

(資料5-①) 評価申告シート

区分I. 顧客対応

評価項目：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

| | |
|-------------------|--|
| 評価 の 視 点 | 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 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り組み |
| | 【該当社のみ】⑬法人向け保険募集に関するルール |

評価の視点：(1) 上記①～⑦共通

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス |
|-----|------------------------------|-----|--|--|---|---|------|---|
| P | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当するマニュアル」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が、「マニュアルが別紙の確認事項を満たしていること」を確認できること | 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) | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店は、「マニュアル等の管理体制が記載された資料」を提出又は「マニュアル等の管理体制」について申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が、「提出資料あるいは申告内容どおりに常時間閲覧できる状況にあること」を実査等で確認できること | マニュアルの管理体制・アクセス体制 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当するマニュアル」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「そのマニュアルが(社会通念上相応な)罰則が定められていること」を確認できること | 就業規則・賞罰規程等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| D | 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 | 4 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「確認態勢・指導態勢の整備状況(直近1年以内の確認結果及び指導実績の有無含む)」に係る証跡を提出・提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「確認態勢・指導態勢が整備されていること」を確認できること | 指導実績資料・日々の取組記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 5 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の指導内容・処分実績を確認できる資料(指導・処分がない場合、はその旨を確認できる資料)等」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「指導内容・処分実績」について確認できること | 指導状況、処分検討・結果資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 6 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「好取組・改善点を収集し全社共有する仕組み」及び「直近1年以内の収集・共有の実績」を提出または提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「その仕組み」及び「実績」を確認できること | 監査結果、苦情・お客様の声、社内共有資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| C・A | 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 | 7 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「アンケート等の仕組み」、直近1年以内の「アンケート等の実地状況」及び「アンケート等の結果の活用状況」を確認できる資料を提出または提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「その仕組み」及び「実績」を確認できること | アンケート等の実施状況資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 8 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「有償で受けた外部監査等の結果がわかる資料」を提出または提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「その資料から代理店が外部監査等を行っているとの評価結果」を確認できること | 実査等で確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 9 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が実施している「モニタリング方法」及び「直近1年以内のモニタリング見直し要否判断や改善取組み実績があればその状況」を確認できる資料を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「状況に応じたモニタリングの実施」や「改善が行われる態勢であること」を確認できること | モニタリング結果資料、内部監査資料、等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |

(資料5-①) 評価申告シート

区分I. 顧客対応

評価項目：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

評価の視点：(2) ①重要事項説明・情報提供の際の遵守事項

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|------------------------------------|-----|---|--|------------|---|------|---|--|
| | | | | | | | | | |
| P | - | - | (共通事項以外の固有の基準なし) | | | | | | |
| D | 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 | 10 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「署名・システムチェックが実施された証跡(サンプル5件)」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者がサンプルチェックにて「管理されていること」を確認できること | システム・管理記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | - | - | 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) | | | | | | |

区分I. 顧客対応

評価項目：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

評価の視点：(3) 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

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|--------------------------------------|-----|---|---|-----------------------|---|------|---|--|
| | | | | | | | | | |
| P | - | - | (共通事項以外の固有の基準なし) | | | | | | |
| D | 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 | 11 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内のキャンペーンの実施状況を確認できる資料等」を提出・提示または申告(キャンペーンを実施していない場合はその旨を申告)できること <input type="checkbox"/> 評価者が「実態的に特別利益の提供となるような高額なサービス・商品の提供を実施していないこと」を確認できること | キャンペーンの管理台帳・ビラ、HP上の告知 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 12 | 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。 | <input type="checkbox"/> 代理店が「顧客への景品提供を伴う施策の申請・承認フロー」及び「申請がある場合、その承認状況を確認できる資料等」を提出・提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「申請・承認フロー」及び「承認の証跡」を確認できること | 規程の確認、申請・承認の証跡確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | 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 | 13 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「モニタリングの実施体制」及び「実施したモニタリング結果等を確認できる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「営業部門からの独立性を確保した組織(実務担当者承認・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)」ことを確認できること | モニタリング記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

区分I. 顧客対応

評価項目：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

評価の視点：(4) ③意向把握・確認義務

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|---------------------------------|-----|--|--|----------------------|---|------|---|--|
| | | | | | | | | | |
| P | - | - | (共通事項以外の固有の基準なし) | | | | | | |
| D | 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 | 14 | 当初意向→最終意向が全件管理されている | <input type="checkbox"/> 代理店が「当初意向と最終意向が管理されている証跡(サンプル5件)」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者がサンプルチェックにて「管理されていること」を確認できること | システム・管理台帳等の記録、意向管理資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | 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 | 15 | 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(経緯について第三者が理解できるように記載) | <input type="checkbox"/> 代理店が「商談毎の対応履歴(当初意向と最終意向のプロセスも含む)がわかる証跡(サンプル5件)」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者がサンプルチェックにて「商談ごとの対応履歴」を確認できること | モニタリング記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 16 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「モニタリングの実施体制」・「実施したモニタリング結果等」を確認できる資料を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「営業部門からの独立性を確保した組織(または実務担当者承認・判断する上席の2名による管理体制)が定期的にモニタリングを実施している(年1回以上)」ことを確認できること | 検証記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分I. 顧客対応

評価項目：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

評価の視点：(5) ④比較推奨販売

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|--------------------------|-----|--|--|--------------------------|---|------|-------|---|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | - | - | (共通事項以外の固有の基準なし) | | | | | | |
| D | 適切な比較推奨販売・業務運営を実施している | 17 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「比較推奨販売において使用している資料(お客さまへの提示物)」及び「その対応履歴等(サンプル5件)」を提出、提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が使用している資料及び対応履歴等で「比較推奨販売の運用状況」を確認できること | お客様への提示物、対応履歴(意向・加入商品など) | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 18 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「提案内容と顧客の意向との合理性の検証体制」及び「検証結果を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「検証体制」及び「検証結果」を確認できること | 検証記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 19 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が直近1年以内の「顧客対応記録(サンプル5件)」及び「顧客への景品提供を伴う施策の管理台帳・ビラ現物等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が提出資料から「比較推奨販売を歪める懸念のある事例」がみつけられなかったこと | 管理記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| C・A | 比較推奨販売の高度化に向けた取組みを実施している | 20 | 比較推奨の提案内容について全件記録されている | <input type="checkbox"/> 代理店が「比較推奨の提案内容がわかる証跡(サンプル5件)」を提出、提示できること <input type="checkbox"/> 評価者がサンプルチェックにて「比較推奨の提案内容」を確認できること | 対応記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 21 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「提案内容と顧客の意向との合理性の検証体制」及び「実施した検証結果等」を確認できる資料を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「営業部門からの独立性を確保した組織(または実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理体制)が定期的に検証している(年1回以上)こと」を確認できること | 検証記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |

区分I. 顧客対応

評価項目：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

評価の視点：(6) ⑤特定保険契約募集に関するルール

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|--|-----|--|--|----------------------------|---|------|-------|---|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | - | - | (共通事項以外の固有の基準なし) | | | | | | |
| D | 【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 | 22 | 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 | <input type="checkbox"/> (広告を行っている場合) 代理店が「広告現物」を提出または提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が広告現物を確認し、「①～④について表示されていること」を確認できること | 広告現物・広告管理簿・広告費明細等確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | 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) | 23 | 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) | <input type="checkbox"/> (特定保険契約募集を行っている場合) 代理店が「適合性確認実施状況の記録がわかる証跡(サンプル5件)」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者がサンプルチェックにて「適合性確認の実施状況を記録していること」を確認できること | ヒアリングシート等(保険会社提供の資料等の活用も可) | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| C・A | 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 | 24 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店は「特定保険契約募集の高度化に向けた独自取組みが分かる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「特定保険契約募集の高度化に向けた独自取組みを実施していること」を確認できること | 独自取組みがわかる資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |

(資料5-①) 評価申告シート

区分I. 顧客対応

評価項目：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

評価の視点：(7) ⑥高齢者募集ルール

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|-------------------------------|-----|---|--|------------------------------|---|------|---|--|
| | | | | | | | | | |
| P | - | - | (共通事項以外の固有の基準なし) | | | | | | |
| D | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「高齢者ルール（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）に基づく対応を確認できる資料等」を提示、または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「高齢者ルールに基づき、運用されていること」を確認できること | 録音記録や同席記録・お客様の自署、役員者の確認を確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | 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 | 26 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「モニタリングの実施体制」及び「実施したモニタリング結果等」を確認できる資料を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「営業部門からの独立性を確保した組織（または実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理体制）が定期的にモニタリングを実施している（年1回以上）こと」を確認できること | 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 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

区分I. 顧客対応

評価項目：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

評価の視点：(8) ⑦自己・特定契約および構成員ルール

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|---------------------------------------|-----|--|--|------------|---|------|---|--|
| | | | | | | | | | |
| P | - | - | (共通事項以外の固有の基準なし) | | | | | | |
| D | 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 | 27 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「自己・特定契約及び構成員ルールに関する管理状況を確認できる資料等」を提出、提示、または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が提出資料により、「自己・特定契約及び構成員ルールに抵触する契約がないかを管理していること」を確認できること | 証跡確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | - | - | 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） | | | | | | |

区分I. 顧客対応

評価項目：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

評価の視点：(9) ⑧ペーパーレス推進に向けた態勢整備状況

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|--|-----|--|--|---------------|---|------|---|--|
| | | | | | | | | | |
| P | ペーパー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） | 28 | ペーパー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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「ペーパーレス申込の社内方針を確認できる資料等」を提出、提示、または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「代理店のペーパーレスを推進する意思」及び「取組みを実施していること」を確認できること | 明文化資料、改善に係る記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | ペーパーレス申込みに向けた態勢整備を行っている | 29 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「ペーパーレス申込みのインフラ整備の対応状況を確認できる資料等」を提出、提示、または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「ペーパーレス申込みのインフラ整備が行われていること」を確認できること | ペーパーレス申込み対応状況 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | - | - | 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5-①) 評価申告シート

区分I. 顧客対応

評価項目：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

評価の視点：(10) ⑨早期消滅

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|-------------------------------------|-----|--|--|------------------------|---|------|---|------|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | 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 | 30 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程・マニュアル」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 31 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「保険会社から連携を受ける窓口、対象事業所、店舗等/募集人への連携する仕組みに関する資料」を提出・提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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、対象事業所、店舗等/募集人へ連携する仕組みがあること」を確認できること | 保険会社から連携される対象契約、連携通知 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 早期消滅発生時に適切に対応している | 32 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する対象契約」及び「対応状況が分かる資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が、「対応がNo.30にて提出した規程・マニュアル通り実施されていること」を確認できること | 発生経緯管理物、対応状況管理 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 33 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「対象契約・その発理由・経緯を分析した資料」及び「指導状況がわかる資料」を提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「理由・経緯の分析・管理及び必要に応じて指導が実施されていること」を確認できること | 惹起者との面談・指導記録、改善計画書等の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | 早期消滅率が適正な水準である、適正化に向けて改善取り組みを実施している | 34 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「早期消滅率の状況」・「必要に応じた改善策等の共有化の状況を確認できる資料」及び「実効性のモニタリング状況を確認できる資料」を提出・提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「代理店における適正化に向けた改善取り組みが実施されていること」を確認できること | 自社で集計の早期消滅率モニタリング結果資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

区分I. 顧客対応

評価項目：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

評価の視点：(11) ⑩募集資料等の適切な管理

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|-------------------------------|-----|--|--|--------------------------------|---|------|---|------|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | 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 | 35 | (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。 | <input type="checkbox"/> (募集資料等を代理店で作成する場合) 代理店が「該当する規程等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「提出された規程に確認ポイント及び期限等の管理に関する事項が規定されていること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 36 | (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.担当者と上司による確認)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 | <input type="checkbox"/> (募集資料等を代理店で作成する場合) 代理店が「募集資料の確認体制」及び「確認のための規程等を確認できる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「適切に判断できる態勢(募集人以外の担当者2人以上(ex.担当者と上司による確認)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)が整っていること」を確認できること | 体制図等・職務権限 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 37 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「当該規程に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こと」を確認できること | 規程の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 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 | 38 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「自らが作成した顧客向けに活用できる資料の管理状況がわかる資料等」を提出・提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「代理店が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こと」を確認できること | 管理台帳等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 39 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「保険会社提供のパンフレット等の管理方法、チェック体制」を提出・提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「代理店において利用できない資料の廃棄と最新版の管理が実施されていること」を確認できること | 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 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 40 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「未登録文書の有無に係る自己点検の実施状況が分かる資料」を提出・提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「代理店において役付者や事務職員等(≠本部の管理部門)による自己点検が実施されていること」を確認できること | 自己点検・管理記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | 募集資料等の適切な管理に向けて改善取り組みを実施している | 41 | 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・判断する上司の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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「募集資料等の適切な管理に係る確認体制」及び「実施した検証結果等を確認できる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「営業部門からの独立性を確保した組織(または実務担当者と承認・判断する上司の2名による管理体制)が定期的に確認していること」を確認できること | 確認資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分1. 顧客対応

評価項目：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

評価の視点：(12) ①勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|---|-----|---|---|-------------|---|------|-------|---|
| | | | | | | | | | |
| P | 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 | 42 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「勧誘方針」を提出又は提示（HPで確認できる場合、はその旨申告）できること <input type="checkbox"/> 評価者が「別紙の確認事項を満たしていること」を確認できること | 勧誘方針現物 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 43 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「顧客本位の業務運営の原則に沿った方針」を提出又は提示（HPで確認できる場合、はその旨申告）できること <input type="checkbox"/> 評価者が「方針が策定されていること」を確認できること | 顧客本位の業務運営現物 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 44 | 「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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「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」を提出又は提示（HPで確認できる場合、はその旨申告）できること <input type="checkbox"/> 評価者が「方針が策定されていること」を確認できること | 反社対応現物 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| D | 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 | 45 | 勧誘方針がHPへ掲載または全事務所等で提示・公表されている | <input type="checkbox"/> （HPがある場合）代理店が「掲載されているHPアドレス等」を申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「HPへの勧誘方針の掲載及び事務所掲示（任意の事務所についてサンプル点検）されていること」を確認できること | 勧誘方針現物 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 46 | 顧客本位の業務運営がHPへの掲載または全事務所等で提示・公表されている | <input type="checkbox"/> （HPがある場合）代理店が「掲載されているHPアドレス等」を申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「HPへの掲載または事務所掲示（任意の事務所についてサンプル点検）がされていること」を確認できること | 顧客本位の業務運営現物 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 47 | 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 | <input type="checkbox"/> （HPがある場合）代理店が「掲載されているHPアドレス等」を申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「HPへの掲載及び事務所掲示（任意の事務所についてサンプル点検）がされていること」を確認できること | 反社方針現物 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| C・A | 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・代理店事務所等実績を公表している | <input type="checkbox"/> 代理店が「KPIを設定し、実績を公表していることを確認できる資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「顧客本位の業務運営に沿ったKPIを1項目以上設定し、HP・代理店事務所等実績を公表していること」を確認できること | 公表内容の現物 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 49 | 毎年振り返り・経営層への報告を行い、振り返り結果を踏まえた見直しを実施し、公表している | <input type="checkbox"/> 代理店が「振り返り結果の経営層への報告状況を確認できる資料」を提出、提示又は申告し、「公表先（HPアドレス等）」を申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「振り返り結果が経営層に報告されていること」及び「公表されていること」を確認できること | 振り返り資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |

(資料5-①) 評価申告シート

区分I. 顧客対応

評価項目：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

評価の視点：(13) ②お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|------------------------|-----|---|---|-------------------|---|------|------|---|--|
| | | | | | | | | | | |
| P | - | - | C/A評価のみ | | | | | | | |
| D | - | - | C/A評価のみ | | | | | | | |
| C-A | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「リテラシー向上に向けた直近1年以内の取組み(セミナー実施や金融教育冊子配布、HP上の顧客向けコンテンツ等)が分かる資料等」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「独自取組み(セミナー実施や金融教育冊子配布、HP上の顧客向けコンテンツ等)が実施されていること」を確認できること | 会社としてのセミナー開催実績の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「ビデオ通話システムの導入状況等が分かる資料等」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「(対面の場合)ビデオ通話等の選択肢があること、(非対面の場合)店舗誘導か電話サポートがあること等」を確認できること | ビデオ通話システムの導入状況 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

区分I. 顧客対応

評価項目：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

評価の視点：【該当のみ】(1) ①法人向け保険募集に関するルール

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|---|-----|--|--|---|---|------|------|---|--|
| | | | | | | | | | | |
| P | 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 | 52 | 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を助長する記載がある) | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当するマニュアル」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「提出されたマニュアルに実施すべき対応が網羅されており、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こと」を確認できること | 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) | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 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 | 53 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「当該ツールや教材を使用禁止・廃棄したことを確認できる証跡」を提出・提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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禁止・廃棄していること」を確認できること | 設計書、パンフレット確認、実査 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 54 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「節税効果はない旨について顧客の承諾を得た旨を確認できる証跡」を提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「代理店が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していること」を確認できること | 独自帳票や保険会社から提供されている資料での管理 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C-A | 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 | 55 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「アンケート等の仕組み」「直近1年以内の実施状況」及び「結果の活用状況を確認できる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 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) | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 56 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「商談毎の対応履歴(お客様の意向確認を含む)がわかる証跡(サンプル5件)」を提示できること <input type="checkbox"/> 評価者がサンプルチェックにて「お客様の意向を確認した記録を残していること」を確認できること | 記録物 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分I. 顧客対応

評価項目：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

| | |
|-------|---|
| 評価の視点 | 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 |

評価の視点：(14) 上記①～⑩共通

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス |
|-----|--------------------------|-----|---|---|-------------------------------------|---|------|---|
| | | | | | | | | |
| P | 募集人教育の仕組みが整備されている | 57 | 教育の専門部署を設置している(2名以上兼務可) | <input type="checkbox"/> 代理店が「専門部署がわかる資料」を提出・提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「専門部署(2名以上兼務可)が存在すること」を確認できること | 体制図・職務権限規程等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 58 | 年間の教育計画がある | <input type="checkbox"/> 代理店が「年間の教育計画」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「年間の教育計画があること」を確認できること | 教育計画 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 59 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する教材とそれに対応したテスト」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「該当する教材とそれに対応したテストがあること」を確認できること | 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) | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 60 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が該当する「教材とそれに対応したテスト」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「該当する教材とそれに対応したテストがあること」を確認できること | 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) | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| D | 募集人教育が適切に実施されている | 61 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「受講簿等の証跡資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集人全員が研修を漏れなく受講していること」を確認できること | 募集人一覧、研修資料、管理簿等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 62 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店は「受講簿等の証跡資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集人全員が研修を漏れなく受講していること」を確認できること | 募集人一覧、研修資料、受講基準、管理簿等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 63 | 年間の教育計画通りに実行できている | <input type="checkbox"/> 代理店が「研修実施の証跡資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「年間の教育計画通りに実行できていること」を確認できること | 募集人一覧、研修資料、受講基準、管理簿等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 64 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「受講簿等の証跡資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集人全員が研修を漏れなく受講していること」を確認できること | 募集人一覧、研修資料、受講基準、管理簿等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 65 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「募集人個人の習熟状況の把握状況」及び「追加指導の対象・指導内容がわかる資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集人個人の習熟状況が把握され、未習熟な点について追加指導が行われていること」を確認できること | 選定基準、対象募集人、追加指導教材 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 66 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「教材や研修内容の検討状況がわかる資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「教材や研修内容が陳腐化していないか確認していること」を確認できること | 見直し検討資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| C-A | 募集人のスキル向上に向けた取組みが実施されている | 67 | 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対応の改善に向けて全件指導を行っている | <input type="checkbox"/> 代理店が「内部監査やアンケートの結果を募集人に連携する仕組み」及び「問題があるものについては対応の改善に向けて全件指導を行っていることを確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「その仕組みがあり、指導が実施されていること」を確認できること | 選定基準、対象募集人、追加指導教材 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |

区分I. 顧客対応

評価項目：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

評価の視点(15) ⑪募集スキル向上に向けた取組み

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス |
|-----|--|-----|---|---|------------------------------|---|------|---|
| | | | | | | | | |
| P | - | - | C/A評価のみ | | | | | |
| D | - | - | C/A評価のみ | | | | | |
| C-A | 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 | 68 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「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確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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仕組み及び指導状況・社内共有の状況等」を確認できること | 研修資料、好事例共有状況を確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 69 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「推奨資格や社内支援取組状況を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「推進している社内取組み及び支援の状況」を確認できること | ●●の対前年増加(試験内容は別途検討)、社内支援取組規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |

(資料5-①) 評価申告シート

区分II. アフターフォロー

評価項目：3. アフターフォロー時の顧客対応態勢

評価の視点（16）①アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|----|-----------------------------|-----|--|---|--|---|------|---|--|
| | | | | | | | | | |
| P | アフターフォローについての仕組み整備がされている | 70 | 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可） | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程・マニュアル」及び「各生保会社への連絡体制等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「保全対応態勢が整備されていること」を確認できること | 該当するマニュアル | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 71 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「規程に顧客属性や商品特性等を踏まえ実施することが記載されていること」を確認できること | 規定を確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 72 | 失効（未取解除を含む）防止、復活動奨に向けた未入金契約に対する入金動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可）※契約始期日から半年以内での失効・未収については項目No.1-基準NO.3にて評価しているため、契約対象から除く | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程やマニュアル」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「失効（未取解除を含む）防止、復活動奨に向けた未入金契約に対する入金動奨の手順や流れについての規程やマニュアルがあること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 73 | 各保険会社から連携があった失効（未取解除を含む）・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 ※契約始期日から半年以内での失効・未収については項目No.1-基準NO.3にて評価しているため、契約対象から除く | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程・マニュアル」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「各保険会社から連携があった失効（未取解除を含む）・未収の発生契約の管理、発覚の都度担当者に連携することが定められていること」を確認できること | 管理台帳・システム | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 74 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当するマニュアル」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「(社会通念上相応な)罰則が定められていること」を確認できること | 就業規則・賞罰規程等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 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 | 75 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「保全受付・取次・完了確認がわかる証跡（サンプル5件）」を提示できること <input type="checkbox"/> 評価者がサンプルチェックにて「規程やマニュアルに基づき対応されていること」を確認できること | 顧客折衝記録のランダムサンプリング・検証記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 76 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「保全対応状況の管理状況がわかる証跡」を提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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）していること」を確認できること | 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 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 77 | 失効（未取解除を含む）・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、復活動奨の対応を全件実施しているか管理している（※契約始期日から半年以内での失効・未収については項目No.1-基準NO.15にて評価しているため、契約対象から除く） | <input type="checkbox"/> 代理店が「管理状況がわかる証跡」を提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「失効防止、復活動奨の対応を実施しているか管理していること」を確認できること | 対応結果管理台帳・システム | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 78 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「高齢者等への保全活動において実施している取組事項がわかる証跡」を提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「顧客属性や商品特性等を踏まえ実施していること」を確認できること | 顧客折衝記録のランダムサンプリング | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 79 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「好取組・改善点を収集し全社共有する仕組み」及び「直近1年以内の収集・共有の実績」を提出または提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「好取組・改善点を収集し全社共有する仕組み及び収集・共有の実績」を確認できること | 監査結果、苦情・お客様の声、社内共有資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分Ⅱ. アフターフォロー

評価項目：3. アフターフォロー時の顧客対応態勢

評価の視点 (16) ①アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|---|--|---|--|--------------------------------------|---|---|-------|---|
| | | | | | | | | | |
| C・A | アフターフォローについて改善取り組み・高度化を実施している | 80 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「保全対応履歴管理・モニタリングの実施体制」及び「実施したモニタリング結果等を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「営業部門からの独立性を確保した組織（または実務担当者承認・判断する上席の2名による管理）が定期的にモニタリングを実施している（年1回以上）こと」を確認できること | 保管状況、募集管理部門のアクセス性の確認、確認記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 81 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「実施しているモニタリング方法」「直近1年以内のモニタリング見直し要否判断や改善取り組み実績があればその状況」を確認できる資料を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「状況に応じたモニタリングの実施や改善が行われる態勢であること」を確認できること | モニタリング結果資料、内部監査資料、等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 82 | 失効（未取解除を含む）・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。また、未収や失効となった場合に効果的に対応する仕組みを構築し、改善・高度化に向けた取り組みを実施している（※契約始期日から半年以内での失効・未収については項目No.1-基準NO.15にて評価しているため、契約対象から除く） | <input type="checkbox"/> 代理店が「対象契約」「失効（未取解除を含む）・未収発生理由・経緯を分析した資料」「取扱者あて事情確認・指導状況」を確認できる資料を提出、提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「理由・経緯を分析・管理し、必要に応じて指導を実施していること」を確認できること | 発生経緯管理物、対応状況管理簿 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 83 | 失効（未取解除を含む）・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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「失効（未取解除を含む）・未収防止のためのモニタリング状況」「必要に応じた改善策等」を確認できる資料を提出、提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「モニタリング状況や改善に向けた取組を実施していること」を確認できること | モニタリング結果資料、内部監査資料、等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 84 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「アンケート等の仕組み」「直近1年以内の実施状況」及び「結果の活用状況を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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)及び取組見直しの検討及び募集人への教育・指導の状況」を確認できること | 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） | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 85 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「対応組織の体制を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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）を設置していること」を確認できること | 対応組織の体制図、対応時間・実績など | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 86 | 代理店自らお客様に最新の商品・公的制度等の有益な情報を発信したり、代理店自らお客様に定期的に加入契約の内容の確認、お客様のライフプランの変化等を把握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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当するマニュアルや実施の証跡等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「代理店自らお客様に最新の商品・公的制度等の有益な情報発信したり、代理店自らお客様に定期的に加入契約の内容の確認、お客様のライフプランの変化等を把握する態勢を組織的に構築していること」を確認できること | 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・ピラ | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| 87 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「有償で受けた外部監査等の結果がわかる資料」を提出または提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「その資料から代理店が適切な運営・応対を行っているとの評価結果であること」を確認できること | 実査等で確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分II. アフターフォロー

評価項目：4. アフターフォローに関する募集人教育

評価の視点（17）①アフターフォロー時の顧客対応ルールの周知・徹底

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|------------------------------------|-----|--|--|-------------------------------------|---|------|---|------|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | 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 | 88 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する教材とそれに対応したテスト」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「教材とそれに対応したテストがあること」を確認できること | 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) | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 89 | 年間の教育計画がある | <input type="checkbox"/> 代理店が「年間の教育計画」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「年間の教育計画があること」を確認できること | 教育計画 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 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 | 90 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「受講簿等の証跡資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集人全員が研修を漏れなく受講していること」を確認できること | 募集人一覧、研修資料、管理簿 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 91 | 年間の教育計画通りに実行できている | <input type="checkbox"/> 代理店が「研修実施の証跡資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「年間の教育計画通りに実行できていること」を確認できること | 募集人一覧、研修資料、受講基準、管理簿等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 92 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「募集人個人の習熟状況の把握状況」及び「追加指導の対象・指導内容」がわかる資料を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集人個人の習熟状況の把握・追加指導等が実施されていること」を確認できること | 選定基準、対象募集人、追加指導教材 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 93 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「教材や研修内容の検討状況がわかる資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「見直し検討等が実施されていること」を確認できること | 見直し検討資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C-A | 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 | 94 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「実施しているモニタリング方法」「直近1年以内の教育カリキュラム等の改善取組み実績を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「状況に応じたモニタリングの実施や教育カリキュラム等の改善が行われる態勢であること」を確認できること | モニタリング記録、改善協議録、等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 95 | 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対応の改善に向けて全件指導を行っている | <input type="checkbox"/> 代理店が「内部監査やアンケートの結果を募集人に連携する仕組みを確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「内部監査やアンケートの結果を募集人に連携する仕組み及び指導の状況」を確認できること | 選定基準、対象募集人、追加指導教材 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分II. アフターフォロー

評価項目：5. お客様の声・苦情管理態勢

評価の視点（18）①お褒めの言葉も含めたお客様の声・苦情管理態勢の整備（募集時／募集時以外含む）

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | （ご参考）確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|------------------------------|-----|--|---|---|---|------|---|--|
| | | | | | | | | | |
| P | 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 | 96 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 97 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「当該組織がわかる資料」を提出・提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「営業部門からの独立性を確保した組織（または実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理）が設置されていること」を確認できること | 組織の確認、人員の兼務状況の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 98 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「報告ルート（最高意思決定機関への報告を含む）が設置されていること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 99 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当するマニュアル」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「そのマニュアルに(社会通念上相応な)罰則が定められていること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | お客様の感謝の声・苦情の管理が適切に運用されている | 100 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「申出内容・対応履歴を管理する仕組み（管理台帳・システム）がわかる証跡」を提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「申し出内容・対応履歴が記録されていること」を確認できること | 管理台帳・システム | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 101 | 苦情全件について発生経緯・原因を特定している | <input type="checkbox"/> 代理店が「苦情の管理状況がわかる証跡（管理台帳・システム）」を提出・提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「苦情について代理店が発生経緯・原因を特定していること」を確認できること | 管理台帳・システム | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 102 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の指導内容・処分実績を確認できる資料（指導・処分がない場合、はその旨を確認できる資料）等」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「指導内容・規程に定められた処分の実績」を確認できること | 処分検討・結果資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 103 | 経営層が出席する会議等にて、惹起事象について社内共有化を図り、全社的に再発防止教育や規程化を実施している | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の社内共有事例・再発防止教材等を確認できる資料（惹起事象がない場合、はその旨を確認できる資料）等」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「経営層が出席する会議等での社内共有・全社的な再発防止教育・規程化を実施していること」を確認できること | 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） | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | 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 | 104 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「経営層が出席する会議等にて「お客様の声の共有化状況」や「決定された改善するための方策と具体目標（あれば数値目標）」及び「改善状況」が分かる資料を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「経営層が出席する会議等でお客様の声の共有化、申出の課題分析の実施、改善するための方策と具体目標（あれば数値目標）を定め、改善状況を確認していること」を確認できること | 発生経緯・分析資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 105 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「再発防止策をとった目標項目（あれば数値項目）の状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | モニタリング資料、実績 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 106 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「対応組織（窓口）を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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）を設置していること」を確認できること | 対応組織の体制図、対応時間・実績など | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 107 | アンケート等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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「アンケート等の仕組み」及び「直近1年以内の実施状況を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「アンケート等の実施等により能動的にお客様の声を収集する仕組み及び実施状況」を確認できること | 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 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 108 | アンケート等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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「お客様の声を反映させる態勢」及び「直近1年以内の収集した実績を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「アンケート等の実施等により収集したお客様の声を反映させる態勢及び実績があること」を確認できること | 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 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分II. アフターフォロー

評価項目：6. 顧客・契約情報管理

評価の視点（19）①顧客情報の適切な管理

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|------------------------|-----|--|---|-------------------------|---|------|---|-----|
| | | | | | | | | 提出可 | 閲覧可 |
| P | 顧客情報の適切な管理の仕組みが整備されている | 109 | 長年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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する管理体制（システム等の概要・仕組み）」を申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「顧客の契約内容・顧客の意向・推奨の経緯等を把握・管理できる態勢（システム等）が整備されていること」を確認できること | 顧客情報管理システム、顧客管理台帳を確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 110 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当するマニュアル」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「提出されたマニュアルに顧客情報の入力・運用ルールが記載されていること」を確認できること | マニュアルの確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 顧客情報が適切に管理されている | 111 | 接点のあった顧客について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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「顧客情報のアップデートの仕組み」及び「顧客情報のアップデートの結果」を申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「顧客情報が顧客管理システムによって管理されていること」を確認できること | 顧客情報管理システム、各種意向把握結果との突合 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C-A | 顧客情報の適切な管理の高度化が実施されている | 112 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「実施しているモニタリング方法（直近1年の顧客情報管理方法の改善取り組み実績があればその状況）等が確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「状況に応じたモニタリングの実施や顧客情報管理方法等の改善が行われる態勢であること」を確認できること | 棚卸の記録、改善協議録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

区分II. アフターフォロー

評価項目：7. 継続率

評価の視点（20）①適切な水準の確保

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|-----------------------|-----|--|---|--------------------------------------|---|------|---|-----|
| | | | | | | | | 提出可 | 閲覧可 |
| P | 適正な目標値の設定及び態勢が整備されている | 113 | 適正な継続率が設定され、社内に周知されている | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する社内通知資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「適正な継続率の設定とそれが社内周知されていること」を確認できること | マニュアルの確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 114 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店は「解約理由等の分析態勢が分かる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「解約理由等分析態勢が整備されていること」を確認できること | システム、継続率の分析資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 適正な水準の確保 | 115 | 解約理由・経緯等を分析・管理し、必要に応じて当該契約を取扱った募集人に指導している | <input type="checkbox"/> 代理店が直近1年以内の「解約理由・経緯等の分析・管理状況」及び「募集人あて指導実績を確認できる資料（指導・処分がない場合、はその旨を確認できる資料）等」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「解約理由・経緯等を分析・管理し、必要に応じて当該契約を取扱った募集人に指導していること」を確認できること | 分析資料、指導結果 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C-A | 継続率の向上に向けた取組みが実施されている | 116 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「実施しているモニタリング評価」及び「現場への周知状況を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「継続率の維持・向上に向けた取組を実施していること」を確認できること | 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） | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分Ⅲ. 個人情報保護

評価項目：8. 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

評価の視点（21）①個人情報保護に係る態勢の整備

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|--|--|--|--|------------|---|---|-------|---|
| | | | | | | | | | |
| P | 個人情報管理に関する仕組みが整備されている | 117 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 118 | マイナンバーの取扱に関する規程がある | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「保険募集や契約保全等の業務の際に契約者等のマイナンバーを取り扱わないことが規定されていること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 119 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「SNSの活用における対応方針・禁止事項に関する事項が規定されていること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 120 | 個人データ管理台帳がある | <input type="checkbox"/> 代理店が「個人データ管理台帳」を提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「①取得項目（氏名・住所等）②利用目的③保管場所・保管方法・保管期限④管理部署⑤アクセス制限の状況のすべての事項を含む管理台帳を整備していること」を確認できること | 管理台帳 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 121 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「個人データ管理責任者・個人データ管理者」を提出又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「個人データ管理責任者・個人データ管理者を選任していること」を確認できること | 体制図、職務権限規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 122 | 従業員と個人データの非開示契約を結んでいる | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する契約書・規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「従業員と個人データの非開示契約を結んでいること」を確認できること | 契約書・規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 123 | 個人情報の目的外利用禁止の旨が規定されている | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「個人情報の目的外利用禁止の旨が規定されていること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 124 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集人退職時に顧客リスト等の個人情報を破棄あるいは返却させる規程があること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 125 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「外部媒体の利用制限、台帳管理等の持ち出しルールが規定されていること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 126 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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の禁止が規定されていること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 127 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示（HPで確認できる場合、はその旨申告）できること <input type="checkbox"/> 評価者が「プライバシーポリシー4項目について策定、公表していること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 128 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示すること <input type="checkbox"/> 評価者が「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定があること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 129 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「従業員のフリーメールの業務上使用を禁止する規定があること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| 130 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | | |
| 131 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「個人情報の保有期間・特定データの定期的な削除が規程されていること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分Ⅲ. 個人情報保護

評価項目：8. 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

評価の視点（21）①個人情報保護に係る態勢の整備

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|---------------------------|-----|---|---|---------------------------|---|------|---|--|
| | | | | | | | | | |
| D | 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 | 132 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の検証実績を確認できる資料等」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「個人データ管理台帳による管理を行い、定期的に検証していること」を確認できること | 管理台帳 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 133 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の記録・管理実績を確認できる資料等」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 管理台帳 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 134 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の廃棄機器のデータ削除に係る管理・証明書等」を提出、提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 廃棄機器のデータ削除に係る管理・証明書 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 135 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の確認・管理実績を確認できる資料等」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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・管理されていること」を確認できること | 管理台帳、実査 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 136 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の確認実績を確認できる資料等」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 管理台帳 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 137 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の管理実績または利用制限を確認できる資料等」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「フリーメールの使用状況の管理または利用制限を行い使用不能にしていること」を確認できること | 管理台帳、実査 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 138 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「使用しているウイルス対策ソフト」を申告するとともに「その有効状態」を提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「ウイルス対策ソフトが有効な状態であること」を確認できること | 導入状況の確認、実査 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | 個人情報管理に関する改善取組みが実施されている | 139 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の実施しているモニタリング方法・結果」及び「改善策があればその内容等を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | モニタリング・管理資料、指導記録、システム対応記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 140 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「外部からのアクセス監視体制を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「常時確認または、常時把握可能な状態であること」を確認できること | モニタリング記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 141 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が有資格者について「資格（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）の保有を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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）が在籍していること」を確認できること | 在籍状況が確認できる資料、資格を証明できる資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分Ⅲ. 個人情報保護

評価項目：8. 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

評価の視点（2.2）②個人情報保護に係るシステム面の整備

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|-------------------------------|-----|--|---|------------------------|---|------|---|--|
| | | | | | | | | | |
| P | 個人データ管理についてのシステムが整備されている | 142 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「個人データシステムへのアクセス権限等が分かる資料」を提出・提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | システムを確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 143 | 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、or PW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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「PW等の設定状況等が分かる資料」を提出・提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「PWを定期的に変更もしくはPW入力+顔認証等の二段階認証のシステム上の仕組みもしくは複雑なPWを設定していること」を確認できること | システムを確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 144 | ウイルス対策ソフトを導入している | <input type="checkbox"/> 代理店が「導入しているウイルス対策ソフト」を申告するとともに「その導入状況」を提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「ウイルス対策ソフトを導入していること」を確認できること | 導入ソフトを確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 145 | 無線LANを使うために暗号方式（WPA2等）を設定している | <input type="checkbox"/> （無線LANを利用している場合）代理店が「設定している暗号方式（WPA2等）」を申告するとともに「その導入状況」を提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「無線LANを使うために暗号方式（WPA2等）を設定していること」を確認できること | システムを確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 146 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「実施しているシステムを制御」を申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | システムを確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 147 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「個人データを社外に送信する際の仕組み」を提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「個人データを社外に送信する際に、役付者等の承認が必要な仕組みがあること」を確認できること | システムを確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 148 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「個人データを社外に送信する際のデータが暗号化される仕組み」を提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | システムを確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 149 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「フリーソフトウェアを活用できないようシステム面の制約」を提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | システムを確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 150 | 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いない | <input type="checkbox"/> 代理店が「使用しているOS/ソフトウェア」を申告するとともにその有効性を提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「保守サポートが有効であること」を確認できること | システムを確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 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 | 152 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「設定された保有期間経過後に削除する仕組み」を申告するとともに「その運用状況」を提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「当該仕組みが有効に運用されていることおよび設定された保有期間経過後に削除されていること」を確認できること | システムを確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 153 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「使用している機器・オンラインストレージ等のセキュリティ対策・設定」を提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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）を使用していること」を確認できること | システムを確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C-A | 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 | 154 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「認証資格の取得状況を確認できる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 認証取得証明書（プライバシーマーク登録証等） | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

（資料5-①）評価申告シート

区分Ⅲ．個人情報保護

評価項目：8．個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

評価の視点：【該当社のみ】（2）①個人情報の授受態勢の整備

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | （ご参考）確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|----------------------------|-----|---|--|---------------------------|---|------|---|--|
| | | | | | | | | | |
| P | 個人情報の授受についての仕組みが整備されている | 155 | 【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 | <input type="checkbox"/> （外部から個人情報を授受する場合）代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されていること」を確認できること | 該当する規程、授受の方法（セキュリティ基準を含む） | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 156 | 【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 | <input type="checkbox"/> （第三者への個人情報の提供する場合）代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されていること」を確認できること | 該当する規程、授受の方法（セキュリティ基準を含む） | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 157 | 【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 | <input type="checkbox"/> （個人情報を外部委託する場合）代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 該当する規程、授受の方法（セキュリティ基準を含む） | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 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 | 158 | 【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） | <input type="checkbox"/> （外部から個人情報を授受する場合）代理店が「管理台帳」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「管理台帳を整備していること」を確認できること | 管理台帳、授受方法（技術）の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 159 | 【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） | <input type="checkbox"/> （第三者への個人情報の提供する場合）代理店が「管理台帳」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「管理台帳を整備されていること」を確認できること | 管理台帳、授受方法（技術）の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 160 | 【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） | <input type="checkbox"/> （個人情報を外部委託する場合）代理店が「管理台帳」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「管理台帳を整備されていること」を確認できること | 管理台帳、授受方法（技術）の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 161 | 【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 | <input type="checkbox"/> （個人情報を外部委託する場合）代理店が「選定基準」・「選定を検討した証跡」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 選定基準と選定検討資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 162 | 【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 | <input type="checkbox"/> （個人情報を外部委託する場合）代理店が「委託先の情報管理の状況がわかる資料（実査結果レポート等）」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「委託先から報告を元に状況を管理していること」を確認できること | 実査結果レポート | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 163 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「個人情報の授受の仕組み（通信環境及び物理的授受）」を提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 授受方法（技術）の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | 個人情報の授受について改善取組みが実施されている | 164 | 【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 | <input type="checkbox"/> （個人情報を外部委託する場合）代理店が「直近1年以内の実査の実施状況を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「委託先の情報管理実査を行っていること」を確認できること | 実査結果レポート | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

区分Ⅲ．個人情報保護

評価項目：8．個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

評価の視点：【該当社のみ】（3）②ホームページの管理

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | （ご参考）確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|---------------|-----|--|---|--------------------------------|---|------|---|--|
| | | | | | | | | | |
| P | - | - | 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） | | | | | | |
| D | ホームページの適正な運営 | 165 | 【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 | <input type="checkbox"/> （ホームページを作成している場合）代理店が「HP上個人データを扱うページが通信暗号化の状況」を提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「対象ページが「HTTPS通信」であること」を確認できること | システムを確認、「対象ページがHTTPS通信であることを確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 166 | 【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 | <input type="checkbox"/> （ホームページを作成している場合）代理店が「実施しているセキュリティ対策」を提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | システムを確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 167 | 【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） | <input type="checkbox"/> （ホームページを作成している場合）代理店が「webサーバーにおけるOS・ソフトウェア」を申告するとともに「その最新化の状況」を提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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）こと」を確認できること | システムを確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 168 | 【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 | <input type="checkbox"/> （ホームページを作成している場合）代理店が「HPのURL」を申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | プライバシーポリシーの掲載を確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | ホームページの脆弱性の確認 | 169 | 【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） | <input type="checkbox"/> （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）代理店が「定期的な情報収集」・「確認方法」・「対応実績」を申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「ホームページの脆弱性の確認を実施していること」を確認できること | 確認・脆弱性対応記録の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分Ⅲ. 個人情報保護

評価項目：9. 個人情報保護に係る教育

評価の視点：(23) 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

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|-------------------------|-----|---|--|-------------------------------------|---|------|---|--|
| P | 募集人教育の仕組みが整備されている | 170 | 教材とそれに対応したテストがある | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する教材とそれに対応したテスト」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「教材とそれに対応したテストがあること」を確認できること | 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) | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 171 | 年間の教育計画がある | <input type="checkbox"/> 代理店が「年間の教育計画」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「年間の教育計画があること」を確認できること | 教育計画 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 募集人教育が適切に実施されている | 172 | 従業員全員が年に1回以上研修を受講している | <input type="checkbox"/> 代理店が「受講簿等の証跡資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「従業員全員が年に1回以上研修を受講していること」を確認できること | 募集人一覧、内勤一覧、研修資料、管理簿 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 173 | 年間の教育計画通りに実行できている | <input type="checkbox"/> 代理店が「研修実施の証跡資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「年間計画とその進捗状況」を確認できること | 募集人一覧、研修資料、受講基準、管理簿等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 174 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「募集人個人の習熟状況の把握」及び「追加指導の対象・指導内容がわかる資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集人個人の習熟状況の把握及び未習熟な点の追加指導が実施されていること」を確認できること | 選定基準、対象募集人、追加指導教材 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | 募集人教育について、改善取組みが実施されている | 175 | 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） | 代理店は「教材や研修内容の検討状況がわかる資料」を提出又は提示 <input type="checkbox"/> 評価者が「教材や研修内容が陳腐化していないか確認していること」を確認できること | 見直し検討資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

区分Ⅲ. 個人情報保護

評価項目：9. 個人情報保護に係る教育

評価の視点：【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】(4) ①サイバー攻撃を想定した訓練の仕組みの整備

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|---------------------------------|-----|--|---|-------------------------------------|---|------|---|--|
| P | サイバー攻撃を想定した訓練の仕組み整備 | 176 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「訓練カリキュラム・教材」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「訓練カリキュラム・教材があること」を確認できること | 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) | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | サイバー攻撃を想定した訓練の運用 | 177 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の訓練の実施内容がわかる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「訓練が実施されていること」を確認できること | 募集人一覧、研修資料、管理簿 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | 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 | 178 | サイバー攻撃訓練不合格者への適切な教育が行われている | <input type="checkbox"/> 代理店が「サイバー攻撃訓練不合格者への教育を確認できる資料（不合格者がいない場合は、不合格者が発生した場合の教育体制が確認できる資料）」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「不合格者への教育が行われていること」を確認できること | 研修記録の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 179 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「教材や研修内容の検討状況がわかる資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「教材や研修内容が陳腐化していないか確認していること」を確認できること | 見直し検討資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分Ⅳ. ガバナンス

評価項目：10. コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

評価の視点：(24) ①適切な業務(会社)運営

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|---|-----|--|--|-------------------------|---|------|-------|---|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | - | - | なし(法令上必要な事項のため、設定なし) | | | | | | |
| D | 適切な業務(会社)運営が実施されている(法人のみ) | 180 | 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)ができています(会社法において取締役会の設置義務がある法人のみ) | <input type="checkbox"/> 代理店が「取締役会の議事、開催日が分かる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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)ができています」を確認できること | 取締役会議事録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 181 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「登記書類」を提出・提示または「最後の登記日」を申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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)こと」を確認できること | 登記書類 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| C-A | 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) | 182 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の機関設計の見直し検討を確認できる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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)こと」を確認できること | 会社体制図の確認、社外取締役の配置・割合等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 183 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の決算公告状況」を提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「決算公告をしていること」を確認できること | 官報現物やインターネット官報、各社HPへの公表 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |

区分Ⅳ. ガバナンス

評価項目：10. コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

評価の視点：(25) ②ディスクロージャーの整備

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|----------------------------------|-----|---|---|------------|---|------|-------|---|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | - | - | なし(法令上必要な事項のため、設定なし) | | | | | | |
| D | ディスクロージャーの整備について、適切な運営・応対を実施している | 184 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「ディスクロージャー資料の整備状況」を申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「乗合保険会社の最新のディスクロージャー資料を代理店内に配置している(HPでの閲覧も可)こと」を確認できること | 実査等で状況確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| C-A | - | - | 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) | | | | | | |

区分Ⅳ. ガバナンス

評価項目：10. コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

評価の視点：(26) ③代申会社との連携

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|------------------------------|-----|---|---|---------------------------|---|------|-------|---|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | 代申会社への報告について仕組みが整備されている | 185 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 該当する規程・マニュアル | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| D | 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 | 186 | 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確認) | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の登録事項の変更手続きが分かる資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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確認)こと」を確認できること | 報告記録、報告時のファイル等を 実査等で確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| C-A | - | - | 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5-①) 評価申告シート

区分Ⅳ. ガバナンス

評価項目：10. コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

評価の視点：(2.7) ④内部監査

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|---------------------------------------|-----|---|---|------------------------|---|------|---|-----|
| | | | | | | | | 提出可 | 閲覧可 |
| P | 内部監査に関する仕組みが整備されている | 187 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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）こと」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 188 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程、自己点検表」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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）こと」を確認できること | 自己点検表 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 189 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「担当部署（または担当者）及び担当職務・権限がわかる資料」を提出・提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 体制図、配置図を確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 190 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「担当者及びその選任理由」を提出・提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 担当者の経歴・資格等を確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 内部監査が適切に実施されている | 191 | 代理店独自の自己点検を月1回以上実施している | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の自己点検実施状況」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「代理店独自の自己点検を月1回以上実施していること」を確認できること | 自己点検実施記録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 192 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の内部監査実施状況」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「全拠点に対して定期的に内部監査を実施していること」を確認できること | 監査実施結果 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | 内部監査についてモニタリング・検証が実施されている（個人データの取扱含む） | 193 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の被監査部署毎の改善策定状況」及び「実施しているモニタリングを確認できる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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）こと」を確認できること | 内部監査結果、モニタリング資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 194 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「内部監査結果の報告体制」及び「改善対応策の実行状況がわかる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 経営会議資料等を確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 195 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「有償で受けた外部監査等の結果がわかる資料」を提出または提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 内部監査結果、モニタリング資料、内部監査計画 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分Ⅳ. ガバナンス

評価項目：10. コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

評価の視点：(28) ⑤業務継続計画(BCP)の策定

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|-------------------------|-----|--|--|---------------------------------|---|------|---|-----|
| | | | | | | | | 提出可 | 閲覧可 |
| P | 従業員の安否確認態勢が整備されている | 196 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「従業員の安否確認体制」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「従業員の安否確認に向けた緊急連絡網（類するもの）が整備されていること」を確認できること | 緊急連絡網等・システム等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | BCP計画を策定している | 197 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店は「BCP計画書」を提出・提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「事業の優先順位、提供サービスレベル、復旧目標時期、代替策が規定されていること」を確認できること | BCP計画書を確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 198 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「バックアップ情報の管理状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | バックアップ情報の管理状況 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | BCP計画の陳腐化防止に向けた確認を行っている | 199 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内のBCP計画の見直し状況（訓練を実施している場合、はその状況）」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「BCP計画の見直しが行われていること」を確認できること | 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 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 200 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「バックアップシステムの有無」を申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | バックアップシステムの有無 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

区分Ⅳ. ガバナンス

評価項目：10. コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

評価の視点：(29) ⑥従業員への経営方針・企業理念等の周知徹底

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|-----------------------------|-----|--|--|-----------------------|---|------|---|-----|
| | | | | | | | | 提出可 | 閲覧可 |
| P | - | - | C/A評価のみ | | | | | | |
| D | - | - | C/A評価のみ | | | | | | |
| C・A | 経営計画を策定している（従業員へ徹底・浸透できている） | 201 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「単年度の経営計画」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「経営理念や持続的成長に向けた経営計画（単年度の計画）があること」を確認できること | 単年度の経営計画を確認、経営会議資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 202 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「中長期（期間3年以上）の経営計画」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「経営理念や持続的成長に向けた経営計画（中長期の計画）があること」を確認できること | 中長期の経営計画を確認、経営会議資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 203 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の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）」及び「モニタリング状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「顧客本位の業務運営及び経営計画についての社内発信及びモニタリングを実践していること」を確認できること | 社内発信資料・指示文書等、モニタリング資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

区分Ⅳ. ガバナンス

評価項目：10. コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

評価の視点：(30) ⑦企業としての健全性

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|----------------------|-----|----------------------------------|---|-------------------|---|------|---|-----|
| | | | | | | | | 提出可 | 閲覧可 |
| P | - | - | C/A評価のみ | | | | | | |
| D | - | - | C/A評価のみ | | | | | | |
| C・A | 効果的なディスクロージャーを実施している | 204 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「公表物」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「地域や環境等に関わる指標・取組を公表していること」を確認できること | ディスクロージャー、HP公表内容等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分Ⅳ. ガバナンス

評価項目：10. コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

評価の視点：【該社のみ】(5) ①規模が大きい特定保険募集人の対応

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|------------------------------|-----|---|--|--------------------------|---|------|---|------|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | 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 | 205 | 事業報告書を作成する担当者・部署がある | <input type="checkbox"/> 代理店が「事業報告書を作成する担当者・部署」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「事業報告書を作成する担当者・部署があること」を確認できること | 体制図・職務権限規程等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 206 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 該当する規程 (or保険会社提供のマニュアル等) | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 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 | 207 | 事業報告書が管轄の財務局に毎年提出されている | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の事業報告書」を提出・提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「事業報告書が管轄の財務局に提出されていること」を確認できること | 事業報告書 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 208 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「帳簿書類現物」を提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「帳簿書類に締結日・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ていること」を確認できること | 帳簿書類現物 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | - | - | 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) | | | | | | |

区分Ⅳ. ガバナンス

評価項目：10. コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

評価の視点：【該社のみ】(6) ②共同募集時の対応

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|------------------------|-----|---|--|-------------------------------|---|------|---|------|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | 共同募集について仕組みが整備されている | 209 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「業務範囲を規定していること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 210 | 継続的に共同募集を行う全ての共同募集先と、業務範囲等に係る共同募集契約書や覚書等が締結されている | <input type="checkbox"/> 代理店が「共同募集契約書」や「覚書」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「継続的に共同募集を行う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こと」を確認できること | 共同募集契約書・覚書等の現物および管理台帳の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 共同募集について適切な業務運営を実施している | 211 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の検証状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「共同募集の実績管理及び募集フローの適切性検証を実施していること」を確認できること | 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 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | 共同募集について取組み改善が図られている | 212 | 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、評価が困難な場合は削除も検討) | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の共同募集先との対話資料等」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「不適切な共同募集の取扱いの有無を確認していること」を確認できること | 共同募集先との対話資料等の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分Ⅳ. ガバナンス

評価項目：10. コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

評価の視点：【該社のみ】(7) ③募集関連行為委託等の対応

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|--------------------------|-----|---|--|------------------------------|---|------|---|-----|
| | | | | | | | | 提出可 | 閲覧可 |
| P | 募集関連行為について仕組みが整備されている | 213 | 募集関連行為委託先の選定・管理に係る規程がある | 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集関連行為委託先の選定・管理に係る規程があること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 214 | 紹介料の根拠が契約書に記載されている | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する契約書」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「紹介料の根拠が契約書に記載されていること」を確認できること | 契約書等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 215 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | モニタリング状況・管理資料、委託先からの報告資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 216 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の保険会社への報告実績」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「定期的に保険会社へ報告する態勢を構築していること」を確認できること | 契約書・体制図 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 募集関連行為について適切な業務運営を実施している | 217 | 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みがあるか等、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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内のモニタリング実施状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「規定されたモニタリング項目に基づいてモニタリングを行っている（年1回以上）こと」を確認できること | モニタリング状況・管理資料、委託先からの報告資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 218 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の検証状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集関連行為委託先の募集フローの適切性を検証している（年1回以上）こと」を確認できること | 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 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 219 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の委託先管理状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「委託先管理等の実績」を確認できること | モニタリング状況・管理資料、委託先からの報告資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | - | - | 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5-①) 評価申告シート

区分Ⅳ. ガバナンス

評価項目：10. コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

評価の視点：【該当社のみ】(8) ④フランチャイズ契約時の対応 (フランチャイザー)

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|---|-----|--|--|--------------------------|---|------|---|-----|
| | | | | | | | | 提出可 | 閲覧可 |
| P | 【フランチャイザー】 フランチャイザーの適切な管理に向けた仕組みが整備されている | 220 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程・契約書」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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・契約されていること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 221 | 商号を使用する場合に、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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「商号を使用する場合に、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こと」を確認できること | フランチャイザーのHP確認・該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | フランチャイザーの適切な管理運営を実施している | 222 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の指導・モニタリング状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「規程された指導・モニタリングの実績（年に1回以上）」を確認できること | モニタリング状況・管理資料、委託先からの報告資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 223 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の保険会社への報告実績」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 報告資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 224 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の確認状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「1年に1回以上確認し、その状況を管理していること」を確認できること | 実査の実施結果、自己点検実施状況の管理資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | フランチャイザーに対する管理について適宜見直しを実施している | 225 | 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、フランチャイザーに対する教育・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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内のフランチャイザーに対する教育・管理・指導」、「システムの提供内容の在り方の検討状況」が分かる資料を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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、必要に応じて、フランチャイザーに対する教育・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こと」を確認できること | フランチャイザーからの改善策会議議事録等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

区分Ⅳ. ガバナンス

評価項目：10. コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

評価の視点：【該当社のみ】(9) ⑤フランチャイズ契約時の対応 (フランチャイジー)

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|--|-----|---|--|------------|---|------|---|-----|
| | | | | | | | | 提出可 | 閲覧可 |
| P | 【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 | 226 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する契約書」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 契約書・体制図 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 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 | 227 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内のフランチャイザーへの報告実績」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 報告資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 228 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「フランチャイザーが実施する監査点検」や「会議研修の受講実績」「社内への共有状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 監査実施結果 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | - | - | 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5-①) 評価申告シート

区分Ⅳ. ガバナンス

評価項目：10. コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

評価の視点：【該社のみ】(10) ⑥テレマーケティング実施時の対応

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|-------------------------------|-----|---|---|-------------------------|---|------|---|------|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | テレマーケティングについて仕組みが整備されている | 229 | 対応フロー（トークスクリプト）・マニュアルが整備されている | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当するマニュアル」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「対応フロー（トークスクリプト）・マニュアルが整備されていること」を確認できること | 実施すべき対応が網羅されたマニュアル | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 230 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 231 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する教材とそれに対応したテスト」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「教材とそれに対応したテストがあること」を確認できること | 教材・実施した習熟判定テスト | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 232 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「通話記録の保存・申出管理の方法」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 通話記録管理システム | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 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 | 233 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「受講簿等の証跡資料を」提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「従業員全員が年に1回以上研修を受講していること」を確認できること | 募集人一覧、研修資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 234 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「モニタリングの実施体制」及び「実施したモニタリング結果等を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「営業部門からの独立性を確保した組織（または実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理）が通話記録を元に、運営しているか確認していること」を確認できること | 通話記録の確認、確認を実施したことがわかる資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | テレマーケティングの対応について改善取り組みを実施している | 235 | 記録した内容（お褒めの言葉や苦情）を活用し、対応フローの改善・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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内のテレマーケティングの対応についての改善取り組み資料等」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「対応フローの改善・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こと」を確認できること | 好事例の共有資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 236 | 自社以外の第三者による監査を行い、その結果対応フロー・マニュアル通りの対応を実施できている | <input type="checkbox"/> 代理店が「有償で受けた外部監査等の結果がわかる資料」を提出または提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「第三者による監査を行っていること」を確認できること | 実査等で確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分Ⅳ. ガバナンス

項目：11. コンプライアンス推進態勢

評価の視点：(31) ①コンプライアンス推進

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|------------------------------|-----|--|---|--------------------|---|------|---|------|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | 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 | 237 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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（または実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理）の設置、当該者・部署の確認事項・対応内容・権限を規定していること」を確認できること | 体制図・職務権限規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 238 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する教材」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「法令遵守の徹底に向けた従業員向けの教材があること」を確認できること | 研修資料、コンプライアンスマニュアル | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 239 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「コンプライアンス上の懸念事案全件及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こと」を確認できること | 規程の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 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 | 240 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の各部門・部署に対して実施した確認実施結果」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 確認実施結果 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 241 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内のコンプライアンス上の懸念事案・対応結果（ない場合はその旨）の報告実績」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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、報告されていること」を確認できること | 報告実績の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 242 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の受講簿等の証跡資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集人全員が年に1回以上法令遵守に関する研修を受講していること」を確認できること | 募集人一覧、研修資料、管理簿 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 243 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「教材や研修内容の検討状況がわかる資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「教材や研修内容が陳腐化していないか確認していること」を確認できること | 見直し検討資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | 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 | 244 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の被確認部署毎の改善策の策定状況」及び「実施しているモニタリングを確認できる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「モニタリング・検証が実施されていること」を確認できること | 確認結果・モニタリング資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 245 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「確認結果の報告体制」及び「改善対応策の実行状況がわかる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 経営会議資料等を確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 246 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「有償で受けた外部コンサル等の結果がわかる資料」を提出または提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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）こと」を確認できること | 外部コンサルの活用状況確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分Ⅳ. ガバナンス

項目：11. コンプライアンス推進態勢

評価の視点：(32) ②募集人管理

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|----------------------|-----|---|--|-------------------|---|------|---|------|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | 募集人管理における仕組みが整備されている | 247 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「業務管理責任・教育責任の担当部署及び責任者を設置し、当該者・部署の確認事項・対応内容・権限を規定しており、変更時には速やかに保険会社宛に報告していること」を確認できること | 体制図・職務権限規程等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 248 | 募集可能日まで募集できない旨を規定している | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集可能日まで募集できない旨を規定していること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 募集人管理が適切に行われている | 249 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「募集人一覧等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 募集人一覧・管理システム/管理簿 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 250 | 募集可能日を本人に通知している | <input type="checkbox"/> 代理店が「通知記録等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集可能日を本人に通知していること」を確認できること | 通知記録を確認（メール、文書等） | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 251 | 募集人毎に販売可能な保険会社が管理されている | <input type="checkbox"/> 代理店が「募集人一覧等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集人毎に販売可能な保険会社が管理されていること」を確認できること | 募集人一覧・管理システム/管理簿 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 252 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「新姓と旧姓が併記された管理簿等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「新姓と旧姓の参照性を確保する等の適正な管理体制を構築していること」を確認できること | 募集人一覧・管理システム/管理簿 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 253 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「雇用契約書等の根拠資料等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「全募集人の使用人等要件を充足している（雇用・派遣・出向といった形態であり、監査役・監査委員等にも該当しない）こと」を確認できること | 募集人一覧・雇用契約書等の根拠資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 254 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「体制図・配置図等の資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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）を配置していること」を確認できること | 体制図、配置図 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 255 | 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 | <input type="checkbox"/> （廃業等募集人情報登録制度に登録された募集人がいる場合）代理店は「誓約書等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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実施していること」を確認できること | 募集人一覧・誓約書での確認状況等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | - | - | 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5-①) 評価申告シート

区分Ⅳ. ガバナンス

項目：12. 重大事故等への対応

評価の視点：(33) ①不適切事案への対応態勢の整備

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|-------------------------|-----|---|---|-----------------|---|------|-------|---|
| | | | | | | | | | |
| P | 不適切事案発生時の対応の仕組みが整備されている | 256 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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）」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 257 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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）」を確認できること | 体制図・職務権限規程等 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 258 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「その規程が(社会通念上相応な)罰則が定められていること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| D | 不適切事案発生時に適切な対応が行われている | 259 | 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（ex.損害保険加入）を検討・準備している | <input type="checkbox"/> 代理店が「検討資料・準備内容がわかる資料等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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・準備していること」を確認できること | 検討資料・準備内容がわかる資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 260 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の事案報告資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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）に行われていること」を確認できること | 報告資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 261 | 原因分析（経緯の確認・原因の把握）を行っている | <input type="checkbox"/> 代理店は「直近1年以内の事案の原因分析資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「原因分析（経緯の確認・原因の把握）が行われていること」を確認できること | 発生経緯・分析資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 262 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の処分実績を確認できる資料（処分がない場合、はその旨を確認できる資料）等」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「規程に定められた処分を実施していること」を確認できること | 処分検討・結果資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 263 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「課題・改善方策」、「対応期間」、「具体目標（あれば数値目標）が分かる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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）が定められていること」を確認できること | 改善計画書、モニタリング資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 264 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の経営層への共有実績を確認できる資料（事案がない場合、はその旨を確認できる資料）等」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「経営層が出席する会議等での共有化、改善状況を確認していること」を確認できること | 経営会議資料等を確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 265 | 惹起事案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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「惹起事案の社内で共有状況」及び「直近1年以内の再発防止教育又は再発防止策が分かる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「惹起事案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こと」を確認できること | 再発防止教材、関連規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| C・A | 不適正事案の課題点について改善している | 266 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「再発防止策をとった目標項目（あれば数値項目）の状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「再発防止策をとった目標項目が改善トレンドにあること」を確認できること | モニタリング資料、実績 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |

(資料5-①) 評価申告シート

区分Ⅳ. ガバナンス

項目：12. 重大事故等への対応

評価の視点：(34) ②情報漏えい事案への対応態勢の整備

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|---------------------------|-----|---|---|-----------------|---|------|---|------|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | 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 | 267 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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) こと」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 268 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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) こと」を確認できること | 体制図・職務権限規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 269 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「その規程が(社会通念上相応な)罰則が定められていること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 情報漏えい事案発生時に適切な対応が行われている | 270 | 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(ex.損害保険加入)を検討・準備している | <input type="checkbox"/> 代理店が「検討資料・準備内容がわかる資料等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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・準備していること」を確認できること | 検討資料・準備内容がわかる資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 271 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の事案報告資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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)に行われていること」を確認できること | 報告資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 272 | 原因分析(経緯の確認・原因の把握)を行っている | <input type="checkbox"/> 代理店は「直近1年以内の事案の原因分析資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「原因分析(経緯の確認・原因の把握)が行われていること」を確認できること | 発生経緯・分析資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 273 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の処分実績を確認できる資料(処分がない場合、はその旨を確認できる資料)等」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「規程に定められた処分を実施していること」を確認できること | 処分検討・結果資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 274 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「課題・改善方策」、「対応期間」、「具体目標(あれば数値目標)が分かる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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)が定められていること」を確認できること | 改善計画書、モニタリング資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 275 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の経営層への共有実績を確認できる資料(事案がない場合、はその旨を確認できる資料)等」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「経営層が出席する会議等で情報漏洩事案について共有化し、改善状況を確認していること」を確認できること | 経営会議資料等を確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 276 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「惹起事象の社内で共有状況」及び「直近1年以内の再発防止教育又は再発防止策が分かる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 再発防止教材、関連規定 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | 情報漏えい事案の課題点について改善している | 277 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「再発防止策をとった目標項目(あれば数値項目)の状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「再発防止策をとった目標項目が改善トレンドにあること」を確認できること | モニタリング資料、実績 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分Ⅳ. ガバナンス

項目：12. 重大事故等への対応

評価の視点：(35) ③サイバーセキュリティー対応態勢の整備

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|----------------------------|-----|---|---|-----------------|---|------|---|------|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | 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 | 278 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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) こと」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 279 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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) こと」を確認できること | 体制図・職務権限規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 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 | 280 | 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(ex.損害保険加入)を検討・準備している | <input type="checkbox"/> 代理店が「検討資料・準備内容がわかる資料等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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・準備していること」を確認できること | 検討資料・準備内容がわかる資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 281 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の事案報告資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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)に行われていること」を確認できること | 報告資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 282 | 原因分析(経緯の確認・原因の把握)を行っている | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の事案の原因分析資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「原因分析(経緯の確認・原因の把握)が行われていること」を確認できること | 発生経緯・分析資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 283 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「課題・改善方策」、「対応期間」、「具体目標(あれば数値目標)が分かる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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)が定められていること」を確認できること | 改善計画書、モニタリング資料 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 284 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の経営層への共有実績を確認できる資料(事案がない場合、はその旨を確認できる資料)等」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 経営会議資料等を確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 285 | 惹起事象について経営層も含めて社内でも共有化を図り、全社的に再発防止教育・再発防止策を実施している | <input type="checkbox"/> 代理店が「惹起事象の社内でも共有状況」及び「直近1年以内の再発防止教育又は再発防止策が分かる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「惹起事象について経営層も含めて社内でも共有化を図り、全社的に再発防止教育・再発防止策を実施していること」を確認できること | 再発防止教材、関連規定 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | サイバー攻撃事案の課題点について改善している | 286 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「再発防止策をとった目標項目(あれば数値項目)の状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「再発防止策をとった目標項目が改善トレンドにあること」を確認できること | モニタリング資料、実績 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート

区分Ⅳ. ガバナンス

項目：13. 従業員管理

評価の視点：(36) ①社会保険等の法令対応

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|----------------------------------|-----|--|--|--------------------------------------|---|------|-------|---|
| | | | | | | | | 提出可 | 閲覧可 |
| P | - | - | なし (法令上必要な事項のため、設定なし) | | | | | | |
| D | 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 | 287 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「潜脱行為 (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)が無いかを確認した資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「代理店が潜脱行為がないことを管理していること」を確認できること | 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 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 288 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の有休休暇取得管理・指導状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 具体的な対応、取得勧奨実態の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 289 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の時間外勤務の管理・指導状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 管理状況、超過懸念者への警告状況 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 290 | 従業員向けの定期健康診断を実施している | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の従業員向けの定期健康診断実施状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「従業員向けの定期健康診断を実施していること」を確認できること | 受講状況管理物、医療機関への支払証明 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 291 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の衛生委員会の開催状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「衛生委員会を設置し、月1回以上委員会を開催していること」を確認できること | 議事録 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 292 | 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) | <input type="checkbox"/> (正規従業員50名以上企業が対象) 代理店が「直近1年以内のストレスチェック実施状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「ストレスチェックを行っていること」を確認できること | 受講状況管理物、委託会社への支払証明 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| C・A | - | - | 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) | | | | | | |

区分Ⅳ. ガバナンス

項目：13. 従業員管理

評価の視点：(37) ②勤怠管理

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|-----------------------|-----|--|---|---------------|---|------|-------|---|
| | | | | | | | | 提出可 | 閲覧可 |
| P | 勤怠管理を適切に行う仕組みが整備されている | 293 | 就業規則や給与・賃金規程がある | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「就業規則や給与・賃金規程があること」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 294 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「勤怠管理の仕組み」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | システム、管理台帳 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 295 | 時間外労働に関する労使協定 (36協定) がある | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する協定」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「時間外労働に関する労使協定 (36協定) があること」を確認できること | 協定 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| | | 296 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「時間外勤務の上限」、「有給休暇についての目標設定」及び「その周知の方法」を提出・提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 設定内容、周知実態の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| D | 勤怠管理を適切に行っている | 297 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の法令基準を超えた就労者の状況 (ない場合はその旨)」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 全従業員の残業リストを確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 |
| C・A | - | - | 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5-①) 評価申告シート

区分Ⅳ. ガバナンス

項目：13. 従業員管理

評価の視点：(38) ③内部通報

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|------------------|-----|---------------------------------------|---|----------------|---|------|---|------|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | 内部通報の仕組みが整備されている | 298 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 該当する規程 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| D | 内部通報が適切に運用されている | 299 | 内部通報活用者が保護され、適切に運用されている | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の内部通報実績」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「内部通報活用者が保護され、運用されていること」を確認できること | 不当な取扱有無の確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 300 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の責任者への共有実績を確認できる資料（事象がない場合、はその旨を確認できる資料）等」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 経営層参加会議の資料等を確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| C・A | - | - | 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） | | | | | | |

区分Ⅳ. ガバナンス

項目：13. 従業員管理

評価の視点：(39) ④従業員満足度向上に向けた取組み

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|-----------------------------------|-----|--|---|--------------|---|------|---|------|
| | | | | | | | | 提出可 | 開示不可 |
| P | - | - | C/A評価のみ | | | | | | |
| D | - | - | C/A評価のみ | | | | | | |
| C・A | 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 | 301 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の従業員の満足度調査の結果」及び「経営層への報告状況が分かる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 満足度調査 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 302 | 従業員満足度を高める独自取組みを実施している | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の従業員満足度を高める独自取組み」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「従業員満足度を高める独自取組みを実施していること」を確認できること | ヒアリングによる確認 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 303 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「従業員の評価基準」、「評価基準の周知の方法」、「評価基準の見直し状況」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「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こと」を確認できること | 達成要件に関する現物 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |
| | | 304 | 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） | <input type="checkbox"/> 代理店が把握している「定着率」、「平均勤続年数」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「定着率実績が向上していること」を確認できること | 定着率、平均勤続年数実績 | <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> その他 | | <input type="checkbox"/> 提出可 <input type="checkbox"/> 閲覧可 <input type="checkbox"/> 開示不可 | |

(資料5-①) 評価申告シート (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 | <p>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)。</p> <p>②自らが取り扱える保険会社の範囲(専属・兼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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>⑨契約者に申込書控等をもれなく交付している</p> |
| 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 | <p>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</p> <p>②不実告知教唆、不告知教唆の禁止</p> <p>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</p> <p>④保険料の割引・割戻し等、特別の利益の提供の禁止</p> <p>⑤誤解を招く保険内容の比較の禁止</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>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</p> <p>⑦威圧的募集、優越的地位を利用した募集の禁止、他</p> <p>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)></p> <p>⑨保険料の費消・流用の禁止</p> <p>⑩社員代行募集・付随行為の禁止</p> <p>⑪無面接募集の禁止 ⑫代筆・代印の禁止</p> <p>⑬入院中募集の禁止</p> <p>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</p> <p>⑮過度なサービス品・施薬品をお客様に提供することを禁止</p> <p>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</p> |
| No.1-1 | 意向把握・確認義務 | 意向把握・確認に係るプロセス把握すべき顧客の意向 意向把握に用いた帳票等の保存 I w a y 募集の意向把握 | 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 | <p>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</p> <p>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)</p> <p>②貯蓄部分の希望</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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。)</p> <p>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</p> <p>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)</p> <p>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</p> <p>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 A D R 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 P D C A サイクルを確立し適切に運営すること</p> |
| No.1-1 | 比較推奨販売 | 商品の提示・推奨時の説明事項 商品の提示・推奨時の留意点 適切性の確認・検証に資する記録や証跡等の保存 | 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 | <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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) <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> |
| 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 適合性確認 広告 | 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 | <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>①広告等を行う者の名称</p> <p>②手数料等に関する事項</p> <p>③市場リスクに関する事項</p> <p>④重要な事項について顧客の不利益となる事実</p> |
| 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) | <p>①親族等の同席</p> <p>②複数人の保険募集人による保険募集</p> <p>③複数回の保険募集機会の設定</p> <p>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</p> <p>⑤役席者による事前承認</p> <p>⑥申込手続き後の電話等による申込内容の確認</p> <p>⑦会話内容等の録音による証跡管理</p> <p>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</p> |
| 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 自己契約・特定契約ルール 構成員契約ルール | 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 | <p>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</p> <p>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</p> <p>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)</p> |
| 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 | <p>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</p> <p>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</p> <p>③その他勧誘の適正の確保に関する事項</p> |

(資料5-②) 評価申告シート (記入例)

区分I. 顧客対応

評価項目：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

| | |
|-------------------|--|
| 評価 の 視 点 | 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 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り組み |
| | 【該当社のみ】⑬法人向け保険募集に関するルール |

評価の視点：(1) 上記①～⑦共通

| 区分 | 評価基準 | No. | 達成要件 | 達成要件判定要領 | (ご参考) 確認物等 | 自己評価 | 補足説明 | エビデンス | |
|-----|------------------------------|-----|--|--|---|------|--|-------------|-----|
| P | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当するマニュアル」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が、「マニュアルが別紙の確認事項を満たしていること」を確認できること | 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) | はい | 右記マニュアルご参照 | 保険募集管理規程 | 提出可 |
| | | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店は、「マニュアル等の管理体制が記載された資料」を提出又は「マニュアル等の管理体制」について申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が、「提出資料あるいは申告内容どおりに常時間閲覧できる状況にあること」を実査等で確認できること | マニュアルの管理体制・アクセス体制 | はい | 共用サーバーの所定の場所に電子的に保存し従業員はいつでも閲覧可能 | PCにて確認可能 | 閲覧可 |
| | | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「該当するマニュアル」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「そのマニュアルが(社会通念上相応な)罰則が定められていること」を確認できること | 就業規則・賞罰規程等 | はい | 右記規程ご参照 | 賞罰規程 | 提出可 |
| D | 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 | 4 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「確認態勢・指導態勢の整備状況(直近1年以内の確認結果及び指導実績の有無含む)」に係る証跡を提出・提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「確認態勢・指導態勢が整備されていること」を確認できること | 指導実績資料・日々の取組記録 | はい | 募集人は月次の自己点検にて実践状況を振り返り、上席者はそれを確認管理し指導を行っている | 自己点検シート | 閲覧可 |
| | | 5 | 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 | <input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の指導内容・処分実績を確認できる資料(指導・処分がない場合、はその旨を確認できる資料)等」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「指導内容・処分実績」について確認できること | 指導状況、処分検討・結果資料 | その他 | 対応疎漏を惹起した募集人はいない(直近1年間) | 処分検討・結果資料 | 閲覧可 |
| | | 6 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「好取組・改善点を収集し全社共有する仕組み」及び「直近1年以内の収集・共有の実績」を提出または提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「その仕組み」及び「実績」を確認できること | 監査結果、苦情・お客様の声、社内共有資料 | はい | 自社の監査において①～⑦を点検、把握した事象は〇〇会議にて全社に共有。実績は提出資料ご参照。 | 監査結果、社内共有資料 | 閲覧可 |
| C・A | 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 | 7 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「アンケート等の仕組み」、直近1年以内の「アンケート等の実地状況」及び「アンケート等の結果の活用状況」を確認できる資料を提出または提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「その仕組み」及び「実績」を確認できること | アンケート等の実施状況資料 | はい | 所定の期間中に新契約の申し込みのあったお客様に対し、当該項目を含むアンケートを実施している。 | アンケート結果資料 | 閲覧可 |
| | 第三者による確認においても適切な運営・対応を実施している | 8 | 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・マニュアル通りの対応を実施できている(※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) | <input type="checkbox"/> 代理店が「有償で受けた外部監査等の結果がわかる資料」を提出または提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「その資料から代理店が外部監査等を行っているとの評価結果」を確認できること | 実査等で確認 | はい | ㈱〇〇に監査を依頼。結果、特段の問題なし。 | 監査結果 | 閲覧可 |
| | 改善取組み・モニタリングを実施してる | 9 | 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) | <input type="checkbox"/> 代理店が実施している「モニタリング方法」及び「直近1年以内のモニタリング見直し要否判断や改善取組み実績があればその状況」を確認できる資料を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「状況に応じたモニタリングの実施」や「改善が行われる態勢であること」を確認できること | モニタリング結果資料、内部監査資料、等 | はい | 監査において発覚した事象についてモニタリングを実施する体制となっている。モニタリングの状況は〇〇会議で報告し、必要に応じた改善を図っている。 | モニタリング結果資料 | 閲覧可 |