

資料 1

2024 年度業務品質評価運営について

1. 趣旨

- これまで代理店業務品質検討ワーキング・グループ（以下、検討WG）を通じて、業務品質評価基準および業務品質評価基準ガイドライン、調査運営の見直しについて、議論を行ってまいりました。これらは 2024 年 2 月 22 日（木）に開催を予定しております代理店業務品質審査会を経て、2024 年度の業務品質評価運営として決定いたします。ついては 2024 年度に向けた業務品質評価運営の変更点、2024 年度業務品質調査のスケジュール等について、以下にお示しいたします。
- また、現在、より多くの代理店に本運営に参加いただき、業界全体の業務品質の向上に資するため、委託元生命保険会社による代理店への調査受審勧奨を実施しております。本施策の概要についても以下にお示しいたします。

2. 2024 年度の業務品質評価運営の変更点について

- 今年度の検討 WG を通じてお示した 2024 年度運営の変更点について、全体の概要および変更に伴う各種規程・運営要領の変更有無は別紙 1 : 2024 年度業務品質評価運営の主な変更点をご確認ください。主な変更内容の詳細について、以下にお示しいたします。

(1) 業務品質評価基準

- 第 9 回検討WGにてお示した業務品質評価基準の追加変更案について、意見照会のご協力ありがとうございました。
- 意見照会結果の回答および 2024 年度業務品質評価基準一覧（新旧対比表含む）については、別紙 2 ~ 別紙 4 をご確認ください。また、追加の変更点について以下にお示しいたします。2024 年度業務品質評価基準については、代理店業務品質審査会にて決定する予定としています。

別紙 2 : 2024 年度業務品質評価基準一覧（案）

別紙 3 : 2024 年度業務品質評価基準一覧（案） 新旧対比表

別紙 4 : 2024 年度評価基準見直し 追加変更案についてに関する意見照会結果

【顧客本位の業務運営の徹底】

- ・第 8 回検討 WG にてお示した「顧客本位の業務運営の徹底」のため、代理店として求められる業務品質の 4 つの要素（顧客対応・アフターフォロー・個人情報保護・ガバナンス）をまたぐ包括的な基準として、以下の基準を新設いたします。（本基準は代理店とその役員・従業者が携わる業務全般が法令等に則っていること、かつ、

顧客本位に行われていることを前提としているため、他の基準とは異なり代理店からの回答は求めませんが、調査において提出された全体の証拠資料等を基に当該基準の判定を行います。イメージは、**別紙 2：2024 年度業務品質評価基準一覧（案）**をご参照ください。）

代理店とその役員、従業員が携わる業務全般の遂行において、法令等を遵守し、誠実に「顧客本位の業務運営」を行っている

(2) 業務品質評価基準ガイドライン

○第 9 回検討 WG にてお示した見直しに加え、業務品質評価基準の見直し（新設・編成の見直し）や、認定代理店および検討 WG での各委員からのご意見を踏まえ、該当設問に関する業務品質評価基準ガイドラインの見直しを行います。該当設問の達成条件等の概要は下表のとおりとなります。詳細は**別紙 5：2024 年度業務品質評価基準ガイドラインの追加見直し内容**をご確認ください。

【評価基準の新設に伴う達成条件の設定】

・2024 年度に新設する評価基準（基本項目）であり、達成条件として以下 2 点を設定します。

設問	設問	達成条件（概要）
新 No.166 （基本）	<㊸募集人管理> 募集人個人の行う副業・兼業に関して、生命保険商品にかかる営業活動のなかで、副業・兼業を原因に結果としてお客さまからの信頼を損なうことのないよう、会社としての考え方やルールを明確に示すとともに、その理由等についての募集人への教育、副業・兼業の実態の定期的な確認などの仕組みを整備している	①募集人個人の行う副業・兼業に関して、会社としての考え方やルールが明文化されていること 且つ ②会社として定めた考え方やルールについて、募集人に対して教育を行っていることや、副業・兼業の実態を定期的に把握・確認することなどの仕組みを整備していること ※注 1

※注 1：実施初年度につき、調査対象代理店の対応負荷を踏まえ、代理店内での教育実施状況もしくは副業・兼業の把握・確認状況のいずれか一方でも実効性の確認ができれば達成と判定します。（なお、2025 年度以降に、達成条件の充実化を検討します。）

【評価基準の再編に伴う、達成条件の見直し】

・フランチャイズ契約において、「商号等の使用許諾」と「保険募集人指導事業」の両方を含んでいないケースがあるため、フランチャイザー・フランチャイジーのそれぞれの代理店のみを対象とする設問について整理・再編。これに伴い、「商号等の使用許諾」に関する設問を見直し、達成条件を以下 2 点に設定します。

設問	設問	達成条件（概要）
新 No.149 （基本）	<㊸商号等の使用許諾> （他代理店（他の保険募集人を含む。）と商号等を共同使用している	商号等の使用許諾を与えている代理店や、商号等の使用許諾を受けている代理店について、以下 2 点を設定

	<p>代理店のみ対象)</p> <p>他代理店（他の募集人を含む）が自身と同一の事業を行うものと顧客に誤認させないための適切な措置（両者が別法人であることや商品ラインナップの違いを説明することなど）を講じている※注 2</p>	<p>①商号等の使用許諾を与えている代理店と商号等の使用許諾を受けている代理店が別法人である旨や、商品ラインナップの違い（比較説明・推奨販売の方法が異なることや乗合保険会社数の違いを含む）を説明する旨が全て規定されていること</p> <p>②上記の説明を行っていることについて、定期的なモニタリング・結果の管理等を実施していること</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※注 2：本設問は、代理店が保険募集人指導事業に該当するか否かに関わらず、商号等の使用許諾を与えている代理店や、商号等の使用許諾を受けている代理店は回答の対象です。

【認定代理店および検討 WG 委員からの意見を踏まえた、達成条件の見直し】

- ・現設問 No.99 に関し、「当該設問におけるシステム制御（例：システムへのアクセス制限・パスワード設定）については、募集人が従うべきことではあるが、教育すべきこととは意味合いが違うのではないか。研修に関する実施事項を明確にしてほしい。」とのご意見を踏まえ、達成条件を修正します。

設問 No.	設問	達成条件見直しのポイント
<p>現 No.99 （基本）</p> <p>新 No.98 （基本）</p>	<p><⑩個人情報保護に係る態勢の整備> 個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問 No.90～124 の内容）を全従業員に徹底（年 1 回以上の研修実施等）している</p>	<p>システム制御については、定期的に従業員へ周知する必要があることから、自社のシステム制御に関する従業員への理解促進も、教育・研修事項に含む旨を、達成条件に追記</p>

- ・現設問 No.191 に関し、「どのようなレベルの独自取組みが要求されているのか不明瞭」とのご意見を踏まえ、達成条件に記載の独自取組みの例示につき見直します。

設問 No.	設問	達成条件見直しのポイント
<p>現 No.191 （応用）</p> <p>新 No.192 （応用）</p>	<p><⑩従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み> 従業員満足度を高める独自取組みを実施している</p>	<p>独自取組みの例示につき、以下のとおり見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社内コミュニケーションを円滑にする取組み ・適性を踏まえた役割や仕事量の調整 ・ワーク・ライフ・バランスを尊重した取組み ・従業員のスキルアップやキャリア形成の機会提供 ・報酬や評価の公平性担保 ・組織風土の改善・一体感醸成に向けた取組み ・給与・処遇以外で従業員を評価する取組み ・ユニークな福利厚生制度の導入

(3) 生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領

- これまでの検討 WG にてお示した業務品質評価運営全体の見直しおよび今年度調査を踏まえた見直しについて、生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領へ反映し、代理店業務品質審査会にて決定する予定とされています。詳細は、**別紙 6：2024 年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領案**、

別紙 7：2024 年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領案（新旧対比表）をご確認ください。

（4）代理店業務品質評価業務規程

- 業務品質評価運営等に関し必要な事項を定めた根拠規程である代理店業務品質評価業務規程についても所要の見直しを行います。詳細は、別紙 8：代理店業務品質評価業務規程（新旧対照表）をご確認ください。

3. 2024 年度の業務品質調査のスケジュール等について

- 2024 年度業務品質調査の申込期間および調査開始時期について、以下にお示しいたします。詳細のスケジュールは、別紙 6：2024 年度生命保険乗合代理店業務品質評価運営要領案をご確認ください。

【代理店向け説明会】

- ・2024 年 2 月 1 日（木）～3 月 19 日（火）、計 8 回（web 開催）

※当会ホームページより説明会の申込を受け付け中です。

【2024 年度業務品質調査（初回）の申込期間】

- ・2024 年 3 月 1 日（金）～3 月 22 日（金）

※当会ホームページより調査の申込を受け付けます。

※申込等の状況によって、調査受審代理店を追加で募集することがあります。

【2024 年度業務品質調査（初回・更新）の開始時期】

- ・2024 年 5 月より順次開始いたします。

○上記の 2024 年度の業務品質調査に向けて、委託元生命保険会社より調査受審および代理店向け説明会について、前年同様に代理店に勧奨を行っております。前年度において、代理店によっては複数の保険会社より同様の案内があったとのご意見を踏まえ、一定の規模の代理店への案内については、原則、代理店 1 社に対し生命保険会社 1 社を担当とし、勧奨を行っております。

○また、当会のホームページ、「代理店業務品質評価運営ニュース」および X（旧 twitter）を通じて、業務品質調査の申込や代理店向け説明会に関し、継続的に情報発信を行っております。

以上