

資料1

2024年度評価基準見直し 追加変更案について

1. 趣旨

- 第8回代理店業務品質検討ワーキング・グループ（以下、検討WG）においてお示した業務品質評価基準の見直し等への意見照会のご協力ありがとうございました。
（全てのご意見は別紙1の通りです）
- 2024年度業務品質評価基準ガイドライン改定を検討する中で、追加で見直しを付議したい設問があるため、追加変更案を提案いたします。本件に関し、ご検討よろしく申し上げます。

2. 追加変更案

- 追加で提案する変更案は以下のとおり。（詳細は別紙2参照）

結果として、設問数は192（基本134、応用58）となる。

別紙2：2023年度業務品質評価基準一覧（案） 新旧対比表

【表現の見直し(追記・修正)】

- ・現 No.15 について、代理店（募集人）側の理由・基準により特定の商品を集める場合（いわゆる八方式）は「対象外」となる、との調査代理店からのご意見を踏まえ、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><u>現 No.15（基本項目）</u> 募集人がお客さまに対し以下の事項を実施しておりその実施状況を記録している</p> <ul style="list-style-type: none">・お客さまの意向に沿った比較可能な同種類の保険商品の概要の明示・商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づき商品の絞り込みを行う場合にはその方針・基準・理由の説明	<p><u>新 No.15（基本項目）</u> 募集人がお客さまに対し以下の事項を実施しておりその実施状況を記録している</p> <ul style="list-style-type: none">・お客さまの意向に沿って商品を選別して提案する場合は、比較可能な同種類の保険商品の概要の明示および商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由の説明・代理店（募集人）側の理由・基準により特定の商品を集める場合は、合理的な基準・理由の説明

第9回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

- ・現 No.54 について、継続教育制度の研修受講対象者に対する表現がわかりづらいとの調査代理店からのご意見を踏まえ、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><u>現 No.54(基本項目)</u> 継続教育制度に関して、年に1回以上、募集人全員が研修を受講している（全員＝実際に募集活動に従事している職員）</p>	<p><u>新 No.53(基本項目)</u> 継続教育制度に関して、年に1回以上、募集人全員（※）が研修を受講している ※募集人全員＝自社において募集活動に従事する者全員（雇用形態や常勤・非常勤の別は問わない）</p>

- ・現 No.131 について、わかりやすさの観点から、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><u>現 No.131(基本項目)</u> 全拠点が自己点検を定期的実施している</p>	<p><u>新 No.130(基本項目)</u> 全拠点が自己点検を定期的実施し、不備があった場合は改善を図っている</p>

- ・現 No.151 について、表現上の軽微な誤りがあったため修正しております。

見直し前	見直し後
<p><u>現 No.151(基本項目)</u> モニタリングで指摘された事項に関して改善策を徴求しており、必要に応じて、フランチャイジーに対する教育・管理・指導、システムの提供内容の在り方を見直している</p>	<p><u>新 No.151(基本項目)</u> モニタリングで指摘した事項に関して改善策を徴求しており、必要に応じて、フランチャイジーに対する教育・管理・指導、システムの提供内容の在り方を見直している</p>

【削除】

- ・No.53 の求める評価基準が他設問（No.156、159）と重複するため、削除しています。

<p>No.53（基本項目） 募集人教育の責任者を明確にしている</p>
--

（参考）

<p>No.156（基本項目） 教育責任者および部署の職務内容・権限を明文化されている</p>

<p>No.159（基本項目） 教育責任者を適切に配置し、変更があった場合には都度保険会社に報告している</p>
--

【その他（設問順番の入れ替え）】

- ・特定保険契約を取扱っている代理店のみ対象の設問（No.28、30、31）を連続させるため、設問順番の入れ替え（No.28⇒30⇒31⇒29の順へ変更）を行います。なお、設問内容自体の変更はありません。

【第8回 WG 変更案からの修正点】

- ・現 No.7 について、第8回 WG にて変更案をご提案しておりましたが、求める態勢の例示として追記しました「ランダムサンプリング」について、その抽出条件には相当な幅があるところ、ランダムサンプリングを行なっていれば抽出条件にかかわらず達成と誤解を与えるおそれがあるため、例示としての記載を削除しております。

見直し前（第8回 WG）	見直し後
<p>新 No.7(応用項目)</p> <p>当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性について、担当募集人以外による定期的な検証・確認を行う態勢（お客さま対応記録の検証等、<u>ランダムサンプリング</u>）を整備している</p>	<p>新 No.7(応用項目)</p> <p>当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性について、担当募集人以外による定期的な検証・確認を行う態勢（お客さま対応記録の検証等）を整備している</p>

- ・新 No.190 について、求める評価基準が他設問（No.49、51、52）と重複するとして第8回 WG にて削除を提案しておりましたが、協会事務局と部会長会社において精査を行った結果、当該設問は、お客さま本位の業務運営について実施状況をモニタリングし改善を行うことを求めており、他設問（No.49、51、52）にはその趣旨が包含されていないため、存置することといたします。

新 No.190（応用項目）

お客さま本位の業務運営について周知の上、実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている

以上