

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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
-------	---

<区分>
 ①×占率が高い設問
 ②規模・特性に応じた差異が生じた設問
 ③当初よりトライアルでの結果により設問内容を見直しとしていた設問

<見直し後の達成要件>
 ・代理店意見等を踏まえ、事務局で検討した達成要件（文言精緻化・内容見直しについては赤字で記載）

<見直し理由>
 ・事務局案の見直し理由

<×占率>
 ・検証トライアルの×（未達成）の代理店占率

<代理店意見>
 ・検証トライアルを通じて代理店からいただいた意見

評価の視点：（1）上記①～⑦共通

区分	評価基準	No.	達成要件	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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が整備されている	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	①	※分離 ※移動（各「評価の視点」へ移動） （別紙項目を全て個別の設問に分割したうえで、それぞれの設問を該当する「評価の視点」に移動。具体的な分割案は別紙参照）	別紙の確認項目を1つの設問で確認するのは困難であるため一問一答になるよう設問を分割 本文と別紙が分かれている煩雑さを解消するため、分割した設問を全て本文に移動 ルール化の形態は問わないが「証跡が提出できる」＝第三者が確認できることを条件として明確化	100.0%	・「評価の視点：（1）上記①～の共通」が何を指しているかわかりづらい。 ・別紙の確認項目を1つの設問で確認するのは困難。項目が多岐に亘るため全項目について突き合わせ確認ができなかった。 ・70問1答形式は回答に迷う。1問1答形式にして欲しい。 ・入院中募集の禁止は告知書に記載があり、マニュアルへの記載は不要ではないか。 ・保護機構、クーリングオフは別紙7行目「契約締結前に「ご契約のしおり（約款）」「契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）」もしくは「契約概要」及び「注意喚起情報」を顧客に交付し、適切に情報の提供を行っている」の「注意喚起情報」に含まれるため不要ではないか。 ・今はペーパーレスが増えているため保険会社から直接お客さまに申込書控えが届く。また、紙の申込の場合もお客さま控えを代理店が手交する場合と保険会社から後送される場合があり区々である。「契約者に申込書控えをもれなく交付している」という設問は実態に即していない。	□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 □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	※統合（No.1を分割した個別の達成要件に本設問の内容も包含させる）	「ルール化」と「従業員がルールを確認できること」は表裏一体であるためNo.1と統合	・「評価の視点：（1）上記①～の共通」が何を指しているかわかりづらい。 ・不適切な事項がなくても1年以上「実績」が必要なのか。	0.0%	□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 □評価者が、「提出資料あるいは申告内容どおりに常時間閲覧できる状況にあること」を調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（※罰則の水準等についてはトライアル等を通じて検証）	③	※統合（No.258に統合）	罰則の規程について問う設問は不適切な事項に関する達成要件（現行No.258）に統合 なおトライアルの結果、ほとんどの代理店で罰則の具体的な水準までは設定していなかったことから罰則の水準までは問わない	0.0%	・「評価の視点：（1）上記①～の共通」が何を指しているかわかりづらい。 ・「実施すべき事項の漏れがあった際の」の意味がわかりづらい。	□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 □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他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	※移動（(14)募集人教育へ移動） □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	「実践状況」をわかりやすい表現に変更 確認を行う主体は他の従業員とは限らないため「本人以外」と変更 モニタリングは1か所に集約することを検討	・「評価の視点：（1）上記①～の共通」が何を指しているかわかりづらい。 ・不適切な事項がなくても1年以上「実績」が必要なのか。	0.0%	□代理店が「確認態勢・指導態勢の整備状況（直近1年以内の確認結果及び指導実績の有無含む）」に係る証跡を提出・提示又は申告できること □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	※統合（No.262に統合）	処分の実施について問う設問は不適切な事項に関する達成要件（現行No.262）に統合	・「評価の視点：（1）上記①～の共通」が何を指しているかわかりづらい。 ・不適切な事項がなくても1年以上「実績」が必要なのか。	0.0%	□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 □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）	※移動（(14)募集人教育へ移動）	各所にある好取組・改善点の収集と全社共有はモニタリングへ移動（モニタリングは1か所に集約することを検討）	8.0%	・「評価の視点：（1）上記①～の共通」が何を指しているかわかりづらい。 ・不適切な事項がなくても1年以上「実績」が必要なのか。 ・好取組の収集や改善は同じ部署で行っているため、設問が1か所にまとまっている方が回答しやすい	□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 □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	
C-A	該当領域の徹底・遵守に向けた改善取組を実施している	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）	③	※統合（No.107・108に統合）	お客さまの声を能動的に確認する仕組み（アンケート等）はお客さまの声・苦情管理態勢に関する達成要件（現行No.107・108）に統合	41.0%	・「評価の視点：（1）上記①～の共通」が何を指しているかわかりづらい。 ・アンケート調査に関する設問が複数あり、煩雑なのでまとめてほしい。	□代理店が「アンケート等の仕組み」、直近1年以内の「アンケート等の実施状況」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 □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
		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）	③	※移動（(5)④比較推奨販売へ移動） 自社以外の第三者による監査（ 裏面調査等を含む ）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	好取組事例でお客さまあて提案内容について裏面調査を行っている事例等があることに鑑み、内容を変更し比較推奨に移動	91.0%	・「評価の視点：（1）上記①～の共通」が何を指しているかわかりづらい。 ・第三者による確認はCAとして必ずしも適切とは思えない。 ・費用が発生する取組であり、小規模代理店には難しい項目ではないか。設問の必要性を感じない。	□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 □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
		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）	③	※統合（No.4、No.187～195に統合）	トライアルの結果、保険募集に対するモニタリングは募集人本人以外による商談履歴の確認か内部監査による募集人ヒアリングで行われていることが判明。前者はNo.4、後者はNo.187～195に含まれることから本項目はそれらの項目に統合	16.0%	・「評価の視点：（1）上記①～の共通」が何を指しているかわかりづらい。 ・モニタリングに関する設問が複数あり、煩雑なのでまとめてほしい。 ・規模、チャネル的にも発生頻度も低く、改善状況を具体的に提示することは難しい。 ・好取組の収集や改善は同じ部署で行っているため、設問が1か所にまとまっている方が回答しやすい。	□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 □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

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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）		<p>※分離</p> <p>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</p> <p><input type="checkbox"/> 保険募集人としての権限（保険契約の締結の媒介）</p> <p><input type="checkbox"/> 所属保険会社等の商号、名称又は氏名</p> <p><input type="checkbox"/> 取り扱える保険会社の範囲（専属・兼合の別や保険会社の数等）</p> <p><input type="checkbox"/> 告知受領権の有無</p> <p>契約締結前、募集人がお客さまに対し以下の事項を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> 「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</p> <p><input type="checkbox"/> 「契約概要」及び「注意喚起情報」の書面の交付の際の以下の事項の説明の実施</p> <p>・当該書面を読むことが重要であること</p> <p>・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</p> <p>・特に、乗換、転換等の場合には、これらお客さまに不利益になる可能性があること</p> <p><input type="checkbox"/> 「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</p>	「実施すべき対応」の内容を明確化 トライアルの結果、代理店において重要事項説明・情報提供は「署名等による全件管理」に留まらず様々な方法で行っていることが判明したことを踏まえ、スタートに代理店での実施の有無を問う設問に変更	16.0%	<p>・設問内容が不明瞭（代理店側で管理が必要な契約の定義が分かりづらい。）</p> <p>・代理店として保管義務のある意向把握・比較推奨記録に限定してはどうか。</p> <p>・保険会社の帳票で署名を取るのを、わざわざ二重で署名を取らせないのが実態。</p> <p>・情報提供に対しての署名と言われても、何の情報提供に対する署名を取ればよいか定義が分らない。</p>	<p><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</p> <p><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</p>	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）								

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		※削除	トライアルの結果、特別利益の提供の禁止は、禁止行為として明文化した上で、代理店で実施する施策について内容を確認する運用を行うことで担保されていることが判明。前者は現行の別紙（25～27行目）、後者はNo.12があることから本項目は削除	0.0%	<p>・設問、特に判定要領がわかりづらい。キャンペーンが募集人に対するものか、お客さまに対するものか明示してほしい。</p>	<p><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</p> <p><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</p>	キャンペーンの管理台帳・ビラ、HP上の告知	
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	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（実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理でも可）への申請・承認フローが存在し、適正に運用されている。	②	<p>※内容見直し</p> <p><input type="checkbox"/>（お客さま向けの景品提供を伴う施策を行う代理店のみ対象） 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</p>	トライアルの結果、お客さまに対して過度なサービス品を提供する施策の実施がないことが判明したことを踏まえ、設問の書きぶりを、景品提供を前提とした書きぶりから、お客さま向け施策実施時に、景品提供があればその妥当性を確認しているか否かを問う書きぶりに変更	18.0%	<p>・「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」は代理店規模によっては厳しい。</p> <p>・顧客への景品提供を伴う施策を実施している場合に限定すべきではないか。</p> <p>・保険会社あての承認フローは保険会社ごとにルールが異なるため煩雑。</p> <p>・そもそも景品提供を伴う施策の実施をしていない。強調して確認すべきことなのか疑問。</p>	<p><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</p> <p><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</p>	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（実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理でも可）が定期的にモニタリングを実施している（年1回以上）（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）	③	<p><input type="checkbox"/> No.12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</p>	No.12の、より進んだ取り組みであることがわかるように修正	45.0%	<p>・取り組みは行っているも「組織」「2名」条件が小規模代理店には厳しい。</p> <p>・モニタリングに関する設問が複数あり、煩雑なのでまとめてほしい。</p>	<p><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</p> <p><input type="checkbox"/> 評価者が「営業部門からの独立性を確保した組織（実務担当者と承認・判断する上席の2名による管理でも可）」が定期的にモニタリングを実施している（年1回以上）ことを確認できること</p>	モニタリング記録	

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		<p><input type="checkbox"/> 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</p>	全件管理状況について、その態勢を問う書きぶりに修正	0.0%	<p>・当初意向と最終意向のみを形式的に残しているだけの代理店が多いことを考えると、No.14は削除し、旧No.15を必須事項とした方がよいのではないかと。</p>	<p><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</p> <p><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</p>	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）		<p><input type="checkbox"/> 商談ごとの対応履歴に関し、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）</p>	全件管理状況について、その態勢を問う書きぶりに修正	0.0%	NO14と重複しているのではないかと。	<p><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</p> <p><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</p>	モニタリング記録	
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	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）	③	<p>※分離</p> <p><input type="checkbox"/> 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</p> <p><input type="checkbox"/> No.16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</p>	検証・確認の主体について、「営業部門からの独立性を確保した組織」「2名による管理」は代理店の規模によっては困難であることから「本人以外」へと変更したうえで、設問を分離し独立性や複数名管理自体も評価する設問を分離 トライアルの結果、検証・確認については、契約全件に対し実施していることよりも、検証・確認を行う態勢が整備されていることが重要であることが判明したことを踏まえ、態勢を問う内容に変更	0.0%	<p>・設問への取組は行っているも「組織」「2名」条件が小規模代理店には厳しい。</p> <p>・CA項目への自由記述欄等により自社取組内容を説明できる。</p>	<p><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</p> <p><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</p>	検証記録	

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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"/> 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	「遵守しなければならない事項」および「適切に運用されている」の内容を具体化	0.0%	・「適切に運用されている」がわかりづらい。（）内の文書のほうが理解しやすい。 ・No20と統合してはどうか。	<input type="checkbox"/> 代理店が「比較推奨販売において使用している資料（お客さまへの提示物）」及び「その対応履歴等（サンプル5件）」を提出、提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が使用している資料及び対応履歴等で「比較推奨販売の運用状況」を確認できること	お客様への提示物、対応履歴（意向・加入商品など）	
		18	提案内容とお客さま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		※分欄 ※区分見直し（下の設問についてPD⇒CA） <input type="checkbox"/> お客さままで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 <input type="checkbox"/> お客さままで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	トライアルの結果、全件検証を行っている代理店が複数あることが判明したことを踏まえ、CA項目として「全件検証」を分欄・設置	0.0%	・NO14,17と重複しているのではない。	<input type="checkbox"/> 代理店が「提案内容とお客さま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、比較推奨販売を定める懸念のある事例を実施していない		※分欄 ※統合（前段のお客さま対応記録の確認部分はNo.18に統合、後段の景品提供施策の有無の確認はNo.12に統合）	比較推奨販売を定める懸念のある事例の有無の確認について、お客さま対応記録はNo.18に、景品提供施策はNo.12にそれぞれ包含されるため統合		16.0%	・景品提供を行っていない場合に回答に迷う、行っていないため管理台帳・ビラ現物は無い。 ・比較推奨販売を定める懸念のある事例を実施していないことを証明することは困難（景品提供の伴う施策を実施していないため）につき項目を削除してはどうか。 ・顧客対応記録や顧客への景品提供を伴う施策をする前提の設問になっている。施策を行っている代理店のみを対象を絞るべきである。	<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「比較推奨販売を定める懸念のある事例」がみつけられなかったこと	管理記録
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		※統合（No.17に統合）	比較推奨に係る記録はNo.17に包含されることからNo.17に統合	0.0%	・NO14,17と重複しているのではない。	<input type="checkbox"/> 代理店が「比較推奨の提案内容がわかる証跡（サンプル5件）」を提出・提示できること <input type="checkbox"/> 評価者がサンプルチェックにて「比較推奨の提案内容」を確認できること	対応記録	
		21	提案内容とお客さま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が、トライアル等で検証）	③	<input type="checkbox"/> No.18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（実務担当者承認・判断する上席の2名によるチェックでも可）である	No.18の、より進んだ取組みであることがわかるように修正	8.0%	・設問への取組は行っているも「組織」2名条件が小規模代理店には厳しい。	<input type="checkbox"/> 代理店が「提案内容とお客さま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	

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		【特定保険契約に係る広告等を行う代理店のみ対象】 <input type="checkbox"/> 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	わかりやすさの観点から修正	0.0%	・特定保険契約について代理店独自で広告を行うことは考えずらく、この設問は削除してもよいのではないかと。 ・広告は何についての広告か分かりにくい。 ・募集資料の項目に含めるべきではない。	<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"/> 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	カッコ内を中心に監督指針等と平仄を合わせた表現に修正	0.0%	・適合性確認状況は保険会社帳票に記載し提出しており、個人情報保護の観点から手元に控えは残さないため、証跡を求めることに違和感がある。 ・この項目は答えるのが難しい。特定保険商品の取り扱いがそもそもほとんどないので、「高度化に向けた取り組み」と言われても難しい。高度化の定義が曖昧で分かりづらい。	<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		※削除	トライアルの結果、全ての代理店で特設の独自取組みはなかったことから本項目は削除（独自取組みある場合はフリー記述欄で対応）	25.0%		<input type="checkbox"/> 代理店は「特定保険契約募集の高度化に向けた独自取組みが分かる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「特定保険契約募集の高度化に向けた独自取組みを実施していること」を確認できること	独自取組みがわかる資料	

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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	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"/> 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	「適切に運用されている」の内容を具体化	0.0%		<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、役席者の確認を確認	
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）	③	<input type="checkbox"/> 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	No.25と平仄を合わせた表現に修正	25.0%	・取組みは行っているも「組織」2名条件が小規模代理店には厳しい。 ・モニタリングに関する設問が複数あり、煩雑なのでまとめてほしい。 ・No25での適切に運用と、全件記録の違いがわかりにくく、統合してはどうか。	<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	

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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	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）		※分欄 ※移動（③）②募集時の保険業法上の禁止行為・不適正行為へ移動 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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を整備している	「適切に管理」の内容を具体化のうえ一問一答となるよう設問を分離 自己・特定契約および構成員ルールは禁止事項であるため評価の視点：（3）②募集時の保険業法上の禁止行為・不適正行為」に集約する	16.0%	・自己・特定契約および構成員からの保険募集時の遵守すべきルールのことだと思うがわかりづらい。 ・保険会社のルールを含むとは何かわかりづらい。 ・適切な管理の定義が分かりづらい。禁止行為のカテゴリーに記載している方がわかりやすい。	<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）								

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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 **ペーパーレス推進等**のお客さまの利便性向上に向けた態勢整備状況

区分	評価基準	No.	達成要件	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	達成要件判定要領	(ご参考) 確認物等
P	ペーパーレス申込に関する社内方針が定まっている（推進する意思が明確であり、取組みを実施していること）	28	ペーパーレス申込の社内方針について稟議や機関決議、明文化などがなされている		※統合 (No.29へ統合)	ペーパーレス申込の推進はインフラ整備と一体であることからNo.29へ統合	50.0%	<ul style="list-style-type: none"> ・ペーパーレスは必要なインフラであるという認識はあるものの、保険会社目線のものであり、品質評価基準に含めて欲しくないというのが本音。 ・訪問販売において、一部保険会社の専用PCで手続きを行うケースや、複数被保険者同時契約の際など、手間と時間がかかるケースも現実として発生している。 ・ペーパーレスについて推奨はしたいが強制力が働くことには違和感がある。方針として定めるとそれに縛られるため明文化は困難。（項目を削除してもよいのではないか。） ・保険会社からの募集委託業務の一環として代理店にペーパーレスを要請するのであれば理解できるが、これを「業務品質」として求められることには納得できない。 ・業務品質として求めるのであれば、保険会社で入力方法を共通化し一度の入力で全て済むようにしてほしい。 ・保険会社で使用できるインフラを統一してもらうことが前提と考える。2社以上申込する場合は重複して記入いただく必要があるため、顧客負担が大きい。 ・評価項目が「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」であることから、ペーパーレス単体ではなくリモート面談とセットで推進すべきであり、ペーパーレスのみの設問には違和感がある。 	<ul style="list-style-type: none"> □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 □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	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）		(変更なし)		16.0%	<ul style="list-style-type: none"> ・明文化されてなくとも取り組んでおり、No28と重複感がある。 ・保険会社システムと代理店顧客基本属性情報の連動性の問題もあり、一概に代理店に押し付けるのはいかがか。 	<ul style="list-style-type: none"> □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 □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）							

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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）◎早期消滅

区分	評価基準	No.	達成要件	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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、復活動契に向けた未入金契約に対する入金動契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）		※統合（No.72へ統合）	顧客対応の区分における早期消滅は「未熟契約の把握と分析」の観点に絞ることし、入金動契等はアフターフォロー項目へ集約	16.0%	・失効防止・復活動契のマニュアルが必要かどうか疑問。早期消滅契約抑制はPDではなく、設定するとしてもCAではないか。 ・アフターフォローについての項目に含めても良いのではないか、また、そのほうがわかりやすい。 ・web・通販・対面ごとに保全に対する考え方が異なり、更に保険会社ごとに見解も異なり回答に困るので、チャネル毎に項目を分けてほしい。	□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 □評価者が「失効防止、復活動契に向けた未入金契約に対する入金動契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		※統合（No.72へ統合）	顧客対応の区分における早期消滅は「未熟契約の把握と分析」の観点に絞ることし、入金動契等はアフターフォロー項目へ集約	0.0%	・アフターフォローについての項目に含めても良いのではないか。 ・短期での失効・未収の全件把握・募集人への連携を設問に入れるのであれば、各生保会社はPDFではなくCSVで通知を送ってほしい。 ・例えばA保険会社は保険会社で全て顧客対応するため代理店での対応は不要と言われる一方で、B保険会社は代理店に対応を求める等、個社毎に代理店が求められる内容が異なるので、設問は「保険会社が対応を求めている場合」等としてほしい。	□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 □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、復活動契の対応を全件実施している		※統合（No.76へ統合）	顧客対応の区分における早期消滅は「未熟契約の把握と分析」の観点に絞ることし、入金動契等はアフターフォロー項目へ集約	8.0%	・対応しても規定類がない『社内規程・マニュアルに基づき』の設問のためいいえ」と回答せざるを得ないが、規定類が必要かどうか疑問。 ・アフターフォローの項目でも同様の設問があり、統合してよいのではないか。	□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 □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		□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	早期消滅の内容として、「未収」は早期消滅ではなく、一方で「早期の解約」は早期消滅であるため誤りを修正 なお早期消滅契約の分析・指導は募集時の問題の有無のモニタリングであるためアフターフォローへは移動せず顧客対応に存置	8.0%	・アフターフォローの項目でも同様の設問があり、統合してよいのではないか。	□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」を提示できること □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）	③	□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	トライアルの結果、早期消滅の発生理由を踏まえた募集の改善策についてその実効性のモニタリングまで実施している代理店はなかったことを踏まえ、「改善策の実効性のモニタリング」は削除	16.0%	・アフターフォローの項目でも同様の設問があり、統合してよいのではないか。 ・モニタリングの項目でも同様の設問があり、統合してよいのではないか。	□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 □評価者が「代理店における適正化に向けた改善取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

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）◎募集資料等の適切な管理

区分	評価基準	No.	達成要件	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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/F D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。		※分離 □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 【募集資料を独自で作成する代理店のみ対象】 □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 ・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 ・保険会社による承認番号や使用期限等の管理方法 ※「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	募集資料に関し代理店で規定すべき内容を具体化 募集資料の定義を明記	33.0%	・募集資料の定義を明確にしてほしい。 ・募集資料等「何が指しているのかわかりづらい（キャンペーンチラシや補足説明資料等を含む）」。	□（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 □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		※統合（No.35と統合）	募集資料に関し規定すべき内容であることからNo.35に統合	0.0%	・取り組みは行っているが「組織」2名条件が小規模代理店には厳しい。	□（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 □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		※分離 ※統合 (代理店が作成した募集資料に関する内容はNo.35に統合) (保険会社の募集資料に関する内容はNo.39に統合)	同一設問内で「代理店が作成した募集資料」と「保険会社が作成した募集資料」をまとめて問うてわかり難いこと、No.35とNo.39の修正に伴い本設問の内容はそれぞれの設問に包含されることから本設問はNo.35・No.39に統合	27.0%	・No.35・36では代理店で作成する募集資料のことを聞いているが、ここでは保険会社の募集資料のことを聞いていることがわかりづらいので、設問を明確にしてほしい。	□代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること □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		【代理店で募集資料を作成する場合の対応】 □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）	「管理されている」の例を追記	0.0%	・「顧客向けに活用できる資料」と「募集資料」は同じと考えてよいか。募集資料の定義を明確にしてほしい。 ・No35と重複していないか。	□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 □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		【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）	No.38と平仄を合わせた書きぶりに修正	16.0%	・保険会社資料の廃棄・確認は保険会社担当者に依頼しており、その証拠を示すことはできない	□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 □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）	③	※統合（No.38と統合）	未登録文書の有無の点検はNo.38に包含される内容のためNo.38に統合	27.0%	・保険会社資料の廃棄・確認は保険会社担当者に依頼しており、点検していない場合はその証拠を示すことはできない。 ・No39と求めていることの違いがわかりにくい。 ・「毎月」確認が必要かどうか疑問。 ・点検を行っているかではなく、定着させるためにどのようにガバナンスを効かせているのかを質問する方がよい。	□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 □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）	③	□No.38～40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	No.38～40の、より進んだ取組みであることがわかるよう修正	36.0%	・取り組みは行っているが「2名」条件が小規模代理店には厳しい。営業部門からの独立性は規模の小さい代理店には難しいように感じる。	□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 □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

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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"/> 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 ・勧誘の方法及び時間帯に関し、勧誘の対象となる者に配慮すべき事項 ・その他勧誘の適正の確保に関する事項	別紙参照のわずらわしさを解消する観点から別紙項目を反映 勧誘方針は掲示・公表まで必須であるためNo.45の内容を集約	0.0%	・「別紙の項目」は何を指すのか不明確。「法令に定める事項」にすべきではないか。	<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"/> 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 ・HPに掲載 ・全拠点で掲示・公表	お客さま本位の業務運営に係る方針は策定と公表がセットであるためNo.46の内容を集約	0.0%		<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		※移動（(31)①コンプライアンス推進へ移動）	反社対応は顧客対応というよりもガバナンス項目であるため移動	0.0%	・なぜ反社対応のみなのか、マネロ対応等は問題ないのか。	<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	反社方針現物
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	勧誘方針が全事務所等で掲示・公表されている		※統合（No.42に統合）	勧誘方針は策定と掲示・公表が必須であるためNo.42に統合	8.0%		<input type="checkbox"/> 評価者が「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で掲示・公表されている		※統合（No.43に統合）	HPのない代理店のことを考慮し「全事務所等で掲示」を存置 お客さま本位の業務運営に係る方針は策定と公表がセットであるためNo.43に統合	0.0%	・全事務所等で掲示・公表は不要ではないか。	<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		※移動（(31)①コンプライアンス推進へ移動）	反社対応は顧客対応というよりもガバナンス項目であるため移動	8.0%	・なぜ反社対応のみなのか、マネロ対応等は問題ないのか。 ・HPや代理店事務所に掲示されていることはお客様向け、社員手帳やマニュアル等に記載されていることは従業員向けのため分離すべき。	<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		(変更なし)		8.0%		<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	毎年振返り・経営層への報告を行い、振返り結果を踏まえた見直しを実施し、公表している		※分離 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 一問複数設を解消するため分離	振返り・見直しを行う対象はお客さま本位の業務運営に係る方針であることを明確化 見直し（修正）不要だった場合には改めて公表することはないことが読めるように修正	16.0%		<input type="checkbox"/> 代理店が「振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

区分Ⅰ. 顧客対応

評価項目：1. お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備

評価の視点：（13）②お客さまニーズの把握・実現に向けた独自取組み

区分	評価基準	No.	達成要件	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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	顧客向け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)	③	※移動（(4)③意向把握・確認義務へ移動） <input type="checkbox"/> 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	(募集人に対する取組みではなく) お客さまに対する取組みであることを明確化 お客さまのリテラシー向上はお客さまの意向把握の一環として整理できるため「評価の視点：(4)③意向把握・確認義務」に集約する	25.0%	・回答にあまり自信が無かった。会社主導の定義が分かりづらい。 ・会社主導の取組みは行っていないが、募集人が個別に勉強会やセミナーを行っている事例はあり。項目として違和感はなく、今後、会社としても取り組んでいきたいが、リテラシー向上に向けた取組みは難度の幅がありそうなので自由記述としてはいかがか ・達成要件が曖昧で不明確 ・顧客の保険についてのリテラシー向上とは、顧客向けの取組みを意味しているのか、分かりづらい。 ・ライフプランの説明をきちんとすることが、顧客の保険リテラシー向上に資するのであり、業務品質の項目としては不要ではないか。	<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)	③	※移動（(9)②お客さまの利便性向上に向けた態勢整備状況へ移動） <input type="checkbox"/> 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	対面・非対面の選択肢はお客さまの利便性に資する内容であるため「評価の視点：(9)②お客さまの利便性向上に向けた態勢整備状況」に集約する	8.0%	・Zoom等を導入していても「導入状況がわかる資料」というものはない。何を証拠として示せばよいか再検討すべきでは	<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) 店舗誘導が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

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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あり、原則として節税効果はない旨の説明を行う旨が記載されている (過度な資産形成効果等の説明や租税回避行為を助長を防止する記載がある)		※移動（(3)②募集時の保険業法上の禁止行為・不公正行為へ移動） 【法人向け保険募集を行う代理店のみ対象】 <input type="checkbox"/> 以下の事項を遵守する態勢を整備している ・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 ・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	「実施すべき対応」について、生命保険商品に関する適正表示GLと整合的な内容に修正 No.52やNo.53と統合し態勢整備状況を問う内容に修正 法人向け保険募集ルールは禁止事項であるため「評価の視点：(3)②募集時の保険業法上の禁止行為・不公正行為」に集約する	27.0%	・法人向け保険募集ルールは、禁止行為の中に含まれるべき。 ・マニュアルがあるかどうかの設問ではなく、各社の指示・規定をどのように一覧で示し募集人が確認できるようにしているかの体制を問うべき。 ・保険会社の帳票に記載があるので不要ではないか。	<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		※統合（No.52へ統合）	No.52と統合し態勢整備状況を問う内容に修正	36.0%	・法人向け保険募集ルールは、禁止行為の中に含まれるべき。 ・使用禁止の徹底はわかるが廃棄は既に実施済みのはずであることから、後段の設問は不要ではないか。	<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		※統合（No.52へ統合）	No.52と統合し態勢整備状況を問う内容に修正	0.0%	・法人向け保険募集ルールは、禁止行為の中に含まれるべき。 ・申込書類一式に、「節税効果がない旨の説明を受けた」というチェックがある意向確認書があるため、設問は不要ではないか。	<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」を提出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)	③	※統合（No.107・108へ統合）	アンケートに関する設問は1か所に集約する	72.0%	・法人向け保険募集ルールは、禁止行為の中に含まれるべき。 ・法人向け保険募集は保険会社から厳しくルールを課されており、これに従うことが重要な認識。それに加えて独自の取組みを行うことは考えづらいのではないかと。 ・保険会社においてもアンケートを実施していないのではないかと。	<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て残している（※記録の対象についてはトライアル等を通じて検証）	③	※統合（No.14へ統合）	法人向け保険募集に係る意向の記録はNo.14に含まれるためNo.14に統合	9.0%	・法人向け保険募集ルールは、禁止行為の中に含まれるべき。	<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

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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 **募集人教育**

区分	評価基準	No.	達成要件	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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）	②	<input type="checkbox"/> 募集人教育の責任者を明確にしている	トライアルの結果、教育について一元的な実施が重要であることが判明したことを踏まえ内容を見直し 小規模の代理店も視野に入れた内容に見直し	25.0%	・小規模代理店では専門部署の設置は難しい。経験者採用が大半なので、専門部署を設ける必要性も感じない。 ・代理店の規模によっては専門部署の設置は困難（CA項目ではない）。	<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	②	※区分見直し（PD⇒CA）	トライアルの結果、募集人教育において計画は必須ではないものの教育を適切に進めるために一定の有用性があることが判明したことを踏まえ区分を見直し 小規模の代理店も視野に入れた内容に見直し	16.0%	・代理店独自の勉強会を実施し、実効性があったとしても不適となる。小規模代理店では年間計画を作成するまでもなく、現実的ではないのではないか ・そもそもコンスタントに募集人教育を行っているかどうかを問うことが趣旨であれば、教育計画は必ずしも必要ではないのではないか。 ・計画は「年間」でなくとも半年や3か月でもよいのではないか。 ・その時々に必要な内容のコンプライアンス教材を提供している。年間教育を立てることより実効的であると考えている。	<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（上記①～⑩）に関して、教材とそれに対応したテストがある	②	※分離（教材とテストに分離） ※区分見直し（テスト部分をPD⇒CA） ※統合（教材部分をNo.62に統合）	トライアルの結果、教育においてテストは必須ではないものの教育を適切に進めるために一定の有用性があることが判明したことを踏まえテストは分離のうえ区分を見直し 教材の有無は教育実施の有無と統合した方がわかりやすいためNo.62に統合	25.0%	・上記①～⑩共通というような設問は回答・評価しづらい。 ・小規模代理店では独自にテスト作成することは難しい。	<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（上記⑩）に関して、教材とそれに対応したテストがある		※統合（No.64に統合）	No.64の内容見直しに伴い本設問はNo.64に包含されるため統合	50.0%	・保険会社の教材だから、証跡を出せと言われると難しい。 ・小規模代理店では独自にテスト作成することは難しい。 ・乗合保険会社の商品に精通しているべきということが趣旨であれば、募集人がいつでも学習できる環境を確保しているか否かを問えばよいのではないか ・テストを行うことではなく、仕組化を行い教育することが募集人の知識向上につながるのではないかと。	<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）		(変更なし)		0.0%	・年に1回という単位は不要ではないかと。	<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（上記①～⑩）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）		※分離 ※移動（各「評価の視点」へ移動） <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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	教育は目的ではなく手段であることから、各評価の視点で分離・移動し、評価の視点で求められていることを徹底できているかを問う形に変更	16.0%	・上記①～⑩共通というような設問は回答・評価しづらい。	<input type="checkbox"/> 代理店は「受講簿等の証跡資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集人全員が研修を漏れなく受講していること」を確認できること	募集人一覧、研修資料、受講基準、管理簿等
		63	年間の教育計画通りに実行できている		※削除	No.58の区分を見直すことに伴い削除	16.0%	・そもそもコンスタントに募集人教育を行っているかどうかを問うことが趣旨であれば、教育計画は必ずしも必要ではないのではないか。	<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（上記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）	③	<input type="checkbox"/> 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	トライアルの結果、商品教育については一律に教育を課すよりも募集人が必要に応じ適宜学習する環境を整えている代理店が多かったことが判明したことを踏まえ修正	41.0%	・乗合保険会社の商品に精通しているべきということが趣旨であれば、募集人がいつでも学習できる環境を確保しているか否かを問えばよいのではないかと。 ・乗合数が多い代理店では新商品販売時の研修が限界であり、全ての保険商品の研修を行うのは現実的ではないことから、達成要件の見直しを検討いただきたい。規模によっては、取扱社数・商品数が膨大のため、商品研修は仕組みを聞くべき（OJTでも可としてほしい）。 ・乗合会社数が多いと対応することは困難であり、設問が現実的でないのではないか。	<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		※区分見直し（PD⇒CA） <input type="checkbox"/> 個人の習熟状況に応じ適宜追加指導を行っている	トライアルの結果、募集人教育において未習熟者の把握と追加指導は必須ではないものの教育を適切に進めるために一定の有用性があること、未習熟状況の把握はテストに依らないことが判明したことを踏まえ文言精緻化のうえ区分を見直し	41.0%	・小規模代理店では独自にテスト作成することは難しい。小規模代理店では拠点単位で少人数で研修を行い募集人の習熟度合いも把握している。そうした中で証跡を出せと言われると困難である。 ・追加指導は必須項目ではなく任意項目ではないかと。 ・テストを行うことではなく、教育の仕組みを作ることが募集人の知識向上につながるのではないかと。	<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	測定基準、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）		※削除	トライアルの結果、代理店で随時研修内容を作成しているあるいは保険会社から連携された最新の研修教材を使用することが普通であること、陳腐化防止検討に係るエビデンスの提出が困難であることが判明したことを踏まえ削除	16.0%	・小規模代理店では独自にテスト作成することは難しい。 ・陳腐化していないの定義が曖昧で回答に迷う。 ・保険会社教材を使用している場合、随時連携されるものを使用しており、最新の内容になっているのではないかと、代理店内で検討しているが証跡を示せと言われるも困難。 ・テストを行うことではなく、教育の仕組みを作ることが募集人の知識向上につながるのではないかと。	<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応対の改善に向けて全件指導を行っている		※統合（No.107・108へ統合）	アンケートに関する設問は1か所に集約する	25.0%	・内部監査以外でも、課題改善に向けた取り組みはたくさんあるのではないかと。 ・アンケートの項目でも同様の設問があり、統合してよいのではないかと。	<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応対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	測定基準、対象募集人、追加指導教材

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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）④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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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）	③	※移動（(14)募集人教育に移動） □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	わかりやすさの観点から書きぶりを修正。また、好取組事例の社内共有は他の設問と重複するため削除 教育は1か所に集約した方がわかりやすいため「評価の視点：（14）募集人教育」に集約する	8.0%	・求めている研修内容がわかりづらい。 ・項目として違和感はなくできないなあという感想(難度の調整の検討が必要)。 ・「マインド（人間力）の向上」の意味がわかりづらい。ハードルが高く感じる。 ・設問の意図がわかりづらい。	□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 □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		※移動（(14)募集人教育に移動）	教育は1か所に集約した方がわかりやすいため「評価の視点：（14）募集人教育」に集約する	25.0%	・募集人の状況が各社各様(募集人の年齢・生保資格の有無等)であるので会社全体では取り組みづらい。生保募集人に限った設問でも良いように感じる。 ・資格取得より、提案スキル向上の方が大切だと考えている。	□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 □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

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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が整備されている	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"/> 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	より簡素な書き方に修正	25.0%	保全対応全般について保険会社からの連携がもたられば嬉しい。保全履歴のデータの連携がないためお客さまにて能動的な連絡のようがない。	<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	①	※統合（No.78へ統合）	No.78を「態勢整備」と修正することで本設問の内容は包含されるためNo.78に統合	75.0%	・新契約についての規程を設けていても、アフターについて規程を設けることは少ないのではないか。運営で対応している。 ・Web・通販主体の代理店では保全手続きは保険会社が行うこととなっており、その他のチャネルと同様の達成要件は困難である。	<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「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（未取解除を含む）防止、復活動員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		※分欄 <input type="checkbox"/> 失効契約に対する復活動員について、一連の流れが明文化されている <input type="checkbox"/> 失効（未取解除を含む）防止に向けた入金勧奨について、一連の流れが明文化されている	一問複数答回避の観点から未入金対応と失効対応を分離	16.0%	・先程の設問で失効・未納の話が出てきたのにまた出てきている。一緒にするとやりやすい。アフターフォローで罰則というのはいらない。	<input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程やマニュアル」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「失効（未取解除を含む）防止、復活動員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（未取解除を含む）・未収の発生契約を管理し、発覚の都度担当者に連携する規則を定めている ※契約始期日から半年以内での失効・未収については項目No.1-基準NO.3にて評価しているため、契約対象から除く		※統合（No.72へ統合）	内容的にNo.72に包含されるためNo.72に統合	25.0%	・NO72との違いがわかりにくい。 ・お客さまには連絡するが、「担当者に連絡することは現実的ではない。」	<input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程・マニュアル」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「各保険会社から連携があった失効（未取解除を含む）・未収の発生契約の管理、発覚の都度担当者に連携することが定められていること」を確認できること	管理台帳・システム	
		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）	③	※統合（No.258に統合）	罰則の規程について問う設問は不適切事案に関する達成要件（現行No.258）に統合 なおトライアルの結果、ほとんどの代理店で罰則の具体的な水準までは設定していなかったことから罰則の水準までは問わない	0.0%	・アフターフォローで罰則というのはいらない。アフターフォローについての罰則を定めることに違和感を感じる。統合してはどうか。	<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		※統合（No.76へ統合）	内容的にNo.76に包含されるため統合	8.0%	単に保全取次対応を管理するだけでなく、例えば住所変更等を顧客データのアップデートにまでつなげているかどうかが集合代理店として重要であり、そこまで問うべきである。	<input type="checkbox"/> 代理店が「保全受付・取次・完了確認がわかる証跡（サンプル5件）」を提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「サンプルチェックにて「規程やマニュアルに基づき対応されていること」を確認できること	顧客折衝記録のランダムサンプリング・検証記録	
		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者による確認等）している（≠全件）		※分欄 ※区分見直し（下の設問についてPD→CA） <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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なお客さまに確認する等、お客さま情報の能動的な管理を行っている	トライアルの結果、保全対応の管理のより進んだ取組みとして、お客さまからの保全対応依頼を受けた場合に能動的にお客さまの他の契約やお客さま家族の情報に関する対応を行っていることが判明したことを受け内容を整理しうえて、当該部分はCAに該当するため分離し区分をCAに変更	16.0%	・NO75との違いがわかりにくい。 ・保全関連の設問は達成していない代理店が多いが、出来ていた方がよい。募集人任せではなく仕組みが必要。	<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者による確認等）していること」を確認できること	指導実績資料・日々の取組記録、募集人に対するモニタリングの仕組み有無・指導状況等をヒアリング	
		77	失効（未取解除を含む）・未収の発生契約について、各保険会社との代理店委託契約や、社内規程・マニュアルに基づき、失効防止、復活動員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）		※分欄 <input type="checkbox"/> 失効契約に対する復活動員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員者による確認等）を整備している <input type="checkbox"/> 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員者による確認等）を整備している	一問複数答回避の観点から未入金対応と失効対応を分離	16.0%	・NO73との違いがわかりにくい。 ・保全関連の設問は達成していない代理店が多いが、出来ていた方がよい。募集人任せではなく仕組みが必要。	<input type="checkbox"/> 代理店が「管理状況がわかる証跡」を提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「失効防止、復活動員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"/> 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	わかりやすさの観点から「高齢者向けの生命保険サービスに関するGL」を整合的な表現に修正	50.0%	・NO71との違いがわかりにくい。 ・保全関連の設問は達成していない代理店が多いが、出来ていた方がよい。募集人任せではなく仕組みが必要。	<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）		※統合（No.107・108へ統合）	アンケートに関する設問は1か所に集約する	16.0%	・D項目であるのは違和感あり。CA項目ではないか。 ・保全関連の設問は達成していない代理店が多いが、出来ていた方がよい。募集人任せではなく仕組みが必要。	<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	

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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（実務担当者も承認・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）	③	<input type="checkbox"/> No.76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（実務担当者も承認・判断する上席の2名によるチェックでも可）である	No.76の、より進んだ取組みであることがわかるよう修正	33.0%	・設問への取組は行っているが「組織」「2名」条件が小規模代理店には厳しい。 ・CA項目への自由記述欄等により自社取組内容を説明できる。 ・モニタリングの項目でも同様の設問があり、統合してよいのではないか。	<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（または実務担当者も承認・判断する上席の2名による管理）が定期的な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の確保、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）	③	(変更なし)		41.0%	・保全対応全般、評価項目に入れるのであれば、保険会社からの連携を徹底してほしい。個社とお客さま間で完結してしまい代理店に情報が来ない・保全も多いため、管理のようがない。 ・NO80との違いがわかりにくい。 ・モニタリングの項目でも同様の設問があり、統合してよいのではないか。	<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（未取解除を含む）・未収発生契約について、全件、理由・経緯を分析・管理の上、早期消滅が発生時に取扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導している。また、未収や失効となった場合に効果的に対応する仕組みを構築し、改善・高度化に向けた取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"/> 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	わかりやすさの観点から修正	66.0%	・NO72との違いがわかりにくい。 ・発生件数が少ないため、分析・改善がにくい。 ・設問が複雑で回答にくい。 ・対応不要の会社のものも対応しなければならなくなる。 ・「また」以降は意味がわからず不要ではないか。 ・全件（早期消滅以外）についての設問は体制を問うべきではないか。	<input type="checkbox"/> 代理店が「対象契約」「失効（未取解除を含む）・未収発生理由・経緯を分析した資料」「取扱者あて事情確認・指導状況」を確認できる資料を提出、提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「理由・経緯を分析・管理し、必要に応じて指導を実施していること」を確認できること	発生経緯管理物、対応状況管理簿	
		83	失効（未取解除を含む）・未収防止のための取組についてモニタリングを行っており、効果を検証し必要に応じて改善策を講じている ※短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約を除く（※具体的なモニタリングの方法についてはトライアル等で検証）	③	(変更なし)		41.0%	・NO72、82との違いがわかりにくい。 ・発生件数が少ないため、分析・改善がにくい。 ・モニタリングの項目でも同様の設問があり、統合してよいのではないか。	<input type="checkbox"/> 代理店が「失効（未取解除を含む）・未収防止のためのモニタリング状況」「必要に応じた改善策等」を確認できる資料を提出、提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「モニタリング状況や改善に向けた取組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）	③	※統合（No.107・108へ統合）	アンケートに関する設問は1か所に集約する	41.0%	・アンケートの項目でも同様の設問があり、統合してよいのではないか。	<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		※統合（No.106へ統合）	コールセンターやチャット等のお客さま対応窓口は1か所に集約する	41.0%	・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設置については同様の設問が統合してよいのではないか。 ・現在の前厚の募集手数料の体系では、コールセンター設置に伴うコストの捻出は困難。 ・コールセンターの定義がわかりづらい。	<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）	③	<input type="checkbox"/> 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 ※お客さままで最新の商品・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	わかりやすさの観点から修正	58.0%	・回答が悩んだ。 ・はいいいえの回答形式ではなく、実施している場合には実施項目にシ点チェック+自由記述の方が回答しやすい。	<input type="checkbox"/> 代理店が「該当するマニュアルや実施の証跡等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「代理店自らお客様に最新の商品・公的制度等の有益な情報発信したり、代理店自らお客様に定期的に加入契約の内容の確認、お客様のライフプランの変化等を把握する態勢を組織的に構築していること」を確認できること	該当するマニュアル、（実態把握として）情報発信・情報収集の実施資料・ピラ	
		87	自社以外の第三者による監査を行い、その結果応対フロー・マニュアル通りの対応を実施できている		※削除	トライアルの結果、ほとんどの代理店で第三者監査を実施していなかったことから本項目は削除（第三者監査の実施場合はフリー記述欄で対応）	83.0%	・はいいいえの回答形式ではなく、実施している場合には実施項目にシ点チェック+自由記述の方が回答しやすい。 ・第三者による確認はCAとして必ずしも適切とは思えない。	<input type="checkbox"/> 代理店が「有償で受けた外部監査等の結果がわかる資料」を提出または提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「その資料から代理店が適切な運営・応対を行っているとの評価結果であること」を確認できること	実査等で確認	

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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	①	※統合 (No.62に統合)	No.62の内容見直しに伴い本設問はNo.62に包含されるため統合	75.0%	・全体の分類に違和感がある。同じことを繰り返し聞いている。アフターフォローで教材・テストまでの設問は不要だと思う。 ・アフターフォローに特化した教育は実態に即していないので“教育”で纏めてはどうか。 ・小規模代理店では独自にテスト作成することは難しい。 ・継続教育を行っていれば可なのか、明確化してほしい。	<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	①	※統合 (No.58に統合)	教育は1か所への集約が望ましいため統合	75.0%	・勉強会を実施していても×となる。小規模代理店では年間計画はないのではない。 ・そもそもコストに募集人教育を行っているかどうかを問うことが趣旨であれば、教育計画は必ずしも必要ではないのではない。 ・アフターフォローのみで教育計画というのは現実的ではない。教育計画の中にアフターフォローも含まれているか、という聞き方がよい。アフターに特化した教育は行っていない。 ・継続教育を行っていれば可なのか、明確化してほしい。	<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）		※統合 (No.62に統合)	No.62の内容見直しに伴い本設問はNo.62に包含されるため統合	50.0%	・アフターに特化した教育は行っていない。 ・継続教育を行っていれば可なのか、明確化してほしい。	<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	①	※削除	「募集人教育」で同様の項目を削除すること平仄を合わせ削除	75.0%	・そもそもコストに募集人教育を行っているかどうかを問うことが趣旨であれば、教育計画は必ずしも必要ではないのではない。 ・アフターフォローのみで教育計画というのは現実的ではない。教育計画の中にアフターフォローも含まれているか、という聞き方がよい。アフターに特化した教育は行っていない。 ・継続教育を行っていれば可なのか、明確化してほしい。	<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	①	※統合 (No.65に統合)	教育は1か所への集約が望ましいため統合	75.0%	・小規模代理店では独自にテスト作成することは難しい。 ・小規模代理店では拠点単位で少人数で研修を行い募集人の習熟度合いも把握している。そうした中で証跡を出せと言われても困難。 ・テストはCA項目ではない。 ・保険会社から依頼されたe-Learningを行っており、この項目だけではないが、保険会社がマストで対応を代理店に依頼しているものについては、項目としては不要ではないか。アフターに特化した教育は行っていない。 ・継続教育を行っていれば可なのか、明確化してほしい。	<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）	①	※削除	トライアルの結果、代理店で随時研修内容を作成しているあるいは保険会社から連携された最新の研修教材を使用することが普通であること、陳腐化防止検討に係るエビデンスの提出が困難であることが判明したことを踏まえ削除	66.0%	・小規模代理店では独自にテスト作成することは難しい。 ・保険会社教材を使用している場合、随時連携されるものを使用しており、最新の内容になっているのではないかと代理店内で検討しているが証跡を示せと言われても困難。 ・陳腐化していないの定義が曖昧で回答に迷う。 ・アフターに特化した教育は行っていない。 ・継続教育を行っていれば可なのか、明確化してほしい。	<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）	③	※統合 (No.81へ統合)	No.81と内容がほぼ重複することからNo.81へ統合	75.0%	・アフターフォローだけを切り出すことに違和感。「顧客対応」という意味では募集と合わせて確認すべきではないか。 ・モニタリングの項目でも同様の設問があり、統合してよいのではない。 ・モニタリングと改善策のつながりがわからないので設問を分離すべき。 ・現在の前厚の募集手数料の体系では、募集人がアフターフォローに取り組まないのが実態である。	<input type="checkbox"/> 代理店が「実施しているモニタリング方法」・「直近1年以内の教育カリキュラム等の改善取組み実績を確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「状況に応じたモニタリングの実施や教育カリキュラム等の改善が行われる態勢であること」を確認できること	モニタリング記録、改善協議録、等
		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応対の改善に向けて全件指導を行っている		※統合 (No.67へ統合)	アンケートに関する設問は1か所に集約する	41.0%	・アフターフォローだけを切り出すことに違和感。「顧客対応」という意味では募集と合わせて確認すべきではないか。 ・アンケートの項目でも同様の設問があり、統合してよいのではない。 ・日常的な業務の証跡を求められると回答が難しいので、自由記述欄が望ましい。	<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

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		※分離 ※区分見直し（感謝の声に関する内容をCAに移行） □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 □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	一問複数回答回避の観点から定義と対応フローを分離 感謝の声は必須事項ではないため分離しCAに移行	8.0%	感謝の声は運営で対応しているが、規程への記載までは不要ではないか。	□代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること □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	②	□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	トライアルの結果、営業部門からの独立の有無より一元的な管理が重要であることが判明したことを踏まえ内容を見直し	8.0%	・「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」は代理店規模によっては厳しい。	□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 □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)		※統合（No.96-No.103へ統合）	対応フローはNo.96、経営層への報告はNo.103に包含されるため統合	0.0%	・No96との違いがわかりにくい。	□代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること □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		※統合（No.258に統合）	罰則の規程について問う設問は不適切事案に関する達成要件（現行No.258）に統合 なおトライアルの結果、ほとんどの代理店で罰則の具体的な水準までは設定していなかったことから罰則の水準までは問わない	0.0%	罰則につながる行為は不適切事案等として処分されると思うので、ここで罰則について問う必要はなく統合してよいのではないか。	□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 □評価者が「そのマニュアルに(社会通念上相応な)罰則が定められていること」を確認できること	該当する規程	
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		※分離（感謝の声に関する内容を分離） ※区分見直し（PD⇒CA）（感謝の声に関する内容をCAに移動） □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（チャットや自社役員による確認等）を整備している	苦情の記録だけでなく管理態勢全般を問う内容に修正 感謝の声は必須事項ではないため分離しCAに移行	8.0%	感謝の声と苦情は切り離した設問とすべきではないか。	□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 □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		(変更なし)		0.0%		□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 □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		※統合（No.262に統合）	処分の実施について問う設問は不適切事案に関する達成要件（現行No.262）に統合	0.0%	・罰則につながる行為は不適切事案等として処分されると思うので、ここで罰則について問う必要はなく統合してよいのではないか。 ・規程に則った処分が年1件程度につき、当該設問は不要ではないか。	□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）」を提出・提示または申告できること □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、懸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		□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	「経営層が出席する会議等」について、役員が社長のみで経営会議等のない代理店にも合わせ書きぶりに修正	0.0%	・設問項目の「会議等」で回答に迷った。小規模組織であれば、役員以上への情報共有も密でありわざわざ会議をするまでも無いのではないか。 □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	□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（懸起事象がない場合、はその旨を確認できる資料）」を提出・提示または申告できること □評価者が「経営層が出席する会議等での社内共有・全社的な再発防止教育・規程化を実施していること」を確認できること	取締役会資料、再発防止教材、関連規定（※情報共有の可否については今後トライアル等で精緻化）	
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		※分離 ※統合（経営層への共有化をNo.103に統合） ※区分見直し（PD⇒CA）（感謝の声に関する内容をCAに移動） □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	経営層への共有化についてはNo.103に統合 改善状況の確認について、簡素な書きぶりに修正 感謝の声は必須事項ではないため分離しCAに移行	8.0%	・設問項目の「会議等」で回答に迷った。小規模組織であれば、役員以上への情報共有も密でありわざわざ会議をするまでも無いのではないか。 ・数値目標や改善トレンドと言われても件数が僅少なので答えずにいい。定量的には測れない。「実績」について聞いてくれた方が答えやすい。	□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 □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		※統合（No.104へ統合）	内容的にNo.104に包含されるためNo.104に統合	50.0%	・設問項目の「改善トレンド」は回答しづらい。苦情も全てが悪い苦情ではないので一概に言えないのではないか。 ・(代理店起因のもの/保険会社起因のもの/建設的なご意見等)小規模代理店は苦情の数が少ないので、目標や改善トレンドを設問とすることは不適切ではないか。設問の「改善トレンド」は回答しづらい。 ・No104との違いが分かりにくく統合してはどうか。 ・苦情に対する再発防止策のことを言っているのだからと思うが、改善トレンドになるほど件数がない、削除してはどうか。 ・「実績」について聞いてくれた方が答えやすい。 ・改善トレンドにあるかどうかの回答が難しい。	□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 □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		□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	わかりやすさの観点から書きぶりを修正	33.0%	・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設置については同様の設問があり統合してよいのではないかと。 ・規模、地域によってコールセンター等の設置は難しい。 ・現在の前厚の募集手数料の体系では、コールセンター設置に伴うコストの捻出は困難。 ・コールセンターの定義がわかりづらい。	□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 □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		(変更なし)	アンケートに関する設問は本設問とNo.108に集約する	41.0%	・アンケートの項目でも同様の設問があり、統合してよいのではないかと。	□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 □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		□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	アンケートに関する設問は本設問とNo.107に集約する。また、集約に伴い、他の設問にある「社内共有化」を追加	41.0%	・No107との違いが分かりにくく統合してはどうか。	□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 □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	アンケートの取りまとめを踏まえた経営会議資料等	

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		※分離 ※統合（お客さまの意向をNo.14、推奨の経緯をNo.17に統合） □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 □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	お客さまの意向はNo.14、推奨の経緯はNo.17に包含されるためそれぞれNo.14、No.17に統合 お客さま情報の管理状況についてわかりやすさの観点から修正 一問複数回答を解消する観点から設問を分離	0.0%	・適切に把握・管理できる態勢は規模・体制によって異なるのではないかと。	□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 □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、顧客管理台帳の確認	
		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		※統合（No.109へ統合）	内容的にNo.109に包含されるためNo.109に統合	8.0%	・No112との違いが分かりにくく統合してはどうか。	□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 □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検証、評価が困難な場合は削除）	③	※統合（No.109へ統合）	内容的にNo.109に包含されるためNo.109に統合	0.0%	・アップデートについて具体的に証跡を示すことは困難。 ・複数社契約に亘る顧客情報管理はお客さまにとって重要であり、保険会社には不可能な、乗合代理店の強みであることから、業務品質としてこうした項目をより強く評価してほしい。	□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 □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）	③	□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	トライアルの結果、お客さま情報の適切な管理の高度化として、能動的にお客さまに連絡を取りお客さま情報のアップデートを行っていることが判明したことを踏まえ修正	41.0%	・アップデートはしているが当該設問には回答しづらい。顧客情報の管理の高度化というものがイメージしづらい回答が困難。 ・No110との違いが分かりにくく統合してはどうか。 ・顧客情報の適切な管理に対するモニタリングとは何かが不明確であり、顧客情報の最新化、面談履歴の管理等は別項目で確認するため、削除してはどうか。 ・複数社契約に亘る顧客情報管理はお客さまにとって重要であり、保険会社には不可能な、乗合代理店の強みであることから、業務品質としてこうした項目をより強く評価してほしい。	□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 □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	

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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 **継続率の把握**

区分	評価基準	No.	達成要件	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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"/> 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	トライアルの結果、代理店では具体的な継続率数値を設定するよりも継続率を把握・分析し低位な募集人に対して指導していることが大半であることが判明したことを踏まえ、代理店として継続率を意識していることを問う内容に修正	33.0%	・継続率とは新契約時の満足度の指標だと考えておりあくまで募集品質の結果と捉えている。よほど募集品質が悪くない限り、継続率は落ちないと考えており、いざ継続率が落ちた時に原因分析を行うに留めている。保険会社目録の項目であるように感じる(項目として不要ではないか)。 ・各社で継続率の基準が違うので、代理店側で継続率を出すのは難しい。統一してほしい。「適正」の定義が不明。 ・Web・通販の場合、継続率は保険会社からも求められていない（A社のみ求めているが、実態としては最高ランクとなっている）ことから、対象外としてほしい ・保険会社ベースの継続率を守ることは保険会社から委託を受けている以上重要である。 ・当社では5年間継続をお客さまに対する責任と考えており、新商品が出たからといって短期で乗換を勧めることは必ずしもよいことではないと考えている。 ・適切な継続率とは何を示すのか不明である。	<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）		※統合（No.113に統合）	No.113の内容見直しに伴い本設問はNo.113に包含されるため統合	50.0%	・態勢整備と分析管理の違いが分かりにくく統合してはどうか。 ・早期消滅以外の解約はお客さま都合もあるため分析等する必要はないと感じる。	<input type="checkbox"/> 代理店は「解約理由等の分析態勢が分かる資料」を提出・提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「解約理由等分析態勢が整備されていること」を確認できること	システム、継続率の分析資料	
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		※統合（No.113に統合）	No.113の内容見直しに伴い本設問はNo.113に包含されるため統合	33.0%	・解約理由まで把握することは難しい。お客さまが直接保険会社に連絡して解約手続きを取った場合には解約理由を知りようがない。 ・早期消滅以外の解約はお客さま都合もあるため分析等する必要はないと感じる。	<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）	③	※統合（No.113に統合）	トライアルの結果、継続率は「顧客満足度の結果」であり継続率そのものを「目的」としたモニタリングや対応は実施していないことが判明したことを踏まえ、本設問はNo.113に統合	41.0%	・継続率とは新契約時の満足度の指標だと考えておりあくまで募集品質の結果と捉えている。よほど募集品質が悪くない限り、継続率は落ちないと考えており、いざ継続率が落ちた時に原因分析を行うに留めている。保険会社目録の項目であるようにも感じる(項目として不要ではないか)。 ・継続率の定義も各社で異なる状況で、継続率自体の意味合いを当該業務品質評価を参照するお客さまが理解していないのではなかいか。	<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・向上に向けた取組み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）	

区分Ⅲ. 個人情報保護

評価項目：8. 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

評価の視点（21）①個人情報保護に係る態勢の整備

区分	評価基準	No.	達成要件	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		※分離 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 <input type="checkbox"/> 個人情報の定義 <input type="checkbox"/> 収集する個人情報の利用目的 <input type="checkbox"/> 個人情報の開示を求める手続き <input type="checkbox"/> 個人情報の第三者提供時の取り扱い <input type="checkbox"/> 個人情報の外部委託時の外部委託先の管理・監督 <input type="checkbox"/> 個人情報の安全管理措置 ※個人情報の保存期間はNo.131と重複しているため、削除	・No.117,118,119,120,123,124,125,126,128,129,130,131は同様の規程、マニュアル等となるのが一般的であることから、記載有無のチェック形式に変更（以下、同様） ・1つの設問に複数の項目が含まれていることから分割 ・規程等への記載を意識した内容に文言修正	8.0%		<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		※統合（No.117に統合） <input type="checkbox"/> お客さまのマイナンバーを取得した際の取扱い（マイナンバーのマスク、マイナンバー記載書類の廃棄等）	・当該設問はお客さまのマイナンバーの取扱いに関してを確認しているが、「マイナンバーの取扱いに関する規程がある」では従業員のマイナンバーの取扱いと混同するため、記載を明確化 ・また、お客さまのマイナンバーの取扱いは個人情報保護の規程・マニュアル等に規定されているのが一般的であることから、当該規程・マニュアル等に記載されていることの設問に修正	8.0%	・マイナンバーはお客さまのものから従業員のものか分かつづらひ。明記が必要。	<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		※統合（No.117に統合） <input type="checkbox"/> 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）	・SNSの活用における対応方針・禁止事項は個人情報保護の規程・マニュアル等に規定されているのが一般的であることから、当該規程・マニュアル等に記載されていることの設問に修正（独立した規程・マニュアル等を作成していても問題なし） ・SNSの禁止事項の例示を追加	16.0%	・会社所有のアドレスか、個人のアドレスなのか分かりにくい。	<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		※統合（No.117に統合） <input type="checkbox"/> 個人データ管理台帳の作成	・Pの設問のため、「個人データ管理台帳がある」ではなく、個人データ管理台帳の作成が規定化されていることを確認する内容に修正	0.0%		<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）		(変更なし)		0.0%		<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		※P→D (変更なし)		・非開示契約を結ぶことはPではなくDであるため、修正	8.0%	現行の設問は従業員がお客さまどちらの個人データを目的としたものが明確ではない。お客さまの個人データに関する非開示契約であることを明記すべき。	<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		※統合（No.117に統合） <input type="checkbox"/> 個人情報の目的外利用の禁止		・規程等への記載を意識した内容に文言修正	8.0%		<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		※統合（No.117に統合） <input type="checkbox"/> 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		・規程等への記載を意識した内容に文言修正	16.0%	・No122と同主旨なので統合してはどうか ・募集人が退職時に契約の移管を許可しているため、顧客リストの破棄は規定化していない。移管の場合の取扱いを明確にしたい。	<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		※統合（No.117に統合） <input type="checkbox"/> 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） ※区分見直し（P→CA） <input type="checkbox"/> 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できない仕組みを整備している <input type="checkbox"/> 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		・外部記憶媒体の利用は会社の裁量であるため、情報漏えいリスクの観点から、持ち出し時の運営のみ確認する内容に修正 ・外部記憶媒体の取り扱いに関する進んだ取り組みがなかったことからCA項目として追加	25.0%		<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

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

	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	※統合（No.117に統合） □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 【個人所有電子機器の業務利用の可否：可 or 否】	・規程等への記載を意識した内容に文言修正 ・個人所有電子機器の業務利用を許可しているか否かが把握できなかったため、確認する回答方式を追加	50.0%		□代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること □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	プライバシーポリシー以下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	・わかりやすい内容に修正	0.0%		□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 □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	※統合（No.117に統合） □業務上不要なソフト（ファイル交換ソフト等）の利用禁止	・規程等への記載を意識した内容に文言修正	0.0%	・ファイル交換ソフトという言葉を目立たせるのは現代的ではないと思う。	□代理店が「該当する規程」を提出又は提示すること □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	※統合（No.117に統合） □フリーメールの業務上使用の禁止	・規程等への記載を意識した内容に文言修正	25.0%		□代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること □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	※統合（No.117に統合） □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	・規程等への記載を意識した内容に文言修正	41.0%		□代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること □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）	③ ※統合（No.117に統合） ※分欄 □個人情報の利用目的に応じた保存期間の設定 □保存期間経過後の廃棄・削除	・規程等への記載を意識した内容に文言修正 ・「保有期間（原則3年）」は「第三者提供時の確認・記録義務」の内容であり、記載誤りのため修正	16.0%	・原則3年とは何を示しているのかが分かりにくい。 ・「保有期間を定めて管理しているか」という設問にしてほしい。 ・原則3年としている根拠が不明である。	□代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること □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

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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"/> 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 【頻度： 回/年】	・年1回以上は法令等で定められた内容ではないことから、頻度を確認する形式に変更 ・実務としては「検証」ではなく、「棚卸」であることから文言修正 ・No.152の内容を統合	0.0%		<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		（変更なし）			0.0%		<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"/> 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	・「削除・破壊していることを管理している」について、具体例を明示		16.0%		<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）	③	<input type="checkbox"/> 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、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 ※区分見直し（PD⇒CA） <input type="checkbox"/> 個人所有電子機器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対処している	・システム制御をしている場合は定期的な確認や管理は不要となるため、「または」以降を追記 ・個人所有電子機器を会社貸与している取り組みは進んだ取り組みのため、CAへ区分見直し		25.0%		<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"/> 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 【頻度： 回/年】	・年に1回以上は法令等で定められているものではないため、「定期的な」に文言変更の上、頻度を確認する設問に修正 ・システム制御をしている場合は定期的な確認や管理は不要となるため、「または」以降を追記		25.0%		<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"/> 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	・記載を明確化		33.0%	・何を持って（どこまで徹底すれば）「管理している」と言えるのか分からない。	<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		※ 統合（No.144に統合）	・「（2.2）②個人情報保護に係るシステム面の整備」の内容である目次No.144でウイルス対策ソフトに関する設問があることから、設問を統合		8.0%	・有効状態の維持をどう示せば良いかわかりやすく表示してほしい。	<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り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）	③	※ 分離 <input type="checkbox"/> 個人情報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 <input type="checkbox"/> 個人情報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	・「個人データシステム」が不明確であることから、「個人情報管理するシステム」と名称変更（以下、同様） ・ログの取得とログのモニタリングに設問分割し、記載を明確化	50.0%	フリーフォーマットの方が回答しやすい。	<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	サイバー攻撃事象の発生に備え、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		※ 分離 サイバー攻撃事象の発生に備え、個人情報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「はい」で回答） <input type="checkbox"/> ファイアウォール <input type="checkbox"/> IPS <input type="checkbox"/> IDS <input type="checkbox"/> WAF <input type="checkbox"/> その他（ ）	・「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」は不正アクセスを防止するセキュリティ対策であり、セキュリティ対策を回答する内容に変更	25.0%	・フリーフォーマットの方が回答しやすい。 ・委託先が確認をしている場合、どう回答すればいいのかわかりづらい。	<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）		※ 削除	・検証トライアルにおいて、資格の有無ではなく、経験が重要とされる項目であるといった意見もあり、資格の有無の重要性は低いことから設問を削除		50.0%	・チェックリストのような形式で最低限できているべきことを示してもらえらるほうが回答しやすい。 ・フリーフォーマットの方が回答しやすい。 ・一般の代理店であれば個人データ管理責任者・個人データ管理者がいれば十分なのではないか。 ・委託先から不定期でシステム対応している者が資格取得者の場合、該当可否がわかりづらい。 ・経験者が担当していることが多いのでこの設問は不要だと思う。	<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

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		※P→Dへ変更 ※分離 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「はい」で回答） □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 □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	・「個人情報保護に係るシステム面の整備」におけるPは規程・マニュアル等でセキュリティレベルを定めることであり、当該設問はDに変更（No.143,144,145,150も同様） ・No.142,143は個人情報を管理するシステムへのアクセスの設問であることから、記載有無のチェック形式に変更 ・1つの設問に複数の項目が含まれていることから分割 ・アクセス制限等の記載を明確化	8.0%	・個人データシステムというのは顧客管理システムのことなのか、ファイルサーバー等の内部システムのことなのか不明確である。	□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 □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）	③	※P→Dへ変更 ※分離 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「はい」で回答） □パスワードを定期的に変更している（頻度： 回/年） □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 □二要素認証（パスワード入力+顔認証等）をしている □その他（ ）	・1つの設問に複数の項目が含まれていることから分割 ・パスワードの「月1度以上」の変更は根拠がないため、頻度を確認する方式に変更 ・複雑なパスワードの定義を明確化（参照元：情報処理推進機構） ・その他の取組みについて、フリーフォーマット欄を追加	16.0%	・設問事項のPW毎月変更は厳しいと感じる。	□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 □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		システムを確認
		144	ウイルス対策ソフトを導入している		※P→Dへ変更 個人の業務用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「はい」で回答） □個人の業務用パソコンにウイルス対策ソフトを導入している【ウイルス対策ソフト名：（ ）】 □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部門が把握する体制が整備されている □本社のシステム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	・個人の業務用パソコンに対する対応であることを明文化 ・ウイルス対策ソフトの導入を確認する観点からウイルス対策ソフトの名称を確認 ・ウイルス対策ソフトの導入のみならず、実効的な取り組みとして本社のシステム部門が状況を把握する取り組みを追加	8.0%	・No138と同主旨なので統合はどうか。 ・標準で導入しているの「導入している」の文言はおかしい。「有効に機能させている」という聞き方のほうが正しい。	□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 □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		※P→Dへ変更 □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））	・個人の業務用パソコンに対する対応であることを明文化 ・ネットワーク通信の傍受を防止する対策に関する設問であり、無線LANに限定するものではないことから、内容を変更	25.0%	・「提示」を求められても何を提示すべきかわからず確認は困難ではないか。 ・セキュリティーの観点から暗号化方式は開示不可としている。 ・設問が古い。普通はWPA2を使用しており、それ以外を探す方が難しい。	□（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 □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		※統合（No.142に統合）	・「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」はアクセス制限・ダウンロードの制限であり、No.142に統合	16.0%	・確認したいことがわかりづらいので、例を記載した方がわかりやすい。	□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 □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	①②	※分離 ※P→Dへ変更 □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CCに設定、送信後に自身で送信内容を再確認する仕組み等）がある ※区分見直し（PD→CA） □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、事後的上長や本社が確認できる仕組み等）がある	・社外に送信する際のリスクとして「①過失による情報漏えい（誤送信）」「②故意による情報漏えい」があることから、設問を分離 ・①については役付者の承認以外の対応も考えられることから、仕組みを例示 ・システムによる役付者の承認はコスト・代理店規模の観点から、全ての代理店が実現可能な取組みではないことから、CAへ変更 ・代理店において、社外への送信はメールが大半であることから、具体的な内容に変更	66.0%	・コスト面を踏まえるとPD項目というのは厳しいのではない。 ・役付者承認は必須なのか疑問に感じる。 ・特に小規模な代理店だと役付者の手が回らないのではとも感じる。 ・社外送信とは具体的に何を指すのか不明確。 ・この項目はあった方がよい。 ・運用でカバーしているので、方法ではなく運用体制で聞いてほしい。 ・個人データについて質問されているが、そもそも個人データを送信する機会が少なく運用ルールがない。 ・訪問型では毎回のメール承認は困難だと思う。	□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 □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）	②③	※P→Dへ変更 □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）がある	・コスト・代理店規模の観点から、全ての代理店がシステム対応は困難であるため、ルールとしてパスワードを設定するといったことも許容する内容に変更 ・代理店において、社外への送信はメールが大半であることから、具体的な内容に変更	41.0%	・コスト面を踏まえるとPD項目というのは厳しいのではない。 ・社外送信とは具体的に何を指すのか不明確である。 ・運用でカバーしているので、方法ではなく運用体制で聞いてほしい。 ・個人データについて質問されているが、そもそも個人データを送信する機会が少なく運用ルールがない。	□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 □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	①	※統合（No.136に統合）	・No.136にシステム面による制約を追記したため、当該項目は削除	58.0%	・コスト面を踏まえるとPD項目というのは厳しいのではない。	□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 □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		※P→Dへ変更 □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） □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	・「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」具体例を追記 ・本社システム部門が把握・管理していることが実効的であるため、設問を追加	0.0%	・設問が分かりにくい。	□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 □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、シンククライアント端末の利用等）をしている		※P→Dへ変更 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「はい」で回答） □パソコン立ち上げ時の機体本体へのパスワード入力 □パソコンのハードディスクの暗号化 □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） □シンク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） □その他（ ）	・1つの設問に複数の項目が含まれていることから分割 ・設問の表現が曖昧であることから、具体的な内容に変更 ・その他の取組みについて、フリーフォーマット欄を追加	33.0%	・来店型ではPCを持ち出すことを想定していないので、不要な項目ではないか。少なくともPD項目ではないと思う。	□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、シンククライアント端末の利用等）」を提示又は申告できること □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		※統合（No.132に統合）	・個人情報の削除は個人データ管理台帳で管理していることから、No.132に統合	18.0%		□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 □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）	③	※区分見直し（D→CA） □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 □外部記憶媒体の使用を一時的に許可した場合は、本社システム部門が動作を監視する仕組みが整備されている	・No.142～151が「セキュリティ対策・設定を実施したパソコンであることから、パソコンに関する内容は削除し、外部記憶媒体に特化した記載に見直し ・オンラインストレージ（クラウドサービス等）は契約して使用するものであり、契約先が委託先となることから、個人情報保護における委託先管理に包含されるため、記載を削除 ・保険費集に聞かない項目ではないか。	16.0%	・機器・オンラインストレージ（クラウドサービス）使用についての設問であるが、設問の目的と確認事項が合致していないので、受け手により回答がばらつく。設問がわかりにくい。 ・P C 機器のみを誤回答。サーバー・クラウド上のデータ管理のセキュリティの話がわかりにくい。 ・機器とオンラインストレージは別物なので、2つの設問にした方が回答しやすい。 ・保険費集に聞かない項目ではないか。	□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 □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）		※移動（「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動） □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正に記載）	・システムに限った認証制度ではないことから、個人情報保護に係る態勢の整備に変更 ・ISO27001/ISMS認証も情報セキュリティ認証資格であることから、記載を明確化 ・取得の正当性を確認するため、認証番号等の記載欄を追加	41.0%	・大規模代理店以外でどの程度取得しているか疑問。 ・Pマークを取得していれば確認項目を減らすことを検討してほしい。	□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 □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）

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

区分Ⅲ、個人情報保護

評価項目：8、個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

評価の視点：【該当社のみ】（2）①個人情報の授受態勢の整備

区分	評価基準	No.	達成要件	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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受け取る場合】個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されている		※統合（No.158に統合）	・個人情報保護法で求められていることは管理台帳等での記録であることから、DのNo.158に統合	0.0%	・設問項目の[]内が具体的に何を指しているのが設問が分かりにくい。 ・個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲は規程されるものでなく、契約される内容と史料。 ・対象が名簿業者等であることがわかりづらい。 ・【外部から個人情報を受け取る場合】の意味がわかりづらい。	<input type="checkbox"/> （外部から個人情報を受け取る場合）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	【第三者へ個人情報を提供する場合】個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されている		※削除	・当該項目は、個人情報保護委員会が定める「名簿等個人データを取扱う事業者」に該当する場合のものであり、代理店が該当することは可能性として低いことから削除 ・なお、一般的な第三者提供についてはNo.117において規程への記載を確認	0.0%	・設問項目の[]内が具体的に何を指しているのが設問が分かりにくい。 ・個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲は規程されるものでなく、契約される内容と史料。 ・対象が名簿業者等であることがわかりづらい。 ・【第三者へ個人情報を提供する場合】の意味がわかりづらい。 ・代理店が第三者に個人情報を提供することは一般的には考えられないことから削除してはどうか。	<input type="checkbox"/> （第三者へ個人情報を提供する場合）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	【個人情報の取扱い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		※移動（「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動） <input type="checkbox"/> 【個人情報の取扱いを外部委託する場合】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	・個人情報保護に係る態勢の整備の一部であることから、「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動 ・記載を明確化	9.0%	・設問部分の保険会社から委託された～部分が具体的に何を指すのか回答に迷う。定義が分かりづらい。 ・保険会社との契約で定めている事項であり、規程等への記載は不要ではないか。	<input type="checkbox"/> （個人情報の取扱いを外部委託する場合）代理店は「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「個人情報の外部委託先を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）	③	※移動（「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動） 【第三者（名簿業者等）から個人データの提供を受ける場合】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「はい」で回答） <input type="checkbox"/> 提供元の氏名及び住所並びに法人にあたっては、その代表者 <input type="checkbox"/> 提供元による個人データの取得の経緯	・個人情報保護に係る態勢の整備の一部であることから、「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動 ・外部からの個人情報を授受する場合が不明確であることから、「第三者（名簿業者等）・・・」に記載を変更 ・管理台帳等の記録が不明確であることから、個人情報保護法で定められている項目をチェックする方式に変更	20.0%	・設問がわかりづらい。 ・P/Dで項目統合しても構わないのではないか。	<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	【第三者へ個人情報を提供する場合】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）	③	※削除	・当該項目は、個人情報保護委員会が定める「名簿等個人データを取扱う事業者」に該当する場合のものであり、代理店が該当することは可能性として低いことから削除 ・個人情報の授受管理台帳についてはNo.158で確認	50.0%	・設問がわかりづらい。 ・P/Dで項目統合しても構わないのではないか。	<input type="checkbox"/> （第三者へ個人情報を提供する場合）代理店が「管理台帳」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「管理台帳を整備されていること」を確認できること	管理台帳、授受方法（技術）の確認	
		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）	③	※移動（「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動） <input type="checkbox"/> 【個人情報を外部委託する場合】外部委託先を管理する台帳等の記録がある	・個人情報保護に係る態勢の整備の一部であることから、「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動 ・記載を明確化	0.0%	・P/Dで項目統合しても構わないのではないか。	<input type="checkbox"/> （個人情報を外部委託する場合）代理店は「管理台帳」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「管理台帳を整備されていること」を確認できること	管理台帳、授受方法（技術）の確認	
		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		※移動（「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動）（変更なし）	・個人情報保護に係る態勢の整備の一部であることから、「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動	0.0%	・P/Dで項目統合しても構わないのではないか。	<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		※移動（「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動） <input type="checkbox"/> 【個人情報の取扱い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	・個人情報保護に係る態勢の整備の一部であることから、「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動 ・記載を明確化	20.0%	・クラウドサービス会社に外部委託しているので、管理状況を示す資料はもらうのが難しい。 ・輸送業務については委託先から報告をもらっていない（保険会社へ委託先の報告はしているが、管理状況の報告は求められていない）。 ・「報告を元に状況を管理」が分かりにくい。	<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		※削除	・個人情報の授受に際しての通信の暗号化について、問題なしと判断する水準が困難（例：過去にはメール送信時のパスワード付きZipファイルが推奨されていたが、現在では推奨されていない） ・また、物理的な授受に関するセキュアな対応とはジュラルミンケースによる授受等が考えられるが、実施している代理店はいくつか存在しないことから削除	0.0%	・設問の意味が分からない。設問がわかりづらい。 ・個人情報の授受とあるが送信することに限定した聞き方にしてはどうか。	<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		※移動（「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動） <input type="checkbox"/> 【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実査（自社担当者が委託先へ訪問の上、点検）を行っている 【頻度： 回/年】	・個人情報保護に係る態勢の整備の一部であることから、「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動 ・記載を明確化 ・年に1度以上については頻度を確認する形式に変更	70.0%	・クラウドサービスを利用しているので、管理状況を示す資料はもらうのが難しい ・No162と同主旨なので統合してはどうか。 ・設問の“実査”の定義が分かりづらく、また、実査の対象先をはっきりさせるべき（クラウドサービス会社への実査は現実的ではない）。 ・フリーマーケットの方が回答しやすい。 ・実査というのは現実的には困難。輸送や管理を大手業者に依頼している場合は実査不要だと思う。	<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	

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

区分Ⅲ、個人情報保護

評価項目：8. 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

評価の視点：【該当社のみ】(3) ②ホームページの管理

区分	評価基準	No.	達成要件	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		<p>※移動（「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」に移動）</p> <p>【個人情報を取り扱うホームページを作成している場合（顧客管理システム等と接続されている場合を含む）】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</p> <p><input type="checkbox"/>個人データを取り扱うページはSSL通信（URLがhttpsで始まる）となっている</p>	<p>・システム面の整備の一環のため「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」に移動</p> <p>・個人情報を取り扱わない・接続されていないホームページ（会社概要等のみ）は対象外に変更（以下、同様）</p> <p>・ホームページに対するセキュリティ対策に関する設問であることから、記載有無のチェック形式に変更（以下、同様）</p> <p>・記載を明確化（通信暗号化の範囲が広いことからSSL通信に限定）</p>	0.0%	<p>・セキュリティ対策全般に言えることだが、どこまでの対応で十分であるかわからない。</p> <p>・HTTPS通信を使用しているかという設問の方がわかりやすい。</p>	<p><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</p> <p><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</p>	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	<p>※移動（「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」に移動）</p> <p>※区分見直し（PD⇒CA）</p> <p>【個人情報を取り扱うホームページを作成している場合（顧客管理システム等と接続されている場合を含む）】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「はい」で回答）</p> <p><input type="checkbox"/>ファイアウォール</p> <p><input type="checkbox"/>IDS</p> <p><input type="checkbox"/>IPS</p> <p><input type="checkbox"/>WAF</p> <p><input type="checkbox"/>その他（ ）</p>	<p>・システム面の整備の一環のため「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」に移動</p> <p>・No.165、167が最低限の項目であり、No.166はCA項目に変更</p> <p>・具体的な取組をチェックする形式に変更</p>	18.0%	<p>・セキュリティ対策全般に言えることだが、どこまでの対応で十分であるかわからない。</p>	<p><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</p> <p><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</p>	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）	<p>※移動（「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」に移動）</p> <p>【個人情報を取り扱うホームページを作成している場合（顧客管理システム等と接続されている場合を含む）】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</p> <p><input type="checkbox"/>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（＝保守切れをおこしていない）</p>	<p>・システム面の整備の一環のため「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」に移動</p> <p>・記載を明確化</p>	36.0%	<p>・セキュリティ対策全般に言えることだが、どこまでの対応で十分であるかわからない。</p> <p>・OS・ソフトウェアの最新化を行うことで動作不具合を起こすこともあり、すべてのパッチを適用することは現実的ではない。別の方策によりセキュリティは担保している。</p>	<p><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</p> <p><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</p>	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	<p>※統合（No.127に統合）</p>	<p>・プライバシーポリシーの公表はNo.127で確認しているため、削除</p>	8.0%		<p><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</p> <p><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</p>	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）	<p>※移動（「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」に移動）</p> <p>【個人情報を取り扱うホームページを作成している場合（顧客管理システム等と接続されている場合を含む）】</p> <p><input type="checkbox"/>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</p>	<p>・システム面の整備の一環のため「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」に移動</p> <p>・情報収集・確認を行うだけでは効果はなく、改善を図ることが重要であるため、「適宜改善を図っている」を追記</p> <p>・他社サービスを利用している場合であっても、改善を図る必要があるため、「（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）」を削除</p>	27.0%	<p>・セキュリティ対策全般に言えることだが、どこまでの対応で十分であるかわからない。</p>	<p><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</p> <p><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</p>	確認・脆弱性対応記録の確認		

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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：(2.3) 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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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	②	※移動（「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動） ※統合（テストについてはNo.174に統合） <input type="checkbox"/> 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（頻度： ____回/年）	・教育に関しても個人情報保護に係る態勢整備の一環であるため、「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動 ・教育とテストは分離し、テストに関してはNo.174へ統合 ・記載を明確化し、教育の回数を確認	33.0%	・各項目ごとに年間計画はない。計画があっても途中で変更する。年間計画がありその中に個人情報の項目がある方が自然。テスト作成は専門部署がないと厳しい。 ・テストはPDではなくCAではないか。 ・テストへの取り組みは優先順位が低い。教育して理解させることが目的なので、テストはC A項目でもいいのではないかと。 ・テストはPDではなくCAだと思ふ。	<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	②	※削除	・年間の教育計画を作成することはマストではない目つ小規模代理店では計画の作成は困難であることから、削除	25.0%	・各項目ごとに年間計画はない。計画があっても途中で変更する。年間計画がありその中に個人情報の項目がある方が自然。テスト作成は専門部署がないと厳しい。テストはPDではなくCAではないか。	<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		※統合（No.170に統合）	・No.170の内容へ統合	8.0%	・各項目ごとに年間計画はない。計画があっても途中で変更する。年間計画がありその中に個人情報の項目がある方が自然。テスト作成は専門部署がないと厳しい。テストはPDではなくCAではないか。 ・継続教育は必須事項であるから、聞く必要があるか疑問。	<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	②	※削除	・年間の教育計画を作成することはマストではない目つ小規模代理店では計画の作成は困難であることから、削除	25.0%	・代理店独自の勉強会を実施し、実効性があったとしても不適となる。小規模代理店では年間計画を作成するまでもなく、現実的ではないのではないか ・各項目ごとに年間計画はない。計画があっても途中で変更する。年間計画がありその中に個人情報の項目がある方が自然。テスト作成は専門部署がないと厳しい。テストはPDではなくCAではないか。	<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	②	※移動（「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動） ※区分見直し（PD⇒CA） <input type="checkbox"/> 個人情報保護に関する教育に桑和え、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	・教育に関しても個人情報保護に係る態勢整備の一環であるため、「評価の視点（2.1）①個人情報保護に係る態勢の整備」に移動 ・テストはマストではないため、CAへ変更 ・文言明確化	41.0%	・各項目ごとに年間計画はない。計画があっても途中で変更する。年間計画がありその中に個人情報の項目がある方が自然。テスト作成は専門部署がないと厳しい。テストはPDではなくCAではないか。	<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）		※削除	・陳腐化による最新化の有無がエビデンスでは確認できない目つ保険会社から提供された教材を使用している代理店が多く、必然的に最新化されていることから、項目を削除	25.0%	・陳腐化の定義が不明。 ・保険会社教材を使用している場合、随時連携されるものを使用しており、最新の内容になっているのではないかと、代理店内で検討しているが証跡を示せと言われても困難。 ・教育は教育のくくりで聞くべき。	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	

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		※統合（No.177に統合）	・訓練カリキュラム・教材ともに、実施しなければ意味がないため、No.177に統合	8.0%	・訓練カリキュラムと訓練は同じ主旨なので統合してはどうか。 ・カリキュラム・教材があるという点より、教育や理解が大切ではないか。	<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（訓練を実際に受ける従業員は一部）を実施している（※訓練の内容についてはトライアル等を通じて精緻化）	①②③	※分離 <input type="checkbox"/> 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 ※区分見直し（PD⇒CA） <input type="checkbox"/> サイバー攻撃を想定した訓練を実施している（選択：全従業員 or 一部の従業員）	・1つの設問に複数の項目が含まれていることから分割 ・教育についてはリスクのみならず、サイバー攻撃を受けた際の運用についても追加 ・サイバー攻撃を想定した訓練については、マストではないため、CAへ変更し、全従業員か一部の従業員について確認する方式に変更	58.0%	・訓練よりも研修や教育内容が重要であると考えており、訓練を問う必要は無いのではないか。 ・小規模代理店では教育はしているが、サイバー攻撃を想定した訓練は難しいのではないか。 ・必要性を感じるがサイバー攻撃への対応の優先順位は他設問と比較すると低いのではないか。	<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		※削除	・トライアルの結果、不合格者への指導についてエビデンスの提出が困難であることから、削除	50.0%	・口頭での指導等の場合、不合格者への教育の証跡を示すことが難しい ・フリーフォーマットの方が回答しやすい。	<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）		※削除	・陳腐化による最新化の有無がエビデンスでは確認できない目つ保険会社から提供された教材を使用している代理店が多く、必然的に最新化されていることから、項目を削除	33.0%	・保険会社教材を使用している場合、随時連携されるものを使用しており、最新の内容になっているのではないかと、代理店内で検討しているが証跡を示せと言われても困難。 ・フリーフォーマットの方が回答しやすい。 ・陳腐化については証跡が提出できないため、削除してはどうか。	<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	

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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）		※削除	・取締役設置義務のある会社は一部の代理店のみであることから、削除（代理店の評価を公表する際に代理店の基本情報を確認するため、その際に取締役会設置有無、直近の登記日、決算書の作成有無を確認することで代替）	0.0%		<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"/> 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）	・設問の趣旨をくみ取り、記載を明確化	0.0%		<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）		※統合（No.189に統合）	・「コーポレートガバナンス態勢の高度化に向けた機関設計の見直し」の幅が広すぎるため、どのようなことを行ったら達成なのか不明確であり、達成要件として求めていることは営業部門への管理部門や内部監査部門による牽制であり、当該内容についてはNo.182で確認しているため、統合	8.0%	・設問項目が分かりづらい。 ・「コーポレートガバナンス体制の高度化」とは、何を意味しているのか。 ・管理本部と営業本部を分けている等の具体的な記載の良し。 ・設問の意図がわかりづらい。	<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）		※区分見直し（CA→D） <input type="checkbox"/> 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	・決算報告書の作成は代理店として必須の取り組みであることから、CAからDへ区分を見直し ・なお、決算公告については業務品質評価の視点では必要性が低いため、削除	50.0%	・設問事項の中に決算資料を確認したい理由を明記いただきたい。収益性・借入金の状況を見たいなど。（質問の意図が分からず身構えてしまう。） ・決算資料の作成と公表を項目として分けるべきではないか。 ・大企業・食品メーカー等の一般消費者向けの会社は必要との認識。乗合業界では公告しているところは少ない。 ・決算資料まで業務品質項目に設定されていることに違和感がある。	<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

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	（ご参考）確認物等	
									達成要件判定要領	
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・応対を実施している	184	乗合保険会社の最新のディスクロージャー資料の代理店内に配備している（HPでの閲覧も可）		<input type="checkbox"/> 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）	・保険会社によってはディスクロージャー資料の配布を廃止し、保険会社HPでの閲覧を推奨していることから、代理店内に資料を配備していることを求める文言を修正	0.0%	・項目を削除すべきor設問修正。お客さまが見てほしいと言った際に確認できる体制の有無を確認してはどうか ・ディスクロージャー資料の配備状況を問う設問であるのにも関わらず「提出資料名」を求められることに違和感がある。	<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備している（HPでの閲覧も可）こと」を確認できると	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）							

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	（ご参考）確認物等	
									達成要件判定要領	
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		※削除	・評価の視点は代申会社への報告にも関わらず、全乗合代理店への報告の設問であり、保険会社との契約で定められている内容は規定ではなく、契約書に則って報告するのが一般的であることから、削除	25.0%	・代申会社との連携と設問項目の「保険会社」の記載に違和感がある。 ・契約を履行するために、規定化・マニュアル化が必要なのか不明。No186と統合してはどうか。 ・マニュアル等に規定されていることが必須なのは厳しいのではないかと（しつかり運用できていることを確認すべきでは？）。 ・報告ルートといわれても答えようがない。 ・保険会社に報告が必要な項目毎に設問する形式にしてはどうか。	<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・応対を実施している	186	届出が必要な登録事項の変更があった場合において、正当に代申会社への報告が実施されている（報告漏れ、報告遅延がないかどうかも確認）		※移動（「評価の視点：(32) ②募集人管理」に移動） <input type="checkbox"/> 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も確認）	・代申会社への連携については、募集人管理に関する内容が大半であることから、募集人管理の項目へ統合 ・記載を明確化	0.0%	・必要な業務として実施していることであり、あえて設問として聞く必要はないのではないか。	<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）							

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自己点検・内部監査

区分	評価基準	No.	達成要件	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	（ご参考）確認物等	
									達成要件判定要領	
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"/> 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」を明記する必要性はないことから削除	16.0%	・（個人情報管理も対象にしている）の意図がわかりにくい	<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）		※分離 <input type="checkbox"/> 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の実施について定めた規程がある <input type="checkbox"/> 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き自己点検表がある（保険会社提供の点検表でも可）	・規程に定められていること、自己点検表があることは別であるため、設問を分離	8.0%	・評価基準には内部監査とあるも、自己点検も含まれており、分かりにくい。	<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」を確認できると	自己点検表
		189	事業部門から独立した内部監査に関する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	②	※区分見直し（PD→CA） <input type="checkbox"/> 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	・小規模の代理店においては専門の担当部署や2人以上の設置は困難であることから、CAへ変更 ・「募集人以外の担当者2人以上（担当者と上席による確認等）」を設置することについてはNo.187の実施主体等に規程されていることであり、CA項目としては内部監査部門の設置に限定	8.0%	・取り組みが行っていても「組織」「2名」条件が小規模代理店には厳しい。 ・設問が不明瞭（何が求められているのか不明）。	<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「事業部門から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の経験が1年以上ある者）を担当として配置している	②	<input type="checkbox"/> 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	・「代理店の中の営業部門ではない管理部門の経験が1年以上ある者」である必要性はないため、文言を削除	8.0%	・小規模代理店では「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」を配置するのは難しいのではないか。 ・設問の意図がわかりづらい。	<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"/> 全拠点が実施する自己点検（拠点担当者が自拠点を点検する取組）の実施について定めた規程、自己点検表（保険会社提供の点検表でも可）があり、自己点検を定期的（頻度：__回/年）に実施している	・全店舗/拠点/事務所を全拠点に文言統一 ・自己点検の定義を明確化 ・月1回以上ではなく、頻度を確認	25.0%	・規模・体制によって区々ため、月1回以上行わないと不適というはおかしい。	<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）	③	<input type="checkbox"/> 全拠点に対して定期的内部監査を実施している（頻度：__回/年）	・2年に1度程度ではなく、頻度を確認	16.0%	・内部監査が何を求めているのか分からなかった。（どのような運用であれば十分であるかなど。） ・中小の代理店は部門の設置ではなく経営者がチェックすることになる。 ・担当者・専任者の有無を確認。監査形式・内容・頻度等をヒアリングしてはどうか。（業務管理責任者を形式的に配置している代理店もあるため。） ・店舗数が多い代理店は、全拠点への定期的な内部監査は難しいのでは無いか。各拠点のモニタリング結果に応じた頻度で実施を行うことで十分でないか。	<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内部監査を実施していること」を確認できると	監査実施結果

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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）	③	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	・年1回や数値目標については実効的ではないため、文言削除	8.0%	・モニタリングの項目でも同様の設問があり、統合してよいのではないかと ・具体的な取り組みを定性的に公表してほしい。	<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"/> 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	・「改善が必要な場合は対応策を実行している」についてはNo.193において改善策を設定していることを確認しているため、内部監査結果および改善策を経営層へ報告している旨に内容変更	8.0%	・内部監査の定義について、わかりづらい。	<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		(変更なし)	トライアルの結果、ほとんどの代理店で第三者監査を実施していなかったことから本項目は削除（第三者監査の実施ある場合はフリー記述欄で対応）	100.0%	・PDCA区分には途中から気づいた。最初は気づかなかったので、作業に時間がかかった。また、判定要領に2つ以上項目があるものは回答に迷う。 ・機能発揮状況を、どう判断するのかわかりにくい。 ・乗合業界として、第三者監査が必要業界スタンダードが無い（保険会社監査が乗合会社数分実施されているのが現状かつ負荷大）。 ・設問の意図がわかりづらい。「第三者」について例示があった方がわかりやすい。	<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

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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"/> 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	・記載を明確化	16.0%	・(BCP全体に対して残すべき質問した際に) あった方がよい。代理店がだめになったら保険会社に任せるといのは代理店の願望。業務品質に関係ないとは言えない。ただ、難しい項目であることは確か。加点項目にならない。 ・BCPというよりは有事の際にお客さまと連絡がとれて保全対応等ができるかどうかを問うニュアンスが適当と感じる(CA項目で良いのでは)。 ・ガバナンス項目にあることに違和感。 ・「連絡網」ではなく「緊急連絡の方策を整備」という書き方にすべき。	<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	①	<input type="checkbox"/> 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	・「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」の策定は困難であり、必要最小限の取組みに見直し ・BCP計画書についてはNo.199に統合	58.0%	・BCPの項目はあった方がよい。緊急時は保険会社が主体となり対応することが想定されるのでPDではなく、CAが適切ではないか。 ・乗合代理店としての顧客対応策を問うべき。 ・優先順位からして、P/DではなくC/Aではないか。意向把握・比較推奨についてもまだまだな代理店があると想定される中で、BCP計画等本筋から広げすぎると分散する懸念がある。少なくとも業務品質評価をする際の配点等については慎重に検討いただきたい。	<input type="checkbox"/> 代理店が「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		※統合 (No.200に統合)	・個人情報のバックアップ＝個人情報を管理しているシステムのバックアップ、であることから、No.200に統合	8.0%	・バックアップデータの取得を問うよりも災害時に正常にお客さま対応ができるかどうかの体制を問うべき。 ・運営を行っていても証拠を提示することは難しい。バックアップのレベルが不明確。システムとして準備しているのか、USBに保管しているのか等。 ・バックアップを必須項目とするか否かは代理店の規模・特性によって変わると思う。 ・優先順位からして、P/DではなくC/Aではないか。	<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計画の疎離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"/> 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） （直近の見直し日：_____）	・BCP計画書を作成することを追記（No.197の内容） ・1年に一度ではなく、直近の見直しの日付を確認 ・「（訓練の実施、改定状況は問わない）」が不明確なため、文言削除	75.0%		<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"/> 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）」に限定する必要はないため、文言削除（他社のシステムを利用している場合はバックアップを他社へ依頼）	9.0%	・バックアップデータの取得を問うよりも災害時に正常にお客さま対応ができるかどうかの体制を問うべき。 ・NO198f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」と同様なので不要 ・バックアップを必須項目とするか否かは代理店の規模・特性によって変わると思う。	<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	

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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）		※分離 ※移動（「評価の視点：従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み」へ移動） <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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	・経営理念と経営計画は別物であることから、設問を分離 ・経営計画は数値のみの販売計画とは異なるため、内容を補足 ・従業員への周知徹底を明文化	8.0%	・経営計画＝販売計画であることも多くこの設問の書きぶりは「販売計画があればよい」というミスリードを招きやすいので、経営計画の定義を明確にすべき。 ・最も社外の目に触れることを避けたい資料。要提出とする場合、表紙だけ又は概略部分だけとするか、オンサイト時提示とする等配慮してほしい。	<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）		※削除	・当該項目で求めているのは「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」であり、経営計画＝販売計画となる代理店が多く、経営理念のみに変更	16.0%	・経営計画＝販売計画であることも多くこの設問の書きぶりは「販売計画があればよい」というミスリードを招きやすいので、経営計画の定義を明確にすべき。 ・単年度、中長期と区別しなくともよいのではないか。 ・業務品質として、設問にする必要性を感じない。 ・最も社外の目に触れることを避けたい資料。要提出とする場合、表紙だけ又は概略部分だけとするか、オンサイト時提示とする等配慮してほしい。	<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）	③	【検討中】 ※「(27) ④自己点検・内部監査」へ移動 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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	・お客さま本位の業務運営と経営計画は別物であるため、設問を分離	8.0%	・顧客本位の業務運営と経営計画の設問は分かれている方が回答しやすい。	<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	

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		※削除	・一部の大規模代理店が実施できない項目である目つ代理店の業務品質の項目としては違和感がある項目であることから削除	58.0%	・代理店業務品質の項目としては違和感がある。規模の大きな代理店しか対応できないのではないかと感じる。 ・取組の有無を問うべきで、取組を公表しているかを問う必要はないのではないか。 ・業務品質には直接関係ないのでこの項目は無くても良い。代理店業務品質に直接関わることを優先して対応すべきだと思う（複数に跨った保険会社の契約管理を行い、住所変更・名義変更・給付金等の保全アフターフォローが行える体制を整備しているかどうか）。 ・業務品質評価項目として設定されている目的がわからない。	<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	

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		※統合（No.207に統合）	・担当者・部署が設定されていないとしても毎年財務局へ提出している問題ないため、No.207に統合（小規模代理店では社長が自ら作成しているケースもある）	0.0%	・担当者、部署設置ではなく、作成・報告を求めるべきで、No207へ統合してはどうか。	<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		※統合（No.208に統合）	・所属保険会社等から提供される「作成要領」「対応ガイド」等を活用している代理店もあり、代理店独自に規定することの必要性は低いことから、No.208に統合	0.0%	・規定化する必要性がわかりにくい。No208と統合してはどうか。	<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		（変更なし）		0.0%	事業報告書は各保険会社のデータの集計結果の話であるから、独自KPIを問う設問の方が経営実態を把握できる。乗合固有の問題として契約管理が行えているかどうかを問うてはどうか。（既存の保険会社提供のシステムでコストかけずに対応可能な環境にある）	<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		（変更なし）		0.0%		<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）								

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		※統合（No.210に統合）	・規程には定めず、契約書において業務範囲を定めているケースもあることから、No.210に統合（規程に従うのではなく、契約書に定められた業務範囲の募集行為を実施するのが実態）	20.0%	・設問の「規定」は何を指すのか分りづらい。 ・契約書にて契約内容を定めるNo210と統合してはどうか。 ・規程有無ではなく、契約上の約定の問題。	<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"/> 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	・記載を明確化	0.0%		<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		※統合（No.210に統合）	・No.210の「業務の範囲で募集が行われていること等」に内容を集約	10.0%	・設問が分りづらい（募集フローの適切性の検証）。 ・検証はCであり、内容的にもNo212と統合してはどうか。	<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）	③	※統合（No.210に統合）	・達成要件の趣旨としては、「募集にかかわっていないに手数料をもらっていないか」等の確認であり、No.210で確認できているため、統合	10.0%	・設問がわかりづらい。答えるのが難しい。	<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	

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】（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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	達成要件判定要領		（ご参考）確認物等
P	募集関連行為の委託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		※統合（No.217に統合）	・規程の有無ではなく、モニタリングを行っていることが必要であるため、No.217へ統合	0.0%		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"/> 紹介料が契約書に記載されている	・文言を明確化	0.0%	「紹介料の根拠」との表現は金額の算定根拠を指すと誤解する可能性があるため「紹介料が明記されているか」等の表現とすべき。	<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		※統合（No.217に統合）	・No.217において「規定されたモニタリング項目に基づいて・・・」となっており、内容が重複していることから、設問を統合	0.0%		<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		※P→D <input type="checkbox"/> 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	・態勢構築ではなく、報告している実態を確認することが重要であることから、文言修正	14.0%	・報告態勢の整備より、報告有無が重要ではないか。 ・委託先との守秘義務があるので提出できないことを配慮してほしい。	<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"/> 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、お客さまの承諾得る仕組があるか等、規定された項目に基づきモニタリングしている 【頻度：__回/年】	・年に1度以上については頻度を確認する形式に変更 ・記載を明確化	14.0%		<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"/> 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 【頻度：__回/年】	・年に1度以上については頻度を確認する形式に変更	14.0%		<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、以下の措置を講じている ・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など、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		<input type="checkbox"/> 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	・「厳格な委託先管理等」の表現が曖昧なことから、募集関連行為に関するガイドラインにおいて望まれている措置を明記	0.0%	・厳格な管理とは何かわかりにくい。 ・「比較サイトを運営する募集関連行為従事者」の定義がわかりづらい。	<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）								

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		(変更なし)		0.0%		<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		(変更なし)		0.0%		<input type="checkbox"/> 代理店は「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"/> 規程に則った指導・モニタリングを定期的 ⁽¹⁾ に実施している (頻度：__回/年)	・年1回以上ではなく、頻度を確認	0.0%		<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		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	・文言精緻化	0.0%		<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"/> 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 (頻度：__回/年)	・年1回以上ではなく、頻度を確認	0.0%		<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 見直ししている（ 改定状況は問わない ）		<input type="checkbox"/> 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 している	・必要に応じて適宜が重複していることから、適宜の文言削除 ・「（改定状況は問わない）」が不明確であるため文言削除	0.0%		<input type="checkbox"/> 代理店は「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	

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		(変更なし)		0.0%		<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"/> 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 (頻度：__回/年)	・年1回以上ではなく、頻度を確認	0.0%		<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		(変更なし)		0.0%		<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）								

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

○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）

区分	評価基準	No.	達成要件	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		※分離 ※P→D <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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	・監督指針において、「トークスクリプトを整備の上、徹底すること」が求められていることから文言を修正 ・監督指針において「顧客から、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こと」が求められているため、追記	0.0%	・保険会社により、テレマーケティングの定義が異なるので統一して欲しい。	<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"/> 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	・トークスクリプトは募集文書ではないため、文言削除	50.0%	・保険会社により、テレマーケティングの定義が異なるので統一して欲しい。	<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のない教育カリキュラム・教材とそれに対応したテストがある（保険会社提供のテストでも可）		※統合（No.229に統合）	・No.229において「徹底している」としているため、統合	50.0%		<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		(変更なし)		0.0%		<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		※統合（No.229に統合）	・No.229において「徹底している」としているため、統合	50.0%		<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）	②③	<input type="checkbox"/> 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	・小規模代理店では組織を設置するのは困難であるため、当該契約の取扱者以外の者が確認に変更	0.0%	・取り組みは行っても「組織」2名条件が小規模代理店には厳しい。	<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へ共有する仕組み及び実績がある（年1回以上）		※統合（No.107, 108に統合）	・お褒めの言葉や苦情はテレマーケティングに限った内容ではないことから、「（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）」へ移動し、統合	0.0%		<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へ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		※削除 (フリー記述欄で代替)	・トライアルの結果、ほとんどの代理店で第三者監査を実施していないことから本項目は削除 (第三者監査の実施ある場合はフリー記述欄で対応)	100.0%	・第三者による確認はCAとして必ずしも適切とは思えない。	<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	

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

区分Ⅳ、ガバナンス

項目：1 1. コンプライアンス推進態勢

評価の視点：（3 1）①コンプライアンス推進

区分	評価基準	No.	達成要件	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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）	②	※分離 ※移動（「評価の視点：（3 3）①不適切事案等への対応態勢の整備」へ移動） □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） ※区分見直し（PD⇒CA） □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署）を設置している。	・「評価の視点：コンプライアンス推進」は当該評価の視点以外で確認できる内容であるため、評価の視点自体を削除し、全て「（3 3）①不適切事案等への対応態勢の整備」へ移動 ・法令等遵守責任者・対応部署に権限等を規定すること、営業部門から独立した組織を設置することは設問分離 ・記載を明確化	16.0%	・法令等遵守責任者は一般代では法的には不要ではないか。 ・営業部門からの独立性を確保するのは、規模の小さな代理店には難しいのではないか。 ・取り組みは行っているが「組織」「2名」条件が小規模代理店には厳しい。	<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）		※削除	・法令遵守の徹底とは募集人教育、アフターフォロー、個人情報保護等の教育であることから、当該項目は削除	0.0%		<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		※統合（No.241に統合）	・規定しているだけではなく、実態として報告をしていることが重要であることから、PとDを統合	16.0%		<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	<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）		※統合（No.191に統合）	・No.191において自己点検の実施有無を確認しているため、統合	0.0%	・「いいえ」と回答したが、自己点検表を確認済のため○。設問の意図が伝わらずわかりにくい。	<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		※移動（「評価の視点：（3 3）①不適切事案等への対応態勢の整備」へ移動） □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（経営層が出席する会議の頻度：__回/年）	・「評価の視点：コンプライアンス推進」は当該評価の視点以外で確認できる内容であるため、評価の視点自体を削除し、全て「（3 3）①不適切事案等への対応態勢の整備」へ移動 ・記載を明確化 ・PとDを統合 ・月1回程度ではなく、頻度を確認する形式に変更	8.0%	・そもそも事案が発生しない、月に1回は難しいのではないか。 ・同じような設問があり重複感があるので、統合してはどうか。	<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、募集人全員へ研修を漏れなく受講させている（担当者は規模に応じて他の職務との兼務等も可とする）	②	※削除	・法令遵守の徹底とは募集人教育、アフターフォロー、個人情報保護等の教育であることから、当該項目は削除	0.0%	・取り組みは行っているが「組織」「2名」条件が小規模代理店には厳しい。	<input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の受講簿等の証跡資料」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「募集人全員が年に1回以上法令遵守に関する研修を受講していること」を確認できること	募集人一覧、研修資料、管理簿	
		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）		※削除	・陳腐化による最新化の有無がエビデンスでは確認できない目録保険会社から提供された教材を使用している代理店が多く、必然的に最新化されていることから、項目を削除	16.0%	・陳腐化の定義が分からない。 ・保険会社教材を使用している場合、随時連携されるものを使用しており、最新の内容になっているのではない、代理店内で検討しているが証跡を示せと言われても困難。	<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、または数値目標も含む）（※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）	③	※統合（No.193に統合）	・内部監査と同様の項目があるため、統合	33.0%	・小規模代理店は該当件数が少ないため、改善策や数値目標を行うことが少ない。 ・モニタリングの項目でも同様の設問があり、統合してよいのではないか。 ・モニタリングの内容をエビデンスで提出させる方式にしてはどうか。	<input type="checkbox"/> 代理店が「直近1年以内の被確認部署毎の改善策の策定状況」及び「実施しているモニタリングを確認できる資料」を提出、提示または申告できること <input type="checkbox"/> 評価者が「モニタリング・検証が実施されていること」を確認できること	確認結果・モニタリング資料	
		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		※統合（No.194に統合）	・内部監査と同様の項目があるため、統合	16.0%	設問の意味が分からず、回答しにくい。	<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）		※削除（フリー記述欄で代替）	トライアルの結果、ほとんどの代理店で第三者監査を実施していなかったことから本項目は削除（第三者監査の実施ある場合はフリー記述欄で対応）	100.0%	・第三者による確認はCAとして必ずしも適切とは思えない。 ・設問の意味が分からず、回答しにくい。	<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	

区分Ⅳ、ガバナンス

項目：1 1. コンプライアンス推進態勢

評価の視点：（3 2）②募集人管理

区分	評価基準	No.	達成要件	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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）	②	※分離 □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 □教育責任者および部署の職務内容・権限を規定している □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 □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	・業務管理責任と教育責任を分離 ・規定していること、保険会社に報告していることを分離 ・営業部門からの独立性を確保することはマストではないことから、文言削除	0.0%	・営業部門からの独立性を確保するのは、規模の小さな代理店には難しいのではないか。 ・業務管理責任者と教育責任者の部署を直接問う設問にして欲しい。	<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		（変更なし）	・規定しているのみならず、募集できない態勢を構築することが重要であるため、文言明確化 ・No.250の内容を統合	25.0%	・規定化ではなく、指導徹底が重要なのではないか。 ・規程ではなく、運用方法を確認してはどうか。No.250と統合。 ・ここまでの規定を定める必要があるのか（案内していれば可ではないか）。	<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	

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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"/> 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	・No.251の内容を統合	8.0%		<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	(変更なし)	・No.248の内容で包含できるため、統合	8.0%		<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	※統合（No.249に統合）	・No.249の内容で包含できるため、統合	8.0%		<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	【募集人の旧姓使用を認めている場合】 <input type="checkbox"/> 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、お客さまからの苦情や照会等を受けける自社内の所属・担当者と共有している	・内容を明確化	11.0%	・旧姓使用の募集人がまだ存在しない。 ・設問の意図がわかりづらく、旧姓を認めるべきという趣旨と誤認する。	<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"/> 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」）	・内容を明確化	8.0%	・専任の監査役等は配置せず、ごく一部の大型代理店のみではないか。 ・設問の意図がわかりづらい。	<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	(変更なし)		8.0%		<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	・募集人の廃業の実施と勘違いすることから、廃業等募集人情報登録制度の説明を追加	0.0%	・設問の意図がわかりにくい。（設問は募集人の廃業の実施、提出されたエビデンスは入社時の誓約書、誓約書が何を指すのかわかりにくい） ・廃業等募集人情報登録制度とは何か分かりづらい。 ・「廃業等募集人情報登録制度」がわかりづらい。	<input type="checkbox"/> （廃業等募集人情報登録制度に登録された募集人がいる場合）代理店は「誓約書等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「廃業等募集人情報登録制度に登録された募集人の廃業を実施していること」を確認できること	募集人一覧・誓約書での確認状況等
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）						

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

区分Ⅳ、ガバナンス

項目：1 2. 重大事故等不適切事案（含む懸念事項）への対応

評価の視点：（3 3）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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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"/> 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）	・不適切事案等とし、個人情報漏えい、サイバー事案を含む形式に変更（実態として対応している部署は同様であることが大半であるため）	8.0%	・不適切事案、情報漏えい、サイバーセキュリティと同内容項目のため統合すべき。	<input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「事案発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢）」を確認できること	該当する規程	
		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）	②	<input type="checkbox"/> 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） {担当部署名：____、担当者人数（兼務可）：____}	・2名以上はマストではないため、人数を確認する内容に変更 ・記載を明確化	0.0%	・取り組みは行っていない「組織」2名条件が小規模代理店には厳しい。	<input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「事案対応の担当部署（対応責任者）があり、2名以上で担当している（兼務可）」を確認できること	体制図・職務権限規程等	
		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"/> 事案惹起時の罰則が定められた規程がある	・(社会通念上相応な)は不要なため、削除	0.0%	・他の罰則規定と統合してはどうか。	<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	不適切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、万が一不適切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		※統合（No.256,260,263等に統合）	・トライアル検証において、不適切事案の発生を前提としたものではなく、未然防止（教育、システム整備等）および発生した際の態勢整備（所管部署・経営層への迅速な報告（No.256,260）→適切なお客さま対応→再発防止（No.263））が重要との意見があり、各項目へ統合	25.0%	・PDではなくCAではないか。 ・未然防止策が肝要であり、exが不適切。 ・損保代理店協会に加入していないと損害保険加入できず、加入する際は10万円以上と費用負担も大きい。 ・大規模代理店は資金があるため保険加入不要ではないか。 ・不適切事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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「不適切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、万が一不適切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"/> 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	・文言を明確化	18.0%	・そもそも不適切事案が発生していない場合、回答に困る。 ・不適切事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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		※統合（No.263に統合）	・No.263の一部であることから統合	0.0%	・そもそも不適切事案が発生していない場合、回答に困る。 ・行っているかどうかではなく体制を聞いてほしい。	<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	
		262	内容に応じて規程に定められた処分を実施している（処分は是非の妥当性を管理している）		<input type="checkbox"/> 不適切事案等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）	・文言を明確化	0.0%	・そもそも不適切事案が発生していない場合、回答に困る。 ・他の罰則規定と統合してはどうか。	<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"/> 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うえで、再発防止教育・再発防止策を実施し改善状況をj確認する態勢を整備している	・No.261,264,266を統合の上、文言を明確化 ・なお、大半の代理店の不適切事案等の件数は多くないことから対応機関、具体目標（あれば数値目標）は削除（代わって、原因分析と再発防止策の策定に変更）	0.0%	・そもそも不適切事案が発生していない場合、回答に困る。 ・不適切事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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		※統合（No.263に統合）	・No.263の一部であることから統合	0.0%	・そもそも不適切事案が発生していない場合、回答に困る。 ・不適切事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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		※統合（No.263に統合）	・No.263の一部であることから統合	0.0%	・そもそも不適切事案が発生していない場合、回答に困る。 ・No264との違いがわかりにくく、統合してはどうか。	<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、関連規程	
C-A	不適切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		※統合（No.263に統合）	・No.263の一部であることから統合	30.0%	・そもそも不適切事案が発生していない場合、回答に困る。 ・不適切件数が少ないため、トレンドが捉えづらい。No265と統合してはどうか。 ・「改善トレンド」にあるかどうか判断が難しい。 ・未発生の場合、どう回答すればいいのかわからない。	<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	

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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）		※統合（「評価の視点：(33) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・情報漏えいと不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	0.0%	・不適切事案、情報漏えい、サイバーセキュリティと同内容項目のため統合すべき。	<input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「事案発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢）」を確認できること	該当する規程	
		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）	②	※統合（「評価の視点：(33) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・情報漏えいと不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	8.0%	・取り組みは行っても「組織」2名条件が小規模代理店には厳しい ・不適正事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「事案対応の担当部署（対応責任者）があり、2名以上で担当している（兼務可）」を確認できること	体制図・職務権限規程	
		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		※統合（「評価の視点：(33) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・情報漏えいと不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	0.0%	・他の罰則規定と統合してはどうか。 ・不適正事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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		※統合（「評価の視点：(33) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・情報漏えいと不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	16.0%	・PDではなくCAではないか。 ・未然防止策が肝要であり、exが不適切。 ・損保代理店協会に加入していないと損害保険加入できず、加入する際は10万円以上と費用負担も大きい。 ・大規模代理店は資金があるため保険加入不要ではないか。 ・不適正事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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		※統合（「評価の視点：(33) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・情報漏えいと不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	18.0%	・そもそも情報漏洩事案が発生していると回答に困る。 ・情報漏えい事案と言ってもメールの誤送信等軽微な内容であり、「はい」と答えるべきか判断に迷った。 ・不適正事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。 ・保険会社への報告が必要な事案の定義をはっきりして欲しい。	<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		※統合（「評価の視点：(33) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・情報漏えいと不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	0.0%	・そもそも情報漏洩事案が発生していると回答に困る。 ・不適正事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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	
		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）		※統合（「評価の視点：(33) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・情報漏えいと不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	0.0%	・そもそも情報漏洩事案が発生していない場合、回答に困る。 ・他の罰則規定と統合してはどうか。 ・不適正事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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		※統合（「評価の視点：(33) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・情報漏えいと不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	0.0%	・そもそも情報漏洩事案が発生していると回答に困る。 ・不適正事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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情報漏えい事案について共有化し、改善状況を確認している		※統合（「評価の視点：(33) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・情報漏えいと不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	0.0%	・そもそも情報漏洩事案が発生していると回答に困る。 ・不適正事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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		※統合（「評価の視点：(33) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・情報漏えいと不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	0.0%	・そもそも不適切事案が発生していない場合、回答に困る。 ・NO275との違いがわかりにくく、統合してはどうか。 ・不適正事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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	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		※統合（「評価の視点：(33) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・情報漏えいと不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	16.0%	・そもそも不適切事案が発生していない場合、回答に困る。 ・不適正件数が少ないため、トレンドが捉えづらい。No276と統合してはどうか。 ・「改善トレンド」にあるかどうか判断が難しい。また、未発生の場合、どう回答すればいいのかわからない。	<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	

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

区分Ⅳ、ガバナンス

項目：1 2. 重大事故等への対応

評価の視点：(3 5) 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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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）		※統合（「評価の視点：(3 3) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・サイバー事案と不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	33.0%	・不適切事案、情報漏えい、サイバーセキュリティと同内容項目のため統合すべき。 ・サイバー事案発生時の手の内を(協会であっても)他社に明かすことには抵抗があり、エビデンスは開示しづらい。	<input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「事案発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢）」を確認できること	該当する規程	
		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）	②	※「(3 3) ①不適切事案等への対応態勢の整備」へ移動 <input type="checkbox"/> 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）	・サイバー事案と不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合 ・2名以上の必要性はないことから、文言削除	18.0%	・対策はしているが、2名以上条件は小規模代理店には厳しいので撤廃を検討してほしい。2名以上の担当者を求めるのは規模の小さな代理店には難しい。 ・サイバー事案発生時の手の内を(協会であっても)他社に明かすことには抵抗があり、エビデンスは開示しづらい。 ・不適切事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<input type="checkbox"/> 代理店が「該当する規程等」を提出又は提示できること <input type="checkbox"/> 評価者が「事案対応の担当部署（対応責任者）があり、2名以上で担当している（兼務可）」を確認できること	体制図・職務権限規程	
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		※統合（「評価の視点：(3 3) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・サイバー事案と不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	25.0%	・PDではなくCAではないか。 ・未然防止策が肝要であり、exが不適切。 ・損保代理店協会に加入していないと損害保険加入できず、加入する際は10万円以上と費用負担も大きい。 ・大規模代理店は資金があるため保険加入不要ではないか。 ・サイバー事案発生時の手の内を(協会であっても)他社に明かすことには抵抗があり、エビデンスは開示しづらい。 ・不適切事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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		※統合（「評価の視点：(3 3) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・サイバー事案と不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	33.0%	・そもそもサイバー攻撃事案が発生していないと回答に困る。 ・サイバー事案発生時の手の内を(協会であっても)他社に明かすことには抵抗があり、エビデンスは開示しづらい。 ・不適切事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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		※統合（「評価の視点：(3 3) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・サイバー事案と不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	0.0%	・そもそもサイバー攻撃事案が発生していないと回答に困る。 ・サイバー事案発生時の手の内を(協会であっても)他社に明かすことには抵抗があり、エビデンスは開示しづらい。 ・不適切事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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		※統合（「評価の視点：(3 3) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・サイバー事案と不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	0.0%	・そもそもサイバー攻撃事案が発生していないと回答に困る。 ・サイバー事案発生時の手の内を(協会であっても)他社に明かすことには抵抗があり、エビデンスは開示しづらい。 ・不適切事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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発生事案について共有化し、改善状況を確認している		※統合（「評価の視点：(3 3) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・サイバー事案と不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	20.0%	・そもそもサイバー攻撃事案が発生していないと回答に困る。 ・サイバー事案発生時の手の内を(協会であっても)他社に明かすことには抵抗があり、エビデンスは開示しづらい。 ・不適切事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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発生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		※統合（「評価の視点：(3 3) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・サイバー事案と不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	20.0%	・そもそも事案が発生していない場合、回答に困る。 ・N0284との違いがわかりにくく、統合してはどうか。 ・サイバー事案発生時の手の内を(協会であっても)他社に明かすことには抵抗があり、エビデンスは開示しづらい。 ・不適切事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。	<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		※統合（「評価の視点：(3 3) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に統合）	・サイバー事案と不適切事案は同様の取扱いをしているのが一般的であることから、設問を統合	50.0%	・そもそも事案が発生していない場合、回答に困る。 ・不適正件数が少ないため、トレンドが捉えづらい。No285と統合してはどうか。 ・サイバー事案発生時の手の内を(協会であっても)他社に明かすことには抵抗があり、エビデンスは開示しづらい。 ・不適切事案・情報事故・サイバー等重大案件を統合し一括確認で問題ない。 ・「改善トレンド」にあるかどうか判断が難しい。 ・未発生の場合、どう回答すればいいのかわからない。	<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	

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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）		※移動（「評価の視点：(32) ②募集人管理」に移動） 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）	・社保潜脱については募集人管理の一部であることから、移動 ・文言精緻化	0.0%	・再委託を禁止する主旨の項目であり、再委託の禁止→社保潜脱というように設問項目を重層化する必要を感じる。 ・様々な雇用形態があるので、職制ごとに報告を分けてはどうか。	<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）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	有給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	※「評価の視点：(37) 従業員管理・従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み」に移動 <input type="checkbox"/> 有給休暇取得状況が常時把握の上、取得動向が行われ、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	・社会保険等の法令対応「勤務管理」内部通報「従業員満足度向上に向けた取組」を「従業員管理・従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み」として1つの評価の視点に統合 ・文言を明確化	25.0%	・設問に有給5日以上と具体的に記載してはどうか。 ・設問がわかりづらい ・勤務実態の健全性としてはありなのかもしれないが、健診や有休は業務品質とは別の問題なのではと思う。	<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「有給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	※「評価の視点：(37) 従業員管理・従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み」に移動 (変更なし)	・「社会保険等の法令対応」勤務管理「内部通報」従業員満足度向上に向けた取組を「従業員管理・従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み」として1つの評価の視点に統合	8.0%		<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	※「評価の視点：(37) 従業員管理・従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み」に移動 (変更なし)	・「社会保険等の法令対応」勤務管理「内部通報」従業員満足度向上に向けた取組を「従業員管理・従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み」として1つの評価の視点に統合	0.0%	・勤務実態の健全性としてはありなのかもしれないが、健診や有休は業務品質とは別の問題なのではと思う。	<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名以上事業所が対象）	削除	・常時使用する労働者が50人以上いる事業所がある代理店はごく一部である目業務品質評価の視点からは重要性が低いことから削除	0.0%	・設問対象がわかりづらい。	<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名以上事業所が対象）	削除	・常時使用する労働者が50人以上いる事業所がある代理店はごく一部である目業務品質評価の視点からは重要性が低いことから削除	14.0%	・設問対象がわかりづらい。	<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）								

区分Ⅳ、ガバナンス

項目：13. 従業員管理

評価の視点：(37) ②勤怠管理従業員管理

区分	評価基準	No.	達成要件	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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		(変更なし)		0.0%		<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		(変更なし)		0.0%		<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		(変更なし)		8.0%		<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"/> 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	・有給休暇についてはNo.288で確認しているため、文言削除	8.0%	・運用の問題であり、設問の内容変更または削除してはどうか。	<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		(変更なし)		8.0%	・該当期間が分かりにくかったので明示して欲しい。	<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）								

【別紙2】評価申告シート（新旧対比）

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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	②	※移動（「評価の視点：(33) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に移動） ※区分見直し（PD⇒CA） □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	・内部通報制度は不適切事案の未然防止（他募集人の不正の通報）であることから、「評価の視点：(33) ①不適切事案等への対応態勢の整備」に移動 ・規模が小さい代理店では内部通報制度を設けるのが現実的ではないことから、CAへ変更 ・No.299の内容を統合 ・態勢が整備されているだけではなく、全社へ周知されていることが重要であることから内容修正	33.0%	・規模の小さな代理店では匿名性を確保することが難しく、内部通報体制を置いて形態化するのではない。 ・整備されていることを問うだけではなく、周知されていることまで問うべきである。	<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「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	内部通報者が保護され、適切に運用されている	②	※統合（No.298に統合）	・内部通報者が保護＝独立性・匿名性が担保であるため、No.298へ統合	33.0%		<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	不当な取扱いの有無の確認	
		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	②	※「評価の視点：(37) 従業員管理・従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み」に移動 ※区分見直し（PD⇒CA）（変更なし）	・「社会保険等の法令対応」「勤務管理」「内部通報」「従業員満足度向上に向けた取組」を『従業員管理』として1つの評価の視点に統合 ・規模が小さい代理店では内部通報制度を設けるのが現実的ではないことから、CAへ変更	40.0%		<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）								

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	区分	見直し後の達成要件	見直し理由	×占率	代理店意見	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）		※統合（No.302に統合）	・職場環境・業務に関する調査についても満足度を高める取組みの一部であることから、No.302へ統合	50.0%	・従業員満足度向上に向けた取組みについては、他代理店の取組は参考になるので他代理店の取組も開示してほしい。 ・従業員満足度の項目が入っていることは違和感はないが、募集人を自由にさせる・管理をしないことと業務品質の向上は天秤になる。今は管理をしない代理店に募集人が流れているのが現状。満足度を図る体制があることは重要。 ・代理店の業務品質評価としては不要な設問。	<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		※「評価の視点：(37) 従業員管理・従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み」に移動（変更なし） （具体的な取組を記載させる方式に変更）	・「社会保険等の法令対応」「勤務管理」「内部通報」「従業員満足度向上に向けた取組」を『従業員管理・従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組』として1つの評価の視点に統合 ・従業員満足度を高める独自取組は広範囲にわたる設問であるため、具体的な取組をフリーフォーマットで記載させる方式に変更	41.0%	・従業員満足度向上に向けた取組みについては、他代理店の取組は参考になるので他代理店の取組も開示してほしい。 ・従業員満足度の項目が入っていることは違和感はないが、募集人を自由にさせる・管理をしないことと業務品質の向上は天秤になる。今は管理をしない代理店に募集人が流れているのが現状。満足度を図る体制があることは重要。 ・代理店の業務品質評価としては不要な設問。	<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		※統合（No.302に統合）	・従業員の評価基準についても満足度を高める取組みの一部であることから、No.302へ統合	33.0%	・従業員満足度向上に向けた取組みについては、他代理店の取組は参考になるので他代理店の取組も開示してほしい。 ・従業員満足度の項目が入っていることは違和感はないが、募集人を自由にさせる・管理をしないことと業務品質の向上は天秤になる。今は管理をしない代理店に募集人が流れているのが現状。満足度を図る体制があることは重要。 ・代理店の業務品質評価としては不要な設問。	<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）	③	削除	トライアルの結果、定着率の概念が不明確であり証拠の提出・提示が困難であることが判明したことから削除	25.0%	・従業員満足度向上に向けた取組みについては、他代理店の取組は参考になるので一部他代理店の取組も開示してほしい。 ・定着率はサービスに直結すると思っている。働き甲斐、やりがい、風通しのよさがあるとサービスも良くなる。 ・大規模代理店と中小をどう一緒に評価するか難しさはありそう。 ・従業員満足度の項目が入っていることは違和感はないが、募集人を自由にさせる・管理をしないことと業務品質の向上は天秤になる。今は管理をしない代理店に募集人が流れているのが現状。満足度を図る体制があることは重要。 ・代理店の業務品質評価としては不要な設問。 ・規制・規則がゆるい代理店に募集人が定着する傾向があるため、そういった代理店の定着率が高くなるのではない。 ・設問の意図がわかりづらい ・業務品質の低い募集人に退職を勧奨している場合、定着率は下がるが、代理店としての業務品質は上がると思うので、定着率の確認は不要ではない。	<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	

【別紙2】評価申告シート別紙（新旧対比）

No.	大区分	小区分	詳細	見直し案	見直し理由
No.1-1	重要事項説明・情報提供	-	右記詳細事項について、マニュアル等に規定されているか	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	※文言精緻化 設問の趣旨に鑑み、「マニュアル等に規定」の表現を従業員が容易に確認可能な形となっていることを問う表現に修正
			①パンフレット等を用い、保険募集人としての権限(媒介)・保険会社名・代理店名を予め明示している（※） ※他の代理店と共同募集を行っている代理店、フランチャイジー（保険募集人指導事業の指導対象代理店）、他業を行っている代理店等においても、自店の権限明示を適切に実施する必要があります。また、保険会社のために保険契約の締結の代理または媒介を行う立場を誤解させるような表示を行ってはなりません(単に「公平・中立」との表示を行った場合には、「所属保険会社と顧客との間で中立である」と顧客が誤認するおそれがあることに留意)。	【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	※内容見直し わかりやすさの観点から「募集を開始する前に行うこと」を列挙する形式に変更し、列挙する事項は保険業法および監督指針で規定されているものに修正 ※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「評価の視点：（2）①重要事項説明・情報提供の際の遵守事項」へ移動
			②自らが取り扱える保険会社の範囲(専属・兼合の別や保険会社の数等)の情報及び告知受領権の有無を説明している	<input type="checkbox"/> 保険募集人としての権限（保険契約の締結の媒介） <input type="checkbox"/> 所属保険会社等の商号、名称又は氏名 <input type="checkbox"/> 取り扱える保険会社の範囲（専属・兼合の別や保険会社の数等） <input type="checkbox"/> 告知受領権の有無	保険業法 第294条第3項 監督指針 II-4-2-2-(3)-④-イ(サ)
			③顧客のニーズに合致した提案を行い、顧客の知識、経験、財産の状況、契約締結時の目的、年齢等を踏まえた上で、契約の内容及びそのリスク等を顧客に対して適切かつ十分な説明を行っている	【顧客属性を踏まえた対応】 <input type="checkbox"/> 顧客のニーズに合致した提案を行い、顧客の知識・経験・財産の状況・契約締結時の目的・年齢等を踏まえたうえで契約の内容及びそのリスク等を顧客に対して適切かつ十分に説明すること	※文言精緻化 語尾を修正 ※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「評価の視点：（2）①重要事項説明・情報提供の際の遵守事項」へ移動
			④契約締結前に「ご契約のしおり/約款」、「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)」もしくは「契約概要」及び「注意喚起情報」を顧客に交付し、適切に情報の提供を行っている	【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	※文言精緻化 わかりやすさの観点から「契約概要」「注意喚起情報」に係る項目を集約、表現を監督指針と整合的なものに修正 ※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「評価の視点：（2）①重要事項説明・情報提供の際の遵守事項」へ移動
			⑤契約概要及び注意喚起情報の書面の交付の際には、少なくとも以下の説明を行い、また契約締結に先立ち顧客が書面の内容を理解するための十分な時間を確保している ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責事由等、顧客にとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること ・乗換等の場合には、顧客に不利益になる可能性があること	<input type="checkbox"/> 「ご契約のしおり/約款」「契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）」もしくは「契約概要」及び「注意喚起情報」を顧客に交付すること <input type="checkbox"/> 「契約概要」及び「注意喚起情報」の書面の交付の際には少なくとも以下の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 ・主な免責事由など顧客にとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること ・特に、乗換、転換等の場合は、これらが顧客に不利益になる可能性があること <input type="checkbox"/> 「契約概要」及び「注意喚起情報」の内容を顧客が理解するための十分な時間を確保すること	監督指針 II-4-2-2-(2)-⑩-I
			⑥引受保険会社が生命保険契約者保護機構に加入していること、及び生命保険契約者保護機構について正しく説明している	※削除	※削除 生命保険契約者保護機構に関する記載は④⑤の注意喚起情報に含まれるため
			⑦クーリング・オフ制度について、その適用範囲を含め十分に理解したうえで顧客に説明している	※削除	※削除 クーリング・オフ制度に関する記載は④⑤の注意喚起情報に含まれるため
			⑧必ず申込日までに顧客の意向を確認し、意向確認書（特定保険契約の場合は適合性確認書兼意向確認書）を契約者から取り付けている	【意向確認書の取り付け】 <input type="checkbox"/> 必ず申込日までに顧客の意向を確認し、意向確認書（特定保険契約の場合は適合性確認書兼意向確認書）を契約者から取り付けること	※文言精緻化 語尾を修正 ※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「評価の視点：（4）③意向把握・確認義務」へ移動
			⑨契約者に申込書控等をもれなく交付している	※削除	※削除 ペーパーレスの場合、代理店が申込書控をお客様に交付する事務がないこと、紙の申込書類の場合も控は保険会社から直接お客様に後送されるケースがあること等を踏まえ削除

No.1-1	募集時の保険業法上の禁止行為・不適正行為、過度なサービス品の提供の禁止	右記詳細事項について、マニュアル等に規定されているか	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	<p>※文言精緻化 設問の趣旨に鑑み、「マニュアル等に規定」の表現に従業員が容易に確認可能な形となっていることを問う表現に修正</p>
		<p>①虚偽の説明、契約者・被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を告げない行為の禁止</p> <p>②不実告知教唆、不告知教唆の禁止</p> <p>③不利益となる事実を告げない不適切な乗換行為の禁止</p> <p>④保険料の割引・割戻し等、特別の利益の提供の禁止</p> <p>⑤誤解を招く保険内容の比較の禁止 ・契約概要等、顧客の正確な判断を行うために必要な事項を表示した書面を利用すること ・当該他の商品についても、その全体像や特性を正確に顧客に示すこと ・自ら提示・推奨する商品の優位性の根拠を示すこと</p> <p>⑥配当金等の将来における不確実な事項について断定的判断の提供の禁止</p> <p>⑦威圧的募集、優越的地位を利用した募集の禁止、他</p> <p>⑧誹謗・中傷の禁止、他</p>	<p>【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</p> <p><input type="checkbox"/>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</p> <p><input type="checkbox"/>虚偽の告知を勧めること</p> <p><input type="checkbox"/>事実の告知を妨げること</p> <p><input type="checkbox"/>不利益となる事実を告げずに乗換募集を行うこと</p> <p><input type="checkbox"/>保険料の割引・割戻しその他特別の利益の提供を約し、又は提供すること</p> <p><input type="checkbox"/>過度なサービス品・施策品の顧客への提供</p> <p><input type="checkbox"/>（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</p> <p><input type="checkbox"/>誤解を招くおそれのある保険内容の比較説明又は表示</p> <p><input type="checkbox"/>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又は確実にあると誤解させる恐れのある説明・表示をすること</p> <p><input type="checkbox"/>威圧的募集もしくは優越的地位を利用した募集</p> <p><input type="checkbox"/>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、又は表示する行為（誹謗・中傷等）</p>	<p>※文言精緻化 わかりやすさの観点から保険業法第300条および保険業法施行規則第234条で規定する「募集に関する禁止行為」に該当する事項を列挙する形式に変更（表現を業法・施行規則と整合的なものに修正）</p> <p>※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「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」へ移動</p> <p>保険業法第300条第1項</p> <p>保険業法施行規則第234条</p>
		<p>⑨保険料の費消・流用の禁止</p> <p>⑩社員代行募集・付続行為の禁止</p> <p>⑪無面接募集の禁止</p> <p>⑫代筆・代印の禁止</p> <p>⑬入院中募集の禁止</p> <p>⑭当初から短期の中途解約を前提とした契約等、保険本来の趣旨を逸脱するような募集行為の禁止</p> <p>⑮過度なサービス品・施策品をお客様に提供することを禁止</p> <p>⑯他業を兼業の場合は、他業のサービスの割引等を提供することを禁止</p>	<p>【その他の不適正行為】 以下の事項の禁止</p> <p><input type="checkbox"/>保険料の費消・流用</p> <p><input type="checkbox"/>社員代行募集・付続行為</p> <p><input type="checkbox"/>無面接募集</p> <p><input type="checkbox"/>代筆・代印</p> <p><input type="checkbox"/>作成契約（架空契約）・名義借契約・無断契約</p> <p>※削除</p> <p><input type="checkbox"/>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）</p>	<p>※内容見直し わかりやすさの観点から保険業法第307条第1項第3号で規定する「その他の不適正行為」に該当する事項を列挙する形式に変更</p> <p>※内容見直し 旧検査マニュアルに照らし「作成契約（架空契約）・名義借契約・無断契約」を追加 トライアルでほとんどの代理店が入院中募集については実質的に募集できず自明であるため規定化していないことが判明したことを踏まえ削除</p> <p>※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「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」へ移動</p>
			※上記【保険契約締結・保険募集に関する禁止行為】に集約	<p>※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「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」へ移動</p>

No.1-1	意向把握・確認義務	意向把握・確認に係るプロセス	<p>右記詳細事項について、マニュアル等に規定されているか</p> <p>①意向の把握(推定)、商品の提案・説明、当初意向(事前の意向)と最終的な意向との比較(振り回り)、顧客の意向と申込内容の合致の確認といった一連のプロセスについて定めている</p>	<p>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</p> <p>【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</p>	<p>監督指針 II-4-2-2-(3)-①-ア</p> <p><input type="checkbox"/>顧客の意向の把握</p> <p><input type="checkbox"/>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</p> <p><input type="checkbox"/>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</p> <p><input type="checkbox"/>顧客の最終意向と申込内容の合致の確認 (=意向確認)</p>	<p>※文言精緻化 設問の趣旨に鑑み、「マニュアル等に規定」の表現を従業員が容易に確認可能な形となっていることを問う表現に修正</p> <p>※文言精緻化 わかりやすさの観点から規定すべきプロセスを列挙する形式に変更、表現を監督指針と整合的なものに修正</p> <p>※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「評価の視点：(4)③意向把握・確認義務」へ移動</p>
		把握すべき顧客の意向	<p>①保障分野の希望(死亡時の遺族保障、医療保障、ガン・特定疾病保障、傷害保障、介護保障、老後生活資金準備、資産運用、法人の事業保障等)</p> <p>②貯蓄部分の希望</p> <p>③保障期間・保険料・保険金額の希望、優先する事項がある場合はその旨</p> <p>④特定保険契約(変額保険、外貨建て保険等)の取扱がある場合、投資・収益性等に関する希望</p>	<p>【把握すべき顧客の意向】 顧客の意向に関する以下の情報を把握すること</p> <p>【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</p>	<p>どのような分野の保障を望んでいるか</p> <p>貯蓄部分を必要としているか</p> <p>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</p> <p>監督指針 II-4-2-2-(3)-②-ア</p> <p><input type="checkbox"/>収益獲得を目的に投資する資金があるか</p> <p><input type="checkbox"/>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</p> <p><input type="checkbox"/>資産価値が運用成果に応じて変動することを承知しているか</p>	<p>※文言精緻化 わかりやすさの観点から把握すべき顧客の意向を列挙する形式に変更、表現を監督指針と整合的なものに修正</p> <p>※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から、①～③は本文「評価の視点：(4)③意向把握・確認義務」へ、④は本文「評価の視点：(6)⑤特定保険契約募集に関するルール」へ移動</p>
		意向把握に用いた帳票等の保存	<p>①保険募集のプロセスに応じて意向把握に用いた帳票等(例えば、アンケートや設計書等)(※)の保存や面談記録の保存等を行い、業務の適切な遂行を確認・検証する ※顧客の最終的な意向と比較した顧客の意向に係るもの及び最終的な意向に係るものの保存が必要</p>	<p>【意向把握に係る体制整備】 <input type="checkbox"/>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</p>		<p>※文言精緻化 わかりやすさの観点から監督指針に沿った書きぶりに変更</p> <p>※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「評価の視点：(4)③意向把握・確認義務」へ移動</p>
		1way募集の意向把握	<p>①意向の把握(推定)について、推定の確度に留意して、合理性・妥当性ある意向推定を行うこと(例えば、顧客属性や既加入の保障内容等を把握している「既契約者」を対象にするなどの対応) ※既契約者のみならず、広範な顧客を対象にダイレクトメール等を用いて非対面で募集を行う場合は、適切な意向推定の実現に向けて、顧客意向の推定の根拠を明らかにする措置を講じること(例えば、事前アンケート等に基づく送付先対象の選定を行うこと等が考えられる。)</p> <p>②商品・個別プランの内容について、顧客の理解度に十分配慮したうえで、意向の対応状況を含めてわかりやすく表示すること</p> <p>③当初意向と最終的な意向の比較(振り回り)について、当初意向に係る推定の確度を補うためにも顧客自身が意向の比較を確実に行うことができるよう工夫すること(例えば、推定した意向以外の意向の有無を確認することもできる「ふりかえり用のチェックシート」を同封することや、意向が相違した場合等に顧客が照会できるようにするなどの工夫)</p> <p>④意向の確認について、顧客自身が確実に行うことができるよう工夫すること</p> <p>⑤意向把握・確認手法の実効性を検証し、顧客からの苦情や金融ADRへの申し立て等も踏まえて必要な改善に努めるなど、代理店において顧客の目線に立ったP D C Aサイクルを確立し適切に運営すること</p>	<p>【顧客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)を行う場合】 以下の事項について適切に対応すること</p>	<p><input type="checkbox"/>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</p> <p>・例えば顧客属性や既加入の保障内容等を把握している「既契約者」を対象にするなどの対応をとること</p> <p>・既契約者のみならず広範な顧客を対象にダイレクトメール等を用いて非対面で募集を行う場合は、適切な意向推定の実現に向けて、顧客意向の推定の根拠を明らかにする措置を講じること(事前アンケート等に基づく送付先対象の選定を行う等)</p> <p><input type="checkbox"/>商品・個別プランの内容について、顧客の理解度に十分配慮したうえで、意向の対応状況を含めてわかりやすく表示すること</p> <p><input type="checkbox"/>当初意向と最終意向の比較(振り回り)について、当初意向に係る推定の確度を補うためにも顧客自身が意向の比較を確実に行うことができるよう工夫すること</p> <p>・例えば推定した意向以外の意向の有無を確認することもできる「ふりかえり用のチェックシート」を同封することや、意向が相違した場合等に顧客が照会できるようにするなどの工夫を講じること</p> <p><input type="checkbox"/>意向の確認について、顧客自身が確実に行うことができるよう工夫すること</p> <p><input type="checkbox"/>意向把握・確認手法の実効性を検証し、顧客からの苦情や金融ADRへの申し立て等も踏まえて必要な改善に努めるなど、代理店において顧客の目線に立ったP D C Aサイクルを確立し適切に運営すること</p>	<p>※文言精緻化 わかりやすさの観点から1way募集の定義を明記した上で必要な対応事項を列挙する形式に変更</p> <p>※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「評価の視点：(4)③意向把握・確認義務」へ移動</p>
No.1-1	比較推奨販売	商品の提示・推奨時の説明事項	<p>各代理店の比較推奨販売の手法等に応じて、右記詳細事項について、マニュアル等に規定されているか</p> <p>①比較可能な商品の概要明示を行ったうえで、客観的な基準・理由等に基づき絞込みを行う場合は、その方針、基準・理由等</p> <p>②客観的な基準・理由等に基づくことなく特定の商品の提示・推奨を行う場合は、特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由などの合理的な基準・理由等</p> <p>③基本的には比較推奨販売を行わないものの、顧客の求めに応じて例外的に比較推奨販売を行うことがある場合はその旨</p>	<p>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</p> <p>【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</p>	<p>監督指針 II-4-2-9-(5)-②</p> <p><input type="checkbox"/>顧客の意向に沿って商品を選別して提案する場合(いわゆるロ方式) その客観的な基準や理由(商品特性や保険料水準等)</p> <p><input type="checkbox"/>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)</p> <p><input type="checkbox"/>基本的には比較推奨販売を行わないものの、顧客の求めに応じて例外的に比較推奨販売を行うことがある場合は、その旨</p>	<p>※文言精緻化 設問の趣旨に鑑み、「マニュアル等に規定」の表現を従業員が容易に確認可能な形となっていることを問う表現に修正</p> <p>※文言精緻化 わかりやすさの観点から商品の提示・推奨時の説明事項を列挙する形式に変更し、表現を監督指針と整合的なものに修正</p> <p>※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「評価の視点：(5)④比較推奨販売」へ移動</p>

	<p>商品の提示・推奨時の留意点</p>	<p>①取扱商品の中から、顧客意向に基づき比較可能な商品(所属する保険募集人が把握した顧客意向に基づき、保障内容などの商品特性等により、商品の絞込みを行った場合には、当該絞込み後の商品)の概要を明示しており、顧客の求めに応じて商品内容を説明している</p> <p>②比較可能な商品の概要明示にあたっては、商品案内パンフレットにおける商品概要のページ等(保険会社から提供される概要明示用資料を含む)を用いて、商品内容の全体像が理解できる程度の情報を明示している</p> <p>③顧客の意向に合致する商品のうち、所属する保険募集人の判断によってさらに絞込みを行ったうえで商品を提示・推奨する場合には、社内規程等に基づき、商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等を顧客に分かりやすく説明している</p> <p>④特定商品を推奨する主たる理由が手数料水準である場合には、そのことを説明している</p> <p>⑤特定商品を推奨する主たる理由が保険会社から受け取る以下の金銭等である場合には、その理由を説明している ・名目を問わず、販売促進を目的とした金銭 ・名目を問わず、特定個社の商品販売が提供・継続の条件となっているもの等、実質的に募集に関する報酬と考えられるもの（海外だけでなく国内で実施する場合も含めて、保険会社による兼合代理店に対する表彰・研修旅行を含む）</p> <p>⑥形式的には客観的な商品の絞込みや提示・推奨を装いながら、実質的には受け取る手数料水準の高い商品に誘導するために、商品の絞込みや提示・推奨を行っていない</p> <p>⑦取扱商品全体または特定商品分野内における実際の取扱商品数よりも多くの商品から選択できるかのような表示を行わないなど、比較可能な商品の範囲について顧客に誤認を与えないよう対応している</p> <p>⑧商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づくことなく、商品を絞込みまたは特定の商品を提示・推奨する場合には、社内規程等に基づき、合理的な基準・理由等(特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む)を顧客に分かりやすく説明している</p> <p>⑨店舗や所属する保険募集人ごとに基準・理由等が異なる場合は、例えば代理店として提示・推奨する商品の範囲を示すなど、顧客の商品選択機会を確保している</p> <p>⑩自らが保険会社の委託を受けた者ではない(「所属保険会社と顧客との間で中立である」等)と顧客が誤認することを防止するための適切な措置を講じている (※) ※保険会社の代理店という自らの立場について、顧客の誤認を招くような表示・説明を行わないことや、自らの立場を適切に説明するなどの対応が必要</p> <p>⑪「所属保険会社間で公平・中立である」ことを表示する場合には、商品の絞込みや提示・推奨の基準や理由等として、特定の保険会社との資本関係や手数料の水準その他の事務手続・経営方針等の事情を考慮することがないよう対応している</p>	<p>【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</p>	<p style="text-align: center;">保険募集人の体制整備に関するGL</p> <p><input type="checkbox"/>取扱商品の中から、顧客の意向に基づき比較可能な商品（保険募集人が把握した顧客の意向に基づき、保障内容など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、顧客の求めに応じて商品内容を説明すること</p> <p><input type="checkbox"/>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</p> <p><input type="checkbox"/>（顧客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うえで商品を提示・推奨する場合）商品特性や保険料水準などの客観的な基準・理由等を説明すること</p> <p><input type="checkbox"/>（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</p> <p>※削除（保険募集人の体制整備GLに該当記載なし）</p> <p><input type="checkbox"/>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</p> <p><input type="checkbox"/>取り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など、比較可能な商品の範囲について顧客に誤認を与えないための措置を講じること</p> <p><input type="checkbox"/>（商品特性や保険料水準などの客観的な基準・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。）を顧客に分かりやすく説明すること</p> <p><input type="checkbox"/>（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・理由等を顧客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など、顧客の商品選定機会を確保すること</p> <p><input type="checkbox"/>自らが保険会社の委託を受けた者ではない（「所属保険会社と顧客との間で中立である」等）と顧客が誤認することを防止するための適切な措置を講じること ・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くうえで、適切にその実施状況を確認・検証する態勢を構築するなどの対応が必要</p> <p><input type="checkbox"/>（「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・経営方針などの事情を考慮することがないよう留意すること</p>	<p>※内容見直し 保険募集人の体制整備に関するGLと整合的な内容に修正したうえで、わかりやすさの観点から商品の提示・推奨時の留意点を列挙する形式に変更 ※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「評価の視点：（5）④比較推奨販売」へ移動</p> <p>※文言精緻化 語尾を修正 ※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「評価の視点：（5）④比較推奨販売」へ移動</p>
<p>No.1-1</p>	<p>特定保険契約募集に関するルール</p>	<p>迷惑勧誘・損失補てん</p> <p>右記詳細事項について、マニュアル等に規定されているか</p>	<p>【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】 <input type="checkbox"/>比較推奨販売に係る記録や証拠等の保存等を行い、定期的にその実施状況の適切性の確認・検証を行うこと</p> <p>以下の事項がルーラ化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている</p>		<p>※文言精緻化 設問の趣旨に鑑み、「マニュアル等に規定」の表現を従業員が容易に確認可能な形となっていることを問う表現に修正</p>
		<p>①顧客に迷惑となるような時間に電話または訪問を行わない</p> <p>②契約締結にあたり顧客への利益提供や損失が生じた場合の補てん等を約束しない</p>	<p>【特定保険契約に係る禁止行為】 以下の事項の禁止</p> <p><input type="checkbox"/>顧客に迷惑となるような時間の電話または訪問</p> <p><input type="checkbox"/>契約締結にあたり顧客への利益提供や損失が生じた場合の補てん等ならびに補てんの約束等</p>		<p>※文言精緻化 わかりやすさの観点から特定保険契約に係る禁止行為を列挙する形式に変更 ※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「評価の視点：（6）⑤特定保険契約募集に関するルール」へ移動</p>
	<p>適合性確認</p>	<p>①顧客の年齢、職業、財産状況、金融商品の取引・購入経験、保険料原資の性格、加入目的など適合性確認のための情報を収集する</p> <p>②特に「高齢の顧客」に関しては、「理解能力や判断能力」、「投資経験」、「投資性資産の保有割合」等の観点を踏まえて、一般的な適合性確認の基準に比してより一層厳格な適合性確認の基準を定めている</p> <p>③収集した顧客の情報、加入目的等に照らして不相当と認められる勧誘を行わないよう、適合性確認の基準や方法、当該基準に該当する場合の方策を具体的に定めている</p>	<p>【特定保険契約に係る適合性確認】 <input type="checkbox"/>適合性確認のための以下の情報を収集すること ・顧客の年齢 ・職業 ・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 ・加入目的</p> <p><input type="checkbox"/>特に「高齢の顧客」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」等の観点を踏まえた、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、不相当と認められる場合には当該勧誘を中止する旨を含む）</p> <p><input type="checkbox"/>収集した顧客の情報、加入目的等に照らして不相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</p>		<p>※文言精緻化 わかりやすさの観点から特定保険契約に係る適合性確認の対応事項を列挙する形式に変更、表現を監督指針および協会GLと整合的なものに変更 ※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「評価の視点：（6）⑤特定保険契約募集に関するルール」へ移動</p>
	<p>広告</p>	<p>①広告等を行う者の名称</p> <p>②手数料等に関する事項</p> <p>③市場リスクに関する事項</p> <p>④重要な事項について顧客の不利益となる事実</p>	<p>【特定保険契約に係る募集資料（広告等）】 <input type="checkbox"/>特定保険契約に係る広告等を行う場合は以下事項を表示する旨がルーラ化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ・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顧客の不利益となる事実</p>		<p>※文言精緻化 わかりやすさの観点から特定保険契約に係る広告における表示項目を列挙する形式に変更 ※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「評価の視点：（11）⑩募集資料等の適切な管理」へ移動</p>

No.1-1	高齢者募集ルール	-	<p>右記詳細事項のいずれかについて、マニュアル等に規定されているか（特定保険契約を販売する際には、①および③を原則とする旨を定める必要があることに留意）</p> <p>①親族等の同席</p> <p>②複数人の保険募集人による保険募集</p> <p>③複数回の保険募集機会の設定</p> <p>④保険募集を行った者以外の者による高齢者の意向に沿った商品内容等であることの確認</p> <p>⑤役席者による事前承認</p> <p>⑥申込手続き後の電話等による申込内容の確認</p> <p>⑦会話内容等の録音による証跡管理</p> <p>⑧その他（①～⑦以外で、代理店独自（※）で設定している高齢者募集ルール） ※代理店が独自に定めたルールを「高齢者に対する保険募集ルール」とする場合には、当該ルールの適切性について事前の確認を必要とする保険会社もあることに留意</p>	<p>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</p> <p>【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）</p> <p><input type="checkbox"/>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</p> <p><input type="checkbox"/>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する。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認する等の丁寧な対応を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/>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検討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。</p> <p><input type="checkbox"/>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ためて確認している。</p> <p><input type="checkbox"/>⑤役席者による事前承認 ・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。</p> <p><input type="checkbox"/>⑥申込手続き後の電話等による申込内容の確認</p> <p><input type="checkbox"/>⑦会話内容等の録音による証跡管理</p> <p><input type="checkbox"/>⑧その他（①～⑦以外で代理店独自（※）で設定している高齢者募集ルール） ※代理店が独自に定めたルールを「高齢者に対する保険募集ルール」とする場合には、当該ルールの適切性について事前の確認を必要とする保険会社もあることに留意</p>	<p>※文言精緻化 設問の趣旨に鑑み、「マニュアル等に規定」の表現を従業員が容易に確認可能な形となっていることを問う表現に修正</p> <p>※文言精緻化 わかりやすさの観点から高齢者募集ルールについて規定すべき事項を列挙する形式に変更したうえで各事項の詳細内容を追記</p> <p>※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「評価の視点：（7）⑥高齢者募集」へ移動</p>
No.1-1	自己・特定契約および構成員ルール	特定関係法人等に係る管理・報告体制	<p>右記詳細事項について、マニュアル等に規定されているか</p> <p>①特定関係法人等の範囲の一覧表に関し、当該範囲に変更のある都度、速やかにその情報を更新し、また更新したことを代理店内に周知（※）するとともに保険会社へ報告する ※特定関係法人等の範囲の一覧表を各代理店事務所に備付け、または各代理店事務所まで確認可能なシステム等に特定関係法人等の範囲を掲載する等の対応</p>	<p>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</p> <p>【特定関係法人等に係る管理・報告体制】</p> <p><input type="checkbox"/>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</p> <p><input type="checkbox"/>当該情報を保険会社へ報告すること</p>	<p>※文言精緻化 設問の趣旨に鑑み、「マニュアル等に規定」の表現を従業員が容易に確認可能な形となっていることを問う表現に修正</p> <p>※文言精緻化 わかりやすさの観点から表現を監督指針と整合的なものに修正</p> <p>※移動 別紙参照のわずらわしさを解消する観点から本文「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」へ移動</p>
	自己契約・特定契約ルール		<p>①保険料の割引・割戻し等を目的とした自己契約・特定契約（特定関係法人契約）（※）の募集を行わないこと（潜脱行為も含む） ※自己契約は個人代理店及び法人代理店による募集が対象となり、特定契約（特定関係法人契約）は法人代理店による募集が対象</p>	<p>【自己契約・特定契約ルール】</p> <p><input type="checkbox"/>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） ※取り扱う場合は手数料不払扱いで取り扱うこと</p> <p style="text-align: center;">監督指針 II-4-2-2-(8)-③-ウ(オ)</p>	
	構成員契約ルール		<p>①構成員契約ルールに違反する募集を行わないこと（潜脱行為も含む）</p>	<p>【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</p> <p style="text-align: center;">監督指針 II-4-2-2-(11)-①</p>	
No.1-5	勧誘方針・顧客本位の業務運営に係る方針	勧誘方針	<p>右記詳細事項について、勧誘方針に記載されているか</p> <p>①勧誘の対象となる者の知識、経験及び財産の状況に照らして配慮すべき事項</p> <p>②勧誘の方法及び時間帯に関し、勧誘の対象となる者に配慮すべき事項</p> <p>③その他勧誘の適正の確保に関する事項</p>	<p>※統合（達成要件No.42に統合）</p>	<p>※統合 別紙参照のわずらわしさを解消する観点からNo.42へ統合</p>