

## 照会事項 1.業務品質評価基準ガイドラインの見直し（案）

### （１）【重点確認項目の設置】に伴う達成条件の設定について

No.	回答者	ご意見
1	生命保険会社 委員	重点項目の追加項目として「内部監査（NO6）」について、追加採用ありがとうございました。
2	生命保険会社 委員	No121.124について、今年度の不適切事案を踏まえて「内部監査」を重点に加えたことは賛成する一方で、比較的規模の小さな代理店にはその機能がないことも多く、達成条件を見ると、代理店がこの評価に臨むハードルが大きくなったようにも感じます。特に、「対象は本社管理部門等の組織も含む」と記載がありますが、比較的規模の小さな代理店がその対応をとるのは相当難しいと感じます。多くの代理店が本評価に臨むよう、比較的規模小さな代理店にも配慮した事例や補足説明をもう少し追記しても良いかと思料します。
3	代理店・消費者団体 等委員	No106について、検討のうえでセルフチェックが認められる結果になったことは承知しておりますが、あるべき姿としてはセルフチェックは実効性がなく認めるべきではないと考えております。
4	代理店・消費者団体 等委員	個人情報保護に係るシステム面の整備について特に出向者のみ対象としたNo.9 9 - 1 システム制御によるアクセス制限を利用して不適切なアクセスをしていないこと、No.9 9 - 2 ダウンロードについて不適切なダウンロードをしていないこと、No.106の代理店直接雇用の従業者等が送信適否をチェックしていること、以上を重点的に確認していただくようお願いします。

事務局コメント
ご意見いただきありがとうございました。 引き続き、本WGにおいて忌憚のないご意見を賜りながら、より有意義な制度設計となるよう検討を進めてまいります。
ご意見いただきありがとうございます。 「業務品質評価基準ガイドライン」に記載のとおり、各評価基準の達成条件につきましては「代理店の業務の規模・特性等に 応じた取組みを評価する」としております。 本設問につきましても、これまでと同様、代理店の経営陣とのコミュニケーションを図りながら、調査に取り組み、事例等の収集・ 蓄積し、補足説明の示し方等を検討してまいります。
ご意見いただきありがとうございます。 今後の運用状況や調査結果等を踏まえながら、より実効性の高い確認方法の在り方について、引き続き検討してまいります。
ご意見いただきありがとうございます。 代理店の経営陣や募集人に対し、本設問における取組状況や実態についてコミュニケーションを図りながら、重点的に確認させていただきます。

## 照会事項 1.業務品質評価基準ガイドラインの見直し（案）

### （２）【評価基準の新設】に伴う達成条件の設定について

No.	回答者	ご意見
1	生命保険会社 委員	No116について、代理店の財務状況を確認することは重要と考えます。そのため、3期連続の債務超過の基準に加え、直近の決算の基準（損益計算書を確認）も設けても良いかと思えます。
2	代理店・消費者団体 等委員	No174について、不適切な環境を実施している代理店に募集人が集まってしまっているため、達成条件の確認作業において不適切な環境が見つかるようなチェックをぜひお願いしたい。

事務局コメント
ご意見いただきありがとうございます。 2026年度運営におきましては、まずはお示しさせていただいた内容で運用させていただき、その運用状況や調査結果等を踏まえつつ、今後の検討課題として整理してまいります。
ご意見いただきありがとうございます。 より実効性の高い調査となるよう運用の工夫を検討して参ります。

## 照会事項 1.業務品質評価基準ガイドラインの見直し（案）

### （3）【評価基準の新設以外】の達成条件見直しについて

No.	回答者	ご意見
1	代理店・消費者団体 等委員	<p><u>新No107-1～No107-3について</u>            ③「開封PWは別途送信等」のガイドライン上の未達成要件に、「システムが導入されているものの、同宛先に自動でパスワードが送信される」という解釈において、弊社のシステム環境下では、内容と宛先を再確認して、二度目の送信アクションと同時にパスワードが別メールで送信される環境であるがその環境が否認され、再度新規メールを作成（転送でも可）し、パスワードを送る作業の追加の指導があった。このことは宛先及び内容を再チェックしたにもかかわらず、再度手動で宛先を設定する作業で宛先を間違えるミスを誘発することにつながり適切ではないと考える。（使用ソフト＝m-filter）また認定会社間でもその達成状況が分かれてしまっている。パスワードの送信はシステムに任せて別メールで送信することで達成でいいのではないか。再検討をお願いします。</p> <p><u>新No157</u>            社会保険付帯の確認は、募集人への報酬支払を各月明細一覧を徴収し4～6低位でないかの確認や特定関係法人との取引明細を徴収し適切な支払か確認する（No174も関係する）などしっかり確認できる方法の検討をお願いしたい。</p> <p><u>新No176</u>            募集人の労働時間管理で、歩合制の代理店の場合で「すべての労働を事業所外みなし労働として時間管理を行っていない代理店が多く、その場合36協定も形骸的なものとなります。（＝不適切な労働管理として管理すべき）募集人の休日・労働時間を適切に行う環境の推進をお願いしたい。</p>

事務局コメント
<p><u>新No107-1～No107-3について</u>            ご意見いただきありがとうございます。ご指摘いただいた設問につきましては、第23回検討WGにてご説明させていただきました通り、当局等との意見交換を踏まえ、「TLS等による通信経路の暗号化を実施している場合、またはオンラインストレージを利用し社外送信している場合についての達成条件を加える」等、大幅に強化させていただいた上で対応させていただく予定です。併せて、従来の未達成例「達成条件のシステムを導入しているものの、同宛先に自動でパスワードが送信される」は、ご指摘も踏まえ、削除させていただいております。内容についてご確認いただき、来年度調査においては2026年度ガイドラインを参照の上、改めてご対応いただけますようお願いいたします。</p> <p><u>新No157</u>            ご意見いただきありがとうございます。            調査の実効性を高めるために必要な証拠資料、確認方法等について、外部有識者等のご意見も踏まえた結果、第24回検討WGの資料2「2026年度業務品質評価基準・ガイドラインの見直し(案)」についてに記載のとおり、新たに修正案をお示ししております。</p> <p><u>新No176</u>            ご意見いただきありがとうございます。            募集人とアリングや経営陣との対話等の中で、募集人の休日・労働時間が適切に管理される労働環境の整備・推進が図られるよう対応してまいります。</p>

## 照会事項 1.業務品質評価基準ガイドラインの見直し（案）

### （４）その他

No.	回答者	ご意見
1	代理店・消費者団体 等委員	大枠、時代のニーズを踏まえ、必要な見直しだと感じています。 ただ、内容が厳しくなるたびに、チャレンジできないのではないかと諦めの意識も芽生えます。 100点でなくても、規模などに応じて途中の段階での評価をいただけるような仕組みがないと、業界の底上げには繋がらないのかと思いますので、良い制度を作ると並行して、広げる工夫をしなければなりません。取得への階段は検討されてきているので、資格ランクの併設も良いかと思ます。
2	代理店・消費者団体 等委員	認定代理店の意義は益々評価されるべきで如何に多くの代理店に正しく伝えられるかが肝だと考えます。生保協会が全国に出向いて今回の見直しの説明をし、そもその意義を伝え、併せて多くの代理店の生の声を聞くことをされては如何でしょうか。

事務局コメント
<p>ご意見ありがとうございます。 ご指摘のとおり、制度内容が高度化・厳格化する中で、代理店によっては取得へのハードルが高いと感じられる可能性がある点については、重要な課題であると認識しております。</p> <p>現在、当会として段階的に取得に向けた取組みを準備することができるように、複数年にわたり調査受審にチャレンジしていただく制度を検討しております。一方で、資格ランクの併設につきましては、運営やオペレーションの複雑化や代理店毎の資格ランクのデータ管理等の業務負荷等の観点から、現時点では導入を検討していない状況です。引き続き、業界全体の業務品質の底上げに資する運営・制度となるよう検討を進めてまいります。</p>
<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>今回の運営・精度の見直しにつきましては、認定代理店向けには「ニンダイチャンネル」において説明会を実施し、認定代理店以外の代理店に対しては、初回調査申込み前の事前説明会の場において、説明を行う予定としております。</p> <p>ご指摘のとおり、見直しの趣旨や認定代理店の意義を分かりやすくお伝えしていくことや代理店の現場の声を丁寧把握していくことは重要であると考えておりますので、今後の情報発信や意見収集の在り方について、引き続き、検討させていただきます。</p>