

定期調査の運営方針（案） 最大過去 3 年分の証跡資料徴求：対象設問

1. 研修・教育関連の設問

対象代理店：「複数年に跨って研修内容を網羅している」と回答する代理店 ※

提出を求める追加証跡資料：初回調査以降実施した研修テーマ一覧

（実施日、対象者の明記を含みます。なお、実施内容が不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を求めます。）

※ 研修・教育関連の設問における「募集人に徹底」については、設問における例示「年 1 回以上の研修実施等」のほか、業務品質評価基準ガイドライン・達成条件において、「当該事項を毎年全て網羅していることまでは求めない。但しその場合は、（略）、複数年で全て網羅している旨を申告いただく」と定めています。

業務品質評価基準ガイドラインより抜粋（設問 No.3 の例）

No.	設問	達成条件
3	意向把握・確認義務に関し、実施すべき事項（No.1～2 の内容）を募集人に徹底（ <u>年 1 回以上の研修実施等</u> ）している	✓ 明らかに教育項目と教育内容が不足していないこと （設問 No.1～2 の内容についての教育が必要であるが、証跡資料の提出・確認はそのうちの一部の確認で可。また、<u>当該事項を毎年全て網羅していることまでは求めない。但しその場合は、設問 No.1～2 の内容について教育を行っている旨、複数年で全て網羅している旨を申告いただく</u>） ※代理店独自の研修資料等のみならず、生命保険会社が提供する研修教材を用いた教育でもよいが、乗合保険会社のルールを踏まえた代理店の実務に沿ったものである必要がある（継続教育テキストだけでは未達成）。 且つ （以下略）

第 14 回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

対象設問：以下 10 設問

No.	設問
3	<u>意向把握・確認義務</u> に関し、実施すべき事項（No.1～2 の内容）を募集人に徹底（年 1 回以上の研修実施等）している
13	<u>重要事項説明・情報提供</u> に関し、実施すべき事項（No.10～12 の内容）を募集人に徹底（年 1 回以上の研修実施等）している
17	<u>比較推奨販売</u> に関し、実施すべき事項（No.14～15 の内容）を募集人に徹底（年 1 回以上の研修実施等）している
26	<u>禁止行為・不適切行為</u> に関し、実施すべき事項（No.21～25 の内容）を募集人に徹底（年 1 回以上の研修実施等）している
30	特定保険契約募集に関し、実施すべき事項（No.28～29 の内容）を募集人に徹底（年 1 回以上の研修実施等）している ※特定保険契約を取扱っていない場合は対象外
34	<u>高齢者募集ルール</u> に関し、実施すべき事項（No.32～33 の内容）を募集人に徹底（年 1 回以上の研修実施等）している
46	<u>募集資料等の適切な管理</u> に関し、実施すべき事項（No.40～45 の内容）を募集人に徹底（年 1 回以上の研修実施等）している
66	<u>保全対応および未収・失効対応</u> に関し、実施すべき事項（No.62～65 の内容）を募集人に徹底（年 1 回以上の研修実施等）している
79	<u>苦情管理</u> に関し、実施すべき事項（No.73～78 の内容）を募集人に徹底（年 1 回以上の研修実施等）している
98	<u>個人情報保護</u> 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

2. 「定期的な実施」を求める設問など社内ルールの定着を特に確認したい設問（主として PDCA の D（一部 CA）に関する設問）

対象代理店：全代理店

提出を求める追加証跡資料：対象設問に関する初回調査以降過去 3 年分の証跡資料

対象設問：以下 4 設問

No.	設問
77	苦情全件について発生経緯・原因を特定している
89	継続率を定期的に把握・分析し、解約理由・経緯等を踏まえ、必要に応じて改善策（募集人への指導等）を実施している
134	全拠点に対して定期的に内部監査を実施しており、内部監査結果および改善策について、経営層へ報告を行っている
177	発生した不適切事案に対する原因分析（経緯の確認・原因の把握）、再発防止策を経営層が出席する会議等で共有した上で、再発防止教育・再発防止策を実施し、改善状況を確認する態勢を整備している

※上記の他、オフサイト調査（1 回目）時の回答に不明点が多い代理店には、顧客対応（早期消滅）、アフターフォロー（保全・苦情）、個人情報保護（個人データ管理台帳）、ガバナンス（自己点検、副業・兼業、外部委託管理台帳）等の設問についても同様に初回調査以降最大過去 3 年分の証跡資料提出を求めます。

以上