

資料 2

2025 年度業務品質評価基準の見直し（案）について

1. 趣旨

○2025 年度業務品質評価基準の見直し(案)を以下にお示しいたしますので、ご検討よろしくお願いいたします。

なお、今回の見直し（案）につきましては、損保事案を受けた監督指針・ガイドライン改正、その後の法改正を受けた見直しについては含めておりません。

＜ご参考＞ 業務品質評価基準の見直しにおける 4 つの視点

- ①外的環境の変化を捉えた見直し
- ②代理店からの照会内容を踏まえた設問の書きぶりの見直し
- ③代理店の業務品質調査結果を踏まえた見直し
- ④検討WG 委員等からの意見を踏まえた見直し

○今年度発生している損保事案を受けた金融審議会およびその後の法改正、監督指針・ガイドライン改正を踏まえた見直しについては、今後の動向を踏まえつつ、WG における議論を経たうえで適時適切に反映してまいります。

2. 評価基準の見直し（案）について

○見直し案は以下の通りです。

対応区分	該当箇所数
① 新設	4（基本 1、応用 3）
② 設問の統合	1（現 32-6 は枝番）
③ 設問の分離	1
④ 表現の見直し（追記・修正）	14 （うち教育・研修関連の設問が 10）

なお、詳細につきましては、**別紙 2**をご参照ください。

別紙 2：業務品質評価基準一覧（見直し案）新旧対比表

※結果として設問数は 196（基本 135、応用 61、2024 年比で基本はプラス 1、応用はプラス 3）となります。

【①新設】

基本項目

評価区分	評価基準（設問）案
顧客対応	【代理店自身が管理または関与する Web サイト等（SNS を含み、紙媒体を除く。）を有している代理店のみ対象】 Web サイト等（SNS を含み、紙媒体は除く。）への掲載内容（記事・広告・情報ページ等）について、適正性を確保・維持するための態勢を整備している

〈新設する理由〉

・調査において、代理店が運営もしくは関与する Web サイトに、募集資料に該当しない等の理由により保険会社の審査に付されず、顧客本位の業務運営上、不適正なおそれのある記事等の掲載が確認されたことから、設問を新設します。

応用項目

No.	評価区分	評価基準（設問）案
I	顧客対応	公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集の実施状況について、担当募集人以外による定期的な検証・確認を行う態勢（お客さま対応記録の検証等）を整備している
II	アフターフォロー	高齢者・障がい者等への合理的配慮の提供を志向した、特筆しうる取り組みを行っている（来店型店舗のバリアフリー化等設備改修、電話リレーサービス等外部サービス導入・利用など）
III	個人情報保護	サイバー攻撃を受けた際のコンティンジェンシープランを策定し、プランが有効に機能するか定期的に見直している

〈新設する理由〉※いずれも金融庁「2024 年 保険モニタリングレポート」での指摘を踏まえたもの。

- I .公的保険制度を踏まえた保険募集の実効性を高めるため、募集人以外による事後確認を整備する取り組みを評価する設問（応用項目）を新設します。
- II .障がい者等の利便性向上の観点から障がい者等への合理的配慮の提供を志向した取り組みの進展、認知度向上を促すため、特筆しうる代理店の取り組み評価する設問（応用項目）を新設します。
- III .実際にサイバー攻撃を受けた場合や顧客情報の漏洩等が発生した場合の対応を定めたコンティンジェンシープランを策定している代理店の取り組みの進展が望まれることから、設問（応用項目）を新設します。

【②設問の統合】

- ・受審代理店からの共通自己点検表と趣旨は同一の基準であるものの書きぶりが異なるとの指摘を踏まえ、改正前 No.32-4 と改正前 No.32-6 を統合し、追加・修正しております。

(見直し前)

設問番号	評価基準（設問）
No.32-4	④保険募集を行った者以外の者による高齢者の意向に沿った商品内容等であることの確認
No.32-6	⑥申込手続き後の電話等による申込内容の確認

(見直し後～統合案)

④保険募集を行った者以外の者による高齢者の意向に沿った商品内容等であることの <u>事後確認</u>
--

【③設問の分離】

- ・特定保険契約を取扱っている場合は「親族等の同席」、「複数回の保険募集機会の設定」を原則とする旨求めておりますが、受審代理店から気づきにくく、分かりにくい等のご指摘を踏まえ、分かりやすさの観点から分離します。

見直し前	見直し後
現 No.32(基本項目) 以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【高齢者募集ルール】 以下のいずれかについて明文化 <u>（特定保険契約を販売する際には①および③を原則とする旨を定める必要があることに留意）</u> ※いずれか 1 つ「1.はい」であれば達成 ～以下省略～	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている <u>※32-1 のうちいずれか 1 つ、および 32-2 が「1. はい」であれば達成（32-2 は「対象外」を選択した場合、除く。）</u> 【高齢者募集ルール】 以下のいずれかについて明文化 ※いずれか 1 つ「1.はい」であれば達成 ～以下省略～ <u>【特定保険契約を取扱っている代理店のみ対象】</u> <u>※特定保険契約を取扱っていない場合は「対象外」を選択</u> <u>特定保険契約を販売する際には、「32-1-1①親族等の同席」および「32-1-3③複数回の保険募集機会の設定」を原則とする旨</u>

【④表現の見直し(追記・修正)】

- ・更新調査において、初回調査以降の特定保険販売時の高齢者募集ルール改悪が確認されたことから実施すべき事項を明確化しております。

見直し前	見直し後
<u>現 No.33(基本項目)</u> 高齢者募集ルール（代理店が設定したルールおよび元受保険会社のルール）を遵守する態勢（高齢者チェックシートによる対応、年齢入力時のシステム上のアラート等）を整備している	高齢者募集ルール（代理店が設定したルールおよび元受保険会社のルール）を遵守する態勢（高齢者チェックシートによる対応、年齢入力時のシステム上のアラート、<u>特定保険契約販売時の重点チェック</u>等）を整備している

- ・調査において、個人所有機器に会社所定のアプリ、システムを導入している事例が確認されたことから実施すべき事項を明確化しております。

見直し前	見直し後
<u>現 No.112(基本項目)</u> 募集人退職時に会社が貸与している機器の返却状況を記録し管理している ※会社が貸与している機器がない場合は「3.対象外」を選択	募集人退職時に会社が貸与している機器等（<u>アプリ等ソフトウェア、システムを含む</u>）の返却（<u>ソフトウェア、システムについてはアクセス制限、データの削除・消去等</u>）状況を記録し管理している ※会社が貸与している機器<u>等</u>がない場合は「3.対象外」を選択

- ・教育、研修関連の設問において、記載内容と運用に解釈の差があるとの検討 WG 委員等からのご指摘を踏まえ、分かりやすさの観点で追加・修正しております。

見直し前	見直し後
<u>現 No.3(基本項目)</u> 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（年 1 回以上の研修実施等）している	意向把握・確認義務に関し、実施すべき事項（No.1～2 の内容）<u>について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している（※）</u>
<u>現 No.13(基本項目)</u> 重要事項説明・情報提供に関し、実施すべき事項（No.10～12 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	重要事項説明・情報提供に関し、実施すべき事項（No.10～12 の内容）<u>について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している</u>
<u>現 No.17(基本項目)</u> 比較推奨販売に関し、実施すべき事項（No.14～15 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	比較推奨販売に関し、実施すべき事項（No.14～15 の内容）<u>について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している</u>
<u>現 No.26(基本項目)</u> 禁止行為・不適切行為に関し、実施すべき事項（No.21～25 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	禁止行為・不適切行為に関し、実施すべき事項（No.21～25 の内容）<u>について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している</u>
<u>現 No.30(基本項目)</u> 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（<u>年 1 回以上の研修実施等</u>）している	特定保険契約募集に関し、実施すべき事項（No.28～29 の内容）<u>について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している</u>
<u>現 No.34(基本項目)</u> 高齢者募集ルールに関し、実施すべき事項（No.32～33 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	高齢者募集ルールに関し、実施すべき事項（No.32～33 の内容）<u>について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している</u>
<u>現 No.46(基本項目)</u> 募集資料等の適切な管理に関し、実施すべき事項（No.40～45 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	募集資料等の適切な管理に関し、実施すべき事項（No.40～45 の内容）<u>について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している</u>
<u>現 No.66(基本項目)</u> 保全対応および未収・失効対応に関し、実施すべき事項（No.62～65 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	保全対応および未収・失効対応に関し、実施すべき事項（No.62～65 の内容）<u>について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している</u>
<u>現 No.79(基本項目)</u> 苦情管理に関し、実施すべき事項（No.73 ～78 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	苦情管理に関し、実施すべき事項（No.73 ～78 の内容）<u>について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している</u>

<u>現 No.98(基本項目)</u> 個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問 No.90～124 の内容）を募集人に徹底（年 1 回以上の研修実施等）している	個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問 No.90～124 の内容）について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している
---	--

※②設問の統合にも該当しており、「公的保険制度」にかかる教育・研修に関しての追加・修正もあります。

・応用項目であり、回答対象を限定する必要がないことから回答可能な対象を拡大しております。

見直し前	見直し後
<u>現 No.106（応用項目）</u> 外部記憶媒体の使用を一時的に許可した場合は、本社システム担当部門・システム担当者が動作を監視する仕組みが整備されている ※外部記憶媒体の利用をシステム制御で不可としており、特認利用も認めていない場合は「3.対象外」を選択	外部記憶媒体の使用を一時的に許可した場合は、本社システム担当部門・システム担当者が動作を監視する仕組みが整備されている
<u>現 No.140（応用項目）</u> 個人情報を管理しているシステムについて、災害時でも有効に機能するバックアップシステムがある ※該当システムがない場合は「3.対象外」を選択	個人情報を管理しているシステムについて、災害時でも有効に機能するバックアップシステムがある

3. その他

○このほか、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、達成条件変更等ガイドラインの見直しを検討しております。詳細は別途ご案内します。

設問	見直しの趣旨・ポイント
【設問 No.29】 適合性確認について、実施状況を全件記録する態勢（ヒアリングシート等による、属性情報・資産収入等の財産状況・過去の金融商品の取引購入経験・保険料原資が金融商品となる場合の当該金融商品・加入目的等の情報の管理等）を整備している ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択	＜達成条件（例示）の修正＞ WG 委員からの指摘を受け、適合性確認はお客さまに対する販売・勧誘に先立って行われるべきものであることから、達成条件の例示を修正（削除）。 （参考：WG 委員からのご意見） 業務品質評価基準ガイドライン No.29 の〈補足説明〉にも「適合性確認は、そのお客さまに対し特定保険契約をお勧めしてよいかどうかの判断根拠となるものであるため～」と記載があるとおり、具体的な提案前に実施することが求められている所謂“狭義の適合性原則”における実施状況を全件記録する態勢が求められているものと理解している。当該主旨より、業務品質評価基準ガイドラインの達成条件として記載されている「特定保険契約を募集する場合、保険会社所定の適合性確認書の取付けが必

	須となっているため、それを使用していること。」という一文は削除すべきと考える。 （一般的に、保険会社が提出を求める適合性確認書は、提案完了後の申込手続き直前に取り付ける「最終確認書面」と位置付けられていると考えられるため）
【設問 No.166】 ・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	＜達成条件の修正＞ ・本設問の導入初年度である 2024 年度調査におきましては、調査対象代理店の対応準備を鑑み、「代理店内での教育実施状況または副業・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」としておりました。 ・実際に調査したところ、募集人個人の行う副業・兼業に関しての、会社としての考え方やルールの明文化は、就業規則等の人事関連規程等に盛り込まれていることが多いことが判明、また「毎年の教育・研修」という達成条件よりもさらに一段踏み込んで、既に「定期的な実態の確認・把握」まで実施している代理店が多く、調査終了ベース（9 月末時点）で 2024 年度認定（予定）代理店の 70% 超を占めている状況です。 ・なお、副業・兼業の実態を定期的に把握・確認することにより、ルールの周知や認知向上の教育・研修の確認を経ずとも、ストレートに実践で徹底できていると考えることが可能です。 ・以上から就業規則等でルールを定めただえで実態を把握・確認することを達成条件にすれば「募集人に対しての教育」は包含できると考えられ、基準新設から 2 年度目を迎えるこの機に達成条件の見直しを行います。

以 上