

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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)
		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
		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
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)」に係る証拠を提出・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
		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
		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・改善点等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

回答者	ご意見
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
意見なし	
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
代理店・消費者団体等	NO.4～9は、各項目に対するDCAで対応確認できるので項目数削減を目的に削除してはどうか。
生命保険会社	資料提出を求める時期が年度末あるいは年度始としなければ、「直近1年以内」とする期間設定は当年度評価が成立しない(期中の資料提出とした場合、評価者は毎年度同時期に資料提出を求めなければ改善状況等の比較評価できない場合や年度途中の評価しかできない状況が考えられる)という懸念から、「当年度」「昨年度」「一昨年度」の期間に関して確認できる資料等の保管・提出とする記載とすることが望ましいと考える。
代理店・消費者団体等	NO.4～9は、各項目に対するDCAで対応確認できるので項目数削減を目的に削除してはどうか。
生命保険会社	資料提出を求める時期が年度末あるいは年度始としなければ、「直近1年以内」とする期間設定は当年度評価が成立しない(期中の資料提出とした場合、評価者は毎年度同時期に資料提出を求めなければ改善状況等の比較評価できない場合や年度途中の評価しかできない状況が考えられる)という懸念から、「当年度」「昨年度」「一昨年度」の期間に関して確認できる資料等の保管・提出とする記載とすることが望ましいと考える。
代理店・消費者団体等	NO.4～9は、各項目に対するDCAで対応確認できるので項目数削減を目的に削除してはどうか。
生命保険会社	資料提出を求める時期が年度末あるいは年度始としなければ、「直近1年以内」とする期間設定は当年度評価が成立しない(期中の資料提出とした場合、評価者は毎年度同時期に資料提出を求めなければ改善状況等の比較評価できない場合や年度途中の評価しかできない状況が考えられる)という懸念から、「当年度」「昨年度」「一昨年度」の期間に関して確認できる資料等の保管・提出とする記載とすることが望ましいと考える。

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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①～⑬の共通

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
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
	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
	改善取組み・モニタリングを実施している	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

回答者	ご意見
代理店・消費者団体等	NO.4～9は、各項目に対するDCAで対応確認できるので項目数削減を目的に削除してはどうか。
生命保険会社	資料提出を求める時期が年度末あるいは年度始としなければ、「直近1年以内」とする期間設定は当年度評価が成立しない(期中の資料提出とした場合、評価者は毎年度同時期に資料提出を求めなければ改善状況等の比較評価できない場合や年度途中の評価しかできない状況が考えられる)という懸念から、「当年度」「昨年度」「一昨年度」の期間に関して確認できる資料等の保管・提出とする記載とすることが望ましいと考える。
代理店・消費者団体等	NO.4～9は、各項目に対するDCAで対応確認できるので項目数削減を目的に削除してはどうか。
代理店・消費者団体等	外部監査機関等に限定することなく、保険代理店業務において十分な見識を持っていると判断される顧問弁護士やその他顧問等との意見交換会等を定期的に行っており、そのアドバイスを経営へ活かしているという実態(議事録等)等、実効的な体制が整備されているかも評価の基準に加えるべきと考える。
代理店・消費者団体等	第三者機関とは具体的に何を指し、その費用は代理店負担となる。保険会社の点検、監査では不十分ということが。
生命保険会社	「有償で受けた」を削除してはどうか。 理由：外部監査を受けたかどうか問題であり、有償かどうか問題ではないと考えるため。(通常有償であることが多いと考えられるが、あえて記載する必要はないのではないか)
代理店・消費者団体等	NO.4～9は、各項目に対するDCAで対応確認できるので項目数削減を目的に削除してはどうか。

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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
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)		

回答者	ご意見
代理店・消費者団体等	不要ではないか。保険会社の監査において毎回対応していること。
生命保険会社	記載の明確化が必要と考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「顧客の確認(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
代理店・消費者団体等	「サンプル5件」の提出・提示のみ、という要件については、数千件、数万件以上の取扱数の大半が不適切であっても、稀に存在する適正な数件の提示で「適」と判断されることが容易に想像されるので、再検討が必要と考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「署名・システムチェックの実施状況を管理していることを確認できるプログラムの概要・管理台帳など、及び証跡サンプル」を提出・提示できること。
代理店・消費者団体等	要望：基本保険会社にて全件申込時確認しており、代理店として確認事項の追加も不可能ではないが、お客様から「同じことを何回も確認されるんですか？」と苦言を呈されることもあることから、保険会社にて確認している面を重ねて確認することには一定の許容度を希望する。

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
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を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
		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
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り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

回答者	ご意見
生命保険会社	誤字修正。 修正案： <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
生命保険会社	資料提出を求める時期が年度末あるいは年度始としなければ、「直近1年以内」とする期間設定は当年度評価が成立しない(期中の資料提出とした場合、評価者は毎年度同時期に資料提出を求めなければ改善状況等の比較評価できない場合や年度途中の評価しかできない状況が考えられる)という懸念から、「当年度」「昨年度」「一昨年度」の期間に関して確認できる資料等の保管・提出とする記載とすることが望ましい。
意見なし	
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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
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
		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（実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理でも可）が検証・確認している（※対象契約を全件とするか、トライアル等で検証）	<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	検証記録

回答者	ご意見
代理店・消費者団体等	不要ではないか。保険会社の監査において毎回対応していること。
代理店・消費者団体等	「サンプル5件」の提出・提示のみ、という要件については、数千件、数万件以上の取扱数の大半が不適切であっても、稀に存在する適正な数件の提示で「適」と判断されることが容易に想像されるので、再検討が必要と考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「全件の当初意向と最終意向を管理していることを確認できるプログラムの概要・管理台帳など、及び証跡サンプル」を提出・提示できること。
代理店・消費者団体等	不要ではないか。保険会社の監査において毎回対応していること。
代理店・消費者団体等	「サンプル5件」の提出・提示のみ、という要件については、数千件、数万件以上の取扱数の大半が不適切であっても、稀に存在する適正な数件の提示で「適」と判断されることが容易に想像されるので、再検討が必要と考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「全件の商談毎の対応履歴（当初意向と最終意向のプロセスも含む）を管理していることを確認できるプログラムの概要・管理台帳など、及び証跡サンプル」を提出・提示できること。
代理店・消費者団体等	意向把握・確認は大切な根っこなので、Cの段階では「評価者は代理店から提出されたサンプルチェックとサンプル以外に3件アトラングに証跡を確認し管理されていることを確認できること」とか如何か。
生命保険会社	「達成要件」に照らし、以下の判定要領が妥当と考える。 <input type="checkbox"/> 代理店が「当初意向から最終意向に変更があった場合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。
代理店・消費者団体等	不要ではないか。保険会社の監査において毎回対応していること。

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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	お客さまへの提示物、対応履歴(意向・加入商品など)
		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
		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」がみうけられなかったこと	管理記録
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	応対記録
		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

回答者	ご意見
代理店・消費者団体等	不要ではないか。保険会社の監査において毎回対応していること。
代理店・消費者団体等	「サンプル5件」の提出・提示、という要件については、数千件、数万件以上の取扱数の大半が不適切であっても、稀に存在する適正な数件の提示で「適」と判断されることが容易に想像される。それでは、本SGの冒頭でのご説明にあった「実際には記録がなく、業務の適切性を検証できない代理店(中略)を品質が高い代理店として評価している事例」という当局ご指摘の状況を看過する結果になると考えざるを得ない。「適切に運用されていること」と言うからには、「全て」または少なくとも「大半」が適正であることを確認しないと無意味であり、(No.20との関係の議論になってしまいが)この段階で既に「全件の記録」が確認の大前提になると考える。 修正案： <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)」および「全件について比較推奨の提案内容を管理していることを確認できるプログラムの概要・管理台帳など、及び証跡サンプル」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証跡サンプル等で「比較推奨販売が適切に運用されていること」を確認できること。
代理店・消費者団体等	不要ではないか。保険会社の監査において毎回対応していること。
代理店・消費者団体等	不要ではないか。保険会社の監査において毎回対応していること。
代理店・消費者団体等	恣意的に問題が無いものを数件ピックアップして提出・提示することに実質的な意味があるか疑問であるとともに、後段の資料だけでも確認可能と思われるので、「顧客対応記録(サンプル5件)」は削除して良いのではないかと考える。
代理店・消費者団体等	不要ではないか。保険会社の監査において毎回対応していること。
代理店・消費者団体等	恣意的に問題が無いものを数件ピックアップして提出・提示することでは、「全件記録されている」ことを確認するのに全く不十分だと考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「全件について比較推奨の提案内容を管理していることを確認できるプログラムの概要・管理台帳など、及び証跡サンプル」を提出、提示できること。 <input type="checkbox"/> 評価者が、提出資料・証跡サンプル等で「比較推奨の提案内容が全件記録されていること」を確認できること。
代理店・消費者団体等	比較推奨は大切な根っこなので、Cの段階では「評価者は代理店から提出されたサンプルチェックとサンプル以外に3件アトラダムに証跡を確認し管理されていることを確認できること」とか如何か。
代理店・消費者団体等	不要ではないか。保険会社の監査において毎回対応していること。

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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
		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)
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"/> 代理店が「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

回答者	ご意見
代理店・消費者団体等	具体的な修正案はご提示できないが、広告を日常的に行っている場合など、「広告現物」は非常に多数に渡る場合があること、また、Web広告の場合は動的構造のものや動画があり、「提出・提示」及び「適切な表示の確認」は、双方に大きな負荷がかかることが想定されるので、一定数のサンプルを対象とするなど再検討が必要と思われる。
代理店・消費者団体等	不要ではないか。保険会社の監査において毎回対応していること。
代理店・消費者団体等	恣意的に問題が無いものを数件ピックアップして提出・提示することでは、「全件記録されている」ことを確認するのに全く不十分だと考えます。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「全件について比較推奨の提案内容を管理していることを確認できるプログラムの概要・管理台帳など、及び証跡サンプル」を提出・提示できること。 <input type="checkbox"/> 評価者が、提出資料・証跡サンプル等で「適合性確認の実施状況が全件記録されていること」を確認できること。
意見なし	

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
P	-	-	(共通事項以外の固有の基準なし)		
D	⑥高齢者募集ルールの遵守に向けて適切な業務運営を実施している	25	代理店が設定した高齢者対応ルール及び委託を受けている保険会社のルールについて、適切に運用されている	<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、役席の確認を確認
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

回答者	ご意見
生命保険会社	開示方法について他の項目と記載の平仄をあわせる必要があると考える。 修正案： <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」を提出、提示、または申告できること
代理店・消費者団体等	「高齢者ルール」に基づく対応を確認できる資料」は、他の一部に見られる「個別対応の証跡サンプル」を指すのではないのであれば、異論ない。 「(ご参考) 確認物等」の記載内容からは、「一部対応記録のサンプルの提出で済む」ことも想起されるが、それであれば、恣意的に問題が無いものを数件ピックアップして提出・提示することでは、「適切に運用されている」ことを確認するのに不十分だと考える。
意見なし	

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
P	-	-	(共通事項以外の固有の基準なし)		
D	⑦自己・特定契約および構成員ルールの遵守に向けて適切な業務運営を実施している	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
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)		

回答者	ご意見
意見なし	

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
P	⑧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
D	⑧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
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)		

回答者	ご意見
代理店・消費者団体等	評価の視点⑧は、通信状態に左右されない地域での利便性向上であり、全顧客に対応可能なことではなく、指標に含むことは評価に不平等さを与えることが想定されるため、除外を希望する。 推進する意思を明確にする点で反対。ペーパーレス率が高いと品質手数料が高くなるとすると、顧客本位の態勢とは言えないと考える。保険会社の開発コストを売上で回収するための指標に陥ってしまうと考える。
代理店・消費者団体等	対応可能な状況を用意することには賛成。

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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早期消滅率

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
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
		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、発生の実態を全件把握し、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
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、対応状況管理簿
		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
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

回答者	ご意見
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
生命保険会社	代理店の担当者が誰か、という意味であろうがわかりにくい。「保険会社から連携を受ける窓口、」の記載は不要と考える。
意見なし	
代理店・消費者団体等	全体の発生状況を把握し、特にその上で募集行為において不適切な行為が行われた懸念のあるものに関して、実効性のある指導が行われているか、その指導記録があるかを評価の基準とすべきかと思う。
生命保険会社	開示方法について他の項目と記載の平仄をあわせる必要があると考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「対象契約・その発生理由・経緯を分析した資料」及び「指導状況がわかる資料」を提出又は提示できること
意見なし	

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
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
		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.担当者と上席による確認)による確認、チェックすべき事項が網羅された規程が存在)が整っている	<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.担当者と上席による確認)による確認、チェックすべき事項が網羅された規程が存在)が整っていること」を確認できること	体制図等・職務権限
		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
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
		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
		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
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・判断する上席の2名による管理でも可)による定期的な確認(管理状況及び記載内容の陳腐化防止)を行っている(※確認の頻度についてはトライアル等で検証)	<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・判断する上席の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

回答者	ご意見
意見なし	
意見なし	
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
意見なし	
代理店・消費者団体等	「管理方法、チェック体制」は、規程やマニュアルを指すと解釈可能で、それらの提出・提示だけでは、「管理が実施されている」ことの確認には不十分だと考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「保険会社提供のパンフレット等の管理、チェック実態を確認できる資料」を提出・提示できること。
意見なし	
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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：(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
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
		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
		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
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への掲載および全事務所等提示・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
		46	顧客本位の業務運営がHPへの掲載または全事務所等提示・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
		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
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・代理店事務所等に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・代理店事務所等に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
		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

回答者	ご意見
意見なし	
生命保険会社	「顧客本位の業務運営の原則に沿った方針」を掲げているが、記載内容が不十分と思しきものが散見されるため以下の修正が必要と考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が金融庁のリスト（「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、取組方針・自主的なKPI・共通KPIを公表した金融事業者のリスト）に公表された事業者であること <input type="checkbox"/> 評価者が「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、取組方針・自主的なKPI・共通KPIを公表した金融事業者のリストを確認できること
意見なし	
生命保険会社	「達成要件」について、以下の判定要領を追加すべきと考える。 <input type="checkbox"/> 代理店が「振り返り結果を踏まえた見直しを実施したことを確認できる資料」を提出できること。

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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) @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
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
		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

回答者	ご意見
意見なし	
生命保険会社	「使用状況等」を追加してはどうかと考える。導入だけであればパソコン等があれば可能であり、使用できるかどうかが重要であると考えため。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「ビデオ通話システムの導入状況、使用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

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：【該当社のみ】(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
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防止する記載がある)	<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)
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
		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
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)
		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

回答者	ご意見
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
意見なし	
代理店・消費者団体等	「(顧客承諾)確認できる証跡」という表現は、点数の個別対応の記録サンプルで足りるとも解釈可能で、それらの提出・提示だけでは、「(全)顧客から承諾を得ている」ことの確認には不十分だと考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「全ての法人契約の際に節税効果は無い旨について顧客の承諾を得ていることを確認できる資料」を提出・提示できること。
意見なし	
代理店・消費者団体等	恣意的に問題が無いものを数件ピックアップして提出・提示することでは、「記録を(全件)残している」ことを確認するのに全く不十分だと考える。 修正案： <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)の記録を管理していることを確認できるプログラム・資料、及び証跡サンプル」を提出・提示できること。
代理店・消費者団体等	不要と考える。保険会社の監査において毎回対応していること。

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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
		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
		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)
		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)
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
		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
		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
		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
		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
		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
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

回答者	ご意見
意見なし	
生命保険会社	誤字修正。 修正案： <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

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) ⑩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
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
		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)、社内支援取組み規程

回答者	ご意見
意見なし	
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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(1.6) 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
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も可)	<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
		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
		72	失効(未収解除を含む)防止、復活勧奨に向けた未入金契約に対する入金勧奨の手順や流れについての規程やマニュアルがある(各保険会社が提供するものでも可) ※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(未収解除を含む)防止、復活勧奨に向けた未入金契約に対する入金勧奨の手順や流れについての規程やマニュアルがあること」を確認できること	該当する規程
		73	各保険会社から連携があった失効(未収解除を含む)・未収の発生契約を管理し、発覚の都度担当者に連携する規則を定めている ※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(未収解除を含む)・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
		73	各保険会社から連携があった失効(未収解除を含む)・未収の発生契約を管理し、発覚の都度担当者に連携する規則を定めている ※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(未収解除を含む)・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
		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
		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
76	保全対応状況について管理(チェックリストや自社役員等による確認等)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員等による確認等)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
77	失効(未収解除を含む)・未収の発生契約について、各保険会社との代理店委託契約や、社内規程・マニュアルに基づき、失効防止、復活勧奨の対応を全件実施しているか管理している(※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、復活勧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
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
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・改善点等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・改善点等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

回答者	ご意見
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
生命保険会社	誤字修正。 修正案： <input type="checkbox"/> 評価者が「各保険会社から連携があった失効(未収解除を含む)・未収の発生契約の管理、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
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
代理店・消費者団体等	恣意的に問題が無いものを数件ピックアップして提出・提示することでは、「全件対応できている」ことを確認するのに全く不十分だと考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「対応が必要な全件について保全受付・取次・完了確認の記録を管理していることを確認できるプログラム・資料、及び証跡サンプル」を提出・提示できること。
意見なし	
意見なし	
意見なし	
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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（実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理でも可）がモニタリングを行っている（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等を通じて検証）	<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（または実務担当者と承認・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
		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
		82	失効（未収解除を含む）・未収発生契約について、全件、理由・経緯を分析・管理の上、早期消滅が発生時に取扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導している。また、未収や失効となってしま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（未収解除を含む）・未収発生の理由・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
		83	失効（未収解除を含む）・未収防止のための取組についてモニタリングを行っており、効果を検証し必要に応じて改善策を講じている ※短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約を除く（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）	<input type="checkbox"/> 代理店が「失効（未収解除を含む）・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み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
		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）
		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
		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、お客さま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・ビラ
		87	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「その資料から代理店が適切な運営・対応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

回答者	ご意見
意見なし	
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える（以下、同様の表記箇所は同じ）。
生命保険会社	外部監査を受けたかどうか問題であり、有償かどうか問題ではないと考える。（通常有償であることが多いと考えられるが、あえて記載する必要はないのではないか）。

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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)
		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
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
		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
		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
		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
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り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り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、改善協議記録、等
		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

回答者	ご意見
意見なし	
代理店・消費者団体等	「(略) 連携できる仕組みを確認できる資料」の提出・提示のみでは、「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」ことは確認できないと考える。 修正案： <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全件について必要な指導を行っていることを確認できる資料」を提出・提示できること。

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

区分Ⅱ. アフターフォロー

評価項目：5. お客さまの声・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さまの声・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
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
		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
		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
		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
		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
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
		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
		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
		103	経営層が出席する会議等にて、惹起事象について社内でも共有化を図り、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微化)
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さま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さまの声の共有化、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
		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
		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
		107	アンケート等の実施等により能動的にお客さま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さま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
		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

回答者	ご意見
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
意見なし	
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
生命保険会社	誤字修正。 修正案: <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
意見なし	
意見なし	
意見なし	
意見なし	
生命保険会社	以下の修正が必要と考える。 修正案: <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」が分析していることが分かる資料」を提出・提示または申告できること
意見なし	
意見なし	
意見なし	
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
P	顧客情報の適切な管理の仕組みが整備されている	109	長期に亘る顧客の契約内容・顧客の意向・推奨の経緯等を適切に把握・管理できる態勢（システム等）が整備されている	<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
		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
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
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

回答者	ご意見
意見なし	
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える（以下、同様の表記箇所は同じ）。
代理店・消費者団体等	「顧客情報のアップデートの仕組み」は説明、申告の方法が具体的にイメージできるが、「顧客情報のアップデートの結果」について、日々、数百件以上の単位の情報がアップデートされている場合など、「結果の申告」は何をすればよいのか具体性に欠けるため、再検討が必要と考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「顧客情報のアップデートの仕組み」及び「必要なアップデートが行われている証跡」を提出、提示または申告できること <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、速やかにアップデートされる態勢であること」を確認できること
意見なし	

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
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
		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"/> 代理店が「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
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
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）

回答者	ご意見
意見なし	
代理店・消費者団体等	都度解約理由の分析が必要か疑問。継続率の水準に沿って対応する方法があればいいと考える。
代理店・消費者団体等	都度解約理由の分析が必要か疑問。継続率の水準に沿って対応する方法があればいいと考える。
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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 (2.1) 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
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
		118	マイナンバーの取扱い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
		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
		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
		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
		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
		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
		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
		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
		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
		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
		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
		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
		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
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		

回答者	ご意見
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
意見なし	
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
代理店・消費者団体等	「個人データ管理台帳を提示できること」については、システムそのものが管理台帳の役割を果たしている場合などを考慮し、許容範囲の追加が望ましいと考える。 また、評価項目のうち、②③④⑤については、必ずしも管理台帳に含む必要は無く、「別途規定」という方法でも問題無いと考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「個人データ管理台帳」、または「管理台帳に代わるシステム等」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)を含む管理台帳またはそれに代わるシステム等」および「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が規定されていること」を確認できること
意見なし	
代理店・消費者団体等	「該当する契約書の提出」については、提出量が不明確であり、全社員分の提出が必要との解釈も可能であるため、修正が望ましいと考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規定・確認のために十分な量の契約書」を提出又は提示できること
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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(2.1) 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
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
		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
		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
		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
		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
		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
		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
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
		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
		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

回答者	ご意見
意見なし	
意見なし	
意見なし	
代理店・消費者団体等	(今更ではあるが) 達成要件の書き振りについて、誤りがあるのではないかとと思われる。 当該各事項の「禁止」自体はNo.126で既に設定されており、本項の趣旨は、「実態の確認・管理」のほずであるので、「(略)の業務利用がされていないこと、もしくは(略)保存がされていないことが定期的に確認・管理されている」とすべきではないか。 修正案： <input type="checkbox"/> 評価者が「個人所有電子機器の業務利用がされていないこと、もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存がされていない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
意見なし	
意見なし	
意見なし	
生命保険会社	誤字修正。 修正案： <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
意見なし	
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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
		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を設定のいずれかであることを確認できること」を確認できること	システムを確認
		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
		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
		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
		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
		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
		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
		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
		151	持ち出し可能な業務用パソコン等に、パスワード以外のセキュリティ設定(HDDの暗号化、リモートデータ消去、シンクライアント端末の利用等)をしている	<input type="checkbox"/> 代理店が「持ち出し可能な業務用パソコン等に設定しているパスワード以外のセキュリティ(HDDの暗号化、リモートデータ消去、シンクライアント端末の利用等)」を提示又は申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「持ち出し可能な業務用パソコン等に、パスワード以外のセキュリティ設定をしていること」を確認できること	システムを確認
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
		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
C・A	個人情報管理に関するシステム面の改善取り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)

回答者	ご意見
意見なし	
意見なし	
代理店・消費者団体等	「その導入状況を提示できること」について、「導入していること」は既に申告が済んでいるため、提示すべき「導入状況」が何を指すか、分かりにくいのではないかと。「運用状況」や「稼働状況」を指すのであれば、そのように記載した方が良いのではないかと。
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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)
		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)
		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)
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
		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「管理台帳が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
		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「管理台帳が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
		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
		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
		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
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

回答者	ご意見
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える (以下、同様の表記箇所は同じ)。
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える (以下、同様の表記箇所は同じ)。
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える (以下、同様の表記箇所は同じ)。
意見なし	
代理店・消費者団体等	以下の修正が必要と考える。 修正案： <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。ただし、クラウドサーバー (AWS, Google等) は実査点検不可のため、先方が実施した検査結果の閲覧書類を提出すること。

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
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
		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
		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) こと」を確認できること	<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
		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
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

回答者	ご意見
生命保険会社	以下のように修正したはどうか。 修正案： <input type="checkbox"/> (ホームページを作成している場合) 代理店が「HP上で個人データを扱うページが通信暗号化されていること」を提示又は申告できること。
意見なし	
意見なし	
意見なし	
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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)
		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
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
		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
		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
C・A	募集人教育について、改善取り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

回答者	ご意見
代理店・消費者団体等	以下のように修正したかどうか。 修正案： <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 なお、外部機関（プライバシーマーク等）により承認をされている代理店についてはその帳票代用可とする
意見なし	
代理店・消費者団体等	以下のように追加してはどうか。 外部機関（プライバシーマーク等）により承認をされている代理店についてはその帳票代用可とする。
意見なし	
代理店・消費者団体等	以下のように追加してはどうか。 外部機関（プライバシーマーク等）により承認をされている代理店についてはその帳票代用可とする。
意見なし	

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
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)
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（訓練に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
C・A	サイバー攻撃を想定した訓練について、改善取り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
		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

回答者	ご意見
意見なし	
意見なし	
生命保険会社	誤字修正。 修正案： 達成要件：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 判定要領：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
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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
		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
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
		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

回答者	ご意見
代理店・消費者団体等	「取締役会の議事」は議案の題名の提示もできないものを含むことがあると思われ、定義・許容範囲を明確化することが望ましいと考える。 また、「(ご参考)確認物等」にある取締役会議事録は更に提示等が難しい場合も多く、要件に誤解を生じさせかねないため、変更が望ましいと考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「取締役会の開催日、出席者、議案一覧(部分的なマスキングを認める)、議事録の管理状況が分かる資料」を提出・提示または申告できること
意見なし	
意見なし	
意見なし	

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配備

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
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配備について、適切な運営・対応を実施している	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配備状況」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
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)		

回答者	ご意見
意見なし	

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
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
D	代申会社への報告について、適切な運営・対応を実施している	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も確認)	<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も確認)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
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)		

回答者	ご意見
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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：(27) 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
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
		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
		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
		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
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
		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
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
		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
		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

回答者	ご意見
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える（以下、同様の表記箇所は同じ）。
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える（以下、同様の表記箇所は同じ）。
意見なし	
生命保険会社	誤字修正。 修正案：□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
生命保険会社	外部監査を受けたかどうか問題であり、有償かどうか問題ではないと考える。通常有償であることが多いと考えられるが、あえて記載する必要はないのではないか。

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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
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
		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
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計画の見直しが実施されていること」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
		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

回答者	ご意見
意見なし	

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
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
		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
		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

回答者	ご意見
意見なし	
意見なし	
意見なし	

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
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

回答者	ご意見
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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】(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
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
		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)
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
		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
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)		

回答者	ご意見
意見なし	
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える (以下、同様の表記箇所は同じ)。
意見なし	
代理店・消費者団体等	特に「帳簿書類」をデータのみ保有している場合、書面に出力してはもちろん、データ上であっても5年分すべてについては、提示も確認も負荷が大きいのと思われるので、量の目安を設定する方が望ましいと考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「5年間保存していることを確認するに足る帳簿書類現物 (データのみで保有の場合はデータまたは画面上)」を提出又は提示できること

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】(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
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
		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
		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
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
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

回答者	ご意見
生命保険会社	業務分担等の記載がある契約書等でも代替できると考えるので、規程に限定することなく「規程等」としていただくことを要望する。
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える (以下、同様の表記箇所は同じ)。
意見なし	
意見なし	
生命保険会社	「直近1年以内の共同募集先との対話資料等」は、当該業務品質評価のために作成することも想定され、その場合、共同募集先を多く有する代理店にとって業務負荷が増すことが懸念される。そのため、より柔軟な達成要件判定要領としていただくことを要望する。

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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
		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
		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
		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
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
		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
		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
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）		

回答者	ご意見
意見なし	
代理店・消費者団体等	募集関連行為の対価に関しては、募集関連行為従事者が1件の送客を産むためのコストが原資となることが基本的な考え方であると思われるが、その点を根拠を以て開示いただくのは現実的に困難と思われるため、業界一般的な基準と照らし、逸脱する範囲でないかどうか確認とすべきと考える。
意見なし	
意見なし	
意見なし	
意見なし	
代理店・消費者団体等	「『厳格な』委託先管理」が求められているので、実効性のある管理実態を伴わない管理簿等のみの提出による誤評価を避けるため、代理店はWebサイト自動監視システムやそれに匹敵する実効性のある管理実態を証明する必要があると考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店は「委託先からの自己申告に依存しない、常時監視システムまたはそれに匹敵する方法による、直近1年以内の実効性を伴う委託先管理を行っている証跡」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「実効性のある委託先管理の実績」を確認できること

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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
		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
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
		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
		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
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

回答者	ご意見
意見なし	

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
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
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
		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
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）		

回答者	ご意見
意見なし	
意見なし	
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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】(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
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	応対フロー（トークスクリプト）・マニュアルが整備されている	<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「応対フロー（トークスクリプト）・マニュアルが整備されていること」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
		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
		231	習熟すべき事項について漏れ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
		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
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
		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
C・A	テレマーケティングの対応について改善取組みを実施している	235	記録した内容（お褒めの言葉や苦情）を活用し、応対フローの改善・指導、ベストプラクティスについて社内に共有する仕組み及び実績がある（年1回以上）	<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「応対フローの改善・指導、ベストプラクティスについて社内に共有する仕組み及び実績があること」を確認できること	好事例の共有資料
		236	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	<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

回答者	ご意見
意見なし	
意見なし	
意見なし	
代理店・消費者団体等	「通話記録の保存・申出管理の『方法』」のみの提出では「管理しているか、システムインフラを整備しているか」が確認できないことも考えられるため、追記が必要と考える。 修正案： <input type="checkbox"/> 代理店が「通話記録の保存・申出管理の方法、及び十分な管理を確認するのに足る証跡」を提出又は提示できること
意見なし	
意見なし	
意見なし	
生命保険会社	外部監査を受けたかどうか問題であり、有償かどうか問題ではないと考える。通常有償であることが多いと考えられるが、あえて記載する必要はないのではないか。

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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・権限を規程していること」を確認できること	体制図・職務権限規程
		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
		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
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
		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
		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、募集中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「募集中全員が年に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	募集中一覧、研修資料、管理簿
		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をしていること」を確認できること	見直し検討資料
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
		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
		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

回答者	ご意見
意見なし	
代理店・消費者団体等	「検討状況がわかる資料」に内包されるかもしれないが、要提出資料に関する疑義を減らすために、要件を追記してはどうか。 修正案：□代理店が「教材や研修内容の検討状況が分かる資料、または改訂前後の教材等」を提出又は提示できること
生命保険会社	誤字修正。 修正案：□代理店が「直近1年以内の被確認部署毎の改善策策定状況」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
意見なし	
生命保険会社	外部コンサルを受けたかどうかが問題であり、有償かどうかは問題ではないと考える。通常有償であることが多いと考えられるが、あえて記載する必要はないのではないか。
代理店・消費者団体等	保険代理店業務において十分な見識を持っていると判断される顧問弁護士やその他顧問等との意見交換会等を定期的に行っており、そのアドバイスを経営へ活かしているという実態（議事録等）等、実効的な体制が整備されているかも評価の基準に加えるべきと考える。

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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
		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
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
		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）
		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
		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
		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
		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
		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）代理店が「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
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）		

回答者	ご意見
意見なし	
意見なし	
意見なし	
代理店・消費者団体等	提出・提示が必要な「通知記録等」の範囲について明確化を図るために、必要な量などを明記してはどうか。 修正案：□代理店が「過去〇〇ヶ月分の通知記録等」を提出又は提示できること
意見なし	
意見なし	
代理店・消費者団体等	提出・提示が必要な資料の明確化を図るために、「(ご参考) 確認物等」の欄に記載のある「募集人一覧」を追記してはどうか。 修正案：□代理店が「募集人一覧・雇用契約書等の根拠資料等」を提出又は提示できること
意見なし	
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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) こと」を確認できること	該当する規程
		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) こと」を確認できること	体制図・職務権限規程等
		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
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
		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
		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
		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
		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
		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
		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
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

回答者	ご意見
意見なし	
代理店・消費者団体等	「2名以上で担当している」ことの確認のために提出すべき資料を明確化する観点から、「担当社員名」を追記してはどうか。 修正案：□代理店が「該当する規程等および担当社員名簿」を提出又は提示できること
生命保険会社	代理店に関して記載ミスがあるので、以下の通り修正。内容に関する異論はない。 修正案：□代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること
意見なし	
代理店・消費者団体等	管理、提出すべき資料の性格を明確化するために、「事案報告資料」は「発生・報告事案一覧等」などとしてはいかがか。
代理店・消費者団体等	管理、提出すべき資料の性格を明確化するために、「原因分析資料」は「発生事案・原因分析一覧等」などとしてはいかがか。
代理店・消費者団体等	達成要件は、「処分が必要十分か」「処分の是非・妥当性の管理」の確認を求めているので、処分実績(処分されたものの記録)だけでは不十分ではないか。 修正案：□代理店が「直近1年以内の不適切事案一覧及び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
意見なし	
意見なし	
意見なし	
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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
		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
		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
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
		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
		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
		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
		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
		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
		276	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、関連規定
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

回答者	ご意見
意見なし	
代理店・消費者団体等	「2名以上で担当している」ことの確認のために提出すべき資料を明確化する観点から、「担当社員名」を追記してはどうか。 修正案：□代理店が「該当する規程等および担当社員名簿」を提出又は提示できること
意見なし	
意見なし	
代理店・消費者団体等	管理、提出すべき資料の性格を明確化するために、「事案報告資料」は「発生・報告事案一覧等」などとしてはいかがか。
代理店・消費者団体等	管理、提出すべき資料の性格を明確化するために、「原因分析資料」は「発生事案・原因分析一覧等」などとしてはいかがか。
代理店・消費者団体等	達成要件は、「処分が必要十分か」「処分の是非・妥当性の管理」の確認を求めているので、処分実績(処分されたものの記録)だけでは不十分ではないか。 修正案：□代理店が「直近1年以内の不適切事案一覧及び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
意見なし	
意見なし	
意見なし	
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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
		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「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
		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「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
		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「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
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
		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
		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
		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
		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
		285	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
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

回答者	ご意見
意見なし	
生命保険会社	代理店に関して記載ミスがあるので、以下の通り修正。内容に関する異論はない。 修正案：□代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること
生命保険会社	誤字修正。 修正案：□代理店が「該当する規程等」を提出又は提示できること
生命保険会社	誤字修正。 修正案：□代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること
代理店・消費者団体等	「2名以上で担当している」ことの確認のために提出すべき資料を明確化する観点から、「担当社員名」を追記してはいかがでしょうか。 修正案：□代理店が「該当する規程等および担当社員名簿」を提出又は提示できること
意見なし	
代理店・消費者団体等	管理、提出すべき資料の性格を明確化するために、「事案報告資料」は「発生・報告事案一覧等」などとしてはどうか。
代理店・消費者団体等	管理、提出すべき資料の性格を明確化するために、「原因分析資料」は「発生事案・原因分析一覧等」などとしてはどうか。
意見なし	
意見なし	
意見なし	
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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)が無いことを確認した資料」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
		288	有休休暇取得状況が常時把握され、取得動向が行われ、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、取得動向が行われ、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、取得動向実態の確認
		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
		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
		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
		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
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)		

回答者	ご意見
代理店・消費者団体等	理由：確認物には「保険会社ごとの募集人別手数料明細(これが入金入口)」、「報酬支払先」「特定関係法人リスト」も必要。雇用契約書、報酬規程に則って支払われているか、その総額に社会保険がかかっているかに加え、役務提供が明確ではない金銭が特定関係法人(募集人の報酬迂回先)に支払われていないか(再委託)も併せて確認が必要。 修正案： <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。募集人が別途所属する特定関係法人に手数料が支払われていない)が無いことを確認した資料」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
意見なし	

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
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
		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
		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
		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
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
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)		

回答者	ご意見
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える(以下、同様の表記箇所は同じ)。
意見なし	
意見なし	
意見なし	
意見なし	

**(資料2) 達成要件判定要領に対するご意見**

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
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
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
		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
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）		

回答者	ご意見
生命保険会社	保険会社、代理店により呼称/名称は様々であるため、2. 同様「マニュアル等」の記載が望ましいと考える（以下、同様の表記箇所は同じ）。
意見なし	
意見なし	

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
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
		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
		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
		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

回答者	ご意見
意見なし	
意見なし	
意見なし	
代理店・消費者団体等	「平均勤続年数」は、社員の採用が急拡大する場面などで低下する場合があります、「定着率」を反映しないことがあるため、選択肢の1つとするなど、何らかの配慮を必要だと考える。 また、「定着率実績の向上」の確認が求められているため、複数年に渡る同一基準の資料の提出・提示が必要である旨を明記してはどうか。 修正案：□代理店が把握している「定着率（平均勤続年数等）」について、同一基準で複数年分の提出・提示または申告ができること