して実現可能かを模索していきます。
III. 個人情報保護	(7) 個人情報保護に関する態勢整備	(10) 個人情報保護に関する態勢整備	応用項目	108	個人情報管理する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	代理店・消費者団体等	旧114と旧115は、最終的には「全項目達成か否かのオールオアナッシング方式」となるが、途中で選択肢として存在し、現時点でも「将来の採用を継続的に検討する」と位置付けられている。いわゆる点数方式を念頭に置き、「規程が存在するだけ」「実際に運用態勢が整備されている」で点数を付けることが必要との共通理解のもとに設定された説明と理解している。 また、これらの項目に限らず、本基準全体を通して、応用項目に分類されている「運用状況が別組織によって管理・牽制されている」と併せて「規程(Plan)」「運用(Do)」「牽制(Check/See)」に分類してそれぞれの段階を評価する、という枠格を表現する構成と理解している。 将来、点数方式が採用される際、改めて分離するのであれば、今回削除・統合しても問題が無いことは理解できるが、記録・備忘を含めたその負荷を考慮すると、敢えて削除・統合せず、存置が望ましいと考える。	「点数方式」を採用するか否かについては検討を継続しますが、2023年度は、受審代理店の視点でできるだけ単純な基準とすることを優先して、原案のままとします。
III. 個人情報保護	(7) 個人情報保護に関する態勢整備	(10) 個人情報保護に関する態勢整備	基本項目	117	従業員が会社所定(会社がセキュリティ上問題ない判断したの)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している	代理店・消費者団体等	位置の移動については異論はないが、「Webメールの利用が可能なサイトへのアクセス禁止」などの明示を削除した「会社所定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」という表現のみでは、何を求められているのかを理解できないことも懸念されるので、存置が望ましいと考える。	2022年度調査において、Webメールであってもセキュリティ上の問題があることが確認され、すべてのWebメールの利用が可能なサイトにアクセスすることを禁止するような表現は適切ではないことから、原案のままとします。
III. 個人情報保護	(7) 個人情報保護に関する態勢整備	(10) 個人情報保護に関する態勢整備	基本項目	121	OS/ソフトウェアの更新状況を本社システム担当部門・あるいはシステム担当者が把握・管理する仕組みが整備され、保守サポートが切れればOS/ソフトウェア(Windows7以前のWindows等)を使用していない	代理店・消費者団体等	旧123と旧124は、上記「旧114、115」と同じ趣旨で設定された説明と理解しているの、上記108に記載と同じ理由で、敢えて削除・統合せず、存置が望ましいと考える。	「点数方式」を採用するか否かについては検討を継続しますが、2023年度は、受審代理店の視点でできるだけ単純な基準とすることを優先して、原案のままとします。
IV. ガバナンス	(8) コーポレートガバナンスに関する態勢整備	(10) 募集期間進行行為委託等の対応	基本項目	148	募集期間進行行為委託先との取組み状況についてのモニタリングについて、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成	代理店・消費者団体等	旧152と旧155は、上記「旧114、115」と同じ趣旨で設定された説明と理解しているの、上記108に記載と同じ理由で、敢えて削除・統合せず、存置が望ましいと考える。	「点数方式」を採用するか否かについては検討を継続しますが、2023年度は、受審代理店の視点でできるだけ単純な基準とすることを優先して、原案のままとします。
IV. ガバナンス	(9) コンプライアンス推進態勢	(10) 募集人管理	基本項目	166	社会保険の潜脱行為がない旨を全件確認している(採用直後から社会保険に加入しているか、給与支払が4～6月のみ意図的に低く設定していないか、意図的に社会保険対象外の期間を設けていないか、短時間勤務者において適切に把握しているか)	代理店・消費者団体等	当該項目については、未だに潜脱的スキーム(募集手数料を雇用部分として低い固定報酬を支払い、多くを募集人が設立している法人に支払う等)で募集人移籍を促す代理店の行為を断らない、顧客本位という部分では顧客からは見えない部分での蓄積的にも難いとは思うが、公的記録を確保しない限り除去できる保険募集人が社会保険制度の潜脱を行っていることは職業倫理的に問題があると思うので、文書追加が蓄積自体を保険会社からの募集人毎の手数料明細から追跡し、その口頭で当該代理店が保証しているかを追跡するなど蓄積を厳しくしているなどことを希望する。潜脱している代理店が保証運営費に合格されると、その制度が認知されたと判断し、追跡する代理店が出る可能性も労働界の健全性を損なうことが懸念される。	当該項目については、未だに潜脱的スキーム(募集手数料を雇用部分として低い固定報酬を支払い、多くを募集人が設立している法人に支払う等)で募集人移籍を促す代理店の行為を断らない、顧客本位という部分では顧客からは見えない部分での蓄積的にも難いとは思うが、公的記録を確保しない限り除去できる保険募集人が社会保険制度の潜脱を行っていることは職業倫理的に問題があると思うので、文書追加が蓄積自体を保険会社からの募集人毎の手数料明細から追跡し、その口頭で当該代理店が保証しているかを追跡するなど蓄積を厳しくしているなどことを希望する。潜脱している代理店が保証運営費に合格されると、その制度が認知されたと判断し、追跡する代理店が出る可能性も労働界の健全性を損なうことが懸念される。

【別紙4】業務品質評価基準一覧（見直し案）に関する意見照会結果

No.	回答者	ご意見	事務局コメント
1	生命保険会社	旧No.184の削除に関し、「廃業等募集人情報登録制度」は保険契約者等の利益保護および保険事業の健全な発展に資することを目的としていることから、在籍している募集人が本制度登録された場合の対応に関し、保険会社任せにするのではなく代理店として態勢整備することは必要と考える。	廃業等募集人情報登録制度の登録情報につきまして、生命保険協会・保険会社間で共有されるものであり、代理店に求める取組みとしては限定的であるため削除しております。
2	代理店・消費者団体等	旧No.156の削除に関し、「募集フローの適切性」については他の設問で確認できることは対応理由の通りであるが、「募集関連行為委託先からの契約実績について管理し」を削除する必要は無いと思われるので、当該部分のみ存置するか、もしくは旧No.155 等との統合が適切と考える。	募集関連行為委託先にかかわらず、「契約実績の管理」については、アフターフォローを通じて確認できるため削除しております。
3	代理店・消費者団体等	旧No.157の削除に関し、比較サイト運営者のみを対象とした設問としては不要である点については異論ないが、列挙された3 項目については、議論の結果として採用された内容でもあり、項目削除の場合は、旧No.155 等に追加するのが適切と考える。	ご指摘を踏まえ、新No.148に追加しております。
4	代理店・消費者団体等	一口に『公的保険』と言っても、その内容は非常に奥深く、またさらには公的医療保険、介護保険、更には障害者福祉等、単独での公的保険のみの教育なのか、または横連携まで教育しているのか、何処から何処まで把握しているのかまでチェックする必要があるのではないかと。その為には例えば生保協会がそのテキストを作成し、そのテキストを基に募集人に対する試験等を行うなどしなければ、質の担保と把握は難しいのではないだろうか。生保協会が公的保険のテキスト作成が難しいのであれば、外部機関に委託しても良いのではないだろうか。	ご指摘の通り、「公的保険制度」についても範囲は様々です。新設する設問では、各代理店がお客様の意向を踏まえて情報提供を行うにあたり、必要な「公的保険制度」を定め、教育を実施していることを求めています。なお、生命保険協会では「継続教育テキスト」を提供しており、昨年、監督指針改正への対応として、その別冊として「公的保険制度テキスト」を新規作成しています。