

※設問No.136について誤表記がございますが、第19回代理店業務品質スタディーグループ開催時にお示したまま掲載しております。
 (誤:「営業部門、管理部門から独立した…」→正:「営業部門から独立した…」)
 なお、12月23日に公表した第20回代理店業務品質スタディーグループ資料では正当な内容に修正のうえ掲載しております。

【別紙1】業務品質評価基準一覧

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	設問		
I. 顧客対応	(1) お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	① 意向把握・確認義務	基本項目	1	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.記載あり」であれば達成 【意向把握・確認に係るプロセス】意向把握・確認に関する以下のプロセス お客さまの意向の把握 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 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 お客さまの最終意向と申込内容の合致の確認 (= 意向確認) 【把握すべきお客さまの意向】お客さまの意向に関する以下の情報を把握すること どのような分野の保障を望んでいるか 貯蓄部分を必要としているか 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 【意向確認書の取り付け】 必ず申込日までにお客さまの意向を確認し、意向確認書（特定保険契約の場合は適合性確認書兼意向確認書）を契約者から取付けること 【意向把握に係る態勢整備】 意向把握に係る業務の適切な遂行を確認・検証できるよう、意向把握に用いた帳票等（アンケートや設計書等）や面談記録を保存すること ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合に、お客さまからの書類等の受領が1回に限定される方法による募集（1way募集）を行う代理店のみ対象 意向の把握（推定）について、推定の確度に留意して合理性・妥当性ある意向推定を行うこと ・例えばお客さま属性や既加入の保障内容等を把握している「既契約者」を対象にする等の対応をとること ・既契約者のみならず広範なお客さまを対象にダイレクトメール等を用いて非対面で募集を行う場合は、適切な意向推定の実現に向けて、お客さま意向の推定の根拠を明らかにする措置を講じること（事前アンケート等に基づく送付先対象の選定を行う等） 商品・個別プランの内容について、お客さまの理解度に十分配慮した上で、意向の対応状況を含めてわかりやすく表示すること 当初意向と最終意向の比較（振返り）について、当初意向に係る推定の確度を補うためにもお客さま自身が意向の比較を確実に行うことができるよう工夫すること ・例えば推定した意向以外の意向の有無を確認することもできる「振返り用のチェックシート」を同封することや、意向が相違した場合等にお客さまが照会できるようにする等の工夫を講じること 意向の確認について、お客さま自身が確実に行うことができるよう工夫すること 意向把握・確認手法の実効性を検証し、お客さまからの苦情や金融ADRへの申し立て等も踏まえて必要な改善に努める等、代理店においてお客さまの目線に立ったPDCAサイクルを確立し適切に運営すること		
				2	当初意向および最終意向について全件管理する態勢（当初意向および最終意向の記録・保存等）を整備している		
				3	意向把握・確認義務に関し、実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している		
				応用項目	4	商談ごとの対応履歴について、当初意向から最終意向のプロセスについて全件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）	
					5	当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性について、担当募集人以外による検証・確認を行う態勢（お客さま対応記録の検証等）を整備している	
					6	No.5の検証・確認を行う主体が営業部門からの独立性を確保した 担当部門・担当者 である	
					7	お客さまニーズの把握・実現に向け、お客さまに対してリテラシー（知識・理解力）向上に向けた取組みを実施している	
				-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）		
				② 情報提供義務（重要事項説明）	基本項目	8	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.記載あり」であれば達成 【権限等の明示】保険募集を行うに際してあらかじめ以下の事項を明示すること 保険募集人としての権限（保険契約の締結の媒介） 所属保険会社等の商号、名称または氏名 取扱える保険会社の範囲（専属・乗合の別や保険会社の数等） 告知受領権の有無 【お客さま属性を踏まえた対応】 お客さまのニーズに合致した提案を行い、お客さまの知識・経験・財産の状況・契約締結時の目的・年齢等を踏まえた上で契約の内容およびそのリスク等をお客さまに対して適切かつ十分に説明すること 【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 「ご契約のしおり／約款」「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」もしくは「契約概要」および「注意喚起情報」をお客さまに交付すること 「契約概要」および「注意喚起情報」の書面の交付の際には少なくとも以下の3項目を口頭にて説明すること ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責事由等お客さまにとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること ・特に、乗換、転換等の場合は、これらがお客さまに不利益になる可能性があること 「契約概要」および「注意喚起情報」の内容をお客さまが理解するための十分な時間を確保すること
						9	保険募集を行うに際し、募集人がお客さまに対し以下の事項を明示している ※全て「1.はい」であれば達成 保険募集人としての権限（保険契約の締結の媒介） 所属保険会社等の商号、名称または氏名 取扱える保険会社の範囲（専属・乗合の別や保険会社の数等） 告知受領権の有無
						10	契約締結前に、募集人がお客さまに対し以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成 「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 「契約概要」および「注意喚起情報」の書面の交付の際の以下の事項の口頭説明の実施 ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責理由等お客さまにとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること ・特に、乗換、転換等の場合は、これらがお客さまに不利益になる可能性があること 「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
11	重要事項説明・情報提供に関し、実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している						
-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）						
応用項目	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）					
	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）					

※設問No.136について誤表記がございますが、第19回代理店業務品質スタディーグループ開催時にお示したまま掲載しております。

(誤:「営業部門、管理部門から独立した…」→正:「営業部門から独立した…」)

なお、12月23日に公表した第20回代理店業務品質スタディーグループ資料では正当な内容に修正のうえ掲載しております。

【別紙1】業務品質評価基準一覧

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	設問	
	③ 情報提供義務 (比較推奨販売)		基本 項目	12	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【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 ※該当しないものは「3.対象外」を選択 お客さまの意向に沿って商品を選別して提案する場合 (いわゆるロ方式) その客観的な基準や理由 (商品特性や保険料水準等) 代理店 (募集人) 側の理由・基準により特定の商品提案する場合 (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) 基本的には比較推奨販売を行わないものの、お客さまの求めに応じて例外的に比較推奨販売を行うことがある場合は、その旨 【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 ※該当しないものは「3.対象外」を選択 取扱商品の中から、お客さまの意向に基づき比較可能な商品 (保険募集人が把握したお客さまの意向に基づき、保障内容等の商品特性等に基づく客観的な商品の絞り込みを行った場合には、当該絞り込み後の商品) の概要を明示し、お客さまの求めに応じて商品内容を説明すること 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 (お客さまの意向に合致する商品のうち、保険募集人の判断によってさらに絞り込みを行った上で商品を提示・推奨する場合) 商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等を説明すること (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 形式的には客観的な基準・理由等に基づく商品の絞り込みや提示・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り込みや提示・推奨を行わないこと 取扱う商品全体または特定商品分野内における実際の取扱商品数よりも多くの商品から選択できるような表示を行わない等、比較可能な商品の範囲についてお客さまに誤認を与えないための措置を講じること (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、商品を絞り込みまたは特定の商品提案する場合) 合理的な基準・理由等 (特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む) をお客さまに分かりやすく説明すること (店舗や保険募集人ごとに基準・理由等が異なる場合) 店舗や保険募集人ごとの基準・理由等をお客さまに分かりやすく説明することに加えて、例えば当該代理店として提示・推奨する商品の範囲を示す等、お客さまの商品選定機会を確保すること 自らが保険会社の委託を受けた者ではない (「所属保険会社とお客さまとの間で中立である」等) とお客さまが誤認することを防止するための適切な措置を講じること ・保険会社のために保険契約の締結の代理または媒介を行うという自らの立場について明示することや、自らの立場の表示等を適切に行うための措置を社内規則等に定めた上で、適切にその実施状況を確認・検証する態勢を構築する等の対応が必要 (「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) 商品の絞り込みや提示・推奨の基準・理由等として、特定の保険会社との資本関係や手数料の水準、その他の事務手続・経営方針等の事情を考慮することがないよう留意すること 【比較推奨販売に係る記録等の保存および適切性の確認・検証】 比較推奨販売に係る記録や証跡等の保存等を行い、定期的な実施状況の適切性の確認・検証を行うこと	
					13	募集人がお客さまに対し以下の事項を実施しておりその実施状況を記録している ・お客さまの意向に沿った比較可能な同種類の保険商品の概要の明示 ・商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づき商品の絞り込みを行う場合にはその方針・基準・理由の説明
					14	お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致していることを定期的に確認・検証する態勢 (ランダムサンプリング) を整備している
					15	比較推奨販売に関し、実施すべき事項を募集人に徹底 (年1回以上の研修実施等) している
				応用 項目	16	お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致していることを全件確認・検証する態勢を整備している
					17	自社以外の第三者による監査 (覆面調査等を含む) を行い、お客さまの意向に沿った適切な提案ができていることを確認している
					18	No.14ないしはNo.16の検証を行う主体が営業部門からの独立性を確保した 担当部門・担当者 である
					-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み (お客さまへアピールしたい取組み) があれば記載 (取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択)

※設問No.136について誤表記がございますが、第19回代理店業務品質スタディーグループ開催時にお示したまま掲載しております。

(誤:「営業部門、管理部門から独立した…」→正:「営業部門から独立した…」)

なお、12月23日に公表した第20回代理店業務品質スタディーグループ資料では正当な内容に修正のうえ掲載しております。

【別紙1】業務品質評価基準一覧

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	設問	
	④ 募集時の禁止行為・著しく不適当な行為		基本項目	19	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.記載あり」であれば達成	
						【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
						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
						虚偽の告知を勧めること
						事実の告知を妨げること
						不利益となる事実を告げずに乗換募集を行うこと
						保険料の割引・割戻しその他特別の利益の提供を約し、または提供すること
						過度なサービス品・施策品のお客さまへの提供
						(代理店が他業を兼業している場合) 他業のサービスの割引等の提供 ※兼業していない場合は「3.対象外」を選択
						誤解を招くおそれのある保険内容の比較説明または表示
						将来における配当金の分配等の不確実な事項について断定的判断を示すまたは確実であると誤解させる恐れのある説明・表示をすること
						威圧的募集もしくは優越的地位を利用した募集
						保険契約等に関する事項であってその判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、誤解させるおそれのあることを告げる、または表示する行為 (誹謗・中傷等)
						【その他の不適正行為】以下の事項の禁止
						保険料の費消・流用
						社員代行募集・付続行為
						無面接募集
						代筆・代印
						作成契約 (架空契約) ・名義借契約・無断契約
					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)	
					【特定関係法人等に係る管理・報告態勢】	
					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	
					当該情報を保険会社へ報告すること	
					【自己契約・特定契約ルール】 保険料の割引・割戻し等を目的とした自己契約・特定契約 (特定関係法人等を契約者とする契約) の募集を行わないこと (特定関係法人等の判定は実態に即するものとし潜脱行為とならないよう留意すること)	
					【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	
			応用項目	20	お客さま向けの景品提供を伴う施策を行っている代理店のみ対象 営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者による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	
				21	募集時に、締結しようとしている契約が自己契約あるいは特定契約に該当するか否かを確認する態勢 (チェックリストの活用、システム上のアラート等) を整備している	
				22	構成員契約規制の対象となるお客さまによる規制対象商品の申込みの受付を防ぐ態勢 (チェックリストの活用、システム上のアラート等) を整備している	
				23	法人向け保険募集を行う代理店のみ対象 以下の事項を遵守する態勢を整備している ※全て「1.はい」であれば達成	
					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	
				24	禁止行為・不適切行為に関し、実施すべき事項を募集人に徹底 (年1回以上の研修実施等) している	
				25	全店舗/拠点/事務所 (以下、「全拠点」) 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担当部門・担当者が定期的にモニタリングを実施している	
				-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み (お客さまへアピールしたい取組み) があれば記載 (取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択)	

※設問No.136について誤表記がございますが、第19回代理店業務品質スタディーグループ開催時にお示したまま掲載しております。
 (誤:「営業部門、管理部門から独立した…」→正:「営業部門から独立した…」)
 なお、12月23日に公表した第20回代理店業務品質スタディーグループ資料では正当な内容に修正のうえ掲載しております。

【別紙1】業務品質評価基準一覧

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	設問							
⑤	特定保険契約募集に関するルール		基本項目	26	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.記載あり」であれば達成 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 【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 収益獲得を目的に投資する資金があるか 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 資産価額が運用成果に応じて変動することを承知しているか 【特定保険契約に係る禁止行為】 以下の事項の禁止 お客さまに迷惑となるような時間の電話または訪問 契約締結にあたりお客さまへの利益提供や損失が生じた場合の補てん等ならびに補てんの約束等 【特定保険契約に係る適合性確認】 適合性確認のための以下の情報を収集すること お客さまの年齢 職業 資産・収入等の財産状況 過去の金融商品の取引・購入経歴 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 特に「高齢のお客さま」に関して、「理解能力や判断能力」、「投資経験」、「投資性資産の保有割合」等の観点を踏まえた、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、不適当と認められる場合には当該勧誘を中止する旨を含む） 収集したお客さまの情報、加入目的等に照らして不適当と認められる勧誘を行わないよう、適合性確認の基準や方法、当該基準に該当する場合の具体的な方策							
				27	特定保険契約に係る広告等を行う代理店のみ対象 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							
				28	適合性確認について、実施状況を全件記録する態勢（ヒアリングシート等による、属性情報・資産収入等の財産状況・過去の金融商品の取引購入経歴・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 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択							
				29	特定保険契約募集に関し、実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択							
				応用項目	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）							
				⑥	高齢者募集ルール		基本項目	30	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【高齢者募集ルール】 以下のいずれかについて規定（特定保険契約を販売する際には①および③を原則とする旨を定める必要があることに留意） ※いずれか1つ「1.記載あり」であれば達成 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 ②複数人の保険募集人による保険募集 ・2名以上の保険募集人により訪問等のうえ、商品内容の説明等を実施し、説明者ではない保険募集人が、高齢者の言動や態度を観察し、商品内容の理解度を確保する等の丁寧な対応を行っている 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 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 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 ⑥申込手続き後の電話等による申込内容の確認 ⑦会話内容等の録音による証跡管理 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			
								31	高齢者対応ルール（代理店が設定したルールおよび元受保険会社のルール）を遵守する態勢（高齢者チェックシートによる対応、年齢入力時のシステム上のアラート等）を整備している			
								32	高齢者募集ルールに関し、実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している			
								33	高齢者対応ルールの遵守状況について、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者がモニタリングを行っている			
								応用項目	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）			

※設問No.136について誤表記がございますが、第19回代理店業務品質スタディーグループ開催時にお示したまま掲載しております。
 (誤:「営業部門、管理部門から独立した…」→正:「営業部門から独立した…」)
 なお、12月23日に公表した第20回代理店業務品質スタディーグループ資料では正当な内容に修正のうえ掲載しております。

【別紙1】業務品質評価基準一覧

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	設問
	⑦ お客様の利便性向上に向けた態勢整備状況		基本項目	34	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるようにインフラ整備を行っている
			応用項目	35	お客さまの要望に応じた対面・非対面募集の選択肢を提供している
	⑧ 早期消滅		基本項目	36	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールに従う）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
			応用項目	37	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールに従う）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
	⑨ 募集資料等の適切な管理		基本項目	38	保険会社が承認していない募集資料の使用の禁止についてルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※「募集資料」とは保険会社の商品内容について説明した資料のことを指し、以下の達成要件についても同じ
				39	募集資料を独自に作成している代理店のみ対象 募集資料の作成・活用方法についてルールを定め、従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.記載あり」であれば達成 作成した資料に対し作成者以外による確認態勢（保険会社による承認の要否、申請・承認フロー等）が整備されている申請・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要のもの、不要のものそれぞれについて承認番号や使用期限等の管理方法を定めている
				40	作成した募集資料が適切に管理されている（管理簿等による一覧管理が行われている、期限切れ資料の廃棄が行われている）
				41	募集資料を独自に作成していない代理店のみ対象 代理店にて独自の募集資料を作成しないことがルール化され、従業員に徹底されている
				42	特定保険契約に係る広告等を行う代理店のみ対象 以下事項を表示する旨がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.記載あり」であれば達成 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
				43	【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）
				44	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
				45	No.40・43の管理状況について、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が確認を行っている
				46	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）
				⑩ 勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針	
	47	お客さま本位の業務運営の原則に沿った方針を策定し以下のいずれかの対応を行っている ※いずれか1つ「1.はい」であれば達成 HPに掲載 全拠点で掲示・公表			
	応用項目	48	お客さま本位の業務運営に沿ったKPIを1項目以上設定し、HP・代理店事務所等に実績を公表している		
		49	お客さま本位の業務運営に係る方針について、毎年振り返り・経営層への報告を行っている		
	(2) 募集人教育	⑪募集人教育	基本項目	51	募集人教育の責任者を明確にしている
				52	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）
				53	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
54				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	
55				自社の好取組みや改善点を収集し、全体に共有する仕組みおよび実績がある	
応用項目			56	年間の教育計画がある	
			57	継続教育制度以外に関して、テストがある	
			58	個人の習熟状況に応じ適宜追加指導を行っている	
			59	保険知識・商品知識に留まらない、お客さま志向の醸成（募集人としての使命感、お客さまと向き合う姿勢）に資する研修を行っている	
			60	金融・保険に関する各種公的資格取得数の増加に向けた社内取組みを推進している	
61	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）				

※設問No.136について誤表記がございますが、第19回代理店業務品質スタディーグループ開催時にお示したままで掲載しております。

(誤:「営業部門、管理部門から独立した…」→正:「営業部門から独立した…」)

なお、12月23日に公表した第20回代理店業務品質スタディーグループ資料では正当な内容に修正のうえ掲載しております。

【別紙1】業務品質評価基準一覧

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	設問
Ⅱ. アフターフォロー	(3) アフターフォロー時の顧客対応態勢	⑫ アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備	基本項目	61	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
				62	失効契約に対する復活勧奨について、対応フロー（対象契約リストの担当者あて連携→お客さまあて連絡等）が明文化されている
				63	失効（未取解除を含む）防止に向けた入金勧奨について、対応フロー（対象契約リストの担当者あて連携→お客さまあて連絡等）が明文化されている
				64	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
				65	失効契約に対する復活勧奨について対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役員者による確認等）を整備している
				66	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
				67	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
				68	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
			応用項目	69	No.64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 担当部門・担当者 である
				70	お客さまからの保全対応依頼（住所変更・給付金請求等）に接した際に、お客さまの他の契約やお客さま家族の情報についても同様の対応が必要かお客さまあてに確認する等、お客さま情報の能動的な管理を行っている
				71	保全対応について、必要に応じてモニタリング方法等の改善を図り、効率的かつ実効性のあるモニタリングをしている
				72	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
				73	失効（未取解除を含む）・未収防止のための取組みについてモニタリングを行っており、効果を検証し必要に応じて改善策を講じている ※短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約を除く
				74	代理店自らお客さまに対し能動的なアフターフォローを行っている ※お客さまあて最新の商品・公的制度等の情報発信、定期的な加入契約状況のご案内等
	－	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）			
	(4) お客さまの声・苦情管理態勢	⑬ お褒めの言葉も含めたお客さまの声・苦情管理態勢の整備（募集時／募集時以外含む）	基本項目	75	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
				76	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
				77	苦情を一元的に管理する、 営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者 が設置されている
				78	苦情について申出内容・対応履歴を記録するとともに対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役員者による確認等）を整備している
				79	苦情全件について発生経緯・原因を特定している
				80	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
				81	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
				応用項目	82
			83		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
			84		感謝の声について申出内容を記録するとともに 適宜業務に反映させる態勢を整備している
			85		感謝の声について経営層が出席する会議等で共有化している
			86		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
			87		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
－			上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）		
(5) 顧客・契約情報管理	⑭ 顧客情報の適切な管理	基本項目	88	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	
			89	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	
		応用項目	90	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	
－	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）				
(6) 継続率	⑮ 継続率の把握	基本項目	91	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	
		応用項目	－	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	

※設問No.136について誤表記がございますが、第19回代理店業務品質スタディーグループ開催時にお示したまま掲載しております。
 (誤:「営業部門、管理部門から独立した…」→正:「営業部門から独立した…」)
 なお、12月23日に公表した第20回代理店業務品質スタディーグループ資料では正当な内容に修正のうえ掲載しております。

【別紙1】業務品質評価基準一覧

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	設問
Ⅲ. 個人情報保護	(7) 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	⑩ 個人情報保護に係る態勢の整備	基本項目	92	個人情報の保護に関する法律等の法令等に則った以下項目が規程・マニュアル等に明文化されている ※全て「1.記載あり」であれば達成 個人情報の定義 収集する個人情報の利用目的 個人情報の開示を求める手続き 個人情報の第三者提供時の取り扱い 個人情報の外部委託時の外部委託先の管理・監督 個人情報の安全管理措置 個人データ管理台帳の作成 個人情報の目的外利用の禁止 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 お客さまのマイナンバーを取得した際の取り扱い（マイナンバーのマスキング、マイナンバー記載書類の廃棄等） 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 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） 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） 個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存の禁止 業務上不要なソフト（ファイル交換ソフト等）の利用禁止 フリーメールの業務上使用の禁止 会社管理下に無い無線LANネットワークへの接続の禁止（VPN接続を用いた無線LANネットワークへの接続は会社管理下にあるとみなす）
				93	プライバシーポリシーの以下4項目について策定し、公表している ①関係法令等の遵守、個人情報を目的外に利用しないことおよび苦情処理に適切に取り組むこと等、個人情報保護への取り組み方針の宣言 ②取得に際しての個人情報の利用目的の通知・公表等の手続についての分かりやすい説明 ③開示等の手続等、個人情報の取扱いに関する諸手続についての分かりやすい説明 ④個人情報の取扱いに関する質問及び苦情処理の窓口
				94	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）
				95	従業員と個人データの非開示契約を結んでいる
				96	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
				97	個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止、もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存禁止していることが定期的に確認・管理されている、または、システムにより個人所有電子機器の利用および個人情報の保存を制御している
				98	募集人退職時に会社が貸与している機器の返却状況を記録し管理している ※会社が貸与している機器がない場合は「3.対象外」を選択
				99	個人情報が含まれる可能性のある機器廃棄時にデータを削除・破壊していることを管理（自社にて機器廃棄を行う際のデータ削除・廃棄の状況がわかる台帳の作成、廃棄業者による機器のデータ削除に係る証明書の取得等）している
				100	従業員が業務上利用する電子機器へのソフトウェアのインストールをシステム制御（権限設定によりインストール不可、インストールした際は事後的にシステムで検知および削除を指示等）している
				101	従業員がフリーメールを業務上使用できないようシステム制御（フリーメールの利用が可能なサイトへのアクセス禁止、アクセスしたことを事後的に検知できる仕組み等）している
				102	第三者（名簿業者等）から個人データの提供を受ける代理店のみ対象 個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されている
				103	以下について確認し、管理台帳等で記録を行っている（保存期間3年）（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成 提供元の氏名及び住所ならびに法人に当たっては、その代表者 提供元による個人データの取得の経緯
				104	個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象 ※全て「1.記載あり」「1.はい」であれば達成 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、外部委託先に事前に保険会社に報告する旨が規定されている 外部委託先を管理する台帳等の記録がある 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 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
				105	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
				106	保険募集人の人数100名以上 or 保有契約件数5,000件以上の代理店のみ対象 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

※設問No.136について誤表記がございますが、第19回代理店業務品質スタディーグループ開催時にお示したまま掲載しております。
 (誤:「営業部門、管理部門から独立した…」→正:「営業部門から独立した…」)
 なお、12月23日に公表した第20回代理店業務品質スタディーグループ資料では正当な内容に修正のうえ掲載しております。

【別紙1】業務品質評価基準一覧

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	設問
⑦ 個人情報保護に係るシステム面の整備			応用項目	107	年間の教育計画を策定し、教育計画通りに実行できている
				108	個人情報保護に関する教育に加え、テスト等（保険会社提供のテストでも可）を活用の上、習熟状況を把握し、未習熟な点について追加指導を行っている
				109	個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用を禁止し、業務上利用する電子機器を会社より貸与している
				110	保険募集人の人数100名以上 or 保有契約件数5,000件以上の代理店のみ対象 サイバー攻撃を想定した訓練を実施している
				111	個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象 委託する個人情報の量や質に応じて、実査（自社担当者が委託先へ訪問の上、点検）を行う外部委託先を代理店が定義の上、当該外部委託先に対し、実査を行っている
				112	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
				113	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・システム担当者が動作を監視する仕組みが整備されている
				114	個人情報を管理するシステムへの社内からのアクセス状況（ログ）を取得している
				115	個人情報を管理するシステムへの社内からのアクセス状況（ログ）を定期的にモニタリングし、必要に応じて不必要なアクセスが多い従業員への指導等を行っている
				116	サイバー攻撃事案の発生に備え、個人情報を管理するシステムへの外部からの不正アクセスを防止する以下のセキュリティ対策を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない）
					IPS
					IDS
					WAF
					その他 ※項目から「ファイアウォール」を削除
			117	プライバシーマーク、ISO27001/ISMS認証等の個人情報保護に関する第三者機関による認証制度を取得している（認証番号等、取得の事実が照明できる内容を補足に記載）	
			-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）	
			118	個人情報を管理するシステムへのアクセスについて、以下の対応を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない）	
				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	
				パスワードを定期的に変更している	
				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	
			119	募集人が業務上利用するパソコンへのウイルス対策について以下の対応を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成	
				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の更新状況やバージョンを本社のシステム担当部門・システム担当者が把握する態勢が整備されている	
				本社のシステム担当部門・システム担当者がウイルスの発生を検知する仕組みが整備されている	
			120	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を使用するために暗号方式（WPA2等））	
121	個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際の情報漏えい（宛先誤りの誤送信）をシステムにより防止する仕組み（メール送信後に一定時間の送信保留中に送信者が添付ファイル内容を確認する仕組み、上席者の事前承認が必須な仕組み等）がある ※個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信することを禁止している場合は「3.対象外」を選択				
122	個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際に、システムによりデータを暗号化する仕組み（添付ファイルは自動暗号化され、開封PWは別途送信等）がある ※個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信することを禁止している場合は「3.対象外」を選択				
123	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）				
124	OS/ソフトウェアの更新状況を本社のシステム担当部門・あるいはシステム担当者が把握・管理する仕組みが整備されている				
125	持ち出し可能な業務用パソコンがある代理店のみ対象 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パソコン立ち上げ時の機械本体へのパスワード入力以外に以下の対応を行っている（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない）				
	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				
126	個人情報を取り扱うホームページを作成している代理店のみ対象（顧客管理システム等と接続されている場合を含む） ホームページに対して、以下のセキュリティ対策を実施している（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成				
	個人データを取り扱うページはSSL通信（URLがhttpsで始まる）となっている				
	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）				
127	個人情報を取り扱うホームページを作成している代理店のみ対象（顧客管理システム等と接続されている場合を含む） ホームページに対して、以下のセキュリティ対策を実施している（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない）				
	ファイアウォール				
	IDS				
	IPS				
	WAF				
	その他				
128	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				
-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）				

※設問No.136について誤表記がございますが、第19回代理店業務品質スタディーグループ開催時にお示したまま掲載しております。

(誤:「営業部門、管理部門から独立した…」→正:「営業部門から独立した…」)

なお、12月23日に公表した第20回代理店業務品質スタディーグループ資料では正当な内容に修正のうえ掲載しております。

【別紙1】業務品質評価基準一覧

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	設問
IV. ガバナンス	(8) コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営	⑱ 適切な業務(会社)運営	基本項目	129	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)
				130	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
		⑲ ディスクロージャーの適切な配備	基本項目	131	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(H Pでの閲覧も可)
				132	＜自己点検に関する設問＞ 全拠点が実施する代理店独自の自己点検(拠点担当者が自拠点を点検する取組み)の実施について定めた規程がある
		⑳ 自己点検・内部監査	基本項目	133	全拠点が実施する代理店独自の自己点検の実施について定めた規程に基づく自己点検表がある(保険会社提供の点検表でも可)
				134	全拠点が自己点検を定期的実施している
				135	＜内部監査に関する設問＞ 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
				136	営業部門、管理部門から独立した内部監査を職務とする担当部署(内部監査室等)・担当者を設置している。
		㉑ 業務継続計画(BCP)の策定	基本項目	137	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
				138	全拠点に対して定期的に内部監査を実施している
				139	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
				140	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
		㉒ 業務継続計画(BCP)の策定	応用項目	141	内部監査担当者・部署の機能発揮状況について、第三者(親会社、顧問弁護士は除く)による確認を行っている
				-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み(お客さまへアピールしたい取組み)があれば記載(取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択)
				142	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
				143	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(保険会社への給付金請求の取次等)を設定している
		【該当社のみ】㉓ 規模が大きい特定保険募集人の対応	基本項目	144	事業の優先順位、提供サービスレベル、復旧目標時期、代替策が規定されたBCP計画書を作成し、BCP計画が有効に機能するか定期的に見直している(連絡先の変更の有無の確認等)
				145	個人情報管理しているシステムについて、災害時でも有効に機能するバックアップシステムがある ※該当システムがない場合は「3.対象外」を選択
	【該当社のみ】㉔ 共同募集時の対応	基本項目	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み(お客さまへアピールしたい取組み)があれば記載(取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択)	
			146	帳簿書類の作成・保存について、社内規程で必要帳簿の種類・作成手順・保存方法・保存年月を規定している	
	【該当社のみ】㉕ 募集関連行為委託等の対応	基本項目	147	事業報告書が管轄の財務局に毎年提出されている	
			148	契約者ごとに保険契約の締結日・保険会社名・保険料・手数料を記載した帳簿書類を拠点ごとに備え(規定していれば電磁的記録による保存、閲覧も可)、5年間保存している。	
	【該当社のみ】㉖ フランチャイズ契約時の対応(フランチャイザー)	基本項目	149	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	
			150	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	
			151	募集関連行為委託先の選定・管理に係る規程がある	
			152	規定された業務範囲を逸脱しないような業務フローとなっているか、募集関連行為委託先の取組み状況についてのモニタリング項目を規定している	
			153	紹介料および紹介料の根拠(初年度手数料の●%等)が契約書に記載されている	
			154	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	
			155	募集関連行為委託先の業務運営状況について、募集関連行為従事者としての業務範囲を逸脱していないか、お客さまの承諾を得る仕組みがあるか等、規定された項目に基づきモニタリングしている	
	【該当社のみ】㉗ 比較サイトを運営する募集関連行為従事者が、誤った商品説明や特定の商品に対する不適切な評価等、所属する保険募集人が保険募集を行う際にお客さまの正しい商品理解を妨げるおそれがあるような不適切な行為を行わないよう、以下の全ての措置を講じている	基本項目	156	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	
157			＜不適切な行為防止に向けた措置＞ ・委託先が行う表示について、保険募集に該当しないようにする等、適切性を確保するための措置 ・委託先が不適切な表示を行っている場合、当該委託先に内容の修正または削除を行わせるための措置(改善がなされない場合には、当該委託先との契約を解除する等の対応を含む) ・委託先が、自らの取材等に基づき見解等を表示する場合、当該表示が委託元や委託元の所属保険会社の行う表示である等の誤認を防止するための措置		
158			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		
159			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		
【該当社のみ】㉘ フランチャイズ契約時の対応(フランチャイザー)	基本項目	160	規程に則った指導・モニタリングを定期的実施している		
		161	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		
		162	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		
		163	モニタリングで指摘された事項に関して改善策を徴求しており、必要に応じて、フランチャイザーに対する教育・管理・指導、システムの提供内容の在り方を見直している		
-	応用項目	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み(お客さまへアピールしたい取組み)があれば記載(取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択)		

※設問No.136について誤表記がございますが、第19回代理店業務品質スタディーグループ開催時にお示したままで掲載しております。
 (誤:「営業部門、管理部門から独立した…」→正:「営業部門から独立した…」)
 なお、12月23日に公表した第20回代理店業務品質スタディーグループ資料では正当な内容に修正のうえ掲載しております。

【別紙1】業務品質評価基準一覧

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	設問
(9) コンプライアンス推進態勢	【該当社のみ】 ^㊸ フランチャイズ契約時の対応(フランチャイジー)	基本項目	164	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	
			165	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	
			166	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	
		応用項目	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み(お客さまへアピールしたい取組み)があれば記載(取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択)	
		基本項目	167	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	
			168	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	
			169	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	
			170	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	
			171	営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当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	
	172		記録した内容を活用し、応対フローの改善・指導、好取組みについて社内に共有する仕組み及び実績がある		
	応用項目	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み(お客さまへアピールしたい取組み)があれば記載(取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択)		
	基本項目	㊸ 募集人管理	173	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	
			174	教育責任者および部署の職務内容・権限を規定している	
			175	募集可能日まで募集できない旨を規定している	
			176	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	
			177	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	
			178	募集可能日を本人に通知している	
			179	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	
			180	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」)	
181			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		
182			募集人の旧姓使用を認めている代理店のみ対象 当該保険募集人が使用する「氏名(旧姓)」と「生命保険協会の募集人登録システム上の氏名(新姓)」が併記された管理簿等を整備し、お客さま等からの苦情や照会等を受ける自社内の所属・担当者と共有している		
183	募集人登録事項の変更があった場合において、正当に代申会社への報告が実施されている(報告漏れ、報告遅延がないかどうか確認)				
184	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				
185	社会保険の潜脱行為がない旨を全件確認している(採用直後から社会保険に加入しているか、給与支払が4~6月のみ意図的に低位でないか、意図的に社会保険対象外の期間を設けていないか、短時間勤務者においても適切に把握しているか)				
応用項目	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み(お客さまへアピールしたい取組み)があれば記載(取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択)			
(10) 不適切事案(含む懸念事項)への対応	㊸ 不適切事案への対応態勢の整備	基本項目	186	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)	
			187	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)	
			188	営業部門からの独立性を確保した法令等遵守責任者・担当部署(コンプライアンス部等)を設置している	
			189	コンプライアンス上の懸念事案全件および対応結果について、経営層が出席する会議等の最高意思決定機関への報告規程がある	
			190	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)	
			191	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)	
			192	不適切事案が発生後、規程に沿った対応を行い経営層・保険会社への報告が迅速(遅くとも1週間以内に第一報)に行われている ※前年度以降、該当事案が発生していない場合は「3.対象外」を選択	
			193	不適切事案惹起時の罰則が定められた規程がある	
			194	不適切事案が発生した際には規程に定められた懲戒処分を行う態勢を整備している(懲戒処分は是非の妥当性を管理している)	
			195	発生した不適切事案に対する原因分析(経緯の確認・原因の把握)、再発防止策を経営層が出席する会議等で共有した上で、再発防止教育・再発防止策を実施し、改善状況を確認する態勢を整備している	
			196	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	
			197	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	
		198	内部通報の状況を適切な責任者(経営層等)に共有化し、改善策が取られている ※前年度以降、該当事案が発生していない場合は「3.対象外」を選択		
応用項目	-	上記の設問に当てはまらない貴社の取組み(お客さまへアピールしたい取組み)があれば記載(取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択)			

※設問No.136について誤表記がございますが、第19回代理店業務品質スタディーグループ開催時にお示したまま掲載しております。
 (誤:「営業部門、管理部門から独立した…」→正:「営業部門から独立した…」)
 なお、12月23日に公表した第20回代理店業務品質スタディーグループ資料では正当な内容に修正のうえ掲載しております。

【別紙1】業務品質評価基準一覧

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	設問		
(11) 従業員管理	⑩ 従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み		基本項目	199	有給休暇取得状況を常時把握の上、取得勧奨が行われ、法令上取得すべき有給日数（年5日）を全員が取得している		
				200	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		
				201	従業員向けの定期健康診断を実施している		
				202	就業規則や給与・賃金規程がある		
				203	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		
				204	時間外労働に関する労使協定（36協定）がある		
				205	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		
			応用項目	206	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		
				207	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		
				208	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		
				209	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		
				210	従業員満足度を高める独自取組みを実施している		
			-				上記の設問に当てはまらない貴社の取組み（お客さまへアピールしたい取組み）があれば記載（取組みがある場合、「1.はい」を選択の上、詳細説明欄に具体取組みを記載。取組みがない場合は「2.いいえ」を選択）