

(別紙3) 業務品質評価基準ガイドライン見直し(案)

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本/応用	No.	設問	見直し区分	現行達成条件	見直し案	見直しの趣旨・ポイント
Ⅱ. アフターフォロー	(3) アフターフォロー時の顧客対応態勢	⑫ アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	基本項目	66	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	達成条件の修正	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者やお客さまの属性（行為能力や意思能力）にあわせた対応をルール化していることが確認できること。 目次 ・ルール化した高齢者対応が実践されていることが確認できること（以下例示）。 ・募集時のみならず保全活動に関する高齢者対応がマニュアルに明記されていることに加えて、お客さまが高齢者であった場合には、顧客管理システムでお客さま情報を開いた際に、高齢者であるアラートが出る仕組みとなっており、募集人は高齢者であることを意識した対応ができること。 ・保全活動においても、お客さまが高齢者であった場合、募集人は高齢者チェックシートを使用し、すべき対応をしたかセルフチェックを行うことが規程・マニュアルに記載されており、研修等を通じて徹底されている。 ・運動機能や視力・聴力の低下や認知能力低下等、障がいのあるお客さまに合わせた対応（代筆や代読等）が規程・マニュアル等に記載されており、研修等を通じて徹底されている。 ※高齢者対応および障がい者対応の両方がルール化されており、定めたルールが実践されていることが確認できることで達成と判断。 <p><証跡資料例> ①および②の提出が必要 ① 明文化したルールが記載された資料（保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル等） ② 定めたルールが募集人に徹底されていることがわかる資料（高齢者や障がい者とのお客さま対応記録、定めたルールを徹底するために用いた研修資料等）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や障がい者等、お客さまの属性（行為能力や意思能力）にあわせた対応をルール化していることが確認できること。 目次 ・ルール化した高齢者対応・障がい者対応が実践されていることが確認できること（以下例示）。 ・募集時のみならず保全活動に関する高齢者対応がマニュアルに明記されていることに加えて、お客さまが高齢者であった場合には、顧客管理システムでお客さま情報を開いた際に、高齢者であるアラートが出る仕組みとなっており、募集人は高齢者であることを意識した対応ができること。 ・保全活動においても、お客さまが高齢者であった場合、募集人は高齢者チェックシートを使用し、すべき対応をしたかセルフチェックを行うことが規程・マニュアルに記載されており、研修等を通じて徹底されている。 ・運動機能や視力・聴力の低下や認知能力低下等、障がいのあるお客さまに合わせた対応（代筆や代読等）が規程・マニュアル等に記載されており、研修等を通じて徹底されている。 ※高齢者対応および障がい者対応の両方がルール化されており、定めたルールが実践されていることが確認できることで達成と判断。 	・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、達成条件文に『障がい者対応』を明記
Ⅲ. 個人情報保護	(7) 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	⑯ 個人情報保護に係る態勢の整備		基本項目	91	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 ※全て「1.はい」であれば達成			
			91-3		個人情報の開示を求める手続き	達成条件の追加	<ul style="list-style-type: none"> ・以下①～④が記載されていること。 ①開示等の請求等の申出先 （例）担当窓口名・係名、郵送先住所、受付電話番号、受付FAX番号、メールアドレス等 ②開示等の請求等に際して提出すべき書面（電磁的記録を含む。）の様式、その他の開示等の請求等の受付方法 （例）郵送、FAX、電子メールで受け付ける等 ③開示等の請求等をする者が本人又はその代理人であることの確認の方法 ④保有個人データの利用目的の通知又は保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法（手数料を徴収しない場合は不要） 	<ul style="list-style-type: none"> ・以下①～⑤が記載されていること。 ①開示等の請求等の申出先 （例）担当窓口名・係名、郵送先住所、受付電話番号、受付FAX番号、メールアドレス等 ②開示等の請求等に際して提出すべき書面（電磁的記録を含む。）の様式、その他の開示等の請求等の受付方法 （例）郵送、FAX、電子メールで受け付ける等 ③開示等の請求等をする者が本人又はその代理人であることの確認の方法 ④保有個人データの利用目的の通知又は保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法（手数料を徴収しない場合は不要） ⑤保有個人データの利用目的の通知又は保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の額（手数料を徴収しない場合は不要） 	・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
			91-6		個人情報の安全管理措置	達成条件の追加	<ul style="list-style-type: none"> ・個人データの取扱いにおける各段階（「取得・入力」、「利用・加工」、「保管・保存」、「移送・送信」、「消去・廃棄」）に応じた「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」及び「技術的安全管理措置」が記載されていること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人データの取扱いにおける各段階（「取得・入力」、「利用・加工」、「保管・保存」、「移送・送信」、「消去・廃棄」）に応じた「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」、「物理的安全管理措置」及び「技術的安全管理措置」が記載されていること。 	・「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

業務品質 評価区分	業務品質 評価項目	評価の 視点	基本/応用 項目	No.	設問	見直し区分	現行達成条件	見直し案	見直しの趣旨・ポイント
				91-13	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）	達成条件の修正	<ul style="list-style-type: none"> 以下いずれかが記載されていること。なお、代理店が以下のどのケースに該当するかは詳細記入欄で確認する。 <ul style="list-style-type: none"> ■外部記憶媒体の利用が可能な場合（システム制御がされていない場合） <ul style="list-style-type: none"> ・原則、利用不可であること。 目次 ・持ち出し管理台帳による管理や上司あて承諾申請等、代理店として外部記憶媒体による持ち出し状況が管理できる仕組みについて定められていること。 ■外部記憶媒体の利用が不可な場合（システム制御がされているが、特認利用を認めている場合） <ul style="list-style-type: none"> ・外部記憶媒体を利用する際の申請手続きが定められていること。 目次 ・持ち出し管理台帳による管理や上司あて承諾申請等、代理店として外部記憶媒体による持ち出し状況が管理できる仕組みについて定められていること。 ■外部記憶媒体の利用が不可な場合（システム制御がされており、特認利用を認めていない場合） <ul style="list-style-type: none"> ・回答は「対象外」を選択し、システム制御されている旨を詳細説明欄へ申告すること（規程・マニュアルへの記載は問わない）。 	<ul style="list-style-type: none"> 以下いずれかが記載されていること。なお、代理店が以下のどのケースに該当するかは詳細記入欄で確認する。 <ul style="list-style-type: none"> ■外部記憶媒体の社外持ち出しを例外的に認めている場合（システム制御がされている場合） <ul style="list-style-type: none"> ・外部記憶媒体を利用する際の申請手続きが定められていること。 目次 ・持ち出し管理台帳による管理や上司あて承諾申請等、代理店として外部記憶媒体による持ち出し状況が管理できる仕組みについて定められていること。 ■外部記憶媒体の社外持ち出しを例外的に認めている場合（システム制御がされていない場合） <ul style="list-style-type: none"> ・原則、利用不可である旨が定められていること。 目次 ・持ち出し管理台帳による管理や上司あて承諾申請等、代理店として外部記憶媒体による持ち出し状況が管理できる仕組みについて定められていること。 ■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り、特認利用を認めていない場合） <ul style="list-style-type: none"> ・利用不可である旨が定められていること。 ■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り、特認利用を認めていない場合） <ul style="list-style-type: none"> ・回答は「対象外」を選択し、システム制御されている旨を詳細説明欄へ申告すること（規程・マニュアルへの記載は問わない）。 	<ul style="list-style-type: none"> 受審代理店にとつ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 ・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り、特認利用を認めていない場合）の達成条件を明記
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・業務運営	⑳ 自己点検・内部監査	基本 項目	131	<自己点検に関する設問>	達成条件の修正 設問文言の修正	<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）。 目次 ・四半期に1回以上実施していること。 	<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）。 目次 ・四半期に1回以上実施していること。 目次 ・自己点検にて不備があった場合には、改善に向けた取り組みを実施していることが確認できること。 	<ul style="list-style-type: none"> 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、改善に向けた取り組みを実施していることが確認できること』を追加。 ※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