

資料 2

業務品質評価基準ガイドラインの見直しについて

1. 趣旨

- 2023 年度より、評価基準に達成条件および証跡資料例などを記載した業務品質評価基準ガイドライン（以下、ガイドライン）を策定、調査受審の際の代理店向け手引書として生命保険協会ホームページにて公表しています。
- 今般、調査対象代理店からの要望、WG 委員からのご意見、今年度の調査実務を踏まえた協会内での気づき等を踏まえ、ガイドラインの見直しを検討しております。

2. ガイドラインの見直し（案）について

- 今回お示しするガイドラインの見直し（案）は、代理店にとっての分かりやすさ、調査実務における判定標準化の観点から達成条件について修正・追記を検討したもので、主な内容は下表のとおり※となります。なお、詳細は別紙 3 をご確認ください。

※調査受審検討中の代理店や更新調査対象の代理店にとって留意すべき設問のみピックアップ（誤字・脱字や、分かりにくい表現の修正といった軽微なものは除く）しています。

※第 8 回検討 WG に上程した評価基準見直し（新設・編成の見直し・表現の見直し）に関する設問の達成条件等は、別途検討中です。

設問	見直しの趣旨・ポイント
<p>【設問 No66】</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><設問内容との平仄合わせ、達成条件の修正></p> <p>・監督指針において、障がい者に対する不当な差別的取り扱いの禁止および合理的配慮の努力義務について、保険募集人も遵守する必要がある旨が示されていることを踏まえ、達成条件文言に『障がい者』の文言を明記</p>
<p>【設問 No91-3】</p> <p>・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明文化されている</p> <p><input type="checkbox"/>個人情報の開示を求める手続き</p>	<p><達成条件の追加></p> <p>・個人情報保護に関する法律」第 30 条 2 項に、個人情報取扱事業者は、個人情報の開示を求める手続きにおいて、手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならないと定められていることを踏まえ、達成条件に『手数料の額を定めていること（手数料を徴収しない場合は不要）』の明文化を追加</p>

<p>【設問 No91-6】</p> <p>・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明文化されている</p> <p>□個人情報の安全管理措置</p>	<p><達成条件の追加></p> <p>・「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」第 8 条に、金融分野における個人情報取扱事業者は「物理的安全管理措置」を講じなければならないと記載されていることを踏まえ、達成条件に『「物理的安全管理措置」について明文化していること』を追加</p>										
<p>【設問 No91-13】</p> <p>・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明文化されている</p> <p>□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）</p>	<p><達成条件の修正></p> <p>・受審代理店にとっての分かりやすさの観点から、達成条件に記載している、外部記憶媒体の社外持ち出し運用に関する前提について再整理</p> <p>・外部記憶媒体の社外持ち出しを一切認めていない場合（システム制御がされておらず、特認利用を認めていない場合）の達成条件を明記</p>										
<p>【設問 No131】</p> <p>・全拠点が自己点検を定期的実施している</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>右記修正に関しては、設問（業務品質評価基準）についても修正を行う。</p> </div> <p>（修正案）</p> <p>・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>	<p><達成条件の修正></p> <p>・設問 No129（代理店独自の自己点検に関する明文化を問う設問）の達成条件との平仄を合わせる観点から※、当該設問 No131（規程どおりに自己点検を実施しているかを問う設問）の達成条件に、『不備があった場合には、改善に向けた取組みを実施していることが確認できること』を追加。</p> <p>※設問 No129 では、①自己点検の対象が全拠点となっていること、②自己点検の実施頻度③不備があった場合の改善をはかること の明文化を達成条件として記載</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left; padding: 5px;"><参考> 現行の設問 No129・No131 の設問および達成条件の文言</th> </tr> <tr> <td style="width: 15%; padding: 5px;">No129 設問</td> <td style="padding: 5px;">全拠点が実施する代理店独自の自己点検（拠点担当者が自拠点を点検する取組み）の実施について定めた規程がある</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">達成条件</td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 以下全てが記載されていること。 ・自己点検の対象が全拠点となっていること ・自己点検の実施頻度 ・不備があった場合は改善を図ること </td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; padding: 5px;">No131 設問</td> <td style="padding: 5px;">全拠点が自己点検を定期的実施している</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">達成条件</td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 自己点検の実施結果が全拠点分あることが確認できること（＝自己点検の実施結果を本部の担当部門へ報告していること）。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 四半期に 1 回以上実施していること。 <p>⇒四半期に 1 回未満であった場合、点検内容・結果報告・改善取組み等の観点から納得できる理由かどうかを個別判断</p> </td> </tr> </table>	<参考> 現行の設問 No129・No131 の設問および達成条件の文言		No129 設問	全拠点が実施する代理店独自の自己点検（拠点担当者が自拠点を点検する取組み）の実施について定めた規程がある	達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 以下全てが記載されていること。 ・自己点検の対象が全拠点となっていること ・自己点検の実施頻度 ・不備があった場合は改善を図ること 	No131 設問	全拠点が自己点検を定期的実施している	達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自己点検の実施結果が全拠点分あることが確認できること（＝自己点検の実施結果を本部の担当部門へ報告していること）。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 四半期に 1 回以上実施していること。 <p>⇒四半期に 1 回未満であった場合、点検内容・結果報告・改善取組み等の観点から納得できる理由かどうかを個別判断</p>
<参考> 現行の設問 No129・No131 の設問および達成条件の文言											
No129 設問	全拠点が実施する代理店独自の自己点検（拠点担当者が自拠点を点検する取組み）の実施について定めた規程がある										
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 以下全てが記載されていること。 ・自己点検の対象が全拠点となっていること ・自己点検の実施頻度 ・不備があった場合は改善を図ること 										
No131 設問	全拠点が自己点検を定期的実施している										
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自己点検の実施結果が全拠点分あることが確認できること（＝自己点検の実施結果を本部の担当部門へ報告していること）。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 四半期に 1 回以上実施していること。 <p>⇒四半期に 1 回未満であった場合、点検内容・結果報告・改善取組み等の観点から納得できる理由かどうかを個別判断</p>										

以上