

【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。」とを、お示ししてありますので、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	「【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思う。 (～の場合)の後を改訂すると見易くなると思う。 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	「保険募集人の体制整備に関するガイドライン」の平仄から、原案のままとします。 なお、ご意見を踏まえ、改訂位置を修正いたします。
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「特定保険契約の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 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	② 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」とはなりましたが、途中まで選択後として存在し、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・制御されている」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」を採用するかどう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。
				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。
				基本項目	65	失効(未取除を含む)防止に向けた入金動架について、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	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」とはなりましたが、途中まで選択後として存在し、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・制御されている」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」を採用するかどう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	⑥ 個人情報保護に係る態勢の整備	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、途中まで選択後として存在し、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いて、「ログを取得しているだけ」「ログモニタリング指導を行っている」で点数を付けるための説明と理解している。 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く、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」を採用するかどう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。
			⑦ 個人情報保護に係るシステム面の整備	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ものを)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。
				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で、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」を採用するかどう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・業務連携	⑧ 募集期間進行	基本項目	148	募集期間進行を委託先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で、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」を採用するかどう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	⑨ 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働きが後を絶たない。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隠蔽であ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、どの口座に当該代理店が支払っ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評価運営制度に合格されると、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。	当該項目はご指摘の通り、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も、代理店事業を行う上で前提となると考えられます。引き続き業務品質調査の実績を踏まえ、調査方法の高度化を検討してまいります。

【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。生保協会で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。