

（別紙1）「業務品質評価基準の見直し・業務品質評価運営の変更点」に関する意見照会結果

照会事項1.業務品質評価基準の見直しについて

No.	回答者	見直しが 必要な設問	見直し案	見直しが必要な理由	対応	事務局コメント
1	生命保険会社 委員	29	販売・勧誘に先立ち実施している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。 （下線部分を追加）	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ため。 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）	評価基準見直し 以外の対応	ご指摘はごもっともであり、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、業務品質評価基準ガイドラインの達成条件の例示をご提案通り修正（削除）します。なお、設問の修正についてもご提案いただいておりますが、「適合性確認」については設問No.28も関連すること、補足説明での説明もあることから、修正とはせず現状のままとさせていただきます。
2	生命保険会社 委員	95	「業務品質評価ガイドライン」と「募集関連行為に関するガイドライン」に記載されたルールの整合性をとる必要がある。	業務品質評価ガイドラインでは「委託契約に基づくものは第三者には非該当」としている。しかしながら「募集関連行為に関するガイドライン」では、1ページに策定の目的として「本ガイドラインは、募集関連行為を第三者に委託する場合の基本的考え方や留意点について整理」と明確に定義したうえで、8ページ3-（4）「個人情報情報の取扱い」において個人データの第三者提供時の受領者における確認・記録義務が適用されてる旨を定めている。委託契約を締結していても、既に委託元が委託業務とは別の目的で取得した個人データ（例えば税理士法人の顧問先の情報）を委託先である代理店に提供した場合など、第三者提供に該当するケースが存在するものと考ええる。	現行通り	No.95およびNo.96の設問は、第三者から個人データの提供（第三者提供）を受ける代理店を対象とした設問です。補足説明にありますとおり、個人情報保護法第27条第5項第1項に定める外部委託先はいわゆる「第三者」にはあたらないため、設問の対象外とするものです。なお、「募集関連行為に関するガイドライン」は、個人情報保護法のほか「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」等にも基づくものであるためご指摘の記述となっております。 また、「既に委託元が委託業務とは別の目的で取得した個人データを委託先である代理店に提供した場合」とありますが、この場合はそもそも委託契約の範囲を逸脱したケースにならうかと存じますので、募集関連行為の委託契約の範囲外となり、第三者からの個人データの提供（第三者提供）として、当然に本設問の対象となります。
3	代理店・消費者団体 等委員	116	会社所定のメールアドレス以外の使用制限規定の整備にとどめてもいいのではないか	物理的システム制御をする方法がないのではないか	現行通り	ご指摘の点については、本運営開始以降調査受審の多くの代理店様が達成されている設問ですので、ご提案への対応は見送りとさせていただきます。なお、会社所定のメールアドレス以外の使用制限をシステム制御することが可能であることは、これまでの調査においても確認しており、達成が困難な基準ではないと考えております。
4	代理店・消費者団体 等委員	119	システム制御ではなく、規定の整備にとどめてもいいのではないか？	ソフトウェアのインストール制限をするためにユーザー権限定での使用が望ましいが、管理者権限がないと保険会社アプリ使用に支障が出る。したがってシステムで制御する方法が存在しないのではないか？	現行通り	ご指摘の点については、本運営開始以降調査受審の多くの代理店様が達成されている設問ですので、ご提案への対応は見送りとさせていただきます。なお、ソフトウェアのインストールをシステム制御しても、保険会社アプリの使用に支障がなく、また、許可されていないソフトウェアのインストールを事後的にシステム検知する方法で達成されている事例もあることは、これまでの調査においても確認しており、達成が困難な基準ではないと考えております。
5	代理店・消費者団体 等委員	167	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法人払いによる保険募集の再委託に抵触していないか等） （下線部分を追加）	未だに社保潜脱の噂が絶えない乗合代理店の組織が急拡大している傾向にあり、特に法人払いやフランチャイズ的形態をアピールしている組織が増えているため、文言追加と表現されていない他のスキームも考えられることから末尾に「等」を付記してはどうでしょうか。	現行通り	昨年も同様のご提案をいただいておりますが、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担当者は、社会保険の監督機関や専門家ではございませんので、本設問の社会保険の潜脱行為に関しては限定列举している項目のみを確認する調査としております。確認項目の限定列举が前提の設問ですので、「等」を付記しての確認は困難です。また、強制調査ではない任意調査において、「～抵触していない」ことの立証と確認は哲学的な命題であり、代理店および協会双方において困難です。本運営において、被用者の税務申告の実態を含めて社会保険の潜脱行為に関し、調査と評価を行えるかについては限界があることから、更に追加での確認を求めるご提案への対応は見送りさせていただきます。なお、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事実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）を棄損する事態、不実報告として、運営要領および評価基準に則り厳しく対処してまいります。また、2024年度以降は「顧客本位の業務運営」に関する評価基準（設問）もございますので、本件が疑われる事象が確認された場合には当該設問での適用も視野に運営してまいります。

照会事項 2.「定期調査」の基本的考え方および運営方針（案）について

①「定期調査」の位置づけ

No.		回答者	ご意見
1		生命保険会社 委員	賛同いたします。
2		代理店・消費者団体 等委員	PDCAサイクルの実効性の確認・評価することについて合意いたします。
3		代理店・消費者団体 等委員	適切と考えます。
4		代理店・消費者団体 等委員	態勢整備については項目によっては時間のかかる事項や徐々に改善する事項もあるため3年は適正と考えます。

事務局コメント
ご賛同ありがとうございます。今後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たいと存じます。

照会事項 2.「定期調査」の基本的考え方および運営方針（案）について

② オフサイト調査関連（証跡資料の提出）

No.	回答者	ご意見
1	代理店・消費者団体等委員	適切と考えます。
2	認 定 代 理 店	特に意見などございません。総合的に判断しても合理的なプロセスかと思います。
3	認 定 代 理 店	ご提示いただいた方針に賛同いたします。
4	認 定 代 理 店	当評価制度の在り方にもよりますが、高い理想を求めることで認定代理店となる意欲の障壁になることを懸念します。また、継続にも過大な負荷をかけることも賛成致しかねます。他の代理店のことをわかりませんが、多くの代理店は1人もしくは少人数で対応をしているのが実態だと思います。保険代理店にもありますが、ここに割りリソースは限定的です。また、認定を受けるための負荷と、そのメリットが釣り合いません。
5	認 定 代 理 店	実際に、整備項目のPDCAが回っているかが重要であろうかと思います。大型訪販代理店にとっては、PDCAを回すことは、正直言いまして、人、物、金の点で厳しい状況ですが、取り組むことは避けられない事象と腹をくくって対応していきたいと思います。大型代理店になればなるほど、審査を通ることは容易ではありません。訪問型で募集人を多く擁している弊社がガバナンスを利かせるには、かなりな力仕事がいるからであります。
6	認 定 代 理 店	代理店担当者側の負担が多大にならないような調査内容にしていだきたく存じます。
7	認 定 代 理 店	3年分の証跡資料等については必要だと考えます。 基本項目で変更ない項目に関しての証跡資料は再提出は不要ではないでしょうか。
8	認 定 代 理 店	定期調査における全設問の自己チェックおよび変更がない場合も含め、各設問の証跡資料再提出については自己チェックの正確性を維持するためにも重要だと考えます。しかしながら、初回調査以降の3年間の証跡資料提出を求められることにより、各代理店の運営負担が大幅に増加することが懸念されます。多くの代理店では、人員やリソースが限られており、業務品質評価運営調査に関し必要な業務負荷が高くなると、本来の業務に影響が出る恐れが考えられます。過去3年間分の証跡資料提出については、初回調査時に提出した証跡が大きな変更なく有効である場合には、再度提出を不要とする柔軟な運用を検討いただけると、より実効性が高まり、代理店の負担軽減にもつながるのではないかと考えます。代理店の業務運営に負荷をかけない運用の検討をお願い申し上げます。
9	認 定 代 理 店	過去最大 3 年間のエビデンスの提出については、毎年【評価申告シート】にてエビデンスとともに確認されているので、例えばシートの中の貴協会コメントの中に未実施 1 年目、2 年目等の記載をすることで足りるのではないのでしょうか。資料の保管と資料の探索に大きな時間を費やすことになりそうです。
10	認 定 代 理 店	2025年度の定期調査は、可能であれば、初回調査以降3年間の態勢整備のPDCAサイクルの実効性を確認・評価する部分（研修・教育関連）と、初回調査同様の全設問については変更がある場合のみとしていただき、その他「有識者会議」報告書に基づいた調査項目を新たに定めるなどすれば、顧客本位の業務運営の徹底や健全な競争環境の実現に繋がると思います。
11	認 定 代 理 店	回答および証跡資料に変更がない場合は、資料提出を不要にしていいただけると負担も減るので嬉しいです。 よろしく願いたします。
12	認 定 代 理 店	定期調査に該当する期間も、初回調査時と同じ取り組みができていくか確認いただくことで継続的に高い品質を保つことができるため有効だと思います。一方で、毎年、初回調査同様に各項目の申告シート記入や証跡資料作成の作業が発生すると、少人数で対応している弊社では、かなりの業務負荷になってしまいます。
13	認 定 代 理 店	初回のみでも煩雑である上に毎年同様の作業が必要になると、3年の更新というより改めて申請することと変わらない作業が必要になる。 今後評価基準を目指そうという代理店が増えないと思う。多くの代理店が業務品質評価基準を達成することがスタンダードになってからの改正でいいと思う
14	認 定 代 理 店	調査準備は代理店側に相当の負担があり、毎年初年度と同様の資料を提出しなければならないとなると、エントリーする代理店数がさらに減少するのではないのでしょうか。設問 1 で回答したとおり、代理店数があまりにも少ないことは、認定代理店の認知度向上にも影響が出ると考えています。 また、当初予定していた更新調査の内容から大きな変更があることや、更新調査にそれほど負担をかける必要性が理解できません。
15	認 定 代 理 店	方法論自体には現状異存はありませんが、「第14回検討WG」の議事録にもあるとおり、代理店にとっては事務負荷が大になることが懸念されるので、早めの評価基準の最終確定（含、設問付番）と実務上無理のないスケジューリングが運営を円滑に進めていくうえで必要なものと思料します。
16	認 定 代 理 店	判定に必要な証跡であるならば、提出することはやがさかではありません。 しかしながら、多くの資料を関係各部より取り付け提出することは結構な負荷であることも事実です。できれば、調査時期の早期明確化及び改めての提出が不要な資料というも設けていただけると助かります。
17	認 定 代 理 店	「初回調査以降、最大過去3年分の証跡資料等の提出を求め、確認・評価する運用」と記載いただいていますが、証跡資料によっては社内の保存期間の関係から3年分提出できない可能性があることをお含みおきいただきたく、よろしく願いたします。
18	認 定 代 理 店	・前回提出から運用の変更なければ、同じ資料が提出されるだけなので報告のみ（変更箇所のみの資料提出）で良いと考えます。 ・研修等の証跡保管期限は特に定めや前回実施時に3年保管の指示も無かった為、代理店における保管実態を考慮いただけるとありがたいです。

事務局コメント
ご賛同いただきありがとうございます。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たいと存じます。
ご意見ありがとうございます。ご指摘のとおり、代理店さまの過大な負担にならないよう、その観点ももちながら、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たいと存じます。なお、初回調査を受審する代理店様には事前にご案内しておりますが、本運営は「お客さま本位の業務運営」が行われていることを目指しておりますので、本運営への取り組みは貴代理店の一部ご担当者のみではなく、経営陣を含めた全社一丸でお取り組みいただくことが重要と考えております。今一度、本運営へのご参画について、貴社社内のご意思統一および態勢構築を図られますようお願い申し上げます。
ご理解、ご賛同いただきありがとうございます。ご記載のとおり、大規模代理店ならではの苦苦労もあろうかと存じますが、本運営は生命保険兼合代理店業務品質評価運営要領にもありますとおり、実態も含めた消費者目線の評価を行い、代理店業務品質の向上を図る等々が目的の取り組みでありますので引き続きよろしくお願いいたします。
ご意見ありがとうございます。ご指摘のとおり、代理店さまの過大な負担にならないよう、その観点ももちながら、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たいと存じます。
ご理解、ご賛同いただきありがとうございます。基本項目で変更のない項目に関しての証跡資料の再提出は不要で良いのではないかとご意見は 5 月WGで代理店委員からもいただきました。弊会において検討し、以下の理由から、変更のない項目を含め、ご回答および証跡資料の再提出を求めるとをご説明し、ご了承をいただいた次第です。運営において、引き続き代理店様の負荷軽減を図ってまいりますのでご理解のほどよろしくお願い申し上げます。 【変更のなかった項目を含め、回答および証跡資料提出を求める理由】 ①初回調査は態勢整備を確認・評価することが主となるのに対し、定期調査はその態勢がしっかり機能していることを確認・評価することを目的としている。 ②初回調査以降の更新調査において「変更なし」が継続された場合、当該設問については、初回調査を起点に最長3年経過している状態となる。（ごく一部の認定代理店において、更新調査への対応が安易なものと感じられる事例あり。） ③定期調査は「PDCA」サイクルの実効性を確認・評価するものであり、当定期調査をきっかけに、認定代理店において「変更なし」を継続しているものが事故等の実績を踏まえて適切であるかどうかを自己評価いただくこと、そのことを生協会としても客観的に評価することで顧客本位の業務運営をサポートする必要があることから、「変化のなかった項目を含め、回答および証跡資料提出を求める」運用とする。
ご意見ありがとうございます。 定期調査は初回調査後3年を経過した時点で行う調査であり、毎年行うものではありません。また、初回調査と定期調査の間に行う更新調査では、変更がない項目について証跡資料の提出は不要としておりますので代理店さまの負荷軽減も考慮のうえ運営しております。 また、証跡資料の過去最大 3 年分の提出を求める設問は、全設問に及ぶものではなく、対象設問を一部に限っておりますので、ご理解いただきたくお願い申し上げます。
ご理解、ご賛同いただきありがとうございます。定期調査における実施方針につきましてご賛同いただきありがとうございます。評価基準の最終確定につきましては、毎年 2 月下旬の定例審査会で確定後、速やかに公表させていただきます。新年度用評価基準は当該審査会前の検討WGに付議され、当会HPIに議事概要とともに資料掲載されますので、適宜ご参照いただき貴社のご準備に活用いただきたくよろしくお願い申し上げます。なお、提出不要な証跡資料を定めにくい点については他のご意見への事務局コメントをご参照ください。
ご意見ありがとうございます。証跡資料のご提出にあたりましては、代理店さまにおける保存期間も配慮して運営してまいります。しかしながら、研修であれば複数年度に跨る運営を行っている代理店はその研修計画を立案している想定であり、「定期的」を確認する設問においては最低でも年に 1 回の確認が必要となることから台帳等保存期間が長い傾向のある証跡資料が想定されるため、必ずしも困難な運用ではないと考えております。 ※「証跡資料の変更箇所のみ提出」につきましては、他のご意見への事務局コメントをご参照ください。

照会事項 2.「定期調査」の基本的考え方および運営方針（案）について

②オフサイト調査関連（証跡資料の提出）

No.	回答者	ご意見
19	認 定 代 理 店	定期調査を導入することで業務負担が増えるというデメリットが考えられるが、どのようなメリットを代理店側は享受できるのか、ご教示頂きたいと思った。
20	認 定 代 理 店	3 年分の証跡資料を提出！と決定した場合、証跡資料の提出方法はそのままでしょうか？再考のご予定はございますでしょうか？ 今までと同じ仕組みでの提出方法では、メールのようにCCのような機能がなく、ダブルチェックが行えず、一度の送信時の容量も大きくないため、分割しての提出となっております。3 年分となれば、提出資料が膨大となりますので、提出方法のご再考をお願い頂きたい存じます。 また、個人情報のマスキングに時間がかかりますので、提出期間を少し延ばしていただけたらと思います。 ご質問になりますが、3 年の間にマニュアルや規定が変更となり対応方法を変更している場合の設問に対して、異なった証跡資料の提出となりますが、その場合は前マニュアル・現マニュアルも提出することになるのでしょうか？
21	認 定 代 理 店	継続審査でご提出するものにプラスαで新たなものを作成するロードが少なければ少ない方が有難いと考えます。が、基本的な方向感に違和感はございません。
22	認 定 代 理 店	各保険会社も同様な監査・代理店点検もあり、証跡資料、自己点検作成に多くの時間がとられ、年間を通し監査のための仕事をしている傾向にあります。PDCAサイクルの実効性は、代理店の強化すべきところの設問に対し過去 3 年のエビデンスを提出するようピックアップ形式の運用を望みます。
23	認 定 代 理 店	・定期調査において、一定の項目につき 3 年分の証跡の提出、という点に関しては、そのようになるようであれば、特段問題ありません。対応いたします。 ・しかしながら、やり方として、＜更新調査＞において、一定の項目につき毎年必ず証跡資料を提出する、というやり方もあろうかと思料する。毎年報告の方が、当方としては負担が軽減される。 ※更新調査は、現在、＜変更のある箇所のみ＞という漠然としたものとなっている。 上記にも書きましたが、＜変更のある箇所＞というよりも、＜この項目は毎年申告ください＞との方がとてもわかりやすい。 ・どちらにせよ、本認定の査定、調査において、代理店のこれ以上負担になるようなものは控えていただきたい。
24	認 定 代 理 店	証跡資料の提出で募集人数が多い中での、全員分等の提出を求められる場合は3年分ともなるとエビデンスの作成にかかる業務が膨大になることが予想されます。対応期間も含めて、ご検討いただけますと幸いです。
25	認 定 代 理 店	・PDCAサイクルの確認をするために、定期調査で点検することに異論はございません。但し、点検項目が非常に多く、初年度の新規調査時の状況を考えますと、かなり業務に支障が出ることが予想されます。可能であれば、項目ごとに2年に分けて実施頂けると、定期調査を迎えるための準備だけでなく、業務品質を高める取り組みも可能かと思われます。例えば、1 年目は「顧客対応・個人情報保護・新規・変更・応用項目」、2 年目は「アフターフォロー・ガバナンス・新規・変更・応用項目」のように実施頂けると、より良い運営が可能かと思っております。
26	認 定 代 理 店	・定期調査について、初回調査と同様に実施されるというのは賛成です。 ただ、「一部の設問（研修・教育関連の設問、および「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）については、初回調査以降、最大過去3年分の証跡資料等の提出を求め、確認・評価する運用が適切と考えております。」という点については、再考、またはもう少し段階を経て運用開始していただけますとありがたく存じます。 （具体的にどの項目のことをおっしゃっているのか不明のため意図とずれてしまっていたら申し訳ありません） 理由は、お客様の視点からすると、「現時点でどうなっているか」が知りたいこと、貴会に確認してもらいたい点であって、過去に遡ってどうだったのか、という経過をたどって現在に至っているのかという過程については、お客様にとってあまり意味をなさず、直近1年程度の状況確認で事足りるのではないかと考えます（または、適用される項目を限定していただきたく存じます）。 合わせて、当会も含め、大きな代理店では担当者が複数の業務を掛け持ちしていることから、対応に専念できない現状があり、全項目に対して証跡資料を用意することだけでも非常にハードルが高いと考えます。顧客の望むことは、どちらかというと、一定以上の品質が担保された代理店が増えてくることであると考えますので、取り組む代理店のハードルを高くすぎずして、認定を受けようという代理店が増えづらくなり、本来の顧客の希望から徐々に離れていってしまうように思います。 「「顧客本位の業務運営」の実践を求められている中、消費者にとって理想的な生命保険乗合代理店として求められる取組みを「業務品質評価基準」としてとりまとめました。」と貴会のHPIに記載されておりました。貴会の目指すところとすると、「顧客本位」というのが根本であり、差し出がましいお話かと存じますが、そのような観点から再考いただくことを望みます。
27	認 定 代 理 店	定期調査に関しては、最大過去3年分の証跡資料提出が必要な項目が明確に示されており、その点については特に異論はございません。しかしながら、全件対応（初回調査と同様の対応）が求められるため、提出作業には相当な時間を要します。つきましては、十分な準備期間を設けていただけますと大変ありがたいと存じます。
28	認 定 代 理 店	初回調査時は、スケジュールがタイトであった印象があるので、評価申告シート提出から、再提出までの期間を少し長く設定いただけると幸いです。（定期調査時は、初回調査時と比べて、社内の運用ルールを変更する可能性があるため。）

事務局コメント
ご意見ありがとうございます。定期調査の実施に関して、運営詳細はこれまで決定されておりませんが、実施そのものについては運営初年度より予定されておりました。定期調査における代理店側のメリットとのことですが、受審は任意の取り組みでございますので貴社にてご判断いただきますようお願い申し上げます。
ご意見ありがとうございます。証跡資料の過去最大 3 年分の提出を求める点につきましては、全ての設問ではなく対象を絞っておりますので、初回調査に比し膨大なものになることはないと想定しております。このため、証跡資料の提出方法変更は現時点では考えておりません。 また、主にPDCAのDCAの確認を行う設問が対象であるため、Pにあたる規程・マニュアル等について過去最大 3 年分の証跡資料を求めることは考えておりません。
ご賛同いただきありがとうございます。証跡資料の過去最大 3 年分の提出を求める点につきましては、全ての設問ではなく対象を絞っておりますので、初回調査に比し膨大なものになることはないと想定しております。
ご意見ありがとうございます。ご意見のとおり、証跡資料の過去最大 3 年分の提出を求める点につきましては、全ての設問ではなく実効性を確認すべく対象を絞った設問を対象としております。
ご賛同およびご意見ありがとうございます。仰るとおり、定期調査ではなく更新調査で確認する事務設計もあろうかと存じます。第15回検討WG資料内にも記述がございますが、ご意見も踏まえつつ、特に定期調査後の更新調査の有り様に関しては不断の見直しを行ってまいりたいと考えております。
ご意見ありがとうございます。研修関連の設問においては、現行基準においても全員分等の提出ではない緩和基準も設けており、この点定期調査においても変わりはありません。従いまして、初回調査に比し膨大なものになることはないと想定しております。
ご賛同およびご意見ありがとうございます。ご意見は更新調査の在り方にも及んでいるかと存じます。第15回WG資料内にも記述がございますが、ご意見も踏まえつつ、特に定期調査後の更新調査の有り様に関しては不断の見直しを行ってまいりたいと考えております。
ご賛同およびご意見ありがとうございます。 ・証跡資料の過去最大 3 年分の提出を求める点につきましては、主にPDCAのDCAの確認を行う設問を対象と考えており、Pにあたる規程・マニュアル等について過去最大 3 年分の証跡資料を求めることは考えておらず、全ての設問ではなく対象を絞っておりますので、ご懸念されることにはならないと考えております。なお、当会側でも代理店側の調査負担軽減に資する継続的な見直しを実施してまいりたいと存じます。 ・調査においては、受審する代理店さま側においても受審態勢の構築やご提供している業務品質ガイドラインの深い読み込みなどにより通常業務にも支障のない、円滑な調査が実施できている代理店さまもあるなど大きな差があるも実態です。定期調査においては、初回調査、更新調査で構築、運営されてきた受審代理店さまの態勢整備のPDCAサイクルの実効性を確認・評価することにありますので、調査時だけにとどまらない態勢整備の構築をお願い申し上げる次第です。
ご賛同いただきありがとうございます。ご指摘の点を踏まえつつ、引き続き代理店さまの負担にも配慮した運営を行ってまいります。

照会事項 2.「定期調査」の基本的考え方および運営方針（案）について

③ オンサイト調査関連（募集人へのヒアリング）

No.	回答者	ご意見
1	生命保険会社 委員	代理店拠点募集人へのヒアリングは、代理店ルールの徹底状況の実態把握ができることから、賛成です。募集人選定は、代理店に委ねるのではなく、生保協会にて選定できると良いと考えます。
2	代理店・消費者団体 等委員	代理店の状況に応じて募集人人数を決めてはと考えます。1～2名と決めなくても良いのではと史料いたします。
3	代理店・消費者団体 等委員	ヒアリング内容があらかじめいくつか提示いただけると、募集人も自社の内容や自身の活動を再確認できる良い機会にもなりますので、可能であればお願いいたします。
4	代理店・消費者団体 等委員	1～2名に関してのルール決めについて、母数の定義について色々なパターンが存在するため1名or2名どちらかに固定すべきと考えます。
5	代理店・消費者団体 等委員	今回のWGで事前に募集人に対して指名があるのか、また質問内容も事前共有があるかが不明でしたので、次回WGで教えてください。
6	代理店・消費者団体 等委員	適切と考えます。
7	代理店・消費者団体 等委員	PDCAサイクルの確認のためオンサイトで直接、営業職員の話聞くのはとても良い取り組みだとは思いますが、必須にすると受け手と、運営側双方の負担が大きくなりはいかないかと少々懸念します。
8	代理店・消費者団体 等委員	できるだけ地方の営業拠点に所属する募集人に確認いただければと思います。

事務局コメント
ご賛同およびご意見ありがとうございます。ご指摘の点も参考にし、ヒアリングする募集人は当会から選定する方向で運営を検討してまいりたいと存じます。
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たいと存じます。
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たいと存じます。なお、実際のヒアリング内容は個々の受審代理店ルールに基づく具体的なかつ深掘した区々の内容となる想定をしておりますので、ご要望の事前開示するヒアリング内容の例示は、対応するとしても「一般的・普遍的な質問例」となること、ご承知おきください。
ご意見ありがとうございます。ヒアリングする募集人数は原則2名とする方向で詳細検討を行ってまいります。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たいと存じます。
ご意見ありがとうございます。ヒアリングする募集人は当会から選定する方向で運営を検討してまいりたいと存じます。また、ヒアリングする内容は、個々の受審代理店ルールに基づく具体的なかつ深掘した区々の内容となる想定をしておりますので事前の共有は行いません。しかしながら、ヒアリング内容の例示の事前開示のご要望もございましたので対応を検討しますが、対応するとしても「一般的・普遍的な質問例」となること、ご承知おきください。
ご賛同いただきありがとうございます。今後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たいと存じます。
ご賛同およびご意見ありがとうございます。ご指摘のとおり、代理店および協会側双方の負担が初回調査に比し大きくならないよう運営を考えてまいりたいと存じます。
ご意見ありがとうございます。募集人へのヒアリングは、双方の負担を鑑み、オンサイト調査実施日と同日に実施する想定ですのでオンサイト実施場所によります。今後の運営見直し時に検討してまいりたいと存じます。

照会事項 2.「定期調査」の基本的考え方および運営方針（案）について

④その他

No.		回答者	ご意見	事務局コメント
1		生命保険会社 委員	定期調査における証跡提出については異論ないですが、最大過去3年分の証跡資料等の提出を求める対象とする設問（教育に関する設問）に業務品質評価基準一覧のNo.5「公的保険制度に関して、募集人に教育を実施している」の要素を加えてはいかがでしょうか。 （別紙1・対象となる設問は「徹底（年1回以上の研修実施等）」と記載のある10問とされていますが、既存の項目に包含または追加する余地がありましたら、公的保険制度に関する教育も同等に扱ってもよろしいかと考えました）	ご意見ありがとうございます。過去最大3年分の証跡資料等の提出を求める「教育に関する設問」の対象代理店は「複数年に跨って研修内容を網羅」と回答する代理店としておりますが、設問No. 5の達成条件は「（資料提出期限締切日から1年以内に）教育を実施していること」を求めており、基準および達成条件が異なることが含めていない理由です。
2		代理店・消費者団体 等委員	定期調査の趣旨に則した適切な対応と考えます。	ご賛同いただきありがとうございます。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たいと存じます。

照会事項 3.業務品質評価運営全体についてのご意見・ご要望

No.	回答者	ご意見
1	生命保険会社 委員	顧客情報の漏えいや比較推奨を歪めるようなインセンティブなど保険代理店に関わる問題が相次ぐ中で業界として顧客の信用回復に努める必要があると考えております。一方で、一部の認定代理店において同様の事象が発覚しているようですが、更新調査や定期調査に与える影響について説明いただけると幸いです。
2	生命保険会社 委員	昨今、金融庁からも照会のある各種点検や課題等についても業務品質調査の中で点検・議論ができるような仕組みもご検討頂ければ幸いです。
3	代理店・消費者団体 等委員	マスコミ等で保険代理店について報道されていることもあり、認定代理店として評価されているのであれば正しい企業であるべきと考えます。PDCAサイクルのうち、“PD”は運用の形を評価されているものの、“CA”の運用が正しく実行されているのかを確認することが重要なのではと考えます。
4	代理店・消費者団体 等委員	初回、更新調査などを踏まえ、比較的どの代理店でも課題としている項目などあればご披露願いたい。次回の初回、更新、定期調査も各評価項目の開示を可能な範囲で早めに提示いただければ幸いです。
5	代理店・消費者団体 等委員	これまで同様に制度の充実に向けた議論、見直しを継続いただきたいと思います。
6	認 定 代 理 店	更新調査については、旬の事項（いま取組むべき業務課題 態勢整備）が新たに盛り込まれ、対応実施の必要性が確認できる等、受審は大変意義があると感じました。更新をクリアすることが、態勢整備、体制整備の向上につながると思います。
7	認 定 代 理 店	いつも大変お世話になっております。基準や運営など特に意見、要望などございません。いつもの確なアドバイスをいただきながら勉強させていただいております。今後ともよろしく願いたします。
8	認 定 代 理 店	人員をなかなか割けないのが中小代理店の現状だと思います。その様な中でも取り組みを行っていくにあたって、様々の相談に乗っていただけることが非常に有難く思います。引き続き、よろしく願いたします
9	認 定 代 理 店	特段ありません。広く消費者に認めて頂けるための具体的なチェック項目をお示し頂いていると考えており、引き続き認定継続に会社を挙げてチャレンジして参りたいと思っています。
10	認 定 代 理 店	認定代理店になったことは、お客さまから信用を得られやすい、またリクルートの際にも整備された代理店として印象を持たれ良い結果となっております。「お客さまへの話法集」については、全募集人対象研修にて紹介させていただきました。
11	認 定 代 理 店	業務品質評価の基準を達成することが保険代理店のスタンダードになるようメーカーを巻き込んで全代理店が目指すべき基準にしていきたいと思います。
12	認 定 代 理 店	（初回調査・不備発生時の対応について）貴協会からの質問事項送付→追加証跡資料準備、評価申告シートの追記修正期限が1週間後等の設定のため、弊社担当者は通常業務を行いながら対応しておりました。調査開始→一次評価確定まで、もう少し余裕のあるスケジュールで設定いただければ幸いです。
13	認 定 代 理 店	「認定代理店」の認知度向上のため、代理店側からだけでなく生命保険協会・生命保険会社から周知活動を行っていただきたいと思います。ニンダイチャンネルのMTGの中で、まだ「認定代理店の数が少ない」ことについて「希少性が高い」と仰っていましたが、数が少なすぎることは業務品質評価運営や認定代理店の認知度向上の妨げになるのではないのでしょうか。
14	認 定 代 理 店	・検討ワーキングGの委員である保険代理店13社につき、スタディG時代からカウントすれば3年超となること、委員代理店（法人）の変更は見受けられませんが、多種多様で新鮮な意見を取り入れて会議自体の活性化をはかるという観点から、全部か一部かは別として委員代理店メンバー交代をしてもいいのではないかと思料します。 ・生命保険協会主催の施策である以上、会員である各生命保険会社の真摯な尽力（例：業務品質評価基準制度の社会的普及・PRや、保険会社毎に異なる募集ルール、保全事務ルールの共通化・標準化等に向けた具体的取組み等）がもたらあって然るべきかと存じますが、現状ではその点が弱いものと思料します。
15	認 定 代 理 店	認定代理店間の意見交換、認定代理店、協会、メーカーの温度差解消のためのセミナー開催等手は打っていただいていると感じています。今回の検討事項に募集人へのヒアリングが含まれていますが、代理店の規模に応じてヒアリング人数を増やされてはいいのでしょうか。特に大きな代理店の地方の“支社”の管理は優秀な募集人経験者でありコンプライアンス面がおろそかになりがち、逆に営業推進面には敏感で、推奨商品も本社推進に敏感になりがちで、温度差が発生しているのではないのでしょうか。弊社は10人程度の代理店ですがそれでも周知徹底の難しさを感じています。募集人へのヒアリングを通して当該品質の一目一番地である、代理店で決めた比較推奨説明がお客さまへ正しく行われているかにリソースを割かれてはと感じます。業務品質に出力（件数、数字等で）掛け算をおこなったり、広告費を支払うメーカー側も業務品質評価制度への冒涇を感じます。
16	認 定 代 理 店	現在の評価シート（Excel）において、シートの保護がかかっているため、フィルター機能による絞り込みやキーワード検索が使用できない状況です。このため、業務の効率性や使い勝手が低下していると感じております。つきましては、シートの保護範囲の見直し、もしくは必要な範囲においてフィルターや検索機能を使用可能にするなどの改善をご検討いただけますと幸いです。

事務局コメント
ご意見ありがとうございます。昨今の情勢等を踏まえて、出向者等による個人情報漏えい事案の発生有無について、認定代理店各社から10月25日までに報告を頂いております。今後、代理店業務品質審査会等を通じて適切な対応を検討してまいります。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
ご意見ありがとうございます。初回調査以降3年間の態勢整備のPDCAサイクルの実効性については、定期調査を通じてしっかりと確認してまいりたいと存じます。
ご意見ありがとうございます。初回調査受審代理店で未達が多かった設問については、当会が提供している情報提供ツール「保News」へ掲載しておりますのでご確認ください。 また、次年度評価基準は2月開催の代理店業務品質審査会前の検討WGに付議され、当会HPに議事概要とともに資料掲載されますので、ご参照いただき貴社のご準備に活用いただきたく存じます。
ご意見ありがとうございます。今後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たいと存じます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。
ご意見ありがとうございます。当会側でも代理店側の調査負担軽減に資する継続的な見直しを実施してまいりたいと存じます。しかしながら、受審する代理店さま側においても受審態勢の構築やご提供している業務品質ガイドラインの深い読み込みなどにより通常業務にも支障のない、円滑な調査が実施できている代理店さまもあるなど大きな差があるのも実態です。代理店さま側におかれましても調査時だけにとどまらない態勢整備の構築をお願い申し上げます。
ご意見ありがとうございます。当会からもHPやSNSを通じて各種情報発信を行っておりますが、本運営のより有効な認知活動については、引き続き検討してまいりたいと存じます。
ご意見ありがとうございます。検討WG委員は規程や各委員の意向等を総合的に勘案のうえ選任しております。また、生命保険会社と引き続き連携を取りながら業界一体での運営に取り組んでまいりたいと存じます。
ご賛同およびご意見いただきありがとうございます。ご指摘の点はまさしく仰るとおりと存じます。定期調査における募集人へのヒアリングではご意見のとおり、ヒアリング対象者を規模に応じて増やす、代理店本社もしくは近隣ではない店舗所属の募集人を対象とするなどの方法もあるかと存じます。一方で、代理店側および協会側の負荷も考慮した運営も必要であり、不断の見直しを行いながらあるべき運営を考え実行してまいりたいと存じます。
ご意見ありがとうございます。フィルター機能をご活用いただけるようご要望に応じ保護設定を見直すこととしました。

照会事項 3.業務品質評価運営全体についてのご意見・ご要望

No.	回答者	ご意見
17	認 定 代 理 店	調査書のエクセルシートの文字が小さくて作業が大変です。(拡大コピーし調査書を貼り合わせ加工して対応しております。) 設問ごとにタブを分けるなどシートを改良していただきたいです。
18	認 定 代 理 店	評価申告シートは編集可能な仕様としていただけると助かります（可能であれば、評価申告シートからガイドラインに飛べるリンクがあると便利になると思います）。
19	認 定 代 理 店	会社にとって何が出来ていて何が不足しているのか、把握が不十分なままフランチャイザーの指導の下に業務を続けてきました。代理店業務品質評価基準によりそれぞれの項目がクリアできているのかを確認する上で何故必要なかを今一度考えることができ、不十分な部分を補うことができとても有意義と感じています。証跡資料についてはガイドラインに載っているもの以外で代用できるものなど、電話にて気軽に相談ができると有難いです。
20	認 定 代 理 店	生命保険協会からお客様、募集人に向けて、認定代理店であることの価値や魅力、セールスポイントなどを能動的に発信してもらいたい。現状、認定代理店であることのメリットを享受できていないので、メリットもご教示頂きたい。
21	認 定 代 理 店	代理店業務品質評価運営、保マークの認知度、知名度向上のため、保険会社に協力いただき、広報活動ができるとよきその向上に繋がると思います。認定代理店になることにより、保険会社によっては品質ランクアップ、手数料アップ等のメリットがあり、各保険会社の処遇一覧等が公表できれば、より多くの認定代理店が増えるのではないかと思います。
22	認 定 代 理 店	①評価申告シートのセルで、新設問や内容変更有設問を水色にして頂いておりましたので、大変よく理解できました。 ②評価申告シートは、出来る限り早いタイミングで頂きたいと存じます。弊社の場合は、グループ内企業代理店です。例えばシステム関係や規程関係は、グループ会社に準じており、規程内容を変更する場合や証跡資料の収集に時間を要します。難しいとは存じますが、企業内代理店用の簡易的な代用設問を作成して頂けると幸いです。
23	認 定 代 理 店	・各応用項目ごとに全体でどのくらいの割合の代理店が達成しているのか指標や目安が欲しいです。まずは基本項目からと取得した代理店が多いと思うので、次のどの応用項目を取得するかの目安にもなるかと思います。 ・代理店として良くなっているという意味でも前年からの応用項目の増加率などあっても良いと思います。 ・各代理店様のEX取り組みの具体例が欲しいです。 ・「代理店業務品質評価」についてどのような周知の仕方やツールの仕様を行っておりますか。などの項目があっても良いと思います。（評価シートにつけられないのであれば別シートでつけるなど。）
24	認 定 代 理 店	総論賛成です。 引き続き、全国の乗合代理店に広く認識がひろがり、受審代理店が増え、一般的な代理店基準となることを望みます。 保険代理事業における業務委託（事務所賃貸や設備リースなど）を特定関係法人と不適切な取引が多い認識がありますので、その点も確認できる設問があればと思いますので検討をお願いします。
25	認 定 代 理 店	評価シートの改善をご検討をお願いします ① 回答①②③箇所、オートフィルタの利用できるようにしてほしい。回答誤りがないか確認するため。 ② 設問の箇所、ワード検索ができるようにしてほしい。 ③ 評価シートの証跡一覧と提出資料一覧表は一体型にしてほしい。 例えばリンクなどで。
26	認 定 代 理 店	業務品質評価基準のガイドラインについて、【～等】と表記されている部分について、より具体的な例を挙げて頂けることを期待します。特にシステム関連の項目。

事務局コメント
ご意見ありがとうございます。実務においてご不便をおかけしていることをお詫びいたします。今後のシステム面の高度化の課題として視認性や操作性の改善を検討していく予定です（情報量が多いことから申し出の状況を発生させていると理解しております）。 以下、ご参考： 現状、初回・更新の両調査を同一フォーマットとし、マクロ無しで過年度調査判定結果を1シート内に蓄積できる仕様です。解像度1920×1080の13インチ台のディスプレイで75%表示にて、主に縦スクロールで作業、回答いただけるよう画面表示範囲を想定しております。
ご意見ありがとうございます。設問文や過年度データの改変防止への解決策が無いことから保護設定をしております。代理店さまにおける作業用途に応じた保護設定の一部見直し可否は、調査担当者へお申し出をいただき個別に検討いたします。カッコ内のご提案は、Excelの各セルに「外部リンク」を貼ることとなり、セキュリティ基準上不適合となる代理店さまが一部生じるため見送っております（使い勝手面の改良・改善を更に進めて参ります。原典等への参照機能は今後のシステム面の高度化の課題として検討していく予定です）。
ご賛同およびご意見いただきありがとうございます。ご意見にございますようなご相談は毎年の調査実施時期に関わらず、お受けすることは可能ですのでご遠慮なくお問い合わせください。
ご意見ありがとうございます。当会からもHPやSNSを通じて各種情報発信を行っておりますが、本運営のより有効な認知活動については、引き続き検討してまいりたいと存じます。 認定取得の効果については、一般消費者へのアンケート結果から、保険申込の際の代理店選定において、認定代理店であることが一定の信頼感・安心感を持っていただけることがわかっております。また、認定代理店となることで生命保険会社各社において代理店共通自己点検の代替とする等、各種規程へ反映する動きも見られます。
ご意見ありがとうございます。保険会社各社の対応について当会は公表する立場にはございませんのでご理解のほどよろしくお願いいたします。
①ご意見ありがとうございます。使い勝手面の改良・改善を更に進めて参ります。 ②毎年2月下旬の定例審査会で新年度用評価基準と当年度の評価結果が確定することから、3月上旬配信としております（過年度データの取込み・検証の作業期間を確保）。 なお、次年度評価基準は当該審査会前の検討WGに付議され、当会HPに議事概要とともに資料掲載されますので、ご参照いただき貴社のご準備に活用いただきたく存じます。
ご意見ありがとうございます。認定代理店のみなさまへ実施したニンダイチャンネルの参加アンケートでも、応用項目の取組みについて、開催テーマ希望の声を多くいただきましたので、次回ニンダイチャンネルの開催テーマに設定のうえ、参加各社の応用項目取組み状況や好事例等について共有いただくことを検討しております。
・ご賛同およびご意見ありがとうございます。ご指摘の点も踏まえ、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たいと存じます。 ・“保険代理事業における業務委託（事務所賃貸や設備リースなど）を特定関係法人と不適切な取引が多い”について、どのような法令に照らして何が不適切であると判断されるものなのか不明瞭です。なお、2024年度以降は「顧客本位の業務運営」に関する評価基準（設問）もございますので、仮に法令違反等が疑われる事象が確認された場合には当該設問での適用も視野に運営してまいります。
ご意見ありがとうございます。 ①②について、フィルター機能をご活用いただけるようご要望に応じ保護設定を見直すこととしました。 ①②③に共通して、使い勝手面の改良・改善を更に進めて参ります。また、今後のシステム面の高度化の課題として操作性の改善を検討していく予定です
ご意見ありがとうございます。当会においても、調査における代理店からの照会、実際の調査結果、ご意見などを取り入れながら必要な追記など見直しを行っております。

照会事項 3 .業務品質評価運営全体についてのご意見・ご要望

No.	回答者	ご意見
27	認 定 代 理 店	・当該認定制度の様々な広報の推進 ・あわせて、保険会社における当該認定に係る評価の充実化 自主点検の簡略化、業務品質分野の評価（品質手数料） ・当該認定の査定項目の減数、および一つ一つの項目の査定の厳密化 現在200を超える評価項目があり、かなり細分化されているように感じる。もう少し精査できる部分はあろうかと思われる。また、逆に、項目を減らした分、一つ一つの項目につき厳密化（ルール＋実効性の調査）する。 ・応用項目の充実化 当局、および協会発出の様々な指針やガイドラインに則り、より高品質な営業活動、およびその態勢を整備する意味でも、応用項目につき、その時々にあった応用項目を追加してほしい。⇒そうすることで、既に認定された代理店においても、次に目指すべきところが明確になる。 ・重点項目の指定 御協会によるランダムに、10項目程度の重点項目を設定していただき、その項目については、例えば、研修の実施についてであれば、いつ、どのように研修を実施しているのか（システム含み）また、特定保険の適合性確認であれば、どのように取得しどのように記録していくのか、という<実務>部分に少し踏み込んだ査定を行う。⇒そうすることで、ルール、証跡だけではなく、実際に行われていることを客観的に見ることができ、とかく<注力している取組み>や<応用項目>への記載の波及が期待できる。
28	認 定 代 理 店	評価項目で実態にそぐわない項目があれば削除いただく等の修正も検討いただけますと幸いです。
29	認 定 代 理 店	・新規に取り扱う項目は、基本項目からではなく、応用項目に入れて頂き、段階的に基本項目に移行していただきたいです。未対応の新規の項目があった場合、仕組みづくり、研修等の実施、証跡資料作成、内容により改定するために経営会議等の承認を得る必要が発生します。4月に項目をご連携頂き、9月初旬に回答・証跡資料を提出することは、日程的にかなり厳しいと感じております。応用項目から入り、次年度基本項目になることをご通知頂ければ、急ぎの準備ではなく、効果的な仕組みづくりが可能かと思いますので、ご検討頂けると幸いです。
30	認 定 代 理 店	・2024年9月19日に「代理店業務品質評価に関する第三者検討会」が設置されたが、今後、損保協会と生保協会との業務品質評価運営の方向性をご教授いただきたい。 ・保険会社の評価も「代理店業務品質評価運営」に一本化出来ないか。
31	認 定 代 理 店	■証跡資料の提出方法について ・証跡資料が必要なことは理解できます。ただ、組織の機密事項やセキュリティの問題で、開示することがむずかしい資料もございます。当然、ご覧いただけるように準備をいたしますが、ZOOMで画面共有して見ていただくような確認方法についてもご検討いただけますと幸いです。 ・達成基準の変更時の対応 ・達成基準が変わる都度、すべての証跡資料を出しなおすということについて、達成基準変更に関わることに限定して、証跡資料を提出するということにさせていただきますと、ありがたく存じます。 ■評価申告シートについて ・評価申告シートについて、編集権限が制限されておりました。集約が大変であるということは理解できますが、記入をする立場からすると、セルを非表示にできなかったり、コピーもできないため、複数人で回答しようとする、ユーザビリティの観点で使いづらさがありました。 ■他代理店の動向について ・他の認定代理店がどのような回答をしているのかが気になります。貴会の視点で結構ですので、良い代理店（消費者にとって理想的な態勢整備）の回答などを可能な範囲で開示いただけましたら、態勢整備の参考になりますので、お願いできますと幸いです。（※そうすると、興味のある取り組みをやっている代理店とコミュニケーションをとりたいから、ニンダイチャンネルに参加してみようとなり、参加意義もでてくのではないかなと思います。） ・ニンダイチャンネルを実施し、それを保つとな話に報告いただいているため、全体としては非常に良い取り組みだと思います。ただ、話題が「この認証をどのように広めていくのか」というところに偏っている気がいたします。 一番大切な顧客本位の態勢整備を他代理店がどのようにしているのかという点についてより深堀できると、参加する価値がある気がいたします。 ・よかったですとして、今回担当していただいた方が非常に丁寧に対応していただきました。
32	認 定 代 理 店	「代理店業務品質評価運営」において、いつもお世話になっております。基準や直接の運営に関わる部分ではありませんが、業務品質評価を受けている内容について、保険会社様による代理店点検や監査の簡略化につなげていただけるよう働きかけをいただけますと大変ありがたく存じます。 保険会社様の独自項目についての点検・監査については理解できるものの、業務品質評価と同じ内容については結果を活用いただくことで双方の効率性が向上するのではないかと考えております。（一部の保険会社様ではこの運用で対応いただいており、大変助かっております。また、余談ではございますが、今年度からの共通自己点検システムの活用は非常に有効であると実感しております。）
33	認 定 代 理 店	（昨年も同内容の意見を出させていただいています）代理店の態勢を高い深度をもって把握している代理店業務品質評価運営だからこそ、生命保険会社側にも問題を提起し、代理店が更なる品質向上を目指す環境の整備をお願いしたいと思います。 例えば、金融庁が、プロダクトガバナンスを実効的に機能させ、製販全体として顧客の最善の利益の実現を図る観点からFDを改定してきており、俄かに生命保険会社から推進のためのミーティングやフォローアップについての指導が強化されつつあります。これらの取組も各社区々であり、今後、代理店が、各社別のフォローアップのターゲットや手法、タイミング、ツール等を取引保険会社の数だけ整理しながら実行してゆくことはかなりの困難を伴うことが予想されます。 業界全体としての統一することで、課題への取組の進展が図れるのであれば、そのような議論を行う場の提供だけでもお願いしたいところです。

事務局コメント
ご意見いただきありがとうございます。様々な観点からのご意見ですので、それぞれ個別にコメントいたします。 ・当該認定制度の様々な広報の推進 本運営のより有効な認知活動については、検討WG等を通じて引き続き検討してまいりたいと存じます。 ・保険会社における当該認定に係る評価の充実化 今後の運営の参考にさせていただきます。 ・当該認定の査定項目の減数、および一つ一つの項目の査定の厳密化 ご意見の趣旨と意図は推測し理解しうるところもございますが、評価項目につきましてはこれまでのWGにて議論の上確定してきた経緯がございますので、今後具体的な設問に関するご意見、ご指摘等を得ながら不断の見直しに取り組んでまいりたいと存じます。 ・応用項目の充実化 ご意見のとおりかと存じます。ご指摘の点を踏まえつつ、今後もご期待に沿えるよう引き続き応用項目の充実化に取り組んでまいります。 ・重点項目の指定 いわゆるテーマ監査的な運用を念頭においたご意見と拝察いたしました。今後の運営の高度化の一要素として検討してまいりたいと存じます。
ご意見ありがとうございます。ご意見いただいた視点も持ち合わせながら、必要に応じ見直しを実施してまいります。
ご意見ありがとうございます。設問の新設については、ご存じのとおり、WGにて議論のうえ決定されます。特に基本項目での新設設問は、外的環境の変化、例えば法令等（監督指針・ガイドラインも含むます）の改正、社会的な課題の発生等により、緊急性や重要性が高い設問を設定しております。なお、次年度評価基準は当該審査会前の検討WGに付議され、当会HPCに議事概要とともに資料掲載されますので、ご参照いただき貴社のご準備に活用いただきたく存じます。
ご意見ありがとうございます。本運営の方向性については今後の状況を注視しながら適切に取り組んでまいりたいと存じます。 また、いただきましたご意見については今後の運営の参考にさせていただきます。
ご意見いただきありがとうございます。様々な観点からのご意見ですので、それぞれ個別にコメントいたします。 ■証跡資料の提出方法について ・証跡資料のご提出に関しては、個人情報や機密事項に関してはマスキングを行ったうえで提出で可とする運用を行っております。また、それでも提出が難しい場合にはオンサイト時での確認という対応も行っておりますので調査担当者にご相談ください。 ■達成基準の変更時の対応 ・規程・マニュアル等が証跡資料の場合、当該改定ページだけでなく全ページでの提出を求めています。そのことと理解しました。前後の記述の関係等を確認する必要がありますので、不要とすることは困難です。ご理解いただきますようお願い申し上げます。 ■評価申告シートについて ・設問文や過年度データの変更防止への解決策が無いことから保護設定をしております。代理店さまにおける作業用途に応じた保護設定の一部見直し可否は、調査担当者へお申し出をいただき個別に検討いたします。 ■他代理店の動向について ・他代理店の好取組み等は認定代理店向け情報提供ツール「保つとな話」や認定代理店同士の意見交換会「ニンダイチャンネル」等を通じて認定代理店の皆さまへ共有しております。また「ニンダイチャンネル」については認定代理店のみなさまの声もご参考にしながら今後の開催テーマについて検討してまいりたいと存じます。
ご意見ありがとうございます。今後の運営の参考にさせていただきます。

照会事項 3.業務品質評価運営全体についてのご意見・ご要望

No.	回答者	ご意見
34	認 定 代 理 店	評価申告シートについて ・今年度の更新調査のように「昨年」と「一昨年」の回答を参照する必要がある場合には、その内容が一覧で確認できるようなページが別であると助かります。 ・こちらのシートは保護されておりますが、塗りつぶしやフィルターなどの加工が可能になると関連部署への連携および主管部署での管理の効率化が見込めるため、ある程度保護が解除されたファイルもいただけると大変ありがたいです。
35	認 定 代 理 店	評価基準ガイドラインについて、達成条件についてもう少し詳細に記載いただくと助かります（具体的には基本項目No.31）。総じてプリンシプルで考えるべきと承知しておりますが、ガイドラインにそこまでの詳細な記載がない場合や各保険会社ルールより上のレベルを達成条件とする場合に具体的な記載を望む次第です。体制を構築・変更するにあたっては時間と費用が必要なケースもありますのでよろしくお願いいたします。

事務局コメント
ご意見ありがとうございます。提出に用いる「更新用評価申告シート」の保護設定は解除できませんが、貴代理店内における作業の用途に限定して保護を一部解除したファイルの提供を希望される場合は個別に可能な範囲で対応を検討いたします。調査担当者へご相談ください。
ご意見ありがとうございます。評価基準ガイドラインにつきましても外的環境の変化やWG委員等のご意見などを踏まえながら、見直しや改善に努めてまいりたいと存じます。なお、調査受審準備等に影響を及ぼす場合にはWGの場等を活用し、適時適切にご案内してまいります。