【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見”再”反映版＞

※１：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　　※２：トライアルで精緻化を行う　　※３：修正箇所に網掛け

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※１	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法 ※２	修正内容等※３
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）	
							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	
							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 （※罰則の水準感についてはトライアル等を通じて検証）	就業規則･賞罰規程等	注釈追記
					2	⑧ペーパレス申込に関する社内方針が定まっている（推進する意思が明確であり、取組みを実施していること）	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	文言修正
					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	
							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･未収の発生契約等について、発生の事実を全件把握し、迅速に対象事業所、店舗等/募集人に連携する仕組みがある（※対象契約については精緻化をはかる） ※期間については、半年以上管理されている場合も達成と判定	保険会社から連携される対象契約、連携通知	文言修正･注釈追記
					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	
							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（募集人以外の担当者2人以上（ex.担当者と上席による確認）による確認、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	文言修正
							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、保険会社に審査を依頼する手順等に関する事項が規定されている	規程の確認	達成要件を一部追加
					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	
							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	
							12	「生命保険業界における反社会的勢力への対応指針」に則った方針が策定されている	反社対応現物	項目NO.1-基準NO.17-達成要件NO.35と分離
				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	募集人の実践状況を募集人以外の従業員が確認する態勢が整備されており、是正する内容があった場合には指導を行う態勢が整っている	指導実績資料･日々の取組記録	達成要件を一部追加
							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	
							15	自社の好取組や改善点を収集し、全体に共有する仕組み及び実績がある（年1回以上）	監査結果、苦情･お客様の声、社内共有資料	文言修正･確認方法修正
					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	
					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	
							18	顧客への景品提供を伴う施策の実施についての営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認･判断する上席の２名による管理でも可）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	文言修正
					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	
					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）	
							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	顧客対応記録や顧客への景品提供を伴う施策の管理台帳･ビラ現物を確認した結果、比較推奨販売を歪める懸念のある事例を実施していない	管理記録	文言修正
					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	
						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）	ヒアリングシート等（保険会社提供の資料等の活用も可）	確認方法修正
					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	
					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	
					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	
					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	
							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扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導している　※期間については、半年以上管理されている場合も達成と判定	惹起者との面談･指導記録、改善計画書等の確認	注釈追記
					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	
							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、利用できない資料（期限切れではないが改訂されたことにより利用できなくなった資料を含む）の廃棄、最新版の管理が実施されている	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	達成要件を一部追加
							32	毎月、全店舗/拠点/事務所で役付者や事務職員等（≠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（※点検頻度についてはトライアル等で検証）	自己点検･管理記録	文言修正
					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	
							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	確認方法修正
							35	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が、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	追加

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見”再”反映版＞

※１：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　　※２：トライアルで精緻化を行う　　※３：修正箇所に網掛け

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※１	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法 ※２	修正内容等※３
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	36	お客様に募集人の対応を能動的に確認する仕組み(アンケート)があり、その結果を踏まえて取組見直しの検討及び募集人への教育･指導への反映を行っている。（※アンケートの実施占率･頻度等はトライアル等で検証）	アンケート等の実施状況資料（保険会社提供のアンケートでも可）	文言修正･注釈追記
						（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	37	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 （※第三者による確認のあり方･評価方法についてはトライアル等を通じて検証）	実査等で確認	注釈追記
						（①～⑦共通）改善取組み･モニタリングを実施してる	38	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 （※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）	モニタリング結果資料、内部監査資料、等	注釈追記
					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	39	店舗/拠点/事務所で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性を確保した組織（実務担当者と承認･判断する上席の２名による管理でも可）が定期的にモニタリングを実施している（年1回以上） （※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）	モニタリング記録	文言修正･注釈追記
					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	40	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	
							41	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性を確保した組織（実務担当者と承認･判断する上席の２名による管理でも可）が検証･確認している（※対象契約を全件とするか、トライアル等で検証）	検証記録	文言修正･注釈追記
					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	42	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	
							43	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性を確保した組織（実務担当者と承認･判断する上席の２名による管理でも可）が検証している（※対象契約を全件とするか、トライアル等で検証）	検証記録	文言修正･注釈追記
					22	⑤特定保険契約募集の高度化に向けた取組みを実施している	44	ヒアリングシート等での確認に加え、独自に特定保険契約募集の高度化に向けた取組みを実施している	独自取組みがわかる資料	追加
					23	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	45	高齢者対応実施状況について全件記録し、営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認･判断する上席の２名による管理でも可）がモニタリングを行っている（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）	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	
								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	削除
					24	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	46	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 （※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）※期間については、半年以上管理されている場合も達成と判定	自社で集計の早期消滅率 モニタリング結果資料	注釈追記
					25	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	47	営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認･判断する上席の２名による管理でも可）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（※確認の頻度についてはトライアル等で検証）	確認資料	文言修正
					26	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	48	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	
							49	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	
								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	項目NO.1-基準NO.18-達成要件NO.36に統合
					27	⑫お客さまニーズの把握･実現に向けた独自取組み	50	顧客の保険についてのリテラシー向上に向けた取組みを実施している （※評価の可否についてはトライアル等を通じて検証、評価が困難な場合は削除）	会社としてのセミナー開催実績の確認	注釈追記
							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 （※非対面の定義や必要な募集態勢について検討を進めるとともに、評価可否についてはトライアル等を通じて検証、評価が困難な場合は削除）	ビデオ通話システムの導入状況	注釈追記
		【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）	
				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	
							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	独自帳票や保険会社から提供されている資料での管理	位置付け変更
				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	4	お客様に募集人の対応を能動的に確認する仕組み(アンケート)があり、その結果を踏まえて取組見直しの検討及び募集人への教育･指導への反映を行っている。（※アンケートの実施占率･頻度等はトライアル等で検証）	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）	文言修正･注釈追記
							5	お客様の意向を確認した記録を全件残している（※記録の対象についてはトライアル等を通じて検証）	記録物	注釈追記
	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	
							2	年間の教育計画がある	教育計画	
							3	継続教育制度以外（左記①～⑨）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（左記⑩）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）	
				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	
							6	継続教育制度以外（左記①～⑨）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	
							7	年間の教育計画通りに実行できている	募集人一覧、研修資料、受講基準、管理簿等	追加
							8	乗合保険会社の商品（左記⑩）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）（※対象商品･範囲･頻度等についてはトライアル等を通じて検証）	募集人一覧、研修資料、受講基準、管理簿等	注釈追記
							9	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	
							10	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	
				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	11	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	
					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	12	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（※評価が可能かどうか、トライアル等を通じて検証、評価困難の場合は削除）	研修資料、好事例共有状況を確認	注釈追記
							13	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	

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見”再”反映版＞

※１：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　　※２：トライアルで精緻化を行う　　※３：修正箇所に網掛け

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※１	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法 ※２	修正内容等※３
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	
							2	高齢者等に対する保全活動について、顧客属性や商品特性等を踏まえ実施することを規定している	規定を確認	追加
							3	失効（未収解除を含む）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	文言修正
							4	各保険会社から連携があった失効（未収解除を含む）・未収の発生契約を管理し、発覚の都度担当者に連携する規則を定めている ※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	文言修正
							5	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（※罰則の水準感についてはトライアル等を通じて検証）	就業規則･賞罰規程等	注釈追記
				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	6	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	顧客対応記録のランダムサンプリング･検証記録	
							7	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	
							8	失効（未収解除を含む）・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か管理している　※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	文言修正
							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（ex.特定保険契約　等）	顧客対応記録のランダムサンプリング	文言修正
							10	自社の好取組や改善点を収集し、全体に共有する仕組み及び実績がある（年1回以上）	監査結果、苦情･お客様の声、社内共有資料	文言修正･確認方法修正
								失効（未収解除を含む）・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	項目NO.3-基準NO.2-達成要件NO.8に統合
				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組織（実務担当者と承認･判断する上席の２名による管理でも可）がモニタリングを行っている（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等を通じて検証）	保管状況、募集管理部門のアクセス性の確認、確認記録	文言修正
							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（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等を通じて検証）	モニタリング結果資料、内部監査資料、等	注釈追記
							13	失効（未収解除を含む）・未収発生契約について、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	文言修正
							14	失効（未収解除を含む）・未収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（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）	モニタリング結果資料、内部監査資料、等	文言修正
							15	お客様に募集人の対応を能動的に確認する仕組み(アンケート)があり、その結果を踏まえて取組見直しの検討及び募集人への教育･指導への反映を行っている。（※アンケートの実施占率･頻度等はトライアル等を通じて検証）	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）	文言修正･注釈追記
							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	応対組織の体制図、対応時間･実績など	
							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（※情報発信の頻度についてはトライアル等を通じて検証）	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	注釈追記
							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	
	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）	
							2	年間の教育計画がある	教育計画	
				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	
							4	年間の教育計画通りに実行できている	募集人一覧、研修資料、受講基準、管理簿等	追加
							5	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	
							6	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	
				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	7	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（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）	モニタリング記録、改善協議録、等	注釈追記
							8	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	

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見”再”反映版＞

※１：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　　※２：トライアルで精緻化を行う　　※３：修正箇所に網掛け

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※１	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法 ※２	修正内容等※３
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	
							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組織（実務担当者と承認・判断する上席の２名による管理でも可）が設置されている	組織の確認、人員の兼務状況の確認	文言修正
							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、経営層が出席する会議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	文言修正
							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	
				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	
							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	
							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	
							8	経営層が出席する会議等にて、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 （※情報共有の可否については今後トライアル等で精緻化）	確認方法修正
				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	
							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・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	応対組織の体制図、対応時間・実績など	
							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	
							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 （※情報共有の可否については今後トライアル等で精緻化）	確認方法修正
	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	
							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	マニュアルの確認	確認方法修正
				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システムによって適切に管理されている （※アップデートの判定の可否については今後のトライアル等にて検証、評価が困難な場合は削除）	顧客情報管理システム、各種意向把握結果との突合	文言修正・注釈追記
				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）（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）	棚卸の記録、改善協議録	注釈追記
	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	
							2	解約理由等分析態勢が整備されている（※代理店が解約申出を受けた契約が対象）	システム、継続率の分析資料	注釈追記
				実行(D)	2	①適正な水準の確保	3	解約理由・経緯等を分析・管理し、必要応じて当該契約を取扱った募集人に指導している	分析資料、指導結果	追加
								継続率が適正な水準（13月目●%、25月目●%、37月目●%）である	実績	削除
				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（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等を通じて検証）	経営会議資料等確認（※情報共有の可否については今後トライアル等で精緻化）	注釈追記

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見”再”反映版＞

※１：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　　※２：トライアルで精緻化を行う　　※３：修正箇所に網掛け

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※１	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法 ※２	修正内容等※３
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	
							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	
							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	
							4	個人データ管理台帳がある	管理台帳	
							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	
							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	
							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	
							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	
							9	外部媒体の利用が原則規定で制限されており、また、特別に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	該当する規程	位置づけ変更・達成要件を一部追加
							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	
							11	プライバシーポリシー4項目（①関係法令等の遵守、個人情報を目的外に利用しないこと及び苦情処理に適切に取り組むこと等、個人情報保護への取組方針の宣言、②取得に際しての個人情報の利用目的の通知・公表等の手続についての分かりやすい説明、③開示等の手続等、個人情報の取扱いに関する諸手続についての分かりやすい説明 、④個人情報の取扱いに関する質問及び苦情処理の窓口）について策定し、公表している	該当する規程	文言修正
							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	
							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	
							14	提供元が不明確な公衆無線LAN等、会社管理下に無い無線LAN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	文言修正
							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 （※保管期間についてはトライアル等を通じて検証）	該当する規程	注釈追記
					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	
							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or複雑なPWを設定している（※PW変更の頻度はトライアル等を通じて検証）	システムを確認	注釈追記
							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	
							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	
							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	
							21	個人データを社外に送信する際に、役付者の承認が必要な仕組みがある	システムを確認	文言修正
							22	個人データを社外に送信する際に、データが暗号化される仕組みがある （※暗号化の仕組み・パスワードをかける等、セキュリティの強度についてはトライアル等を通じて検証）	システムを確認	文言修正・注釈追記
							23	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	文言修正
							24	脆弱性（セキュリティホール）を防ぐ観点で、保守サポートが切れたOS/ソフトウェアを使用してしない	システムを確認	文言修正
							25	持ち出し可能な業務用パソコン等に、パスワード以外のセキュリティ設定（HDDの暗号化、リモートデータ消去、シンクライアント端末の利用等）をしている	システムを確認	文言修正
				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	
							27	募集人退職時に会社が貸与している機器の返却状況を記録し管理している	管理台帳	達成要件を一部変更
							28	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	
							29	個人所有電子機器の業務利用の禁止、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。（※確認の頻度についてはトライアル等を通じて検証）	管理台帳、実査	文言修正
							30	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	
							31	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、または、利用制限を行い使用不能にしている	管理台帳、実査	文言修正
							32	ウイルス対策ソフトのライセンス更新を行い、ウイルス対策ソフトが有効な状態を維持している	導入状況の確認、実査	文言修正
								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	位置づけ変更に伴い削除
					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	33	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	
							34	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 （※具体的なセキュリティ対策の水準についてはトライアル等を通じて精緻化を行う）	システムを確認	注釈追記
				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	35	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）（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）	モニタリング・管理資料、指導記録、システム対応記録	注釈追記
							36	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、または、常時把握可能な状態にしている	モニタリング記録	文言修正
							37	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 （※評価対象・評価体系の議論を踏まえて設置するか判断）	在籍状況が確認できる資料、資格を証明できる資料	注釈追記
								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	評価項目No.12-基準NO.5-達成要件NO.16に統合
					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	38	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 （※評価対象・評価体系の議論を踏まえて設置するか判断）	認証取得証明書（プライバシーマーク登録証等）	注釈追記

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見”再”反映版＞

※１：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　　※２：トライアルで精緻化を行う　　※３：修正箇所に網掛け

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※１	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法 ※２	修正内容等※３
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）	
							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）	
							3	【個人情報を外部委託する場合】保険会社から委託された個人情報について、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）	文言修正
					-	②なし	-	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）	2	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	4	【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） （※保存期間については今後のトライアル等を通じ実態に即した期間を設定･精緻化）	管理台帳、授受方法（技術）の確認	注釈追記
							5	【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） （※保存期間については今後のトライアル等を通じ実態に即した期間を設定･精緻化）	管理台帳、授受方法（技術）の確認	注釈追記
							6	【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） （※保存期間については今後のトライアル等を通じ実態に即した期間を設定･精緻化）	管理台帳、授受方法（技術）の確認	注釈追記
							7	【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	
							8	【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、委託先から報告を元に状況を管理している	管理台帳の確認	評価項目No.8-基準NO.5-達成要件NO.15と分離
							9	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か、その他のセキュアな通信環境内で授受が行われている。また、物理的な授受についてもセキュアな状況で実施している	授受方法（技術）の確認	文言修正
					3	②ホームページの適正な運営	10	【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	
							11	【ホームページを作成している場合】HPが稼働するWebサーバー、ホスティングサービス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	文言修正
							12	【ホームページを作成している場合】脆弱性（セキュリティホール）を防ぐ観点で、HPが稼働するweb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	文言修正
							13	【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	
				評価･改善（C･A）	4	①個人情報の授受について改善取組みが実施されている	14	【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	追加
					5	②ホームページの脆弱性の確認	15	【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	
	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）	
							2	年間の教育計画がある	教育計画	
				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	
							4	年間の教育計画通りに実行できている	募集人一覧、研修資料、受講基準、管理簿等	追加
							5	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	
				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	6	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	
		【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）	
				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、または教材等での全従業員への教育を行った上で、全従業員を対象としたランダムでの抜き打ち訓練（訓練を実際に受ける従業員は一部）を実施している（※訓練の内容についてはトライアル等を通じて精緻化）	募集人一覧、研修資料、管理簿	注釈追記
				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	
							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	

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見"再"反映版＞

※１：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　　※２：トライアルで精緻化を行う　　※３：修正箇所に網掛け

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※１	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法 ※２	修正内容等※３
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なし	-	なし（法令上必要な事項のため、設定なし）	–	
					-	②なし	-	なし（法令上必要な事項のため、設定なし）	–	
					1	③代申会社への報告について仕組みが整備されている	1	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	
					2	④内部監査に関する仕組みが整備されている	2	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	
							3	全店舗/拠点/事務所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	文言修正
							4	内部監査に関する事業部門と独立した専門の担当部署または募集人以外の担当者2人以上（ex.担当者と上席による確認））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	文言修正
							5	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（代理店の中の営業部門ではない管理部門経験者の経験が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	文言修正
					3	⑤従業員の安否確認態勢が整備されている	6	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	
				実行（D）	4	①適切な業務（会社）運営が実施されている（法人のみ）	7	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（会社法において取締役会の設置義務がある法人のみ）	取締役会議事録	文言修正
							8	法令に基づき適切に登記の手続きを行っている（みなし解散の登記がされていない）	登記書類	文言修正
					5	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	9	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	
					6	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	10	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	
					7	④内部監査が適切に実施されている	11	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	
							12	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 （※内部監査の頻度についてはトライアル等を通じて検証）	監査実施結果	注釈追記
								顧問弁護士・税理士・社労士がいる	契約書・請求書を確認	削除
					8	⑤BCP計画を策定している	13	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	
							14	業務上重要な個人情報について、災害時においても確認できるようにバックアップデータを取得している	バックアップ情報の管理状況	追加
				評価・改善（C･A）	9	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）	15	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	
							16	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	
					-	②なし	-	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）	–	
					-	③なし	-	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）	17	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）（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）	内部監査結果、モニタリング資料	注釈追記
							18	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	
							19	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	
					11	⑤BCP計画の陳腐化防止に向けた確認を行っている	20	BCP計画が有効に機能するか1年に一度見直している（連絡先の変更の有無の確認等）（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	文言修正
							21	個人情報を管理しているシステムについて、災害時でも有効に機能するバックアップシステムがある （※自社システムにて個人情報を管理している場合が対象）	バックアップシステムの有無	評価項目NO.10-基準NO.10-要件No.16と分離
								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	評価項目NO.10-基準NO.15-要件No.24に統合
					12	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）	22	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	
							23	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（中長期計画）	中長期の経営計画を確認、経営会議資料	文言修正
							24	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（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）	社内発信資料・指示文書等、モニタリング資料	注釈追記
					13	⑦効果的なディスクロージャーを実施している	25	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	

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見”再”反映版＞

※１：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　　※２：トライアルで精緻化を行う　　※３：修正箇所に網掛け

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※１	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法 ※２	修正内容等※３
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	
							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	全ての共同募集先と、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	文言修正
					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	
							6	紹介料の根拠が契約書に記載されている	契約書等	
							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	
							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	
					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	
							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	
					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･対象保険会社の確認･承認を行う旨が規定されている	規程	文言修正
							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	
							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	
				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	
							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	
					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	
							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	
					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	
							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	
					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	
							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	
					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	
							28	営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認･判断する上席の２名による管理でも可）が通話記録を元に、適切に運営しているか確認している（※確認対象･実施占率についてはトライアル等を通じて検証）	通話記録の確認、確認を実施したことがわかる資料	注釈追記･確認方法修正
				評価･改善（C･A）	-	①なし	-	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	②共同募集について取組み改善が図られている	29	共同募集先と、共同募集スキ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）の有無の確認を行っている。（※確認の頻度についてはトライアル等を通じて検証）	共同募集先との対話資料等の確認	注釈追記
					-	③なし	-	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	30	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	
					-	⑤なし	-	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）	–	
					15	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	31	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	
							32	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	
								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	削除

【資料２】 業務品質評価基準（案）＜SG委員意見”再”反映版＞

※１：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　　※２：トライアルで精緻化を行う　　※３：修正箇所に網掛け

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※１	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法 ※２	修正内容等※３
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	営業部門からの独立性を確保した法令等遵守責任者･担当部署等（実務担当者と承認･判断する上席の２名による管理でも可）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（担当者は規模に応じて他の職務との兼務等も可とする）	体制図･職務権限規程	文言修正
							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	
							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、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定がある	規程の確認	文言修正
					2	②募集人管理における仕組みが整備されている	4	営業部門からの独立性を確保した業務管理責任･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･権限を規定しており、規定変更時には速やかに保険会社宛に報告している（※担当者は規模に応じて他の職務との兼務等も可とする）	体制図･職務権限規程等	注釈追記
							5	募集可能日まで募集できない旨を規定している	該当する規程	文言修正
				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	
							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、経営層が出席する会議等の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	文言修正
							8	営業部門からの独立性を確保した法令等遵守責任者･担当部署等（実務担当者と承認･判断する上席の２名による管理でも可）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（担当者は規模に応じて他の職務との兼務等も可とする）	募集人一覧、研修資料、管理簿	文言修正
							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	
					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）	
							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	
							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	
							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	
							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	
							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	
				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）（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）	確認結果･モニタリング資料	注釈追記
							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	
							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	
					-	②なし	-	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”再”反映版＞

※１：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　　※２：トライアルで精緻化を行う　　※３：修正箇所に網掛け

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※１	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法 ※２	修正内容等※３
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	
							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	
							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	
					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	
							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	
							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	
					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	
							8	自社ネットワークに不正や異常がないか監視･分析･事案発生時に対応する担当部署（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	文言修正
				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	不適正事案が発生した際の顧客への影響度合いを経営層が理解し、万が一不適正事案が発生した際の代理店としての対策を検討･準備している	検討資料･準備内容がわかる資料	追加
							10	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	
							11	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	
							12	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	
							13	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	
							14	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	
							15	惹起事象について経営層も含めて社内で共有化を図り、全社的に再発防止教育･再発防止策を実施している	再発防止教材、関連規程	文言修正
					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	16	個人情報漏洩が発生した際の顧客への影響度合いを経営層が理解し、万が一個人情報漏洩が発生した際の代理店としての対策を検討･準備している	検討資料･準備内容がわかる資料	追加
							17	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	
							18	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	
							19	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	
							20	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	
							21	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	
							22	惹起事象について経営層も含めて社内で共有化を図り、全社的に再発防止教育･再発防止策を実施している	再発防止教材、関連規定	文言修正
					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	23	サイバー攻撃を受けた際の顧客への影響度合いを経営層が理解し、万が一サイバー攻撃を受けた際の代理店としての対策を検討･準備している	検討資料･準備内容がわかる資料	追加
							24	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	
							25	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	
							26	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	
							27	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	
							28	惹起事象について経営層も含めて社内で共有化を図り、全社的に再発防止教育･再発防止策を実施している	再発防止教材、関連規定	文言修正
				評価･改善（C･A）		（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		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	評価項目NO.12-基準No.4/5/6に統合
					7	①不適正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	
					8	②情報漏えい事案の課題点について改善している	30	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	③サイバー攻撃事案の課題点について改善している	31	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”再”反映版＞

※１：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　　※２：トライアルで精緻化を行う　　※３：修正箇所に網掛け

区分	項目No.	評価項目	評価の視点	区分	基準NO.	評価基準（案）※１	NO.	達成要件（案）	（ご参考）確認方法 ※２	修正内容等※３
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なし	-	なし（法令上必要な事項のため、設定なし）	–	
					1	②勤怠管理を適切に行う仕組みが整備されている	1	就業規則や給与･賃金規程がある	該当する規程	
							2	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	
							3	時間外労働に関する労使協定（36協定）がある	協定	
							4	時間外勤務の上限、有給休暇について目標が設定され、社内に周知されている	設定内容、周知実態の確認	達成要件を一部変更
					2	③内部通報の仕組みが整備されている	5	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	
				実行（D）	3	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	6	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	
							7	有休休暇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	達成要件を一部変更
							8	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	
							9	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	
							10	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	
							11	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	
					4	②勤怠管理を適切に行っている	12	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	
								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	項目No13基準No4達成要件No8に統合
					5	③内部通報が適切に運用されている	13	内部通報活用者が保護され、適切に運用されている	不当な取扱有無の確認	文言修正
							14	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	経営層参加会議の資料等を確認	文言修正
				評価･改善（C･A）	-	①なし	-	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）	–	
					-	②なし	-	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）	–	
					-	③なし	-	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	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	15	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	
							16	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	
							17	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	
							18	定着率実績が向上している （※定着率の概念および評価可否についてトライアル等を通じて検証、評価が困難な場合は削除）	定着率、平均勤続年数実績	注釈追記