

【別紙 1】

■ 評価申告シート 目次

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点
I. 顧客対応	(1)お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	①意向把握・確認義務
		②情報提供義務（重要事項説明）
		③情報提供義務（比較推奨販売）
		④募集時の禁止行為・著しく不適切な行為
		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お客さまの利便性向上に向けた態勢整備状況
		⑧早期消滅
		⑨募集資料等の適切な管理
		⑩勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針
	(2)募集人教育	⑪募集人教育
II. アフターフォロー	(3)アフターフォロー時の顧客対応態勢	⑫アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備
	(4)お客さまの声・苦情管理態勢	⑬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）
	(5)顧客・契約情報管理	⑭顧客情報の適切な管理
	(6)継続率	⑮継続率の把握

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	
III. 個人情報保護	(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	⑯個人情報保護に係る態勢の整備	
		⑰個人情報保護に係るシステム面の整備	
IV. ガバナンス	(8)コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営	⑱適切な業務（会社）運営	
		⑲ディスクロージャーの適切な配備	
		⑳自己点検・内部監査	
		㉑業務継続計画(BCP)の策定	
		(該当社のみ)	㉒規模が大きい特定保険募集人の対応
		㉓共同募集時の対応	
		㉔募集関連行為委託等の対応	
		㉕フランチャイズ契約時の対応（フランチャイザー）	
		㉖フランチャイズ契約時の対応（フランチャイジー）	
		㉗テレマーケティング実施時の対応	
	(9)コンプライアンス推進態勢	㉘募集人管理	
(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応	㉙不適切事案への対応態勢の整備		
(11)従業員管理	㉚従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み		

<回答にあたってご留意いただきたい事項>

- 「Ⅰ. 顧客対応」～「Ⅳ. ガバナンス」シートの回答欄の各項目について**全ての項目**についてご回答ください。
入力が必要な箇所はピンク色となるようになっております（入力していただくと白に変更されます）。
- 回答欄の「詳細説明」は**記入者以外でもわかるように記載**ください。記載が不明瞭な場合は再度記載をお願いさせていただくことがあります。
なお、「詳細説明」が**“補足”**となっている設問については、**記載はマストではありません。必要に応じて補足を記載**ください。
- 回答欄の「提出資料名」とは**実際に提出・開示する電子ファイルの場合はファイル名、紙資料の場合はタイトルを記載**ください。
- 「必須対応項目」とは代理店として必ず対応すべき取組み、「任意対応項目」とは必須ではないものの、お客様本位の視点での上乗せの取組みとなります。

◆ 評価申告シート

■ 業務品質評価区分：I. 顧客対応

■ 業務品質評価項目：(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意向把握・確認義務

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足等を記載）

*2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕

*3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

旧No.	No.	設問	必須対応項目				提出いただきたい資料例・ 資料イメージ
			該当するものを選択	回答欄		提出資料名（*2,*3）	
			詳細説明（*1）				
別紙シート 42行目	1	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.記載あり」であれば達成					
別紙シート 44行目		【意向把握・確認に係るプロセス】意向把握・確認に関する以下のプロセス お客さまの意向の把握	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 45行目		意向に基づいた商品の提案ならびに意向と提案内容の対応関係の説明	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 46行目		当初意向と最終意向の比較および両者が相違している場合は相違点の確認	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 47行目		お客さまの最終意向と申込内容の合致の確認（＝意向確認）	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 49行目		【把握すべきお客さまの意向】お客さまの意向に関する以下の情報を把握すること どのような分野の保障を望んでいるか	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 50行目		貯蓄部分を必要としているか	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 51行目		保障期間・保険料・保険金額に関する範囲の希望、優先する事項がある場合はその旨	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 17行目		【意向確認書の取り付け】 必ず申込日までにお客さまの意向を確認し、意向確認書（特定保険契約の場合は適合性確認書兼意向確認書）を契約者から取付けること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 56行目		【意向把握に係る態勢整備】 意向把握に係る業務の適切な遂行を確認・検証できるよう、意向把握に用いた帳票等（アンケートや設計書等）や面談記録を保存すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 58行目		お客さまからの書類等の受領が1回に限定される方法による募集（1way募集）を行う代理店のみ対象 意向の把握（推定）について、推定の確度に留意して合理性・妥当性ある意向推定を行うこと ・例えばお客さま属性や既加入の保障内容等を把握している「既契約者」を対象にする等の対応をとること ・既契約者のみならず広範なお客さまを対象にダイレクトメール等を用いて非対面で募集を行う場合は、適切な意向推定の実現に向けて、お客さま意向の推定の根拠を明らかにする措置を講じること（事前アンケート等に基づく送付先対象の選定を行う等）	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記 載）
別紙シート 59行目		商品・個別プランの内容について、お客さまの理解度に十分配慮した上で、意向の対応状況を含めてわかりやすく表示すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 60行目		当初意向と最終意向の比較（振返り）について、当初意向に係る推定の確度を補うためにもお客さま自身が意向の比較を確実に行うことができるよう工夫すること ・例えば推定した意向以外の意向の有無を確認することもできる「振返り用のチェックシート」を同封することや、意向が相違した場合等にお客さまが照会できるようにする等の工夫を講じること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記 載）
別紙シート 61行目		意向の確認について、お客さま自身が確実に行うことができるよう工夫すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記

◆ 評価申告シート

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足を記載）

*2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕

*3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

別紙シート 62行目		意向把握・確認手法の実効性を検証し、お客さまからの苦情や金融ADRへの申し立て等も踏まえて必要な改善に努める等、代理店においてお客さまの目線に立ったPDCAサイクルを確立し適切に運営すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
14	2	当初意向および最終意向について全件管理する態勢（当初意向および最終意向の記録・保存等）を整備している	▼選択	①意向の記録・管理態勢の 詳細	①		お客さま対応記録（サンプ ル） 管理態勢がわかる資料
62	3	意向把握・確認義務に関し、実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している	▼選択	①徹底方法	①		研修教材および研修受講 記録

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	▼選択	回答欄			提出いただきたい資料例
				該当するものを選択	詳細説明（*1）	提出資料名（*1,*2,*3）	
15	4	商談ごとの対応履歴について、当初意向から最終意向のプロセスについて管理する態勢を整備している（契約締結までの経緯について明確に記録されている）	▼選択	①プロセスの記録・管理態勢 の詳細	①		お客さま対応記録（サンプ ル） 管理態勢がわかる資料
16	5	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、担当募集人以外による検証・確認を行う態勢（お客さま対応記録の検証等）を整備している	▼選択	①検証・確認態勢の詳細	①		検証・確認結果（サンプ ル） 管理態勢がわかる資料
16	6	No.5の検証・確認を行う主体が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名によるチェックでも可）である	▼選択	①検証・確認態勢の詳細	①		検証・確認結果（サンプ ル） 管理態勢がわかる資料
50	7	お客さまニーズの把握・実現に向け、お客さまに対してリテラシー（知識・理解力）向上に向けた取組みを実施している	▼選択	①具体取組み：	①		お客さま向けセミナー実施案 内、HP上のお客さま向けコ ンテンツ、お客さまあて配布
	—	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①		—

◆ 評価申告シート

■ 業務品質評価区分：I. 顧客対応

■ 業務品質評価項目：(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情報提供義務（重要事項説明）

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足等を記載）

*2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕

*3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

旧No.	No.	設問	必須対応項目				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	回答欄		提出資料名（*2,*3）	
			詳細説明（*1）				
	8	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.記載あり」であれば達成					
		【権限等の明示】保険募集を行うに際してあらかじめ以下の事項を明示すること					
別紙シート 6行目		保険募集人としての権限（保険契約の締結の媒介）	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 7行目		所属保険会社等の商号、名称または氏名	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 8行目		取扱える保険会社の範囲（専属・乗合の別や保険会社の数等）	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 9行目		告知受領権の有無	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 10行目		【お客さま属性を踏まえた対応】 お客さまのニーズに合致した提案を行い、お客さまの知識・経験・財産の状況・契約締結時の目的・年齢等を踏まえた上で契約の内容およびそのリスク等をお客さまに対して適切かつ十分に説明すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 11行目		【重要事項の説明義務】契約締結前に以下の事項を行うこと					
別紙シート 12行目		「ご契約のしおり／約款」「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」もしくは「契約概要」および「注意喚起情報」をお客さまに交付すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 13行目		「契約概要」および「注意喚起情報」の書面の交付の際には少なくとも以下の3項目を口頭にて説明すること ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責事由等お客さまにとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること ・特に、乗換、転換等の場合は、これらがお客さまに不利益になる可能性があること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記 載）
別紙シート 14行目		「契約概要」および「注意喚起情報」の内容をお客さまが理解するための十分な時間を確保すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
10	9	保険募集を行うに際し、募集人がお客さまに対し以下の事項を明示している ※全て「1.はい」であれば達成					
10		保険募集人としての権限（保険契約の締結の媒介）	▼選択	①お客さまあて明示方法			お客さまあて提示物、お客さま 対応記録（サンプル）
10		所属保険会社等の商号、名称または氏名	▼選択	①お客さまあて明示方法			お客さまあて提示物、お客さま 対応記録（サンプル）
10		取扱える保険会社の範囲（専属・乗合の別や保険会社の数等）	▼選択	①お客さまあて明示方法			お客さまあて提示物、お客さま 対応記録（サンプル）
10		告知受領権の有無	▼選択	①お客さまあて明示方法			お客さまあて提示物、お客さま 対応記録（サンプル）

◆ 評価申告シート

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足等を記載）
 *2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕
 *3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

10	10	契約締結前に、募集人がお客さまに対し以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成					
10		「ご契約のしおり／約款」「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」もしくは「契約概要」および「注意喚起情報」のお客さまへの交付ならびに適切な情報の提供	▼選択	①交付・情報提供の実施状況			お客さま対応記録（サンプル）
10		「契約概要」および「注意喚起情報」の書面の交付の際の以下の事項の口頭説明の実施 ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責理由等お客さまにとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること ・特に、乗換、転換等の場合には、これらがお客さまに不利益になる可能性があること	▼選択	①口頭説明の実施状況			お客さま対応記録（サンプル）
10		「契約概要」および「注意喚起情報」の内容をお客さまが理解するための十分な時間の確保	▼選択	①十分な時間確保の状況			お客さま対応記録（サンプル）
62	11	重要事項説明・情報提供に関し、実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している	▼選択	①徹底方法	①		研修教材および研修受講記録

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	該当するものを選択	回答欄			提出いただきたい資料例
				①	②	③	
	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①		-

◆ 評価申告シート

■ 業務品質評価区分：I. 顧客対応

■ 業務品質評価項目：(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情報提供義務（比較推奨販売）

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足等を記載）

*2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕

*3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

旧No.	No.	設問	必須対応項目				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	回答欄		提出資料名（*2,*3）	
			詳細説明（*1）				
別紙シート 63行目	12	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.記載あり」であれば達成					
別紙シート 64行目		【商品の提示・推奨時の説明事項】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項					
別紙シート 65行目		お客さまの意向に沿って商品を選別して提案する場合（いわゆる口方式） その客観的な基準や理由（商品特性や保険料水準等）	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 66行目		代理店（募集人）側の理由・基準により特定の商品を提案する場合（いわゆるハ方式） その基準や理由等（特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む）	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 67行目		基本的には比較推奨販売を行わないもの、お客さまの求めに応じて例外的に比較推奨販売を行うことがある場合は、その旨	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 68行目		【商品の提示・推奨時の留意点】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項					
別紙シート 69行目		取扱商品の中から、お客さまの意向に基づき比較可能な商品（保険募集人が把握したお客さまの意向に基づき、保障内容等の商品特性等に基づく客観的な商品の絞込みを行った場合には、当該絞込み後の商品）の概要を明示し、お客さまの求めに応じて商品内容を説明すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 70行目		比較可能な商品の概要明示にあたっては、「商品名・引受保険会社名」が記載された一覧のみでは不十分であり、商品案内パンフレットにおける商品概要のページ等を用いて、商品内容の全体像が理解できる程度の情報を明示すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 71行目		（お客さまの意向に合致する商品のうち、保険募集人の判断によってさらに絞込みを行った上で商品を提示・推奨する場合）商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等を説明すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 72行目		（特定商品を推奨する主たる理由が手数料水準である場合）そのことを説明すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 74行目		形式的には客観的な基準・理由等に基づく商品の絞込みや提示・推奨を装いながら、実質的には代理店が受け取る手数料水準の高い商品に誘導するために商品の絞込みや提示・推奨を行わないこと	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 75行目		取扱う商品全体または特定商品分野内における実際の取扱商品数よりも多くの商品から選択できるかのような表示を行わない等、比較可能な商品の範囲についてお客さまに誤認を与えないための措置を講じること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 76行目		（商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づくことなく、商品を絞込みまたは特定の商品を提示・推奨する場合）合理的な基準・理由等（特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む）をお客さまに分かりやすく説明すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 77行目		（店舗や保険募集人ごとに基準・理由等が異なる場合）店舗や保険募集人ごとの基準・理由等をお客さまに分かりやすく説明することに加えて、例えば当該代理店として提示・推奨する商品の範囲を示す等、お客さまの商品選定機会を確保すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 78行目		自らが保険会社の委託を受けた者ではない（「所属保険会社とお客さまとの間で中立である」等）とお客さまが誤認することを防止するための適切な措置を講じること ・保険会社のために保険契約の締結の代理または媒介を行うという自らの立場について明示することや、自らの立場の表示等を適切に行うための措置を社内規則等に定めた上で、適切にその実施状況を確認・検証する態勢を構築する等の対応が必要	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記載）
別紙シート 79行目		（「所属保険会社の間で公平・中立である」ことを表示する場合）商品の絞込みや提示・推奨の基準・理由等として、特定の保険会社との資本関係や手数料の水準、その他の事務手続・経営方針等の事情を考慮することがないよう留意すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記

◆ 評価申告シート

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足を記載）

*2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕

*3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

別紙シート 80行目		【比較推奨販売に係る記録等の保存および適切性の確認・検証】 比較推奨販売に係る記録や証跡等の保存等を行い、定期的にその実施状況の適切性の確認・検証を行うこと	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記載）
17	13	募集人がお客さまに対し以下の事項を実施しておりその実施状況を記録している ・お客さまの意向に沿った比較可能な同種類の保険商品の概要の明示 ・商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づき商品の絞り込みを行う場合にはその方針・基準・理由の説明	▼選択	①お客さまあて実施状況および記録状況の詳細	①		お客さまあて提示物、お客さま対応記録（サンプル）
18	14	お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致していることを定期的に確認・検証する態勢（ランダムサンプリング）を整備している	▼選択	①確認・検証態勢の詳細	①		検証・確認結果（サンプル） 管理態勢がわかる資料
62	15	比較推奨販売に関し、実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している	▼選択	①徹底方法	①		研修教材および研修受講記録

旧No.	No.	設問	任意対応項目				提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	回答欄		提出資料名（*1,*2,*3）	
				詳細説明（*1）			
18	16	お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致していることを全件確認・検証する態勢を整備している	▼選択	①確認・検証態勢の詳細	①		検証・確認結果（サンプル） 管理態勢がわかる資料
8	17	自社以外の第三者による監査（覆面調査等を含む）を行い、お客さまの意向に沿った適切な提案ができていることを確認している	▼選択	①具体取組み：	①		—
21	18	No.14ないしはNo.16の検証を行う主体が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名によるチェックでも可）である	▼選択	①検証・確認態勢の詳細	①		検証・確認結果（サンプル） 管理態勢がわかる資料
—	—	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①		—

◆ 評価申告シート

■ 業務品質評価区分：I. 顧客対応

■ 業務品質評価項目：(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募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足等を記載）

*2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕

*3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

旧No.	No.	設問	必須対応項目			提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	回答欄 詳細説明（*1）		
別紙シート 19行目	19	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.記載あり」であれば達成				
別紙シート 20行目		【保険契約締結・保険募集に関する禁止行為】以下の事項の禁止				
別紙シート 21行目		虚偽の説明、契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を説明しないこと	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 22行目		虚偽の告知を勧めること	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 23行目		事実の告知を妨げること	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 24行目		不利益となる事実を告げずに乗換募集を行うこと	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 25行目		保険料の割引・割戻しその他特別の利益の提供を約し、または提供すること	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 26行目		過度なサービス品・施策品のお客さまへの提供	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 27行目		（他業を兼業している場合）他業のサービスの割引等の提供 ※兼業していない場合は「3.対象外」を選択	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 28行目		誤解を招くおそれのある保険内容の比較説明または表示	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 29行目		将来における配当金の分配等の不確実な事項について断定的判断を示すまたは確実であると誤解させる恐れのある説明・表示をすること	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 30行目		威圧的募集もしくは優越的地位を利用した募集	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 31行目		保険契約等に関する事項であってその判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、誤解させるおそれのあることを告げる、または表示する行為（誹謗・中傷等）	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記

◆ 評価申告シート

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足等を記載）
 *2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕
 *3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

別紙シート 33行目	【その他の不適正行為】以下の事項の禁止	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 34行目	保険料の費消・流用	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 35行目	社員代行募集・付績行為	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 36行目	無面接募集	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 37行目	代筆・代印	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 39行目	作成契約（架空契約）・名義借契約・無断契約	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
	保険本来の趣旨を逸脱するような募集行為（当初から短期の中途解約を前提とした契約等）	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
	【特定関係法人等に係る管理・報告態勢】					
別紙シート 103行目	特定関係法人等の範囲の一覧表に関し、記載内容に変更のある都度、速やかにその情報を更新し、また更新したことを代理店内に周知すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 103行目	当該情報を保険会社へ報告すること	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 104行目	【自己契約・特定契約ルール】 保険料の割引・割戻し等を目的とした自己契約・特定契約（特定関係法人等を契約者とする契約）の募集を行わないこと（特定関係法人等の判定は実態に即するものとし潜脱行為とならないよう留意すること） ※取扱う場合は手数料不払扱いで取り扱うこと	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 105行目	【構成員契約規制】 構成員契約規制に違反する行為（構成員契約の申込みをさせる行為）を行わないこと	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
	お客さま向けの景品提供を伴う施策を行っている代理店のみ対象	▼選択				
12	20	施策内容のチェックが行われ、当該景品が過度なサービス品に該当するか否かを確認する態勢（施策内容確認のための申請・承認フロー等）を整備している	▼選択	①施策の確認態勢の詳細	①	施策の申請承認フロー図および承認実績
27	21	募集時に、締結しようとしている契約が自己契約あるいは特定契約に該当するか否かを確認する態勢（チェックリストの活用、システム上のアラート等）を整備している	▼選択	①自己・特定契約の確認態勢の詳細	①	自己契約・特定契約該当可否を確認する旨の記載ある募集時の確認チェックシート
27	22	構成員契約規制の対象となるお客さまによる規制対象商品の申込みの受付を防ぐ態勢（チェックリストの活用、システム上のアラート等）を整備している	▼選択	①構成員契約規制対象商品の申込受付を防ぐ態勢の詳細	①	構成員契約規制該当可否を確認する旨の記載ある募集時の確認チェックシート
	23	法人向け保険募集を行う代理店のみ対象 以下の事項を遵守する態勢を整備している ※全て「1.はい」であれば達成	▼選択			
52		保障等を目的とした保険商品である旨の説明を行うこと	▼選択	①具体取組み：	①	お客さま対応記録（サンプル）
52		原則として節税効果はない旨の説明を行いお客さまから了承した旨承諾を得ること	▼選択	①具体取組み：	①	お客さま対応記録（サンプル）
62	24	禁止行為・不適切行為に関し、実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している	▼選択	①徹底方法	①	研修教材および研修受講記録

◆ 評価申告シート

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足等を記載）

*2：保険会社規則を利用する場合は当該保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕

*3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

任意対応項目						
旧No.	No.	設問	回答欄			提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明（*1）	提出資料名（*1,*2,*3）	
13	25	No.20の「施策内容のチェック」を行う主体が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名によるチェックでも可）である	▼選択	①施策の確認態勢の詳細	①	施策の申請承認フロー図および承認実績
	—	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①	—

◆ 評価申告シート

- 業務品質評価区分：I. 顧客対応
- 業務品質評価項目：(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特定保険契約募集に関するルール

- *1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足等を記載）
- *2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕
- *3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

旧No.	No.	設問	必須対応項目				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	回答欄		提出資料名 (*2,*3)	
			詳細説明 (*1)				
	26	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.記載あり」であれば達成					
別紙シート 52行目		【特定保険契約の場合】 特定保険契約の場合は以下の情報を把握すること					
別紙シート 53行目		収益獲得を目的に投資する資金があるか	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 54行目		預金とは異なる中長期の投資商品を購入する意思はあるか	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 55行目		資産価額が運用成果に応じて変動することを承知しているか	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 82行目		【特定保険契約に係る禁止行為】 以下の事項の禁止					
別紙シート 83行目		お客さまに迷惑となるような時間の電話または訪問	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 84行目		契約締結にあたりお客さまへの利益提供や損失が生じた場合の補てん等ならびに補てんの約束等	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 85行目		【特定保険契約に係る適合性確認】 適合性確認のための以下の情報を収集すること					
別紙シート 85行目		お客さまの年齢	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 85行目		職業	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 85行目		資産・収入等の財産状況	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 85行目		過去の金融商品の取引・購入経験	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 85行目		保険料原資が既に締結されている金融商品の満期金または解約返戻金である場合、当該金融商品の種類	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 85行目		加入目的	▼選択	①条項や該当ページ：	①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記

◆ 評価申告シート

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足等を記載）
 *2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕
 *3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

別紙シート 86行目		特に「高齢のお客さま」に関して、「理解能力や判断能力」、「投資経験」、「投資性資産の保有割合」等の観点を踏まえ、一般的な適合性確認の基準に比してより一層厳格な適合性確認の基準（適合性を判断する上で、不適当と認められる場合には当該勧誘を中止する旨を含む）	▼選択	①条項や該当ページ：	①			コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記載）
別紙シート 87行目		収集したお客さまの情報、加入目的等に照らして不適当と認められる勧誘を行わないよう、適合性確認の基準や方法、当該基準に該当する場合の具体的な方策	▼選択	①条項や該当ページ：	①			コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記載）
		特定保険契約に係る広告等を行う代理店のみ対象	▼選択					
22	27	以下の事項について全て正確に表示できている ・広告等を行う者の名称 ・手数料等に関する事項 ・市場リスクに関する事項 ・重要な事項についてお客さまの不利益となる事実	▼選択	①徹底方法	①			広告現物
23	28	適合性確認について、実施状況を全件記録する態勢（ヒアリングシート等による、属性情報・資産収入等の財産状況・過去の金融商品の取引購入経験・保険料原資が金融商品となる場合の当該金融商品・加入目的等の情報の管理等）を整備している	▼選択	①具体取組み：	①			ヒアリングシート
62	29	特定保険契約募集に関し、実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している	▼選択	①徹底方法	①			研修教材および研修受講記録

		任意対応項目				
旧No.	No.	設問	回答欄			提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明（*1）		
	—	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①	—

◆ 評価申告シート

■ 業務品質評価区分：I. 顧客対応

■ 業務品質評価項目：(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高齢者募集ルール

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足を記載）

*2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕

*3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

旧No.	No.	設問	必須対応項目			提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	回答欄 詳細説明（*1）	提出資料名（*2,*3）	
別紙シート 92行目	30	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている				
別紙シート 93行目		【高齢者募集ルール】 以下のいずれかについて規定（特定保険契約を販売する際には①および③を原則とする旨を定める必要があることに留意） ※いずれか1つ「1.記載あり」であれば達成				
別紙シート 94行目		①親族等の同席 ・保険募集時に高齢者およびその家族等の同席者に対して、商品内容の説明等を実施している	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 95行目		②複数人の保険募集人による保険募集 ・2名以上の保険募集人により訪問等のうえ、商品内容の説明等を実施し、説明者ではない保険募集人が、高齢者の言動や態度を観察し、商品内容の理解度を確保する等の丁寧な対応を行っている	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 96行目		③複数回の保険募集機会の設定 ・高齢者に対して、商品内容等に関して自身の意向に沿った内容であるかを確認する機会を確保する観点から、契約締結までに複数回の募集機会を設けている	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 97行目		④保険募集を行った者以外の者による高齢者の意向に沿った商品内容等であることの確認 ・保険募集を行った者以外の者が保険契約申込の受付後に高齢者に電話等を行い、高齢者の意向に沿った商品内容であることをあらかじめ確認している	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 98行目		⑤役員者による事前承認 ・事前承認が形式的なものとならないよう、高齢者の商品内容についての理解度を把握した上で、個別・実効的な承認を行っていることに留意する	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 99行目		⑥申込手続き後の電話等による申込内容の確認	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 100行目		⑦会話内容等の録音による証跡管理	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
別紙シート 101行目		⑧その他（①～⑦以外で代理店独自（※）で設定している高齢者募集ルール） ※代理店が独自に定めたルールを「高齢者に対する保険募集ルール」とする場合には、当該ルールの適切性について事前の確認を必要とする保険会社もあることに留意	▼選択	①条項や該当ページ： ①		コンプライアンスマニュアル、 保険募集マニュアル （該当条項やページ数も記
25	31	高齢者対応ルール（代理店が設定したルールおよび元受保険会社のルール）を遵守する態勢（高齢者チェックシートによる対応、年齢入力時のシステム上のアラート等）を整備している	▼選択	①高齢者対応ルール遵守態勢の詳細	①	お客さま対応記録（サンプル） 遵守態勢がわかる資料
62	32	高齢者募集ルールに関し、実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している	▼選択	①徹底方法	①	研修教材および研修受講記録

◆ 評価申告シート

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足を記載）

*2：保険会社規則を利用する場合は当該保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕

*3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

任意対応項目					
旧No.	No.	設問	回答欄		提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明（*1）	
26	33	高齢者対応ルールの遵守状況について、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名によるチェックでも可）がモニタリングを行っている	▼選択	①モニタリング態勢の詳細 ①	検証・確認結果（サンプル）
-	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み： ①	-

■ 業務品質評価区分：I. 顧客対応

■ 業務品質評価項目：(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お客さまの利便性向上に向けた態勢整備状況

必須対応項目					
旧No.	No.	設問	回答欄		提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明（*1）	
29	34	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるようにインフラ整備を行っている	▼選択	①インフラ整備状況 ①	ペーパーレスに対応したノートPC・タブレットの配備状況がわかる資料

任意対応項目					
旧No.	No.	設問	回答欄		提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明（*1）	
51	35	お客さま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	▼選択	①対面募集／非対面募集の選択肢の整備状況 ①	対面・非対面の選択肢のお客さまへ案内がわかる資料
-	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み： ①	-

◆ 評価申告シート

■ 業務品質評価区分：I. 顧客対応

■ 業務品質評価項目：(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早期消滅

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足を記載）

*2：保険会社規則を利用する場合は当該保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕

*3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

必須対応項目						
IDNo.	No.	設問	回答欄			提出いただきたい資料例・ 資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)	提出資料名 (*2,*3)	
33	36	短期（契約始期日から半年以内）での失効・解約について、理由・経緯を分析・管理し、取扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導する態勢を整備している	▼選択	①早期消滅契約の分析・管理・指導状況の詳細	①	早期消滅契約事情報告書 （理由・経緯の分析と指導状況がわかる資料）

任意対応項目						
IDNo.	No.	設問	回答欄			提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)	提出資料名 (*1,*2,*3)	
34	37	短期（契約始期日から半年以内）での失効・解約の状況およびその改善策について全社で共有されている	▼選択	①早期消滅契約状況および改善策の全社共有態勢の詳細	①	早期消滅契約状況および改善策の全社共有資料 （経営会議資料、全社発
	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①	-

◆ 評価申告シート

■ 業務品質評価区分：I. 顧客対応

■ 業務品質評価項目：(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募集資料等の適切な管理

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足等を記載）

*2：保険会社規則を利用する場合は当該保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕

*3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

必須対応項目						
旧No.	No.	設問	回答欄			提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		
35	38	保険会社が承認していない募集資料の使用の禁止についてルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※「募集資料」とは保険会社の商品内容について説明した資料のことを指し、以下の達成要件についても同じ	▼選択	①条項や該当ページ：	①	コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル (該当条項やページ数も記載)
		募集資料を独自に作成する代理店のみ対象	▼選択			
	39	以下についてルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.記載あり」であれば達成				
35		作成した資料に対し作成者以外による確認態勢（申請・承認フロー等）が整備されていること	▼選択	①条項や該当ページ：	①	募集文書作成マニュアル (該当条項やページ数も記載)
35		保険会社による承認番号や使用期限等の管理方法	▼選択	①条項や該当ページ：	①	募集文書作成マニュアル (該当条項やページ数も記載)
38	40	作成した募集資料が適切に管理されている（管理簿等による一覧管理が行われている、期限切れ資料の廃棄が行われている）	▼選択	①代理店が作成した募集資料の管理状況	①	募集文書管理台帳、期限切れ資料廃棄指示の全社発信メール
		特定保険契約に係る広告等を行う代理店のみ対象	▼選択			
	41	以下事項を表示する旨がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.記載あり」であれば達成				
別紙シート 88行目		広告等を行う者の名称	▼選択	①条項や該当ページ：	①	募集文書作成マニュアル (該当条項やページ数も記載)
別紙シート 89行目		手数料等に関する事項	▼選択	①条項や該当ページ：	①	募集文書作成マニュアル (該当条項やページ数も記載)
別紙シート 90行目		市場リスクに関する事項	▼選択	①条項や該当ページ：	①	募集文書作成マニュアル (該当条項やページ数も記載)
別紙シート 91行目		重要な事項についてお客さまの不利益となる事実	▼選択	①条項や該当ページ：	①	募集文書作成マニュアル (該当条項やページ数も記載)
39	42	【保険会社作成の募集資料（パンフレット等）の管理】 保険会社の募集資料（パンフレット等）が適切に管理されている（管理簿等による一覧管理が行われている、期限切れ資料の廃棄が行われている）	▼選択	①保険会社の募集資料の管理状況	①	募集文書管理台帳、期限切れ資料廃棄指示の全社発信メール
62	43	募集資料等の適切な管理に関し、実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している	▼選択	①徹底方法	①	研修教材および研修受講記録

任意対応項目						
旧No.	No.	設問	回答欄			提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		
41	44	No.40・42の管理状況について、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名によるチェックでも可）が確認を行っている	▼選択	①確認態勢の詳細	①	検証・確認結果（サンプル） 確認態勢がわかる資料
	—	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①	—

◆ 評価申告シート

- *1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足等を記載）
- *2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕
- *3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

- 業務品質評価区分：I. 顧客対応
- 業務品質評価項目：(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勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*2,*3)	
42	45	勧誘方針について、以下の事項を包含したものを策定し全事務所で掲示・公表されている ・勧誘の対象となる者の知識、経験及び財産の状況に照らして配慮すべき事項 ・勧誘の方法および時間帯に関し、勧誘の対象となる者に配慮すべき事項 ・その他勧誘の適正の確保に関する事項	▼選択	① 掲示・公表状況			勧誘方針 (HPのリンクでも可) ※事務所での掲示状況は オンサイト時に確認
43	46	お客さま本位の業務運営の原則に沿った方針を策定し以下のいずれかの対応を行っている ※いずれか1つ「1.はい」であれば達成					
43		HPに掲載	▼選択	① HP掲載状況			お客さま本位の業務運営の 原則に沿った方針
43		全拠点で掲示・公表	▼選択	① 掲示状況			お客さま本位の業務運営の 原則に沿った方針

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*1,*2,*3)	
48	47	お客さま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	▼選択	① 設定したKPIの内容、実績公表状況	①		KPIの実績がわかる資料 (HPのリンクでも可)
49	48	お客さま本位の業務運営に係る方針について、毎年振返り・経営層への報告を行っている	▼選択	① 振返りおよび経営層へ報告状況	①		振返り結果の経営会議資料
49	49	振返り結果を踏まえ、必要に応じて見直しを実施し公表する態勢を整備している	▼選択	① 振返り・見直しおよび公表態勢の詳細	①		振返り結果（公表した資料：HPのリンクでも可）
	—	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	① 具体取組み：	①		—

◆ 評価申告シート

- 業務品質評価区分：I. 顧客対応
- 業務品質評価項目：(2) 募集人教育
- 評価の視点：① 募集人教育

- *1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足等を記載）
- *2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕
- *3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*2,*3)	
57	50	募集人教育の責任者を明確にしている	▼選択	①条項や該当ページ：	①		組織図、組織分掌規程（いずれも教育責任者が明記されているもの）
61	51	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）	▼選択	①継続教育制度の受講状況	①		継続教育の受講記録（漏れなく受講していることがわかる資料）
64	52	乗合保険会社の商品に関して、代理店として募集人に適宜学習させる態勢（商品研修の実施等）を整備している	▼選択	①募集人の学習環境	①		保険会社商品について募集人の学習環境がわかる資料
4	53	募集人の募集状況について本人以外による確認・指導を行う態勢を整備している	▼選択	①確認・指導態勢	①		確認結果・指導状況がわかる資料
6	54	自社の好取組みや改善点を収集し、全体に共有する仕組みおよび実績がある	▼選択	①収集・共有化の状況	①		収集結果・共有化状況がわかる資料

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*1,*2,*3)	
58	55	年間の教育計画がある	▼選択	①年間計画	①		年間の教育計画
59	56	継続教育制度以外に関して、テストがある	▼選択	①具体取組み：	①		テスト問題、テスト受験状況
65	57	個人の習熟状況に応じ適宜追加指導を行っている	▼選択	①追加指導の状況	①		追加指導資料、追加指導依頼メール
68	58	保険知識・商品知識に留まらない、お客さま志向の醸成に資する研修を行っている	▼選択	①研修等の実施状況	①		研修教材
69	59	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みを推進している	▼選択	①具体取組み：	①		公的資格取得者増加に向けた取組み資料（奨励金の配布等の規定、募集人あ
	—	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①		—

◆ 評価申告シート

- 業務品質評価区分：Ⅱ. アフターフォロー
- 業務品質評価項目：(3)アフターフォロー時の顧客対応態勢
- 評価の視点：①アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備

- *1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足を記載）
- *2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕
- *3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

必須対応項目							
IDNo.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明（*1）		提出資料名（*2,*3）	
70	60	保全対応について、受付・保険会社への取次等の一連の流れ（保険会社から代理店で取次がず保険会社のコールセンター等への案内を求められている場合は当該案内をすること）が明文化されている	▼選択	①条項や該当ページ：	①		保全対応フロー図、事務対応マニュアル （該当条項やページ数も記
72	61	失効契約に対する復活勧奨について、対応フロー（対象契約リストの担当者あて連携→お客さまあて連絡等）が明文化されている	▼選択	①条項や該当ページ：	①		失効契約対応フロー図、事務対応マニュアル （該当条項やページ数も記
72	62	失効（未取解除を含む）防止に向けた入金勧奨について、対応フロー（対象契約リストの担当者あて連携→お客さまあて連絡等）が明文化されている	▼選択	①条項や該当ページ：	①		入金勧奨フロー図、事務対応マニュアル （該当条項やページ数も記
76	63	保全対応もれが発生しない態勢（保全対応状況の一覧管理および対応状況確認等）を整備している	▼選択	①保全対応態勢の詳細	①		保全対応状況一覧表、事務対応マニュアル
77	64	失効契約に対する復活勧奨について対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役席者による確認等）を整備している	▼選択	①復活勧奨対応態勢の詳細	①		復活勧奨対応状況一覧表、事務対応マニュアル
77	65	失効（未取解除を含む）防止に向けた入金勧奨について対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役席者による確認等）を整備している	▼選択	①入金勧奨対応態勢の詳細	①		入金勧奨対応状況一覧表、事務対応マニュアル
78	66	高齢者等に対して保全活動を行う際には、お客さま属性（行為能力や意思能力の低下に配慮したわかりやすい説明の実施等）や商品特性（特定保険契約等）等を踏まえ実施する態勢を整備している	▼選択	①高齢者対応態勢の詳細	①		高齢者とお客さま対応記録、高齢者向け保全対応マニュアル
62	67	保全対応および未収・失効対応に関し、実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している	▼選択	①徹底方法	①		研修教材および研修受講記録

◆ 評価申告シート

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足等を記載）

*2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕

*3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

旧No.	No.	設問	任意対応項目			提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	回答欄		
				詳細説明（*1）		
80	68	No.63の保全対応状況確認を行う主体が、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名によるチェックでも可）である	▼選択	①具体取組み：	①	保全対応状況一覧表、事務対応マニュアル
76	69	お客さまからの保全対応依頼（住所変更・給付金請求等）に接した際に、お客さまの他の契約やお客さま家族の情報についても同様の対応が必要かお客さまあてに確認する等、お客さま情報の能動的な管理を行っている	▼選択	①具体取組み：	①	保全対応状況一覧表、事務対応マニュアル
81	70	保全対応について、必要に応じてモニタリング方法等の改善を図り、効率的かつ実効性のあるモニタリングをしている	▼選択	①具体取組み：	①	モニタリング結果
82	71	失効（未取解除を含む）防止に向けた取組み（失効契約の原因分析および必要に応じた取扱者あて指導、失効発生時の対応態勢の見直し等）を行っている	▼選択	①具体取組み：	①	取組み内容のわかるもの
83	72	失効（未取解除を含む）・未取防止のための取組み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・未取の発生契約を除く	▼選択	①具体取組み：	①	取組み内容のわかるもの
86	73	代理店自らお客さまに対し能動的なアフターフォローを行っている ※お客さまあて最新の商品・公的制度等の情報発信、定期的な加入契約状況のご案内等	▼選択	①具体取組み：	①	お客さま向け発信物（メール、郵送物）、アフターフォローに係るマニュアル・態勢
	－	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①	－

◆ 評価申告シート

■ 業務品質評価区分：Ⅱ. アフターフォロー

■ 業務品質評価項目：(4)お客さまの声・苦情管理態勢

■ 評価の視点：⑬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）

*1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足を記載）

*2：保険会社規則を利用する場合は当該保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕

*3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明（*1）		提出資料名（*2,*3）	
96	74	苦情の定義（お客さまからの不満足の表明等）が明文化されている	▼選択	①条項や該当ページ：	①		苦情管理規程
96	75	苦情の受付・お客さま対応・報告ルート（現地から本部、本部から保険会社）の一連の流れが明文化されている	▼選択	①条項や該当ページ：	①		苦情管理規程、苦情対応フロー図
97	76	苦情を一元的に管理する部署（あるいは担当者）を明確にしている	▼選択	①条項や該当ページ：	①		組織図、組織分掌規程（いずれも苦情管理部署あるいは担当者が明記されて
100	77	苦情について申出内容・対応履歴を記録するとともに対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役員者による確認等）を整備している	▼選択	①苦情管理態勢の詳細	①		苦情管理一覧表、苦情対応記録（サンプル） 苦情管理態勢がわかる資
101	78	苦情全件について発生経緯・原因を特定している	▼選択	①苦情管理態勢の詳細	①		苦情管理一覧表、苦情対応記録（サンプル）
103	79	苦情について経営層が報告を受け、必要に応じ社内共有化・再発防止策等を実施している	▼選択	①苦情の経営層あて報告状況および社内共有化・再発防止策実施状況	①		苦情発生状況の全社共有資料（経営会議資料、コンプライアンス委員会資料
62	80	苦情管理に関し、実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している	▼選択	①徹底方法	①		研修教材および研修受講記録

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明（*1）		提出資料名（*1,*2,*3）	
104	81	苦情について改善策を実施した場合、経営層がその後の改善状況を確認する態勢を整備している	▼選択	①経営層による改善状況の確認態勢の詳細	①		苦情に係る改善策の全社共有資料（経営会議資料、コンプライアンス委員会
106	82	苦情・感謝の声等をお客さまが代理店に伝えるための、コールセンター・チャット等の対応窓口（委託を含む）を設置することで迅速なお客さま対応に努めている	▼選択	①対応窓口設置状況	①		お客さまあて通知資料（HPのリンクでも可）
107	83	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	▼選択	①お客さまの声を収集する仕組みの詳細	①		お客さま向けアンケート様式（郵送物、ウェブ実施の場合の画面コピー等）
108	84	アンケート等の実施等により収集したお客さまの声を社内共有化し適宜業務に反映させる態勢を整備している	▼選択	①お客さまの声の社内共有化および業務反映態勢の詳細	①		アンケート結果および業務反映状況の全社共有資料（経営会議資料、コンプラ
	—	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①		—

◆ 評価申告シート

- 業務品質評価区分：Ⅱ. アフターフォロー
- 業務品質評価項目：(5)顧客・契約情報管理
- 評価の視点：⑭顧客情報の適切な管理

- *1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足を記載）
- *2：保険会社規則を利用する場合は当該保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕
- *3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*2,*3)	
109	85	お客さま情報（氏名・住所等）を管理し最新の状態に保つ態勢（お客さま情報管理ルールの策定と徹底等）を整備している	▼選択	①顧客情報管理態勢の詳細	①		顧客情報管理マニュアル、顧客管理システムの概要がわかる資料
109	86	お客さまの契約内容を管理し最新の状態に保つ態勢を整備している	▼選択	①保有契約管理態勢の詳細	①		顧客情報管理マニュアル、顧客管理システムの概要がわかる資料

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*1,*2,*3)	
112	87	お客さまに対し能動的に連絡を取り（既契約者あて訪問や郵送による現況確認等）、お客さま情報に変更があれば連絡するよう案内している	▼選択	①具体取組み：	①		お客さま向け発信物（メール、郵送物）、アフターフォローに係るマニュアル・態勢
	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①		-

- 業務品質評価区分：Ⅱ. アフターフォロー
- 業務品質評価項目：(6)継続率
- 評価の視点：⑮継続率の把握

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*2,*3)	
113	88	継続率を定期的に把握・分析し、解約理由・経緯等を踏まえ、必要に応じて改善策（募集人への指導等）を実施している	▼選択	①継続率の把握・分析・改善策実施状況の詳細	①		継続率分析資料、募集人への指導記録

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*1,*2,*3)	
	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①		-

◆ 評価申告シート

- 業務品質評価区分：Ⅲ. 個人情報保護
- 業務品質評価項目：(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営
- 評価の視点：⑩個人情報保護に係る態勢の整備

- *1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足等を記載）
- *2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕
- *3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

日No.	No.	設問	必須対応項目		回答欄		提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択		詳細説明（*1）	提出資料名（*2,*3）	
	89	個人情報の保護に関する法律等の法令等に則った以下項目が規程・マニュアル等に明文化されている ※全て「1.記載あり」であれば達成					
117		個人情報の定義	▼選択	①条項や該当ページ：	①		個人情報取扱規程
117		収集する個人情報の利用目的	▼選択	①条項や該当ページ：	①		個人情報取扱規程
117		個人情報の開示を求める手続き	▼選択	①条項や該当ページ：	①		個人情報取扱規程
117		個人情報の第三者提供時の取り扱い	▼選択	①条項や該当ページ：	①		個人情報取扱規程
117		個人情報の外部委託時の外部委託先の管理・監督	▼選択	①条項や該当ページ：	①		個人情報取扱規程
117		個人情報の安全管理措置	▼選択	①条項や該当ページ：	①		個人情報取扱規程
120		個人データ管理台帳の作成	▼選択	①条項や該当ページ：	①		個人情報取扱規程
123		個人情報の目的外利用の禁止	▼選択	①条項や該当ページ：	①		個人情報取扱規程
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旨	▼選択	①条項や該当ページ：	①		個人情報取扱規程
118		お客様のマイナンバーを取得した際の取り扱い（マイナンバーのマスキング、マイナンバー記載書類の廃棄等）	▼選択	①条項や該当ページ：	①		個人情報取扱規程
131		個人情報の利用目的に応じた保存期間の設定	▼選択	①条項や該当ページ：	①		個人情報取扱規程
131		保存期間経過後の廃棄・削除	▼選択	①条項や該当ページ：	①		個人情報取扱規程
119		SNSの活用における対応方針・禁止事項（機密情報の記載禁止、SNSによる募集活動の禁止等）	▼選択	①条項や該当ページ：	①		ソーシャルメディアガイドライン
125		個人情報を保存した外部記憶媒体の社外持ち出し時の運用（持出管理台帳による管理等）	▼選択	①条項や該当ページ：	①		システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
126		個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存の禁止	▼選択	①条項や該当ページ： ②個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の可	① ②		システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル

128		業務上不要なソフト（ファイル交換ソフト等）の利用禁止	▼選択	①条項や該当ページ：	①		システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
129		フリーメールの業務上使用の禁止	▼選択	①条項や該当ページ：	①		システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
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の禁止	▼選択	①条項や該当ページ：	①		システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
127	90	プライバシーポリシーの以下4項目について策定し、公表している 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および苦情処理に適切に取組むこと等、個人情報保護への取組み方針の宣言 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	▼選択	補足			HPのリンク
121	91	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）	▼選択	①個人データ管理責任者： ②個人データ管理者：	① ②		個人情報取扱規程、体制図、職務権限規程
122	92	従業員と個人データの非開示契約を結んでいる	▼選択	補足			入社時の秘密保持誓約書
132	93	個人データ管理台帳による管理を行い、定期的な棚卸（新たな個人データの追加、保有期間経過後に廃棄・削除）を実施している	▼選択	①頻度：	①		個人データ管理台帳（白紙ではなく記載されているもののサンプル）
135	94	個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止、もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存禁止していることが定期的に確認・管理されている、または、システムにより個人所有電子機器の利用および個人情報の保存を制御している	▼選択	①具体取組み：	①		自己点検表（個人所有電子機器（パソコン等）を認めている場合）
133	95	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 ※会社が貸与している機器がない場合は「3.対象外」を選択	▼選択	補足			機器管理台帳（白紙ではなく記載されているもののサンプル）
134	96	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（自社にて機器廃棄を行う際のデータ削除・廃棄の状況がわかる台帳の作成、廃棄業者による機器のデータ削除に係る証明書の取得等）している	▼選択	①具体取組み：	①		廃棄台帳、データ削除に係る証明書
136	97	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定期的な確認をしている、または、システムによりソフトウェアのインストールを制御している	▼選択	①頻度： ②具体取組み：	① ②		自己点検表（システム制御していない場合）
137	98	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、システムによりフリーメールの使用を制御している	▼選択	①具体取組み：	①		自己点検表（システム制御していない場合）
158	99	第三者（名簿業者等）から個人データの提供を受ける代理店のみ対象 以下について確認し、管理台帳等で記録を行っている（保存期間3年）（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成	▼選択				
		提供元の氏名及び住所ならびに法人にあたっては、その代表者	▼選択	補足			管理台帳
		提供元による個人データの取得の経緯	▼選択	補足			管理台帳

157	100	個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象 ※全て「1.記載あり」「1.はい」であれば達成	▼選択				
		契約者等の個人情報（保険会社から委託された個人情報）の取扱いを外部委託する場合、外部委託先を事前に保険会社に報告する旨が規定されている	▼選択	①条項や該当ページ：	①		外部委託管理規程
160		外部委託先を管理する台帳等の記録がある	▼選択	補足			外部委託先管理台帳
161		委託先の選定にあたり、健全性（反社チェック・帝国データバンクの評点等）・技術力（ISO認証等）・安全対策（Pマーク等）等の要件で選定する旨の基準が存在し、基準に基づいて選定している	▼選択	補足			委託先選定時に使用するチェックシート
162		委託先の情報管理について、委託先からの報告（チェックシートへの回答を委託先に求める等）を元に状況を管理している	▼選択	補足			委託先の情報管理について確認するチェックシート
170	101	全従業員に対し、規程・マニュアル等に則った個人情報保護に係る教育を行っている	▼選択	①頻度： ②具体取組み：	① ②		個人情報保護に関する研修教材
177	102	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対象	▼選択				
		サイバー攻撃のリスクおよびサイバー攻撃を受けた際の運用（本部担当所属へ報告、ネットワークを切断等）に関する教材を用いて、全従業員に教育を行っている	▼選択	①頻度： ②具体取組み：	① ②		サイバー攻撃に関する研修教材

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	▼選択	回答欄			提出いただきたい資料例・資料イメージ
				該当するものを選択	詳細説明（*1）	提出資料名（*1,*2,*3）	
173	103	年間の教育計画を策定し、教育計画通りに実行できている	▼選択	補足			年間の教育計画
174	104	個人情報保護に関する教育に加え、テスト等（保険会社提供のテストでも可）を活用の上、習熟状況を把握し、未習熟な点について追加指導を行っている	▼選択	①具体取組み：	①		個人情報保護の習熟状況を図るテスト
135	105	個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用を禁止し、業務上利用する電子機器を会社より貸与している	▼選択	補足			—
177	106	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対象	▼選択				
		サイバー攻撃を想定した訓練を実施している	▼選択	①頻度： ②具体取組み：	① ②		サイバー攻撃を想定した訓練の状況がわかるもの
164	107	個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象	▼選択				
		委託先の情報管理について実査（自社担当者が委託先へ訪問の上、点検）を行っている	▼選択	①頻度： ②具体取組み：	① ②		実査結果報告書
153	108	外部記憶媒体に情報を書き込んだり、外部記憶媒体から情報を読み込んだり出来ない仕組みを整備している	▼選択	補足			システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
153	109	外部記憶媒体の使用を一時的に許可した場合は、本社システム担当部門が動作を監視する仕組みが整備されている	▼選択	①具体取組み：	①		システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
139	110	個人情報を管理するシステムへの社内からのアクセス状況（ログ）を取得している	▼選択	補足			—
139	111	個人情報を管理するシステムへの社内からのアクセス状況（ログ）を定期的にモニタリングし、必要に応じて不必要なアクセスが多い従業員への指導等を行っている	▼選択	①具体取組み：	①		—

140	112	サイバー攻撃事案の発生に備え、個人情報を管理するシステムへの外部からの不正アクセスを防止する以下のセキュリティ対策を行っている (該当するもの全てに「1.はい」で回答) ※回答内容により達成・未達を判断						
		ファイアウォール	▼選択	補足				-
		IPS	▼選択	補足				-
		IDS	▼選択	補足				-
		WAF	▼選択	補足				-
		その他	▼選択	①具体取組み：	①			-
154	113	プライバシーマーク、ISO27001/ISMS認証等の個人情報保護に関する第三者機関による認証制度を取得している（認証番号等、取得の事実が照明できる内容を補足に記載）	▼選択	①承認番号等：	①			取得証明書のコピー（取得の事実がわかるもの）
-	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①			-

■業務品質評価区分：Ⅲ. 個人情報保護

■業務品質評価項目：(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

■評価の視点：⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*2,*3)	
	114	個人情報を管理するシステムへのアクセスについて、以下の対応を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断					
142		役職・職務内容に応じたアクセス制限（業務上不要な個人情報へのアクセス禁止）をしている	▼選択	①具体取組み：	①		ID管理一覧（個人や役職・職務ごとの権限がわかるもの）
142		個人データ一覧（顧客リスト等）のダウンロード可能な従業員を限定（システム管理者のみ等）している	▼選択	①ダウンロード可能な具体的な職制等：	①		ID管理一覧（個人や役職・職務ごとの権限がわかるもの）
143		パスワードを定期的に変更している	▼選択	①頻度： ②システム制御の有無（強制の有無）：	① ②		システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
143		複雑なパスワード（8文字以上、大文字・小文字・記号の混合等）を設定している	▼選択	①複雑なパスワードの詳細： ②システム制御の有無（強制の有無）：	① ②		システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
143		二要素認証（パスワード入力＋顔認証等）をしている	▼選択	①二要素認証の詳細：	①		システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
143		その他	▼選択	①具体取組み：	①		—
	115	募集人が業務上利用するパソコンへのウイルス対策について以下の対応を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成					
144		ウイルス対策ソフトを導入している	▼選択	①ウイルス対策ソフト名：	①		ウイルス対策ソフトの管理画面のハードコピー
144		ウイルス対策ソフトの更新状況やバージョンを本社のシステム担当部門が把握する態勢が整備されている	▼選択	①具体取組み：	①		システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
144		本社のシステム担当部門がウイルスの発生を検知する仕組みが整備されている	▼選択	①具体取組み：	①		システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
145	116	個人の業務用パソコンにおいて、安全性が確保されたネットワーク接続を行っている（有線LANの利用、無線LANを使うために暗号方式（WPA2等））	▼選択	①安全性が確保されたネットワーク接続の詳細：	①		システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
147	117	個人データを社外にメール送信する際の過失による情報漏えい（宛先誤りの誤送信）防止の仕組み（送信する前の本人以外の宛先チェック、上長を必ずCCIに設定、送信後に自身で送信内容を再確認する仕組み、役付者による事前承認システム等のシステム制御等）がある ※個人データを社外にメール送信することを禁止している場合は「3.対象外」を選択	▼選択	①具体取組み：	①		システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
148	118	個人データを社外にメール送信する際に、データを暗号化する仕組みがある（必ず添付ファイルにパスワードを設定することを徹底、自動でパスワード付きのZipファイルへ変換等） ※個人データを社外にメール送信することを禁止している場合は「3.対象外」を選択	▼選択	①具体取組み：	①		システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
150	119	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（Windows7以前のWindowsを利用等）	▼選択	補足			自己点検表（システム制御をしていない場合）
150	120	OS/ソフトウェアの更新状況を本社のシステム担当部門が把握・管理する仕組みが整備されている	▼選択	補足			システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル

151	121	持ち出し可能な業務用パソコンがある代理店のみ対象	▼選択					
		持ち出し可能な業務用パソコンの紛失時の個人情報漏えい対策として以下の対応を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断						
		パソコン立ち上げ時の機体本体へのパスワード入力	▼選択	補足				システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
		パソコンのハードディスクの暗号化	▼選択	補足				システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
		リモートデータ消去（紛失時に遠隔でパソコン内のデータを削除するシステム）	▼選択	補足				システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
		シンクライアント端末の利用（パソコン本体へのファイルの保存を禁止するシステム）	▼選択	補足				システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
	その他	▼選択	①具体取組み：	①			-	
165	122	個人情報を取り扱うホームページを作成している代理店のみ対象（顧客管理システム等と接続されている場合を含む）	▼選択					
		ホームページに対して、以下のセキュリティ対策を実施している（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成						
		個人データを取扱うページはSSL通信（URLがhttpsで始まる）となっている	▼選択	補足				HPのリンク
167		脆弱性（セキュリティホール）を防ぐ観点で、ホームページが稼働するwebサーバー等におけるOS・ソフトウェアの最新化を実施している（＝保守切れをおこなっていない）	▼選択	補足			-	

任意対応項目								
旧No.	No.	設問	回答欄					提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明（*1）		提出資料名（*1,*2,*3）		
147	123	個人データを社外にメール送信する際の故意による情報漏えいを防止する仕組み（役付者による事前承認システム、事後的に上長や本社が確認できる仕組み等）がある ※個人データを社外にメール送信することを禁止している場合は「3.対象外」を選択	▼選択	①具体取組み：	①			システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル
166	124	個人情報を取り扱うホームページを作成している代理店のみ対象（顧客管理システム等と接続されている場合を含む）	▼選択					
		ホームページに対して、以下のセキュリティ対策を実施している（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※回答内容により達成・未達を判断						
		ファイアウォール	▼選択	補足				-
		IDS	▼選択	補足				-
		IPS	▼選択	補足				-
		WAF	▼選択	補足				-
	その他	▼選択	①具体取組み：	①			-	

169	125	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・確認を行い、適宜改善を図っている	▼選択	①具体取組み：	①			-
	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①			-

◆ 評価申告シート

- 業務品質評価区分：Ⅳ. ガバナンス
- 業務品質評価項目：(8)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：⑱適切な業務（会社）運営

- *1：回答欄に①等の丸数字がある場合は、具体的な内容を回答欄に記載（丸数字が無い場合は必要に応じて補足等を記載）
- *2：保険会社規則を利用する場合は該当保険会社名を併記〔例：●●マニュアル（A生命保険）〕
- *3：実施・対応している場合は資料例を参考に資料を提出（提出した資料は「提出資料名」欄にファイル名やタイトルを記載）

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明（*1）		提出資料名（*2,*3）	
181	126	会社法第472条に定める休眠会社に該当していない（＝最後に登記を行ってから12年以上経過していない）	▼選択	補足			直近の登記資料
183	127	決算報告書（B/S,P/L,株主資本等変動計算書,個別注記表）を作成している	▼選択	補足			決算報告書

- 業務品質評価区分：Ⅳ. ガバナンス
- 業務品質評価項目：(8)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：⑲ディスクロージャーの適切な配備

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明（*1）		提出資料名（*2,*3）	
184	128	お客さまに乗合保険会社の最新のディスクロージャー資料の開示を求められた際に閲覧できる状態にしている（HPでの閲覧も可）	▼選択	①具体取組み：	①		-

■業務品質評価区分：Ⅳ. ガバナンス

■業務品質評価項目：(8)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：⑩自己点検・内部監査

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	該当するものを選択	回答欄		提出資料名 (*2,*3)	提出いただきたい資料例・資料イメージ
				詳細説明 (*1)			
		<自己点検に関する設問>					
188	129	全店舗/拠点/事務所（以下、「全拠点」）が実施する代理店独自の自己点検（拠点担当者が自拠点を点検する取組み）の実施について定めた規程がある	▼選択	①条項や該当ページ：	①		自己点検の実施について定めた規程・マニュアル
188	130	全拠点が実施する代理店独自の自己点検の実施について定めた規程に基づく自己点検表がある（保険会社提供の点検表でも可）	▼選択	補足			自己点検表
191	131	全拠点が自己点検を定期的に実施している	▼選択	①頻度：	①		全拠点の自己点検の結果をまとめたもの
		<内部監査に関する設問>					
187	132	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	▼選択	①条項や該当ページ：	①		内部監査規程
190	133	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を担当として配置している	▼選択	①担当者の知識・経験等（管理部門の経験が1年以上ある等）	①		—
192	134	全拠点に対して定期的に内部監査を実施している	▼選択	①頻度：	①		全拠点の内部監査結果をまとめたもの

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	該当するものを選択	回答欄		提出資料名 (*1,*2,*3)	提出いただきたい資料例・資料イメージ
				詳細説明 (*1)			
189	135	営業部門、管理部門から独立した内部監査を職務とする組織（内部監査室等）を設置している	▼選択	①担当部署名：	①		組織図
193	136	被監査部署ごとに改善策（およ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	▼選択	①具体取組み：	①		改善策の設定およびモニタリングの状況がわかる資料（経営会議資料等）
194	137	内部監査結果および改善策について、経営層へ報告を行っている	▼選択	①具体取組み：	①		経営会議資料
195	138	内部監査担当者・部署の機能発揮状況について、第三者（親会社、顧問弁護士は除く）による確認を行っている	▼選択	①具体取組み：	①		第三者による監査の結果
	—	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①		—

■業務品質評価区分：Ⅳ. ガバナンス

■業務品質評価項目：(8)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：①業務継続計画(BCP)の策定

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*2,*3)	
196	139	従業員の安否確認に向けた緊急連絡の方策を整備している	▼選択	①具体取組み：	①		緊急連絡網
197	140	災害等により通常事業の継続が困難または事業を縮小せざるを得ない場合を想定し、事業の優先順位等を検討している	▼選択	①具体取組み：	①		緊急事態時の事業継続に関する検討資料

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*1,*2,*3)	
199	141	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計画書を作成し、BCP計画が有効に機能するか定期的に見直している（連絡先の変更の有無の確認等）	▼選択	①直近の見直し日：	①		BCP計画書
200	142	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 ※該当システムがない場合は「3.対象外」を選択	▼選択	補足			-
-	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①		-

■業務品質評価区分：Ⅳ. ガバナンス

■業務品質評価項目：(8)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】②規模が大きい特定保険募集人の対応

↓規模が大きい特定保険募集人の該当有無を選択

▼選択

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*2,*3)	
206	143	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	▼選択	①条項や該当ページ：	①		該当の規程・マニュアル
207	144	事業報告書が管轄の財務局に毎年提出されている	▼選択	①直近の報告日：	①		直近の事業報告書
208	145	締結日・保険会社名・保険料・手数料を契約者ごと、保険会社ごとに記載した帳簿書類を5年間保存している	▼選択	①具体取組み（従業員への開示方法等）：	①		帳簿書類

■業務品質評価区分：Ⅳ. ガバナンス

■業務品質評価項目：(8)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】②共同募集時の対応

↓共同募集の実施の該当有無を選択

▼選択

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	該当するものを選択	回答欄		提出資料名 (*2,*3)	提出いただきたい資料例・資料イメージ
				詳細説明 (*1)			
209	146	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	▼選択	①条項や該当ページ：	①		該当の規程・マニュアル
210	147	継続的に共同募集を行う全ての共同募集先と共同募集契約書や覚書等が締結され、当該契約書や覚書等に定められた業務の範囲で募集が行われていること等を確認している	▼選択	①具体取組み：	①		契約書

■業務品質評価区分：Ⅳ. ガバナンス

■業務品質評価項目：(8)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】④募集関連行為委託等の対応

↓募集関連行為の委託等の実施の該当有無を選択

▼選択

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	該当するものを選択	回答欄		提出資料名 (*2,*3)	提出いただきたい資料例・資料イメージ
				詳細説明 (*1)			
213	148	募集関連行為委託先の選定・管理に係る規程がある	▼選択	①条項や該当ページ：	①		該当の規程・マニュアル
215	149	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み状況についてのモニタリング項目を規定している	▼選択	①条項や該当ページ：	①		該当の規程・マニュアル
214	150	紹介料が契約書に記載されている	▼選択	補足			募集関連行為委託先との契約書（サンプル）
216	151	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している	▼選択	補足			直近の保険会社への報告内容（メールの内容等）
217	152	募集関連行為委託先の業務運営状況について、募集関連行為従事者としての業務範囲を逸脱していないか、お客さまの承諾を得る仕組みがあるか等、規定された項目に基づきモニタリングしている	▼選択	①頻度： ②具体取組み：	① ②		直近1年内のモニタリングの状況がわかる資料
218	153	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定期的に検証している	▼選択	①頻度： ②具体取組み：	① ②		契約の継続状況や苦情状況等の検証記録
219	154	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お客さま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、以下の措置を講じている <不適切な行為防止に向けた措置> ・委託先が行う表示について、保険募集に該当しないようにする等、適切性を確保するための措置 ・委託先が不適切な表示を行っている場合、当該委託先に内容の修正または削除を行わせるための措置（改善がなされない場合には、当該委託先との契約を解除する等の対応を含む） ・委託先が、自らの取材等に基づき見解等を表示する場合、当該表示が委託元や委託元の所属保険会社の行う表示である等の誤認を防止するための措置	▼選択	①具体取組み：	①		直近1年内のモニタリングの状況がわかる資料

■業務品質評価区分：Ⅳ. ガバナンス

■業務品質評価項目：(8)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フランチャイズ契約時の対応（フランチャイザー）

↓自代理店がフランチャイザーの該当有無を選択

▼選択

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*2,*3)	
220	155	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	▼選択	①条項や該当ページ：	①		該当の規程・マニュアル
221	156	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	▼選択	①条項や該当ページ：	①		該当の規程・マニュアル
222	157	規程に則った指導・モニタリングを定期的に実施している	▼選択	①頻度： ②具体取組み：	①		直近1年内のモニタリングの状況がわかる資料
223	158	規程に則った指導・管理実施状況を保険会社に報告している	▼選択	補足			保険会社への報告内容（メール等）
224	159	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、定期的に確認し、その状況を管理している	▼選択	①頻度： ②具体取組み：	①		直近1年内のモニタリングの状況がわかる資料

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*1,*2,*3)	
225	160	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見直している	▼選択	補足			フランチャイザーからの改善策がわかる資料
-	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①		-

■業務品質評価区分：Ⅳ. ガバナンス

■業務品質評価項目：(8)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フランチャイズ契約時の対応（フランチャイジー）

↓自代理店がフランチャイジーの該当有無を選択

▼選択

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*2,*3)	
226	161	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	▼選択	①具体取組み：	①		契約書・体制図
227	162	フランチャイザーへ規程に応じた内容を定期的に報告している	▼選択	①頻度：	①		報告資料
228	163	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	▼選択	①具体取組み：	①		社内共有資料

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*1,*2,*3)	
-	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①		-

■業務品質評価区分：Ⅳ. ガバナンス

■業務品質評価項目：(8)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】②テレマーケティング実施時の対応

↓テレマーケティングの実施の該当有無を選択

▼選択

※テレマーケティングとは：代理店が業として、反復継続的且つ能動的な電話による新規の保険募集を行う行為（「テレマーケティングを専門的に行う代理店」「アウトバウンドを行うコールセンターを有する代理店」を対象）

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*2,*3)	
229	164	説明すべき内容を定めたトークスクリプト等を整備の上、徹底している	▼選択	①具体取組み：	①		トークスクリプトおよび徹底に用いた研修資料
229	165	お客さまから今後の電話を拒否する旨の意向があった場合、今後の電話を行わないよう徹底している	▼選択	①具体取組み：	①		該当の規程・マニュアルおよび徹底に用いた研修資料
230	166	トークスクリプトを新設、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	▼選択	①条項や該当ページ：	①		該当の規程・マニュアル
232	167	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	▼選択	①具体取組み：	①		—
234	168	当該契約の取扱者以外の者が通話記録を元に、取扱者が適切な対応をしているか確認している	▼選択	①具体取組み：	①		取扱者以外の者が確認した結果

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*1,*2,*3)	
	—	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①		—

■業務品質評価区分：Ⅳ. ガバナンス

■業務品質評価項目：(9)コンプライアンス推進態勢

■評価の視点：㊸募集人管理

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*2,*3)	
247	169	業務管理責任者および部署の職務内容・権限を規定している	▼選択	①条項や該当ページ：	①		職務権限規程
247	170	教育責任者および部署の職務内容・権限を規定している	▼選択	①条項や該当ページ：	①		職務権限規程
248	171	募集可能日まで募集できない旨を規定している	▼選択	①条項や該当ページ：	①		該当の規程・マニュアル
247	172	業務管理責任者を適切に配置し、変更があった場合には都度保険会社に報告している	▼選択	補足			組織図・体制図
247	173	教育責任者を適切に配置し、変更があった場合には都度保険会社に報告している	▼選択	補足			組織図・体制図
250	174	募集可能日を本人に通知している	▼選択	①具体取組み：	①		直近の通知した内容（メール等）
249	175	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（募集人ごとに販売可能な保険会社の管理を含む）されている	▼選択	補足			募集人管理台帳
253	176	全募集人の使用人等の要件（※）を充足し、監査役等にも該当しない ※代理店から保険募集に関し適切な教育・管理・指導を受けていることに加えて、代理店の事務所に勤務し、かつ、代理店の指揮監督・命令のもとで保険募集を行う者（労働関係法規に基づく「雇用」「派遣」「出向」）	▼選択	補足			募集人管理台帳
254	177	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	▼選択	補足			組織図・体制図
252	178	募集人の旧姓使用を認めている代理店のみ対象	▼選択				
		当該保険募集人が使用する「氏名（旧姓）」と「生命保険協会の募集人登録システム上の氏名（新姓）」が併記された管理簿等を整備し、お客さま等からの苦情や照会等を受ける自社内の所属・担当者と共有している	▼選択	①具体取組み：	①		募集人管理台帳
186	179	募集人登録事項の変更があった場合において、正当に代申会社への報告が実施されている（報告漏れ、報告遅延がないかどうか確認）	▼選択	補足			直近の報告記録
255	180	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する態勢を整備している ※保険業務に関して著しく不適当な行為をなした保険募集人の情報を各保険会社が共有することにより、各保険会社が保険募集人の適格性および資質を判断することを助け、各保険会社の業務の健全かつ適切な運営および保険募集の公正を確保し、もって、保険契約者等の利益の保護および保険事業の健全な発展に資することを目的とした制度	▼選択	補足			—
287	181	社会保険の潜脱行為がない旨を全件確認している（採用直後から社会保険に加入しているか、給与支払が4～6月のみ意図的に低位でないか、意図的に社会保険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）	▼選択	①具体取組み：	①		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

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*1,*2,*3)	
	—	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①		—

■業務品質評価区分：IV. ガバナンス

■業務品質評価項目：(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

■評価の視点：㊟不適切事案への対応態勢の整備

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*2,*3)	
256	182	不適切事案（※）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） ※不適切事案とは以下の事案（以降の設問も同様） ・代理店内で発覚した法令等違反行為またはその疑いがある事案 ・代理店内で発覚した個人情報の漏えい事案 ・代理店内で発覚したサイバー事案（サイバー攻撃の予告がなされ、業務に影響を及ぼす可能性が高いと認められる事案を含む）	▼選択	①条項や該当ページ：	①		該当の規程・マニュアル
237	183	法令等遵守に関する責任者・担当部署の確認事項・対応内容・権限を規定している（担当者は規模に応じて他の職務との兼務等も可とする）	▼選択	①条項や該当ページ：	①		職務権限規程
239	184	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程がある	▼選択	①条項や該当ページ：	①		職務権限規程
257	185	不適切事案が発生した際の対応をする担当部署または対応責任者を明確にしている（兼務可）	▼選択	①担当部署名： ②担当者の人数（兼務可）：	① ②		該当の規程・マニュアル
279	186	サイバー事案の防止に向け、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または担当者を明確にしている（兼務可）	▼選択	①担当部署名： ②担当者の人数（兼務可）：	① ②		該当の規程・マニュアル
260	187	不適切事案が発生後、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 ※前年度以降、該当事案が発生していない場合は「3.対象外」を選択	▼選択	補足			直近の報告記録（メール等）
258	188	不適切事案惹起時の罰則が定められた規程がある	▼選択	補足			懲罰規程
262	189	不適切事案が発生した際には規程に定められた懲戒処分を行う態勢を整備している（懲戒処分の是非の妥当性を管理している）	▼選択	①具体取組み：	①		コンプライアンス委員会や経営会議の議事録
263	190	発生した不適切事案に対する原因分析（経緯の確認・原因の把握）、再発防止策を経営層が出席する会議等で共有した上で、再発防止教育・再発防止策を実施し、改善状況を確認する態勢を整備している	▼選択	①具体取組み：	①		コンプライアンス委員会や経営会議の議事録
241	191	コンプライアンス上の懸念事案の発生状況および対応結果（発生していない場合は発生していない旨の報告）について、経営層が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ報告することが規定され、定期的に報告されている	▼選択	①経営層が出席する会議の頻度：	①		コンプライアンス委員会や経営会議の議事録

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*1,*2,*3)	
237	192	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（コンプライアンス部等）を設置している	▼選択	①担当部署名： ②担当者の人数（兼務可）：	① ②		組織図・体制図
298	193	独立性が担保（内部通報者が保護される仕組み）された内部通報態勢を整備の上、全従業員に周知されている	▼選択	①具体取組み：	①		内部通報制度に関する規程、周知に使用した資料
300	194	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 ※前年度以降、該当事案が発生していない場合は「3.対象外」を選択	▼選択	①具体取組み：	①		コンプライアンス委員会や経営会議の議事録
	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①		-

■業務品質評価区分：Ⅳ. ガバナンス

■業務品質評価項目：(11)従業員管理

■評価の視点：⑩従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み

必須対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例・資料イメージ
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*2,*3)	
288	195	有給休暇取得状況を常時把握の上、取得勧奨が行われ、法令上取得すべき有給日数（年5日）を全員が取得している	▼選択	補足			有給休暇取得状況を管理している台帳
289	196	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	▼選択	①具体取組み：	①		勤務管理表
290	197	従業員向けの定期健康診断を実施している	▼選択	補足			定期健康診断の受診を管理している台帳
293	198	就業規則や給与・賃金規程がある	▼選択	補足			就業規則、賃金規程
294	199	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	▼選択	①具体取組み：	①		勤務管理表
295	200	時間外労働に関する労使協定（36協定）がある	▼選択	補足			労使協定
296	201	時間外勤務の上限について目標が設定され、社内に周知されている	▼選択	①周知方法：	①		社内周知に使用した資料
297	202	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 ※前年度以降、該当者がいなければ「1.はい」を選択	▼選択	補足			勤務管理表（残業時間がわかるもの）

任意対応項目							
旧No.	No.	設問	回答欄				提出いただきたい資料例
			該当するものを選択	詳細説明 (*1)		提出資料名 (*1,*2,*3)	
201	203	代理店としての経営理念を策定の上、従業員へ周知徹底している	▼選択	①周知方法：	①		経営理念
201	204	代理店としての経営計画（数値のみの販売計画ではなく、代理店の発展に向けた具体的な施策を定めたもの）を策定の上、従業員へ周知徹底している	▼選択	①周知方法：	①		経営計画
203	205	お客さま本位の業務運営について周知の上、実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている	▼選択	①具体取組み：	①		-
203	206	経営計画について周知の上、実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている	▼選択	①具体取組み：	①		-
302	207	従業員満足度を高める独自取組みを実施している	▼選択	①具体取組み：	①		-
-	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	▼選択	①具体取組み：	①		-