

2025年度業務品質評価基準ガイドラインの見直し

1. 趣旨

- 2023 年度より、評価基準に達成条件および証跡資料例などを記載した業務品質評価基準ガイドライン（以下、ガイドライン）を策定し、調査受審の際の代理店向け手引書として当会ホームページにて公表しています。
- 第 15 回検討 WG に上程した業務品質評価基準の見直し（新設、設問の統合・分離、表現の見直し）に伴う設定、修正に加え、認定代理店および検討 WG での各委員からのご意見、代理店にとっての分かりやすさ、調査実務における判定標準化の観点から見直しを行います。

2. ガイドラインの見直し（案）について

- 今回お示しするガイドラインの見直し（案）の主な内容は下表のとおり※となります。詳細は別紙 2-1 および別紙 2-2 をご確認ください。

別紙 2-1・・・評価基準の新設に伴う達成条件の設定

別紙 2-2・・・評価基準の新設以外の達成条件見直し

※調査受審検討中の代理店や更新調査および定期調査対象の代理店にとって留意すべき設問のみピックアップ（誤字・脱字や、分かりにくい表現の修正といった軽微なものは除く）しています。

【評価基準の新設に伴う達成条件の設定】

設問 No.	設問	達成条件（概要）
新 No.23 （基本）	<④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為> Web サイト等の掲載情報について、適正性の確保・維持に取り組んでいる	評価基準の新設に伴い、達成条件として以下 1 点を設定。 ①代理店が自社にて管理すべき対象 Web サイト等について、掲載情報の適正性を確保・維持するための確認・検証が行われる仕組み、その実践状況が分かる資料があること。 ※2025 年度新設の設問であり、Web サイト等の作成・管理方法等の明文化等拡充については、2026 年度以降に改めて検討。
新 No.9 （応用）	<①意向把握・確認義務> 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	評価基準の新設に伴い、達成条件として以下 3 点を設定。 ①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、担当募集人以外が定期的に検証・確認を行うルールが規程・マニュアル、または社内発信文書等で確認

	証等)を整備している	できること。 ②お客さまに公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集が行われていることが確認できること。 ③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（担当募集人以外であれば誰でも可）が定期的に検証・確認を行っていることが確認できること。
新 No.75 (応用)	<⑫アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備> 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）	評価基準の新設に伴い、達成条件として以下 1 点を設定。 ①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ことが確認できること。
新 No.112 (応用)	<⑬個人情報保護に係る態勢の整備> 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	評価基準の新設に伴い、達成条件として以下 2 点を設定。 ①サイバー攻撃を受けた場合の対応を定めたコンティンジェンシープランをサイバー攻撃の種別ごとに策定していることが確認できること。 ②コンティンジェンシープランが有効に機能するか定期的に見直していることが確認できること。

【評価基準の統合・分離に伴う、ガイドラインの見直し】

設問 No.	設問	ガイドライン見直しのポイント
現 No.32 (基本)	<⑥高齢者募集ルール> 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～	現設問 No.32（新 No.34）に関し評価基準の統合・分離を行います。達成条件等の見直しはありません。 ただし、評価基準（設問）の分離（枝番化）を行いますので、これに伴いガイドラインの書きぶりを修正します。
新 No.34 (基本)	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>※34-1 のうちいずれか 1 つ、および 34-2</u>	

	<u>が「1. はい」であれば達成（34-2 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、「34-1-1①親族等の同席」および「34-1-3③複数回の保険募集機会の設定」を原則とする旨</u>	
--	---	--

【評価基準の修正に伴う、達成条件の見直し】

設問 No.	設問	達成条件見直しのポイント
現 No.33 (基本)	<⑥高齢者募集ルール> 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	更新調査において、初回調査以降の特定保険取扱い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。
新 No.35 (基本)	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>特定保険契約取扱い時の重点チェック等</u>）を整備している	
現 No.112 (基本)	<⑦個人情報保護に係るシステム面の整備> 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	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管理すべき事項を明確化。
新 No.116 (基本)	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等がない場合は「3.対象外」を選択	

	外」を選択	
現 No.3 (基本)	＜① 意向把握・確認義務＞ 意向把握・確認義務に関し、実施すべき事項（No.1～2 の内容）を全募集人に徹底（年 1 回以上の研修実施等）している	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、ガイドラインの記載内容を修正。 年 1 回以上の研修実施等にて毎年全ての教育項目と教育内容を網羅することを原則とすることについては変更なし。ただし、例外として認めている、「複数年で全ての教育項目と教育内容を網羅する場合」の達成条件と証跡資料の見直しを実施。
新 No.3 (基本)	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>	※上記見直しは他の設問（現 No.13、17、26、30、34、46、66、79、98）においても同様の修正のため別紙資料は割愛。

【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.29 に関し、「特定保険契約募集時に行う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、保険会社所定の適合性確認書を証跡資料とすることを可とする、一文は削除すべき。」とのご意見を踏まえ、達成条件を修正

設問 No.	設問	達成条件見直しのポイント
現 No.29 (基本)	＜⑤特定保険契約募集に関するルール＞ 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	WG 委員からの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、達成条件の例示を修正（削除）。
新 No.31 (基本)	※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択	（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）

- ・現設問 No.166 に関し、2024 年度調査で把握された代理店実態を踏まえ、達成条件を見直し

設問 No.	設問	達成条件見直しのポイント
現 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	・本設問の導入初年度である 2024 年度調査で把握された代理店実態を踏まえ、就業規則等でルー

第 17 回 代理店業務品質検討ワーキング・グループ

新 No.170 (基本)	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	ルを定めたうえで、募集人の兼業・副業の実態を把握・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ることから、達成条件の見直しを実施。
--------------------------	---	--

以 上