

業務品質評価基準ガイドライン（2023年度版）からの 主な変更点について



一般社団法人生命保険協会
業務教育部 代理店業務品質調査グループ
作成日：2024/2/22

目次

1. 新設の評価基準に関するガイドライン.....	3
2. 再編の評価基準に関するガイドライン.....	4
3. 達成条件の変更・追加等により、特に留意いただきたい評価基準に関するガイドライン	5

ガイドラインの達成条件については、わかりやすさの観点から上記の1. 2. 3以外にも、記載内容の表現方法等につき、適宜追記・修正を行なっております。
詳細は業務品質評価基準ガイドライン（2024年度版）にてご確認ください。

1. 新設の評価基準に関するガイドライン

・共通基準

設問	代理店とその役員、従業員が携わる業務全般の遂行において、法令等を遵守し、誠実に「顧客本位の業務運営」を行っている
----	--

証跡資料例	※各設問において提出された証跡資料等において、本基準の判定を行う（本基準単独での証跡資料の提出は求めない）。
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 代理店とその役員、従業員が携わる業務全般の遂行において、法令等の違反や「顧客本位の業務運営」に反した行為が確認できないこと ※各設問において外形的に達成条件を満たしている場合であっても、代理店とその役員、従業員が携わる業務において、「法令等や公序良俗に反する」または「顧客本位の業務運営に反する」と認められる事案がある場合（疑いがある場合を含む）は、未達成と判定。
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 代理店とその役員、従業員が携わる業務において、「法令等や公序良俗に反する」または「顧客本位の業務運営に反する」と認められる事案（疑いがある場合を含む）が確認された。

※【上記設問に関する留意事項】

各設問が求める達成条件を満たす場合であっても、証跡資料・回答の内容において、法令や公序良俗に反する（ことが疑われる）行為または当運営の趣旨（顧客本位の業務運営）に反する行為等が確認された場合、以降の調査の取止めもしくは該当の設問を未達成と判定することがあります。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人管理

No.	166	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料例	<ul style="list-style-type: none"> ①および②の提出が必要 ① 規程・マニュアル等（募集人個人の行う副業・兼業に関して、会社としての考え方やルールが記載されているもの） ② 募集人への教育に使用した資料（研修資料、受講簿等）、募集人個人の副業・兼業について定期的に把握・確認する仕組みがあることが確認できる資料（自己点検表等）
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 募集人個人の行う副業・兼業に関して、会社としての考え方やルールが明文化されていること 目次 ✓ 会社として定めた考え方やルールについて、募集人に対して教育を行っていることや副業・兼業の実態を定期的に把握・確認すること等の仕組みを整備していること。* <p>※2024年度新設の設問であり、調査対象代理店の対応準備等に鑑み、本年度は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。（2025年度以降に、達成条件の充実化を検討）</p> <p>（以下例示）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・募集人個人の副業・兼業に関し、会社として定めた考え方・ルールについて、年に1回、募集人への教育研修の中で説明している。 ・禁止ルールだけでなく、裁量に任せられる権限の範囲についても周知している（禁止行為と、許容される行動の両方を周知する等） ・代理店内の自己点検や募集人への自己申告調査等にて、副業・兼業の行為の有無を確認する項目を設けており、副業・兼業を行っている会社で把握した募集人に対し、当該業務内容について、定期的に確認している。 ・就業規則や労働契約等に副業・兼業に関する届け出制を定めており、募集人の申告等により、実態に応じて定期的に、副業・兼業の有無や業務内容について確認している。
未達成例	

<変更のポイント>

- 業務品質の4つの要素（顧客対応・アフターフォロー・個人情報保護・ガバナンス）をまたぐ包括的な基準として、当共通基準を新設しました。
- この共通基準は、代理店とその役員・従業員が携わる業務全般が法令等に則っていること、かつ、誠実に『顧客本位の業務運営』を行っていることを前提としているため、他の基準とは異なり代理店からの回答は求めません。但し、調査において提出された全体の証跡資料等を基に、当該基準の判定を行いますのでご留意願います。

2. 再編の評価基準に関するガイドライン

IV. ガバナンス

(8)コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

【該当社のみ】⑤商号等の使用許諾

(他代理店 (他の保険募集人を含む。) と商号等を共同使用している代理店のみ対象)

No.	149	基本項目/応用項目	基本項目
設問	他代理店 (他の募集人を含む) が自身と同一の事業を行うものと顧客に誤認させないための適切な措置 (両者が別法人であることや商品ラインナップの違いを説明することなど) を講じている		

証跡資料 例	<p>①、②および③の提出が必要</p> <p>① 商号等の使用について定めた合意書・契約書等</p> <p>② 規程・マニュアル等 (商号等の使用許諾や共同使用について記載があるもの)</p> <p>③ 直近 1 年以内のモニタリングを実施したことが分かる資料</p>
達成 条件	<p>※該当しない場合は「対象外」を選択</p> <p>※当設問における「商号等」とは、会社法人や個人事業主の商号・屋号・商標等を含む。</p> <p>※他代理店 (他の保険募集人を含む。) の商号等を使用している場合は、当該設問の回答対象 (フランチャイズ契約にもとづく場合のほか、他代理店の情報を自社の Web サイト等で使用する場合を含む)。</p> <p>■ア. 商号等の使用許諾を与えている代理店の場合</p> <p>✓ 商号等を使用する場合に、自代理店と、商号等の使用許諾を与えた先の代理店が別法人である旨や、商品ラインナップの違い (比較説明・推奨販売の方法が異なることや乗合保険会社数の違いを含む) を説明する旨が全て規定されていること。</p> <p>目次</p> <p>✓ 商号等の使用許諾を与えた先の代理店に対し、別法人である旨や商品ラインナップの違いを説明していることについて定期的にモニタリングし、結果を記録・管理していること (契約毎のチェックシートによる報告、監査による確認等)。</p> <p>※当該措置が実践されていない場合には、商号等の使用許諾を与えた先の代理店への適切な対応を求めることが必要 (最終的には、商号等の使用を適切に終了させる措置を含む)</p> <p>■イ. 商号等の使用許諾を受けている代理店の場合</p> <p>✓ 商号等を使用する場合に、自代理店と、商号等の使用許諾を得た許諾元の代理店が別法人である旨や、商品ラインナップの違い (比較説明・推奨販売の方法が異なることや乗合保険会社数の違いを含む) を説明する旨が全て規定されていること。</p> <p>目次</p> <p>✓ 自代理店と、商号等の使用許諾を得た許諾元の代理店が別法人である旨や、商品ラインナップの違いについての説明を実施しているかについて、以下①・②の対応を行っていること</p> <p>①自代理店における管理の一環として、定期的にモニタリングを実施していること (自社システムや契約毎のチェックシートにて、お客さまへの説明内容等を管理しており、コンプライアンス部等がその内容を定期的にモニタリングしている 等)</p>

未達成 例	<p>②商号等の使用許諾を得た許諾元の代理店から説明や報告を求められた際に、的確に回答できる態勢を整備していること (契約毎のチェックシートによる報告、監査による確認等)。</p> <p>✓ 代理店が自ら運営する消費者向けサービス (他代理店を含む保険相談予約、店舗検索、代理店紹介など) を有するが、“●●社以上から選べる”、“比較して選べる”旨を掲げて、自社店舗と他代理店の店舗が混在されたまま (店舗の区分が明瞭ではない)、顧客が誤解しやすい状態であることを認識しておらず、適切な措置を講じていない。</p> <p>(以下例示)</p> <p>・他代理店の店舗については、①別法人であること、②比較説明・推奨販売の方法が異なること、③乗合保険会社数が異なること、④商品ラインナップが異なることの 4 点について、顧客に誤認させないための十分な措置 (お客さま向け説明資料や Web サイトでの表示) を十分に講じていない。</p>
----------	--

<変更のポイント>

- 従来の調査において、フランチャイズ契約のある代理店への調査実態を踏まえて、フランチャイザー・フランチャイジーのそれぞれの代理店のみを対象とする設問について再編し、特に「商号等の使用許諾」に関する設問について見直しを行いました。
- 「商号等の使用許諾」を与えている代理店や、「商号等の使用許諾」を受けている代理店について、以下 2 点を設定しています。
 - ①「商号等の使用許諾」を与えている代理店と「商号等の使用許諾」を受けている代理店が別法人である旨や、商品ラインナップの違い (比較説明・推奨販売の方法が異なることや乗合保険会社数の違いを含む) を説明する旨が全て規定されていること
 - ②上記の説明を行っていることについて、定期的なモニタリング・結果の管理等を実施していること
- 本設問は、代理店が保険募集人指導事業に該当するか否かに関わらず、「商号等の使用許諾」を与えている代理店や、「商号等の使用許諾」を受けている代理店は回答の対象となりますのでご留意願います。

3. 達成条件の変更・追加等により、特に留意いただきたい評価基準に関するガイドライン

II. アフターフォロー

(3)アフターフォロー時の顧客対応態勢

⑫アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備

旧

No.	66	基本項目／応用項目	基本項目
設問	高齢者・障がい者等に対して保全活動を行う際には、お客さまの特性（行為能力や意思能力に配慮したわかりやすい説明の実施等）や商品特性（特定保険契約等）等を踏まえ実施する態勢を整備している		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 明文化したルールが記載された資料（保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル等） ② 定めたルールが募集人に徹底されていることがわかる資料（高齢者とお客さま対応記録等）
達成 条件	✓ 高齢者やお客さまの属性（行為能力や意思能力）にあわせた対応をルール化していることが確認できること。 目づ ✓ ルール化した高齢者対応が実践されていることが確認できること（以下例示）。 ・募集時のみならず保全活動に関する高齢者対応がマニュアルに明記されていることに加えて、お客さまが高齢者であった場合には、顧客管理システムでお客さま情報を開いた際に、高齢者であるアラートが出る仕組みとなっており、募集人は高齢者であることを意識した対応ができること。 ・保全活動においても、お客さまが高齢者であった場合、募集人は高齢者チェックシートを使用し、すべき対応をしたかセルフチェックを行うことが規程・マニュアルに記載されており、研修等を通じて徹底されている。
未達成 例	✓ 募集時の高齢者募集ルールは定めているものの、保全活動時の高齢者対応ルールに関しては特に定めていない。

※2023 度から変更した箇所は赤字で記載しています。

II. アフターフォロー

(3)アフターフォロー時の顧客対応態勢

⑫アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備

新

No.	65	基本項目／応用項目	基本項目
設問	高齢者・障がい者等に対して保全活動を行う際には、お客さまの特性（行為能力や意思能力に配慮したわかりやすい説明の実施等）や商品特性（特定保険契約等）等を踏まえ実施する態勢を整備している		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 明文化したルールが記載された資料（保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル等） ② 定めたルールが募集人に徹底されていることがわかる資料（高齢者・障がい者等との対応記録、 定めたルールを徹底するために用いた研修資料等 ）
達成 条件	✓ 高齢者・障がい者等のお客さまの属性（行為能力や意思能力）にあわせた対応をルール化していることが確認できること。 目づ ✓ ルール化した高齢者・障がい者等への対応が実践されていることが確認できること（以下例示）。 ・募集時のみならず保全活動に関する高齢者対応がマニュアルに明記されていることに加えて、お客さまが高齢者であった場合には、顧客管理システムでお客さま情報を開いた際に、高齢者であるアラートが出る仕組みとなっており、募集人は高齢者であることを意識した対応ができること。 ・保全活動においても、お客さまが高齢者であった場合、募集人は高齢者チェックシートを使用し、すべき対応をしたかセルフチェックを行うことが規程・マニュアルに記載されており、研修等を通じて徹底されている。 ・運動機能や視力・聴力の低下や認知能力低下等、配慮すべきお客さまに合わせた対応（代筆や代読等）が規程・マニュアル等に記載されており、研修等を通じて徹底されている。 ※高齢者だけでなく障がいのあるお客さまへの適切な対応がルール化されており、定めたルールが実践されていることが確認できることで達成と判断。
未達成 例	✓ 募集時の高齢者募集ルールは定めているものの、保全活動時の高齢者対応ルールに関しては特に定めていない。

<変更のポイント>

- 監督指針において、障がい者に対する不当な差別的取り扱いの禁止および合理的配慮の努力義務について、保険募集人も遵守する必要がある旨が示されています。
- 生命保険商品を取り扱う代理店にとって、手続きや請求のための行為能力や意思能力の低下、ライフステージや生活環境の変化に配慮した取組みを行うことが、お客さまサービスの更なる向上に繋がります。
- 従来調査から、当該基準を満たす取組みを率先して実践している代理店も見られました。今年度の変更点として、当基準の達成条件に、「高齢者・障がい者等のお客さまの属性（行為能力や意思能力）にあわせた対応」と明記していますのでご留意願います。

※2023 度から変更した箇所は赤字で記載しています。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑩個人情報保護に係る態勢の整備

旧

No.	91-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人情報の保護に関する法律等の法令等に則った以下項目が明文化されている <input type="checkbox"/> 個人情報の開示を求める手続き		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② P マーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成条件	✓ 以下①～④が記載されていること。 ①開示等の請求等の申出先 （例）担当窓口名・係名、郵送先住所、受付電話番号、受付 FAX 番号、メールアドレス等 ②開示等の請求等に際して提出すべき書面（電磁的記録を含む。）の様式、その他の開示等の請求等の受付方法 （例）郵送、FAX、電子メールで受け付ける等 ③開示等の請求等をする者が本人又はその代理人であることの確認の方法 ④保有個人データの利用目的の通知又は保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法（手数料を徴収しない場合は不要） または ✓ P マーク取得代理店については、以下をもつてみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※No.91 は、91-1～91-17 が全て「1.はい」（91-5、91-13、91-15～91-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、91-6、91-9、91-10 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成例	✓ 対外的に公表している個人情報保護方針には定められているが、社内の規程やマニュアルには定められていない（個人情報保護方針に達成条件に定める必要項目が充足されており、かつ、開示請求の考え方や窓口については個人情報保護方針を確認する旨が社内周知されている場合は達成）。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑩個人情報保護に係る態勢の整備

新

No.	90-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人情報の保護に関する法律等の法令等に則った以下項目が明文化されている <input type="checkbox"/> 個人情報の開示を求める手続き		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② P マーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成条件	✓ 以下①～⑤が記載されていること。 ①開示等の請求等の申出先 （例）担当窓口名・係名、郵送先住所、受付電話番号、受付 FAX 番号、メールアドレス等 ②開示等の請求等に際して提出すべき書面（電磁的記録を含む。）の様式、その他の開示等の請求等の受付方法 （例）郵送、FAX、電子メールで受け付ける等 ③開示等の請求等をする者が本人又はその代理人であることの確認の方法 ④保有個人データの利用目的の通知又は保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法（手数料を徴収しない場合は不要） ⑤保有個人データの利用目的の通知又は保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の額（手数料を徴収しない場合は不要） または ✓ P マーク取得代理店については、以下をもつてみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成例	✓ 対外的に公表している個人情報保護方針には定められているが、社内の規程やマニュアルには定められていない（個人情報保護方針に達成条件に定める必要項目が充足されており、かつ、開示請求の考え方や窓口については個人情報保護方針を確認する旨が社内周知されている場合は達成）。

<変更のポイント>

- 「個人情報保護に関する法律」にて、個人情報取扱事業者は、個人情報の開示を求める手続きにおいて、手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならないとされています。
- 当基準の達成条件に、『手数料の額を定めていること（手数料を徴収しない場合は不要）』を追加しておりますのでご留意願います。

※2023 度から変更した箇所は赤字で記載しています。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑩個人情報保護に係る態勢の整備

旧

No.	91-6	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人情報の保護に関する法律等の法令等に則った以下項目が明文化されている <input type="checkbox"/> 個人情報の安全管理措置		

証跡資料例	✓ 「取得・入力」「利用・加工」「保管・保存」「移送・送信」「消去・廃棄」の各段階に応じた「組織的安全管理措置」「人的安全管理措置」「技術的安全管理措置」を定めた規程・マニュアル等（個人情報取扱規程、個人データの取扱いに関する規程）
達成条件	✓ 個人データの取扱いにおける各段階（「取得・入力」、「利用・加工」、「保管・保存」、「移送・送信」、「消去・廃棄」）に応じた「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」及び「技術的安全管理措置」が記載されていること。 ※No.91 は、91-1～91-17 が全て「1.はい」（91-5、91-13、91-15～91-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、91-6、91-9、91-10 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成例	

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑩個人情報保護に係る態勢の整備

新

No.	90-6	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人情報の保護に関する法律等の法令等に則った以下項目が明文化されている <input type="checkbox"/> 個人情報の安全管理措置		

証跡資料例	✓ 「取得・入力」「利用・加工」「保管・保存」「移送・送信」「消去・廃棄」の各段階に応じた「組織的安全管理措置」「人的安全管理措置」「 物理的安全管理措置 」「技術的安全管理措置」を定めた規程・マニュアル等（個人情報取扱規程、個人データの取扱いに関する規程）
達成条件	✓ 個人データの取扱いにおける各段階（「取得・入力」、「利用・加工」、「保管・保存」、「移送・送信」、「消去・廃棄」）に応じた「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」、「 物理的安全管理措置 」及び「技術的安全管理措置」が記載されていること。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成例	

<変更のポイント>

- 「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」にて、金融分野における個人情報取扱事業者は「物理的安全管理措置」を講じなければならないとされています。
- 当基準の達成条件に、「物理的安全管理措置」を追加しておりますのでご留意願います。

※2023 度から変更した箇所は赤字で記載しています。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑩個人情報保護に係る態勢の整備

旧

No.	91-13	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人情報の保護に関する法律等の法令等に則った以下項目が明文化されている <input type="checkbox"/> 個人情報を保存した外部記憶媒体の社外持ち出し時の運用（持出管理台帳による管理等）		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 外部記憶媒体の社外持ち出し時の運用が定められた規程やマニュアル ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 以下いずれかが記載されていること。なお、代理店が以下のどのケースに該当するかは詳細記入欄で確認する。 ■ 外部記憶媒体の利用が可能な場合（システム制御がされていない場合） ・ 原則、利用不可であること。 且つ ・ 持ち出し管理台帳による管理や上司あて承諾申請等、代理店として外部記憶媒体による持ち出し状況が管理できる仕組みについて定められていること。 ■ 外部記憶媒体の利用が不可な場合（システム制御がされているが、特認利用を認めている場合） ・ 外部記憶媒体を利用する際の申請手続きが定められていること。 且つ ・ 持ち出し管理台帳による管理や上司あて承諾申請等、代理店として外部記憶媒体による持ち出し状況が管理できる仕組みについて定められていること。 ■ 外部記憶媒体の利用が不可な場合（システム制御がされており、特認利用を認めていない場合） ・ 回答は「対象外」を選択し、システム制御されている旨を詳細説明欄へ申告すること（規程・マニュアルへの記載は問わない）。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもつてみなし達成とする。 ・ 証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・ 有効期限切れとなっていないこと。 ※No.91 は、91-1～91-17 が全て「1.はい」（91-5、91-13、91-15～91-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、91-6、91-9、91-10 以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	

<変更のポイント>
 ○分かりやすさの観点から、達成条件に記載の外部記憶媒体の社外持ち出し運用に関する前提について再整理を行いました。
 ○外部記憶媒体の社外持ち出しを一切認めていない場合（システム制御がされておらず、特認利用を認めていない場合）の達成条件を追加しておりますのでご留意願います。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑩個人情報保護に係る態勢の整備

新

No.	90-13	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人情報の保護に関する法律等の法令等に則った以下項目が明文化されている <input type="checkbox"/> 個人情報を保存した外部記憶媒体の社外持ち出し時の運用（持出管理台帳による管理等）		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 外部記憶媒体の社外持ち出し時の運用が定められた規程やマニュアル ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 以下いずれかが記載されていること。なお、自社が以下のどのケースに該当するかは詳細説明欄に記入すること。 ■ 外部記憶媒体の社外持ち出しを例外的に認めている場合（システム制御がされている場合） ・ 外部記憶媒体を利用する際の申請手続きが定められていること。 且つ ・ 持ち出し管理台帳による管理や上司あて承諾申請等、代理店として外部記憶媒体による持ち出し状況が管理できる仕組みについて定められていること。 ■ 外部記憶媒体の社外持ち出しを例外的に認めている場合（システム制御がされていない場合） ・ 原則、利用不可である旨が定められていること。 且つ ・ 持ち出し管理台帳による管理や上司あて承諾申請等、代理店として外部記憶媒体による持ち出し状況が管理できる仕組みについて定められていること。 ■ 外部記憶媒体の社外持ち出しを一切認めていない場合（システム制御がされておらず、特認利用を認めていない場合） ・ 利用不可である旨が定められていること。 ■ 外部記憶媒体の社外持ち出しを一切認めていない場合（システム制御がされており、特認利用を認めていない場合） ・ 回答は「対象外」を選択し、システム制御されている旨を詳細説明欄へ申告すること（規程・マニュアルへの記載は問わない）。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもつてみなし達成とする。 ・ 証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・ 有効期限切れとなっていないこと。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	

※2023 度から変更した箇所は赤字で記載しています。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑩個人情報保護に係る態勢の整備

旧

No.	99	基本項目/応用項目	基本項目
設問	個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問 No.91～125 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		

証跡資料例	<p>①および②の提出が必要（提出締切日から1年以内）</p> <p>① 徹底するために用いたもの（研修教材、e-learning の場合はその画面コピー等）</p> <p>② 全員の受講が確認できるもの（研修受講簿、経営層・管理部門への報告書等）</p>
達成条件	<p>✓ 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.91～125 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、当該事項を毎年全て網羅していることまでは求めない。ただし、その場合は、設問 No.91～125 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）</p> <p>※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。）。</p> <p>目次</p> <p>✓ 従業員全員（雇用関係にある従業者（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等）のみならず、事業者との間の雇用関係にない者（取締役、執行役、理事、監査役、監事、派遣社員等）も含まれる）に対して教育を行っていること。「全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）」の証跡が、マスクングにより判断不能、システム事情による出力制限、研修受講簿が大量等のケースにおいては、研修受講簿の一部の提出に加えて詳細説明欄に当該事情と全員が受講をしている旨を申告いただくこと、または、実施対象者やサマリーを記載したコンプライアンス委員会や管理部門等への報告書等の提出をもって達成とする。</p> <p>※上記は個人情報保護法における従業員の定義</p>
未達成例	<p>✓ パート社員は研修の対象外としている。</p> <p>✓ 社長は研修の対象外としている。</p>

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑩個人情報保護に係る態勢の整備

新

No.	98	基本項目/応用項目	基本項目
設問	個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問 No.90～124 の内容）を全従業員に徹底（年1回以上の研修実施等）している		

証跡資料例	<p>①および②の提出が必要（提出締切日から1年以内）</p> <p>③ 徹底するために用いたもの（研修教材、e-learning の場合はその画面コピー等）</p> <p>④ 全員の受講が確認できるもの（研修受講簿、経営層・管理部門への報告書等）</p>
達成条件	<p>✓ 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.90～124 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、当該事項を毎年全て網羅していることまでは求めない。ただし、その場合は、設問 No.90～124 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）</p> <p>※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。）。</p> <p>※設問 No.90～124 に関する教育とは、代理店が取り組むべき個人情報保護に係る態勢整備に関する教育・周知であり、募集人が遵守すべきルールの徹底や自社のシステム制御に関する理解促進等も含む。</p> <p>目次</p> <p>✓ 従業員全員（雇用関係にある従業者（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等）のみならず、事業者との間の雇用関係にない者（取締役、執行役、理事、監査役、監事、派遣社員等）も含まれる）に対して教育を行っていること。「全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）」の証跡が、マスクングにより判断不能、システム事情による出力制限、研修受講簿が大量等のケースにおいては、研修受講簿の一部の提出に加えて詳細説明欄に当該事情と全員が受講をしている旨を申告いただくこと、または、実施対象者やサマリーを記載したコンプライアンス委員会や管理部門等への報告書等の提出をもって達成とする。</p> <p>※上記は個人情報保護法における従業員の定義</p>
未達成例	<p>✓ パート社員は研修の対象外としている。</p> <p>✓ 社長は研修の対象外としている。</p>

<変更のポイント>

○個人情報保護に関し、代理店で実施すべき教育内容には、募集人が遵守すべきルールの徹底や自社のシステム制御に関する理解促進等も含まれるため、当基準の達成条件の注釈として同内容を追記していますので、回答の際にご留意願います。

※2023 度から変更した箇所は赤字で記載しています。

IV. ガバナンス

(8)コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

②自己点検・内部監査

旧

No.	131	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全拠点が自己点検を定期的実施している		

証跡資料例	✓ 全拠点の自己点検実施がわかる資料（自己点検の結果をまとめたもの（経営報告の資料等）、システム管理の場合はその画面コピー等）
達成条件	<p>✓ 自己点検の実施結果が全拠点分あることが確認できること（＝自己点検の実施結果を本部の担当部門へ報告していること）。</p> <p>目づ</p> <p>✓ 四半期に1回以上実施していること。 ⇒四半期に1回未満であった場合、点検内容・結果報告・改善取組み等の観点から納得できる理由かどうかを個別判断。</p>
未達成例	✓ 全拠点が自己点検を実施していると回答しているものの、本部への報告を行っていることが確認できない。

IV. ガバナンス

(8)コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

②自己点検・内部監査

新

No.	130	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全拠点が自己点検を定期的 に実施し、不備があった場合には改善を図っている		

証跡資料例	✓ 全拠点の自己点検実施がわかる資料（自己点検の結果をまとめたもの（経営報告の資料等）、システム管理の場合はその画面コピー等）
達成条件	<p>✓ 自己点検の実施結果が全拠点分あることが確認できること（＝自己点検の実施結果を本部の担当部門へ報告していること）。</p> <p>目づ</p> <p>✓ 四半期に1回以上実施していること。 ⇒四半期に1回未満であった場合、点検内容・結果報告・改善取組み等の観点から納得できる理由かどうかを個別判断。</p> <p>目づ</p> <p>✓ 自己点検にて不備があった場合には、改善に向けた取組みを実施していることが確認できること。</p>
未達成例	✓ 全拠点が自己点検を実施していると回答しているものの、本部への報告を行っていることが確認できない。

<変更のポイント>

- No128（代理店独自の自己点検に関する明文化を問う設問）の達成条件との平仄を合わせる観点から※、当該基準（規程どおりに自己点検を実施しているかを問う設問）の達成条件に、『不備があった場合には、改善に向けた取組みを実施していることが確認できること』を追加しています。
- 代理店の自己点検について、PDCA サイクルが実践されているかを確認するようご留意願います。

※2023 度から変更した箇所は赤字で記載しています。

IV. ガバナンス

(11)従業員管理

⑩従業員管理・従業員満足度向上に向けた取り組み

旧

No.	191	基本項目／応用項目	応用項目
設問	従業員満足度を高める独自取り組みを実施している		

証跡資料 例	✓ 独自取り組みに関する詳細がわかる資料
達成 条件	✓ 従業員満足度を高める取り組みを実施していること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> 従業員満足度調査の実施および改善。 福利厚生制度の充実化。 目安箱の設置。 定期的な面談で配属希望部署を確認。 マインドアップのための表彰制度を実施。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(11)従業員管理

⑩従業員管理・従業員満足度向上に向けた取り組み

新

No.	191	基本項目／応用項目	応用項目
設問	従業員満足度を高める独自取り組みを実施している		

証跡資料 例	✓ 独自取り組みに関する詳細がわかる資料
達成 条件	✓ 従業員満足度を高める取り組みを実施していること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> 社内コミュニケーションを円滑にする取組 適性を踏まえた役割や仕事量の調整 ワーク・ライフ・バランスを尊重した取組 従業員のスキルアップやキャリア形成の機会提供 報酬や評価の公平性担保 組織風土の改善・一体感醸成に向けた取り組み 給与・処遇以外で従業員を評価する取り組み ユニークな福利厚生制度の導入
未達成 例	

<変更のポイント>

○当基準に関して、「従業員満足度を高める独自取り組み」として求める事例の水準を具体化しておりますので、回答の際にご留意願います。