【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

※トライアルで精緻化を行う

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法	追加・修正	要検討	詳細	ご意見No.
顧客対応	1	お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	①重要事項説明・情報提供の際の遵守事項 ②募集時の保険業法上の禁止行為・不適正行為、過度なサービス品の提供の禁止 ③意向把握・確認義務 ④比較推奨販売 ⑤特定保険契約募集に関するルール ⑥高齢者募集ルール ⑦自己・特定契約および構成員ルール ⑧ペーパーレス推進に向けた態勢整備状況 ⑨早期消滅率 ※継続検討事項 ⑩募集資料等の適切な管理 ⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針 ⑫お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み	計画（P）	1	（①～⑦共通） 該当領域の徹底・遵守に向けた仕組み整備がされている	1	実施すべき（すべきでない）対応が網羅されたマニュアルが有り、かつ記載内容が別紙の確認項目を満たしている	実施すべき対応が網羅されたマニュアル（or保険会社マニュアルを使用する場合、その旨を規程のこと）				70
							2	募集人が網羅及び項目を満たしているマニュアルを確認したいときにいつでも確認できる	マニュアルの管理体制・アクセス体制	○		ご意見を踏まえ追加	5
							3	実施すべき事項の漏れがあった際の(社会通念上相応な)罰則が定められた規程がある	就業規則・賞罰規程等	○		ご意見を踏まえ追加	29
					2	⑧ペーパレス申込に関する社内方針が定まっている（推進度合いは問わない、意思が明確であること）	4	ペーパレス申込の社内方針について稟議や機関決議、明文化などがなされている	明文化資料、改善に係る記録	○		ご意見を踏まえ追加	6
					3	⑨早期消滅発生契約について把握する仕組みが整備されている	5	失効防止、復活勧奨に向けた未入金契約に対する入金勧奨の手順や流れについての規程やマニュアルがある（各保険会社が提供するものでも可）	該当する規程	○		ご意見を踏まえ追加	8
							6	保険会社から連携を受けた短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約について、発生の事実を全件把握し、迅速に対象店舗／募集人に連携する仕組みがある	保険会社から連携される対象契約、連携通知	○		ご意見を踏まえ追加	10,11,12
					4	⑩募集資料等の適切な管理に向けた仕組みが整備されている	7	（代理店で作成する場合）募集資料作成時の要件として、法令/人権/ＦＤ遵守・わかりやすさについて確認ポイントが規定されている。また、期限等の管理に関する事項が規定されている。	該当する規程				14,16
							8	（代理店で作成する場合）顧客向け資料の活用是非を適切に判断できる態勢（募集人以外の判断者が2人以上おり相互確認可能、チェックすべき事項が網羅された規程が存在）が整っている	体制図等・職務権限	○		ご意見を踏まえ追加	14,16
							9	保険会社の承認番号・期限などの管理方法、期限切れ資料の破棄に関する事項が規定されている	規程の確認	○		ご意見を踏まえ追加	16,18,19,21
					5	⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針が策定されている	10	勧誘方針について、別紙の項目について記載されたものが策定されている	勧誘方針現物				22,23,24
							11	顧客本位の業務運営の原則に沿った方針が策定されている	顧客本位の業務運営現物	○		ご意見を踏まえ追加	22,23,24
							12	「生命保険業界における反社会的勢力への対応指針」に則った方針を策定し、HP・代理店事務所等に提示、もしくは社員手帳やマニュアル等に記載されている	反社対応現物	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
				実行（D）	6	（①～⑦共通） 該当領域の徹底・遵守に向けて適切な業務運営を実施している	13	募集人の実践状況について管理・確認している	指導実績資料・日々の取組記録	○		ご意見を踏まえ追加	33,42
							14	対応疎漏を惹起した募集人に対して、適切に指導し、惹起内容に応じて規程に定められた処分を実施している	指導状況、処分検討・結果資料	○		ご意見を踏まえ修正	32,33,42,161
							15	監査やアンケート結果等を通じて、自社の取組を収集し全社に共有する仕組み及び実績がある（年1回以上）	監査結果、アンケート結果、社内共有資料	○		ご意見を踏まえ追加	42
					7	①重要事項説明・情報提供の際の遵守に向けて適切な業務運営を実施している	16	実施すべき対応を行ったかどうかについて、顧客の確認（署名・システムチェック）が全件管理されている（代理店側での管理が必要な契約に限定）	システム・管理記録				34
					8	②過度なサービス品の提供の禁止徹底に向けて適切な業務運営を実施している	17	協会ガイドラインを踏まえ、実態的に特別利益の提供となるような高額なサービス・商品の提供を禁止している	キャンペーンの管理台帳・ビラ、HP上の告知	○		ご意見を踏まえ修正	36,38,40
							18	キャンペーンの実施についての営業部門からの独立性を確保した管理部門への申請・承認フローが存在し、適正に運用されている。	規程の確認、申請・承認の証跡確認	○		ご意見を踏まえ追加	41
					9	③意向把握・確認義務の遵守され、適切な業務運営を実施している	19	当初意向→最終意向が全件管理されている	システム・管理台帳等の記録、意向管理資料	○		ご意見を踏まえ修正	43
					10	④適切な比較推奨販売・業務運営を実施している	20	比較推奨販売において遵守しなければならない事項について、適切に運用されている （比較可能な同種類の保険等商品の概要明示、客観的な基準・理由等に基づき絞込みを行う場合は、その方針、基準・理由等	お客様への提示物、応対履歴（意向・加入商品など）	○		ご意見を踏まえ修正	48
							21	提案内容と顧客の意向との合理性について、検証（ランダムサンプリング）を実施している	検証記録				
							22	顧客折衝記録やキャンペーン管理台帳、代理店内におけるキャンペーンビラ現物を確認した結果、体制整備GLに抵触するような事例を実施していない	管理記録	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
					11	⑤【広告を行っている場合】適切な広告の表示4つの要件を満たした広告を行っている	23	①広告等を行う者の名称、②手数料等に関する事項、③市場リスクに関する事項、④重要な事項について顧客の不利益となる事実について全て正確に表示できている	広告現物・広告管理簿・広告費明細等確認	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
						⑤特定保険契約募集の徹底に向けて適切な業務運営を実施している（該当社のみ）	24	適合性確認実施状況について全件記録している（ヒアリングシート等で、属性情報・金融・資産状況・過去の金融商品取引歴・締結動機・保有の金融商品の種類の情報を管理）	ヒアリングシート	○		ご意見を踏まえ修正	54
					12	⑥高齢者募集ルールの遵守に向けて適切な業務運営を実施している	25	代理店が設定した高齢者対応ルール及び委託を受けている保険会社のルールについて、適切に運用されている	録音記録や同席記録・お客様の自署、役席者の確認を確認	○		ご意見を踏まえ修正	59,60
					13	⑦自己・特定契約および構成員ルールの遵守に向けて適切な業務運営を実施している	26	自己・特定契約および構成員ルールに抵触する契約がないか、適切に管理している（委託を受けている保険会社のルールを含む）	証跡確認	○		ご意見を踏まえ修正	68
					14	⑧ペーパーレス申込みに向けた態勢整備を行っている	27	ペーパーレス申込みをお客様に提案できるようにインフラ整備を行っている（ペーパーレス申込みを提供している乗合会社全て）	ペーパーレス申込み対応状況				74
					15	⑨早期消滅発生時に適切に対応している	28	短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約について、各保険会社との代理店委託契約や、社内規程・マニュアルに基づき、失効防止、復活勧奨の対応を全件実施している	発生経緯管理物、対応状況管理簿				81
							29	短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約について、全件、理由・経緯を分析・管理の上、早期消滅が発生時に取り扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導している	惹起者との面談・指導記録、改善計画書等の確認	○		ご意見を踏まえ追加	81,85
					16	⑩募集資料等の適切な管理に向けて適切な業務運営を実施している	30	代理店自らが作成した顧客向けに活用できる資料が管理されている	管理台帳等				15,20,88,168
							31	保険会社提供のパンフレット等に変更があった際に、見直しを行い最新版が管理されている	最新状況の管理、連絡方法、チェック体制（点検等）をヒアリング	○		ご意見を踏まえ追加	91~93
							32	毎月、店舗で役付者や拠点クラーク等（≠本部の管理部門）が未登録文書がないか自己点検を行っている	自己点検・管理記録	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	15,20,168
					17	⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針が提示・公表されている	33	勧誘方針がHPへの掲載および全事務所等提示・公表されている	勧誘方針現物	○		ご意見を踏まえ修正	98,99
							34	顧客本位の業務運営がHPへの掲載および全事務所等提示・公表されている	顧客本位の業務運営現物	○		ご意見を踏まえ追加	26,27,97,99,100,145

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

※トライアルで精緻化を行う

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法	追加・修正	要検討	詳細	ご意見No.
顧客対応	1	お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	①重要事項説明・情報提供の際の遵守事項 ②募集時の保険業法上の禁止行為・不適正行為、過度なサービス品の提供の禁止 ③意向把握・確認義務 ④比較推奨販売 ⑤特定保険契約募集に関するルール ⑥高齢者募集ルール ⑦自己・特定契約および構成員ルール ⑧ペーパーレス推進に向けた態勢整備状況 ⑨早期消滅率 ※継続検討事項 ⑩募集資料等の適切な管理 ⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針 ⑫お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み	評価・改善（C･A）	18	（①～⑦共通）該当領域の徹底・遵守に向けた改善取組みを実施している	35	お客様に募集人の対応を確認する仕組み(Ex.アンケート)がある（保険会社提供のアンケートでも可）	アンケート等の実施状況資料	○		ご意見を踏まえ追加	32,56,128,130
						（①～⑦共通）第三者による確認においても、適切な運営・応対を実施している	36	自社以外の第三者による監査を行い、その結果応対フロー・マニュアル通りの応対を実施できている	実査等で確認		○	第三者による確認について要議論	103~108,110
						（①～⑦共通）改善取組み・モニタリングを実施してる	37	状況に応じてモニタリング方法等の改善を図り、効率的かつ実効性のあるモニタリングをしている	モニタリング結果資料、内部監査資料、等	○		ご意見を踏まえ追加	102
					19	②禁止事項（過度なサービス品の提供）の徹底に向けた改善取組みを実施している	38	店舗独自で過度なサービス品提供がされていないか、（営業部門からの独立した）店舗以外の従業員が定期的にモニタリングを実施している（年1回以上）	モニタリング記録	○		ご意見を踏まえ修正	109,111,112
					20	③意向把握・確認義務の高度化に向けて適切な業務運営を実施している	39	商談毎の対応履歴、当初意向→最終意向のプロセスも含め全件管理されている（当初意向と最終意向が相違する場合は、その経緯について第三者が理解できるように記載）	システム・管理台帳等の記録	○		ご意見を踏まえ修正	45,116
							40	当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性について、（営業部門からの独立した）店舗以外の従業員が全件検証・確認している	検証記録	○		ご意見を踏まえ追加	118,120
					21	④比較推奨販売の高度化に向けた取組みを実施している	41	比較推奨の提案内容について全件記録されている	応対記録	○		ご意見を踏まえ修正	51,52
							42	提案内容と顧客の意向との合理性について、（営業部門からの独立した）店舗以外の従業員が全件検証している	検証記録	○		ご意見を踏まえ修正	123,125
					22	⑥高齢者募集ルールの遵守の徹底に向けた取組みを実施している	43	高齢者対応実施状況について全件記録し、営業部門から独立した組織がモニタリングを行っている	録音記録や同席記録・お客様の自署を確認、モニタリング資料	○		ご意見を踏まえ修正	62~64,132
					23	⑨早期消滅率が適正な水準である、適正化に向けて改善取組みを実施している	44	代理店単位の早期消滅率が適正な水準（MOF⑥継続率98%以上）である	各代理店（or保険会社）のストックデータで確認		○	概念も含め継続議論	134～141
							45	早期消滅の発生理由等を踏まえた募集の改善策が全社で共有され、その実効性がモニタリングされている	自社で集計の早期消滅率 モニタリング結果資料	○		ご意見を踏まえ追加	142
					24	⑩募集資料等の適切な管理に向けて改善取組みを実施している	46	管理部門（≠営業部門）による定期的な確認（管理状況及び記載内容の陳腐化防止）を行っている	確認資料	○		ご意見を踏まえ修正	90,143,144
					25	⑪勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針に沿った業務運営を行い、改善取組みを実施している	47	顧客本位の業務運営に沿ったKPIを1項目以上設定し、HP・代理店事務所等に実績を公表している	公表内容の現物				
							48	毎年振返り・経営層への報告を行い、振返り結果を踏まえた見直しを実施し、公表している	振り返り資料	○		ご意見を踏まえ追加	145,148
					26	⑫お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み	49	顧客向けアンケートや好取組事例の社内共有等を通じて、顧客ニーズ把握方法の高度化に取り組んでいる	顧客向けアンケート、好事例の共有資料、●%以上のアンケート	○		ご意見を踏まえ修正	28,101,151,161
							50	顧客向けセミナーの開催を通じたリテラシー向上に取り組んでいる	会社としてのセミナー開催実績の確認		○	設定するか要議論	152~154
							51	顧客の要望に応じた対面・非対面募集の選択肢を提供している	ビデオ通話システムの導入状況		○	設定するか要議論	155~160
		【該当社のみ】	①法人向け保険募集に関するルール	計画（P）	1	①法人向け保険募集のルール徹底に向けた仕組みが整備されている	1	実施すべき対応が網羅されたマニュアルが有り、原則として節税効果はない旨の説明を行う旨が記載されている(過度な資産形成効果等の説明や租税回避行為ほう助を防止する記載がある)	実施すべき対応が網羅されたマニュアル（or保険会社マニュアルを使用する場合、その旨を規程のこと）	○		ご意見を踏まえ修正	162,163
				実行（D）	2	①法人向け保険募集のルール徹底に向けて適切な業務運営を実施している	2	顧客に誤解を与える可能性のあるツールや教材について、使用してはならないことを代理店内で徹底し、廃棄していることを確認している	設計書、パンフレット確認、実査	○		ご意見を踏まえ修正	165
				評価・改善（C･A）	3	①法人向け保険募集のルール徹底に向けた徹底・遵守に向けた改善取組みを実施している	3	原則として節税効果はない旨の説明を行い、了解した旨を顧客から承諾を得ている	独自帳票での管理	○		ご意見を踏まえ追加	169
							4	お客様に募集人の対応を確認する仕組み(Ex.アンケート)がある	独自のアンケート等の実施状況資料（or保険会社提供のアンケート）	○		ご意見を踏まえ修正	169,170
							5	お客様の意向を確認した記録を残している	記録物	○		ご意見を踏まえ追加	166,169,170
	2	お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集人教育	①重要事項説明・情報提供の際の遵守事項 ②募集時の保険業法上の禁止行為・不適正行為、過度なサービス品の提供の禁止 ③意向把握・確認義務 ④比較推奨販売 ⑤特定保険契約募集に関するルール ⑥高齢者募集ルール ⑦自己・特定契約および構成員ルール ⑧ペーパーレス推進 ⑨配慮が必要な方への募集対応 ⑩商品教育 ⑪募集スキル向上に向けた取組み （C/Aのみ）	計画（P）	1	（①～⑩共通） 募集人教育の仕組みが整備されている	1	教育の専門部署を設置している（2名以上兼務可）	体制図・職務権限規程等	○		ご意見を踏まえ追加	179
							2	年間の教育計画がある	教育計画	○		ご意見を踏まえ追加	174,177,178,183
							3	継続教育制度以外（左記９つの視点全て＋α）に関して、教材とそれに対応したテストがある	教材・実施した習熟判定テスト（or保険会社提供の教材・テスト）				
							4	乗合保険会社の商品に関して、教材とそれに対応したテストがある	教材・実施した習熟判定テスト（or保険会社提供の教材・テスト）	○		ご意見を踏まえ追加	173
				実行（D）	2	（①～⑩共通） 募集人教育が適切に実施されている	5	継続教育制度に関して、年に1回以上、募集人全員が研修を漏れなく受講している（全員＝実際に募集活動に従事している職員）	募集人一覧、研修資料、管理簿等	○		ご意見を踏まえ追加	55,67,180,184
							6	継続教育制度以外（左記９つの視点全て＋α）に関して、年に1回以上、募集人全員が研修を漏れなく受講している（全員＝実際に募集活動に従事している職員）	募集人一覧、研修資料、受講基準、管理簿等				55,67,180,183
							7	乗合保険会社の商品に関して、年に1回以上、募集人全員が研修を漏れなく受講している（全員＝実際に募集活動に従事している職員）	募集人一覧、研修資料、受講基準、管理簿等	○		ご意見を踏まえ追加	55,67,180,183
							8	個人の習熟状況についてテスト等（保険会社提供のテストでも可）を活用の上把握し、未習熟な点について追加指導を行っている	選定基準、対象募集人、追加指導教材	○		ご意見を踏まえ追加	55,67,185,200
							9	教材や研修内容が陳腐化していないか確認している（見直しの検討、保険会社から連携を受けた最新の教材・テスト等に洗い替える対応でも可）	見直し検討資料	○		ご意見を踏まえ追加	55,67
				評価・改善（C･A）	3	（①～⑩共通）募集人のスキル向上に向けた取組みが実施されている	10	内部監査(顧客意向と提案の合理性の確認含む)やアンケート結果等を募集人に連携し、問題があるものについては応対の改善に向けて全件指導を行っている	選定基準、対象募集人、追加指導教材	○		ご意見を踏まえ修正	188,189,190
					4	⑪募集人のさらなるスキル・マインド（人間力）の醸成に向けた取組みを実施している	11	マインド（人間力）の向上も含め、お客様志向の醸成に資する研修の実施や、好取組事例の社内共有を行っている	研修資料、好事例共有状況を確認	○		ご意見を踏まえ修正	174,185,187,191,193,194,195,201
							12	金融・保険に関する各種公的資格取得数の増加に向けた社内取組を推進している	●●の対前年増加（試験内容は別途検討）、社内支援取組み規程				198,203

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応　　※トライアルで精緻化を行う

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法	追加・修正	要検討	詳細	ご意見No.
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	①アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	計画(P)	1	①アフターフォローについての仕組み整備がされている	1	保全対応について、保全受付・取次・完了確認まで一連の流れについての規程や募集人へのマニュアル、および各保険会社への連絡体制の提供等が整備されている（各保険会社が提供するものでも可）	該当するマニュアル				205,208
							2	失効防止、復活勧奨に向けた未入金契約に対する入金勧奨の手順や流れについての規程やマニュアルがある（各保険会社が提供するものでも可）　※短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約を除く	該当する規程	○		ご意見を踏まえ追加	205,208,211
							3	各保険会社から連携があった失効・未収の発生契約を管理し、発覚の都度担当者に連携されている　※短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約を除く	管理台帳・システム	○		ご意見を踏まえ追加	205,208,211
							4	実施すべき事項の漏れがあった際の(社会通念上相応な)罰則が定められた規則がある	就業規則・賞罰規程等	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	205,208
				実行(D)	2	①アフターフォローについての適切な業務運営を実施している	5	保全受付・取次・完了確認を各保険会社の規程やマニュアルに基づき全件対応できている	顧客折衝記録のランダムサンプリング・検証記録				205,208
							6	保全対応状況について管理（チェックリストや自社役席者による確認等）している（≠全件）	指導実績資料・日々の取組記録、募集人に対するモニタリングの仕組み有無・指導状況等をヒアリング	○		ご意見を踏まえ追加	204,205,208
							7	失効・未収の発生契約について、各保険会社との代理店委託契約や、社内規程・マニュアルに基づき、失効防止、復活勧奨の対応を全件実施している　※短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約を除く	対応結果管理台帳・システム	○		ご意見を踏まえ追加	205,208,212,218
							8	失効・未収対応状況について管理（チェックリストや自社役席者による確認等）している（≠全件）	指導実績資料・日々の取組記録、募集人に対するモニタリングの仕組み有無・指導状況等をヒアリング	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	205,208
							9	高齢者等に対して保全活動を行う際には、顧客属性や商品特性等を踏まえ実施している	顧客折衝記録のランダムサンプリング	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	205,208
							10	監査やアンケート結果等を通じて、自社の取組を収集し全社に共有する仕組み及び実績がある（年1回以上）	監査結果、アンケート結果、社内共有資料	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	205,208
				評価・改善(C･A)	3	①アフターフォローについて改善取組み・高度化を実施している	11	全ての顧客との保全対応履歴について管理されており、営業部門からの独立性を確保した募集管理部門がモニタリングを行っている	保管状況、募集管理部門のアクセス性の確認、確認記録	○		ご意見を踏まえ修正	205,208,215,219,221,000
							12	保全対応について、必要に応じてモニタリング方法等の改善を図り、効率的かつ実効性のあるモニタリングをしている	モニタリング結果資料、内部監査資料、等	○		ご意見を踏まえ追加	205,208,219
							13	失効・未収の発生契約について、全件、理由・経緯を分析・管理の上、早期消滅が発生時に取り扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導している　※短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約を除く	発生経緯管理物、対応状況管理簿	○		ご意見を踏まえ追加	205,208,237
							14	未収・失効防止のための取組についてモニタリングを行っており、効果を検証し必要に応じて改善策を講じている　※短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約を除く	モニタリング結果資料、内部監査資料、等	○		ご意見を踏まえ追加	205,208,237
							15	お客様に募集人の対応を確認する仕組み(Ex.アンケート)がある	独自のアンケート等の実施状況資料（or保険会社提供のアンケート）				205,208
							16	均質な保全対応等を実施することを目的に、コールセンターやチャット等リアルタイムで対応できる窓口（委託を含む）を設置することで迅速な顧客対応に努めている（≠保険申込み・苦情窓口）	応対組織の体制図、対応時間・実績など	○		ご意見を踏まえ修正	205,206,208,225~229
							17	代理店自らお客様に最新の商品等につき情報発信したり、代理店自らお客様に定期的に加入契約の内容につき確認する態勢を組織的に構築している（モニタリング含む）	該当するマニュアル、（実態把握として）情報発信・情報収集の実施資料・ビラ	○		ご意見を踏まえ修正	205,208,217,234,236,000
							18	自社以外の第三者による監査を行い、その結果応対フロー・マニュアル通りの応対を実施できている	実査等で確認				205,208
	4	アフターフォローに関する募集人教育	①アフターフォロー時の顧客対応ルールの周知・徹底	計画(P)	1	①アフターフォローについての募集人教育の仕組みが整備されている	1	保全対応および未収・失効対応について教材とそれに対応したテストがある	教材・実施した習熟判定テスト（or保険会社提供の教材・テスト）				207,213,240,242,244
							2	年間の教育計画がある	教育計画	○		ご意見を踏まえ追加	207,213,240,242,244
				実行(D)	2	①アフターフォローについての募集人教育が適切に実施されている	3	年に1回以上、募集人全員が研修を漏れなく受講している（全員＝実際に募集活動に従事している職員）	募集人一覧、研修資料、管理簿				135,207,213,240,242,244,247
							4	個人の習熟状況についてテスト等（保険会社提供のテストでも可）を活用の上把握し、未習熟な点について追加指導を行っている	選定基準、対象募集人、追加指導教材	○		ご意見を踏まえ追加	135,207,213,240,242,244
							5	教材や研修内容が陳腐化していないか確認している（見直しの検討、保険会社から連携を受けた最新の教材・テスト等に洗い替える対応でも可）	見直し検討資料	○		ご意見を踏まえ追加	135
				評価・改善(C･A)	3	①アフターフォローについての募集人教育に関する改善取組みが行われている	6	アフターフォロー業務の品質向上に繋がっているかをモニタリングし、教育カリキュラム等の改善の講じている	モニタリング記録、改善協議録、等	○		ご意見を踏まえ追加	249
							7	内部監査(顧客意向と提案の合理性の確認含む)やアンケート結果等を募集人に連携し、問題があるものについては応対の改善に向けて全件指導を行っている	選定基準、対象募集人、追加指導教材	○		ご意見を踏まえ修正	250,251

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応　　※トライアルで精緻化を行う

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法	追加・修正	要検討	詳細	ご意見No.
アフターフォロー	5	お客さまの声・苦情管理態勢	①お褒めの言葉も含めたお客さまの声・苦情管理態勢の整備 （募集時／募集時以外含む）	計画(P)	1	①お客様の感謝の声・苦情の管理の仕組みが整備されている	1	感謝の声及び苦情の定義及び苦情の受付～一次対応～二次対応方法、対応責任者、対応期間等が規定されている	該当する規程	○		ご意見を踏まえ修正	252
							2	お客様の声・苦情に関して、営業部門からの独立性を確保した担当部門が設置されている	組織の確認、人員の兼務状況の確認	○		ご意見を踏まえ追加	253
							3	現地から本部へ、本部から保険会社への報告ルートが規定されている (対応結果、分析結果について、取締役会など最高意思決定機関への報告規定がある)	該当する規程	○		ご意見を踏まえ追加	254
							4	実施すべき事項の漏れがあった際の(社会通念上相応な)罰則が定められた規則がある	該当する規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
				実行(D)	2	①お客様の感謝の声・苦情の管理が適切に運用されている	5	各保険会社の苦情・感謝の声の定義も踏まえ、申出内容・対応履歴が全件記録されている	管理台帳・システム	○		ご意見を踏まえ修正	256
							6	苦情全件について発生経緯・原因を特定している	管理台帳・システム	○		ご意見を踏まえ追加	257
							7	内容に応じて指導し、規程に定められた処分を実施している	処分検討・結果資料	○		ご意見を踏まえ追加	261
							8	取締役会等にて、惹起事象について社内で共有化を図り、全社的に再発防止教育や規程化を実施している	取締役会資料、再発防止教材、関連規定	○		ご意見を踏まえ追加	257,258,262,263
				評価・改善(C･A)	3	①お客様の感謝の声・苦情について改善取組みが実施されている	9	経営層が出席する会議等でお客様の声について共有化、申出の課題分析を行い、改善するための方策と具体目標（あれば数値目標）を定めて、改善状況を確認している	発生経緯・分析資料				260
							10	再発防止策をとった目標項目（あれば数値項目）が改善トレンドにある	モニタリング資料、実績				
							11	お客様が意見を代理店に伝えるための、コールセンターやチャット等リアルタイムで対応できる窓口（委託を含む）を設置することで迅速な顧客対応に努めている（≠保険申込み・保全申込み受付窓口）	応対組織の体制図、対応時間・実績など	○		ご意見を踏まえ追加	265
							12	アンケートの実施等により能動的にお客様の声を収集する仕組みがある	アンケートの実施状況、アンケート結果の取りまとめ資料				255,259,265,267
							13	アンケートの実施等により収集したお客様の声を反映させる態勢および実績がある	アンケート結果の取りまとめを踏まえた経営会議資料等	○		ご意見を踏まえ追加	259,260
	6	顧客・契約情報管理	①顧客情報の適切な管理	計画(P)	1	①顧客情報の適切な管理の仕組みが整備されている	1	長期に亘る顧客の契約内容・顧客の意向・推奨の経緯等を適切に把握・管理できる態勢（システム等）が整備されている	顧客情報管理システム、顧客管理台帳を確認				268
							2	顧客情報の入力・運用ルールに関するマニュアルが整備されている	報告実績の確認	○		ご意見を踏まえ追加	268,269
				実行(D)	2	①顧客情報が適切に管理されている	3	継続的な顧客情報のアップデートを実施し、その情報が顧客管理がシステムによって適切に管理されている	顧客情報管理システム、各種意向把握結果との突合	○		ご意見を踏まえ追加	268,270,273
				評価・改善(C･A)	3	①顧客情報の適切な管理の高度化が実施されている	4	顧客情報の管理に関するマニュアルに沿って適切に管理されているかモニタリングされ、その結果に応じて改善策が講じられている（システム対応含む）	棚卸の記録、改善協議録	○		ご意見を踏まえ追加	272,274
	7	継続率 ※継続検討事項 (概念等未決)	①適切な水準の確保	計画(P)	1	①適正な目標値の設定及び態勢が整備されている	1	適正な継続率が設定され、社内に周知されている	マニュアルの確認	○		ご意見を踏まえ追加	275
							2	解約理由等分析態勢が整備されている	システム、継続率の分析資料	○		ご意見を踏まえ追加	276
				実行(D)	2	①適正な水準の確保	3	継続率が適正な水準（13月目●%、25月目●%、37月目●%）である	実績		○	概念も含め継続議論	277~284
				評価・改善(C･A)	3	①継続率の向上に向けた取組みが実施されている	4	継続率改善あるいは高い継続率維持のために継続率や募集関連資料等のモニタリング評価を行い、現場への周知を実施している	経営会議資料等確認	○		ご意見を踏まえ追加	286

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

※トライアルで精緻化を行う

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法	追加・修正	要検討	詳細	ご意見No.
個人情報保護	8	個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	①個人情報保護に係る態勢の整備 ②個人情報保護に係るシステム面の整備	計画(P)	1	①個人情報管理に関する仕組みが整備されている	1	代理店が収集する個人情報（顧客意向等）の管理について、その定義・利用目的・開示・第三者提供・委託・安全管理・保存期間が規定されている	該当する規程				287,289
							2	マイナンバーの取扱に関する規程がある	該当する規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							3	SNSの活用における対応方針・禁止事項に関する規程がある	該当する規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							4	個人データ管理台帳がある	管理台帳	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							5	個人データ管理責任者・個人データ管理者をそれぞれ1名以上選任している（兼務可）	体制図、職務権限規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							6	従業員と個人データの非開示契約を結んでいる	契約書・規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							7	個人情報の目的外利用禁止の旨が規定されている	該当する規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							8	募集人退職時に顧客リスト等の個人情報を破棄させる規程がある	該当する規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							9	外部媒体の利用の制限が規定されている（特別な場合の取扱が規定されている）	該当する規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							10	個人所有電子機器の業務利用の禁止が規定されている、もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存の禁止が規定されている	該当する規程	○		ご意見を踏まえ追加	290
							11	プライバシーポリシー4項目について策定し、公表している	該当する規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							12	従業員がファイル交換ソフトや業務上不要なソフトを活用することを禁止する規程がある	該当する規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							13	従業員のフリーメールの業務上使用を禁止する規程がある	該当する規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							14	提供元が不明確なネットワークへの接続を禁止する規程がある	該当する規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							15	個人情報の保有期間（原則3年）・特定データの定期的な削除が規定されている	該当する規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
					2	②個人データ管理についてのシステムが整備されている	16	個人データシステムへのアクセスについて、役職・職務内容に応じたアクセス制限等が実施されている	システムを確認				291
							17	個人データシステムにアクセスする利用者別のＰＷを定期的に（月1度以上）変更する、orＰＷ入力＋顔認証等の二段階認証のシステム上の仕組みがある	システムを確認	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							18	ウィルス対策ソフトを導入している	導入ソフトを確認	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							19	無線LANを使うために暗号方式（WPA2等）を設定している	システムを確認	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							20	個人情報のダウンロードや外部持出を制限する等により、従業員が個人情報を原則保有できないようシステムを制御している	システムを確認	○		ご意見を踏まえ追加	292
							21	個人データシステムに社外にデータ送付する際に、役付者の承認が必要な仕組みがある	システムを確認	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							22	個人データシステムに社外にデータを送付する際に、データが暗号化される仕組みがある	システムを確認	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							23	個人データシステムにフリーソフトウェアを活用できないようシステム面に制約をかけている	システムを確認	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							24	業務用PCのOS/ソフトウェアが最新化されている（＝保守切れをおこしていない）	システムを確認	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							25	持ち出し可能な業務用パソコン等におけるセキュリティ設定をしている	システムを確認	○		ご意見を踏まえ追加	292
				実行(D)	3	①個人情報管理に関して適切な業務運営が実施されている	26	個人データ管理台帳による管理を行い、定期的に検証を実施している（年1回以上）	管理台帳				295
							27	個人情報を外部媒体を活用して持ち出す場合は、台帳等で管理する仕組みがある	管理台帳	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							28	募集人退職時に会社が貸与している機器を管理している	管理台帳	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							29	個人情報が含まれる可能性のある機器廃棄時にデータを削除・破壊していることを管理している	廃棄機器のデータ削除に係る管理・証明書	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							30	執務室や店舗においても、業務上、個人PCやスマホが使用されていないことを管理している	管理台帳、実査	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							31	従業員がファイル交換ソフトや業務上不要なソフトの活用を使っていないか年に1回以上確認している	管理台帳	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							32	従業員がフリーメールを業務上使用していないか管理している	管理台帳、実査	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							33	個人データシステムにウィルス対策ソフトを定期的に（年に1度以上）見直している	導入状況の確認、実査	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
					4	②個人データ管理についてのシステムが適切に運用されている	34	規程された個人情報が、設定された保有期間経過後に削除されている	システムを確認				
							35	セキュリティ対策・設定を実施した機器・オンラインストレージ（クラウドサービス等）を使用している	システムを確認	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
				評価・改善(C･A)	5	①個人情報管理に関する改善取組みが実施されている	36	個人データシステムに顧客データへの社内からのアクセス状況（ログ）をモニタリングし、改善策が講じられている（個人データシステムに不必要なアクセスが多い従業員に適切に指導・システム強化など）	モニタリング・管理資料、指導記録、システム対応記録				291,293,294,296,297,299
							37	サイバー攻撃事案の発生に備え、外部からのアクセスによる不正や異常がないか常時確認している	モニタリング記録	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							38	個人情報漏洩保険に加入している	有効な保険証券を確認		○	設定するか要議論	302~304
							39	主管部門に有資格者（情報セキュリティマネジメント、情報処理安全確保支援士）が在籍している			○	設定するか要議論	287
					6	②個人情報管理に関するシステム面の改善取組みが実施されている	40	情報セキュリティ認証資格（プライバシーマーク等）やISO27001/ISMS認証、外部評価について取得している	認証取得証明書（プライバシーマーク登録証等）		○	設定するか要議論	287,305~308

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

※トライアルで精緻化を行う

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法	追加・修正	要検討	詳細	ご意見No.
個人情報保護	8	【該当社のみ】	①個人情報の授受態勢の整備 ②ホームページの管理	計画(P)	1	①個人情報の授受についての仕組みが整備されている	1	【外部から個人情報を授受する場合】個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されている	該当する規程,授受の方法（セキュリティ基準を含む）				309,310
							2	【第三者への個人情報の提供する場合】個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されている	該当する規程,授受の方法（セキュリティ基準を含む）	○		ご意見を踏まえ追加	310
							3	【個人情報を外部委託する場合】事前に個人情報の外部委託先を保険会社に報告する旨が規定されている	該当する規程,授受の方法（セキュリティ基準を含む）	○		ご意見を踏まえ追加	310
					2	②なし	4	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–				
				実行(D)	3	①個人情報の授受についての仕組みが適切に運用されている	5	【外部から個人情報を授受する場合】管理台帳等の記録がある（保存期間3年）	管理台帳、授受方法（技術）の確認	○		ご意見を踏まえ修正	314,315
							6	【第三者への個人情報の提供する場合】管理台帳等の記録がある（保存期間3年）	管理台帳、授受方法（技術）の確認	○		ご意見を踏まえ修正	314,315
							7	【個人情報を外部委託する場合】管理台帳等の記録がある（保存期間3年）	管理台帳、授受方法（技術）の確認	○		ご意見を踏まえ修正	314,315
							8	【個人情報を外部委託する場合】委託先の選定にあたり、健全性（反社チェック・帝国データバンクの評点等）・技術力（ISO認証等）・安全対策（Pマーク等）等の要件で選定する旨の基準が存在し、基準に基づいて選定している	選定基準と選定検討資料	○		ご意見を踏まえ修正	314
							9	【個人情報を外部委託する場合】委託先の情報管理について年に1度以上実査を行っている	実査結果レポート	○		ご意見を踏まえ修正	314
							10	通信が、最新またはそれに準ずる水準で暗号化されている。または、その他のセキュアな通信環境内で授受が行われている。	授受方法（技術）の確認	○		ご意見を踏まえ追加	314,316
					4	②ホームページの適正な運営	11	【ホームページを作成している場合】個人データを扱うページが通信暗号化されている	システムを確認、「対象ページがHTTPS通信であることを確認	○		ご意見を踏まえ修正	311,312,317~319
							12	【ホームページを作成している場合】HP管理をするPCについてセキュリティ対策を実施している	システムを確認	○		ご意見を踏まえ修正	311,312
							13	【ホームページを作成している場合】HPが稼働するサーバーにおけるOS・ソフトウェアの最新化を実施している（＝保守切れをおこしていない）	システムを確認	○		ご意見を踏まえ修正	311,312
							14	【ホームページを作成している場合】プライバシーポリシーをホームページ上に公開している	プライバシーポリシーの掲載を確認	○		ご意見を踏まえ追加	313
				評価・改善(C･A)	5	①なし	15	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–				
					6	②ホームページの脆弱性の確認	16	【ホームページを作成し、自社でサイト構築を行っている場合】ホームページでの脆弱性発生について定期的に情報収集・確認を行う（他社サービスを利用し、当該サービスが定期的な脆弱性チェックを行っていることが確認できる場合は除く）	確認・脆弱性対応記録の確認	○		ご意見を踏まえ修正	321
	9	個人情報保護に係る教育	①個人情報管理規程 ②個人所有PC等の適切な活用 ③個人情報の目的外利用禁止 ④マイナンバーの取扱いルール ⑤SNSの活用ルール	計画(P)	1	（①～⑤共通） 募集人教育の仕組みが整備されている	1	教材とそれに対応したテストがある	教材・実施した習熟判定テスト（or保険会社提供の教材・テスト）				288,309,322,323,325
							2	年間の教育計画がある	教育計画	○		ご意見を踏まえ追加	288,322,323,324,325
				実行(D)	2	（①～⑤共通） 募集人教育が適切に実施されている	3	従業員全員が年に1回以上研修を受講している	募集人一覧、内勤一覧、研修資料、管理簿				288,322,324,325
							4	個人の習熟状況についてテスト等（保険会社提供のテストでも可）を活用の上把握し、未習熟な点について追加指導を行っている	選定基準、対象募集人、追加指導教材	○		ご意見を踏まえ追加	288,322,325
				評価・改善(C･A)	3	（①～⑤共通） 募集人教育について、改善取組みが実施されている	5	教材や研修内容が陳腐化していないか確認している（見直しの検討、保険会社から連携を受けた最新の教材・テスト等に洗い替える対応でも可）	見直し検討資料			ご意見を踏まえ追加	326
		【該当社のみ】	【保険募集人の人数100名以上 or 保有契約件数5,000件以上の代理店のみ】 ①サイバー攻撃を想定した訓練の仕組みの整備	計画(P)	1	①サイバー攻撃を想定した訓練の仕組み整備	1	サイバー攻撃のリスクについて訓練カリキュラム・教材がある	教材・実施した習熟判定テスト（or保険会社提供の教材・テスト）				328,329,331
				実行(D)	2	①サイバー攻撃を想定した訓練の運用	2	従業員全員への訓練が実施され、記録されている	募集人一覧、研修資料、管理簿	○		ご意見を踏まえ修正	330,332
				評価・改善(C･A)	3	①サイバー攻撃を想定した訓練について、改善取組みが実施されている	3	サイバー攻撃訓練不合格者への適切な教育が行われてる	研修記録の確認	○		ご意見を踏まえ追加	330,334
							4	教材や研修内容が陳腐化していないか確認している（見直しの検討、保険会社から連携を受けた最新の教材・テスト等に洗い替える対応でも可）	見直し検討資料	○		ご意見を踏まえ追加	333

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

※トライアルで精緻化を行う

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法	追加・修正	要検討	詳細	ご意見No.
ガバナンス	10	コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営	①適切な業務（会社）運営 ②ディスクロージャーの配備 ③代申会社との連携 ④内部監査 ⑤業務継続計画(BCP)の策定 ⑥従業員への経営方針・企業理念等の周知徹底（C/Aのみ） ⑦企業としての健全性（C/Aのみ）	計画（P）	1	①なし	1	なし（法令上必要な事項のため、設定なし）	–				
					2	②なし	2	なし（法令上必要な事項のため、設定なし）	–				
					3	③代申会社への報告について仕組みが整備されている	3	委託契約上、保険会社への報告が必要な変更があった場合の保険会社への報告ルートがマニュアル等に規定されている	該当する規程・マニュアル	○		ご意見を踏まえ修正	337
					4	④内部監査に関する仕組みが整備されている	4	内部監査の定義・対象・手順・実施主体・報告先について定めた規程がある（個人情報管理も対象にしている）	該当する規程				335,340
							5	店舗・拠点が実施する代理店独自の自己点検の実施について定めた規定、自己点検表がある（保険会社提供の点検表でも可）	自己点検表	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							6	内部監査に関する事業部門と独立した専門の担当部署（担当者）を設置し、担当職務・権限を規定している	体制図、配置図を確認	○		ご意見を踏まえ追加	339,340,349
							7	内部監査等を実施する部門に保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等を有する人材（代理店管理部門の経験が1年以上ある者）を担当として配置している	担当者の経歴・資格等を確認	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
					5	⑤従業員の安否確認態勢が整備されている	8	従業員の安否確認に向けた緊急連絡網（類するもの）が整備されている	緊急連絡網等・システム等				341
				実行（D）	6	①適切な業務（会社）運営が実施されている（法人のみ）	9	会社法に則った適切な業務運営（取締役会の設置・３ヶ月に１回以上の開催・過去１年分の議事録の管理）ができている	取締役会議事録	○		ご意見を踏まえ修正	335,343,345
							10	法令に基づき適切に登記の手続きをしており、みなし解散の登記がされていない	登記書類	○		ご意見を踏まえ追加	343
					7	②ディスクロージャーの配備について、適切な運営・応対を実施している	11	乗合保険会社の最新のディスクロージャー資料の代理店内に配置している（HPでの閲覧も可）	実査等で状況確認				
					8	③代申会社への報告について、適切な運営・応対を実施している	12	届出が必要な登録事項の変更があった場合において、正当に代申会社への報告が実施されている（報告漏れ、報告遅延がないかどうかも確認）	報告記録、報告時のファイル等を実査等で確認	○		ご意見を踏まえ修正	348
					9	④内部監査が適切に実施されている	13	代理店独自の自己点検を月1回以上実施している	自己点検実施記録				
							14	全拠点に対して定期的（2年に1度程度）に内部監査を実施している	監査実施結果	○		ご意見を踏まえ修正	345,351
							15	顧問弁護士・税理士・社労士がいる	契約書・請求書を確認	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
					10	⑤BCP計画を策定している	16	事業の優先順位、提供サービスレベル、復旧目標時期、代替策が規定されたBCP計画書がある	BCP計画書を確認				341
				評価・改善（C・A）	11	①コーポレートガバナンス体制の高度化に向けた取組み改善が図られている（法人のみ）	17	コーポレートガバナンス体制の高度化に向けた機関設計の見直しが行われている（改定状況は問わない）	会社体制図の確認、社外取締役の配置・割合等	○		ご意見を踏まえ修正	353,354
							18	決算資料※を作り、決算公告をしている（B/S,P/L,株主資本等変動計算書,個別注記表）	官報現物やインターネット官報、各社HPへの公表	○		ご意見を踏まえ追加	353
					12	②なし	19	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–				
					13	③なし	20	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–				
					14	④内部監査についてモニニタリング・検証が実施されている（個人データの取扱含む）	21	被監査部署毎に改善策（及び改善策の妥当性の検証を実施）を設定し、改善傾向にあるかをモニタリングしている（年1回、あれば数値目標も含む）	内部監査結果、モニタリング資料				354,357
							22	内部監査結果について、経営層が把握し、改善が必要な場合は対応策を実行している	経営会議資料等を確認	○		ご意見を踏まえ追加	357
							23	内部監査担当者・部署の機能発揮状況について、第三者による確認を行っている	内部監査結果、モニタリング資料、内部監査計画	○		ご意見を踏まえ追加	340,357
					15	⑤BCP計画の陳腐化防止に向けた確認を行っている	24	連絡先の変更等がないか、有効に機能するか1年に一度見直している（訓練の実施、改定状況は問わない）	BCP計画書（毎年作成されているか）、見直し実施資料、訓練状況				358
							25	お客様状況を管理しているシステムについて平時活用しているサーバーとは別のロケーションにバックアップサーバーがあるか	バックアップサーバーの有無	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							26	経済産業省の「事業継続力強化計画」の認定を受けている	認定状況の確認	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
					16	⑥経営計画を策定している（従業員へ徹底・浸透できている）	27	代理店としての経営理念や持続的成長に向けた経営計画がある（単年度の計画）	単年度の経営計画を確認、経営会議資料				342
							28	代理店としての経営理念や持続的成長に向けた経営計画がある（3ヵ年以上の中長期計画）	中長期の経営計画を確認、経営会議資料	○		ご意見を踏まえ追加	342
							29	顧客本位の業務運営及び経営計画についての社内発信（掲示板やメッセージ等）を行い、実践しているかをモニタリングする仕組みを構築し、改善・改革が図られている	社内発信資料・指示文書等、モニタリング資料	○		ご意見を踏まえ追加	25,94,146,147,173,202,342,359,360
					17	⑦効果的なディスクロージャーを実施している	30	地域や環境等に関わる指標・取組を公表できる態勢が構築できているか	ディスクロージャー、HP公表内容等				355,362

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

※トライアルで精緻化を行う

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法	追加・修正	要検討	詳細	ご意見No.
ガバナンス	10	【該当社のみ】	①規模が大きい特定保険募集人の対応 ②共同募集時の対応 ③募集関連行為委託等の対応 ④フランチャイズ契約時の対応（フランチャイザー） ⑤フランチャイズ契約時の対応（フランチャイジー） ⑥テレマーケティング実施時の対応	計画（P）	1	①事業報告書・帳簿書類についての仕組みが整備されている	1	事業報告書を作成する担当者・部署がある	体制図・職務権限規程等	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							2	帳簿書類の作成・保存について、社内規程で必要帳簿の種類・作成手順・保存方法・保存年月を規定している	該当する規程（or保険会社提供のマニュアル等）				
					2	②共同募集について仕組みが整備されている	3	自社において、共同募集時の募集フローのどの行為をどの程度実施するのか業務範囲を規定している	該当する規程				
							4	共同募集先と、業務範囲等に係る共同募集契約書が締結されている	共同募集契約書の現物および管理台帳の確認	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
					3	③募集関連行為について仕組みが整備されている	5	募集関連行為委託先の選定・管理に係る規程がある	該当する規程	○		ご意見を踏まえ修正	368
							6	紹介料の根拠が契約書に記載されている	契約書等	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							7	規定された業務範囲を逸脱しないような業務フローとなっているか、募集関連行為委託先の取組状況についてのモニタリング項目を規定している	モニタリング状況・管理資料、委託先からの報告資料	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							8	募集関連行為を第三者に委託し、またはそれに準じる関係に基づいて行わせる場合、定期的にその情報を保険会社へ報告する態勢を構築している	契約書・体制図	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
					4	④【フランチャイザー】 フランチャイジーの適切な管理に向けた仕組みが整備されている	9	募集を中心とした教育の実施、販売状況の管理、状況に応じて指導する旨が規定・契約されている	該当する規程				369
							10	商号使用する場合に、別法人である旨や商品ラインナップの違いを説明するよう規定している	フランチャイジーのHP確認・該当する規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
					5	⑤【フランチャイジー】 フランチャイズ運営について仕組みが整備されている	11	フランチャイズ契約に応じた募集／教育／管理態勢を構築している	契約書・体制図				
					6	⑥テレマーケティングについて仕組みが整備されている	12	応対フロー（トークスクリプト）・マニュアルが整備されている	実施すべき対応が網羅されたマニュアル				
							13	トークスクリプトを募集文書として取り扱い、新設、変更の際に、募集管理部門の確認・承認を行う旨が規定されている	規程	○		ご意見を踏まえ追加	371
							14	習熟すべき事項について漏れのない教育カリキュラム・教材とそれに対応したテストがある（保険会社提供のテストでも可）	教材・実施した習熟判定テスト	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							15	通話記録を保存し、お客さまの意向（架電拒否）や申出を管理しているか、システムインフラが整備されている	通話記録管理システム	○		ご意見を踏まえ修正	378
				実行（D）	7	①事業報告書・帳簿書類について適切な業務運営を実施している	16	事業報告書が管轄の財務局に毎年提出されている	事業報告書	○		ご意見を踏まえ修正	372,373
							17	締結日・保険会社名・保険料・手数料を契約者毎、保険会社毎に記載した帳簿書類を5年間保存している	帳簿書類現物	○		ご意見を踏まえ修正	372,373
					8	②共同募集について適切な業務運営を実施している	18	共同募集の契約実績について管理し、募集フローの適切性に問題がないか検証している	契約の継続状況や苦情状況等の検証記録、共同募集契約管理台帳				
					9	③募集関連行為について適切な業務運営を実施している	19	募集関連行為委託先の取組状況について業務範囲を逸脱していないか、顧客承諾を取る仕組があるか等、規定されたモニタリング項目に基づいて適切に行っている（年1回以上）	モニタリング状況・管理資料、委託先からの報告資料				
							20	募集関連行為委託先からの契約実績について管理し、募集フローの適切性に問題がないか検証している（年1回以上）	契約の継続状況や苦情状況等の検証記録、委託先契約管理台帳	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							21	比較サイトを運営する募集関連行為従事者が、誤った商品説明や特定の商品に対する不適切な評価等、所属する保険募集人が保険募集を行う際に顧客の正しい商品理解を妨げるおそれがあるような不適切な行為を行わないよう、厳格な委託先管理等を行っている	モニタリング状況・管理資料、委託先からの報告資料	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
					10	④フランチャイジーの適切な管理運営を実施している	22	年に1回以上、規程された指導・モニタリングを実施している	モニタリング状況・管理資料、委託先からの報告資料				
							23	規程に応じた指導・管理実施状況を保険会社に報告している	報告資料	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							24	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できているかについて、１年に1回以上確認し、その状況を管理している	実査の実施結果、自己点検実施状況の管理資料	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
					11	⑤フランチャイズ運営について適切な業務運営を実施している	25	年一回以上、フランチャイザーへ規程に応じた内容を報告している	報告資料				377
							26	フランチャイザーの内部監査部署等による監査・点検の実施や、フランチャイザー主催の会議・研修を受講し、必要に応じて社内へ共有している	監査実施結果	○		ご意見を踏まえ追加	376,377
					12	⑥テレマーケティングについて適切な業務運営を実施している	27	年１回以上、募集人全員への研修が漏れなく（全員＝実際に募集活動に従事している職員）実施され、記録されている	募集人一覧、研修資料	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							28	通話記録を元に、適切に運営しているか確認している	確認資料	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
				評価・改善（C・A）	13	①なし	29	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	－				
					14	②共同募集について取組み改善が図られている	30	共同募集先と、共同募集人チームに関する継続的な対話を行い、不適切な共同募集の取扱い（一方に募集行為が認められない、や、実態が共同募集であるのに単独募集となっているなど）の有無の確認を月 1 回程度、行っている	共同募集先との対話資料等の確認	○		ご意見を踏まえ修正	381
					15	③なし	31	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	－				
					16	④フランチャイジーに対する管理について適宜見直しを実施している	32	モニタリングで指摘された事項に関して改善策を徴求しており、必要に応じて、フランチャイジーに対する教育・管理・指導、システムの提供内容の在り方を適宜見直している（改定状況は問わない）	フランチャイザーからの改善策 会議議事録等	○		ご意見を踏まえ修正	383
					17	⑤なし	33	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	－				
					18	⑥テレマーケティングの対応について改善取組みを実施している	34	記録した内容（お褒めの言葉や苦情）を活用し、応対フローの改善・指導、ベストプラクティスについて社内に共有する仕組み及び実績がある（年1回以上）	好事例の共有資料				
							35	自社以外の第三者による監査を行い、その結果応対フロー・マニュアル通りの応対を実施できている	実査等で確認				
							36	応対品質向上に向けた外部コンサル等の調査を活用している	外部コンサルの活用状況確認	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

※トライアルで精緻化を行う

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法	追加・修正	要検討	詳細	ご意見No.
ガバナンス	11	コンプライアンス推進態勢	①コンプライアンス推進 ②募集人管理	計画（P）	1	①コンプライアンス推進に向けた仕組みが整備されている	1	事業部門とは独立した専門の法令等遵守責任者・担当部署等を設置し、当該者・部署の確認事項・対応内容・権限を規定している（規模に応じて兼務等も可とする）	体制図・職務権限規程	○		ご意見を踏まえ修正	386,387
							2	法令遵守の徹底に向けた従業員向けの教材がある（保険会社提供のものでも可）	研修資料、コンプライアンスマニュアル	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							3	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、取締役会など最高意思決定機関への報告規定がある	規程の確認	○		ご意見を踏まえ追加	388
					2	②募集人管理における仕組みが整備されている	4	業務管理責任・教育責任の担当部署および責任者を設置し、当該者・部署の確認事項・対応内容・権限を規定している（変更時には速やかな保険会社宛に報告している）	体制図・職務権限規程等				
							5	募集人登録完了まで募集できない旨を規定している	該当する規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
				実行（D）	3	①コンプライアンス推進に向けて適切な業務運営を実施している	6	法令遵守が徹底できているか、各部門・部署に対して年に１回以上規程に沿った確認を実施している（自己点検or実査等方法は問わない）	確認実施結果				391
							7	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、取締役会など最高意思決定機関へ月 1 回程度、報告されている	報告実績の確認	○		ご意見を踏まえ追加	391,392
							8	担当部署が法令遵守に関して、年に1回以上、募集人全員へ研修を漏れなく受講させている	募集人一覧、研修資料、管理簿	○		ご意見を踏まえ追加	391
							9	教材や研修内容が陳腐化していないか確認している（見直しの検討、保険会社から連携を受けた最新の教材・テスト等に洗い替える対応でも可）	見直し検討資料	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
					4	②募集人管理が適切に行われている	10	保険募集従事者全員の募集人登録が実施され、登録された募集人が一覧で管理されている	募集人一覧・管理システム/管理簿				
							11	募集可能日を本人に通知している	通知記録を確認（メール、文書等）	○		ご意見を踏まえ追加	393
							12	募集人毎に販売可能な保険会社が管理されている	募集人一覧・管理システム/管理簿	○		ご意見を踏まえ追加	393
							13	募集人の旧姓使用を認めており、新姓と旧姓の参照性が管理されている	募集人一覧・管理システム/管理簿	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							14	全募集人の使用人等要件を充足している（監査役等にも該当していない）	募集人一覧・雇用契約書等の根拠資料	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							15	各代理店事務所に専任募集人（常勤かつ常駐の保険募集人）を配置している	体制図、配置図	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							16	廃業等募集人情報登録制度に登録された募集人の廃業を適切に実施している	募集人一覧・誓約書での確認状況等	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
				評価・改善（C・A）	5	①コンプライアンス推進に向けて改善取組みを実施している	17	被確認部署毎に改善策（及び改善策の妥当性の検証を実施）を設定し、改善傾向にあるかをモニタリングしている（年1回、あれば数値目標も含む）	確認結果・モニタリング資料				394
							18	確認結果について、経営層が把握し、改善が必要な場合は対応策を実行している	経営会議資料等を確認	○		ご意見を踏まえ追加	394
							19	法令遵守担当者・部署の機能発揮状況について、第三者による確認を行っている（外部コンサル等）	外部コンサルの活用状況確認	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
					6	②なし	20	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–				

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

※トライアルで精緻化を行う

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法	追加・修正	要検討	詳細	ご意見No.
ガバナンス	12	重大事故等への対応	①不適切事案への対応態勢の整備 ②情報漏えい事案への対応態勢の整備 ③サイバーセキュリティ―対応態勢の整備	計画（P）	1	①不適切事案発生時の対応の仕組みが整備されている	1	事案発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢）	該当する規程				396
							2	事案対応の担当部署（対応責任者）があり、２名以上で担当している（兼務可）	体制図・職務権限規程等	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	396
							3	事案惹起時の(社会通念上相応な)罰則が定められた規程がある	該当する規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	396
					2	②情報漏えい事案発生時の対応の仕組みが整備されている	4	事案発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢）	該当する規程				397
							5	事案対応の担当部署（対応責任者）があり、２名以上で担当している（兼務可）	体制図・職務権限規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	397
							6	事案惹起時の(社会通念上相応な)罰則が定められた規程がある	該当する規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	397
					3	③サイバー攻撃事案発生時の対応の仕組みが整備されている	7	サイバー事案発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢）	該当する規程				398
							8	自社DBに不正や異常がないか監視・分析する部署・担当が配置されている（兼務可）	体制図・職務権限規程	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	398
				実行（D）	4	①不適切事案発生時に適切な対応が行われている	9	事案発生後、規程に沿った対応を行い経営層・保険会社への報告が迅速（遅くとも１週間以内に第一報）に行われている	報告資料				399,408
							10	原因分析（経緯の確認・原因の把握）を行っている	発生経緯・分析資料	○		ご意見を踏まえ追加	399,408
							11	内容に応じて規程に定められた処分を実施している（処分の是非の妥当性を管理している）	処分検討・結果資料	○		ご意見を踏まえ追加	399,408
							12	課題が定義され、改善するための方策（及び方策の妥当性の検証）や対応期間、具体目標（あれば数値目標）が定められている	改善計画書、モニタリング資料	○		ご意見を踏まえ追加	399,408
							13	経営層が出席する会議等で不適切事案について共有化し、改善状況を確認している	経営会議資料等を確認	○		ご意見を踏まえ追加	399,408
							14	経営層が主体となり、惹起事象について社内で共有化を図り、全社的に再発防止教育や規程化を実施している	再発防止教材、関連規程	○		ご意見を踏まえ追加	399,408
					5	②情報漏えい事案発生時に適切な対応が行われている	15	事案発生後、規程に沿った対応を行い経営層・保険会社への報告が迅速（遅くとも１週間以内に第一報）に行われている	報告資料				400,410
							16	原因分析（経緯の確認・原因の把握）を行っている	発生経緯・分析資料	○		ご意見を踏まえ追加	400,410
							17	内容に応じて規程に定められた処分を実施している（処分の是非の妥当性を管理している）	処分検討・結果資料	○		ご意見を踏まえ追加	400,410
							18	課題が定義され、改善するための方策（及び方策の妥当性の検証）や対応期間、具体目標（あれば数値目標）が定められている	改善計画書、モニタリング資料	○		ご意見を踏まえ追加	400,410
							19	経営層が出席する会議等で不適切事案について共有化し、改善状況を確認している	経営会議資料等を確認	○		ご意見を踏まえ追加	400,410
							20	経営層が主体となり、惹起事象について社内で共有化を図り、全社的に再発防止教育や規程化を実施している	再発防止教材、関連規定	○		ご意見を踏まえ追加	400,410
					6	③サイバー攻撃事案の発生時に適切な対応が行われている	21	事案発生後、規程に沿った対応を行い経営層・保険会社への報告が迅速に（遅くとも１週間以内に第一報）行われている	報告資料				401,413
							22	原因分析（経緯の確認・原因の把握）を行っている	発生経緯・分析資料	○		ご意見を踏まえ追加	401,413
							23	課題が定義され、改善するための方策（及び方策の妥当性の検証）や対応期間、具体目標（あれば数値目標）が定められている	改善計画書、モニタリング資料	○		ご意見を踏まえ追加	401,413
							24	経営層が出席する会議等で不適切事案について共有化し、改善状況を確認している	経営会議資料等を確認	○		ご意見を踏まえ追加	401,413
							25	経営層が主体となり、惹起事象について社内で共有化を図り、全社的に再発防止教育や規程化を実施している	再発防止教材、関連規定	○		ご意見を踏まえ追加	401,413
				評価・改善（C・A）	7	（①~③共通）重大事故等への対応について改善取組みが実施されている	26	代理店賠償責任保険に加入している	有効な保険証券を確認		○	設定するか要議論	402~406,411
					8	①不適正事案の課題点について改善している	27	再発防止策をとった目標項目（あれば数値項目）が改善トレンドにある	モニタリング資料、実績				
					9	②情報漏えい事案の課題点について改善している	28	再発防止策をとった目標項目（あれば数値項目）が改善トレンドにある	モニタリング資料、実績				
					10	③サイバー攻撃事案の課題点について改善している	29	再発防止策をとった目標項目（あれば数値項目）が改善トレンドにある	モニタリング資料、実績				

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見反映版＞

※評価基準（案）に記載の①・②・・・は、各評価項目の"評価の視点"の番号に対応

※トライアルで精緻化を行う

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法	追加・修正	要検討	詳細	ご意見No.
ガバナンス	13	従業員管理	①社会保険等の法令対応 ②勤怠管理 ③内部通報 ④従業員満足度向上に向けた取組み（C/Aのみ）※継続検討事項	計画（P）	1	①なし	1	なし（法令上必要な事項のため、設定なし）	–				
					2	②勤怠管理を適切に行う仕組みが整備されている	2	就業規則や給与・賃金規程がある	該当する規程	○		ご意見を踏まえ追加	335,423
							3	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	システム、管理台帳				
							4	時間外労働に関する労使協定（36協定）がある	協定	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							5	時間外勤務の上限、有給休暇、長期休暇の目標率が設定され、社内に周知されている	設定内容、周知実態の確認	○		ご意見を踏まえ追加	416,417
					3	③内部通報の仕組みが整備されている	6	独立性・匿名性が担保された内部通報態勢が整備されている	該当する規程				420
				実行（D）	4	①法令に基づく諸対応（厚生年金の諸手続き等）を適切に行っている	7	潜脱行為がない旨を全件確認している（採用直後から加入しているか、給与支払が4~6月のみ意図的に低位でないか、意図的に社保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）	健康保険加入者証、給与支払状況（源泉徴収状況）、雇用契約書、勤務管理表				423
							8	有休休暇、長期休暇の取得状況が常時把握され、取得勧奨が行われ、法令上取得すべき有給日数を全員が取得している	具体的な対応、取得勧奨実態の確認	○		ご意見を踏まえ追加	427,432
							9	時間外勤務の状況が常時把握され、適切に指導が行われている	管理状況、超過懸念者への警告状況	○		ご意見を踏まえ追加	426,431
							10	従業員向けの定期健康診断を実施している	受講状況管理物、医療機関への支払証明	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							11	衛生委員会を設置し、月1回以上委員会を開催している（正規従業員50名以上企業が対象）	議事録	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
							12	ストレスチェックを行っている（正規従業員50名以上企業が対象）	受講状況管理物、委託会社への支払証明	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	
					5	②勤怠管理を適切に行っている	13	正当な手続きを踏まずに、法令基準を超えた就労者がいない	全従業員の残業リストを確認				425,433
							14	法令基準の有給が消化されている（全員が5日以上休んでいるor今後休暇予定計画があることを確認している）	全対象者のリストを確認	○		ご意見を踏まえ追加	425
					6	③内部通報が適切に運用されている	15	内部通報活用者が保護され、適切に運用されている（活用がない場合は評価なし）	不当な取扱有無の確認				
							16	内部通報の状況を適切な責任者（経営層等）に共有化し、改善策が取られている（活用がない場合は評価なし）	経営層参加会議の資料等を確認	○		ご意見を踏まえ追加	434
				評価・改善（C･A）	7	①なし	17	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–				
					8	②なし	18	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–				
					9	③なし	19	なし（評価項目の特性上、設定なし／評価・改善を図るための事項があれば設定）	–				
					10	④業務品質の直接の担い手である従業員の満足度を高めるための独自取組み	20	従業員に対して職場環境・業務に関する調査を実施し、結果を経営層に共有化している（外部調査等による確認）	満足度調査				436
							21	従業員満足度を高める独自取組みを実施している	ヒアリングによる確認		○	設定するか要議論	435,438
							22	従業員の評価基準などを定め、周知するとともに、定期的に見直している	達成要件に関する現物	○		ご意見を踏まえ追加	345,437
							23	定着率実績が向上している	定着率、平均勤続年数実績	○		適切な評価を行う観点から達成要件を追加	

【資料２】業務品質評価基準（案）別紙

No.	大区分	小区分	確認事項	詳細
No.1-1	重要事項説明・情報提供	－	右記詳細事項について、マニュアル等に規定されているか	①パンフレット等を用い、保険募集人としての権限(媒介)・保険会社名・代理店名を予め明示している（※） ※他の代理店と共同募集を行っている代理店、フランチャイジー(保険募集人指導事業の指導対象代理店)、他業を行っている代理店等においても、自店の権限明示を適切に実施する必要があります。また、保険会社のために保険契約の締結の代理または媒介を行う立場を誤解させるような表示を行ってはなりません(単に「公平・中立」との表示を行った場合には、「所属保険会社と顧客との間で中立である」と顧客が誤認するおそれがあることに留意)。
				②自らが取り扱える保険会社の範囲(専属・乗合の別や保険会社の数等)の情報及び告知受領権の有無を説明している
				③顧客のニーズに合致した提案を行い、顧客の知識、経験、財産の状況、契約締結時の目的、年齢等を踏まえた上で、契約の内容及びそのリスク等を顧客に対して適切かつ十分な説明を行っている
				④契約締結前に「ご契約のしおり/約款」、「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)」もしくは「契約概要」及び「注意喚起情報」を顧客に交付し、適切に情報の提供を行っている
				⑤契約概要及び注意喚起情報の書面の交付の際には、少なくとも以下の説明を行い、また契約締結に先立ち顧客が書面の内容を理解するための十分な時間を確保している ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責事由等、顧客にとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること ・乗換等の場合には、顧客に不利益になる可能性があること
				⑥引受保険会社が生命保険契約者保護機構に加入していること、及び生命保険契約者保護機構について正しく説明している
				⑦クーリング・オフ制度について、その適用範囲を含め十分に理解したうえで顧客に説明している
				⑧必ず申込日までに顧客の意向を確認し、意向確認書(特定保険契約の場合は適合性確認書兼意向確認書)を契約者から取り付けている
				⑨契約者に申込書控等をもれなく交付している
No.1-1	募集時の保険業法上の禁止行為・不適正行為、 過度なサービス品の提供の禁止	－	右記詳細事項について、マニュアル等に規定されているか	①虚偽の説明、契約者・被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を告げない行為の禁止
				②不実告知教唆、不告知教唆の禁止
				③不利益となる事実を告げない不適切な乗換行為の禁止
				④保険料の割引・割戻し等、特別の利益の提供の禁止
				⑤誤解を招く保険内容の比較の禁止 ・契約概要等、顧客の正確な判断を行うために必要な事項を表示した書面を利用すること ・当該他の商品についても、その全体像や特性を正確に顧客に示すこと ・自ら提示・推奨する商品の優位性の根拠を示すこと
				⑥配当金等の将来における不確実な事項について断定的判断の提供の禁止
				⑦威圧的募集、優越的地位を利用した募集の禁止、他
				⑧誹謗・中傷の禁止 他 <その他の不適正な行為(例)(保険業法第307条第1項第3号)>
				⑨保険料の費消・流用の禁止
				⑩社員代行募集・付績行為の禁止
				⑪無面接募集の禁止⑫代筆・代印の禁止
				⑬入院中募集の禁止
				⑭当初から短期の中途解約を前提とした契約等、保険本来の趣旨を逸脱するような募集行為の禁止
				⑮過度なサービス品・施策品をお客様に提供することを禁止
				⑯他業を兼業の場合は、他業のサービスの割引等を提供することを禁止
No.1-1	意向把握・確認義務	意向把握・確認に係るプロセス	右記詳細事項について、マニュアル等に規定されているか	①意向の把握(推定)、商品の提案・説明、当初意向(事前の意向)と最終的な意向との比較(振り返り)、顧客の意向と申込内容の合致の確認といった一連のプロセスについて定めている
		把握すべき顧客の意向		①保障分野の希望(死亡時の遺族保障、医療保障、ガン・特定疾病保障、傷害保障、介護保障、老後生活資金準備、資産運用、法人の事業保障等)
				②貯蓄部分の希望
				③保障期間・保険料・保険金額の希望、優先する事項がある場合はその旨
				④特定保険契約(変額保険、外貨建て保険等)の取扱がある場合、投資・収益性等に関する希望
		意向把握に用いた帳票等の保存		①保険募集のプロセスに応じて意向把握に用いた帳票等(例えば、アンケートや設計書等）（※）の保存や面談記録の保存等を行い、業務の適切な遂行を確認・検証する ※顧客の最終的な意向と比較した顧客の意向に係るもの及び最終的な意向に係るものの保存が必要
		１ｗａｙ募集の意向把握		①意向の把握（推定）について、推定の確度に留意して、合理性・妥当性ある意向推定を行うこと（例えば、顧客属性や既加入の保障内容等を把握している「既契約者」を対象にするなどの対応） ※既契約者のみならず、広範な顧客を対象にダイレクトメール等を用いて非対面で募集を行う場合は、適切な意向推定の実現に向けて、顧客意向の推定の根拠を明らかにする措置を講じること（例えば、事前アンケート等に基づく送付先対象の選定を行うこと等が考えられる。）
				②商品・個別プランの内容について、顧客の理解度に十分配慮したうえで、意向の対応状況を含めてわかりやすく表示すること
				③当初意向と最終的な意向の比較（振り返り）について、当初意向に係る推定の確度を補うためにも顧客自身が意向の比較を確実に行うことができるよう工夫すること（例えば、推定した意向以外の意向の有無を確認することもできる「ふりかえり用のチェックシート」を同封することや、意向が相違した場合等に顧客が照会できるようにするなどの工夫）
				④意向の確認について、顧客自身が確実に行うことができるよう工夫すること
				⑤意向把握・確認手法の実効性を検証し、顧客からの苦情や金融ＡＤＲへの申し立て等も踏まえて必要な改善に努めるなど、代理店において顧客の目線に立ったＰＤＣＡサイクルを確立し適切に運営すること
No.1-1	比較推奨販売	商品の提示・推奨時の説明事項	各代理店の比較推奨販売の手法等に応じて、右記詳細事項について、マニュアル等に規定されているか	①比較可能な商品の概要明示を行ったうえで、客観的な基準・理由等に基づき絞込みを行う場合は、その方針、基準・理由等
				②客観的な基準・理由等に基づくことなく特定の商品の提示・推奨を行う場合は、特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由などの合理的な基準・理由等
				③基本的には比較推奨販売を行わないものの、顧客の求めに応じて例外的に比較推奨販売を行うことがある場合はその旨
		商品の提示・推奨時の留意点		①取扱商品の中から、顧客意向に基づき比較可能な商品(所属する保険募集人が把握した顧客意向に基づき、保障内容などの商品特性等により、商品の絞込みを行った場合には、当該絞込み後の商品)の概要を明示しており、顧客の求めに応じて商品内容を説明している
				②比較可能な商品の概要明示にあたっては、商品案内パンフレットにおける商品概要のページ等(保険会社から提供される概要明示用資料を含む)を用いて、商品内容の全体像が理解できる程度の情報を明示している
				③顧客の意向に合致する商品のうち、所属する保険募集人の判断によってさらに絞込みを行ったうえで商品を提示・推奨する場合には、社内規程等に基づき、商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等を顧客に分かりやすく説明している
				④特定商品を推奨する主たる理由が手数料水準である場合には、そのことを説明している
				⑤特定商品を推奨する主たる理由が保険会社から受け取る以下の金銭等である場合には、その理由を説明している ・名目を問わず、販売促進を目的とした金銭 ・名目を問わず、特定個社の商品販売が提供・継続の条件となっているもの等、実質的に募集に関する報酬と考えられるもの（海外だけでなく国内で実施する場合も含めて、保険会社による乗合代理店に対する表彰・研修旅行を含む）
				⑥形式的には客観的な商品の絞込みや提示・推奨を装いながら、実質的には受け取る手数料水準の高い商品に誘導するために、商品の絞込みや提示・推奨を行っていない
				⑦取扱商品全体または特定商品分野内における実際の取扱商品数よりも多くの商品から選択できるかのような表示を行わないなど、比較可能な商品の範囲について顧客に誤認を与えないよう対応している
				⑧商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づくことなく、商品を絞込みまたは特定の商品を提示・推奨する場合には、社内規程等に基づき、合理的な基準・理由等(特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む)を顧客に分かりやすく説明している
				⑨店舗や所属する保険募集人ごとに基準・理由等が異なる場合は、例えば代理店として提示・推奨する商品の範囲を示すなど、顧客の商品選択機会を確保している
				⑩自らが保険会社の委託を受けた者ではない(「所属保険会社と顧客との間で中立である」等)と顧客が誤認することを防止するための適切な措置を講じている（※） ※保険会社の代理店という自らの立場について、顧客の誤認を招くような表示・説明を行わないことや、自らの立場を適切に説明するなどの対応が必要
				⑪「所属保険会社間で公平・中立である」ことを表示する場合には、商品の絞込みや提示・推奨の基準や理由等として、特定の保険会社との資本関係や手数料の水準その他の事務手続・経営方針等の事情を考慮することがないよう対応している
		適切性の確認・検証に資する記録や証跡等の保存		①比較推奨販売に係る記録や証跡等の保存等を行い、定期的にその実施状況の適切性の確認・検証を行う
No.1-1	特定保険契約募集に関するルール	迷惑勧誘・損失補てん	右記詳細事項について、マニュアル等に規定されているか	①顧客に迷惑となるような時間に電話または訪問を行わない
				②契約締結にあたり顧客への利益提供や損失が生じた場合の補てん等を約束しない
		適合性確認		①顧客の年齢、職業、財産状況、金融商品の取引・購入経験、保険料原資の性格、加入目的など適合性確認のための情報を収集する
				②特に「高齢の顧客」に関しては、「理解能力や判断能力」、「投資経験」、「投資性資産の保有割合」等の観点を踏まえて、一般的な適合性確認の基準に比してより一層厳格な適合性確認の基準を定めている
				③収集した顧客の情報、加入目的等に照らして不適当と認められる勧誘を行わないよう、適合性確認の基準や方法、当該基準に該当する場合の方策を具体的に定めている
		広告		①広告等を行う者の名称
				②手数料等に関する事項
				③市場リスクに関する事項
				④重要な事項について顧客の不利益となる事実
No.1-1	高齢者募集ルール	－	右記詳細事項のいずれかについて、マニュアル等に規定されているか（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）	①親族等の同席
				②複数人の保険募集人による保険募集
				③複数回の保険募集機会の設定
				④保険募集を行った者以外の者による高齢者の意向に沿った商品内容等であることの確認
				⑤役席者による事前承認
				⑥申込手続き後の電話等による申込内容の確認
				⑦会話内容等の録音による証跡管理
				⑧その他（①～⑦以外で、代理店独自（※）で設定している高齢者募集ルール） ※代理店が独自に定めたルールを「高齢者に対する保険募集ルール」とする場合には、当該ルールの適切性について事前の確認を必要とする保険会社もあることに留意
No.1-1	自己・特定契約および構成員ルール	特定関係法人等に係る管理・報告体制	右記詳細事項について、マニュアル等に規定されているか	①特定関係法人等の範囲の一覧表に関し、当該範囲に変更のある都度、速やかにその情報を更新し、また更新したことを代理店内に周知（※）するとともに保険会社へ報告する ※特定関係法人等の範囲の一覧表を各代理店事務所に備付け、または各代理店事務所で確認可能なシステム等に特定関係法人等の範囲を掲載する等の対応
		自己契約・特定契約ルール		①保険料の割引・割戻し等を目的とした自己契約・特定契約（特定関係法人契約）（※）の募集を行わないこと（潜脱行為も含む） ※自己契約は個人代理店及び法人代理店による募集が対象となり、特定契約（特定関係法人契約)は法人代理店による募集が対象
		構成員契約ルール		①構成員契約ルールに違反する募集を行わないこと（潜脱行為も含む）
No.1-5	勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針	勧誘方針	右記詳細事項について、勧誘方針に記載されているか	①勧誘の対象となる者の知識、経験及び財産の状況に照らして配慮すべき事項
				②勧誘の方法及び時間帯に関し、勧誘の対象となる者に配慮すべき事項
				③その他勧誘の適正の確保に関する事項