

【別紙4】業務品質評価運営における提出資料（イメージ）

以下は、業務品質評価運営をお申込みいただいた場合、オフサイト（書面）調査の際にご提出いただく証跡資料のイメージとなります。実際にご提出いただく際には、必ずしも以下と同じ資料ではなく、代理店の実態に即した資料をご提出いただくことになります。詳しくは「評価申告シート」に記載の各設問ごとの「提出いただきたい証跡資料例・証跡資料イメージ」をご確認ください。

基本項目

I. 顧客対応

コンプライアンスマニュアル
保険募集マニュアル
お客さま対応記録（サンプル）
募集人向け研修教材
募集人向け研修受講簿
お客さま対応記録の検証・確認結果資料
面談時のお客さまあて提示物
重要事項説明に関する確認チェックシート
お客さま向け施策実施時の社内承認フロー
自己契約・特定契約・構成員契約該当是非の確認チェックシート
法人向け保険募集時のお客さま対応記録
特定保険契約の広告現物
特定保険契約募集時の適合性確認シート
高齢者対応ルール遵守確認チェックシート
ペーパーレス対応のPC・タブレット等の配備状況がわかる資料
早期消滅契約事情報告書
募集文書作成マニュアル
募集文書管理台帳
期限切れ募集文書廃棄指示の社内依頼文書
期限切れ募集文書廃棄完了報告書
勧誘方針
お客さま本位の業務運営の原則に沿った方針
募集人教育の責任者が明記された規程
継続教育の受講記録
保険会社商品の学習環境がわかる資料
募集人の募集状況確認および指導状況がわかる資料
自社の好取組みや改善点の収集の仕組みおよび社内共有状況がわかる資料

【別紙4】業務品質評価運営における提出資料（イメージ）

以下は、業務品質評価運営をお申込みいただいた場合、オフサイト（書面）調査の際にご提出いただく証跡資料のイメージとなります。実際にご提出いただく際には、必ずしも以下と同じ資料ではなく、代理店の実態に即した資料をご提出いただくことになります。詳しくは「評価申告シート」に記載の各設問ごとの「提出いただきたい証跡資料例・証跡資料イメージ」をご確認ください。

II. アフターフォロー
保全対応マニュアル
失効契約対応マニュアル
未収契約への入金勧奨マニュアル
受付中の保全対応状況一覧表
復活勧奨対応状況一覧表
入金勧奨対応状況一覧表
高齢者向け保全対応マニュアル
苦情管理規程
苦情対応フロー
苦情管理部門あるいは担当者が明記された規程
苦情管理一覧表
苦情対応記録（サンプル）
苦情発生状況の全社共有資料
顧客情報管理マニュアル
顧客管理システムの概要資料
継続率分析資料、募集人への指導記録

III. 個人情報保護
個人情報取扱規程
ソーシャルメディアガイドライン
システム利用マニュアル
プライバシーポリシー
個人データ管理責任者、個人データ管理者が明記された規程
入社時の秘密保持誓約書
個人データ管理台帳
（個人所有電子機器の業務利用を禁止している場合）利用禁止の徹底状況がわかる資料
（個人所有電子機器の業務利用を認めている場合）機器への個人情報の保存禁止の徹底状況がわかる資料
募集人退職時の会社貸与機器の返却状況がわかる資料
個人情報が含まれる可能性がある機器の廃棄時のデータ削除・破壊の管理状況がわかる資料
電子機器へのソフトウェアインストールへのシステム制御の仕組みがわかる資料
会社所定のメールアドレス以外のメールアドレス使用へのシステム制御の仕組みがわかる資料
外部委託先管理規程
外部委託先管理台帳
委託先選定時チェックシート
委託先の情報管理状況確認チェックシート
個人情報を管理するシステムに対する役職・職務に応じたアクセス権限がわかる資料
個人情報を管理するシステムへのログイン時の認証の仕様が定められたマニュアル
ウィルス対策ソフト導入状況がわかる資料
業務用パソコンの安全性が確保されたネットワークへの接続状況がわかる資料
ソフトウェア管理台帳

【別紙4】業務品質評価運営における提出資料（イメージ）

以下は、業務品質評価運営をお申込みいただいた場合、オフサイト（書面）調査の際にご提出いただく証跡資料のイメージとなります。実際にご提出いただく際には、必ずしも以下と同じ資料ではなく、代理店の実態に即した資料をご提出いただくことになります。詳しくは「評価申告シート」に記載の各設問ごとの「提出いただきたい証跡資料例・証跡資料イメージ」をご確認ください。

IV. ガバナンス

登記資料
決算報告書
自己点検の実施について定めた規程
自己点検表
全拠点の自己点検の実施状況がわかる資料
内部監査規程
内部監査部門あるいは担当者が明記された規程
全拠点の内部監査の実施状況がわかる資料
緊急事態発生時の従業員との連絡態勢がわかる資料
緊急事態発生時の事業の優先順位がわかる資料（緊急事態時の事業継続に関する検討資料等）
（規模が大きい特定募集人）帳簿書類の作成・保存について定めた規程・マニュアル
（規模が大きい特定募集人）事業報告書
（規模が大きい特定募集人）帳簿書類
（共同募集を実施している場合）共同募集について定めた規程・マニュアル
（共同募集を実施している場合）共同募集先との契約書・覚書、共同募集先との打合せ資料
（募集関連行為の委託を実施している場合）募集関連行為について定めた規程・マニュアル
（募集関連行為の委託を実施している場合）募集関連行為委託先との契約書
（募集関連行為の委託を実施している場合）募集関連行為に関する保険会社あて報告資料
（募集関連行為の委託を実施している場合）募集関連行為委託先に対するモニタリング状況がわかる資料
（募集関連行為の委託を実施している場合）募集関連行為委託先からの契約に関する契約の継続状況や苦情状況等の検証資料
（比較サイト運営業者に募集関連行為の委託を実施している場合）委託先の不適切な行為の防止措置を講じていることがわかる資料
業務管理責任者および部署が明記された規程
教育責任者および部署が明記された規程
募集可能日まで募集できない旨を定めた規程・マニュアル
業務管理責任者の適切な配置状況がわかる資料および業務管理責任者変更時の保険会社あて報告がわかる資料
募集可能日の募集人本人あて通知がわかる資料
募集人管理台帳
各拠点に専任募集人（常勤かつ常駐の募集人）がいることがわかる資料
募集人登録事項の変更について代申会社あて報告が実施されていることがわかる資料
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が整備されていることがわかる資料
社会保険の潜脱行為がない旨がわかる資料（健康保険加入者証、給与支払状況、雇用契約書、勤務管理状況等）
不適切事案対応マニュアル
法令等遵守責任者あるいは部署の権限が明記された規程
サイバー事案に対する監視・分析・事案発生時対応部署について明記された規程
不適切事案発生時の経営層あて報告資料
不適切事案惹起時の罰則を定めた規程
不適切事案に関し規程に則った処分を行ったことがわかる資料
不適切事案の原因分析、再発防止策、改善状況の経営層あて報告資料
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の経営層あて報告資料
有給休暇取得状況管理資料
勤務管理表
従業員向け定期健康診断の実施がわかる資料
就業規則、給与規程
時間外労働に関する労使協定
時間外勤務の上限目標の社内周知状況がわかる資料

【別紙4】業務品質評価運営における提出資料（イメージ）

以下は、業務品質評価運営をお申込みいただいた場合、オフサイト（書面）調査の際にご提出いただく証跡資料のイメージとなります。実際にご提出いただく際には、必ずしも以下と同じ資料ではなく、代理店の実態に即した資料をご提出いただくことになります。詳しくは「評価申告シート」に記載の各設問ごとの「提出いただきたい証跡資料例・証跡資料イメージ」をご確認ください。

（フランチャイザーの場合）フランチャイズ契約について定めた規程・マニュアル
（フランチャイザーの場合）フランチャイジーに対するモニタリング状況がわかる資料
（フランチャイザーの場合）フランチャイズに関する保険会社あて報告資料
（フランチャイジーの場合）フランチャイズ契約に応じた募集・教育・管理態勢がわかる資料
（フランチャイジーの場合）フランチャイザーあて報告資料
（フランチャイジーの場合）フランチャイザーからの指導内容の全社共有資料
（テレマーケティングを実施している場合）トークスクリプトおよびトークスクリプトの使用を徹底した資料
（テレマーケティングを実施している場合）お客さまから今後の電話を拒否する意向があった場合の電話禁止を定めた規程および対応を徹底した資料
（テレマーケティングを実施している場合）トークスクリプトの新設・変更について定めた規程・マニュアル
（テレマーケティングを実施している場合）通話記録の保存について定めた規程・マニュアル
（テレマーケティングを実施している場合）通話記録のモニタリング結果がわかる資料

【別紙4】業務品質評価運営における提出資料（イメージ）

以下は、業務品質評価運営をお申込みいただいた場合、オフサイト（書面）調査の際にご提出いただく証跡資料のイメージとなります。実際にご提出いただく際には、必ずしも以下と同じ資料ではなく、代理店の実態に即した資料をご提出いただくことになります。詳しくは「評価申告シート」に記載の各設問ごとの「提出いただきたい証跡資料例・証跡資料イメージ」をご確認ください。

応用項目

I. 顧客対応

お客さま向けセミナー案内、お客さま向けHPコンテンツ、お客さま向け配布小冊子
高齢者対応ルール遵守状況のモニタリング態勢・モニタリング結果がわかる資料
お客さまあて対面募集／非対面募集の選択肢のご案内資料
早期消滅状況および改善策の全社共有資料
お客さま本位の業務運営の原則に沿ったKPIの実績公表資料
お客さま本位の業務運営の原則に沿った方針の振返りの経営層あて報告資料
年間の募集人教育計画
継続教育以外の事項に関するテスト問題・テスト受験状況
募集人あて追加指導資料
各種公的資格取得者増加に向けた取組資料

II. アフターフォロー

保全対応状況モニタリング結果
失効・未収発生防止に向けた取組みがわかる資料
既契約者向け情報提供物（DM、メールマガジン、加入契約状況のご案内等）
苦情に係る改善策の全社共有資料
お客さま対応窓口のお客さまあて通知資料
お客さまからの感謝の声一覧表
感謝の声を踏まえた業務反映状況の全社共有資料
お客さまの声収集のためのアンケート様式
アンケート結果および業務反映状況の全社共有資料
お客さま向け能動的なアフターフォローに係るマニュアル

III. 個人情報保護

サイバー攻撃を想定した対応訓練の状況がわかるもの
個人情報の取扱の外部委託先への訪問実査結果報告書
個人情報を管理するシステムへの社内からのアクセスログ
アクセスログのモニタリングおよび不必要なアクセスの多い従業員への指導記録
個人情報保護に関する認証制度（プライバシーマーク、ISO27001/ISMS認証等）の取得の事実がわかる資料
ホームページでの脆弱性発生に関する情報収集・確認状況がわかる資料

IV. ガバナンス

監査結果に基づく改善策の設定およびモニタリング状況がわかる資料
内部監査結果の経営層あて報告資料
内部監査部門の機能発揮状況に対する第三者監査の実施がわかる資料
BCP計画書
個人情報を管理するシステムの災害時のバックアップシステムがわかる資料
内部通報制度について定めた規程および内部通報制度の社内徹底資料
内部通報状況の適切な責任者（経営層等）あて報告資料
経営理念および経営理念の社内周知状況がわかる資料
経営計画および経営計画の社内周知状況がわかる資料
お客さま本位の業務運営の社内周知状況がわかる資料、実践状況のモニタリング結果および改善取組みがわかる資料
従業員満足度を高める独自取組みがわかる資料
（フランチャイザーの場合）フランチャイジーに対する教育・管理・指導の改善策がわかる資料
（テレマーケティングを実施している場合）通話記録内容に基づく対応フローの改善・指導・好取組みの社内共有資料