

（別紙1）2024年度に向けた業務品質評価運営の変更点に関する意見照会結果

No.	回答者	意見	ご意見
14	生命保険会社	あり	④不適切事案発生時の対応【変更】について 「資料1」に記載のとおり、認定代理店が業務品質評価基準（基本項目）を棄損（懸念を含む）する事象を協会宛に報告することで認定取り消し等の処分が科せられるとの理解ですが、隠蔽リスクを排除する観点から、認定代理店が自ら報告した場合、処分の緩和など検討されてはいかがでしょうか。
48	代理店・消費者団体等	あり	②顧客本位の業務運営の徹底【新設】について 新設するにあたって、内容のレベル感が不明なため実際発生した事例があるのであれば可能な範囲でWG内で開示すべきと考えます。
55	代理店・消費者団体等	賛同	品質向上への取組みの底上げを目指したものと理解し賛同いたします。
56	代理店・消費者団体等	賛同	これまでの運営を進化させている点で評価できるものと考えます。

事務局コメント
貴重なご意見ありがとうございます。不適切事案内容により業務品質評価基準（基本項目）の棄損状況は区々と想定されますので、ご提案内容については、対応を引き続き検討させていただきます。
貴重なご意見ありがとうございます。事象は設問によって区々となるため、今後体系化が行えた場合は、運営要領等への記載を検討してまいります。
ご賛同ありがとうございます。ご指摘の点を踏まえ、今後もご期待に沿えるよう引き続き本運営に取り組んでまいりますと存じます。
ご賛同ありがとうございます。ご指摘の点を踏まえ、今後もご期待に沿えるよう引き続き本運営に取り組んでまいりますと存じます。

(別紙1) 業務品質評価基準の見直しに関する意見照会結果

No.	回答者	意見	コメント
44	代理店・消費者団体等	あり	特にありませんが、NO.91個人情報の保護に関する項目で、ISMS取得により達成とする意見が出ていますが、ISMSは部門ごとの取得が可能であり、Pマークのように会社全体ではなくても取得可能となるため、ISMSは適当ではないと考えます。 弊社も部門によってはISMSを取得しておりますが、業務品質評価基準に適合するには例えば『保険販売事業』『内部監査・業務監査部門』『システム部門』などの部門でモータースでできていれば良いか等、より複雑なことが想定できます。
47	代理店・消費者団体等	賛同	今回の改定には全面的に賛成です。 特に業務外であっても信用を毀損する行為に対する姿勢に対する監視。 保険会社とのデータ連携に対する課題認識について、保険乗合代理店協会でも議論を進める予定です。情報連携いたします。
48	代理店・消費者団体等	あり	資料2、【①新設】について 設問が、副業・兼業を認めている前提になっているため認めていない場合は、回答選択リスト「対象外」が選択できる形式にすべきと考えます。
55	代理店・消費者団体等	賛同	実態に即して受審代理店側の負荷や理解促進に配慮されたものであり賛同いたします。 今後も実態に即した実効性を高める取組みに期待いたします。
56	代理店・消費者団体等	あり	評価が過剰な負担となつては、元も子もありません。 今後も都度、実態に即した基準となることを望みます。
58	代理店・消費者団体等	あり	(旧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月のみ意図的に低位でないか、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も適切に把握しているか等）→最後に「等」をつける。もしくは事例を増やす <理由> 未だに社会保険の潜脱行為を行っている代理店に対する抗議の声があります。上記()内はその事例として列記されていますが、()内以外の行為であれば潜脱にはならないという解釈もできます（例えば基本給と歩合給に支払い報酬を分け、基本給部分にしか社会保険を掛けていない代理店は潜脱にはならないと理解できる）。本質的には潜脱行為がないかどうか問題なので事例以外でも潜脱行為そのものが無いよう全権確認しているのであれば「等」を語尾につける、もしくは事例の幅を広げるほうがいいのではないのでしょうか。

事務局コメント
ISMSの認証範囲に関しては、ISMSをみなし達成対象とする場合に当然考慮しなくてはいけない事項であり、ご賢察のとおりと存じます。本ご指摘の点を含め、導入可否、そして導入する場合はその導入条件等を引き続き慎重に検討してまいります。
ご賛同いただきありがとうございます。保険会社とのデータ連携については、引き続き保険会社や貴協会とも連携させていただきたく、よろしく願いいたします。
新設の設問における達成条件等詳細は現在検討中ですが、その一つとして「(募集人個人の) 兼業・副業に関するの認否」を確認することを想定しています。このため、回答選択肢に「対象外」を設けない形式を考えております。
ご賛同ありがとうございます。ご指摘の点を踏まえ、今後もご期待に沿えるよう引き続き本運営に取り組んでまいります。
ご意見ありがとうございます。ご指摘の点を踏まえ、今後もご期待に沿えるよう引き続き本運営に取り組んでまいります。
ご高承のとおり、本運営を行う弊会および調査に携わる調査員は、社会保険の監督機関や専門家ではございません。従いまして、社会保険の潜脱行為に関し、確実な評価を行えるかについては限界があるのが現状であり、更に追加での確認を求めると提案への対応は見送りとさせていただきます。また、調査期間の前後に関わらず、社会保険の潜脱行為が行われていたことが監督機関の指摘等により判明した場合には、業務品質評価基準（基本項目）を棄損する事象として、厳しく対処してまいります。

(別紙1) 更新調査の運営に関する意見照会結果

No.	回答者	意見	ご意見
43	代理店・消費者団体等	あり	毎年の更新時のチェック確認またブラッシュアップした項目の証跡等での確認作業を確実に実施していけば、定期調査は不要ではないかと思われます。
55	代理店・消費者団体等	賛同	安易な回答を防止する考え方や有効期間に対する考え方など、よりよい制度に向けた取組みの充実であると理解し賛同いたします。
56	代理店・消費者団体等	あり	資料は調査結果への取り組みなどが可視化できるため、不可欠と考えます。基本項目、取り組みの偏りなど一定の方向を示していることを理解しました。

事務局コメント
貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘の点も参考にし、定期調査の今後の具体化等につき引き続き検討してまいります。
貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘の点も参考にし、更新調査の今後の具体化等につき引き続き検討してまいります。
貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘の点も参考にし、更新調査・定期調査の今後の具体化等につき引き続き検討してまいります。