

募集代理店共通自己点検表（一般代理店）補足資料

高度化項目について

制定 2023 年 12 月 13 日

改正 2024 年 3 月 15 日

2025 年 3 月 11 日

2026 年 2 月 25 日

目次

1. 本資料について 4

2. 本資料の構成 4

3. 本資料中で使用する用語について 5

4. 各点検項目の解説 6

【No.1】 6

【No.2】 8

【No.3】 21

【No.4】 31

【No.5】 33

【No.6】 35

【No.7】 36

【No.8】 48

【No.9】 49

【No.10】 53

【No.11】 55

【No.12】 57

【No.13】 62

【No.14】 64

1. 本資料について

- ・本資料は、会員各社が委託先募集代理店に対して実施する募集代理店による自己点検において、代理店における円滑な回答作成に資するよう、提供するものです。
- ・募集代理店共通自己点検表（一般代理店）においては、代理店業務品質評価運営の趣旨を踏まえ、代理店業務品質評価基準の「基本項目」（法令で求められている対応など、代理店として取り組むべき基本的な項目）について、その考え方や視点を反映しています。うち、法令上対応が求められる項目は、既存の点検項目と同様、対応が必須な項目（必須項目）と位置づけ既存の点検項目内に追加していますが、上記以外の項目は、対応ができていなくとも不備とはしないという趣旨で「高度化項目」と位置づけ記載しています。
- ・本資料は、代理店業務品質評価基準の各項目における証跡資料例・達成条件・未達成例を記載している「業務品質評価基準ガイドライン」より、上記「高度化項目」に該当する内容を抜粋・再構成しています。ただし、「証跡資料例」につきましては、本資料において「システム搭載可能な証跡資料例」として生命保険代理店自己点検ウェブシステム用に修正しております。
- ・共通自己点検表には代理店業務品質評価基準の考え方や視点の多くを反映しているため、「高度化項目」にすべて対応できている代理店においては代理店業務品質評価基準に基づいて業務品質に関する取組み状況をご確認ください。
- ・また、自己点検実施における留意事項がある場合は特記しております。
- ・自己点検実施の際は、本資料を踏まえ、証跡資料の提出や、チェック可否をご判断ください。
- ・なお、本資料は拘束力を持つものではありません。また、本資料に沿って回答したとしても最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断によるものとなります。

2. 本資料の構成

- 共通自己点検表の点検項目
 - ・高度化項目について小項目単位で記載しています。
- 「業務品質評価基準ガイドライン」の該当項目の記載（抜粋）
 - ・以下の構成に則り、記述しています。
 - ✓ 「達成条件」欄：業務品質評価基準の各設問を達成するために必要な条件を記載しています。達成条件が複数ある場合（「且つ」で表記）や選択肢がある場合（「または」で表記）があります。また、達成条件において「以下例示」として着眼項目を列記してあるのは、必ずしも全ての内容を字義どおり達成することを求めるものではなく、代理店の業務の規模・特性等に応じた取り組みを評価する際の目安を示しています。
 - ✓ 「未達成例」欄：代表的な事例を記載しています。
 - ✓ 欄外<補足説明>：設問により、追加的なガイダンスが必要なものについてのみ、欄外に記載しています。
- [特記] 共通自己点検表の点検実施における留意事項
 - ・「業務品質評価基準ガイドライン」は生命保険協会の実施する代理店業務品質調査を受審することを前提としたものであるため、共通自己点検表の自己点検実施にあたり、取扱い等異なる点がある場合に特記しています。

・「役職員が1名のみの代理店」等について、高度化項目の各設問の読み替えや考え方等について特記していますが、最終的な達否の判定は各保険会社の判断に委ねられます。

3. 本資料中で使用する用語について

- ① 「規程・マニュアル等」とは、規程またはマニュアルのいずれか、もしくはその両方を指します。なお、一般的に、規程は法令やガイドライン等の要求事項に基づいて定める基本ルール、マニュアルは組織や部署等の業務内容に沿った具体的なルールを定めたものです。
- ② 「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こと」を確認する設問について
 - ・ 「明文化」とは、規程やマニュアルのみならず、社内連絡文書の発信等、文書として取組みを記録していることを求めています。
 - ・ 「従業員がいつでも閲覧可能な状態」とは、全従業員閲覧可能なイントラネットやファイルサーバーへの提示や全従業員への冊子の配布を求めています。よって、規程として定めているが従業員に開示していない場合や社内連絡文書を発信したが容易に検索が可能な場所に保存されていない場合等、「明文化」と「従業員がいつでも閲覧可能な状態」を満たしていない場合は未達成となります。
- ③ 「態勢を整備」、「仕組みがある」とは、代理店で定めたルールを周知のうえ実施し、その運用状況の検証を踏まえて必要な改善をしていることを求めています。
- ④ 「全件管理（確認・検証・記録）する態勢」を確認する設問について
 - ・ 1件でも管理が漏れていたら未達成となるのではなく、規程やマニュアルに全件管理するルールが記載されているとともに、当該ルールが研修等において徹底されている等、取組の実効性により態勢整備の有無を判断します。
- ⑤ 「定期的」を確認する設問について
 - ・ 「定期的」とは、取組み頻度と内容を総合的に勘案して達成・未達成を判断します。頻度が多くても内容が不十分である場合もあるため、一概に頻度だけで判断するのではなく、実効的な取組みの頻度と内容になっているかという視点で達成・未達成を判断します。
- ⑥ 「営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者」とは、営業部門の指揮命令系統から独立した担当部門・担当者を表します。
- ⑦ 「検証・確認」とは、募集人の日常業務に対して担当募集人以外の者が行う牽制機能であり、設問により実施者が指定されている場合があります。
- ⑧ 「モニタリング」とは、募集人の日常業務に対する監視機能であり、設問により実施者が指定されている場合があります。

※個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

4. 各点検項目の解説

【No.1】

点検項目	【No.1】 募集人の副業・兼業に係る取組の確認
小項目	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

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	154	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を実施し、かつ、副業・兼業の実態の定期的な確認を実施するなどの仕組みを整備している		
システム搭載可能な証跡資料例	<p>①～②の提出が必要</p> <p>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。なお、『原則は不可だが、例外的に可とする場合』は、可とする場合の考え方やルールも必要。）</p> <p>② 保険募集人への教育に使用した資料（研修資料、受講簿等）、保険募集人個人の副業・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）</p>		
達成条件	<p>✓ 保険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（『原則は不可だが、例外的に可とする場合』は、可とする場合の考え方やルールも必要）が明文化されていること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 保険募集人個人の行う副業・兼業の実態（有無、および有りの場合はその詳細）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（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険募集人個人の副業・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、保険募集人への教育研修の中で説明し、実態の報告を求め確認している。 ・禁止ルールだけではなく、裁量に任せられる権限の範囲についても周知し、実態の報告を求め確認している。（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保険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保険募集人に対し、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、保険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			

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

- ・証跡資料については、例えば、①会社としての考え方やルールを明確に示している証跡資料（規程・マニュアル等）、②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（教育資料・受講簿や定期的に把握・確認する仕組みがわかる資料）などが考えられる。
- ・個人情報が掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブサイトへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【No.2】-(1)

点検項目	【No.2】 保険募集に関する法令の遵守等、適切な募集態勢の構築に係る取組として、独立性を確保した担当部門（担当者）の設置状況の確認
小項目	<営業部門からの独立性を確保した担当部門（担当者）の有無> ①顧客からの苦情を一元的に管理する担当部門（担当者）を設置している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	63	基本項目／応用項目	基本項目
設問	苦情を一元的に管理する、営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者が設置されている		
システム搭載可能な証跡資料例	①および②の提出が必要 ① 苦情管理規程、顧客サポート等管理規程、苦情対応マニュアル ② 組織図、組織分掌規程（苦情管理部署等が明記されているもの）		
達成条件	✓ 苦情を一元的に管理する部門または担当者が設置されていること。 且つ ✓ 当該部門または担当者が営業部門から独立していることが確認できること。		
未達成例	✓ 苦情を一元的に管理しているものの、管理している担当部署が営業部門である。		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【役職員が1名のみ代理店】

・「営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者を設置」することは不可能であるため、B 欄<設置していない理由>にその旨を入力ください。

（入力例）従業員がおらず、自身のみのため「営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者を設置」することは不可能 等

【上記以外の代理店】

・「営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者を設置」できないやむを得ない事情等がある場合には、B 欄<設置していない理由>にその旨を入力ください。

【No.2】-(2)

点検項目	【No.1】 保険募集に関する法令の遵守等、適切な募集態勢の構築に係る取組として、独立性を確保した担当部門（担当者）の設置状況の確認
小項目	<営業部門からの独立性を確保した担当部門（担当者）の有無> ②代理店内に内部監査を職務とする担当部門（担当者）を設置している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	122	基本項目／応用項目	基本項目
設問	営業部門から独立した内部監査を職務とする担当部署（内部監査室等）・担当者を設置している		
システム搭載可能な証跡資料例	✓ 組織図、組織分掌規程、職務権限規程		
達成条件	✓ 営業部門から独立した内部監査部門を設置。 または ✓ 営業部門から独立したコンプライアンス部門等の管理部門に内部監査に関する職務を付与。 ※部署ではなく、担当者に職務を与えているケースも可。 ※「営業部門から独立した」とは、営業部門の傘下になく営業部門に対して牽制効果を発揮できる状態を意味する。		
未達成例	✓ 営業部門の組織に内部監査に関する職務を付与。		
〈補足説明〉 必ずしも内部監査の専門部署を求めるものではなく、コンプライアンス部門が内部監査を併せて担当している場合でも、営業部門から独立していれば達成となります。			

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【役職員が1名のみの代理店】

・「営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者を設置」することは不可能であるため、B 欄<設置していない理由>にその旨を入力ください。

(入力例) 従業員がおらず、自身のみのため「営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者を設置」することは
不可能 等

【上記以外の代理店】

・「営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者を設置」できないやむを得ない事情等がある場合には、B 欄<設置していない理由>にその旨を入力ください。

【No.2】-(3)

点検項目	【No.1】 保険募集に関する法令の遵守等、適切な募集態勢の構築に係る取組として、独立性を確保した担当部門（担当者）の設置状況の確認
小項目	<営業部門からの独立性を確保した担当部門（担当者）の有無> ③ 保険募集に係る法令等遵守を管理する担当部門（担当者）を設置している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	159	基本項目／応用項目	基本項目
設問	代理店全体の法令等遵守（コンプライアンス）や適切な業務運営を確保するための内部管理について統括する責任者・担当部署の確認事項・対応内容・権限を規程に定めており、かつ、営業部門等からの独立性を確保したうえで一定の知識・経験等を有する人材を適切に配置（任命）している		
システム搭載可能な証跡資料例	✓ 職務権限規程、組織図、職務分掌規程		
達成条件	✓ 以下2点すべてについて確認できること。 ✓ ① 代理店全体の法令等遵守を統括する責任者・担当部署（コンプライアンス部等）の確認事項・対応内容・権限を規程等に明文化していること。 ✓ ② 営業部門からの独立性を確保したうえで資格要件を充たした法令等遵守を統括する責任者・担当部署を適切に配置（任命）していること。		
未達成例			

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【役職員が1名みの代理店】

・「営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者を設置」することは不可能であるため、B 欄<設置していない理由>にその旨を入力ください。

（入力例）従業員がおらず、自身のみのため「営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者を設置」することは不可能 等

【上記以外の代理店】

- ・「営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当を設置」できないやむを得ない事情等がある場合には、B 欄<設置していない理由>にその旨を入力ください。

【No.2】-(4)

点検項目	【No.2】 保険募集に関する法令の遵守等、適切な募集態勢の構築に係る取組として、独立性を確保した担当部門（担当者）の設置状況の確認
小項目	<代理店独自の自己点検や、内部監査の実施について> ①代理店独自の自己点検の実施について定めた規程がある

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	118	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所について代理店独自の自己点検（拠点担当者が自拠点を点検する取組み）を実施することを定めた規程がある		
システム搭載可能な証跡資料例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自己点検の実施（実施対象、頻度、不備対応等を含む）について定めた規程・マニュアル（拠点運営マニュアル等） 		
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 以下全てが記載されていること。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 自己点検の対象が全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所*となっていること ・ 自己点検の実施頻度 ・ 不備があった場合は改善を図ること <p>* 本設問における自己点検等の実施範囲は、保険募集行為や保険契約者等を対象とする保全活動等に従事する従業者または当該従業者が所属する全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所です。</p>		
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自己点検表による自己点検は行われているものの、自己点検の実施について規定化されていない。 		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【役職員が1名のみ代理店】

・営業部門からの独立性を確保した担当部門（担当者）を設置している場合を前提とした項目であるものの、本項目については対応が必要であることから、点検項目に沿って確認・チェックください。

【上記以外の代理店】

・「営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者を設置」できないやむを得ない事情等があり、B 欄<設置してい

ない理由> にその旨を入力した場合でも、本項目については対応が必要であることから、点検項目に沿って確認・チェックください。

【No.2】-(5)

点検項目	【No.1】 保険募集に関する法令の遵守等、適切な募集態勢の構築に係る取組として、独立性を確保した担当部門（担当者）の設置状況の確認
小項目	<代理店独自の自己点検や、内部監査の実施について> ② 規程に基づく自己点検表がある

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	119	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所の業務等の特性に応じた代理店独自の自己点検表がある（規程に基づく点検項目・自己点検表であること。保険会社提供の点検表でも可）		
システム搭載可能な証跡資料例	①～②の提出が必要 ① 自己点検表、システム管理の場合はその画面コピー ② 自己点検の実施（実施対象、頻度、不備対応等を含む）について定めた規程・マニュアル（拠点運営マニュアル等）		
達成条件	✓ 業務等の特性に応じた代理店独自*の自己点検表が存在すること * 保険会社から提供された点検表については、自代理店の業務等の特性に応じた内容となっていれば可 目づ ✓ 規程に基づく点検項目・自己点検表であること ※本設問における自己点検等の実施範囲は、保険募集行為や保険契約者等を対象とする保全活動等に 従事する従業者または当該従業者が所属する全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所です。		
未達成例	✓ 自己点検表は存在するが、業務等の特性に応じた点検項目*となっていない。 * 規程では募集関連行為の外部委託を禁止しているにも関わらず、当該行為について法令等に則り適切に対応しているか否かを確認する項目が設定されている。 * テレマーケティング・セールスを実施していないにも関わらず、当該セールス時の対応方法について確認する項目が設定されている。		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【役職員が1名のみ代理店】

・営業部門からの独立性を確保した担当部門（担当者）を設置している場合を前提とした項目であるものの、本項目については対応が必要であることから、点検項目に沿って確認・チェックください。

【上記以外の代理店】

・「営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者を設置」できないやむを得ない事情等があり、B 欄〈設置していない理由〉にその旨を入力した場合でも、本項目については対応が必要であることから、点検項目に沿って確認・チェックください。

【No.2】-(6)

点検項目	【No.2】 保険募集に関する法令の遵守等、適切な募集態勢の構築に係る取組として、独立性を確保した担当部門（担当者）の設置状況の確認
小項目	<代理店独自の自己点検や、内部監査の実施について> ③全拠点が自己点検を実施している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	120	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所が自己点検を定期的実施し、不備があった場合には改善を図っている		
システム搭載可能な証跡資料例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自己点検の実施結果が全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所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）。 ※本設問における自己点検等の実施範囲は、保険募集行為や保険契約者等を対象とする保全活動等に従事する従業者または当該従業者が所属する全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所です。 且つ ✓ 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合理的な理由かどうかを個別判断。 且つ ✓ 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。 		
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所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。 ✓ 役員・使用人等の従業者の一部や特定の部署（プロジェクトチーム等を含む）/店舗/拠点/事務所を自己点検の実施要否の検討対象から除外している。 		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求

められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。・四半期に1回未満の実施の場合も、点検内容・結果報告・改善取組み等の観点から問題ないと判断されているときは、「達成」にチェックください。なお、その場合＜取組内容（予定含む）・その他＞欄に判断理由を記入ください。

【役職員が1名みの代理店】

・営業部門からの独立性を確保した担当部門（担当者）を設置している場合を前提とした項目であるものの、本項目については対応が必要であることから、点検項目に沿って確認・チェックください。

【上記以外の代理店】

・「営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者を設置」できないやむを得ない事情等があり、B欄＜設置していない理由＞にその旨を入力した場合でも、本項目については対応が必要であることから、点検項目に沿って確認・チェックください。

【No.2】-(7)

点検項目	【No.2】 保険募集に関する法令の遵守等、適切な募集態勢の構築に係る取組として、独立性を確保した担当部門（担当者）の設置状況の確認
小項目	<代理店独自の自己点検や、内部監査の実施について> ④内部監査の範囲は全拠点を対象としている ⑤内部監査結果および改善策について、経営層へ報告を行っている

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	124	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所に対して定期的に内部監査を実施しており、内部監査結果および改善策について、経営層へ報告を行っている		
システム搭載可能な証跡資料例	<p>①～③の提出が必要</p> <p>① 全拠点の内部監査実施がわかる資料（内部監査で使用した監査表、拠点毎の内部監査報告書、内部監査結果一覧等）</p> <p>② 監査結果を経営陣へ報告していることがわかる資料（経営会議資料、議事録等）</p> <p>③ 経営陣による監査結果に係る評価・対応が行われていることがわかる資料（取締役会議事録等）</p> <p>※上記証跡資料①および②については、複数拠点分（営業拠点、本社管理部門等）の監査内容が分かる資料の提出が必要</p> <p>※定期調査時には、過年度分（初回調査または前回の定期調査以降の各年度分。3年度分を限度とする）の証跡資料の提出が必要</p>		
達成条件	<p>✓ 全拠点に対して内部監査を実施していること。</p> <p>目づ</p> <p>✓ 内部監査結果および改善策を経営層へ報告および会議体の議事録等に記録していること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経営会議、コンプライアンス委員会等の経営層が出席する会議への報告を行っていること。 ・会議ではなく、適宜、経営層へ報告を行っていること。 <p>目づ</p> <p>✓ 拠点に対する監査の頻度は1年に1回であることが、内部監査結果一覧等から読み取れること。 ⇒1年に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>✓ 経営陣による監査結果に係る評価および評価に基づく対応*1が行われていること。</p> <p>*1 対応事項については、根拠となる経営陣の判断等について、その検討過程がわかること。</p> <p>※内部監査の対象とする全拠点とは、いわゆる営業拠点組織だけでなく、本社管理部門等の組織も含む。</p> <p>※代表権のある取締役や、実質的に代理店を支配する立場にある者に起因*2して、例えば、行政機関からの指導や改善勧告を受けた場合等は本設問は達成となりません。</p>		

**未達成
例**

- ✓ 内部監査の項目が個人情報保護など一部項目に限定されているなど、業務全体を網羅できていない場合
- ✓ 代理店の事業規模に応じ、実効性を確保した内部監査が適切に行われていることが確認できない。

〈補足説明〉

代理店の規模・特性が区々である実態に鑑み、この設問の「内部監査」とは、内部監査の専門部署によるものに加え、コンプライアンス部門が内部監査を併せて担当している実施している場合でも、営業部門の指揮命令系統に属していないければ可です。No.122 の補足説明も併せてご参照ください。

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

- ・個人情報が掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。・1年に1回未満の実施の場合も、点検内容・結果報告・改善取組み等の観点から問題ないと判断されているときは、「達成」にチェックください。なお、その場合〈取組内容（予定含む）・その他〉欄に判断理由を記入ください。

【役職員が1名のみの代理店】

(小項目④について)

- ・営業部門からの独立性を確保した担当部門（担当者）を設置している場合を前提とした項目であるものの、本項目については対応が必要であることから、点検項目に沿って確認・チェックください。

(小項目⑤について)

- ・「経営層へ報告」することは不可能であるため、回答不要。
- ・その場合、〈取組内容（予定含む）・その他〉欄に理由を入力ください。

（入力例）役職員が1名であるため 等

【上記以外の代理店】

- ・「営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者を設置」できないやむを得ない事情等があり、B 欄〈設置していない理由〉にその旨を入力した場合でも、本項目については対応が必要であることから、点検項目に沿って確認・チェックください。

【No.3】-(1)

点検項目	<p>【No.3】 個人情報漏えい防止に係る取組の確認</p>
小項目	<p>＜個人データに係る（社外への）情報漏えい対策等について＞</p> <p>①個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際の情報漏えい（宛先誤りの誤送信）をシステムにより防止する仕組み（送信が自動で保留となり、宛先や添付内容を送信者がセルフチェックした上で改めて送信する仕組み、上席者の事前承認が必須な仕組み等）がある</p> <p>②個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際に、システムによりデータを暗号化する仕組み（添付ファイルは自動暗号化され、開封 PW は別途送信等）がある</p> <p>※上記①②ではなく、個人データに係る社外へのメール送信について、社内規程等にて禁止の旨定めている場合、「取組内容（予定含む）・その他」欄に当該社内規定等の詳細および従業員への徹底方法について入力</p>

＜業務品質評価基準ガイドラインの該当項目＞

No.	106	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際の情報漏えい（宛先誤りの誤送信）をシステムにより防止する仕組み（送信が自動で保留となり、宛先や添付内容を送信者がセルフチェックした上で改めて送信する仕組み、上席者の事前承認が必須な仕組み等）がある（保険会社・保険代理店等からの出向者については、代理店直接雇用等の従業者・役員である上席者が送信適否や宛先・添付内容をチェックする仕組みがある） ※個人データを含む添付ファイルその他により社外に送信・提示・供与等することを禁止している場合は「1.はい」を選択し、詳細説明欄に詳しく記載</p>		
システム搭載可能な証跡資料例	<p>✓ システム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可）、設定画面のハードコピー等、該当のシステムの内容がわかる資料</p> <p>✓ 出向者を対象とした確認の仕組みがわかる資料（コンプライアンスマニュアル、確認記録簿等）</p>		
達成条件	<p>✓ 送信が自動で保留となり、宛先や添付内容を送信者がセルフチェックした上で改めて送信するシステムが導入されていること。</p> <p>または</p> <p>✓ 上席者の事前承認が必須なシステムが導入されていること。</p> <p>なお、保険会社・保険代理店等からの出向者が在籍している場合には、前記いずれかの確認ができることに加え、以下についても確認できること</p> <ul style="list-style-type: none"> 代理店直接雇用の従業者・役員が送信適否や宛先・添付内容をチェックしていること。 <p>※2026年4月1日時点において保険会社・保険代理店等からの出向者が在籍していない場合は、その旨を詳細説明欄に記載すること。</p> <p>※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有す</p>		

	る生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されません。
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 送信が自動で保留となるものの、一定時間経過後に自動で送信される（誤送信を防止する効果が十分とはいえない）。 ✓ 保険会社・保険代理店等からの出向者が送信する場合、セルフチェックのみで代理店直接雇用等の従業者や役員である上席者によるチェックが行われていない。

No.	107	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際に、システムによりデータを暗号化する仕組み（添付ファイルは自動暗号化され、開封 PW は別途送信等）がある</p> <p>※個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信することを禁止している場合は「3.対象外」を選択し、詳細説明欄に禁止について定めた規定・マニュアル、および従業員への徹底方法について詳しく記載</p> <p>107-1 個人データを社外にメール送信する場合は、通信経路を暗号化したシステム（TLS 等）を整備・利用している</p> <p>107-2 個人データをファイルに記載して社外に送信する場合は、所定のオンラインストレージを利用している</p> <p>107-3 個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際の情報漏えいを防止するシステム（添付ファイルは自動暗号化され、開封 PW は別途送信等）を整備・利用している</p>		

証跡資料例	<p>①～④の提出が必要</p> <p>① コンプライアスマニュアル、個人情報取扱規程等</p> <p>② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）</p> <p>③ システムの仕組みが分かる資料（設定画面のハードコピー等、自社のシステムの内容が分かる資料）（ただし、汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可）</p> <p>④ 所定の仕組みを利用することを全ての従業者に徹底していることが確認できる資料（記録のある自己点検表等）</p>
達成条件	<p><設問No.107-1～No.107-3 共通></p> <p>✓ 個人データを社外に送信する場合の対応について明文化されていること</p> <p>目次</p> <p>✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピーで確認できること（以下例示）</p> <p>・ファイルサーバーやイントラネットの掲示板に掲載していること。</p> <p>✓ 冊子として各拠点に配布していること。</p> <p>目次</p> <p>✓ 所定の仕組みを利用することを全ての従業者に徹底していることが確認できること（以下例示）。</p>

未達成 例	<p>・毎月の自己点検にて該当のシステムの利用を問う項目がある。</p> <p>・システム部門等が、定期的に、利用状況をチェックし必要に応じて指導と是正を実施している。</p> <p>目次</p> <p><設問 No.107-1 の仕組みを採用の場合></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通信経路の暗号化（TLS 等）の実施が確認できること。 （ただし、送信先が TLS 等に対応していない場合は、107-2 の仕組みが確認できること。） <p><設問No.107-2 の仕組みを採用の場合></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインストレージ（添付ファイルのダウンロード可能な URL を送付するシステム）*を利用していることが確認できること。 <p><設問No.107-3 の仕組みを採用の場合></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 添付ファイルが自動暗号化されるシステムが導入されていること。 <p>* 利用するオンラインストレージは有償・無償を問いません。</p> <p>※保険会社が提供する代理店向けシステムに限定し個人データを社外に送信する場合は、その旨が社内規程等に明文化されている必要があります。</p> <p>※保険会社が提供する代理店向けシステムと、他のシステム（暗号化している通信経路、オンラインストレージ）とを併用し個人データを社外に送信する場合は、その旨が社内規程等に明文化されている必要があります。</p> <p>※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されません。</p> <p>※「3.対象外」回答の場合、対象外の理由について、詳細説明欄に禁止について定めた規定・マニュアル、および従業員への徹底方法について詳しく記載すること。</p>
----------	---

<補足説明>

個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信することを禁止している代理店は「3.対象外」を選択し、詳細説明欄に禁止について定めた規程・マニュアル、および従業員への徹底方法について記入してください。徹底方法としては規程やマニュアルへの記載のみならず、研修による徹底や自己点検・内部監査でメール内容を確認していることなどが考えられます。

[特記] 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

- ・ 個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【No.3】-(2)

点検項目	【No.3】 個人情報漏えい防止に係る取組の確認
小項目	<p><個人データに係る（社外への）情報漏えい対策等について></p> <p>③ウイルス対策ソフトの更新状況やバージョンを本社のシステム担当部門・システム担当者が把握する態勢が整備されている</p> <p>④ウイルスの発生を検知する仕組みおよび業務用 PC の OS/ソフトウェアの更新状況を本社のシステム担当部門・システム担当者が把握する態勢が整備されている</p>

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	103-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集人が業務上利用するパソコンへのウイルス対策について以下の対応を行っているウイルス対策ソフトの更新状況やバージョンを本社のシステム担当部門・システム担当者が把握する態勢が整備されている		
システム搭載可能な証跡資料例	<p>①または②の提出が必要</p> <p>①更新状況を把握している資料（自己点検表等）</p> <p>②（会社貸与パソコンの場合）ウイルス対策ソフトの更新状況を把握・管理する仕組みがわかる資料（システム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可）等）</p>		
達成条件	<p>■会社貸与パソコンの場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システム制御により更新状況が把握できること。 <p>または</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自己点検等の自己申告により更新状況が把握できること。 <p>■個人パソコンの場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自己点検等の自己申告により更新状況が把握できること。 		
未達成例	<p>■個人パソコンの場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従業員に更新することを指示しているのみで結果を確認していない。 		
No.	103-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集人が業務上利用するパソコンへのウイルス対策について以下の対応を行っている本社のシステム担当部門・システム担当者がウイルスの発生を検知する仕組みが整備されている		
システム搭載可能な証跡資料例	<p>①または②の提出が必要</p> <p>①発生時にシステム部門・担当者への連絡を行うルールを徹底していることがわかる資料（システム利用マニュアル、研修資料等）</p> <p>②（会社貸与パソコンの場合）発生時にアラートが上がるのがわかるシステム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可）等</p>		

達成 条件	<p>■会社貸与パソコンの場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システム制御により発生時にアラートが上がること。 <p>または</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発生時のシステム部門・担当者への連絡が徹底されていること（研修資料等、徹底していることを確認）。 <p>■個人パソコンの場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発生時のシステム部門・担当者への連絡が徹底されていること（研修資料等、徹底していることを確認）。
未達成 例	

No.	109	基本項目／応用項目	基本項目
設問	OS/ソフトウェアの更新状況を本社のシステム担当部門・あるいはシステム担当者が把握・管理する仕組みが整備され、保守サポートが切れたOS/ソフトウェアを使用していない		

システム搭 載可能な 証跡資料 例	<p>①または②の提出が必要</p> <p>①システム担当部門・あるいはシステム担当者が、OS/ソフトウェアの更新状況を一元的に把握・管理していることがわかる資料（システム仕様書、ソフトウェア管理台帳等）</p> <p>②以下2点を実施していることがわかる資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ・更新が必要な場合にシステム担当部門や担当者から従業員宛に連絡をしていること（ソフトウェア管理台帳等） ・自己点検等により定期的に OS やセキュリティパッチのバージョンを確認していること
達成 条件	<p>以下①②のいずれかについて確認できること。</p> <p>① システム担当部門や担当者が一元的に更新を管理していること。</p> <p>② 以下2点を確認できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・更新が必要な場合にシステム担当部門や担当者から従業員宛に連絡をしていること。 <p>目づ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自己点検表等により定期的に OS やセキュリティパッチのバージョンを確認していること。 <p>※更新することによりシステムが不安定になる等を理由に更新していない場合は別の方策等によりセキュリティが確保されていると判断できる場合のみ達成とする（個別判断）。</p>
未達成 例	

<補足説明>

フランチャイジー代理店がフランチャイザーの提供するシステムを使用している場合は、フランチャイザーの提供しているシステム関係の証跡資料を、フランチャイジー代理店からご提出ください。

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

- ・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております

(マスキングしていても厳禁です)。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。・点検項目の小項目④において、更新することによりシステムが不安定になる等を理由に更新していない場合は、別の方策等によりセキュリティが確保されていると判断できる場合にチェックください。なお、その場合、〈取組内容（予定含む）・その他〉欄に判断理由を記入ください。

【役職員が1名のみの代理店】

・「本社のシステム担当部門・システム担当者」を「自身」に読み替え、確認・チェックください。

【上記以外の代理店】

・「本社のシステム担当部門・システム担当者」が配置されていない等の場合は、上記【役職員が1名のみの代理店】と同様、「本社のシステム担当部門・システム担当者」を「システム担当者」に読み替え、点検項目に沿って確認・チェックください。

【No.3】-(3)

点検項目	【No.3】 個人情報漏えい防止に係る取組の確認
小項目	<個人データに係る（社外への）情報漏えい対策等について> ⑤ 個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止、もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存禁止していることが定期的に確認・管理されている、または、システムにより個人所有電子機器の利用および個人情報の保存を制御している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	100	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止、もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存を禁止していることが定期的に確認・管理されている、または、システムにより個人所有電子機器の利用および個人情報の保存を制御している（保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者が使用する出向元所有の情報端末・カメラ機能を搭載した機器等の職場（在宅勤務環境を含む）における使用を制限している（定期的なモニタリングその他の管理））		
システム搭載可能な証跡資料例	<p>①②③いずれかの提出が必要。なお、保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者が在籍する場合は④の提出も必要</p> <p>①個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止が徹底できているか定期的に確認・点検していることがわかる資料（自己点検表等）</p> <p>②個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用を認めていて、システムによる個人情報の保存を制御していない場合は定期的に確認・管理していることがわかる資料（自己点検表等）</p> <p>③システムにより個人所有電子機器（パソコン等）への個人情報の保存を制御している場合はその仕組みがわかる資料（システム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可）等）</p> <p>④保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者に係る措置が確認できる資料</p>		
達成条件	<p>✓ 以下①②③のうち該当する条件について措置が講じられていること</p> <p>①従業員全員＊1について個人所有電子機器の業務利用を禁止している場合 ・自己点検等において個人所有電子機器を利用していない旨をチェックしていること。</p> <p>②従業員全員＊1について個人所有電子機器の業務利用を認めていて、システム制御をしていない場合 ・自己点検等により個人所有電子機器に個人情報が保存されていないことをチェックしていること</p> <p>③従業員全員＊1について個人所有電子機器の業務利用を認めていて、システム制御をしている場合 ・個人所有電子機器へのデータの移動・コピーができないよう、システム制御されていること</p> <p>目づ</p> <p>・ 保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者＊2 については、前記に加え以下の措置も合わせて講じられていること</p> <p>・当該出向者が使用する出向元所有の情報端末・カメラ機能を搭載した機器等の職場（在宅勤務</p>		

	<p>環境を含む)における使用を制限していること</p> <p>・当該出向者が使用する出向元所有の情報端末・カメラ機能を登載した機器等の使用状況について、定期的なモニタリング（アクセスログの確認、保存ファイルの確認等）を実施していること。</p> <p>177</p> <p>* 1 当該代理店の役員、従業員および保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者が該当する</p> <p>* 2 保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者がいない場合、または調査開始日より2027年3月末日までの間において当該出向者の受入れ予定が無い場合は、その旨を詳細説明欄で申告すること</p> <p>※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されません。</p>
未達成例	<p>✓ 出向者が使用する出向元所有の情報端末・カメラ機能を登載した機器等の使用状況についてモニタリングを実施していない。</p>

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報が掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【No.3】-(4)

点検項目	【No.3】 個人情報漏えい防止に係る取組の確認
小項目	<個人データに係る（社外への）情報漏えい対策等について> ⑥従業員が業務上利用する電子機器へのソフトウェアのインストールをシステム制御（権限設定によりインストール不可、インストールした際は事後的にシステムで検知および削除を指示等）している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	108	基本項目／応用項目	基本項目
設問	従業員が業務上利用する電子機器へのソフトウェアのインストールをシステム制御（権限設定によりインストール不可、インストールした際は事後的にシステムで検知および削除を指示等）している		
システム搭載可能な証跡資料例	①および②の提出が必要 ①システム（権限設定によるインストール制御、または事後的な検知）の仕組みが分かる資料（システム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可）等） ②（事後的な検知の場合）管理部門が削除を指示した後の削除履歴等		
達成条件	✓ 権限設定により従業員によるインストールを不可としている。 または ✓ インストールはできるものの、管理部門が事後的にシステムでインストールをしたことが検知でき、検知した際は削除を指示している。		
未達成例	✓ 従業員がインストールしたことをシステムで検知しているものの、削除を指示していない。 ✓ 自己点検によりインストールの有無を確認している。		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。・システム制御を実施しているが証跡資料がない場合、<取組内容（予定含む）・その他>」欄に実施している内容を記入ください。

【役職員が1名みの代理店】

・「従業員」を「自身」に読み替え、確認・チェックください。

【No.3】-(5)

点検項目	【No.3】 個人情報漏えい防止に係る取組の確認
小項目	<個人データに係る（社外への）情報漏えい対策等について> ⑦従業員が会社所定（会社がセキュリティ上問題ないと判断したもの）以外のメールアドレスを業務上使用できないようシステム制御している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	105	基本項目／応用項目	基本項目
設問	従業員が会社所定（会社がセキュリティ上問題ないと判断したもの）以外のメールアドレスを業務上使用できないようシステム制御している		
システム搭載可能な証跡資料例	✓ システム（Web メールサイトへのアクセス制御、または事後的な検知）の仕組みが分かる資料（システム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可）等）		
達成条件	✓ システム制御により会社所定以外のWebメールのサイトへのアクセスを禁止していること。 または ✓ 会社所定以外の Web メールサイトへのアクセスの禁止はしていないものの、アクセスしたことを管理部門が事後的に検知できる仕組みがあること（日々のチェック・指導はマストではなく、漏えいが発生した際に追える仕組みとなっていること）。		
未達成例	✓ 会社がフリーメールアドレスを業務上使用するメールアドレスとして指定している（セキュリティが担保できないためフリーメールアドレスの業務上使用は不適切）。		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。・システム制御を実施しているが証跡資料がない場合、<取組内容（予定含む）・その他> 欄に実施している内容を記入ください。

【役職員が1名みの代理店】

・「従業員」を「自身」に読み替え、確認・チェックください。

【No.4】

点検項目	【No.4】 意向把握・確認義務（意向把握に用いた帳票等の保存等）
小項目	<乗合代理店回答欄> 代理店で全件保存・管理している <専属代理店回答欄> 代理店で全件保存・管理している 保険会社で全件保存・管理している

※2026年度版業務品質評価基準（意向把握）は改めて提示予定につき、2025年度版を参考に列挙。

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	当初意向および最終意向について全件管理する態勢（当初意向および最終意向の記録・保存等）を整備している		
システム搭載可能な証跡資料例	✓ 当初意向と最終意向を全記録・保存することを募集人に徹底していることが確認できる資料（自己点検表等）		
達成条件	✓ 当初意向と最終意向を全て記録し保存する仕組みがあることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・（紙による管理の場合）当初意向および最終意向を確認・記録するシートがあり、記入後全件所定の場所に保管していること。 ・（システムによる管理の場合）当初意向および最終意向を顧客管理システムに全件入力していること。 且つ <ul style="list-style-type: none"> ✓ 当初意向と最終意向を全件記録・保存することを募集人に徹底していることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・毎月の自己点検にて当初意向および最終意向の記録・保管状況を問う項目があること。 ・担当募集人以外の第三者が、定期的に、記録・保管状況をランダムチェックしていること。 ・募集システムが、当初意向・最終意向を記録し保存しないと次のステップに進めない仕様となっていること。 ・上席者が当初意向・最終意向の記録・保存を確認しないと申込書類を保険会社に送付しないルールとなっていること。 且つ <ul style="list-style-type: none"> ✓ お客さま対応記録のサンプル確認（直近1年以内のものを1件以上提出いただく）により、当初意向および最終意向が記録し保存されていることが確認できること。 		

未達成
例

- ✓ 当初意向と最終意向を記録し、保管する仕組みは証跡資料で確認できるものの、保管・管理が一部募集人または一部販売チャネルのみとなっている（全件に徹底できていない）。

〈補足説明〉

「当初意向および最終意向について全件管理する態勢」の「全件管理」の対象には、お申込みに至らなかったものは含まれません。

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報が掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【No.5】-(1)

点検項目	【No.5】 Web サイト等の掲載情報に係る取組の確認
小項目	①代理店が自社にて管理すべき対象 Web サイト等の掲載情報について、適正性の確保・維持するための確認・検証が行われる態勢（掲載情報確認のための申請・承認フロー等）を整備している。 ②以下の基準に該当し、管理すべき対象 Web サイト等がない。 ・従業員が 20 人以下かつウェブサイトがない場合 ・ウェブサイトで金融商品の販売等を行わない場合

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	7	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		
システム搭載可能証跡資料例	<p>✓ 掲載情報（記事・広告・情報ページ等）について、適正性を確保・維持するための確認、検証を行っていることが分かる資料（確認・検証に際してのチェック項目・留意点が記載されたもの、担当・承認等管理の履歴が分かるもの、問題認識から修正・改善に至る経緯・指示等が記録された資料等）。</p>		
達成条件	<p>※募集資料（募集文書）に関しては設問 No.27～34、SNS に関しては設問 No.6-2-7 を踏まえて本問に回答のこと。</p> <p>✓ 代理店が自社にて管理すべき対象 Web サイト等（「対象 Web サイト等」）*1 について、掲載情報の適正性*2 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（メール等によるやり取り、チェックリスト・チェックシート、管理ツール・マニュアル等、確認・検証に際しての様式や仕組み問わない）。</p> <p>*1 対象 Web サイト等には、生命保険分野への関連の該否を問わず、代理店または所属募集人が情報発信するコラムやセミナー案内等も含む。自社アカウントの SNS（Facebook、Instagram、LINE 等）は含み、自社の管理が及ばない勝手サイトや報道等は除く。</p> <p>*2 掲載情報の適正性の内容（以下例示）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 法令等の禁止行為に抵触するおそれのある記載内容がないこと。 （虚偽の説明、過度なサービス、特別利益の提供、有利誤認、優良誤認、誹謗・中傷等、商標（ロゴ、キャラクターを含む）、著作権等） ・ 誤解を生じさせるおそれのある記載内容がないこと。 （一部比較、断定的情報の提供、公平・中立、不当な乗換の誘導、圧力募集（優越的地位の乱用）、節税や租税回避への誘導等） ・ 各保険会社のルールに基づいて募集資料（募集文書）に該当する記載（特定保険契約に係る広告を含む）については、当該保険会社の承認を得た有効期間内のものであること。 		

	<ul style="list-style-type: none"> 商品特性・保障内容など保険本来の目的に沿わない不適切な顧客誘引等の記載が行われないよう措置が講じられていること（保険以外のサービス提供（キャンペーンその他景品の提供）等を比較して、保険会社、保険商品、代理店（募集人）の優劣・順位を表示すること等） 認定マークが、代理店の法人名や生保協会届出済の商号等と不離一体に表示されていること。 <p>28</p> <ul style="list-style-type: none"> リンク切れ・リンク先の誤りその他正確さを欠く情報、注釈なしの古い情報を放置していないこと。（プレスリリースやニュース記事は、将来の時点で過去に遡及して訂正できないことに留意） 各 Web サイト間の情報、記載内容のアップデートを行っていること。
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ チェックリスト・シートのblankフォームのみ示され、確認・検証の実践状況が分からない場合 ✓ チェックリスト・シート等による確認は行われているものの、掲載内容が明らかに不適正な場合 ✓ 規程や管理マニュアル等のみが示され、管理の実践状況が示されない場合 ✓ Web サイト等の見出し（サイト閲覧時のタブや検索時に表示される短文）が不適正な場合

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【No.6】-(1)

点検項目	【No.6】 景品施策に係る取組の確認
小項目	①お客さま向けの景品提供を伴う施策を行っていない。 ②営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者による施策内容のチェックが行われ、当該景品が景品表示法などの関係法令を遵守した施策内容となっているかに加えて、当該景品が過度なサービス品に該当するか否かを確認する態勢（施策内容確認のための申請・承認フロー等）を整備している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	8	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※お客さま向けの景品提供を伴う施策を行っている代理店のみ対象 営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者による施策内容のチェックが行われ、当該景品が過度なサービス品に該当するか否かを確認する態勢（施策内容確認のための申請・承認フロー等）を整備している		
システム搭載可能証跡資料例	✓ 施策の申請承認フロー、承認者がわかる資料（組織図等、承認フロー図、承認実績、システム管理の場合はその画面コピー等）		
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 営業部門から独立性を確保した管理部署・管理担当者が、お客さま向けの景品提供を伴う施策の内容をチェックし景品が妥当なものであるか否かを確認していることが確認できること（以下例示）。 ✓ ・施策内容発案者からコンプライアンス部へ申請が行われ、コンプライアンス部が景品の妥当性を中心に施策内容をチェックし承認する流れとなっていること。 ✓ ・営業部門が施策の審査、承認を行っており、さらに毎月コンプライアンス部門が施策内容に問題が無いかまとめて事後チェックしていること。 		
未達成例	✓ 営業部門と管理部門を兼務している担当者が施策の申請を受け、内容を確認している。		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【No.7】-(1)

点検項目	【No.7】 不適切事案（コンプライアンス上の懸念事案）に係る対応及び再発防止に係る取組の確認
小項目	<規程・権限等について> ①法令等遵守に関する責任者・担当部署の確認事項・対応内容・権限を規定している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	159	基本項目／応用項目	基本項目
設問	代理店全体の法令等遵守（コンプライアンス）や適切な業務運営を確保するための内部管理について統括する責任者・担当部署の確認事項・対応内容・権限を規程に定めており、かつ、営業部門等からの独立性を確保したうえで一定の知識・経験等を有する人材を適切に配置（任命）している		
システム搭載可能証跡資料例	✓ 職務権限規程、組織図、職務分掌規程		
達成条件	✓ 以下2点すべてについて確認できること。 ① 代理店全体の法令等遵守を統括する責任者・担当部署（コンプライアンス部等）の確認事項・対応内容・権限を規程等に明文化していること。 ② 営業部門からの独立性を確保したうえで資格要件を充たした法令等遵守を統括する責任者・担当部署を適切に配置（任命）していること。		
未達成例			

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【役職員が1名みの代理店】

・「法令等遵守に関する責任者・担当部署」を「自身」に読み替え、確認・チェックください。

【No.7】-(2)

点検項目	【No.7】 不適切事案（コンプライアンス上の懸念事案）に係る対応及び再発防止に係る取組の確認
小項目	<規程・権限等について> ②不適切事案が発生した際の対応をする担当部署または対応責任者を明確にしている

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	161	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切事案・事象が発生した際の対応をする担当部署または対応責任者を明確にしている (兼務可)		
システム搭載可能な証跡資料例	✓ 職務権限規程、組織図、職務分掌規程（不適切な事案・事象への対応方針の決定および保険会社や財務局等への対応を行う部署がわかる資料）		
達成条件	✓ 不適切な事案・事象が発生した際の対応を行う担当部署または対応責任者が明確になっていること。		
未達成例			

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【No.7】-(3)

点検項目	【No.7】 不適切事案（コンプライアンス上の懸念事案）に係る対応及び再発防止に係る取組の確認
小項目	<規程・権限等について> ③不適切事案惹起時の罰則を規定している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	164	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切な事案・事象惹起時の罰則が定められた規程がある		
システム搭載可能な証跡資料例	✓ 懲罰規程		
達成条件	✓ 不適切な事案・事象惹起時の罰則が定められた規程（懲罰規程等）があること。 且つ ✓ 規程には事案・事象の軽重に応じた罰則が定められていること。 且つ ✓ 規程には罰則を決定するプロセス（懲罰委員会において社長が決定等）が定められていること。		
未達成例	✓ 事案・事象の軽重に応じた罰則がなく、全て同一の罰則等、実効性が無い規程となっている。		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【No.7】-(4)

点検項目	【No.7】 不適切事案（コンプライアンス上の懸念事案）に係る対応及び再発防止に係る取組の確認
小項目	<規程・権限等について> ④不適切懸念事案全件および対応結果について、経営層が出席する会議等の最高意思決定機関への報告規程がある

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	160	基本項目／応用項目	基本項目
設問	コンプライアンス上の懸念事案全件および対応結果について、経営陣が出席する会議等の最高意思決定機関への報告規程がある		
システム搭載可能な証跡資料例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 経営陣への報告について定めた規程・マニュアル（不適切事案対応マニュアル、コンプライアンスマニュアル等） 		
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ コンプライアンス上の懸念事案全件および対応結果について、経営層が出席する会議等の最高意思決定機関（経営会議、取締役会等（※））へ報告する旨が記載されていること。 ※最高意思決定機関とは経営会議や取締役会といった取締役以上が出席するような会議となるが、コンプライアンス部門の担当取締役が出席しているコンプライアンス委員会等の会議体でも達成とする。 		
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ コンプライアンス上の懸念事案についてコンプライアンス会議に報告しているが、当該会議はコンプライアンス部門内部の会議であり経営層が出席するものではなく、本設問で想定する「最高意思決定機関への報告」となっていない。 ✓ コンプライアンス上の懸念事案全件および対応結果について、経営陣が出席する会議等へ報告されているものの、報告する旨は規定されていない。 		

<補足説明>

コンプライアンス上の懸念事案とは、社会規範に反する行為、商慣習や市場慣行に反する行為等、法令違反とまでは言えないものの企業価値の毀損につながりかねない事案とします。

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【役職員が1名みの代理店】

- ・「経営層が出席する会議等の最高意思決定機関への報告」することは不可能であるため、回答不要。
- ・その場合、＜取組内容（予定含む）・その他＞欄に理由を入力ください。
（入力例）役職員が1名であるため 等

【No.7】-(5)

点検項目	【No.7】 不適切事案（コンプライアンス上の懸念事案）に係る対応及び再発防止に係る取組の確認
小項目	<不適切事案発生後の対応について> ①規程に沿った対応を行い経営層への報告が迅速に行われている

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	163	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切な事案・事象が発生後、またはサイバー事案・事象を認識・検知後、規程に沿った対応を行い経営陣・保険会社への報告が迅速に行われている		
システム搭載可能な証跡資料例	✓ 直近の報告したことがわかる資料（経営陣への報告資料等）		
達成条件	✓ 規程に沿った以下の対応が行われていること。 <ul style="list-style-type: none"> 経営陣への報告が遅滞なく行われていること。（遅くとも1週間以内＊に第一報） 不適切な事案・事象の対象の保険会社への報告が遅滞なく行われていること。 サイバー事案・事象の対象の保険会社への報告が遅滞なく行われていること。 ＊1週間以内であることは暦日を基準とする。 ※当運営を利用する代理店は当運営事務局にも速やかに報告していること。前年度以降（または当運営の直近調査以降）に、該当事案が発生していない場合は発生していない旨を自由記述欄に記載		
未達成例			

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

- ・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。・前年度以降、該当事案が発生していない場合は、チェックのうえ<取組内容（予定含む）・その他>欄にその旨記入ください。

【役職員が1名みの代理店】

- ・「経営層への報告」は不可能であるため、回答不要。
- ・その場合、<取組内容（予定含む）・その他>欄に理由を入力ください。

(入力例) 役職員が 1 名であるため 等

【No.7】-(6)

点検項目	【No.7】 不適切事案（コンプライアンス上の懸念事案）に係る対応及び再発防止に係る取組の確認
小項目	<不適切事案発生後の対応について> ②規程に定められた懲戒処分を行う態勢を整備している（懲戒処分の是非の妥当性を管理している）

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	165	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切な事案・事象が発生した際には規程に定められた懲戒処分を行う態勢を整備している (懲戒処分の是非の妥当性を管理している)		
システム搭載可能な証跡資料例	✓ 定められた処分を行ったことがわかる資料（コンプライアンス委員会や経営会議の資料、議事録等）		
達成条件	✓ 懲戒処分の是非の妥当性を規程に定められた責任者（社長、法令遵守責任者、懲罰会議等）が判断の上、懲戒処分を行っていること。 且つ ✓ 過去の懲戒処分を行った事案・事象を一覧管理していること（妥当性判断のために必要）。 ※過去に発生した事案・事象が無い場合は自由記述欄にその旨を申告いただき、No.7-(3)で提出いただいた規程等をあわせて確認し、態勢が整備されているかを確認		
未達成例			

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。・過去に発生した事案が無い場合は、チェックのうえ<取組内容（予定含む）・その他>欄にその旨記入ください。なお、上記達成条件にあるとおり、規程等に明記され態勢整備が行われていることが必要です。

【No.7】-(7)

点検項目	【No.7】 不適切事案（コンプライアンス上の懸念事案）に係る対応及び再発防止に係る取組の確認
小項目	<不適切事案発生後の対応について> ③発生した不適切事案に対する原因分析（経緯の確認・原因の把握）、再発防止策を経営層が出席する会議等で共有した上で、再発防止教育・再発防止策を実施し、改善状況を確認する態勢を整備している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	167	基本項目／応用項目	基本項目
設問	発生した不適切な事案・事象に対する原因分析（経緯の確認・原因の把握）、再発防止策を経営陣が出席する会議等で共有した上で、再発防止教育・再発防止策・顧客対応（ニュースリリース・通知等の発信）を実施し、改善取組みの進捗状況を改善効果の定着確認する態勢を整備している		
システム搭載可能な証跡資料例	<ul style="list-style-type: none"> 原因分析、再発防止策、改善状況を経営層に共有したことがわかる資料（コンプライアンス委員会や経営会議の資料、議事録等） 		
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> 発生した不適切な事案・事象に対する原因分析（経緯の確認・真の原因・目的の把握）、再発防止策の策定が行われていること。 且つ 不適切な事案・事象の内容、原因分析（経緯の確認・真の原因・目的の把握）、再発防止策が経営陣の出席する会議等で共有されていること。且つ 惹起者やその所属部門に対し、再発防止教育・再発防止策、顧客対応（ニュースリリース・通知等の発信）を実施し、改善取組みの進捗状況や改善効果の定着確認していること。 		
未達成例			

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【役職員が1名のみ代理店】

・「経営層が出席する会議等で共有」することは不可能であるため、設問を「発生した不適切事案に対する原因分析

（経緯の確認・原因の把握）、再発防止策の策定・実施、改善状況の確認ができている」と読み替え、確認・チェック
下さい。

【No.7】-(8)

点検項目	【No.7】 不適切事案（コンプライアンス上の懸念事案）に係る対応及び再発防止に係る取組の確認
小項目	<不適切事案発生後の対応について> ④不適切懸念事案の発生状況および対応結果（発生していない場合は発生していない旨の報告）について、経営層が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ定期的に報告されている

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	168	基本項目／応用項目	基本項目
設問	コンプライアンス上の懸念事案（不適切な保険募集や顧客誘引、各種商材の販売勧誘、金銭費消、不公正な取引、投資・出資等の斡旋の疑義の他、ハラスメント等を含む）の発生状況および対応結果（発生していない場合は発生していない旨の報告）について、経営陣が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ定期的に報告している		
システム搭載可能な証跡資料例	✓ 発生状況、対応結果を経営層に報告していることがわかる資料（コンプライアンス委員会や経営会議の資料、議事録等）		
達成条件	✓ 経営陣が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ定期的*（最低四半期に1回程度）に報告されていること（発生していない場合は発生していない旨の報告が定期的*本設問における定期的とは四半期に1回とする。 なお、本設問に係る対応が四半期に1回未満の場合は、その理由と実施頻度を詳細説明欄で申告すること。		
未達成例	✓ 該当事案が発生していない場合の報告が確認できない。		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。・報告頻度が四半期に1回未満の場合も、問題ないと判断されているときは、「達成」にチェックください。なお、その場合、<取組内容（予定含む）・その他>欄に判断理由を記入ください。

【役職員が1名だけの代理店】

- ・「経営層が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ定期的に報告」することは不可能であるため、回答不要。
- ・その場合、＜取組内容（予定含む）・その他＞欄に理由を入力ください。
（入力例）役職員が1名であるため 等

【No.8】-(1)

点検項目	【No.8】 適合性確認の記録に係る取組の確認
小項目	①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 ②特定保険契約を取扱っていない。

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	16	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		
システム搭載可能な証跡資料例	✓ ヒアリングシート、適合性確認シート		
達成条件	✓ 適合性確認（設問No.15-1-1～15-5にて定めた事項）について、実施状況を全件記録していることが確認できること（以下例示）。 ・(システムで記録の場合) 特定保険契約を募集する場合、顧客管理システムに適合性確認で確認した事項を全件入力するルールとなっていること。 ・(紙で記録の場合) 特定保険契約を募集する場合、全件ヒアリングシートを使用して適合性確認を実施し、所定の場所に保管すること。		
未達成例			

<補足説明>

「実施状況の全件記録」について、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、確認した項目のみの記録ではなく、具体的な確認内容の記録まで行われていることが必要です。

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【No.9】-(1)

点検項目	【No.9】 苦情に係る管理体制および再発防止に係る取組の確認
小項目	<苦情に係る管理体制および再発防止について> ①顧客からの苦情(不満足の表明含む)について、全件管理しており、発生経緯・原因を特定している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	65	基本項目／応用項目	基本項目
設問	苦情全件について発生経緯・原因を特定している		
システム搭載可能な証跡資料例	<p>原則、①～③の提出が必要</p> <p>① 調査開始前に提出された「お客さまの声・苦情管理一覧表」*</p> <p>② 上記①のお客さまの声・苦情管理一覧表より生命保険協会が指定した複数件のお客さまの声（苦情）に係る発生経緯や原因分析の記録（システム画面コピーでも可）</p> <p>上記②について、コンプライアンス部門等による検証が確認できる資料（複数件、但し上記②において検証の実施・結果が確認できる場合は提出不要）</p> <p>③ お客さまの声（苦情）に対し、再発防止策を講じたこと、および当該再発防止策の効果検証や見直しの記録</p> <p>* 原則、生命保険分野に係る苦情について証跡資料を提出のこと。</p> <p>* 定期調査時には、過年度分（初回調査または前回の定期調査以降の各年度分。3年度分を限度とする）の証跡資料の提出が必要。</p> <p>※なお、オンサイト調査では上記証跡資料②、③について一定件数分を追加確認します。</p>		
達成条件	<p>✓ 代理店が受け付けたお客さまの声（苦情、なお、保険会社経由で代理店に連携されたお客さまの声（苦情）を含む）について、発生の経緯や発生原因が全て記録される仕組みとなっていることが確認できること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 発生の経緯や発生原因をコンプライアンス部門等が日頃から検証し、適宜再発防止策を講じるとともに、当該再発防止策の効果を確認し、必要に応じた見直しを行っていること。</p>		
未達成例	<p>✓ お客さまの声（苦情）に関し、受け付けた内容をシステムに個別に入力してはいるものの、発生経緯・原因の特定は行われていない。</p> <p>✓ 再発防止策を講じたものの、当該施策の効果検証までは実施されていない。</p>		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マ

スキングしていても厳禁です)。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【No.9】-(2)

点検項目	【No.9】 苦情に係る管理体制および再発防止に係る取組の確認
小項目	<苦情に係る管理体制および再発防止について> ②経営層に対して苦情の状況を共有しており、必要に応じ社内共有化・再発防止策等を実施している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	66	基本項目／応用項目	基本項目
設問	苦情について経営陣が報告を受け、必要に応じ社内共有化・再発防止策等を実施している		
システム搭載可能な証跡資料例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 発生苦情について、経営陣報告・社内共有・再発防止策を実施していることがわかる資料（経営会議資料、コンプライアンス委員会資料等） 		
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 苦情について発生状況を経営陣に報告していることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・3ヶ月に1回、苦情に関するレポートを経営会議に提出し、改善策や改善状況まで報告していること。 且つ ✓ 苦情案件の内容に応じて、社内共有化や再発防止策が必要である場合は、それらを実施していることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス委員会で苦情発生状況を報告後、社員に対しコンプライアンス研修の1コマとして苦情に関する情報共有を実施していること。 ・発生した苦情案件を振り返った結果、社内共有や再発防止策を必要とする案件は無かったため、行っていない。 		
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 苦情の発生件数や内容は経営会議に報告しているものの、社内共有化や再発防止策の実施等の検討が一切行われていない。 		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

- ・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。
- ・苦情が発生していない、もしくは苦情案件の内容から社内共有化や再発防止策が不要であると判断されている場合で問題ないと判断されているときは、「達成」にチェックください。なお、その場合、<取組内容（予定含む）・その他>欄に判断理

由を記入ください。

【役職員が1名みの代理店】

- ・「経営層に対する苦情状況の共有」することは不可能であるため、設問を「苦情の状況を踏まえ、必要に応じ再発防止策等を実施している」と読み替え、確認・チェックください。

【No.10】

点検項目	【No.10】 短期解約に係る管理体制および改善策に係る取組の確認
小項目	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールに従う）での失効・解約について、理由・経緯を分析・管理し、取扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導する態勢を整備している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	25	基本項目／応用項目	基本項目
設問	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールを参考に代理店で定めたものとする）での失効・解約について、理由・経緯を分析・管理し、取扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導する態勢を整備している		
システム搭載可能な証跡資料例	①～②の提出が必要 ① 理由・経緯の分析・管理していることがわかる資料 ② 取扱者への指導状況がわかる資料（早期消滅契約事情報告書等）		
達成条件	✓ 短期での失効・解約について、理由・経緯を代理店として分析・管理していることが確認できること（以下例示）。 ・早期消滅契約については全件原因・経緯・対応結果を顧客管理システムに入力し、管理部門等において、早期消滅の理由・経緯等の分析を行っていること。 ・管理部門は、前月に発生した早期消滅契約の募集担当者には通知し、全件事情報告を求め、早期消滅の理由・経緯等の分析を行っていること。 且つ ✓ 短期での失効・解約について、相対的に当該件数が多い等、必要に応じて問題があった場合は当該保険募集人への指導等の改善策を講じていることが確認できること（以下例示）。 ・コンプライアンス部が募集担当者より報告された内容を管理し、理由・経緯が不適切な契約や早期消滅契約が頻発している保険募集人に対し、指導していること。		
未達成例	✓ 早期消滅契約に関し、保険募集担当者に通知していることは確認できるものの、その後の対応は募集人に任せており、代理店として確認をしていない。		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。・短期での

失効・解約が発生していない、もしくは分析の結果、指導が不要であると判断されている場合で問題ないと判断されているときは、「達成」にチェックください。なお、その場合、＜取組内容（予定含む）・その他＞欄に判断理由を記入ください。

【役職員が1名みの代理店】

・「取扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導」することは不可能であるため、設問を「短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールに従う）での失効・解約について、理由・経緯を分析・管理する態勢を整備している」と読み替え、確認・チェックください。

【専属代理店】

・「各乗合保険会社」を「所属保険会社」に読み替え、確認・チェックください。

【No.11】

点検項目	【No.11】 継続率の管理体制および改善策にかかる取組の確認
小項目	継続率を定期的に把握・分析し、解約理由・経緯等を踏まえ、必要に応じて改善策（募集人への指導等）を実施している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	77	基本項目／応用項目	基本項目
設問	継続率を定期的に把握・分析し、解約理由・経緯等を踏まえ、必要に応じて改善策（募集人への指導等）を実施している		
システム搭載可能な証跡資料例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 継続率を定期的に把握、分析していることがわかる資料 		
達成条件	<p>※当設問での継続率とは早期での消滅のみならず、13 月目、25 月目等、代理店で自らモニタリング対象として定めている継続率を指す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 継続率を定期的に把握・分析していることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・毎月保険会社から連携される手数料明細から解約契約を抽出し、顧客管理システムに反映し、継続率を算出した上で、管理部門で分析を行っていること。 <p>※継続率については、代理店が独自で算出したものではなく、保険会社から提供されたデータを使用し、定期的に把握・分析している場合も可。</p> <p>目づ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 継続率の把握・分析の結果、継続率が相対的に低い等、問題があった場合は当該募集人への指導等の改善策を講じていることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・募集人や拠点ごとの継続率を営業部門が算出しており、継続率に問題があると判断した募集人に対しては個別指導を実施していること。 ・保険会社から連携される継続率のデータを営業部門が分析し、継続率に問題があると判断した募集人に対しては個別指導を実施していること。 ・継続率のデータを分析し、営業施策（推進策、推奨商品等）の改善を要すると認められた場合に対策を講じていること。 ・社内で事例および改善策の共有をしていること。 		
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 代理店として継続率を把握しているものの、継続率の分析や指導等の改善策は講じていない。 		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

- ・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。・継続率の把握・分析の結果、問題がなかったため指導等の改善策を講じていない場合で問題ないと判断されているときは、「達成」にチェックください。なお、その場合、＜取組内容（予定含む）・その他＞欄に判断理由を記入ください。

【No.12】-(1)

点検項目	【No.12】 契約保全の業務に係る取組の確認
小項目	<契約保全の業務に係る取組について> ①顧客申出があった場合の保険会社への連絡フロー（保険会社から代理店で取次がず保険会社のコールセンター等への案内を求められている場合は当該案内をすること）が明文化されている

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	49-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保全対応について、以下の事項を行っている 受付・保険会社への取次等の一連の流れ（保険会社から代理店で取次がず保険会社のコールセンター等への案内を求められている場合は当該案内をすること）が明文化されている		
システム搭載可能な証跡資料例	✓ 保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル、保全対応フロー図（※保全手続きを取り次ぐ代理店については、各委託元保険会社の保全毎の照会先が明記されているもの）		
達成条件	✓ 保全受付から保険会社への取次ぎの一連の流れについて、代理店で手続きを取次ぐ場合と取次がない場合、それぞれについて記載があること。 または ✓ 保全に関し、一切手続きを取次がない場合はその旨を明記し、お客さまへの案内方法について記載があること。 （保全手続きを取り次ぐ代理店については、各委託元保険会社の保全毎の照会先が明記されていること） （以下例示） <ul style="list-style-type: none"> ・（保全手続きを取次ぐ代理店）各種保全手続きの場合は顧客管理システムでお客さまのご契約を確認し、担当者が各生命保険会社に連絡をし、書類等発送を依頼する。 ・（一部保全手続きについて取次がない代理店）給付金手続き・復活手続きの場合は顧客管理システムでお客さまのご契約を確認し、センシティブな情報となるため、お客さまから直接生命保険会社にご連絡いただくよう、各社のコールセンターや受付窓口を案内する。 ・（保全手続きを一切取次がない代理店）顧客管理システムでお客さまのご契約を確認し、各社のコールセンターや受付窓口を案内する。 		
未達成例	✓ 保全手続きに関しては全て各社のコールセンターを案内するよう募集人に対し指導しているが、マニュアル等に明文化していない。 ✓ 保全手続きに関してはマニュアル等には元受会社のルールに準ずるとのみ記載しており、元受会社		

のルールは代理店で一覧化等を行っておらず募集人が各自で調べるしかない状態となっている。

〈補足説明〉

保全対応とは契約期間中にお客さまから申し出のあった当初の契約内容の変更を必要とする以下の対応をさします。

- 名義変更（契約者変更、受取人変更）、住所変更
- 契約内容変更等（増額・減額、特約の中途付加、解約、延長（定期）保険への変更、払済保険への変更、保険料払込方法の変更）
- 契約者貸付
- 入院・手術給付金請求
- 特定疾病（3 大疾病）保険金請求
- 高度障害保険金・障害給付金請求
- 死亡保険金請求

など

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【No.12】-(2)

点検項目	【No.12】 契約保全の業務に係る取組の確認
小項目	<契約保全の業務に係る取組について> ② 保全対応もれが発生しない態勢（保全対応状況の一覧管理および対応状況確認等）を整備している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	49-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保全対応について、以下の事項を行っている 保全対応もれが発生しない態勢（保全対応状況の一覧管理および対応状況確認等）を整備している		
システム搭載可能な証跡資料例	✓ 保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル、保全対応状況管理一覧表（システム管理の場合はその画面コピー）		
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 保全対応案件について、担当者任せではなく、組織として対応もれが発生しない仕組みが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・受付けた保全案件はすべてシステムに入力し、一覧で確認できるようになっており、対応状況を拠点長が管理・確認していること。 ・保全案件管理台帳を作成しており、対応状況を拠点長が管理・確認していること。 ・保全案件を入力したシステムに対応状況まで入力するようになっており、その状況を業務管理部門がチェックしていること。 		
未達成例	✓ 保全案件の一覧化はしているものの、その後の対応状況については担当者任せとなっており代理店として管理・トレースしていない。		
<p>〈補足説明〉</p> <p>保険会社に直接入る保全対応や保険会社に直接依頼するよう誘導する場合は除かれます。</p>			

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【No.12】-(3)

点検項目	【No.12】 契約保全の業務に係る取組の確認
小項目	<契約保全の業務に係る取組について> ③（保全対応を実施する際に、その他契約情報を確認した上で対応する観点から）お客さまの 情報（氏名・住所等）や契約内容を管理し最新の状態に保つ態勢を整備している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	74	基本項目／応用項目	基本項目
設問	お客さま属性情報（氏名・住所等）を管理し最新の状態に保つ態勢（お客さま属性情報管理ルールの明文化と徹底等）を整備している		
システム搭載可能な証跡資料例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 顧客情報管理マニュアル、顧客管理システムの概要がわかる資料 		
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客さまの情報を最新の状態に保つようルール化されており、記載があること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまから代理店にお客さま情報変更のご連絡があった場合は、自社の顧客契約管理システムの情報もあわせて変更する。 ・毎月保険会社から連携される保有契約情報と自社の顧客契約管理システムの契約情報を突合し、変更があれば顧客管理システムに反映する。 		
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 住所変更等の保険会社への取次ぎはするものの、自社の顧客管理システムの情報変更はしていない。 		
<補足説明>			
<p>最新の状態に保つ対象のお客さま情報は、契約に至ったお客さまが対象となります。よって、契約に至っていない見込み客等については最新の状態に保つ態勢の対象外となります。</p> <p>また、本設問では自代理店へのお客さま情報の変更申出を管理する態勢を求めています。よって、お客さまから直接保険会社宛に名義変更や住所変更があった場合等、自代理店ではお客さま情報の変更を把握できないケースについてまで、最新の状態に保つ態勢を求めているわけではありません。</p>			
No.	75	基本項目／応用項目	基本項目
設問	お客さまの契約内容を管理し最新の状態に保つ態勢を整備している		
システム搭載可能な証跡資料例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 顧客情報管理マニュアル、顧客管理システムの概要がわかる資料 		

達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客さまの契約内容を最新の状態に保つようルール化されており、記載があること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまから代理店に解約や契約内容変更のご連絡があった場合、お客さま対応記録に入力し、自社の顧客契約管理システムにも反映するよう事務マニュアルに記載されていること。 ・毎月保険会社から連携される手数料明細と自社の顧客契約管理システムの契約情報を突合し、変更があった場合は自社の顧客管理システムに反映していること。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客さまから代理店に解約や契約内容変更のご連絡があった場合、保険会社へ取次ぐものの、自社の顧客管理システムには反映していない。

〈補足説明〉

代理店が把握できる範囲の情報を最新の状態にしておくことを求めており、お客さまが保険会社に直接申出た内容等は対象外となります。

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報が掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【No.13】-(1)

点検項目	【No.13】 災害時に係る対応の確認
小項目	<災害時の対応について> ①従業員の安否確認に向けた緊急連絡の方策を整備している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	128	基本項目／応用項目	基本項目
設問	従業員の安否確認に向けた緊急連絡の方策を整備している		
システム搭載可能な証跡資料例	✓ 緊急事態時の連絡態勢がわかる資料（安否確認システムが導入されていることがわかる資料等）		
達成条件	✓ 緊急連絡の以下の方策を整備していること（以下例示）。 ・緊急連絡網（緊急時に連絡が取れる連絡先）の整備。 ・安否確認システムの導入。 ・全従業員と連絡が可能なビジネス用コミュニケーションツール		
未達成例	✓ 緊急時に即時の連絡が取れない以下の整備にとどまっている。 ・住所一覧		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報が掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【役職員が1名みの代理店】

- ・「従業員の安否確認に向けた緊急連絡の方策を整備」することは不可能であるため、回答不要。
- ・その場合、<取組内容（予定含む）・その他>欄に理由を入力ください。
（入力例）役職員が1名であるため 等

【No.13】-(2)

点検項目	【No.13】 災害時に係る対応の確認
小項目	<災害時の対応について> ②災害等により通常事業の継続が困難または事業を縮小せざるを得ない場合を想定し、事業の優先順位（保険会社への給付金請求の取次等）を設定している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	129	基本項目／応用項目	基本項目
設問	災害等により通常事業の継続が困難または事業を縮小せざるを得ない場合を想定し、事業の優先順位（保険会社への給付金請求の取次等）を設定している		
システム搭載可能な証跡資料例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 緊急事態時の事業の優先順位がわかる資料（緊急事態時の業務継続計画、BCP 計画書等） 		
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 災害等により通常事業の継続が困難または事業を縮小せざるを得ない場合を想定した事業の優先順位を設定し、書面化されていること（＝緊急事態が発生した際に計画通り事業を行う準備ができていないこと）。 ※緊急事態としては、少なくとも災害（大地震等）の発生を想定していることが必須。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 優先順位がお客さま本位の内容となっていること（お客さま対応窓口の確保、お客さま保全手続き態勢の確保等）。 		
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 新型インフルエンザ等の感染拡大により、ウイルス感染のみに限定した事業の優先順位を設定している（災害発生時についても同様の対応を行う旨となっている場合は達成） 		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【No.14】-(1)

点検項目	【No.14】 従業員の労務管理に係る取組の確認
小項目	<規程等について> ①就業規則や給与・賃金規程がある

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	173	基本項目／応用項目	基本項目
設問	就業規則や給与・賃金規程がある		
システム搭載可能な証跡資料例	✓ 就業規則、給与規程、賃金規程		
達成条件	✓ 就業規則があること。 且つ ✓ 給与・賃金規程があること。		
未達成例			

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【従業員数が9名以下の代理店】

・労働基準法第89条において、常時10人以上の従業員を使用する使用者に作成・届出が義務付けられており、従業員数が9名以下の代理店は就業規則や給与・賃金規程がない場合が考えられる。

・その場合、「就業規則や給与・賃金規程」を「個別の雇用契約書等」と読み替え、確認・チェックのうえ<取組内容（予定含む）・その他>欄に従業員人数と合わせてその旨入力ください。

（入力例）従業員人数が●名であるため、就業規則や給与・賃金規程は作成していないが個別の雇用契約書等により労働条件は明確にしている 等

【役職員が1名みの代理店】

- ・労働基準法の対象外であるため、回答不要。
- ・その場合、＜取組内容（予定含む）・その他＞欄に理由を入力ください。
（入力例）役職員が1名であるため 等

【No.14】-(2)・(4)

点検項目	【No.14】 従業員の労務管理に係る取組の確認
小項目	<規程等について> ②時間外労働に関する労使協定（36 協定）がある

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	176	基本項目／応用項目	基本項目
設問	時間外労働に関する労使協定（36 協定）があり、全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所において業務時間が常時正確に把握され、適切に指導が行われている		
システム搭載可能な証跡資料例	ウェブシステムへの証跡添付は不可（別途保険会社から証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。）		
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 全事業所で労使協定が締結されていること。 <p>目づ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 全ての部署等において業務時間が常時正確に把握され、適切に指導が行われていること（以下例示）。 ・勤務管理システムに警告が表示されること ・人事部門よりメールや電話で指導が行われていること <p>※労使協定につき本社一括届出している場合は、適用する事業所共通の協定書および適用する事業所一覧が確認できることが必要。</p> <p>※労使協定につき本社一括届出していない場合は、全事業所分の労使協定の締結状況がわかる資料（過年度の全事業所分の届出済協定書の写しでも可）が必要。</p>		
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 労使協定が締結されていないにもかかわらず、従業者に1週40時間・1日8時間を超えた労働をさせており、労務管理に問題がある。 ✓ 労使協定が締結されているが、協定内容に違反したことが発覚しても、会社として速やかに適切な対応をしない等、労務管理に問題がある。 ✓ 労使協定（36 協定）に基づく指導対象に営業部門が含まれていない。 		

<補足説明>

36 協定は、労働基準法で定められている、1 週 40 時間・1 日 8 時間を超えて働いてもらうことのできる時間を協定するものであり、もし残業が全く無いということであれば締結する必要はありません。

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

- ・個人情報が掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。

【役職員が1名みの代理店】

- ・労働基準法の対象外であるため、回答不要。
- ・その場合、＜取組内容（予定含む）・その他＞欄に理由を入力ください。（【No.14】-(1)で入力いただいた場合には対応不要）
（入力例）役職員が1名であるため 等

【No.14】-(3)

点検項目	【No.14】 従業員の労務管理に係る取組の確認
小項目	<勤務管理の対応について> ③有給休暇取得状況を常時把握の上、取得勧奨が行われ、法令上取得すべき有給日数（年 5 日）を全員が取得している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	171	基本項目／応用項目	基本項目
設問	有給休暇取得状況を常時把握の上、取得勧奨が行われ、法令上取得すべき有給日数（年 5 日）を全員が取得している		
システム搭載可能な証跡資料例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 有給休暇取得状況がわかる資料（管理台帳のひな形等） 		
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 有給休暇の取得勧奨が行われていること。 且つ ✓ 有給休暇の取得状況の把握ができていること（現時点で管理している資料を確認）。 且つ ✓ 全従業員が年 5 日の有給休暇の取得を行っていること（前年度の結果を確認）。 <p>※全従業員分の資料の提出が困難な場合、資料の一部の提出に加えて詳細説明欄に全従業員が有給休暇を取得している旨の申告で可。</p> <p>※未達成者が発生していたとしてもその事実だけをもって直ちに「未達成」とは判断せず、徹底する態勢の整備状態や過去複数年の有給休暇取得状況等も踏まえて判断する。</p>		
未達成例			
<p>〈補足説明〉</p> <p>未達成者が発生していたとしてもその事実だけをもって直ちに「未達成」とは判断せず、徹底する態勢の整備状態や過去複数年の有給休暇取得状況等も踏まえて個別判断とします。</p>			

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

- ・個人情報が掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。
- ・未達成者が発生している場合も、徹底する態勢の整備状態や過去複数年の有給休暇取得状況等を踏まえて問題ないと判断さ

れるときはチェックください。なお、その場合は、＜取組内容（予定含む）・その他＞欄に判断理由を記入ください。

【役職員が1名みの代理店】

- ・労働基準法の対象外であるため、回答不要。
- ・その場合、＜取組内容（予定含む）・その他＞欄に理由を入力ください。（【No.14】-(1)で入力いただいた場合には対応不要）
（入力例）役職員が1名であるため 等

【No.14】-(5)

点検項目	【No.14】 従業員の労務管理に係る取組の確認
小項目	<勤務管理の対応について> ⑤従業員向けの定期健康診断を実施している

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	172	基本項目／応用項目	基本項目
設問	従業員向けの定期健康診断を実施している		
システム搭載可能な証跡資料例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 定期健康診断の実施がわかる資料（健康診断の案内文、管理台帳のひな形等） 		
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 原則として、全従業員(本人によるやむを得ない場合を除く)が定期健康診断を受診していること。 ※従業員の定期健康診断受診状況を管理していることがわかる資料の提出に加え、全従業員が定期健康診断を受診している旨詳細説明欄へ申告いただければ達成とする。 <本人によるやむを得ない場合の例> <ul style="list-style-type: none"> ・定期健康診断の実施予定日の直前に急遽、長期の病気休職となった場合（年度内に健診を受けられる時間的余裕がある時期に回復した場合を除く） ・産前産後休業および育児休業により 1 年を超えて休業している場合 ・1 年を超えて海外赴任している場合 または ✓ 健康経営優良法人認定代理店については、以下をもってみなし達成とする。 <ul style="list-style-type: none"> ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ <ul style="list-style-type: none"> ・有効期限切れとなっていないこと。 且つ <ul style="list-style-type: none"> ・原則として、全従業員(本人によるやむを得ない場合を除く)が定期健康診断を受診している旨詳細説明欄へ申告いただくこと。 <p>※上記のいずれも、本人自身のやむを得ない事情による未受診者がいる場合は、その理由と対象者数を詳細説明欄へ申告することが必要。</p>		
未達成例			

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

- ・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。
- ・本人自身のやむを得ない事情による未受診者がいるものの、問題ないと判断されるときはチェックください。なお、その場合は、＜取組内容（予定含む）・その他＞欄にその理由と対象者数を記入ください。

【役職員が1名みの代理店】

- ・労働安全衛生法の対象外であるため、回答不要。
- ・その場合、＜取組内容（予定含む）・その他＞欄に理由を入力ください。（【No.14】-(1)で入力いただいた場合には対応不要）
（入力例）役職員が1名であるため 等

【No.14】-(6)

点検項目	【No.14】 従業員の労務管理に係る取組の確認
小項目	<勤務管理の対応について> ⑥従業員の勤怠状況および活動状況について、本人による申請・管理者による承認・本部による定期的な確認が仕組み化されている

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	175	基本項目／応用項目	基本項目
設問	従業員の勤怠状況および活動状況について、本人による申請・管理者による承認に加え、本部（代理店全体の労務管理の責を負う部署・取締役等）による定期的な確認が仕組み化されている		
システム搭載可能な証跡資料例	①および②の提出が必要 ①本人による申請、管理者による承認がわかる資料（勤務管理表のひな形等） ②勤怠担当部門（人事部門、総務部門等）による確認が行われていることがわかる資料		
達成条件	✓ 勤怠管理について本人の報告のみならず、管理者による承認がされていること。 且つ ✓ 本部（代理店全体の労務管理の責を負う部署・取締役等）による定期的＊な確認（36 協定違反となっていないこと等）が行われていること。 ＊本設問における定期的とは月 1 回以上とする。 ✓ なお、本設問に係る対応が月 1 回未満の場合は、その理由と実施頻度を詳細説明欄で申告すること。		
未達成例	✓ 本部による定期的な確認が行われておらず、36 協定違反者が確認された。		

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【役職員が 1 名のみの代理店】

- ・労働基準法の対象外であるため、回答不要。
- ・その場合、<取組内容（予定含む）・その他> 欄に理由を入力ください。（【No.14】-(1)で入力いただいた場合には対応不要）
（入力例）役職員が 1 名であるため 等

【No.14】-(7)

点検項目	【No.14】 従業員の労務管理に係る取組の確認
小項目	<勤務管理の対応について> ⑦時間外勤務の上限について目標が設定され、社内に周知されている

<業務品質評価基準ガイドラインの該当項目>

No.	177	基本項目／応用項目	基本項目
設問	時間外勤務の上限について目標が設定され、社内に周知されている		
システム搭載可能な証跡資料例	①および②の提出が必要 ①時間外勤務の上限（目標）が定められていることがわかる資料 ②社内周知に使用した資料（社内イントラ掲載の場合はその画面コピー等）		
達成条件	✓ 時間外勤務の上限（目標）が定められていること。 目付 ✓ 社内に周知されていること。		
未達成例			

【特記】 共通自己点検表の点検実施における留意事項

【共通】

・個人情報に掲載されている資料について、生命保険代理店自己点検ウェブシステムへの搭載は厳禁となっております（マスキングしていても厳禁です）。また、本資料ではシステム搭載可能な証跡資料を例として示しておりますが、最終的な達成・未達成は各生命保険会社の判断となるため、必ずしも各社における達成要件として十分なものを示しているわけではありません。委託元保険会社ごとに添付する証跡資料が異なる場合や、別途保険会社から追加の証跡資料を求められた場合は、委託元保険会社ごとに個別にメール等にてご送付いただきますようお願いいたします。

【役職員が1名みの代理店】

- ・労働基準法の対象外であるため、回答不要。
- ・その場合、<取組内容（予定含む）・その他>欄に理由を入力ください。（【No.14】-(1)で入力いただいた場合には対応不要）
（入力例）役職員が1名であるため 等