

業務品質評価基準 ガイドライン（A 版）



＜留意事項＞

本ガイドラインには以下の「評価の視点」に係る設問等は掲載していません。

該当の設問等は今後公表予定のガイドライン（B 版）にてご案内いたします。

①意向把握・確認義務

②情報提供義務（重要事項説明）の一部

③情報提供義務（比較推奨販売）

㊸募集人等従業者の管理の一部 他

上記の事情から、目次（P3）のⅠ顧客対応（1）において①③が欠番となっています。

一般社団法人生命保険協会
業務教育部 代理店業務品質調査グループ

2026 年度版 作成日：2026/2/26

<改定履歴>

更新日	ページ	改定内容
2023/2/22		初版
2024/2/22		代理店業務品質検討ワーキング・グループの議論および 2023 年度業務品質調査を踏まえた改定
2025/2/26		代理店業務品質検討ワーキング・グループの議論および 2024 年度業務品質調査を踏まえた改定
2026/2/26		代理店業務品質検討ワーキング・グループの議論および 2025 年度業務品質調査を踏まえた改定・分冊化 なお、①意向把握・確認義務、②情報提供義務（重要事項説明）の一部等においては、別紙（B 版）に掲載の予定

※本ガイドラインの使用方法について

PDF ファイルにて本書をご覧の方は、目次の該当項目をクリックいただくことで、選択したページへ移動します。

また、ページ左端の▶マークからページサムネイルを表示させ、各ページのスクロールを行うことが可能です。

目次

1. 本ガイドラインの位置づけ	5
2. 本ガイドラインの構成	5
3. 本ガイドライン中で使用する用語について	5
4-1. 受審いただくにあたっての留意事項【初回調査・更新調査・定期調査】	7
4-2. 受審いただくにあたっての留意事項【定期調査】	10
5. 業務品質評価基準	11
(1) 共通基準	11
(2) 各設問	12
I. 顧客対応	12
(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	12
② 情報提供義務（重要事項説明）【No.1～5】	12
④ 募集時の禁止行為・著しく不適当な行為【No.6～14】	21
⑤ 特定保険契約募集に関するルール【No.15～18】	45
⑥ 高齢者募集ルール【No.19～22】	55
⑦ お客さまの利便性向上に向けた態勢整備状況【No.23～24】	62
⑧ 早期消滅【No.25～26】	64
⑨ 募集資料等の適切な管理【No.27～34】	66
⑩ 勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針【No.35～39】	77
(2) 募集人教育	82
⑪ 募集人教育【No.40～48】	82
II. アフターフォロー	91
(3) アフターフォロー時の顧客対応態勢	91
⑫ アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備【No.49～60】	91
(4) お客さまの声・苦情管理態勢	107
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）【No.61～73】	107
(5) 顧客・契約情報管理	122

⑭顧客情報の適切な管理【No.74～76】	122
(6)継続率	125
⑮継続率の把握【No.77】	125
Ⅲ．個人情報保護	127
(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	127
⑯個人情報保護に係る態勢の整備【No.78～98】	127
⑰個人情報保護に係るシステム面の整備【No.99～113】	170
Ⅳ．ガバナンス	196
(8)コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営	196
⑱適切な業務（会社）運営【No.114～116】	196
⑲ディスクロージャーの適切な配備【No.117】	199
⑳自己点検・内部監査【No.118～127】	200
㉑業務継続計画(BCP)の策定【No.128～131】	211
【該当社のみ】㉒規模が大きい特定保険募集人の対応【No.132～134】	215
【該当社のみ】㉓共同募集時の対応【No.135～136】	218
【該当社のみ】㉔募集関連行為委託等の対応【No.137～139】	220
【該当社のみ】㉕商号等の使用許諾【No.140】	226
【該当社のみ】㉖保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）【No.141～No.143】	228
【該当社のみ】㉗テレマーケティング実施時の対応【No.144～145】	235
(9)コンプライアンス推進態勢	241
㉘募集人等従業者の管理【No.146～157】	241
(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応	265
㉙不適切事案への対応態勢の整備【No.158～170】	265
(11)従業員管理	279
㉚従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み【No.171～182】	279

1. 本ガイドラインの位置づけ

- 本ガイドラインは、代理店が一般社団法人生命保険協会の実施する代理店業務品質評価調査を受審する際の諸準備に資するための手引書として提供するものです。
- 代理店の皆様におかれましては、業務品質調査を受審いただくにあたり、本ガイドラインの内容を熟読いただき、各設問において求められる達成条件、必要な証跡資料をご理解いただいたうえ、業務品質調査を受審いただきますようお願い申し上げます。
- また、お申込時に提出いただく「（基本項目）自己チェックシート」を記載する際にも、本ガイドラインをもとに、全基本項目において未達成（×）の設問がないかご確認のうえ、お申込みください。

2. 本ガイドラインの構成

以下の構成に則り、記述しています。

- 「No.」欄：業務品質評価基準の各設問 No.を表しています。
- 「基本項目／応用項目」欄：業務品質評価基準の「基本項目」「応用項目」のいずれに該当するかを表しています。
- 「証跡資料例」欄：各設問の達成条件に応じてご提出いただきたい証跡資料の例を記載しています。
- 「達成条件」欄：業務品質評価基準の各設問を達成するために必要な条件を記載しています。達成条件が複数ある場合（「且つ」で表記）や選択肢がある場合（「または」で表記）があります。また、達成条件において「以下例示」として着眼項目を列記してあるのは、必ずしも全ての内容を字義どおり達成することを求めるものではなく、代理店の業務の規模・特性等に応じた取り組みを評価する際の目安を示しています。
- 「未達成例」欄：代表的な事例を記載しています。
- 欄外＜補足説明＞：設問により、追加的なガイダンスが必要なものについてのみ、欄外に記載しています。
- 調査・確認の視点：新設設問、重点確認項目の設問、改定設問中心に当該設問の意図や調査の視点を記載しています。

3. 本ガイドライン中で使用する用語について

- ① 「基本項目」とは、「法令で求められている対応など、代理店として取り組むべき基本的な項目」であり、すべてを達成することで評価基準を満たしていると判定されます。
- ② 「応用項目」とは、「顧客本位の業務運営の観点から代理店独自で取り組んでいる、より高度な項目」です。
- ③ 「規程・マニュアル等」とは、規程またはマニュアルのいずれか、もしくはその両方を指します。なお、一般的に、規程は法令やガイドライン等の要求事項に基づいて定める基本ルール、マニュアルは組織や部署等の業務内容に沿った具体的ルールを定めたものです。
- ④ 「以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっていること」を確認する設問について
 - ・ 「明文化」とは、規程やマニュアルのみならず、社内連絡文書の発信等、文書として取組みを記録していることを求めています。
 - ・ 「従業員がいつでも閲覧可能な状態」とは、全従業員閲覧可能なイントラネットやファイルサーバーへの掲示や全従業員への冊子の配布を求めています。よって、規程として定めているが従業員に開示していない場合や社内連絡文書を発信したが容易に検索が可能な場所に保存されていない場合等、「明文化」と「従業員がいつでも閲覧可能な状態」を満たしていない場合は未達成となります。

- ⑤ 「態勢を整備」、「仕組みがある」とは、代理店で定めたルールを周知のうえ実施し、その運用状況の検証を踏まえて必要な改善をしていることを求めています。
- ⑥ 「全件管理（確認・検証・記録）する態勢」を確認する設問について
- ・ 1 件でも管理が漏れていたなら未達成となるのではなく、規程やマニュアルに全件管理するルールが記載されているとともに、当該ルールが研修等において徹底されている等、取組の実効性により態勢整備の有無を判断します。なお、オンサイト調査時にサンプル検証するケースもあります。
- ⑦ 「定期的」を確認する設問について
- ・ 「定期的」とは、取組み頻度と内容を総合的に勘案して達成・未達成を判断します。頻度が多くても内容が不十分である場合もあるため、一概に頻度だけで判断するのではなく、実効的な取組みの頻度と内容になっているかという視点で達成・未達成を判断します。
- ⑧ 「営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者」とは、営業部門の指揮命令系統から独立した管理部署・管理担当者を表します。
- ⑨ 「確認・検証」とは、募集人の日常業務に対して担当募集人以外の者が行う牽制機能であり、設問により実施者が指定されている場合があります。
- ⑩ 「モニタリング」とは、募集人の日常業務に対する監視機能であり、設問により実施者が指定されている場合があります。
- ⑪ 「明らかに教育・指導項目と教育・指導内容が不足していないこと」とは、該当する設問に関連する教育・指導について、毎年または複数年で全て網羅して実施していること、かつ所属保険会社等のルールを踏まえた代理店の実務に沿った内容になっていること、を表します。
- ⑫ 「1way 募集」とは、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を表します。
- ⑬ 「個人情報・個人データ」とは、生命保険契約に係る顧客情報に限定するものではなく、代理店として保有・管理するすべての「個人情報・個人データ」を指しています。
- ⑭ 「会社管理下に無い無線 LAN ネットワーク」とは、飲食店や商業施設等の公衆無線 LAN（公衆 Wi-Fi）、自宅インターネット回線等を指しますが、評価基準では、これらへの接続の禁止を求めています。ただし、代理店が用意したセキュリティが確保されている 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します。
- ⑮ 外部委託先（フランチャイズ契約を含む）が作成している資料が証跡資料となる設問について
- ・ 業務品質調査を受けるにあたっては原則、全ての設問に証跡資料を提出していただく必要があります。よって、外部委託先やフランチャイザーのシステムを利用している等、証跡資料が自社のものではない場合は、外部委託先やフランチャイザーから資料を取り寄せの上、提出いただきます。
- ⑯ 「経営陣の関与」を確認する設問について
- 「経営陣」への該当は、代理店の規模・特性に応じて判断します。よって、代表取締役や保険募集事業を所管する取締役の他、例えば、代理店が指定する生命保険分野における責任者（執行役員を含む）も該当する場合があります。ただし、経営に関与しない「業務管理責任者」等は該当しない場合があります。
- ⑰ 重点確認項目では「態勢整備に関する確認強化」「定量的要素の追加」「コンプライアンス部門、内部監査部門の関与の確認」「経営陣の関与」「マニュアル・規程内容に則った自社の規模・特性等に応じた実務・運用の確認」「お客さまからのお申し出等に関する管理体制」の 6 つの視点の内、各評価基準に応じた複数の視点にて判定し

ます。

- ⑭ お客さま対応記録等のモニタリングにあつては、評価基準に応じていわゆる 2 線、3 線（代理店の規模によっては 1.5 線による実施も考えられる）が、全件またはモニタリングの効果が十分に得られかつ合理的な基準に基づくサンプル数により定期的に実施されていることを確認します。さらにはモニタリングの結果、不適切な事案・事象（含む疑義案件）が確認された場合に経営陣とともに改善を図っていることを確認する場合もあります。

4－1. 受審いただくにあたっての留意事項【初回調査・更新調査・定期調査】

- 初回調査のお申込みにあつては、「（基本項目）自己チェックシート」を提出いただきますが、本ガイドラインを熟読いただき、代理店自身にて全基本項目が達成できているかを判断し、未達成項目（×）がないことを確認のうえ、お申込みください。
- 評価基準の設問毎に、達成状況とその証跡となる資料をご報告・ご提出いただき、達成状況（達成・未達成）を判定します。ご提出いただく書類は、「評価申告シート」、「（評価申告シートで回答いただいた）証跡資料」です。
- 2026 年度において「新たに設置した設問」「重点確認項目とした設問」「評価基準を改定（統合・変更）した主な設問」の一覧を記載しましたので、参照ください。
- 更新調査では、過年度の調査時から変更があつた設問および評価基準の見直しにともない新設した設問、生命保険協会事務局が回答を要する旨の指示・指定をした設問における達成状況（達成・未達成）を判定します。ご提出いただく書類は、「評価申告シート」、「（評価申告シートで回答いただいた）証跡資料」です。
- 各設問の判定は、評価申告シートの詳細説明欄の回答と証跡資料の双方により行いますが、本ガイドラインに特段の記載（blankフォームの証跡資料でも可等）がない限り、取組内容の詳細がわかる証跡資料を必ずご提出ください。証跡資料のご提出がない場合は「未達成」と判定しますのでご留意願います。特段の指定がないにも関わらず、blankフォームの資料、経営機密情報や個人情報以外の事項を含め全て黒塗りの資料を提出された場合には、詳細状況を確認のうえ、正当な理由がない限り、資料の再提出を求めます。
- 顧客本位の業務運営の徹底のため、代理店として求められる業務品質の 4 つの要素（顧客対応・アフターフォロー・個人情報保護・ガバナンス）をまたぐ包括的な共通基準※を設定しています。

※「代理店とその役員、従業員が携わる業務全般の遂行において、法令等を遵守し、誠実に「顧客本位の業務運営」を行っている」

各設問が求める達成条件を満たす場合であっても、証跡資料・回答の内容において、法令や公序良俗に反する（ことが疑われる）行為または当運営の趣旨（顧客本位の業務運営）に反する行為等が確認された場合、以降の調査の取止めもしくは該当の設問を未達成と判定することがあります。予めご了承ください。

- 「評価申告シート」には、各設問に対する達成状況をご回答いただくことに加え、具体的な取組み等の内容および証跡資料の名称を記載いただきます。なお、具体的な取組み等の内容については第三者が見てもわかるように「誰が・誰に・何を・いつ・どのように」といったことを明確にしてください。また、必ず事実を記入してください。
- オンサイト調査では実効的な調査実施のために、オフサイト調査で申告いただいた内容について、原則、代理店に訪問のうえ状況を確認し、さらに代理店の役員・使用人に対するヒアリングを併せて実施することによってオフサイト調査を補完し、代理店が特に力を入れている取組みを含む実態をより正確に把握します。

＜新たに設置した設問＞（除く重点確認項目）※ガイドラインに「〇〇項目（新設）」と表示

新設した事柄	該当する評価基準（設問No.）
重要情報シート	No.4
財務状況	No.116
委託元保険会社による監査（点検）受入に係る態勢整備	No.125
金融分野に関する不適切事案・事象への対応	No.166
従業員管理（再委託禁止の遵守）	No.174-1、174-2、174-3、174-4、174-4-1、174-4-2
募集時の禁止行為（応用項目）	No.14-1、14-2、14-3

＜重点確認項目とした設問＞※ガイドラインに「〇〇項目（重点確認項目）」と表示

重点確認項目とした事柄	確認の視点	該当する評価基準（設問No.）
募集時の禁止行為	近時の事象を踏まえ、モニタリング（事後検証）に期待される効果や機能が十分に発揮されていることを確認します	No.13
苦情管理態勢	近時の事象を踏まえ、社内規程等に規定する「お客さまの声」（主に苦情）が、当該規定に則り、適切に管理・対応していることを確認します	No.64、65
個人情報保護（出向者等による情報漏えい対応）	近時の事案・事象と改正監督指針を踏まえ、出向者等による情報漏えいが発生しない態勢が構築されていることを確認します	No.99-1、99-2 No.106
内部監査	近時の事象を踏まえ、適切に内部監査が実施され、かつ内部監査結果を経営陣が評価のうえ必要な改善が行われていることを確認します	No.121、124
便宜供与	改正監督指針を踏まえ、態勢整備状況に加え、経営陣関与のうえ適時・適切な管理が行われていることを確認します	No.155-1、155-2、155-3、155-4、155-5（すべて新設）
出向者	改正監督指針等を踏まえ、出向者受入に係る態勢が構築されていることを確認します	No.156-1、156-2（すべて新設）

※重点確認項目には、該当設問の各ページにおいて下図の通り表示しています。

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	13	基本項目／応用項目	基本項目 (重点確認項目)
設問	設問 No.12 にかかる「禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）」が行われていないか、全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所を対象として、営業部門からの独立性を確保したコンプライアンス部門等の管理部署・管理担当者が定期的にモニタリングを実施している		

<評価基準を改定（統合・変更）した主な設問>

改定のポイント	該当する評価基準（設問No.）
PDCA の P・D を統合のうえ、達成条件の書き振りを改定	No.1-1、1-2、1-3 No.3-1、3-2、3-3
前後の評価基準において、PDCA の P・D を統合のうえ、達成条件の書き振りを改定	No.2
評価基準等に、代理店・募集人の副業・兼業にも関わる禁止行為であることを明示	No.6-1-7
近時の事象を踏まえ評価基準、達成条件共に補強	No.6-2-6
出向者等による情報漏えい事案への対応の観点から厳格な管理体制であることを確認するよう達成条件を変更（Pマーク取得代理店におけるみなし達成対象外）	No.78-16
出向者等による情報漏えい事案への対応の観点から厳格な管理体制であることを確認するよう達成条件を変更	No.100
TLS 等による通信経路の暗号化を実施している場合、またはオンラインストレージを利用し社外送信している場合について達成条件を設定	No.107-1、107-2、107-3
わかりやすさの観点から評価基準の改定を行うと共に、適切に算定された標準報酬月額・標準賞与額に応じた社会保険料額を労使双方が納付していることを確認	No.157
代理店全体の法令等遵守を統括する責任者の職掌と任命を問う過年度の設問を統合（P・D を統合）し、わかりやすさの観点から書き振りを変更	No.159
運営要領に規定する不適切事案等に関する報告義務に関し、評価基準に明示 これに伴い達成条件では遅滞なく報告されていることの確認等を追加	No.163

4-2. 受審いただくにあたっての留意事項【定期調査】

- 定期調査では、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価する観点から、オフサイト調査およびオンサイト調査（代理店の役員・使用人へのヒアリングを含む）を次のとおり実施します。
 - ・ オフサイト調査では、調査の必要に応じ、当年度分の証跡資料に加え、過年度分（初回調査または前回の定期調査以降の各年度分。3 年度分を限度とする）の証跡資料を提出いただき、取組み状況を判定します。
 - ・ 対象となる設問および提出を求める証跡資料は、各設問ページをご参照ください。

対象代理店	対象設問（注 1 参照）	提出を求める証跡資料
①全代理店	No.65 苦情管理、No.77 継続率 No.124 内部監査 No.167 不適切事案管理	過年度分（初回調査または前回の定期調査以降の各年度分。3 年度分を限度とする）の証跡資料
②オフサイト調査 （評価申告シートの 1 回目提出）時の回答に不明点が多い等の代理店 （注 2 参照）	＜顧客対応＞ No.25 早期消滅、No.32 募集文書管理台帳 ＜アフターフォロー＞ No.49-2、50-2、51-2 保全関連 No.64、66 苦情関連 ＜個人情報保護＞ 個人データ管理台帳 外部委託先選定・管理台帳 情報機器管理・廃棄台帳など各種台帳類 ＜ガバナンス＞ No.120 自己点検 No.138 募集関連行為委託先管理 No.149 募集人管理台帳 No.154 副業・兼業管理	同 上
③「複数年に跨って研修内容を網羅」と回答する代理店のみ対象	No.5 重要事項説明 No.12 募集時の禁止行為等 No.17 特定保険契約募集ルール No.21 高齢者募集ルール No.33 募集資料等の管理 No.53 アフターフォロー（保全対応等） No.67 苦情管理 No.86 個人情報保護	初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。） 実施内容に不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料・受講簿等の提出を求めます。（補足：複数年は 3 年以内を目途とし、暦年で 3 年を超える場合は合理的理由を確認します。）

注 1：「定期的な実施」を求める設問など社内ルールの定着を特に確認したい設問（主として PDCA の D（一部 CA）に関する設問）

注 2：PDCA の P を確認する設問（規程・マニュアル等ルールの明文化を確認する設問）は対象外です。なお、保管期限切れ等の理由により提出できない年度がある場合、保管期限等を定めた規程等を証跡資料としてご提出いただき確認します。

以 上

5. 業務品質評価基準

(1) 共通基準

共通	代理店とその役員、従業者が携わる業務全般の遂行において、法令等を遵守し、誠実に「顧客本位の業務運営」を行っている
----	--

証跡資料 例	※各設問において提出された証跡資料全般 (本基準単独で証跡資料の提出を求めることは不要)
達成 条件	✓ 代理店とその役員、従業者が携わる業務全般の遂行において、法令等の違反や「顧客本位の業務運営」に反した行為が確認されないこと ※各設問において外形的に達成条件を満たしている場合であっても、代理店とその役員、従業員が携わる業務において、「法令等や公序良俗に反する」または「顧客本位の業務運営に反する」と認められる事案がある場合（疑いがある場合を含む）は、未達成と判定。
未達成 例	✓ 代理店とその役員、従業員が携わる業務において、「法令等や公序良俗に反する」、「誠実ではない」または「顧客本位の業務運営に反する」と認められる事案（疑いがある場合を含む）が確認された。

(2) 各設問

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

②情報提供義務（重要事項説明）【No.1～5】

No.	1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【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が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている、かつ、保険募集を行うに際し、保険募集人がお客さまに対し以下の事項を明示している 1-1 保険募集人としての権限（損保・少額短期と生保は別々に。生保については保険契約の締結の媒介である旨） 1-2 代理店の名称・商号（出向者である場合は出向元法人の名称）および保険募集人の氏名のほか、取扱える保険会社の範囲・数等（乗合代理店であること、委託元保険会社（所属保険会社）の商号） 1-3 告知受領権の有無		

証跡資料 例	①～④の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等） ③ お客さまあて提示物 ④ お客さま対応記録（3件以上）
達成 条件	✓ 規程・マニュアル等において、保険募集を行うに際して、あらかじめお客さまに対し明示すべき事項として、権限等の明示に係る以下の3点全てについて記載があること。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*1できること。 且つ ✓ 権限等の明示に係る以下の3点全てについてお客さまあて提示物を利用し、あらかじめ*2明示していることが、お客さま対応記録より確認できること（以下例示）。 ・1-1～1-3が記載された会社案内をお客さまに手交していること。 ・1-1～1-3が記載されたツールを使用し、初回面談時にお客さまに説明していること。 1-1 保険募集人としての権限（損保・少額短期と生保は別々に。生保については保険契約の締結の媒介である旨） 1-2 代理店の名称・商号（出向者である場合は出向元法人の名称）および保険募集人の氏名のほか、取扱える保険会社の範囲・数等（乗合代理店であること、委託元保険会社（所属保険会社）の商号） 1-3 告知受領権の有無（生命保険募集人には告知受領権がないため、生命保険募集人に話をして

	いただくだけでは告知したことにならずお客さま自身で告知書に記入していただく必要があること。) * 1 別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 * 2 保険募集開始前に該当事項を実施していることが確認できること。 ※No.1 は 1-1～1-3 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 保険募集を行うに際して、あらかじめお客さまに対し明示すべき事項として、上記「権限等の明示に係る事項」のいずれかの記載が漏れていたら未達成。 ✓ お客さまに提示する資料（証跡資料）に、一部の委託元保険会社しか記載されていない。 ✓ 証跡資料では保険募集人の権限について生命保険と損害保険とに分離せずに記載されており、権限についてお客さまの誤認を招くおそれがある。 ✓ 規程・マニュアル等およびお客さまあて提示物（例：ご提案にあたって）への記載が「生命保険募集人には告知受領権が無い」「生命保険募集人には告知受領権はありません」といった文言のみとなっている。（「生命保険募集人に話をさせていただくだけでは告知したことにならず、お客さま自身で告知種に記入していただく必要がある」旨の記載が必要です。）

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

②情報提供義務（重要事項説明）

No.	2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【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・その他お客さまの状況（年齢、障がいの有無等）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が明文化され、従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている、かつ、保険募集を行うに際し、保険募集人がお客さまの状況に応じて的確に実施している		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等） ③ お客さま対応記録（3件以上）
達成 条件	✓ 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旨、記載があること。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 * 別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 且つ ✓ お客さま対応記録により、保険募集人がお客さまの状況に応じて説明を的確に実施していることが確認できること
未達成 例	

<補足説明>

本設問でのお客さま属性を踏まえた対応とは、特定保険契約募集時の適合性の確認のことではなく、保険募集において、お客さまの知識や経験等を踏まえた上で、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を指します。

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

②情報提供義務（重要事項説明）

No.	3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【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が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている、かつ、契約締結前に、保険募集人がお客さまに対し以下の事項を行っている 3-1 「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 3-2 「契約概要」および「注意喚起情報」の書面の交付の際の以下の事項の口頭説明の実施 ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責理由等お客さまにとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること ・特に、乗換・転換等の場合には、これらがお客さまに不利益になる可能性があること 3-3 「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		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等） ③ お客さま対応記録（3件以上） 以下を問う記載等がある募集時の確認チェックシート等 ・書面をお客さまへ交付したか ・設問の事項を口頭説明したか ・お客さまがご理解されたか
達成 条件	✓ 契約締結前に以下 3 点の事項を行うことが明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認 * できること * 別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 且つ ✓ 契約締結前に保険募集人がお客さまに対し、以下の 3 点全てを行っていることが確認できること。 3-1 「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。 3-2 「契約概要」および「注意喚起情報」の書面の交付の際の以下の事項の口頭説明の実施。 ・当該書面を読むことが重要であること。 ・主な免責理由等お客さまにとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要で

	あること。 ・特に、乗換・転換等の場合には、これらがお客さまに不利益になる可能性があること。 3-3 「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（お客さまの理解度にあわせた丁寧な説明の実施でも可）。 （以下例示） ・募集時に保険募集人が上記 3-1～3-3 の対応漏れを防ぐため、自身でチェックを行うシートがある。 ・募集時にお客さまに上記 3-1～3-3 の対応漏れがないかご確認いただくチェックシートがある。 ・お客さまから、保険募集人の説明を受け十分理解したなどの確認書を取り付けている。 ・面談所要時間等を記録しており、1 回もしくは複数回の面談で十分な時間を確保していることを確認している。 ・保険会社の約款手交時の受領書兼確認書等で上記 3-1～3-3 の対応を実施したことを網羅している。 ※申込時に取付ける保険会社の約款受領書等を使用しているという回答の場合、1 社分の具体的な記載箇所を提出のこと。さらに、達成条件を充足していることを確認した上で、所属保険会社等の帳票全てが達成条件を満たしていることを詳細説明欄にて申告すること。 ※No.3 は 3-1～3-3 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

②情報提供義務（重要事項説明）

No.	4	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	【保険代理店等においてリスク性の金融商品・サービス＊を総合提案する場合】 以下の事項について、代理店において明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている、かつ、お客さまのニーズ、知識・経験・財産の状況、契約締結時の目的、その他のお客さまの状況（年齢、障がいの有無等）を踏まえたうえで適切に実施される態勢を整備している ＊リスク性の金融商品・サービスには投資信託等の他、特定保険契約も含む ＊リスク性の金融商品・サービスを総合提案しない場合は「対象外」を選択 ☐金融関係の他業と関連する重要事項説明・情報提供（例えば、「重要情報シート」による対応など）、同意取得（例えば、非公開金融情報・非公開保険情報の保護措置その他の銀行等保険窓販における弊害防止措置など）、消費生活者保護と顧客本位の業務運営の観点で遵守・実践が求められるその他の事項		

証跡資料 例	①～④の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等） ③ お客さまへの提示・説明用の書面等（システム画面のコピーでも可） ④ お客さま対応記録（記録が記載されている資料を3件程度）
達成 条件	✓ 金融商品・サービスを総合提案＊1 する際には、関係法令等に基づき当該商品・サービスの内容に応じたお客さま対応が必要であることが明文化されていること。 ＊1 総合提案とは、お客さまの意向を満たす仕組みが例えば投資信託と債券、保険商品とを組み合わせることで実現し得る場合に、これらの複数の商品を提案するケースを指します。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認＊2 できること。 ＊2 別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 且つ ✓ お客さま対応の際に使用する書面等を整備の上、対応記録が保管されていること（以下例示）。 ・お客さま対応記録に対応日時・面談の目的に加え、説明・提案時に示した資料名や、お客さまとの双方向的なやり取りが記録・保管されている。 ※本設問は 2026 年度新設設問であることから、実施状況を確認・検証する態勢を構築していることについては、2027 年度以降の達成条件に追加して確認する予定。

未達成 例	✓ コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等での規定が具体性に乏しく（例：関連法令等に基づき必要な対応を行うこと）、実務に沿った内容となっていない。
----------	--

調査・確認の視点	
＜金融商品仲介業、金融サービス仲介業の登録を行っている代理店を対象とした設問です。＞	
✓	金融商品・サービス（保険商品以外の投資信託等）を提案する場合は、消費者保護や顧客の最善の利益の実現を意識しつつ、関係法令等＊を遵守した対応が求められており、「社内規則等の明文化」と「社内規則等に沿ったお客様対応」が行われていることが重要
	＊ 監督指針、金融機関代理店における重要情報シート作成ガイドライン、金融商品取引法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、顧客本位の業務運営に関する原則

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

②情報提供義務（重要事項説明）

No.	5	基本項目／応用項目	基本項目
設問	重要事項説明・情報提供に関し、実施すべき事項（No.1～4の内容）について保険募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している		

証跡資料 例	①～③の提出が必要（資料提出締切日から1年以内） ① 徹底するために用いたもの（研修教材、e-learningの場合はその画面コピー等） ② 全員の受講が確認できるもの（研修受講簿、経営陣・管理部門への報告書等） ③ （複数年で網羅している旨回答する場合のみ）当該年数を網羅する研修計画書（研修項目と内容が分かるもの） ※定期調査時の留意点 保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を回答した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を求めます。（補足：複数年は3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を確認します。）
達成 条件	✓ 明らかに教育・指導項目と教育・指導内容が不足していないこと。 ※代理店独自の研修資料等のみならず、生命保険会社が提供する研修教材を用いた教育でもよいが、所属保険会社等のルールを踏まえた代理店の実務に沿ったものである必要がある（継続教育テキストだけでは未達成）。 ※年1回以上の研修実施等にて毎年全て網羅することを原則とするが、「複数年で」全て網羅することも可とする。ただし、その場合はNo.1～4の内容について、複数年*で全て網羅している旨とその理由（対象別・項目別の個別指導や職層別の教育で補完（補講）することにより十分徹底できている、など）の回答、また、網羅性を確認できる研修計画書の提出などにより、確認できることを要す。 *「複数年」は具体的年数の回答を要する。また、足掛け3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を併せて回答すること。 且つ ✓ 募集行為を行う者全員（取締役、執行役、理事、正社員、契約社員、嘱託社員、短時間労働者、派遣社員、出向者等）に対して教育・指導を行っていること。 ※「全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）」の証跡が、マスキングにより判断不能、システム事情による出力制限、研修受講簿が大量等のケースにおいては、研修受講簿の一部の提出に加えて詳細説明欄に当該事情と全員が受講をしている旨の申告、または、実施対象者やサマリーを記載したコンプライアンス委員会や管理部門等への報告書等の提出をもって達成とする。

	※保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時において、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価する。教育・指導の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を要する。
未達成 例	✓ 募集行為を行うにもかかわらず、短時間労働者は研修の対象外にしている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、社長は研修の対象外としている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、中途入社した従業員への研修が漏れている。 ✓ 教育・指導内容がわかる証跡資料が提出されず、教育・研修の実施が確認できない。 (研修項目に不足がある) ✓ 研修資料がマニュアルの羅列にとどまり、履修された研修内容について不明確なため、必要なすべての項目が含まれた研修内容であることが確認できない。 ✓ 研修未受講者が複数確認されたが、フォローアップ等の状況等について確認ができない。 ✓ 「複数年で網羅している」と回答するものの（それを裏付ける）研修計画書が提出されない。

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為【No.6～14】

No.	6-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【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 6-1-1 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 6-1-2 虚偽の告知を勧めること 6-1-3 事実の告知を妨げること 6-1-4 不利益となる事実を告げずに乗換募集を行うこと 6-1-5 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 6-1-6 過度なサービス品・施策品のお客さまへの提供 6-1-7 【代理店・募集人が他業の兼業・副業を行っている場合】他業のサービスの割引等の提供※ ※兼業・副業の該当がない場合は「3.対象外」を選択 6-1-8 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 6-1-9 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おそれのある説明・表示をすること 6-1-10 威圧的募集もしくは優越的地位を利用した募集 6-1-11 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）		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 保険契約締結・保険募集に関する禁止行為として、以下の 11 点全てについて記載があること。 6-1-1 虚偽の説明および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（重要事項不告知）の禁止。 6-1-2 虚偽の告知を勧めること（不実告知教唆）の禁止。 6-1-3 事実の告知を妨げること（契約者または被保険者の告知を妨げること（告知妨害）、告知しないことを勧めること（不告知教唆））の禁止。 6-1-4 不利益となる事実を告げずに乗換募集を行うこと（不当な乗換募集）の禁止。 6-1-5 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（特別利益の提供）の禁止。 6-1-6 過度なサービス品・施策品のお客さまへの提供（特別利益の提供）の禁止。

	6-1-7 (代理店・募集人が他業*の兼業・副業を行っている場合) 他業のサービスの割引等の提供(特別利益の提供)の禁止。 * 本設問において、損害保険や少額短期保険の代理業は他業には含めない 6-1-8 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(違法な募集文書図画の作成・配布)の禁止。 6-1-9 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おそれのある説明・表示をすること(断定的な予想配当等の表示・説明)の禁止。 6-1-10 威圧的募集もしくは優越的地位を利用した募集をすること(威迫募集)の禁止。 6-1-11 他社を誹謗・中傷するような説明・表示をすること(他社の誹謗・中傷)の禁止。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 * 別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 ※No.6 は、6-1-1～6-5 の全ての項目(「3.対象外」を選択した項目は除く。)が、「1.はい」であれば達成。
未達成例	No.6-1-7 に係る未達成例 ✓ 代理店が他業の兼業・副業を行っている場合の記載が漏れている ✓ 保険募集人が他業の兼業・副業を行っている場合の記載が漏れている

調査・確認の視点	
✓	保険業法第300条第1項にて保険契約締結・保険募集に関する禁止行為が定められており、本設問に係る事項についての明文化と従業員への周知が必要です。

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	6-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【その他の不適正行為】以下の事項の禁止 6-2-1 保険料の費消・流用 6-2-2 社員代行募集・付績行為 6-2-3 無面接募集 6-2-4 代筆・代印 6-2-5 作成契約（架空契約）・名義借契約・無断契約 6-2-6 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、収入・必要保障額に見合わない多件数・多額の契約の失効・解約も含む） 6-2-7 SNS（会社アカウント・個人アカウントの両方）による募集活動		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル、ソーシャルメディアガイドライン等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 禁止事項として以下の7点全てについて記載があること。 6-2-1 保険料の費消・流用 6-2-2 社員代行募集・付績行為 6-2-3 無面接募集 6-2-4 代筆・代印 6-2-5 作成契約（架空契約）・名義借契約・無断契約 6-2-6 保険本来の趣旨を逸脱する募集行為（ 具体的な禁止事項の例示＊1が記載 されていること） 6-2-7 SNS（会社アカウント・個人アカウントの両方）による募集活動 ※6-2-7については、会社の公式アカウントおよび従業員が私用で利用するアカウントの両方が対象となる（会社公式アカウントを保有していない場合、従業員のSNS利用に関するルールのみでも可）。なお、SNSの業務利用は行わないこと等包括的な記載でも可。 ＊1「当初から短期の中途解約を前提とした契約」、「収入・必要保障額に見合わない多件数の契約」等 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認＊2できること。 ＊2 別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。

	※No. 6は、6-1-1～6-5 の全ての項目（「3.対象外」を選択した項目は除く。）が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 会社公式のアカウントに関するルールのみで従業員の SNS の利用ルールが定められていない。 ✓ 従業員の SNS 利用に関するルールのみで会社公式アカウントの利用ルールが定められていない。

<補足説明>

「付績行為」とは、保険募集人同士の付績行為を指します。

6-2-7 は従業員のプライベートにおける SNS 利用を禁止するものではなく、あくまで募集活動上での利用を禁止するものです。

調査・確認の視点	
✓	保険業法第 307 条第 1 項にて、保険募集人による不適正な行為は登録取消し等の処分の対象となることが定められているため、禁止事項として不適正行為を明文化し、従業員に周知している必要があります。
✓	SNS による募集活動を禁止した法令等は存在しませんが、SNS では適切な情報提供もできない等、法令に則った適切な募集はできないとの観点から禁止する旨を規程・マニュアル等に明文化する必要があります。
✓	6-2-6 については、同一契約者による多件数契約や収入・必要保障額に見合わない多額契約、これら契約の短期間での失効・解約が含まれます。

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	6-3-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 特定関係法人等を管理する部門が、特定関係法人等の追加や変更がある都度、速やかに更新し、更新した旨を社内に周知する方法について記載があること（以下例示）。 ・コンプライアンス部は特定関係法人等の追加や変更がある都度、速やかに更新し、更新した旨を全従業員にメールで周知する。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 * 別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 ※No.6 は、6-1-1～6-5 の全ての項目（「3.対象外」を選択した項目は除く。）が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 役員・使用人の兼業・副業先において、その兼業・副業者が役員等になっている法人で、調査対象の募集代理店と人事交流がある等密接な関係があるにも関わらず、特定関係法人等の範囲の一覧から漏れている。

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	6-3-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【特定関係法人等に係る管理・報告態勢】 ☐ 当該情報を保険会社へ報告すること		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 特定関係法人等を管理する部門が、特定関係法人等の追加や変更がある都度、速やかに保険会社に報告する方法について記載があること（以下例示）。 ・コンプライアンス部は特定関係法人等の追加や変更がある都度、速やかに保険会社に所定のオンラインストレージを利用し報告する。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 * 別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 ※No.6 は、6-1-1～6-5 の全ての項目（「3.対象外」を選択した項目は除く。）が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	6-4	基本項目／応用項目	基本項目
設問	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【自己契約・特定契約ルール】 保険料の割引・割戻し等を目的とした自己契約・特定契約（特定関係法人等を契約者とする契約）の募集を行わないこと（特定関係法人等の判定は実態に即するものとし潜脱行為とならないよう留意すること） ※取扱う場合は手数料不払い扱いで取扱うこと		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 自己契約・特定契約の手数料不払いについて記載があること（以下例示）。 ・自己契約（当社を契約者とする法人契約）および特定契約（当社への出資比率 25%超や当社と役職員の兼務関係がある法人を契約者とする法人契約）の募集は原則行わない。なお、申請により取扱うことは可能だが、代理店手数料を受取ることはできない。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 * 別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 ※No.6 は、6-1-1～6-5 の全ての項目（「3.対象外」を選択した項目は除く。）が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	6-5	基本項目／応用項目	基本項目
設問	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 構成員契約の申込みを行わないことについて記載があること（以下例示）。 ・特定関係法人等の役員・使用人の個人契約（第三分野商品のうち死亡給付金額が入院給付日額の100倍を限度とするもの等、大蔵省告示第238号第2条に定める保険を除く）を取扱うことは禁止されている。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 *別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 ※No.6 は、6-1-1～6-5 の全ての項目（「3.対象外」を選択した項目は除く。）が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 社内規程と実態に整合性が無い（例：社内規程では一切取扱わないと明文化されている一方で、実際には第三分野の取扱いがある。）

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	7	基本項目／応用項目	基本項目
設問	Web サイト等の掲載情報について、適正性の確保・維持に取り組んでいる		

証跡資料 例	✓ 掲載情報（記事・広告・情報ページ等）について、適正性を確保・維持するための確認・検証を行っていることが分かる資料（確認・検証に際してのチェック項目、留意点が記載されたもの、担当・承認等管理の履歴が分かるもの、問題認識から修正・改善に至る経緯・指示等が記録された資料等）。
達成 条件	※募集資料（募集文書）に関しては No.27～34、SNS に関しては 6-2-7 を踏まえて本設問に回答のこと。 ✓ 代理店が自社にて管理すべき対象 Web サイト等（以下、「対象 Web サイト等」という）＊1 について、掲載情報の適正性＊2 を確保・維持するための確認・検証が行われる仕組み、その実践状況が分かる資料があること（メール等によるやり取り、チェックリスト・チェックシート、管理ツール・マニュアル等、確認・検証に際しての様式や仕組みは問わない）。 ＊1 対象 Web サイト等には、生命保険分野への関連の該非を問わず、代理店または所属募集人が情報発信するコラムやセミナー案内等も含む。自社アカウントの SNS（Facebook、Instagram、LINE 等）は含み、自社の管理が及ばない勝手サイトや報道等は除く。 ＊2 掲載情報の適正性の内容（以下例示） ・ 法令等の禁止行為に抵触するおそれのある記載内容がないこと。 （虚偽の説明、過度なサービス、特別利益の提供、有利誤認、優良誤認、誹謗・中傷等、商標（ロゴ、キャラクターを含む）、著作権等） ・ 誤解を生じさせるおそれのある記載内容がないこと。 （一部比較、断定的情報の提供、公平・中立、不当な乗換の誘導、圧力募集（優越的地位の乱用）、節税や租税回避への誘導等） ・ 各保険会社のルールに基づいて募集資料（募集文書）に該当する記載（特定保険契約に係る広告を含む）については、当該保険会社の承認を得た有効期間内のものであること。 ・ 商品特性・保障内容など保険本来の目的に沿わない不適切な顧客誘引等の記載が行われないよう措置が講じられていること（保険以外のサービス提供（キャンペーンその他景品の提供）等を比較して、保険会社、保険商品、代理店（募集人）の優劣・順位を表示すること 等） ・ 認定マークが、代理店の法人名や生命保険協会事務局に届出済の商号等と不離一体に表示されていること。

	・リンク切れ・リンク先の誤りその他正確さを欠く情報、注釈なしの古い情報を放置していないこと（プレスリリースやニュース記事は、将来の時点で過去に遡及して訂正できないことに留意）。 ・各 Web サイト間の情報、記載内容のアップデートを行っていること。
未達成 例	✓ チェックリスト等のblankフォームのみ示され、確認・検証の実践状況が分からない場合。 ✓ チェックリスト等による確認は行われているものの、掲載内容が明らかに不適正な場合。 ✓ 規程や管理マニュアル等のみが示され、管理の実践状況が示されない場合。 ✓ 対象 Web サイト等の見出し（サイト閲覧時のタブや検索時に表示される短文）が不適正な場合。

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	8	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【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管理部署・管理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		

証跡資料 例	✓ 施策の申請承認フロー、承認者がわかる組織図、承認フロー図、承認実績等（システム管理の場合はその画面コピー等）
達成 条件	✓ 営業部門から独立性を確保した管理部署・管理担当者が、お客さま向けの景品提供を伴う施策の内容をチェックし景品が妥当なものであるか否かを確認していることが確認できること（以下例示）。 ・施策内容発案者からコンプライアンス部へ申請が行われ、コンプライアンス部が景品の妥当性を中心に施策内容をチェックし承認する流れとなっている。 ・営業部門が施策の審査・承認を行っており、さらに毎月コンプライアンス部門が施策内容に問題が無いかとまとめて事後チェックしている。
未達成 例	✓ 営業部門と管理部門を兼務している担当者が施策の申請を受け、内容を確認している。

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	9	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 自己契約・特定契約への該非を確認したことがわかる募集時の確認チェックシート等 ② 「特定関係法人等の範囲の一覧表」が閲覧可能な状態であることがわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 特定関係法人等が社内共有されていることが確認できること。 且つ ✓ 募集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保険募集人が確認できる体制であることが確認できること（以下例示）。 ・来店時にお客さまの情報をご記入いただくシートがあり、氏名（法人名）や勤務先を記入する欄を設け、申込みいただく契約が自己契約あるいは特定契約でないか、特定関係法人等の範囲の一覧表で確認することが、規程・マニュアル等に記載されており、実際に使用（徹底）されている。 ・契約締結時の保険募集人の対応セルフチェックシートがあり、申込みいただく契約が自己契約あるいは特定契約でないか、特定関係法人等の範囲の一覧表で確認することが規程・マニュアル等に記載されており、実際に使用（徹底）されている。 ・顧客管理システムに氏名（法人名）や勤務先を入力すると、特定関係法人等の該非のチェックがかり、自己契約あるいは特定契約に該当した場合はアラートが出る仕組みとなっている。 ※自己契約に該当するか否か確認する態勢については、規程やマニュアル等に自己契約に関する禁止事項や留意事項について記載していることで達成とする（特定契約に該当するか否かについては、例示のような未然に防止する対応を求める）。
未達成 例	

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	10	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 構成員契約規制への該非を確認する旨の記載がある募集時の確認チェックシート等 ② 「特定関係法人等の範囲の一覧表」が閲覧可能な状態であることがわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 特定関係法人等が社内共有されていることが確認できること。 且つ ✓ 募集しようとしている契約が構成員契約に該当するか否か保険募集人が確認できることが、詳細説明欄から確認できること（以下例示）。 ・来店時にお客さまの情報をご記入いただくシートがあり、そこにお客さまの勤務先を記入する欄を設け、申込みいただく契約が構成員契約でないか、特定関係法人等の範囲の一覧表で確認することが、規程・マニュアル等に記載されており、実際に使用（徹底）されている。 ・契約申込前までに実施する保険募集人の対応セルフチェックシートがあり、申込みいただく契約が構成員契約でないか、特定関係法人等の範囲の一覧表で確認することが、規程・マニュアル等に記載されており、実際に使用（徹底）されている。 ・顧客管理システムに勤務先を入力すると、特定関係法人等への該非のチェックがかり、構成員契約に該当した場合はアラートが出る仕組みとなっている。
未達成 例	

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	11-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【法人向け保険募集を行う代理店のみ対象】 以下の「法人向け保険商品にかかる顧客向けの注意喚起事項」を説明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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 規程・マニュアル等 ② お客さま対応記録（実際の記録が確認できるサンプル3件）、使用ツール
達成 条件	✓ 法人向けの保険を検討しているお客さまに、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が規程・マニュアル等に記載されていること。 且つ ✓ 法人向けの保険募集を行う際の説明事項について保険募集人に徹底されていることが確認できること（以下例示）。 ・法人向けのお客さま情報を収集するシートに、法人向け保険の主な目的（保障/退職金/事業承継対策等）が選択肢として並んでおり、1つ1つの目的の意味を説明した上で、お客さまに加入目的を選んでいただくようになっている。 ・保険会社の帳票を用いて保険商品の特徴について正しく説明を行っている。 ・お客さま対応記録に保障等を目的とした保険商品であることを説明した旨を記録している。 ※申込時に取付ける保険会社の意向確認書等を使用しているという回答の場合、具体的な記載により達成条件を充足していることが確認できる証跡資料（サンプルとして1社分）を提出の上、詳細説明欄への、全ての所属保険会社等の帳票が達成条件を満たしている旨の申告により達成とする。 ※No.11 は、11-1～11-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 証跡資料では法人向け保険の募集ルールに記載がなく、個人保険と同様の募集ルールとなっている。

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	11-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【法人向け保険募集を行う代理店のみ対象】 以下の「法人向け保険商品にかかる顧客向けの注意喚起事項」を説明する態勢を整備している ☐原則として節税効果はない旨＊の説明を行うこと ＊法人から役員等の個人へ名義変更を実施した場合も含まれることに留意		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 規程、マニュアル等 ② お客さま対応記録（実際の記録が確認できるサンプル3件）、使用ツール
達成 条件	✓ 法人向けの保険を検討しているお客さまに、原則として節税効果はない旨の説明を行うことが規程・マニュアル等に記載されていること。 且つ ✓ 法人向けの保険募集を行う際の説明事項について保険募集人に徹底されていることが確認できること（以下例示）。 ・法人向けのお客さま情報を収集するシートに、原則として節税効果はないことが記載されている。 ・保険会社の帳票を用いて、原則として節税効果はないことの説明を行っている。 ・お客さま対応履歴に原則として節税効果はないことを説明した旨を記載している。 ※申込時に取付ける保険会社の意向確認書等を使用しているという回答の場合、具体的な記載により達成条件を充足していることが確認できる証跡資料（サンプルとして1社分）を提出の上、詳細説明欄への、全ての所属保険会社等の帳票が達成条件を満たしている旨の申告により達成とする。 ※No.11 は、11-1～11-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 証跡資料では法人向け保険の募集ルールに記載がなく、個人保険と同様の募集ルールとなっている。

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	12	基本項目／応用項目	基本項目
設問	禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）に関し、実施すべき事項（No.6～11 の内容）について保険募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している		

証跡資料 例	①～③の提出が必要（資料提出締切日から1年以内） ① 徹底するために用いたもの（研修教材、e-learning の場合はその画面コピー等） ② 全員の受講が確認できるもの（研修履修簿、経営陣・管理部門への報告書等） ③ （複数年で網羅している旨申告する場合のみ）当該年数を網羅する研修計画書（研修項目と内容が分かるもの） ※定期調査時の留意点 保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を求めます。（補足：複数年は3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を確認します。）
	✓ 明らかに教育・指導項目と教育・指導内容が不足していないこと。 ※代理店独自の研修資料等のみならず、生命保険会社が提供する研修教材を用いた教育でもよいが、所属保険会社等のルールを踏まえた代理店の実務に沿ったものである必要がある（継続教育テキストだけでは未達成）。 ※年1回以上の研修実施等にて毎年全て網羅することを原則とするが、「複数年で」全て網羅することも可とする。ただし、その場合は No.6～11 の内容について、複数年*で全て網羅している旨とその理由（対象別・項目別の個別指導や職層別の教育で補完（補講）することにより十分徹底できている、など）の回答、また、網羅性を確認できる研修計画書の提出などにより、確認できることを要す。 *「複数年」は具体的年数の回答を求める。また、足掛け3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を併せて回答すること。 且つ ✓ 募集行為を行う者全員（取締役、執行役、理事、正社員、契約社員、嘱託社員、短時間労働者、派遣社員、出向者等）に対して教育・指導を行っていること。 ※「全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）」の証跡が、マスキングにより判断不能、システム事情による出力制限、研修受講簿が大量等のケースにおいては、研修受講簿の一部の提出に加えて詳細説明欄に当該事情と全員が受講をしている旨の申告、または、実施対象者やサマリーを記載したコンプライアンス委員会や管理部門等への報告書等の提出をもって達成とする。

	※保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時において、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価する。教育・指導の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を要する。
未達成 例	✓ 募集行為を行うにもかかわらず、短時間労働者は研修の対象外にしている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、社長は研修の対象外としている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、中途入社した従業員への研修が漏れている。 ✓ 教育・指導内容がわかる証跡資料が提出できず、教育・研修の実施が確認できない。 (研修項目に不足がある) ✓ 研修資料がマニュアルの羅列にとどまり、履修された研修内容について不明確なため、必要なすべての項目が含まれた研修内容であることが確認できない。 ✓ 研修未受講者が複数確認されたが、フォローアップ等の状況等について確認ができない。 ✓ 「複数年で網羅している」と回答するものの（それを裏付ける）研修計画書が提出されない。

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	13	基本項目／応用項目	基本項目（重点確認項目）
設問	設問 No.12 にかかる「禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）」が行われていないか、全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所を対象として、営業部門からの独立性を確保したコンプライアンス部門等の管理部署・管理担当者が定期的にモニタリングを実施している		

証跡資料 例	①～⑤の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 組織図、職務分掌規程等 ③ モニタリング結果表＊ （経営陣等に提出したモニタリング結果報告書、ただし一部の部署等に限定することなく、全ての部署等を対象としたモニタリングであることが確認できること） ④ 改善の状況を把握していることがわかる資料 ⑤ 経営陣が更なる改善を検討・実施していることがわかる取締役会議事録、社内向け発信文書等 ＊本設問では当該モニタリングの実施結果を確認するため、モニタリング実施計画書は証跡資料として不適。
達成 条件	✓ 禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）について定義したうえで、該当の行為が行われていないか、関連する全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所を対象として、営業部門からの独立性を確保したコンプライアンス部門等の管理部署・管理担当者が定期的にモニタリング＊1を実施することを明文化していること。 且つ ✓ 営業部門からの独立性を確保したコンプライアンス部門等が全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所＊2を対象に禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）＊3が行われていないか定期的＊1にモニタリングしていること（以下例示）。 ・コンプライアンス部門を実施主体とする自己点検を通じて毎月モニタリングを実施している。 ・コンプライアンス部門が全ての部署等＊2の責任者を対象に四半期に1回以上の頻度でヒアリングによるモニタリングを実施している。 ＊1 代理店の規模や特性に応じて、モニタリングの方法や実施者等が異なると考えられることから、実施頻度、具体的なモニタリングの方法・実施者・対象者・対象契約等についても明文化されている必要がある。なお、モニタリングの実施者は代理店の規模や特性を勘案のうえ選定する必要があるものの、いわゆる2線や3線による実施が望ましい。ただし、比較的小規模な代理店にあっては、いわゆる1.5線によるモニタリングの実施も考えられる。 ＊2 本設問における全ての部署等とは、本社/店舗/支社・支店等の区別なく、保険募集行為や保険契約者等を対象とする保全業務に従事する者が所属する全ての事務所を指す。よって、禁止行

	為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）は前記の業務における事案・事象（疑いを含む）が該当する。 * 3 該当の事案・事象には、当初から短期の中途解約を前提とした契約の取扱いや、収入・必要保障額に見合わない多件数・多額の契約の失効・解約も含む。この点を踏まえ、6-2-6 への対応において、該当する保険契約の締結や募集を禁止する旨が社内規程等で明文化されていると考えられることから、本設問におけるモニタリングでは当該規定が順守されていることについて一定程度の件数を確認することが必要となる。なお、多件数・多額への該当の基準は、各代理店において明確に設定していることが求められる。 且つ ✓ モニタリングの結果、不適切な事案・事象（疑いを含む）が確認された場合、教育・研修や指導等の実施に留まらず、改善効果の定量的な把握や再発防止の状況等を疎漏なく確認のうえ、経営陣とともに更なる改善を検討・実施する措置が講じられていること（以下例示）。 ・全従業員を対象に研修を実施のうえ再発防止策を講じるとともに、その後は四半期ごと*に事案・事象（疑いを含む）の発生状況の把握し記録している。また、コンプライアンス委員会を通じて経営陣には速やかに報告し、その上で経営陣とともに更なる改善策を検討し実行している。 * 例示に記載した「四半期」ごとの実施は目安を示したものであり、代理店の規模や特性に応じて合理的な実施間隔を検討・設定すること。 且つ ✓ モニタリングの効果や効率性等を定期的に検証し、方法・頻度等に改善が必要な場合にはPDCAを意識した改善が実施されていること。
未達成例	✓ モニタリングの対象が一部の店舗/支社・支店等の拠点・事務所に限定されている。 ✓ モニタリングの実施者が営業部門に所属する者である。 ✓ モニタリングの頻度が隔年に1回程度に止まっている。 ✓ モニタリングは実施されているものの、その後の改善状況の把握や、経営陣を巻き込んだ改善策の検討・実施までは行われていない。

調査・確認の視点	
✓	営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者等が定期的にモニタリング（事後検証）することで、禁止行為・不適切行為の未然防止や早期発見の実効性が高まります。
✓	そのため、PDCAを意識したモニタリング（事後検証）の実施ができているか、またモニタリング（事後検証）結果を踏まえ、経営陣の関与による更なる改善の検討、実施および改善状況の確認により、モニタリング（事後検証）に期待される機能・効果が発揮できている状態であることを確認します。
✓	6-2-6において、多件数および多額契約の定義、ならびに当該契約の取扱いの禁止、更には該当の規定が適切に遵守されていることについても、本設問の調査を通じて確認します。

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	14-1	基本項目／応用項目	応用項目（新設）
設問	禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）に関し、同様・類似の事案・事象を未然防止・再発防止する態勢を整備している □初動段階（禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象の疑いや端緒を把握した段階を含む）から、営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者が情報を集約のうえ記録等を保存＊し、速やかに経営陣が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ概要を報告し、かつ、適時適切に進捗等を報告し、議事録等を保管している ＊当事者・関係者・管理者の特定を急ぎ、当該当事者・関係者・管理者からの供述の聴き取り等により事実確認を行う。 ※No.14-1～No.14-3において全て「1.はい」であれば達成		

証跡資料 例	①～④の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 組織図、職務分掌規程等 ③ 対応記録（システム管理の場合はその画面コピー等）＊ ④ 経営陣への報告資料（「事案把握に係る概要の報告資料」および「再発防止・未然防止に向けた取組みに係る進捗の報告資料」）
達成 条件	※本設問は、保険募集行為および当該行為に付随・関連する事案・事象（疑いを含む）が対象。 ✓ 該当の事案・事象の疑いや端緒を把握した際、営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者が行うべき対応事項＊が明文化されていること。 且つ ✓ 対応ルールに基づき対応が実施されていることを確認できること（以下例示）。 ・コンプライアンス部門が対応した事柄について、該当のお客さまとの対応履歴全般を漏らさずシステムに記録・保管している。 且つ ✓ 営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者が、速やかに経営陣が出席する会議（コンプライアンス委員会等）へ概要を報告し、かつ、適宜進捗等を報告していること（以下例示）。 ・コンプライアンス部長が、新たに発生した禁止行為・不適切行為、その他の事案・事象および対応中の事案・事象に係る進捗状況について、毎月開催のコンプライアンス委員会で資料に基づき報告している。

	* 対応事項にあつては、以下に留意した規定・態勢整備が必要。 ・会社（代理店）が指示する調査に全面協力する旨、不実報告を行わない旨の誓約書等を取付ける。 ・電話・メール等通信解析に必要なデータ・機器を確保して保全する。 ・当事者・関係者により保存・保管されている文書等の削除・改修を禁止した上で押収する。 ・その他の証拠類の保全や証拠資料等を確保し、事案の偽造・捏造や隠蔽・矮小化、アリバイ工作等の防止を図る。
未達成例	✓ 対応ルールが規定されているものの、営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者の関与の可否までは確認できない。 ✓ 対応事項が規定されているものの、具体性を欠く内容である。 ✓ コンプライアンス委員会等において該当事案の概要は報告されているものの、その後の進捗報告までは行われていない。

調査・確認の視点	
✓	禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）への対応は、代理店が策定した顧客本位の業務運営方針に基づき適切に行う必要があります。
✓	本設問は、保険募集に起因する禁止行為・不適切行為等を対象としています。よって、保険募集を起因としない行為（例：業務との関連性が確認できない私的な不法行為等）については確認の対象外となります。

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	14-2	基本項目／応用項目	応用項目（新設）
設問	禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）に関し、同様・類似の事案・事象を未然防止・再発防止する次の態勢を整備している ☐ 真の原因究明（動機を含む分析）と被害・損害等のほか非違行為の影響範囲の把握を適切に行っている ※No.14-1～No.14-3 において全て「1.はい」であれば達成		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 対応記録（システム画面のコピーでも可）
達成 条件	※本設問は、保険募集行為および当該行為に付随・関連する事案・事象等が対象。 ✓ 真の原因究明等に係る取組み * 1 が明文化されていること。 且つ ✓ 真の原因究明等に係る取組み * 1 が記録等から確認できること（以下例示）。 ・調査等を通じ、当該非違行為 * 2 に至る真の原因について「機会」「動機」「正当化」の観点から明確にしている。 ・これまでに同等の事案・事案が発生している場合でも、発生原因や再発防止策を丁寧に確認・検討し、その過程が具体的に記録されている。 且つ ✓ 被害・損害等のほか非違行為 * 2 の影響範囲の把握が行われていることが記録等から確認できること（以下例示）。 ・コンプライアンス部門が被害・損害等のほか、非違行為 * 2 の影響範囲についても社内規程や社会通念に照らして確認・検証した記録がある。 * 1 必要な具体的取組みは以下の通り ・被害等のおそれがある対象顧客等の範囲・概要を把握する。 ・顧客が被った迷惑その他の被害を定性的・定量的に分析・把握する。 ・顧客からの「声（申し出等）」に拾い漏れがないか、苦情、その他の申し出等の状況を分析・把握する。 ・マスコミ報道、Web ニュース媒体、SNS 等の検索結果等をもとに、風評等の有無を分析・把握する。 * 2 本設問における非違行為とは、法令等の他、社会通念上不相当とされる言動等を含む事案を指しています。

未達成 例	✓ 事案・事象の発生原因や再発防止策が他の事象・事案と同等である場合、真の原因究明等に 係る取組みは行われていないと判定する場合がある。 ✓ 規定されている事項に具体性が見られない。 ✓ 該当事案について原因の究明や分析は行われているものの、被害・損害等の把握や非違行為の 影響範囲の確認までは行われていない。
----------	---

調査・確認の視点	
✓	禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）への対応は、代理店が策定した顧客 本位の業務運営方針に基づき適切に行う必要があります。 ✓ 本設問は、保険募集に起因する禁止行為・不適切行為等を対象としています。よって、保険募集を起因としな い行為（例：業務との関連性が確認できない不法行為等）については確認の対象外となります。 ✓ 例えば複数の不適切行為があった場合に、当該行為や行為者が異なるにも関わらず、発生原因を「コンプライ アンス遵守意識の欠如」とし、再発防止策として「全社共有の上、研修を実施」等、判で押したような報告・対 応となっている場合には「真の原因究明」は行われていないものと考えます。

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	14-3	基本項目／応用項目	応用項目（新設）
設問	禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）に関し、同様・類似の事案・事象を未然防止・再発防止する次の態勢を整備している ☐ 当事者（≡事故等の被疑者）における余事象調査およびその他の従業者における伏在調査を実施している ※No.14-1～No.14-3 において全て「1.はい」であれば達成		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 対応記録（システム画面のコピーでも可）
達成 条件	※本設問は、保険募集行為および当該行為に付随・関連する事案・事象等が対象。 ✓ 余事象調査＊1 および伏在調査＊2 が実施されていることが記録等から確認できること。 且つ ✓ 余事象調査および伏在調査が規程等に基づき適切に行われていることを確認できること（以下例示）。 ・規程等に定めた手順および基準に基づき、当該保険募集人の募集活動や既契約に係る分析、必要に応じて一定範囲のお客さまに対するレター発送等の余事象調査を実施しており、その一連の調査内容を記録している。 ・規程等に定めた手順および基準に基づき、当該拠点の所属保険募集人の募集活動や既契約に係る分析、必要に応じて一定範囲のお客さまに対するレター発送等の伏在調査を実施しており、その一連の調査内容を記録している。 ＊1 余事象調査・・・当該当事者が、確認された事案・事象の他に不適切な事象・事案を発生させていないかを調査すること ＊2 伏在調査・・・その他の従業者を対象に、代理店の全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所において同様・類似の事案・事象が発生していないかを調査すること
未達成 例	✓ 余事象調査は行われているものの、伏在調査までは行われていない。 ✓ 余事象調査や伏在調査において対応すべき事柄までは規定されていない。

調査・確認の視点

- ✓ 禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）への対応は、代理店が策定した顧客本位の業務運営方針に基づき適切に行う必要があります。
- ✓ 本設問は、保険募集に起因する禁止行為・不適切行為等を対象としています。よって、保険募集を起因としない行為（例：業務との関連性が確認できない不法行為等）については確認の対象外となります。

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

⑤特定保険契約募集に関するルール【No.15～18】

No.	15-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【特定保険契約を取扱っている代理店のみ対象】 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【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 15-1-1 収益獲得を目的に投資する資金があるか 15-1-2 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 15-1-3 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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 特定保険契約募集時にお客さまから収集すべき情報として、以下の3点全ての記載があること。 15-1-1 収益獲得を目的に投資する資金があるか 15-1-2 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 15-1-3 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 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 *別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 ※No.15 は、15-1-1～15-5 の全ての項目（「3.対象外」を選択した場合は除く。）が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 特定保険契約募集時にお客さまから収集すべき情報として、上記 15-1-1～15-1-3 のいずれかの記載が漏れている。

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

⑤特定保険契約募集に関するルール

No.	15-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【特定保険契約を取扱っている代理店のみ対象】 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【特定保険契約に係る禁止行為】以下の事項の禁止 15-2-1 お客さまに迷惑となるような時間の電話または訪問 15-2-2 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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 特定保険契約募集時の禁止事項として、以下の2点の記載があること。 15-2-1 お客さまに迷惑となるような時間の電話または訪問の禁止 15-2-2 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の禁止 ※特定保険契約募集時に限った禁止事項ではなく、募集行為全般としての禁止事項として記載されている場合も達成とする。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 *別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 ※No.15 は、15-1-1～15-5 の全ての項目（「3.対象外」を選択した場合は除く。）が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 特定保険契約募集時の禁止事項として、上記15-2-1、15-2-2のいずれかの記載が漏れている。

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

⑤特定保険契約募集に関するルール

No.	15-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【特定保険契約を取扱っている代理店のみ対象】 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【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 15-3-1 お客さまの年齢 15-3-2 職業 15-3-3 資産・収入等の財産状況 15-3-4 過去の金融商品の取引・購入経験 15-3-5 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 15-3-6 加入目的		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 特定保険契約に係る適合性確認事項として、以下の6点全ての記載があること。 15-3-1 お客さまの年齢（生年月日） 15-3-2 職業 15-3-3 資産・収入等の財産状況 15-3-4 過去の金融商品の取引・購入経験 15-3-5 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 15-3-6 加入目的 ※特定保険契約募集時の適合性確認に限らず、募集行為全般としてのお客さま情報の収集として記載されている場合も達成とする。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 *別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 ※No.15 は、15-1-1～15-5 の全ての項目（「3.対象外」を選択した場合は除く。）が、「1.はい」であれば達成。

未達成
例

✓ 特定保険契約募集時の適合性確認事項として、上記 15-3-1～15-3-6 のいずれかの記載が漏れている。

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

⑤特定保険契約募集に関するルール

No.	15-4	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【特定保険契約を取扱っている代理店のみ対象】 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている □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）		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 高齢のお客さまに市場リスクを有する特定保険契約を提案する際には、「理解能力や判断能力」「投資経験」「投資性資産の保有割合」に十分に留意した基準が設定・記載があること（以下例示）。 ・高齢のお客さまに特定保険契約を提案する場合は、親族等の同席と複数回にわたる面談を必須とし、より一層厳格に適合性の確認を行うこととする。 ・80歳以上への保険提案は、本部事前承認が必要である。 ・80歳以上については、能動的提案を禁止（お客さまからの相談があった場合に限り、提案可）とする。 ・高齢のお客さまで投資経験1年未満の場合、業務管理責任者の事前承認が必要である。 ・投資未経験者の高齢のお客さまへの即日販売は禁止とする。 ・代理店として不適当と判断する基準・ルール等を定めている。（年収・資産に対する保険金額・保険料の割合等） 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 * 別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 ※No.15 は、15-1-1～15-5 の全ての項目（「3.対象外」を選択した場合は除く。）が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

⑤特定保険契約募集に関するルール

No.	15-5	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【特定保険契約を取扱っている代理店のみ対象】 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ☐ 収集したお客さまの情報、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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 適合性確認の基準や方法、不相当と認められる勧誘を行わないための具体的な方策について記載があること（以下例示）。 ・当社所定のヒアリングシートを用いてお客さまの情報を収集する。 ・お客さま情報を収集した結果、適合性確認基準を満たしていない場合は特定保険契約の勧誘は行わず、お勧めしない理由をお客さまに説明する。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 * 別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 ※No.15 は、15-1-1～15-5 の全ての項目（「3.対象外」を選択した場合は除く。）が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

⑤特定保険契約募集に関するルール

No.	16	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択		

証跡資料 例	✓ ヒアリングシート、適合性確認シート等
達成 条件	✓ 適合性確認（15-1-1～15-5 にて定めた事項）について、実施状況を全件記録していることが確認できること（以下例示）。 ・（システムで記録の場合）特定保険契約を募集する場合、顧客管理システムに適合性確認で確認した事項を全件入力するルールとなっている。 ・（紙で記録の場合）特定保険契約を募集する場合、全件ヒアリングシートを使用して適合性確認を実施し、所定の場所に保管する。
未達成 例	

<補足説明>

「実施状況の全件記録」について、適合性確認は、そのお客さまに対し特定保険契約をお勧めしてよいかどうかの判断根拠となるものであるため、確認した項目のみの記録ではなく、具体的な確認内容の記録まで行われていることが必要です。

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

⑤特定保険契約募集に関するルール

No.	17	基本項目／応用項目	基本項目
設問	特定保険契約募集に関し、実施すべき事項（No.15～16の内容）について保険募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択		

証跡資料 例	①～③の提出が必要（資料提出締切日から1年以内）） ① 徹底するために用いたもの（研修教材、e-learningの場合はその画面コピー等） ② 全員の受講が確認できるもの（研修受講簿、経営陣・管理部門への報告書等） ③ （複数年で網羅している旨申告する場合のみ）当該年数を網羅する研修計画書（研修項目と内容が分かるもの） ※定期調査時の留意点 保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を要する。（補足：複数年は3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を確認する。）
達成 条件	✓ 明らかに教育・指導項目と教育・指導内容が不足していないこと。 ※代理店独自の研修資料等のみならず、生命保険会社が提供する研修教材を用いた教育でもよいが、所属保険会社等のルールを踏まえた代理店の実務に沿ったものである必要がある（継続教育テキストだけでは未達成）。 ※年1回以上の研修実施等にて毎年全て網羅することを原則とするが、「複数年で」全て網羅することも可とする。ただし、その場合は No.15～16 の内容について、複数年*で全て網羅している旨とその理由（対象別・項目別の個別指導や職層別の教育で補完（補講）することにより十分徹底できている、など）の回答、また、網羅性を確認できる研修計画書の提出などにより、確認できることを要す。 *「複数年」は具体的年数の回答を求める。また、足掛け3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を併せて回答すること。 且つ ✓ 募集行為を行う者全員（取締役、執行役、理事、正社員、契約社員、嘱託社員、短時間労働者、派遣社員、出向者等）に対して教育・指導を行っていること。 ※「全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）」の証跡が、マスキングにより判断不能、システム事情による出力制限、研修受講簿が大量等のケースにおいては、研修受講簿の一部の提出に加えて詳細説明欄に当該事情と全員が受講をしている旨の申告、または、実施対象者やサマリーを記載したコンプライアンス委員会や管理部門等への報告書等の提出をもって達成とする。

	※保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時において、初回調査以降３年間の態勢整備のPDCAサイクルの実効性を確認・評価する。教育・指導の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を要する。
未達成 例	✓ 募集行為を行うにもかかわらず、短時間労働者は研修の対象外にしている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、社長は研修の対象外としている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、中途入社した従業員への研修が漏れている。 ✓ 「複数年で網羅している」と回答するものの（それを裏付ける）研修計画書が提出されない。

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

⑤特定保険契約募集に関するルール

No.	18	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【特定保険契約に係る広告等を行う代理店のみ対象】 ※特定保険契約に係る広告等を行っていない場合は「3.対象外」を選択 ☐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		

証跡資料 例	✓ 広告現物
達成 条件	✓ 以下の4点全てについて、広告現物への記載があることが証跡資料から確認できること。 ① 広告等を行う者の名称（商号） ② 手数料、報酬、費用その他顧客が支払う対価（保険契約関係費、資産運用関係費、解約控除等） ③ 金利、通貨の価格、金融商品市場における相場その他の指標に係る変動を直接の原因として損失が生ずることとなるおそれがある場合は、当該指標、ならびに当該指標にかかる変動により損失が生ずるおそれがある旨およびその理由（市場リスク情報） ④ 当該特定保険契約に関する重要な事項について顧客の不利益となる事実、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や基準
未達成 例	✓ 広告現物を確認したところ、上記①～④のうち一部記載が漏れている。 ✓ 対価がなく広告には該当しないとの認識のもと、自社運営の Web サイト等の消費者向け情報提供ページに、特定保険契約の保険会社や商品名を明記する、他の保険商品や金融商品と比較する等の情報を記載している。

1. 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

⑥高齢者募集ルール【No.19～22】

No.	19-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	以下の事項が明文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明文化 ※いずれか 1 つ「1.はい」であれば達成 19-1-1 親族等の同席 19-1-2 複数人の保険募集人による保険募集 19-1-3 複数回の保険募集機会の設定 19-1-4 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事後確認 19-1-5 役席者による事前承認 19-1-6 会話内容等の録音による証跡管理 19-1-7 その他（19-1-1～19-1-6 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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 高齢者募集ルールとして、以下の 7 点のうちいずれか 1 つ以上の記載があること。 19-1-1 保険募集時に高齢者およびその親族等の同席者に対して、商品内容の説明等を実施する。 19-1-2 2 名以上の保険募集人により面談の上、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う。 19-1-3 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面談を設ける。 19-1-4 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する。 19-1-5 形式的なものとならないよう、保険募集を行う者が高齢者の商品内容についての理解度を把握した上で、役席者が事前承認する。 19-1-6 保険募集内容を記録（録音・報告書への記録等）する。 19-1-7 その他保険会社の承認を得て、代理店が独自に定めたルール。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コ

	ピー等で確認＊できること。 ＊別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 ※No.19-1 は、19-1-1～19-1-7 のいずれか一つの項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

⑥高齢者募集ルール

No.	19-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【特定保険契約を取扱っている代理店のみ対象】 以下の事項が明文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】以下について明文化 特定保険契約を販売する際には 19-1-1 および 19-1-3 を原則とする旨 19-1-1 親族等の同席 19-1-3 複数回の保険募集機会の設定		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 特定保険契約を販売する際には 19-1-1 および 19-1-3 を原則実施する旨の記載があること。 19-1-1 保険募集時に高齢者およびその親族等の同席者に対して、商品内容の説明等を実施する。 19-1-3 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面談を設ける。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 *別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。
未達成 例	✓ 特定保険契約を販売しているに関わらず、上記 19-1-1 か 19-1-3 いずれかの記載が漏れていたら未達成。

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

⑥高齢者募集ルール

No.	20	基本項目／応用項目	基本項目
設問	高齢者募集ルール（代理店が設定したルールおよび委託元保険会社のルール）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、特定保険契約販売時の重点チェック等）を整備している		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 遵守態勢がわかるお客さま対応記録（実際の記録が確認できるサンプル3件）、高齢者を対象とする募集時の確認チェックシート等 ※特定保険契約を取扱っている代理店は、特定保険契約取扱い時と特定保険契約以外の商品取扱い時の別に応じて、それぞれの証跡資料の提出が必要となることに留意。
達成 条件	✓ 高齢者募集ルールが漏れなく実施される仕組みが確認できること（以下例示）。 ・お客さまが高齢者であった場合、保険募集人は高齢者チェックシートを使用し、ルールに則った対応をしたかセルフチェックを行うことが規程・マニュアル等に記載されており、徹底されている。 ・拠点長は管下保険募集人のお客さま対応記録を確認し、高齢者のお客さまであった場合には高齢者対応ルールに則った対応が行われているかチェックし、対応が不十分であった場合は保険募集人を指導している。 ・顧客管理システムに生年月日を入力すると、高齢者の該非が判定され、該当の場合は高齢者対応ルールに則った対応を行うようアラートが出る仕組みとなっている。 【特定保険契約を取扱っている代理店のみ対象】 且つ ✓ 特定保険契約取扱い時の高齢者募集ルールが漏れなく実施される仕組みが確認できること。
未達成 例	

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

⑥高齢者募集ルール

No.	21	基本項目／応用項目	基本項目
設問	高齢者募集ルールに関し、実施すべき事項（No.19～20 の内容）について保険募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している		

証跡資料 例	①～③の提出が必要（資料提出締切日から1年以内） ① 徹底するために用いたもの（研修教材、e-learning の場合はその画面コピー等） ② 全員の受講が確認できるもの（研修受講簿、経営陣・管理部門への報告書等） ③ （複数年で網羅している旨申告する場合のみ）当該年数を網羅する研修計画書（研修項目と内容が分かるもの） ※定期調査時の留意点 保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を要する。（補足：複数年は3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を確認する。）
達成 条件	✓ 明らかに教育・指導項目と教育・指導内容が不足していないこと ※代理店独自の研修資料等のみならず、生命保険会社が提供する研修教材を用いた教育でもよいが、所属保険会社等のルールを踏まえた代理店の実務に沿ったものである必要がある（継続教育テキストだけでは未達成）。 ※年1回以上の研修実施等にて毎年全て網羅することを原則とするが、「複数年で」全て網羅することも可とする。ただし、その場合は No.19～20 の内容について、複数年*で全て網羅している旨とその理由（対象別・項目別の個別指導や職層別の教育で補完（補講）することにより十分徹底できている、など）の回答、また、網羅性を確認できる研修計画書の提出などにより、確認できることを要す。 *「複数年」は具体的年数の回答を求める。また、足掛け3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を併せて回答すること。 且つ ✓ 募集行為を行う者全員（取締役、執行役、理事、正社員、契約社員、嘱託社員、短時間労働者、派遣社員、出向者等）に対して教育・指導を行っていること。 ※「全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）」の証跡が、マスキングにより判断不能、システム事情による出力制限、研修受講簿が大量等のケースにおいては、研修受講簿の一部の提出に加えて詳細説明欄に当該事情と全員が受講をしている旨の申告、または、実施対象者やサマリーを記載したコンプライアンス委員会や管理部門等への報告書等の提出をもって達成とする。

	※保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時において、初回調査以降３年間の態勢整備のPDCAサイクルの実効性を確認・評価する。教育・指導の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を要する。
未達成 例	✓ 募集行為を行うにもかかわらず、短時間労働者は研修の対象外にしている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、社長は研修の対象外としている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、中途入社した従業員への研修が漏れている。 ✓ 教育・指導内容がわかる証跡資料が提出できず、教育・研修の実施が確認できない。 （研修項目に不足がある） ✓ 研修資料がマニュアルの羅列にとどまり、履修された研修内容について不明確なため、必要なすべての項目が含まれた研修内容であることが確認できない。 ✓ 研修未受講者が複数確認されたが、フォローアップ等の状況等について確認ができない。 ✓ 「複数年で網羅している」と回答するものの（それを裏付ける）研修計画書が提出されない。

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

⑥高齢者募集ルール

No.	22	基本項目／応用項目	応用項目
設問	高齢者募集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管理部署・管理担当者が定期的にモニタリングを行っている		

証跡資料 例	✓ モニタリング態勢およびモニタリング者がわかる組織図、モニタリング結果報告書（実際のモニタリング結果が確認できる）等（システム管理の場合はその画面コピー等）
達成 条件	✓ 高齢者募集ルールの保険募集人の実施状況を営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者が定期的にモニタリングしていることが確認できること（以下例示）。 ・必要な高齢者への対応が実施されているかコンプライアンス部が確認している。 且つ ✓ No.20 の設問が「達成」であること。
未達成 例	✓ 営業部門と管理部門を兼務している担当者が確認している。

調査・確認の視点	
✓	本設問は No.20 の一歩進んだ取り組みです。営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者が定期的（少なくとも 4 半期に 1 回程度）にモニタリングを実施することで、高齢者への対応が適切に行われているかを確認し、また不十分な対応であることが確認できた場合は該当保険募集人に対して指導するなど、高齢者募集ルールの徹底を図ることが重要です。

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

⑦お客さまの利便性向上に向けた態勢整備状況【No.23～24】

No.	23	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ ペーパーレスに対応したノートパソコン・タブレットの配備状況がわかる資料
達成 条件	✓ 各拠点にペーパーレス申込みができるよう、必要なインフラを整備していることが確認できること（以下例示）。 ・各拠点にペーパーレス申込み対応が可能なノートパソコン・タブレットを配備している。 ※全保険募集人へのノートパソコン・タブレット配布ではなく、拠点に配備されていれば達成とする。 ※対面募集を一切行わない代理店は、詳細説明欄でその旨を申告し、『対象外』とすることは可。
未達成 例	✓ 電子署名に対応していないノートパソコンやタブレットのみが配備されている。

<補足説明>

本設問で求める「インフラ整備」とは、各拠点にタブレット等のペーパーレス申込み対応機器を1台以上配備することです。ペーパーレス申込み対応機器が全保険募集人分の用意が無くとも、拠点に1台以上配備されていれば達成となります。

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

⑦お客さまの利便性向上に向けた態勢整備状況

No.	24	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ 対面・非対面募集の選択肢のお客さまあて案内がわかる資料
達成 条件	✓ お客さまの要望に応じて、対面・非対面募集の選択ができる態勢であることが確認できること（以下例示）。 ・（対面募集メインの代理店の場合）オンライン面談における募集ルールを定め、オンライン面談用の端末を配備し、お客さまにオンライン面談も可能な旨をホームページや店頭で案内している。 ・（非対面募集メインの代理店の場合）お客さまが対面の面談を望んだ場合、来店等できる窓口を設置し、ホームページで案内している。 ※非対面募集のみの代理店の場合、対面を希望するお客さまについて提携先の対面募集チャネル代理店に連携する態勢を整備している場合も「達成」とする。
未達成 例	

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

⑧早期消滅【No.25～26】

No.	25	基本項目／応用項目	基本項目
設問	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は所属保険会社等のルールを参考に代理店で定めたものとする）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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 理由・経緯について分析・管理していることがわかる資料 ② 取扱者への指導状況がわかる資料
達成 条件	✓ 短期での失効・解約について、理由・経緯を代理店として分析・管理していることが確認できること（以下例示）。 ・早期消滅契約については全件原因・経緯・対応結果を顧客管理システムに入力し、管理部署等において、早期消滅の理由・経緯等の分析を行っている。 ・管理部署は、前月に発生した早期消滅契約の取扱保険募集人に通知し、全件事情報告を求め、早期消滅の理由・経緯等の分析を行っている。 且つ ✓ 短期での失効・解約について、相対的に当該件数が多い等、問題があった場合は必要に応じて当該保険募集人への指導等の改善策を講じていることが確認できること（以下例示）。 ・コンプライアンス部が報告された内容を管理し、理由・経緯が不適切な契約や早期消滅契約が頻発している保険募集人に対し、指導している。
未達成 例	✓ 早期消滅契約に関し、該当の保険募集人に通知していることは確認できるものの、その後の対応は保険募集人に任せており、代理店として確認をしていない。

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

⑧早期消滅

No.	26	基本項目／応用項目	応用項目
設問	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は所属保険会社等のルールを参考に代理店で定めたものとする）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		

証跡資料 例	✓ 早期消滅契約状況および改善策の全社共有資料（経営会議資料、全社発信メール等）
達成 条件	✓ 早期消滅契約の発生状況およびその改善策について、全社共有していることが確認できること（以下例示）。 ・コンプライアンス教育の1コマとして早期消滅の状況、および事例の共有をしている。 ・拠点ごと、保険募集人ごとに早期消滅の状況を通知しており、通知する際に改善策に関する情報を共有している。 且つ ✓ No.25 の設問が「達成」であること。
未達成 例	✓ 早期消滅契約の状況（消滅率）のみ共有している。

<補足説明>

「全社で共有されている」とは、失効・解約の状況およびその改善策を全社員向けの研修、社内掲示板、社内発信文書等により全社員に共有を行うことを求めています。

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

⑨募集資料等の適切な管理【No.27～34】

No.	27	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 募集資料の使用に関するルールが記載されているコンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 保険会社が承認していない募集資料を使用してはならない旨、記載があること。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 * 別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。
未達成 例	

<補足説明>

「保険会社が承認していない募集資料」とは、所属保険会社等の商品内容に触れている等、所属保険会社等の承認が必要であるにもかかわらず承認を得ていない資料を指します。

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

⑨募集資料等の適切な管理

No.	28	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【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・活用方法について明文化され、従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 28-1 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 28-2 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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 募集資料の作成・活用方法について記載されている募集文書作成マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 作成した資料に対する作成者以外による確認方法について、記載があること。 且つ ✓ 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が記載されていること（以下例示）。 ・募集資料を作成した場合、作成者は当該資料を業務管理部（募集資料の審査を担当する部門）に提出しチェックを受ける。業務管理部でのチェックが完了後、業務管理部からコンプライアンス部に連携しリーガルチェックを受け、募集資料の承認を得る。 ・作成した募集資料について、当該保険商品を提供する保険会社が承認していることを顧客に明確に示す観点から、保険会社から付与された登録番号を掲載する。 ・保険会社の商品の具体的な説明を表示している募集資料については、コンプライアンス部門でのチェック完了後、募集資料に記載した保険商品を提供している保険会社に提出し、保険会社の審査による募集文書登録が必要となる。 ・コンプライアンス部門により承認を得た募集資料は承認番号が、保険会社による審査を受けたものは登録番号が付与される。承認番号あるいは登録番号が付与された募集資料は管理台帳（承認番号あるいは登録番号、タイトル、作成者、承認者、使用期限を記載）で管理する。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 * 別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 ※No.28 は、28-1～28-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。 ※本設問を回答した代理店は、No.30（募集資料を独自に作成していない代理店のみ対象）の回答は不要（「対象外」を選択ください）。

未達成 例	
----------	--

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

⑨募集資料等の適切な管理

No.	29	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【募集資料を独自に作成している代理店のみ対象】 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）		

証跡資料 例	✓ 募集資料が適切に管理されていることがわかる資料（募集文書管理台帳、期限切れ資料廃棄指示の全社発信メール、廃棄完了報告書等）
達成 条件	✓ 募集資料を管理し、使用期限切れ資料が適切に廃棄されていることが確認できること（以下例示）。 ・使用可能な募集資料を台帳管理（承認番号、使用期限を記載）し、期限の到来前に全社に通知を出し、拠点ごとに廃棄報告を求めている。 ※本設問を回答した代理店は、No.30（募集資料を独自に作成していない代理店のみ対象）の回答は不要（「対象外」を選択ください）。
未達成 例	✓ 募集資料の台帳管理（承認番号、使用期限を記載）をしていることは証跡資料で確認できるものの、廃棄に関しては各拠点に任せている。 ✓ 募集文書管理台帳があるものの、使用されておらず管理されていない。

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

⑨募集資料等の適切な管理

No.	30	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【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明文化され、従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 募集資料の作成禁止について記載されている募集文書作成マニュアル等 ② 徹底していることがわかる自己点検表、研修資料等 ③ 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 代理店にて独自の募集資料を作成しないことが記載されていること。 且つ ✓ 独自の募集資料を作成しない旨、従業員に対し徹底されていることが、証跡資料で確認できること（以下例示）。 ・お客さま対応の際に使用する資料等は保険会社提供のものを使用し、独自で作成してはならない旨マニュアルに明示しており、さらに毎月実施する保険募集人の自己点検にて「定められた募集資料以外は使用していない」という設問がある。 ・お客さま対応の際に使用する資料等は保険会社提供のものを使用し、独自で作成してはならない旨マニュアルに明示しており、内部監査にて拠点独自の募集資料等を使用していないか確認を行っている。 ・お客さま対応の際に使用する資料等は保険会社提供のものを使用し、独自で作成してはならない旨マニュアルに明示しており、年に1回コンプライアンス研修の中で、募集資料を作成してはいけないことを保険募集人に説明している。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 *別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 ※本設問を回答した代理店は、No.28（募集資料を独自に作成している代理店のみ対象）の回答は不要（「対象外」を選択ください）。
未達成 例	✓ 代理店で募集資料を作成していないものの、作成禁止を明文化しておらず、徹底もしていない。

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

⑨募集資料等の適切な管理

No.	31	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【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明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 31-1 広告等を行う者の名称 31-2 手数料等に関する事項 31-3 市場リスクに関する事項 31-4 重要な事項についてお客さまの不利益となる事実		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 特定保険契約の募集資料作成について記載されている募集文書作成マニュアル等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等）
達成 条件	✓ 特定保険契約に係る広告を行う場合の表示事項として、以下の4点全てについて記載があること。 31-1 特定保険契約に係る広告等を行う場合は代理店名等を記載すること。 31-2 手数料、報酬、費用その他顧客が支払う対価に関する事項を記載すること（以下例示）。 ・特定保険契約に係る広告を作成する際は以下を必ず表示すること。 ➢ 本商品に係る諸費用の合計額は「保険契約関係費」、「資産運用関係費」等の合計額となる。 ➢ 保険料のうち、その一部は保険契約の締結・維持、死亡保障などに係る費用等に充てられ、それらを除いた金額が運用される。また、ご契約後も定期的に保険契約の締結・維持、死亡保障などに係る費用等が控除される。なお、これらの費用については年齢別の発生率を用いて算出しているため、一律の算出方法を記載することができない。その他お客さまにご負担いただく手数料には、信託事務の諸費用等、有価証券の売買委託手数料および消費税等の税金がかかるが、費用の発生前に金額や割合を確定することが困難なため表示することができない。また、これらの費用は各特別勘定がその保有資産から負担するため、基準価額に反映することとなる。したがって、お客さまはこれらの費用を間接的に負担することとなる。 31-3 市場リスク等情報に関する事項を記載すること（以下例示）。 ・特定保険契約に係る広告を作成する際は以下を必ず表示する。 【変額保険、変額年金保険の場合】 ・この保険は国内外の株式・債券等で運用しており、運用実績が保険金額や積立金額・将来の年金額などの増減につながるため、株価や債券価格の下落、為替の変動により、積立金額、解約返戻金額は既払込保険料を下回ることがあり、損失が生ずるおそれがある。 ・お客さまがスイッチングを行った際には、選択した特別勘定の種類によっては基準となる指標やリスクの種類が異なることとなりますのでご注意ください。

	【外貨建て保険の場合】 ・この保険は為替レートの変動により、お受取になる円換算後の保険金額がご契約時における円換算後の保険金額を下回ることや、お受取になる円換算後の保険金額が、既払込保険料を下回ることがあり、損失を生ずるおそれがある。 【MVA を利用した商品の場合】 ・この保険は市場金利に応じた運用資産の価格変動が解約返戻金に反映されるため、市場金利の変動により解約返戻金既払込保険料を下回ることがあり、損失が生ずるおそれがある。具体的には、中途解約時の市場金利がご契約時と比較して上昇した場合には、解約返戻金は減少し、逆に、下落した場合には増加することがある。 31-4 重要な事項について顧客の不利益となる事実を記載すること（以下例示）。 ・特定保険契約に係る広告を作成する際は以下を必ず表示する。 ・一般的な保険商品と比較して顧客に有利な契約条件が定められている保険商品において、そうした条件設定を可能とするため、顧客の不利益になり得るような契約条件が内在しているような場合には、有利な契約条件に近い場所に明瞭に記載を行う（例えば、年金原資を最低保証している変額年金の場合、一時払い保険料相当額の年金原資が保証されるためには、据置き期間満了時まで継続する必要があることを明瞭に表示する）。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピー等で確認*できること。 * 別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 ※No.31 は、31-1～31-4 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成例	✓ 特定保険契約に係る広告を行う場合の表示事項として、上記 31-1～31-4 のいずれかの記載が漏れていたら未達成。

<補足説明>

生命保険協会「生命保険商品に関する適正表示ガイドライン」も併せてご参照ください。

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

⑨募集資料等の適切な管理

No.	32	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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）		

証跡資料 例	✓ 保険会社の募集資料（パンフレット等）が管理されていることがわかる募集文書管理台帳、期限切れ資料廃棄指示の全社発信メール、廃棄完了報告書等
達成 条件	✓ 保険会社の募集資料を代理店として管理する仕組みが確認できること（以下例示）。 ・使用可能な募集資料を一覧化（保険会社の帳票は保険会社より連携があった際に管理台帳をメンテナンス）して管理を行い、期限の到来前に全社へ通知の上、コンプライアンス部は拠点より廃棄報告を受領している。 ・店舗内で募集資料の管理担当者を明確化し、保険会社より改訂等の連絡があった際に管理担当者が廃棄や入替等の対応をしている。
未達成 例	✓ 自社ホームページにおいて、募集文書に該当する記事や情報を登載しているものの、募集文書としての有効期限更新手続きを怠る等、該当文書を適切に管理していない。（適切な募集文書番号を自社ホームページに表示していない等も含む） ✓ 本社管理部門より拠点・保険募集人に対し間もなく有効期限切れをむかえる募集文書の廃棄を指示しているものの、廃棄完了の報告までは求めている。 ✓ 拠点での募集文書の廃棄を保険会社の営業社員に依頼し、代理店による管理までは確認できない（例：商品入替があった際、新・旧商品の募集文書の入替を各保険会社の営業社員に任せ、代理店は関与していない）。

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

⑨募集資料等の適切な管理

No.	33	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集資料等の適切な管理に関し、実施すべき事項（No.27～32 の内容）について 保険募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している		

証跡資料 例	①～③の提出が必要（資料提出締切日から1年以内） ① 徹底するために用いたもの（研修教材、e-learning の場合はその画面コピー等） ② 全員の受講が確認できるもの（研修受講簿、経営陣・管理部門への報告書等） ③ （複数年で網羅している旨申告する場合のみ）当該年数を網羅する研修計画書（研修項目と内容が分かるもの） ※定期調査時の留意点 保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を要する。（補足：複数年は3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を確認する。）
達成 条件	✓ 明らかに教育・指導項目と教育・指導内容が不足していないこと。 ※代理店独自の研修資料等のみならず、生命保険会社が提供する研修教材を用いた教育でもよいが、所属保険会社等のルールを踏まえた代理店の実務に沿ったものである必要がある（継続教育テキストだけでは未達成）。 ※年1回以上の研修実施等にて毎年全て網羅することを原則とするが、「複数年で」全て網羅することも可とする。ただし、その場合は No.27～32 の内容について、複数年*で全て網羅している旨とその理由（対象別・項目別の個別指導や職層別の教育で補完（補講）することにより十分徹底できている、など）の回答、また、網羅性を確認できる研修計画書の提出などにより、確認できることを要す。 *「複数年」は具体的年数の回答を求める。また、足掛け3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を併せて回答すること。 且つ ✓ 募集行為を行う者全員（取締役、執行役、理事、正社員、契約社員、嘱託社員、短時間労働者、派遣社員、出向者等）に対して教育・指導を行っていること。 ※「全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）」の証跡が、マスキングにより判断不能、システム事情による出力制限、研修受講簿が大量等のケースにおいては、研修受講簿の一部の提出に加えて詳細説明欄に当該事情と全員が受講をしている旨の申告、または、実施対象者やサマリーを記載したコンプライアンス委員会や管理部門等への報告書等の提出をもって達成とする。

	※保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時において、初回調査以降３年間の態勢整備のPDCAサイクルの実効性を確認・評価する。教育・指導の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を要する。
未達成 例	✓ 募集行為を行うにもかかわらず、短時間労働者は研修の対象外にしている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、社長は研修の対象外としている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、中途入社した従業員への研修が漏れている。 ✓ 教育・指導内容がわかる証跡資料が提出できず、教育・研修の実施が確認できない。 （研修項目に不足がある） ✓ 研修資料がマニュアルの羅列にとどまり、履修された研修内容について不明確なため、必要なすべての項目が含まれた研修内容であることが確認できない。 ✓ 研修未受講者が複数確認されたが、フォローアップ等の状況等について確認ができない。 ✓ 「複数年で網羅している」と回答するものの（それを裏付ける）研修計画書が提出されない。

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

⑨募集資料等の適切な管理

No.	34	基本項目／応用項目	応用項目
設問	No.29・32 の管理状況について、営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者が年 1 回以上定期的に確認を行っている		

証跡資料 例	✓ 確認態勢および確認者がわかる組織図、確認・検証結果報告書（実際の確認結果がわかる資料）等（システム管理の場合はその画面コピー等）
達成 条件	✓ 募集資料の管理状況について、営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者による確認が行われていること（以下例示）。 ・代理店独自で作成した募集資料等および保険会社作成の募集資料等の管理状況（未承認のものはないか、期限切れのものはないか等）をコンプライアンス部が確認している。 且つ ✓ No.29 および No.32 の設問が「達成」であること。
未達成 例	✓ 営業部門と管理部門を兼務している担当者が確認している。

調査・確認の視点	
✓	本設問は No.29 と No.32 の一歩進んだ取組みです。実効性を高めるために、募集資料等の管理状況を営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者が定期的な確認を行うことで、業務品質の向上を図ることが重要です。

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

⑩勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針【No.35～39】

No.	35	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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拠点で掲示・公表*している ・勧誘の対象となる者の知識、経験及び財産の状況に照らして配慮すべき事項 ・勧誘の方法および時間帯に関し、勧誘の対象となる者に配慮すべき事項 ・その他勧誘の適正の確保に関する事項 * ホームページに掲載している場合でも、代理店の本店・営業店等の各代理店事務所での掲示・公表の対応は必要		

証跡資料 例	✓ 勧誘方針（ホームページの該当箇所の URL でも可） ※全拠点での掲示状況は別途オンサイト調査時に確認（オンサイト訪問拠点以外の掲示状況については詳細説明欄への申告で可）
達成 条件	✓ 勧誘方針に以下 3 点について全て記載があること。 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 ② 勧誘の方法および時間帯に関し、勧誘の対象となる者に配慮すべき事項 ③ その他勧誘の適正の確保に関する事項 且つ ✓ 勧誘方針が代理店の本社・営業店等の全拠点で掲示されていること、代理店のホームページに公表していることが、詳細説明欄およびオンサイト調査時に確認できること。 ※営業拠点等での掲示ではなく、お客さまへ提示し公表している場合（募集前の権限明示等のお客さま説明資料に勧誘方針を掲載し、ご説明している等）も達成とする。 ※オンサイト調査時の訪問拠点以外の掲示状況については詳細説明欄への申告で可とする。 ※次のア、またはイ、の条件に該当し、勧誘方針を代理店ホームページに公表していない場合は、その旨を詳細説明欄に記載すること。 ア. 金融商品販売業者等の常時使用する従業員の数が 20 人以下である場合。なお、他業を兼業する場合、常時使用する従業員の数は、代理店全体の従業員数で判断。 イ. 金融商品販売業者等のホームページ（ウェブサイト）がない場合。なお、自社ホームページは無いものの、第三者が提供するホームページを自社ホームページとして保険募集人の名刺等に URL を記載している場合等は、ホームページがあるとみなす。
未達成 例	営業店や店舗では掲示しているものの、本社での掲示がオンサイト調査で確認できない。

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

⑩勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針

No.	36	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 36-1 ホームページに掲載 36-2 全拠点で掲示・公表		

証跡資料 例	✓ 金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 2 ～ 7 に沿った方針のホームページの URL・提示物（自社方針と金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 2 ～ 7 との対応関係が確認できるもの）
達成 条件	✓ 金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に沿った自社の方針が、原則 2 ～ 7 に対応したものにしていること。 且つ ✓ 金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に沿った自社の方針をホームページで公表もしくは全拠点で掲示・公表していることが確認できること。 ※No.36 は、36-1～36-2 のいずれか一つの項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 「顧客本位の業務運営に関する原則」に関して、社内向けに当該方針に沿った内容を策定しているものの、お客さま向け公表（ホームページ掲載や拠点での掲示等）はしていない。

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

⑩勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針

No.	37	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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、ホームページ・代理店事務所等実績を公表している		

証跡資料 例	✓ 自主的な KPI の実績がわかる資料（ホームページの該当箇所の URL でも可）
達成 条件	✓ お客さま本位の業務運営に沿った自主的な KPI を 1 項目以上設定していることが確認できること。 ＜自主的な KPI の例＞ ・来店数 ・継続率 ・FP 資格保有者占率 ・感謝の声の数 ・来店者アンケートにおけるお客さま満足度比率 等 且つ ✓ お客さま本位の業務運営の取組み状況とあわせて自主的な KPI の遂行状況を公表していることが確認できること。
未達成 例	✓ 自主的な KPI を設定しているものの、社内でのみ共有している（自主的な KPI、取組み状況のいずれについても公表していない）。

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

⑩勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針

No.	38	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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・経営陣への報告を行っている		

証跡資料 例	✓ 振返り結果の経営会議資料
達成 条件	✓ お客さま本位の業務運営に係る自社で定めた方針について、毎年振返り・経営陣への報告を行っていることが確認できること。
未達成 例	✓ 担当部門で振返りを実施していることは証跡資料で確認できるものの、経営陣への報告は実施していない。

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

⑩勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針

No.	39	基本項目／応用項目	応用項目
設問	お客さま本位の業務運営に係る方針について、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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 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ルールを定めた規程・マニュアル等または社内発信文書等 ② 振返り結果（公表した資料、ホームページの該当箇所の URL でも可）
達成 条件	✓ 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ルールが規程・マニュアル等、または社内発信文書等で確認できること。 且つ ✓ お客さま本位の業務運営に係る自社で定めた方針の振返り結果を踏まえ、必要に応じて見直しを実施し公表していることが確認できること（以下例示）。 ・お客さま本位の業務運営に係る方針について、取組み結果および結果を踏まえた改善取組みを年 1 回経営会議に報告し、必要に応じてお客さま本位の業務運営に係る方針の見直しを図っており、見直し内容を公表している。
未達成 例	✓ お客さま本位の業務運営に係る方針について、取組み結果および結果を踏まえた振返りを行っていることは証跡資料から確認できるものの、見直しの可否は検討していない。

I. 顧客対応

(2) 募集人教育

⑪ 募集人教育【No.40～48】

No.	40	基本項目／応用項目	基本項目
設問	継続教育制度に関して、年に1回以上、保険募集人全員＊が研修を受講している ＊ 自社において募集活動に従事する者全員（雇用形態や常勤・非常勤の別は問わない）		

証跡資料 例	✓ 保険募集人全員の受講が確認できる資料（研修受講簿、管理部門への報告書等） ※ 定期調査の場合は、当該証跡資料について初回調査時以降直近までの分を提出すること。
達成 条件	✓ 募集行為を行う者全員（取締役、執行役、理事、正社員、契約社員、嘱託社員、短時間労働者、派遣社員、出向者等）が漏れなく継続教育を受講していることが確認できること（以下例示）。 ・e-learning で継続教育を実施しており、受講状況一覧で全員が受講完了となっている。 ・テキストを冊子で配布し、各自学習の上、代理店で作成した確認テストを実施し、拠点単位で本部に確認テスト終了報告書を提出しており、本部で全拠点からの終了報告書が確認できる。
未達成 例	✓ e-learning で継続教育を実施しているが、受講状況の確認はしていない。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、パート社員は研修の対象外にしている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、社長は研修の対象外としている。

I. 顧客対応

(2) 募集人教育

⑪ 募集人教育

No.	41	基本項目／応用項目	基本項目
設問	委託元保険会社の商品に関して、代理店として保険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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 保険会社商品に関し保険募集人の学習環境がわかる資料（e-learning の場合はその画面コピー） ② 保険募集人に学習を促していることがわかる通知メール、社内発信文書等
達成 条件	✓ 全ての委託元保険会社の商品について、保険募集人が学習できる環境があることが確認できること（以下例示）。 ・全ての委託元保険会社の商品の約款やパンフレットについて保険募集人が閲覧可能な状態となっている。 且つ ✓ 代理店が主体となり、委託元保険会社の商品に関して保険募集人に学習させていることが確認できること（以下例示）。 ・社内掲示板に委託元保険会社の商品研修動画を掲載しており、動画を保険募集人に視聴させている。 ・新商品の発売時には、研修を保険会社の営業担当者に依頼し、保険募集人を漏れなく参加させている。
未達成 例	✓ 新商品発売の通知は行いが、研修は保険会社の営業担当者に任せている（代理店として主体的に学習させていない。） ✓ 全ての委託元保険会社の商品の約款やパンフレットを保険募集人が閲覧できる環境は整えているものの、商品研修は実施しておらず、各保険募集人の自学自習のみであったり、保険会社の営業担当者任せであるなど、代理店として主体的に履修状況を管理する態勢を整備していない。

I. 顧客対応

(2) 募集人教育

⑪ 募集人教育

No.	42	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保険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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 本人以外による確認結果がわかるお客さま対応記録書面、顧客管理システム画面等 ② 指導状況がわかる該当者への指導メール等
達成 条件	✓ 保険募集人の募集状況（代理店で定めている見込客開拓、販売勧誘から契約申込に至る一連のプロセス、意向把握・比較推奨販売等の状況等）について本人以外の者＊が確認していることが確認できること。 ＊ 本設問における本人以外とは、例えば対象の保険募集人が所属する拠点の拠点管理者、拠点長等もこれに該当する。よって、必ずしも本社管理部門等に所属する者である必要はない。 且つ ✓ 確認の結果、不十分な点等があった場合に保険募集人に指導を行っていることが確認できること（以下例示）。 ・拠点長がお客さま対応記録をもとに、管下保険募集人の募集状況の確認を行い、不十分な点があった場合には都度指導している。 ・業務管理部門が顧客管理システムを閲覧して募集状況を確認し、不十分な点があった保険募集人に指導している。
未達成 例	✓ 保険募集人の募集状況は業務管理部門が顧客管理システムを閲覧・確認しているものの、不十分な点等があったとしても特に指導は実施していない。

I. 顧客対応

(2) 募集人教育

⑪ 募集人教育

No.	43	基本項目／応用項目	基本項目
設問	自社の好取り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		

証跡資料 例	✓ 自社の好取り組みや改善点の収集結果・共有状況がわかる資料（e-learning 研修、社内イントラ掲示画面コピー等）
達成 条件	✓ 代理店として業務品質の向上を図ることを目的として、自社の好取り組みや改善点を収集していることが確認できること。 且つ ✓ 自社の好取り組みや改善点を全社で共有していることが確認できること（以下例示）。 ・好取り組み事例や改善事例を収集しており、e-learning に該当事例を掲載している。 ・好取り組み事例や改善事例を収集しており、毎週該当事例を社内イントラに掲示している。
未達成 例	✓ 好取り組みや改善点を収集しているものの、全社への共有を行っていない。 ✓ 収集した好取り組み事例や改善事例について部長層以上には共有されているものの、全社には共有されていない。 ✓ 『お客さまの声』に寄せられた苦情を契機に、業務フローを改善したものの全社共有していることが確認できる資料が提出されない。（『お客さまの声』（苦情・お褒めの言葉・要望等）だけでは好取り組みや改善点の収集・共有の証跡資料としては不十分。）

調査・確認の視点

- ✓ 好取り組みや改善点については、事務面での該当事案でも良いが、ルールの変更や徹底等といった最低限の取り組み内容のみの場合は、「未達成」となります。

I. 顧客対応

(2)募集人教育

⑪募集人教育

No.	44	基本項目／応用項目	応用項目
設問	保険募集等業務全般に関し、年間の教育計画がある（ただし、個人情報保護に関する教育計画は除く）		

証跡資料 例	✓ 保険募集等業務全般に関する保険募集人への年間の教育計画（当年度分）
達成 条件	✓ 保険募集等業務全般に関し、当年度の年間の教育計画が確認できること。 ※個人情報保護に関する教育計画は除く
未達成 例	✓ 個人情報保護に関する年間の教育計画はあるが、保険募集等業務全般に関する年間の教育計画がない。

I. 顧客対応

(2)募集人教育

⑪募集人教育

No.	45	基本項目／応用項目	応用項目
設問	継続教育制度以外の教育内容に関して、テストを実施している		

証跡資料 例	✓ 継続教育制度以外に関するテスト問題（研修教材、e-learning の場合はその画面コピー）、テスト受験状況（研修受講簿、管理部門への報告書等、e-learning の場合はその画面コピー）
達成 条件	✓ 代理店が主体となり、継続教育制度以外のテストを実施していることが確認できること（以下例示）。 ・商品や保険募集コンプライアンス、公的保障に関する代理店独自のテストを e-learning にて実施している。 ・保険会社から提供されたテストを実施している。
未達成 例	

I. 顧客対応

(2)募集人教育

⑪募集人教育

No.	46	基本項目／応用項目	応用項目
設問	個人の習熟状況に応じ適宜追加指導を行っている		

証跡資料 例	✓ No.40・No.45 の取組み（継続教育やテストの実施）等を踏まえた追加指導の実施がわかる資料
達成 条件	✓ No.40・No.45 の取組みに関し、個人の習熟状況を把握し、必要に応じて保険募集人に追加指導を行っていることが確認できること（以下例示）。 ・継続教育テキストに関するテストを実施し、合格点に達しなかった保険募集人には指導を実施している。 ・商品や保険募集コンプライアンス、公的保障に関する代理店独自のテストを e-learning にて実施しており、合格点に到達するまで実施するよう促している。 ・毎月実施のコンプライアンステストの結果が合格点に達しなかった保険募集人に対し、拠点長から指導を行うことを本部より指示している。
未達成 例	

I. 顧客対応

(2) 募集人教育

⑪ 募集人教育

No.	47	基本項目／応用項目	応用項目
設問	保険知識・商品知識に留まらない、お客さま志向の醸成（保険募集人としての使命感、お客さまと向き合う姿勢、消費者保護の姿勢）に資する教育・研修を行っている		

証跡資料 例	✓ お客さま志向の醸成に資する研修教材（e-learning の場合はその画面コピー、お客さま志向の醸成に関する経営陣の想いの定期的な通信文等）
達成 条件	✓ お客さま志向の醸成（保険募集人としての使命感、お客さまと向き合う姿勢、消費者保護の姿勢）に資する教育・研修を実施していることが確認できること（以下例示）。 ・お客さま志向の醸成に関する社長の想いを社長自ら定期的に発信している。 ・消費者法や公正な取引等についての基本的な考え方を従業員が理解・定着し、営業活動に浸透する研修を実施している。
未達成 例	

I. 顧客対応

(2) 募集人教育

⑪ 募集人教育

No.	48	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ 公的資格取得者増加に向けた取組み資料（費用補助、奨励金、昇格要件化等の規程、保険募集人あて取得奨励通知メール等）
達成 条件	✓ 代理店として保険募集人に対し、金融・保険に関する各種公的資格取得を推進していることが確認できること（以下例示）。 ・社員が資格を取得した際の報奨金規程を定めている。 ・AFP 合格に向けた研修や教材提供を行っている。 ・社員が消費者法や公正な取引等についての基本的な考え方を習得する資格（消費生活アドバイザー等）の取得を推進している。 ・資格取得者数をお客さま本位の業務運営に係る方針の自主的な KPI としており、取得推進を促している。 ※業界共通試験関連では生保大学のみ対象とする。 ※取得推進に向けた取組み（以下例示） ・費用補助、奨励金、昇格要件化等。 ・社内研修会の開催、取得者管理等の従業員に対する施策を実施等。
未達成 例	

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 【No.49～60】

No.	49-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保全対応について、以下の事項を行っている ☐ 受付・保険会社への取次等の一連の流れ（保険会社から、代理店では取次がず 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		

証跡資料 例	✓ 保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル、保全対応フロー図（保全手続きを取次ぐ代理店については、各委託元保険会社の保全種類別の照会先が明記されているもの）
達成 条件	✓ 保全受付から保険会社への取次の一連の流れについて、代理店で手続きを取次ぐ場合と取次がない場合、それぞれについて記載があること。 または ✓ 保全に関し、一切手続きを取次がない場合はその旨を明記し、お客さまへの案内方法について記載があること。 （以下例示） ・保全手続きを取次ぐ代理店：各種保全手続きの場合は顧客管理システムでお客さまのご契約を確認し、担当者が各生命保険会社に連絡をし、書類等発送を依頼する。 ・一部保全手続きについて取次がない代理店：給付金手続き・復活手続きの場合は顧客管理システムでお客さまのご契約を確認し、お客さまから直接生命保険会社に連絡いただくよう、各社のコールセンターや受付窓口を案内する。 ・保全手続きを一切取次がない代理店：顧客管理システムでお客さまのご契約を確認し、各社のコールセンターや受付窓口を案内する。 ※No.49 は、49-1～49-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 保全手続きに関しては全て各社のコールセンターを案内するよう募集人に対し指導しているが、マニュアル等に明文化していない。 ✓ 保全手続きに関してはマニュアル等には各委託元保険会社のルールに準ずるとのみ記載しており、当該保険会社のルールは代理店で一覧化等は行っておらず保険募集人が各自で確認する状態となっている。

<補足説明>

保全対応とは契約期間中にお客さまから申し出のあった当初の契約内容の変更を必要とする以下の対応を指します。

- 契約者変更、受取人変更、住所変更等
- 契約内容変更（増額・減額、特約の中途付加、解約、延長（定期）保険への変更、払済保険への変更、保険料払込方法の変更等）
- 契約者貸付

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

No.	49-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保全対応について、以下の事項を行っている ☐ 保全対応漏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		

証跡資料 例	✓ 保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル、保全対応状況管理一覧表（システム管理の場合はその画面コピー）
達成 条件	✓ 保全対応案件について、担当者任せではなく、組織として対応漏れが発生しない仕組みが確認できること（以下例示）。 ・受付けた保全案件はすべてシステムに入力し、一覧で確認できるようになっており、対応状況を拠点長が管理・確認している。 ・保全対応状況管理一覧表を作成しており、対応状況を拠点長が管理・確認している。 ・保全案件を入力したシステムに対応状況まで入力するようになっており、その状況を業務管理部門がチェックしている。 ※No.49 は、49-1～49-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 保全案件の一覧化はしているものの、その後の対応状況については担当者任せとなっており代理店として管理していない。

<補足説明>

保険会社に直接入る保全対応や保険会社に直接依頼するよう誘導する場合は除かれます。

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

No.	50-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	失効防止に向けた入金勧奨について、以下の事項を行っている ☐ 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		

証跡資料 例	✓ 保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル、失効防止・入金勧奨フロー図
達成 条件	✓ 失効防止に向けた入金勧奨の対応フロー（対象契約の勧奨担当者への振り分け、担当者によるお客さまへの対応手順、対応結果の管理部門への報告等）について記載があること（以下例示）。 ・業務管理部門は、毎月未収契約リストを担当者、担当拠点に連携する。そのリストをもとに担当者はお客さまあて電話連絡を実施し、連絡の結果を顧客管理システムに入力する。 ※例えば、テレマーケティングと訪問販売といった複数の販売チャネルを有する代理店で、対応フロー等が販売チャネルによって異なる場合には、それぞれの販売チャネルに係る体制整備が必要です。 ※本設問は、「未収契約に対して代理店として対応する態勢があるか」を問うものであるため、必ずしも保険募集人が関与していなくともよく、例えば入金勧奨を代理店本部が一括して行う体制であっても達成とする。 ※No.50 は、50-1～50-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

No.	50-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	失効防止に向けた入金勧奨について、以下の事項を行っている ☐ 対応漏れが発生しない態勢（チェックリストや自社役席者による確認等）を整備している		

証跡資料 例	✓ 保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル、失効防止・入金勧奨フロー図、失効防止・入金勧奨対応管理表（システム管理の場合はその画面コピー）
達成 条件	✓ 失効防止に向けた入金勧奨について、担当者任せではなく、組織として対応漏れが発生しない仕組みが確認できること（以下例示）。 ・保険会社から連携された未収契約リストを基に、業務管理部は、担当者、担当拠点へ未収契約情報を連携し、担当者は対応結果を業務管理部に報告するルールとなっていることに加え、実際に未収契約が業務管理部から担当者に連携され対応結果の報告を受けている。 ・保険募集人はシステム上で未収契約の一覧が確認できるようになっており、担当契約が未収であった場合は対応し、対応状況をシステムへ入力する仕組みとなっていることに加え、対応状況について業務管理部がチェックしている。 ※例えば、テレマーケティングと訪問販売といった複数の販売チャネルを有する代理店で、対応フロー等が販売チャネルによって異なる場合には、それぞれの販売チャネルに係る体制整備が必要。 ※No.50 は、50-1～50-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 未収契約を一覧化してはいるものの、その後の対応は担当者任せとなっており代理店として管理していない。

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

No.	51-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	失効契約に対する復活勧奨について、以下の事項を行っている ☐ 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		

証跡資料 例	✓ 保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル、失効契約対応フロー図
達成 条件	✓ 失効契約に対する復活勧奨の対応フロー（失効契約の勧奨担当者への振り分け、担当者によるお客さまへの対応手順、対応結果の管理部門への報告等）について記載があること（以下例示）。 ・業務管理部門は、毎月失効契約リストを担当者、担当拠点に連携する。そのリストをもとに担当者はお客さまあて電話連絡を実施し、連絡の結果を顧客管理システムに入力する。 ※例えば、テレマーケティングと訪問販売といった複数の販売チャネルを有する代理店で、対応フロー等が販売チャネルによって異なる場合には、それぞれの販売チャネルに係る体制整備が必要です。 ※本設問は、「失効契約に対して代理店として対応する態勢があるか」を問うものであるため、必ずしも募集人が関与していなくともよく、例えば復活勧奨を代理店本部が一括して行う体制であっても達成とする。 ※No.51 は、51-1～51-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

No.	51-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	失効契約に対する復活勧奨について、以下の事項を行っている ☐ 対応漏れが発生しない態勢（チェックリストや自社役席者による確認等）を整備している		

証跡資料 例	✓ 保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル、失効契約対応フロー図、復活勧奨対応管理表（システム管理の場合はその画面コピー）
達成 条件	✓ 失効契約に対する復活勧奨について、担当者任せではなく、組織として対応漏れが発生しない仕組みが確認できること（以下例示）。 ・保険会社から連携された失効契約リストを基に、業務管理部は、担当者、担当拠点へ失効契約情報を連携し、担当者は対応結果を業務管理部に報告するルールとなっていることに加え、実際に失効契約が業務管理部から担当者に連携され、対応結果の報告を受けている。 ・募集人はシステム上で失効契約の一覧が確認できるようになっており、担当契約の失効があった場合は対応し、対応状況をシステムへ入力する仕組みとなっていることに加え、対応状況について業務管理部がチェックしている。 ※例えば、テレマーケティングと訪問販売といった複数の販売チャネルを有する代理店で、対応フロー等が販売チャネルによって異なる場合には、それぞれの販売チャネルに係る体制整備が必要です。 ※No.51 は、51-1～51-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 失効契約を一覧化してはいるものの、その後の対応は担当者任せとなっており代理店として管理していない。

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

No.	52	基本項目／応用項目	基本項目
設問	高齢者・障がい者等に対して保全活動を行う際には、お客さまの行為能力や意思能力に配慮したわかりやすい説明の実施等や、特定保険契約などの商品特性を踏まえてアフターフォローを実施する態勢を整備している		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 高齢者・障がい者等に対しての保全活動に係るルールが明文化された資料（保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル等） ② 高齢者・障がい者等に対しての保全活動に係るルールが保険募集人に徹底されていることがわかる高齢者・障がい者等との対応記録、定めたルールを徹底するために用いた研修資料等
達成 条件	✓ 高齢者・障がい者等のお客さまの属性（行為能力や意思能力）にあわせた対応をルール化していることが確認できること。 且つ ✓ ルール化した高齢者・障がい者等への対応が実践されていることが確認できること（以下例示）。 ・募集時のみならず保全活動に関する高齢者対応がマニュアルに明記されていることに加えて、お客さまが高齢者であった場合には、顧客管理システムでお客さま情報を確認した際に、高齢者であることが確認できるアラートが出る仕組みとなっている。 ・保全活動においても、お客さまが高齢者であった場合、保険募集人は高齢者チェックシートを使用し、必要な対応をしたかセルフチェックを行うことが規程・マニュアル等に記載されており、研修等を通じて徹底されている。 ・運動機能や視力・聴力の低下や認知能力低下等、配慮すべきお客さまに合わせた対応（代読等）が規程・マニュアル等に記載されており、研修等を通じて徹底されている。 ※高齢者だけでなく障がい者への適切な対応がルール化されており、定めたルールが実践されていることが確認できること。
未達成 例	✓ 本設問はアフターフォロー（保全）についての設問であるにもかかわらず、高齢者募集ルール（No.20、21）と同一の証跡資料を提出している。 ✓ 新契約募集時の高齢者募集ルールは定めているものの、保全活動時の高齢者対応ルールに関しては定めていない。

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

No.	53	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保全対応および未収・失効対応に関し、実施すべき事項（No.49～52 の内容）について保険募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している		

証跡資料 例	①～③の提出が必要（資料提出締切日から1年以内） ① 徹底するために用いたもの（研修教材、e-learning の場合はその画面コピー等） ② 全員の受講が確認できるもの（研修受講簿、経営陣・管理部門への報告書等） ③ （複数年で網羅している旨申告する場合のみ）当該年数を網羅する研修計画書（研修項目と内容が分かるもの） ※定期調査時の留意点 保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を要する。（補足：複数年は3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を確認する。）
	✓ 明らかに教育・指導項目と教育・指導内容が不足していないこと。 ※代理店独自の研修資料等のみならず、生命保険会社が提供する研修教材を用いた教育でもよいが、所属保険会社等のルールを踏まえた代理店の実務に沿ったものである必要がある（継続教育テキストだけでは未達成）。 ※年1回以上の研修実施等にて毎年全て網羅することを原則とするが、「複数年で」全て網羅することも可とする。ただし、その場合は No.49～52 の内容について、複数年*で全て網羅している旨とその理由（対象別・項目別の個別指導や職層別の教育で補完（補講）することにより十分徹底できている、など）の回答、また、網羅性を確認できる研修計画書の提出などにより、確認できることを要す。 *「複数年」は具体的年数の回答を要する。また、足掛け3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を併せて回答すること。 且つ ✓ 募集行為を行う者全員（取締役、執行役、理事、正社員、契約社員、嘱託社員、短時間労働者、派遣社員、出向者等）に対して教育・指導を行っていること。 ※「全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）」の証跡が、マスキングにより判断不能、システム事情による出力制限、研修受講簿が大量等のケースにおいては、研修受講簿の一部の提出に加えて詳細説明欄に当該事情と全員が受講をしている旨の申告、または、実施対象者やサマリーを記載したコンプライアンス委員会や管理部門等への報告書等の提出をもって達成とする。

	※保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時において、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価する。教育・指導の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を要する。
未達成 例	✓ 募集行為を行うにもかかわらず、短時間労働者は研修の対象外にしている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、社長は研修の対象外としている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、中途入社した従業員への研修が漏れている。 ✓ 保全対応および未収・失効対応に関し、実施すべき研修資料が内容的に不足している。 (研修項目に不足がある) ✓ 研修資料がマニュアルの羅列にとどまり、履修された研修内容について不明確なため、必要なすべての項目が含まれた研修内容であることが確認できない。 ✓ 高齢者・障がい者に対する保全対応についての研修が実施されていない。 ✓ 研修未受講者が複数確認されたが、フォローアップ等の状況等について確認ができない。 ✓ 「複数年で網羅している」と回答するものの（それを裏付ける）研修計画書が提出されない。

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

No.	54	基本項目／応用項目	応用項目
設問	No.49-2 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管理部署・管理担当者である		

証跡資料 例	✓ 保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル、組織図
達成 条件	✓ 保全対応状況について、営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者による確認が行われていることが確認できること。 且つ ✓ 49-2 の設問が「達成」であること。
未達成 例	✓ 営業部門からの独立性を確保した管理部署に所属する担当者が確認を行っているものの、当該管理担当者は営業部門の業務を兼務している。

<補足説明>

本設問では、保全対応状況について、営業部門の指揮命令系統から独立性を確保した管理部署・管理担当者による確認が行われていることが確認できることが求められます。

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

No.	55	基本項目／応用項目	応用項目
設問	お客さまからの保全対応依頼（住所変更等）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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 明文化したルールが記載された保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル等 ② 定めたルールが保険募集人に徹底されていることがわかる保全対応状況一覧表、お客さま対応記録等
達成 条件	✓ お客さまからの保全対応依頼に接した際に、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確認する旨、ルール化されていることが確認できること。 且つ ✓ 上記ルールについて、保険募集人に徹底されていることが確認できること（以下例示）。 ・お客さま対応記録に「お客さまのその他の契約についても同じ手続きが必要」「ご家族の契約も併せて対応するか確認したところ、ご家族の契約については対応不要」といった記載がある。 ＊ 本設問でいう「お客さま家族の情報」とは、個人情報漏えいとならない範囲（契約者が同一の場合等）が対象。
未達成 例	✓ お客さまからの保全対応依頼に接した際に、お客さまの他の契約やお客さま家族の契約についても同様の対応が必要か確認するよう指導はしているものの、ルール化されていない。

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

No.	56	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ 取組み内容がわかる経営会議資料等
達成 条件	✓ 経営陣が出席する会議等で保全対応状況を共有し、必要に応じてモニタリング方法を改善していることが確認できること（以下例示）。 ・これまで保全対応状況の対応漏れの発生に関しモニタリングをしていたが、保全対応が遅いとの苦情が多いことから、保全対応発生から保険会社への取次完了までの日数もモニタリングするよう改善した。 且つ ✓ No.54 の設問が「達成」であること。
未達成 例	

<補足説明>

本設問は、モニタリング方法を改善したかどうかを求めているものではなく、「改善要否を検討したこと」を求めています。よって、モニタリング結果の振返りや経営計画の策定の際に今後のモニタリング方法をどのようなものにするか、従来の方法から変更するのしないのか等について検討や判断を行っていることが証跡資料から読み取れることが必要です。

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

No.	57	基本項目／応用項目	応用項目
設問	失効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		

証跡資料 例	✓ 取組み内容がわかる社内事例共有資料等
達成 条件	✓ 発生した失効契約について復活勧奨を行うだけにとどまらず、原因分析や取扱者あて指導等、今後の失効契約の発生を防ぐ取組みを行っていることが確認できること（以下例示）。 ・失効契約をシステムにて全件管理し、発生経緯や担当者のコメントを入力している。その内容を業務管理部が取りまとめ、分析し、社内に事例共有している。 ・失効契約を一覧にて全件管理し、経緯や担当者のコメントを随時入力しており、対応完了後全ての失効契約に対し、業務管理部が内容を確認し、保険募集人宛コメントを入れてフィードバックしている。 且つ ✓ No.50-2 の設問が「達成」であること。
未達成 例	✓ 失効契約の分析はしているものの、データとして見ているだけで失効契約の発生防止に向けた指導等の取組みは特段行っていない。

<補足説明>

失効防止に向けた取組みとしては、No.50-2 で（保険会社から連絡を受けた）未収契約に対する個別の入金勧奨に漏れが発生しないことを求めています。本設問では、No.50-2 からさらに進んで、失効契約の多い取扱者あての指導や失効発生時・未収判明時の対応態勢の見直し等、個別の入金勧奨以外の取組みを行っている場合に達成となります。

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

No.	58	基本項目／応用項目	応用項目
設問	失効・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		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 取組み内容がわかる社内事例共有資料等 ② 取組みの実効性を検証していることがわかる経営会議資料等 ③ 振返りの結果、必要に応じて改善策を講じていることがわかる経営会議資料等
達成 条件	✓ 失効・未収防止のための取組みについて、効果的に取組みが行われているかモニタリングをしていることが確認できること。 且つ ✓ モニタリングの結果を踏まえた取組みの振返りを行っていることが確認できること。 且つ ✓ 振返りの結果、取組み内容に改善が必要であると判断した場合は改善策を講じていることが確認できること（以下例示）。 ・失効契約や未収契約をシステムにて全件管理し、業務管理部が経緯や担当者のコメントの入力状況および内容をモニタリングしている。モニタリングの結果、これまで未収契約に対するお客さまへの案内は、電話でのみ行っていたが、不通が頻発したため郵送での案内を併せて行う態勢に変更した。 ・失効契約や未収契約をシステムにて全件管理し、業務管理部が経緯や担当者のコメントの入力状況および内容をモニタリングしている。モニタリング結果は経営会議に報告しているが、特段問題がないため、失効契約や未収契約の管理方法は変更しない（改善等は実施していない）。 且つ ✓ No.50-2 および No.51-2 の設問が「達成」であること。 ※本設問は、取組みを改善したかどうかを求めているものではなく、「取組みの効果を検証し改善要否を検討したこと」を問うもの。よって、取組み結果の振返りや経営計画の策定の際に今後の取組みをどのようなものにするか、従来の内容について変更の要否を検討・判断していることが証跡資料から読み取れることが必要。
未達成 例	✓ 失効契約や未収契約を顧客管理システムにて全件管理し、経緯や担当者のコメントの入力状況や内容をモニタリングしているものの、効果検証はしていない。

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

No.	59	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ お客さま向け発信物（メール、郵送物等）、お客さま対応記録（対応内容が記載されているサンプル）
達成 条件	✓ 代理店としてお客さまに対し、能動的にアフターフォローを行っていることが確認できること（以下例示）。 ・契約者専用のホームページ（マイページ）があり、そこで様々な情報発信や保全対応の受付を行っている。 ・毎年誕生月にご契約内容のお知らせを発送している。 ・新商品が出た際には DM を発送している。 ※「アフターフォロー」の設問であり、情報発信の対象を「既契約者」としている。よって、代理店から既契約者それぞれにコンタクトを取っているかということを求めている（既契約者に対して一斉に情報提供の DM を発送する等も可）。ただし、保険や公的制度に関する情報発信でない場合は不可。
未達成 例	✓ アフターフォローについては、お客さまから問合せがあった際のみ対応しており、代理店として能動的には行っていない。 ✓ 既契約者向けのセミナーを実施しているが、内容が占いやワークショップであり、保険や公的制度に関する情報発信ではない。

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

No.	60	基本項目／応用項目	応用項目
設問	高齢者・障がい者等への合理的配慮の提供を志向した、特筆しうる取組みを行っている（来店型店舗のバリアフリー化等設備改修、電話リレーサービス等外部サービス導入・利用など）		

証跡資料 例	✓ 取組み内容が確認できる資料（オンサイト調査時での確認も可）
達成 条件	✓ 高齢者・障がい者等への合理的配慮の提供を志向した、特筆しうる取組みを行っていることが確認できること（以下例示）。 ・来店型店舗のバリアフリー化等設備改修を行っている。 ・電話リレーサービス等外部サービスを導入・利用している。
未達成 例	✓ 比較的対応が容易な取組みのみ行っている（ただし、設備改修等を伴う場合は除く）。

Ⅱ. アフターフォロー

(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）【No.61～73】

No.	61	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ 苦情管理規程、顧客サポート等管理規程、苦情対応マニュアル
達成 条件	✓ 苦情の定義について記載があること（以下例示）。 ・苦情とは、お客さまから不満足の表明があった全てのご意見とする。
未達成 例	

Ⅱ. アフターフォロー

(4)お客さまの声・苦情管理態勢

③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）

No.	62	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ 苦情管理規程、顧客サポート等管理規程、苦情対応マニュアル、苦情対応フロー図
達成 条件	✓ 苦情に接した際の一連の流れ（受付、お客さま対応、担当部署への報告、保険会社への連携要否等）について記載があること（以下例示）。 ・①苦情を受けた場合は、申し出内容および対応内容をお客さまの声シートに記入する/システムに入力する。②苦情を受けた者は、申し出後即日（遅くとも2 営業日以内に）コンプライアンス部に報告を行う。③コンプライアンス部は、苦情の発生原因が保険会社にある場合や、保険会社に対応を委ねる必要がある場合等は、当該保険会社へ速やかに連絡する。
未達成 例	

Ⅱ. アフターフォロー

(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）

No.	63	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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管理部署・管理担当者が設置されている		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 苦情管理規程、顧客サポート等管理規程、苦情対応マニュアル ② 組織図、組織分掌規程（いずれも苦情管理部署あるいは管理担当者が明記されているもの）
達成 条件	✓ 苦情を一元的に管理する管理部署または管理担当者が設置されていること。 且つ ✓ 管理部署または管理担当者が営業部門から独立性を確保していることが確認できること。
未達成 例	✓ 苦情を一元的に管理しているものの、管理している担当部署が営業部門である。

II. アフターフォロー

(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）

No.	64	基本項目／応用項目	基本項目（重点確認項目）
設問	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漏れが発生しない態勢（チェックリストや自社役席者による確認等）を整備している		

証跡資料 例	①～④の提出が必要 ① お客さまの声・苦情管理規程、お客さまサポート等管理規程、お客さまの声・苦情対応マニュアル ② 調査開始前に提出された「お客さまの声・苦情管理一覧表」（苦情については直近 1 年以内の該当事案全件） ③ 上記証跡資料②の「お客さまの声・苦情管理一覧表」より生命保険協会事務局が指定した複数件のお客さまの声・苦情に係るお客さま対応記録（システム画面コピーでも可） ④ 苦情事案について保険募集の適切性を検証していることが記録されている資料＊ ＊ 検証結果をコンプライアンス委員会等に報告している場合は当該報告書、「お客さまの声・苦情管理一覧表」等に記録し管理・保管している場合は、当該一覧表等。 ※なお、オンサイト調査では上記証跡資料③について一定件数分を追加確認します。
達成 条件	✓ お客さまの声・苦情について申出内容や対応履歴を記録していることが確認できること。 且つ ✓ お客さまの声のうち、代理店が定義・規定する苦情の申出内容・対応履歴の記録に基づき、担当者任せではなく、組織として対応漏れが発生しない仕組みがあることが確認できること。 且つ ✓ お客さまの声のうち、代理店が定義・規定する苦情の申し出内容に基づき、コンプライアンス部門等が該当契約の募集状況（面談記録等）や保険料の収納状況等を確認し、該当契約に係る保険募集の適切性を検証していること。 ※委託元生命保険会社が受付、代理店に情報提供された苦情についても、申出内容・対応履歴の記録が必要。
未達成 例	✓ お客さまの声のうち、代理店が定義・規定する苦情に関し、システムに入力してはいるものの、その後の対応状況については担当者に任せており、代理店として対応漏れを防止する態勢をとっていない。

調査・確認の視点

- ✓ お客さまの声・苦情対応を漏れなく行うために、苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期末済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行う態勢が整備されていることが重要です。

- ✓ 苦情（お客さまの声）の適切な管理と対応に係る態勢整備の強化・再構築を促すことを目的としており、生命保険関連の苦情（お客さまの声）が僅少、または存在しない場合であっても、代理店が規定する苦情の定義等に基づきルールに則ったお客さま対応が適切に行われているかを確認します。
- ✓ 規模が大きい特定保険募集人にあつては、「お客さまの声・苦情管理一覧表」等の記録と事業報告書において報告されている苦情件数とが整合していることを確認します。

II. アフターフォロー

(4)お客さまの声・苦情管理態勢

③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）

No.	65	基本項目／応用項目	基本項目（重点確認項目）
設問	苦情全件について発生経緯・原因を特定している		

証跡資料 例	①～④の提出が必要 ① 調査開始前に提出された「お客さまの声・苦情管理一覧表」＊（苦情については直近 1 年以内の該当事案全件） ② 上記①の「お客さまの声・苦情管理一覧表」より生命保険協会事務局が指定した複数件のお客さまの声（苦情）に係る発生経緯や原因分析の記録（システム画面コピーでも可） ③ 上記②について、コンプライアンス部門等による検証が確認できる資料（複数件、ただし上記②において検証の実施・結果が確認できる場合は提出不要） ④ お客さまの声（苦情）に対し、再発防止策を講じたこと、および当該再発防止策の効果検証や見直しの記録 ＊原則、生命保険分野に係る苦情について証跡資料を提出のこと。 ※定期調査時には、過年度分（初回調査または前回の定期調査以降の各年度分。3 年度分を限度とする）の証跡資料の提出が必要。 ※なお、オンサイト調査では上記証跡資料②～④について一定件数分を追加確認します。
達成 条件	✓ 代理店が受け付けたお客さまの声（苦情。なお、保険会社経由で代理店に連携されたお客さまの声（苦情）を含む。）について、発生の経緯や発生原因が全て記録される仕組みとなっていることが確認できること。 且つ ✓ 発生の経緯や発生原因をコンプライアンス部門等が日頃から検証し、適宜再発防止策を講じるとともに、当該再発防止策の効果を確認し、必要に応じた見直しを行っていること。
未達成 例	✓ お客さまの声（苦情）に関し、受け付けた内容をシステムに個別に入力しているものの、発生経緯・原因の特定は行われていない。 ✓ 再発防止策を講じたものの、当該施策の効果検証までは実施されていない。

調査・確認の視点	
✓	苦情の再発防止や未然防止のために、発生した苦情についてはその発生経緯や発生原因を代理店として特定・把握しておくことが必要です。
✓	発生経緯や発生原因の記録、再発防止策の効果検証等に関しては、詳細説明欄での外形上の対応状況の回答だけでなく、実際に深度ある発生経緯・原因の特定が全件行われていることを証跡から確認します。

II. アフターフォロー

(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）

No.	66	基本項目／応用項目	基本項目
設問	苦情について経営陣が報告を受け、必要に応じ社内共有化・再発防止策等を実施している		

証跡資料 例	✓ 発生苦情について、経営陣報告・社内共有・再発防止策を実施していることがわかる経営会議資料、コンプライアンス委員会資料等
達成 条件	✓ 苦情について発生状況を経営陣に報告していることが確認できること（以下例示）。 ・3ヶ月に1回、苦情に関するレポートを経営会議に提出し、改善策や改善状況まで報告していること。 - 且つ ✓ 苦情案件の内容に応じて、社内共有化や再発防止策が必要である場合は、それらを実施していることが確認できること（以下例示）。 ・コンプライアンス委員会で苦情発生状況を報告後、社員に対しコンプライアンス研修の1コマとして苦情に関する情報共有を実施している。 ・発生した苦情案件を振返った結果、社内共有や再発防止策を必要とする案件は無かったため、行っていない。
未達成 例	✓ 苦情の発生件数や内容は経営会議に報告しているものの、社内共有化や再発防止策の実施等の検討が一切行われていない。

II. アフターフォロー

(4)お客さまの声・苦情管理態勢

③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）

No.	67	基本項目／応用項目	基本項目
設問	苦情管理に関し、実施すべき事項（No.61～66 の内容）について保険募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している		

証跡資料 例	①～③の提出が必要（資料提出締切日から1年以内） ① 徹底するために用いたもの（研修教材、e-learning の場合はその画面コピー等） ② 全員の受講が確認できるもの（研修受講簿、経営陣・管理部門への報告書等） ③ （複数年で網羅している旨申告する場合のみ）当該年数を網羅する研修計画書（研修項目と内容が分かるもの） ※定期調査時の留意点 保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を要する。（補足：複数年は3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を確認する。）
	✓ 明らかに教育・指導項目と教育・指導内容が不足していないこと。 ※代理店独自の研修資料等のみならず、生命保険会社が提供する研修教材を用いた教育でもよいが、所属保険会社等のルールを踏まえた代理店の実務に沿ったものである必要がある（継続教育テキストだけでは未達成）。 ※年1回以上の研修実施等にて毎年全て網羅することを原則とするが、「複数年で」全て網羅することも可とする。ただし、その場合は No.61～66 の内容について、複数年*で全て網羅している旨とその理由（対象別・項目別の個別指導や職層別の教育で補完（補講）することにより十分徹底できている、など）の回答、また、網羅性を確認できる研修計画書の提出などにより、確認できることを要す。 *「複数年」は具体的年数の回答を要する。また、足掛け3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を併せて回答すること。 且つ ✓ 募集行為を行う者全員（取締役、執行役、理事、正社員、契約社員、嘱託社員、短時間労働者、派遣社員、出向者等）に対して教育・指導を行っていること。 ※「全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）」の証跡が、マスキングにより判断不能、システム事情による出力制限、研修受講簿が大量等のケースにおいては、研修受講簿の一部の提出に加えて詳細説明欄に当該事情と全員が受講をしている旨の申告、または、実施対象者やサマリーを記載したコンプライアンス委員会や管理部門等への報告書等の提出をもって達成とする。

	※保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時に いて、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価する。教育・指導 の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を要する。
未達成 例	✓ 募集行為を行うにもかかわらず、短時間労働者は研修の対象外にしている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、社長は研修の対象外としている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、中途入社した従業員への研修が漏れている。 ✓ 苦情管理に関し、実施すべき研修資料が内容的に不足している。（研修項目に不足がある） ✓ 研修資料がマニュアルの羅列にとどまり、履修された研修内容が不明確なため、必要なすべての項 目が含まれた研修内容であることが確認できない。 ✓ 研修未受講者が複数確認されたが、フォローアップ等の状況等について確認ができない。 ✓ 「複数年で網羅している」と回答するものの（それを裏付ける）研修計画書が提出されない。

Ⅱ. アフターフォロー

(4)お客さまの声・苦情管理態勢

③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）

No.	68	基本項目／応用項目	基本項目
設問	苦情について改善策を実施した場合、経営陣がその後の改善状況・改善効果を継続的に把握・確認する態勢を整備している		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 明文化したルールが記載された苦情管理規程、顧客サポート等管理規程、苦情対応マニュアル等 ② 苦情に係る改善策のその後の状況を経営陣が確認していることがわかる経営会議資料、コンプライアンス委員会資料等
達成 条件	✓ 苦情について改善策を実施した場合、経営陣がその後の改善状況を確認するルールが規程・マニュアル等、または社内発信文書等で確認できること。 且つ ✓ 苦情によって明らかになった課題に対して講じた改善策がある場合、その後の改善状況・改善効果を経営陣が継続的に把握・確認していることが確認できること（以下例示）。 ・保全対応依頼をしてから手続き案内が来るまでに日数がかかるとの苦情が多かったことを踏まえ、保全対応依頼を受けてから保険会社に取次ぐまでの事務フローの見直しを実施。その後、保全対応依頼受付から保険会社取次完了までの日数が短くなっていることについて経営会議にて共有している。 ・コールセンター対応者の対応態度についての苦情が多かったことを踏まえ、コールセンター対応者全員に対し3か月に一度、マナー教育を導入した。その後、対応者の対応態度に関する苦情内容・件数が減少傾向にあることについて経営会議にて共有している。
未達成 例	

調査・確認の視点	
✓	経営陣が苦情の発生状況や再発防止策を認識するのみでなく、苦情によって明らかになった課題に対して、その後の改善状況・改善効果を継続的に把握・確認することで業務品質の向上に取り組んでいることを確認します。
✓	苦情について改善策を実施した場合、経営陣がその後の改善状況を確認するだけでなく、それらがルールとして規程・マニュアル等または社内発信文書等に記載されていることが必要です。

II. アフターフォロー

(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）

No.	69	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ お客さま向けに周知されていることがわかる資料（ホームページの該当箇所の URL でも可）
達成 条件	✓ 苦情・感謝の声等をお客さまが代理店に伝えるための窓口（専用でなくても対応ができるのであれば可）をお客さまに周知していることが確認できること（以下例示）。 ・お客さま用コールセンターを設置し、自社ホームページにて案内している。 ・自社ホームページにて、お客さまの苦情・感謝の声を受け付ける担当部署・電話番号を案内・表示している。
未達成 例	✓ お客さま対応窓口を設けているものの、お客さまがわかるように表示・通知がされていない。

II. アフターフォロー

(4)お客さまの声・苦情管理態勢

③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）

No.	70	基本項目／応用項目	応用項目
設問	感謝の声（意見や要望を含む）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		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 明文化したルールが記載された苦情管理規程、顧客サポート等管理規程、苦情対応マニュアル等 ② 管理態勢がわかる感謝の声一覧表（システム管理の場合はその画面コピー等） ③ 好取組事例を適宜業務に反映できるよう、感謝の声の管理部門等が好取組事例を関係部門に共有していることがわかる資料
達成 条件	✓ 感謝の声（意見や要望を含む）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ルールが規程・マニュアル等、または社内発信文書等で確認できること。 且つ ✓ 感謝の声（意見や要望を含む）について申出内容を記録し管理していることが確認できること（以下例示）。 ・受け付けた感謝の声をシステムに全件入力している。 且つ ✓ 感謝の声（意見や要望を含む）によって判明した好取組事例を適宜業務に反映できるよう、感謝の声の管理部門等が好取組事例を関係部門に共有していることが確認できること（以下例示）。 ・全従業員はお客さまの感謝の声を受け付けた場合にはお客さまの声管理システムに入力することとしており、業務管理部門が感謝の声を月次で確認する。感謝の声の中に好取組事例として業務に反映すべき取組みがあった場合には、内容に応じて、各拠点に共有化する、ルール化しマニュアルに反映させる等の判断を行っている。
未達成 例	✓ 感謝の声（意見や要望を含む）を記録しているものの、好取組事例の収集や社内への共有は行っていない。

<補足説明>

「適宜業務に反映させる態勢」とは、感謝の声（意見や要望を含む）の内容を確認し、1 拠点・担当者の好取組事例を全社ルールとして取り入れることやお客さまのご意見・ご要望を踏まえて業務を見直す仕組みがあることを求めています。

Ⅱ. アフターフォロー

(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）

No.	71	基本項目／応用項目	応用項目
設問	感謝の声（意見や要望を含む）について経営陣が出席する会議等で共有化している		

証跡資料 例	✓ 感謝の声（意見や要望を含む）について経営陣へ共有していることがわかる経営会議資料、コンプライアンス委員会資料等
達成 条件	✓ 感謝の声（意見や要望を含む）としていただいたご意見について、経営陣に報告していることが確認できること（以下例示）。 ・半年に1回お客さまの声に関してまとめたレポートを経営会議に提出しており、その中には感謝の声の受付状況についても記載されている。
未達成 例	

Ⅱ. アフターフォロー

(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）

No.	72	基本項目／応用項目	応用項目
設問	アンケート等の実施により能動的にお客さまの声を収集する仕組みがある		

証跡資料 例	✓ お客さま向けアンケート様式（郵送物、Web アンケート実施の場合の画面コピー等）
達成 条件	✓ 能動的にお客さまの声を収集する仕組みがあることが確認できること（以下例示）。 ・申込後に Web 上にてアンケートを実施している。 ・ご来店したお客さまに保険募集人の応対に関するアンケートを実施している。
未達成 例	

Ⅱ. アフターフォロー

(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）

No.	73	基本項目／応用項目	応用項目
設問	アンケート等の実施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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 明文化したルールが記載された苦情管理規程、顧客サポート等管理規程、苦情対応マニュアル等 ② アンケート等の実施に基づき業務の改善要否を検討し、必要に応じて適宜改善を実施していることがわかる経営会議資料、コンプライアンス委員会資料等
達成 条件	✓ アンケート等の実施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ルールが規程・マニュアル等、または社内発信文書等で確認できること。 且つ ✓ アンケート等の実施により収集したお客さまの声に基づき業務の改善要否を検討し、必要に応じて改善を実施していることが確認できること（以下例示）。 ・アンケート結果を踏まえて事務ルールを改善し、マニュアルに反映するとともに研修を通じて社内に徹底している。
未達成 例	

Ⅱ. アフターフォロー

(5)顧客・契約情報管理

⑭顧客情報の適切な管理【No.74～76】

No.	74	基本項目／応用項目	基本項目
設問	お客さま属性情報（氏名・住所等）を管理し最新の状態に保つ態勢（お客さま属性情報管理ルール of 明文化と徹底等）を整備している		

証跡資料 例	✓ 顧客情報管理マニュアル、顧客管理システムの概要がわかる資料
達成 条件	✓ お客さまの情報を最新の状態に保つようルール化されており、記載があること（以下例示）。 ・お客さまから代理店にお客さま情報変更の連絡があった場合は、自社の顧客契約管理システムの情報もあわせて変更する。 ・保険会社から連携される保有契約情報と自社の顧客契約管理システムの契約情報を突合し、変更があれば顧客管理システムに反映する。 ※下記＜補足説明＞も参照のうえ回答すること。
未達成 例	✓ 住所変更等の保険会社への取次はするものの、自社の顧客契約管理システムの情報変更はしていない。

＜補足説明＞

最新の状態に保つ対象のお客さま情報は、契約に至ったお客さまが対象となります。よって、契約に至っていない見込み客等については最新の状態に保つ態勢の対象外となります。

また、本設問では自代理店へのお客さま情報の変更申出を管理する態勢を求めています。よって、お客さまから直接保険会社宛に名義変更や住所変更があった場合等、自代理店ではお客さま情報の変更を把握できないケースについてまで、最新の状態に保つ態勢を求めているわけではありません。

Ⅱ. アフターフォロー

(5)顧客・契約情報管理

⑭顧客情報の適切な管理

No.	75	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ 顧客情報管理マニュアル、顧客管理システムの概要がわかる資料
達成 条件	✓ お客さまの契約内容を最新の状態に保つようルール化されており、記載があること（以下例示）。 ・お客さまから代理店に解約や契約内容変更の連絡があった場合、お客さま対応記録に入力し、自社の顧客契約管理システムにも反映するよう事務マニュアルに記載されている。 ・保険会社から連携される手数料明細と自社の顧客契約管理システムの契約情報を突合し、変更があった場合は自社の顧客管理システムに反映している。 ※下記＜補足説明＞も参照のうえ回答すること。
未達成 例	✓ お客さまから代理店に解約や契約内容変更の連絡があった場合、保険会社へ取次ぐものの、自社の顧客契約管理システムには反映していない。

＜補足説明＞

代理店が把握できる範囲の情報を最新の状態にしておくことを求めており、お客さまが保険会社に直接申出た内容等は対象外となります。

Ⅱ. アフターフォロー

(5)顧客・契約情報管理

⑭顧客情報の適切な管理

No.	76	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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）、お客さま属性情報（氏名・住所等）に変更があれば連絡するよう案内している		

証跡資料 例	✓ お客さま向け発信物（メール、郵送物）、アフターフォローに係るマニュアル・体制図、お客さま対応記録（対応内容が記載されているサンプル）
達成 条件	✓ 代理店としてお客さまに対し能動的にお客さま情報の変更の有無について確認していることが確認できること（以下例示）。 ・誕生月にお客さまに住所の変更等がないか確認する郵便物を発信している。 ・1年に1回はお客さまに電話をしてお客さまの住所や家族構成等の現況を確認する運営をしている。
未達成 例	✓ 誕生月にバースデーカードを送っているものの、お客さまの現況について確認する内容までは含まれていない。 ✓ お客さまの状況の変化は保険会社から連携される情報のみで把握している。

II. アフターフォロー

(6)継続率

⑮継続率の把握 【No.77】

No.	77	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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（保険募集人への指導等）を実施している		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 継続率を定期的に把握・分析していることがわかる資料 ② 把握・分析の結果、必要に応じて改善策を講じていることがわかる保険募集人への指導記録等 ※定期調査時には、過年度分（初回調査または前回の定期調査以降の各年度分。3年度分を限度とする）の証跡資料の提出が必要
達成 条件	<留意事項> 本設問での継続率とは早期での消滅のみならず、13 月目、25 月目等、代理店で自らモニタリング対象として定めている継続率を指す。 ✓ 継続率を定期的に把握・分析していることが確認できること（以下例示）。 ・毎月保険会社から連携される手数料明細から解約契約を抽出し、顧客契約管理システムに反映し、継続率を算出した上で、業務管理部門で分析を行っている。 ※継続率については、代理店が独自で算出したものではなく、保険会社から提供されたデータを使用し、定期的に把握・分析している場合も可。 且つ ✓ 継続率の把握・分析の結果、継続率が相対的に低い等の問題が確認された場合は、必要に応じて当該保険募集人への指導等の改善策を講じていることが確認できること（以下例示）。 ・保険募集人や拠点ごとの継続率を業務管理部門が算出しており、継続率に問題があると判断した保険募集人に対しては個別指導を実施している。 ・保険会社から連携される継続率のデータを業務管理部門が分析し、継続率に問題があると判断した保険募集人に対しては個別指導を実施している。 ・継続率のデータを分析し、営業施策の改善を要すると認められた場合に対策を講じている。 ・社内で事例および改善策の共有をしている。 ※定期調査時には、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価する観点から、過年度分（初回調査または前回の定期調査以降の各年度分。3年度分を限度とする）の証跡資料の提出が必要。
未達成 例	✓ 代理店として継続率を把握しているものの、継続率の分析や指導等の改善策は講じていない。 ✓ 保険会社提供資料により保険会社別に代理店全体の継続率を把握しているものの、保険募集人別の継続率を把握していないため、継続率が低い保険募集人の特定ができず、該当保険募集

人に対する指導や改善策を講じていない。

- ✓ 継続率が相対的に低い等の募集人に対し個別指導を実施している旨評価申告シートに記載があるものの、証跡資料は募集状況についての報告のみで、指導内容・履歴については確認できない。
- ✓ 本設問は継続率の設問であるにもかかわらず、早期消滅（No.25）と同一の証跡資料を提出している。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備【No.78～98】

No.	78-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている □個人情報の定義		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 個人情報の定義として、氏名のみでも個人情報に該当すること、証券記号番号等の個人識別符 号も個人情報に該当する旨が記載されていること。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※ただし、P マーク取得代理店であっても、情報セキュリティ分野における不適事象の発生が確認された 場合等調査上確認が必要である場合は、当会の判断にて「みなし達成」適用外とし、P マーク取得 の事実が分かるものだけでなく、他の証跡資料の提出が必要。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有す る生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78 は、78-1～78-17 が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17 で「3.対象外」を選 択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16 以外は、P マーク取得によ るみなし達成の適用あり。
未達成 例	✓ 個人情報の定義に関する記載内容が「個人情報の定義は個人情報保護法に従う」とのみ記載さ れており具体的に定義されていない。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている ☐ 収集する個人情報の利用目的		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 生命保険販売に関する利用目的が記載されていること（以下例示）。 ・生命保険の代理店業務、ならびにそれに付帯・関連する商品・サービスのご提供に必要な業務。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※ただし、Pマーク取得代理店であっても、情報セキュリティ分野における不適事象の発生が確認された場合等調査上確認が必要である場合は、当会の判断にて「みなし達成」適用外とし、Pマーク取得の事実が分かるものだけでなく、他の証跡資料の提出が必要。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78は、78-1～78-17が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	✓ 生命保険の代理店業務を行う記載となっていない（例：損害保険の代理店業務のみ）。 ✓ 利用目的が漠然とした内容となっている（例：コンサルティングに利用、金融商品の提案に利用）。 ✓ 対外的に公表している個人情報保護方針には定められているが、社内の規程やマニュアルには定められていない（利用目的は個人情報保護方針を確認する旨が社内周知されている場合は達成）。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている □個人情報の開示を求める手続き		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② P マーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 以下①～⑤が記載されていること。 ① 開示等の請求等の申出先 （例）担当窓口名・係名、郵送先住所、受付電話番号、受付 FAX 番号、メールアドレス等 ② 開示等の請求等に際して提出すべき書面（電磁的記録を含む。）の様式、その他の開示等の請求等の受付方法 （例）郵送、FAX、電子メールで受け付ける等 ③ 開示等の請求等をする者が本人またはその代理人であることの確認の方法 ④ 保有個人データの利用目的の通知または保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法（手数料を徴収しない場合は不要） ⑤ 保有個人データの利用目的の通知または保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の額（手数料を徴収しない場合は不要） または ✓ P マーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※ただし、P マーク取得代理店であっても、情報セキュリティ分野における不適事象の発生が確認された場合等調査上確認が必要である場合は、当会の判断にて「みなし達成」適用外とし、P マーク取得の事実が分かるものだけでなく、他の証跡資料の提出が必要。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78 は、78-1～78-17 が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	✓ 対外的に公表している個人情報保護方針には定められているが、社内の規程・マニュアル等には定められていない

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-4	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている □個人情報の第三者提供時の取扱い		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ あらかじめ契約者等の本人の同意なく、個人情報を第三者に提供してはならない旨が記載されていること。 ※外部委託先（代理店が委託契約を締結した宛名印刷業者等）は第三者には該当しない。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※ただし、P マーク取得代理店であっても、情報セキュリティ分野における不適事象の発生が確認された場合等調査上確認が必要である場合は、当会の判断にて「みなし達成」適用外とし、P マーク取得の事実が分かるものだけでなく、他の証跡資料の提出が必要。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78 は、78-1～78-17 が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-5	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている ☐個人情報の外部委託時の外部委託先の管理・監督		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 以下(1)～(3)が記載されていること（個人情報の外部委託を禁止している場合は「3.対象外」を選択）。 (1)以下の基準により委託先を選定すること（委託先を選定するチェックシート等に以下項目があり、委託先と契約する際は選定するチェックシート等を利用する旨が記載されていることでも可）。 ① 委託先における個人データの安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備 ② 委託先における個人データの安全管理に係る実施体制の整備（※） ③ 実績等に基づく委託先の個人データ安全管理上の信用度（業務受託実績、漏えい事故発生有無等） ④ 委託先の経営の健全性 ※選定基準として組織的・人的・技術的安全管理措置に記載された事項を定めるとともに、委託先が再委託する場合の再委託先の個人データの安全管理に係る実施体制の整備状況に係る基準についても定める。 (2)委託契約書に以下を盛り込むこと（契約書のひな型に以下項目があり、ひな形を必ず使用する旨が記載されていることでも可）。 ① 委託者の監督・監査・報告徴収に関する権限 ② 委託先における個人データの漏えい防止、盗用・改ざんおよび目的外利用の禁止 ③ 再委託を行う場合の条件 ④ 漏えい事案等が発生した際の委託先の責任（報告義務、二次被害防止措置、被害者対応等） (3)委託契約後に委託先選定の基準に定める事項の委託先における遵守状況を定期的または随時確認するとともに、委託先が当該基準を満たしていない場合には、委託先が当該基準を満たすよう監督しなければならないこと（基準を満たせない場合は委託契約を解除すること）。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※ただし、Pマーク取得代理店であっても、情報セキュリティ分野における不適事象の発生が確認された

	場合等調査上確認が必要である場合は、当会の判断にて「みなし達成」適用外とし、P マーク取得の事実が分かるものだけでなく、他の証跡資料の提出が必要。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78 は、78-1～78-17 が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成例	✓ 外部委託に関する規程はあるものの、個人情報を外部委託する際の実施に関する記載がない。 ✓ 外部委託先の選定基準、外部委託契約に盛り込む事項は規定化されているものの、委託後の定期的または随時確認に関するルールが規定化されていない。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-6	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている ☐ 個人情報の安全管理措置		

証跡資料 例	✓ 「取得・入力」「利用・加工」「保管・保存」「移送・送信」「消去・廃棄」の各段階に応じた「組織的 安全管理措置」「人的安全管理措置」「物理的安全管理措置」「技術的安全管理措置」を定め た規程・マニュアル等（個人情報取扱規程、個人データの取扱いに関する規程）
達成 条件	✓ 個人データの取扱いにおける各段階（「取得・入力」「利用・加工」「保管・保存」「移送・送信」 「消去・廃棄」）に応じた「組織的安全管理措置」「人的安全管理措置」「物理的安全管理措 置」および「技術的安全管理措置」が記載されていること。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有す る生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78 は、78-1～78-17 が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17 で「3.対象外」を選 択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16 以外は、P マーク取得によ るみなし達成の適用あり。
未達成 例	

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-7	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている □個人データ管理台帳の作成		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 以下2点が記載されていること。 ① 個人データの追加、削除・廃棄等が発生した際に台帳へ反映すること。 ② 定期的（年に1回以上＊）に棚卸を行うこと。 ＊年に1回未満であった場合、棚卸内容等の観点から納得できる理由かどうかを個別判断。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※ただし、Pマーク取得代理店であっても、情報セキュリティ分野における不適事象の発生が確認された場合等調査上確認が必要である場合は、当会の判断にて「みなし達成」適用外とし、Pマーク取得の事実が分かるものだけでなく、他の証跡資料の提出が必要。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78は、78-1～78-17が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	✓ 個人データ管理台帳の作成に係るルールは規定化されているが、棚卸に関するルールが規定化されていない。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-8	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている ☐ 個人情報の目的外利用の禁止		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 自代理店で定めた利用目的（プライバシーポリシーに公表）を超えた個人情報の利用を禁止している旨が記載されていること（本人の同意がある場合はその限りではない）。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※ただし、P マーク取得代理店であっても、情報セキュリティ分野における不適事象の発生が確認された場合等調査上確認が必要である場合は、当会の判断にて「みなし達成」適用外とし、P マーク取得の事実が分かるものだけでなく、他の証跡資料の提出が必要。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78 は、78-1～78-17 が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	

Ⅲ．個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-9	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている ☐ 保険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		

証跡資料 例	✓ 個人情報取扱規程、就業規則等
達成 条件	✓ 保険募集人が退職時に個人情報を全て破棄する旨が記載されていること（破棄ではなく、退職時に個人情報を本部組織等に返却でも可）。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78 は、78-1～78-17 が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-10	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている ☐ お客さまのマイナンバーを誤って取得した際の取扱い（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）		

証跡資料 例	✓ 個人情報取扱規程
達成 条件	✓ 速やかにマイナンバー記載部分をマスキングする旨が記載されていること（マイナンバー記載の書類自体が不要な場合は保管をせず、速やかにマイナンバー記載の書類を廃棄すること）。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78 は、78-1～78-17 が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	✓ 従業員のマイナンバーの取扱いのみが規定されており、お客さまのマイナンバーに関する記載がない ✓ お客さまのマイナンバーの取扱いが規定されているものの、マスキング・廃棄・返却等ではなくマイナンバーを保有または利用する内容となっている。

<補足説明>

本設問ではマイナンバーを誤って（意図せず）取得してしまった場合の取扱いを求めています。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-11	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている ☐ 個人情報の利用目的に応じた保存期間の設定		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 個人情報の利用目的に応じた保存期間を設定することが記載されていること。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※ただし、P マーク取得代理店であっても、情報セキュリティ分野における不適事象の発生が確認された場合等調査上確認が必要である場合は、当会の判断にて「みなし達成」適用外とし、P マーク取得の事実が分かるものだけでなく、他の証跡資料の提出が必要。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78 は、78-1～78-17 が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	✓ 全て永年保管としているなど、全ての個人情報の保存期間を一律にしている（個人情報の利用目的に応じた設定となっていないため）。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-12	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている ☐ 保存期間経過後の廃棄・削除		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 保存期間経過後は遅滞なく廃棄・削除する旨が記載されていること。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※ただし、Pマーク取得代理店であっても、情報セキュリティ分野における不適事象の発生が確認された場合等、調査上確認が必要である場合は、当会の判断にて「みなし達成」適用外とし、Pマーク取得の事実が分かるものだけでなく、他の証跡資料の提出が必要。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78は、78-1～78-17が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-13	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている □ 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）		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 外部記憶媒体の社外持ち出し時の運用が定められた規程・マニュアル等 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 以下いずれかが記載されていること。なお、自社が以下のどのケースに該当するかは詳細説明欄に記入すること。 ＜外部記憶媒体の社外持ち出しを例外的に認めている場合（システム制御がされている場合）＞ ・外部記憶媒体を利用する際の申請手続きが定められていること。 且つ ・持ち出し管理台帳による管理や上司あて承諾申請等、代理店として外部記憶媒体による持ち出し状況が管理できる仕組みについて定められていること。 ＜外部記憶媒体の社外持ち出しを例外的に認めている場合（システム制御がされていない場合）＞ ・原則、利用不可である旨が定められていること。 且つ ・持ち出し管理台帳による管理や上司あて承諾申請等、代理店として外部記憶媒体による持ち出し状況が管理できる仕組みについて定められていること。 ＜外部記憶媒体の社外持ち出しを一切認めていない場合（システム制御がされておらず、特認利用を認めていない場合）＞ ・利用不可である旨が定められていること。 ＜外部記憶媒体の社外持ち出しを一切認めていない場合（システム制御がされており、特認利用を認めていない場合）＞ ・回答は「3.対象外」を選択し、システム制御されている旨を詳細説明欄へ申告すること（規程・マニュアル等への記載は問わない）。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ

	・有効期限切れとなっていないこと。 ※ただし、P マーク取得代理店であっても、情報セキュリティ分野における不適事象の発生が確認された場合等調査上確認が必要である場合は、当会の判断にて「みなし達成」適用外とし、P マーク取得の事実が分かるものだけでなく、他の証跡資料の提出が必要。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78 は、78-1～78-17 が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-14	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている ☐ 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		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止または個人情報の保存禁止に関するルールが定められた規程・マニュアル等 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 以下いずれかが記載されていること。 ・私有パソコン等の業務利用を禁止としていること。 ・私有パソコン等への個人情報の保存を禁止していること（社内システムリモート接続をしているケース等）。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもつてみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※ただし、Pマーク取得代理店であっても、情報セキュリティ分野における不適事象の発生が確認された場合等調査上確認が必要である場合は、当会の判断にて「みなし達成」適用外とし、Pマーク取得の事実が分かるものだけでなく、他の証跡資料の提出が必要。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78は、78-1～78-17が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-15	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている ☐ 業務上不要なソフトウェアの利用禁止		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 業務上不要なソフトウェアの利用禁止が定められた規程・マニュアル等 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 以下いずれかが記載されていること。システム制御の有無については詳細説明欄で確認する。 ＜インストールをシステム制御により禁止している場合＞ ・回答は「3.対象外」を選択し、システム制御されている旨を詳細説明欄へ申告すること（規程・マニュアル等への記載は問わない）。 ＜インストールをシステム制御していない場合＊＞ ＊パソコンへのインストール状況についてシステムの事後的な確認ができる場合も含む。 ・業務上不要なソフトウェアのインストールを禁止していること。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※ただし、Pマーク取得代理店であっても、情報セキュリティ分野における不適事象の発生が確認された場合等調査上確認が必要である場合は、当会の判断にて「みなし達成」適用外とし、Pマーク取得の事実が分かるものだけでなく、他の証跡資料の提出が必要。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78は、78-1～78-17が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-16	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている ☐ 会社所定（会社がセキュリティ上問題ないと判断したもの）以外のメールアドレスの業務上使用の禁止（保険会社が提供するシステム・アカウント等の不正目的や目的外での使用禁止を含む）		

証跡資料 例	✓ 会社所定以外のメールアドレスの業務上使用の禁止が定められた規程・マニュアル等
達成 条件	✓ システム制御の有無を問わず、保険会社が提供するシステム・アカウントなどの不正目的や目的外での使用禁止が記載されていること。 且つ ✓ 以下いずれかが記載されていること。システム制御の有無については詳細説明欄で確認する。 ＜会社所定以外のメールの使用をシステム制御（アクセスできないように設定等）している場合＞ ・システム制御されている旨を詳細説明欄へ申告すること（規程・マニュアル等への記載は問わない）。 ＜会社所定以外のメールの使用をシステム制御していない場合＊＞ ＊メールの使用状況についてシステムの事後的な確認ができる場合も含む。 ・会社所定以外のメールアドレスの業務上使用を禁止していること。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※P マーク認定代理店においても、使用禁止が記載されていることが必要 ※No.78 は、78-1～78-17 が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	

調査・確認の視点

- ✓ 会社がセキュリティ上問題ないと判断した市販のメールアドレス（プロバイダーが発行しているもの、フリーメール等のセキュリティ上問題があるメールアドレスは除く）を業務上使用することは許容します。よって、会社がセキュリティ上問題ないと判断したメールアドレス以外のメールアドレスを業務上使用することを禁止する旨を明文化していることが必要です。
- ✓ 2026 年度から、P マーク取得による、「みなし達成」は適用しません。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	78-17	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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明文化されている ☐ 会社管理下に無い無線 LAN ネットワークへの接続の禁止（セキュリティが確保されている 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）		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 会社管理下に無い無線 LAN ネットワークへの接続の禁止が定められた規程・マニュアル等 ② P マーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 以下いずれかが記載されていること。システム制御の有無については詳細説明欄で確認する。 ＜会社管理下に無い無線 LAN ネットワークへの接続をシステム制御している場合＞ ・回答は「3.対象外」を選択し、システム制御されている旨を詳細説明欄へ申告すること（規程・マニュアル等への記載は問わない）。 ＜会社管理下に無い無線 LAN ネットワークへの接続をシステム制御していない場合＞ ・会社管理下に無い無線 LAN ネットワークへの接続を禁止していること。 ※セキュリティが確保されている 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。 または ✓ P マーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※ただし、P マーク取得代理店であっても、情報セキュリティ分野における不適事象の発生が確認された場合等調査上確認が必要である場合は、当会の判断にて「みなし達成」適用外とし、P マーク取得の事実が分かるものだけでなく、他の証跡資料の提出が必要。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.78 は、78-1～78-17 が全て「1.はい」（78-5、78-13、78-15、78-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、78-6、78-9、78-10、78-16 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	79	基本項目／応用項目	基本項目
設問	プライバシーポリシーの以下①～④の項目について策定し、公表している ①関係法令等の遵守、個人情報を目的外に利用しないことおよび苦情処理に適切に 取組むこと等、個人情報保護への取組み方針の宣言 ②取得に際しての個人情報の利用目的の通知・公表等の手続についての分かりやす い説明 ③開示等の手続等、個人情報の取扱いに関する諸手続についての分かりやすい説明 ④個人情報の取扱いに関する質問および苦情処理の窓口		

証跡資料 例	✓ プライバシーポリシーが記載されたホームページの該当箇所の URL、プライバシーポリシーの現物
達成 条件	✓ 以下の①～④の内容がプライバシーポリシーに定められていること。 ① 関係法令等の遵守、個人情報を目的外に利用しないことおよび苦情処理に適切に取組むこと 等、個人情報保護への取組み方針の宣言 ② 取得に際しての個人情報の利用目的の通知・公表等の手続についての分かりやすい説明 ③ 開示等の手続等、個人情報の取扱いに関する諸手続についての分かりやすい説明 ④ 個人情報の取扱いに関する質問および苦情処理の窓口 且つ ✓ プライバシーポリシーを公表していること（ホームページへの掲載または事務所内のお客さまの目につ くところへの掲示）。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有す る生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。
未達成 例	✓ プライバシーポリシーを策定しているものの、公表していない。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	80	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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)		

証跡資料 例	✓ 個人データ管理責任者・個人データ管理者を任命していることがわかる個人情報取扱規程、組織図・体制図、職務権限規程等
達成 条件	✓ 個人データ管理責任者が設置されていること。なお、株式会社組織であれば取締役または執行役等の業務執行に責任を有する者（会社によって判断が異なるが、一般的には部長以上）でなければならない。 且つ ✓ 個人データを取扱う各部署に個人データ管理者を設置していること。なお、個人データ管理者については役職を問わない。 ※個人データ取扱部署が単一である事業者においては、個人データ管理責任者が個人データ管理者を兼務することも可。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。
未達成 例	✓ 個人データ管理責任者は「●●取締役」といった固有名詞のみが代理店より回答され、その根拠となる規程や組織図・体制図等がない。

Ⅲ．個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	81	基本項目／応用項目	基本項目
設問	従業員と個人データの非開示契約を結んでいる		

証跡資料 例	✓ 従業員個人と契約している秘密保持誓約書等（白紙帳票で可）
達成 条件	✓ 従業員との契約書において個人情報の非開示項目があること。 且つ ✓ 従業員の退職後も非開示義務（秘密保持義務）が継続することを定めていること。 且つ ✓ 従業員と非開示契約を締結していること（従業員の署名欄がある等、個人個人と契約していることがわかること）。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。
未達成 例	✓ 非開示契約に在職中のみの個人情報漏えいの記載しかない（退職後の非開示に関する記載がない）。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	82	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人データ管理台帳による管理を徹底しており、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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 入力された個人データ管理台帳（白紙ではないもの） ② 棚卸を指示している連絡文書、棚卸の実施がチェック項目として記載されている自己点検表等
達成 条件	✓ 個人情報を取扱う部署ごとに個人データ管理台帳を作成していること（1 部署分の内容を確認）。 且つ ✓ 個人データ管理台帳の定期的な棚卸（年 1 回以上）を実施していること（棚卸を指示している連絡文書等を確認）。 ※指示文書がない場合でも、個人データ管理台帳の過去直近 2 年度分の更新日が年度ごとに年 1 回以上行われていれば棚卸が行われていると判断可。 ※事業所ごとの自己点検表等（年 1 回以上）で棚卸の実施がチェック項目として記載されている場合は、当該自己点検表をもって棚卸が行われていると判断可。 ※代理店における個人情報の利用目的に外れる個人情報等のデータについて台帳管理等を通じて現場レベルで未然または事後速やかに検知できる仕組みになっていること。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。
未達成 例	✓ 個人データ管理台帳は作成しているものの、棚卸の指示を行っていない（現場任せになっている）。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	83	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【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】 ＊委託契約に基づくものは第三者には非該当 個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲を規定している		

証跡資料 例	✓ 個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲を記録することについて定めた規程・マニュアル等（個人情報取扱規程等）
達成 条件	＜名簿業者・リース業者等の第三者から個人データの提供を受けている場合＊＞ ＊第三者からの行為が委託契約に基づくものである場合は「3.対象外」を選択のこと。 ✓ 個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲を記録することについて定められていること。 （記載例：当社は名簿業者のA社より、氏名・生年月日・住所・電話番号を取得し、テレマーケティングに利用する） ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。
未達成 例	

<補足説明>

見込み客を送客するリース業者が、個人情報保護法第27条第5項1号に定める外部委託先である場合は、本設問が意図する第三者には該当しないため、本設問では対象外とします。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	84	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【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】 ＊委託契約に基づくものは第三者には非該当 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） 84-1 提供元の氏名及び住所ならびに法人にあたっては、その代表者 84-2 提供元による個人データの取得の経緯		

証跡資料 例	✓ 第三者（名簿業者等）から提供を受けた情報を管理する台帳等
達成 条件	<名簿業者・リース業者等の第三者から個人データの提供を受けている場合＊> ＊第三者からの行為が委託契約に基づくものである場合は「3.対象外」を選択のこと。 ✓ 提供元の氏名・住所・個人データの取得の経緯ならびに法人にあたってはその代表者が管理台帳等に管理されていること。 ※最低限次の事項が記載されていることが必要。 ・提供元の氏名（法人の場合は代表者名）・住所 ・提供元による個人データの取得の経緯 ・本人の氏名等 ・個人データの項目 且つ ✓ 管理台帳等が３年保存されていること。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.84 は 84-1～84-2 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

<補足説明>

見込み客を送客するリース業者が、個人情報保護法第 27 条第 5 項 1 号に定める外部委託先である場合は、本設問が意図する第三者には該当しないため、本設問では対象外とします。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	85-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象】 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を規定している		

証跡資料 例	✓ 外部委託管理規程
達成 条件	✓ 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記載されていること。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.85 は、85- 1 ～85- 4 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

<補足説明>

個人情報の取扱いを外部委託せず自社で全て取扱う代理店は「3.対象外」を選択してください。

「個人情報の取扱いを外部委託する」とは、個人情報を提供し宛名印刷等を委託するようなケースに加え、他社が提供する顧客情報管理システム（クラウドを含む）等を利用するケースも含まれます。

ただし、顧客情報管理システム（クラウドを含む）を利用されている場合であっても、システムを提供する事業者が個人データを取扱わない仕様となっている場合には「個人情報の取扱いの外部委託」には該当しません。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	85-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象】 外部委託先を管理する台帳等の記録がある		

証跡資料 例	✓ 外部委託先管理台帳等
達成 条件	✓ 委託先の会社名等の基本情報に加え、委託先を管理するにあたって必要な情報として契約日、更新日＊、点検実施日等が記録された台帳があること（個人情報を取扱う全ての外部委託先が対象）。 ＊ 契約期間、自動更新の適用有無、契約応当日以降の直近の点検実施日等から現行の契約有無が確認できる場合は更新日が明記されていなくても可。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.85 は、85- 1 ～85- 4 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

<補足説明>

個人情報の取扱いを外部委託せず自社で全て取扱う代理店は「3.対象外」を選択してください。

「個人情報の取扱いを外部委託する」とは、個人情報を提供し宛名印刷等を委託するようなケースに加え、他社が提供する顧客情報管理システム（クラウドを含む）等を利用するケースも含みます。

ただし、顧客情報管理システム（クラウドを含む）を利用されている場合であっても、システムを提供する事業者が個人データを取扱わない仕様となっている場合には「個人情報の取扱いの外部委託」には該当しません。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	85-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象】 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		

証跡資料 例	✓ 委託先選定時に使用するチェックシート（健全性、技術力、安全対策に関する確認項目は必須）
達成 条件	✓ 選定基準については以下の3つの視点が含まれていること（健全性、技術力、安全対策については例示以外の事項でも可）。 ① 健全性（例示）反社チェックの実施、帝国データバンクの評点等 ② 技術力（例示）ISO 認証、同業他社における実績等 ③ 安全対策（例示）P マークの取得等 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.85 は、85- 1 ～85- 4 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

<補足説明>

個人情報の取扱いを外部委託せず自社で全て取扱う代理店は「3.対象外」を選択してください。

「個人情報の取扱いを外部委託する」とは、個人情報を提供し宛名印刷等を委託するようなケースに加え、他社が提供する顧客情報管理システム（クラウドを含む）等を利用するケースも含みます。

ただし、顧客情報管理システム（クラウドを含む）を利用されている場合であっても、システムを提供する事業者が個人データを取扱わない仕様となっている場合には「個人情報の取扱いの外部委託」には該当しません。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	85-4	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象】 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）をもとに状況を管理している		

証跡資料 例	✓ 年1回以上委託先の安全管理措置の遵守状況について確認していることがわかるチェックシート等 ※証跡資料は直近2回分提出のこと
達成 条件	✓ 委託先における個人データの安全管理に係る実施体制の整備状況が確認できる報告となっていること（チェックシートが整備されていること）。 且つ ✓ 定期的に（年1回以上＊）委託先から安全管理措置等の遵守状況の報告を受領していること。 ＊年に1回未満であった場合、点検内容等の観点から納得できる理由かどうかを個別判断。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.85は、85-1～85-4が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ チェックシートの内容が安全管理措置の遵守状況の確認となっていない。 ✓ 定期的に（年1回以上）委託先から安全管理措置等の遵守状況の報告を受領していない。

<補足説明>

個人情報の取扱いを外部委託せず自社で全て取扱う代理店は「3.対象外」を選択してください。

「個人情報の取扱いを外部委託する」とは、個人情報を提供し宛名印刷等を委託するようなケースに加え、他社が提供する顧客情報管理システム（クラウドを含む）等を利用するケースも含まれます。

ただし、顧客情報管理システム（クラウドを含む）を利用されている場合であっても、システムを提供する事業者が個人データを取扱わない仕様となっている場合には「個人情報の取扱いの外部委託」には該当しません。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	86	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人情報保護に関し、実施すべき事項（No.78～85、87～111 の内容）について 役員・使用人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している		

証跡資料 例	①～③の提出が必要（提出締切日から1年以内） ① 徹底するために用いたもの（研修教材、e-learning の場合はその画面コピー等） ② 全員の受講が確認できるもの（研修受講簿、経営陣・管理部門への報告書等） ③ （複数年で網羅している旨申告する場合のみ）当該年数を網羅する研修計画書（研修項目と内容が分かるもの） ※定期調査時の留意点 役員・使用人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を求めます。（補足：複数年は3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を確認します。）
達成 条件	✓ 明らかに教育・指導項目と教育・指導内容が不足していないこと。 ※代理店独自の研修資料等のみならず、生命保険会社が提供する研修教材を用いた教育でもよいが、所属保険会社等のルールを踏まえた代理店の実務に沿ったものである必要がある（継続教育テキストだけでは未達成）。 ※No.78～85、87～111 に関する教育とは、代理店が取り組むべき個人情報保護に係る態勢整備に関する教育・周知であり、役員・使用人が遵守すべきルールの徹底や自社のシステム制御に関する理解促進等も含む。 ※年1回以上の研修実施等にて毎年全て網羅することを原則とするが、「複数年で」全て網羅することも可とする。ただし、その場合は No.78～85、87～111 の内容について、複数年*で全て網羅している旨とその理由（対象別・項目別の個別指導や職層別の教育で補完（補講）することにより十分徹底できている、など）の回答、また、網羅性を確認できる研修計画書の提出などにより、確認できることを要す。 *「複数年」は具体的年数の回答を要する。また、足掛け3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を併せて回答すること。 且つ ✓ 役員・使用人全員（取締役、執行役、理事、正社員、契約社員、嘱託社員、短時間労働者、派遣社員、出向者等）に対して教育・指導を行っていること。 ※「全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）」の証跡が、マスキングにより判断不能、システム

	事情による出力制限、研修受講簿が大量等のケースにおいては、研修受講簿の一部の提出に加えて詳細説明欄に当該事情と全員が受講をしている旨の申告、または、実施対象者やサマリーを記載したコンプライアンス委員会や管理部門等への報告書等の提出をもって達成とする。 ※保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時において、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価する。教育・指導の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を要する。
未達成 例	✓ 短時間労働者は研修の対象外にしている。 ✓ 社長は研修の対象外としている。 ✓ 中途入社した従業員への研修が漏れている。 ✓ 教育・指導内容がわかる証跡資料が提出できず、教育・研修の実施が確認できない。 (研修項目に不足がある) ✓ 資料がマニュアルの羅列にとどまり、履修された研修内容について不明確なため、必要なすべての項目が含まれた研修内容であることが確認できない。 ✓ 研修未受講者が複数確認されたが、フォローアップ等の状況等について確認ができない。 ✓ 「複数年で網羅している」と申告するものの（それを裏付ける）研修計画書が提出されない。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	87	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【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（本部担当部署へ報告、ネットワークを切断等）に関する教材を用いて、役員・使用人全員に教育を行っている		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 徹底するために用いたもの（研修教材、e-learning の場合はその画面コピー等） ② 全員の受講が確認できるもの（研修受講簿、経営陣・管理部門への報告書等）
達成 条件	✓ 実際にサイバー攻撃を受けた際に行動できる教育内容となっていること（本部担当部署へ報告、ネットワークを切断等）。 ※代理店独自の研修資料等のみならず、教育内容が十分であれば、生命保険会社が提供する研修教材を用いた教育でもよい。ただし、継続教育テキストだけでは未達成。 且つ ✓ 役員・使用人全員（取締役、執行役、理事、正社員、契約社員、嘱託社員、短時間労働者、派遣社員、出向者等）に対して教育・指導を行っていること。 ※「全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）」の証跡が、マスキングにより判断不能、システム事情による出力制限、研修受講簿が大量等のケースにおいては、研修受講簿の一部の提出に加えて詳細説明欄に当該事情と全員が受講をしている旨の申告、または、実施対象者やサマリーを記載したコンプライアンス委員会や管理部門等への報告書等の提出をもって達成とする。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。
未達成 例	✓ 短時間労働者は研修の対象外にしている。 ✓ 社長は研修の対象外としている。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	88	基本項目／応用項目	応用項目
設問	個人情報保護に関し、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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 年間の教育計画 ② 教育計画通りに研修が実施されたことがわかる研修資料や受講簿等（ただし、継続教育テキストのみでは不可）
達成 条件	✓ 個人情報保護に関する年間教育計画（コンプライアンス教育計画に含まれていても可）があること。 且つ ✓ 教育計画通りに研修等が実施されていること（教育計画と研修実施内容・実施日を確認）。 ※実施日はスケジュールの変更もあることから、年度内に実施していることが確認できれば可。 ※代理店独自の研修資料等のみならず、教育内容が十分であれば、保険会社が提供する研修教材を用いた教育でもよい。ただし、継続教育テキストだけでは未達成。
未達成 例	✓ コンプライアンスに関する教育計画はあるが、個人情報保護に関する教育が計画に含まれていない ✓ 教育計画通りに研修等が実施されていない。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	89	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 習熟状況を把握していることがわかるテスト結果等 ② テスト等の実施状況を管理していることがわかる受講簿等 ③ 未習熟な点について追加指導したことがわかる本人への指導メール等
達成 条件	✓ テストを定期的（年 1 回以上＊）に実施していること。 且つ ✓ テストの受講簿等の実施状況を管理するものがあること。 且つ ✓ 追加指導が必要な場合、追試の実施や店長による現場指導等の指示がされていること。 ＊ 年に 1 回未満であった場合、研修内容等の観点から納得できる理由かどうかを個別判断。 ※テストに代わる習熟状況の把握がわかる対応でも可。 少人数で教育を行っている場合等は参加者の未習熟な点について教育の場で把握し指導することもあるが、その場合は研修記録等から参加者の未習熟状況を把握し追加指導を行っていることが読み取れることが必要であることに留意。
未達成 例	

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	90	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止に関するルールが定められた規程・マニュアル等 ② 会社貸与の電子機器の貸与状況が把握できる資料（貸与状況一覧表等）
達成 条件	✓ 個人所有電子機器の業務利用の禁止について規定した規程・マニュアル等があること。 且つ ✓ 業務上利用するパソコンが個人情報を取扱う従業員全員に貸与されていること（貸与状況一覧表等で確認）。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。
未達成 例	✓ 一部、個人所有電子機器を業務に使用している従業員がいる。 ✓ 個人所有のスマートフォンを業務に使用し、かつ当該スマートフォンに顧客等の個人情報が保存されている。

Ⅲ．個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	91	基本項目／応用項目	応用項目
設問	サイバー攻撃を想定した訓練を全従業員に実施している		

証跡資料 例	✓ サイバー攻撃を想定した訓練の実施状況がわかるもの（従業員への訓練用通知メール、開封者への指導メール等）
達成 条件	✓ 第三者のメールアドレスから全従業員に対し、実際のサイバー攻撃を模したダミーの訓練用のメールを送信の上、開封者を把握し、適切な指導を行っていること。 且つ ✓ 訓練を定期的（年1回以上＊）に実施していること。 ＊年に1回未満であった場合、訓練内容等の観点から納得できる理由かどうかを個別判断。 ※所属保険会社等が実施するサイバー訓練に参加した場合でも、上記達成条件を満たしていると確認できることで可。
未達成 例	✓ 訓練用のメールを送信するのみで開封者に指導を行っていない。 ✓ 訓練対象が全従業員ではない。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	92	基本項目／応用項目	応用項目
設問	【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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 実査対象の条件が記載された規程・マニュアル等 ② 実査結果報告書（担当者名が記載されている実査チェックシート等）
達成 条件	✓ 実査対象とする条件が代理店の規模から見て適切であること*。 * 保有件数を超える件数（保有件数が1万件なのに10万件以上の場合となっている等）となっていないこと等、個別判断を行う。 且つ ✓ 実査に用いているチェックシートが安全管理措置*を確認する内容となっていること。 * 個人情報保護委員会が定める自社内の個人情報の取扱いをチェックする「自己点検チェックリスト」を参照し、確認内容が同じようなレベルとなっているかを確認。 且つ ✓ 代理店の担当者が委託先に訪問し、安全管理措置の適切性を確認していること。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。
未達成 例	✓ 実査対象とする条件が高すぎて実態として実査を行っていない（代理店の保有契約数に鑑みて現実的ではない）。 ✓ 訪問しているだけでチェックシート等による踏み込んだ点検を行っていない。

<補足説明>

個人情報の取扱いを外部委託せず自社で全て取扱う代理店は「3.対象外」を選択してください。

なお、クラウド等のシステム利用に関する契約も外部委託に該当する場合がありますのでご注意ください。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	93	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ システム制御により外部記憶媒体が利用できない仕組みが導入されていることがわかるシステム仕様書等（ただし、汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可）
達成 条件	✓ システム制御により外部記憶媒体が利用できないことが、仕様書等で確認できる＊こと。 ＊仕様書等の資料が提出できない場合は詳細説明欄に申告の上、オンサイト調査時に確認することでも可。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※No.94 のケース（一時的な利用を認める）など、外部記憶媒体の読み込みを許可なしで行うことが出来ない仕組みとなっていることが確認できれば可。
未達成 例	✓ 店長等の一定の役職者以上はシステム制御がされていない。

Ⅲ．個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	94	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 外部記憶媒体を一時的に利用する際のルールを定めた規程・マニュアル等 ② 外部記憶媒体の使用ログを取得していることがわかる画面コピー等
達成 条件	✓ 従業員が外部記憶媒体を利用する際のルール（利用者が上長の承認を得て、システム部門が許可する等）が定められている規程・マニュアル等があること。 且つ ✓ 利用していることのログがとれていること。
未達成 例	✓ 上長の承認がない等、利用する理由を確認する仕組みがない（誰でも利用が可能な状態になっている）。 ✓ システム担当部門が利用許可後、利用実績を追える仕組みがない（漏えいが発覚した際に調査ができない）。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	95	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① アクセス状況（ログ）を定期的にモニタリングしていることがわかる資料 ② 従業員へ指導等したことがわかる本人への指導メール等 ③ （モニタリングの結果、指導の必要がなく実績が無い場合）適宜指導する旨が定められた規程・マニュアル等
達成 条件	✓ 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ていること。 且つ ✓ 不必要なアクセスが多い従業員がいた場合は指導等を行う態勢となっていること。 （実績がある場合は実績を確認。実績が無い場合はマニュアル等の記載を確認。） ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※システム監視やログ取得を外部の専門業者に委託している場合、上記の達成条件を満たしていれば達成。
未達成 例	✓ 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）を取得しているものの、ログのモニタリングを行っていない。

<補足説明>

「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）の取得」について、個人所有のパソコンでログ取得が困難な場合については、必ずしも会社貸与パソコンを求めるわけではありませんが、個人所有パソコンの場合でも、設問に即した対応を行っていることなどが求められます。ログをチェックしていること、および従業員への指導を行っていることがわかる資料をご提出ください。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	96	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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) 96-1 IPS 96-2 IDS 96-3 WAF 96-4 その他		

証跡資料 例	✓ それぞれの対策を導入していることがわかる資料
達成 条件	✓ IPS、IDS、WAF（96-1～3）については1つでも対策を行っている場合は達成。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※96-4については内容によって個別判断。
未達成 例	

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	97	基本項目／応用項目	応用項目
設問	サイバー攻撃を受けた際のコンティンジェンシープランを策定し、プランが有効に機能するか定期的に見直している		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① サイバー攻撃を受けた場合の対応を定めたコンティンジェンシープランが確認できる資料 ② コンティンジェンシープランの見直しを行っていることがわかる資料（改訂履歴等。初回策定後1年以上経過しておらず、見直しが行われていない場合は提出不要）
達成 条件	✓ サイバー攻撃を受けた場合の対応を定めたコンティンジェンシープラン*1がサイバー攻撃の種類ごと*2に策定されていること。 且つ ✓ コンティンジェンシープランが有効に機能するか定期的に見直していること。 （初回プラン策定後1年以内は見直しが行われていなくても可とする。） *1 非常事態の発生時に損害を最小限に抑えるための計画。類似用語としては事業継続計画（BCP）があるが、事業継続まで具体的に踏み込んで計画を策定することを求めるものではない。 *2 DDoS 攻撃、Web サイト改ざん、マルウェア・ランサムウェアといった標的型攻撃等、脆弱性の悪用を狙った攻撃など。
未達成 例	✓ サイバー攻撃の種類ごとに、具体的な対応が策定されていない。 ✓ 外部委託先がある場合に、外部委託先へのサイバー攻撃を想定した対応が含まれていない。

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	98	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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、取得の事実が証明できる内容を補足に記載）		

証跡資料 例	✓ 取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 証明書のコピー等が確認できること。 且つ ✓ 有効期限切れとなっていないこと。
未達成 例	✓ 証明書が提出できない。 ✓ 有効期限切れとなっている。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備【No.99～113】

No.	99-1	基本項目／応用項目	基本項目（重点確認項目）
設問	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 ☐ 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（保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者によるアクセス権限を制限している）		

証跡資料 例	①～③の提出が必要。なお保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者が在籍する場合は④の提出も必要 ① 個人や役職・職務に応じた権限＊が明文化されている規定・マニュアル等 ② 個人や役職・職務に応じた権限＊がわかる ID 管理一覧等 ③ システム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可） または当該システムを実装していることがわかる画面コピー ④ 出向者における個人情報の取扱状況を確認していることがわかるアクセスログの検証結果、記録のある自己点検表 ＊ 代理店直接雇用の従業員・役員と出向者について記載・設定されていること
達成 条件	✓ 業務上不要な個人情報へのアクセス禁止＊をシステム制御により行っていること。 ＊ 代理店直接雇用の従業員・役員について役職・職務に応じたアクセス制限が設定されていることが、証跡資料およびオンサイト調査にて確認できること。 ＊ 保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者について、その者の役職・職務に応じたアクセス制限が設定されていることが、証跡資料およびオンサイト調査にて確認できること。 且つ ✓ （保険会社・保険代理店等から受け入れた出向者のみ対象）個人情報へのアクセス権限を有していることを利用して、不適切にアクセスしていないことを自己点検やモニタリング等により定期的に確認していること。 なお、出向者にあつては代理店が保有・管理する全ての個人情報へのアクセスをシステムにより制御（アクセスできないよう設定）している場合は、その旨を詳細説明欄に回答すること。 ※保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者がいない場合、または調査開始日より2027年3月末日までの間において当該出向者の受入れ予定が無い場合は、その旨を詳細説明欄で申告すること。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報を管理するシステムの範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）を管理するシステムには限定されない。また、該当のシステムが複数ある場合は全てのシステムについて回答と証跡資料の提出が必要。

	※No.99 は、99-1 および 99-2 は両方「1.はい」、かつ 99-3、99-4、99-5 はいずれか1つ「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 保険会社・保険代理店等から受け入れた出向者を含む全従業員が全ての個人情報にアクセスできる。

調査・確認の視点	
✓	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）をかけることで、個人情報にアクセスする従業員を必要最小限にし、個人情報漏えいのリスクを抑えることが必要です。
✓	保険会社・保険代理店等から受け入れた出向者のアクセス制限が、代理店直接雇用の従業員・役員と同等程度であることを否定するものではありませんが、近時の出向者による情報漏えい事案を踏まえた合理的かつ情報漏えいが発生し難い態勢が整備されていることを確認します。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	99-2	基本項目／応用項目	基本項目（重点確認項目）
設問	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 ☐ 個人データ一覧（お客さまリスト等）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（保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者によるダウンロード権限を制限している）		

証跡資料 例	①～③の提出が必要。なお保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者が在籍する場合は④の提出も必要 ① 個人や役職・職務に応じた権限＊が明文化されている規定・マニュアル等 ② 個人や役職・職務に応じた権限＊がわかる ID 管理一覧等 ③ システム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可） または当該システムを実装していることがわかる画面コピー ④ 出向者における個人情報の取扱状況を確認していることがわかるアクセスログの検証結果、記録のある自己点検表 ＊ 代理店直接雇用の従業員・役員と出向者について記載・設定されていること
達成 条件	✓ お客さまリストのダウンロードが誰でも可能となっていないこと＊、ダウンロード可能な従業員は、拠点長やシステム管理者等の合理的な範囲に限定されていること。 ＊ 代理店直接雇用の従業員・役員について役職・職務に応じたダウンロード権限が設定されていることが、証跡資料およびオンサイト調査にて確認できること。 ＊ 保険会社・保険代理店等から受け入れた出向者について、その者の役職・職務に応じたダウンロード権限が設定されていることが、証跡資料およびオンサイト調査にて確認できること。 且つ ✓ （保険会社・保険代理店等から受け入れた出向者のみ対象）個人情報のダウンロード権限を有していることを利用して、不適切なダウンロードをしていないことを自己点検やモニタリング等により定期的に確認していること。 なお、出向者にあつては代理店が保有・管理する全ての個人情報のダウンロードをシステムにより制御（ダウンロードできないよう設定）している場合は、その旨を詳細説明欄に回答すること。 ※ 保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者がいない場合、または調査開始日より 2027 年 3 月末日までの間において当該出向者の受入れ予定が無い場合は、その旨を詳細説明欄で申告すること。 ※ 個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報を管理するシステムの範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）を管理するシステムには限定されない。また、該当のシステムが複数ある場合は全てのシステムについて回答と証跡資料の提出が必要。

	※No.99 は、99-1 および 99-2 は両方「1.はい」、かつ 99-3、99-4、99-5 はいずれか 1 つ「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 保険会社・保険代理店等から受け入れた出向者を含む全従業員が全ての個人情報をダウンロードできる。

調査・確認の視点	
✓	個人データ一覧（お客さまリスト等）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）することにより、個人情報の外部への持ち出しを制限し、個人情報漏えいのリスクを抑えることが必要です。
✓	保険会社・保険代理店等から受け入れた出向者のダウンロード権限が、代理店直接雇用の従業員・役員と同等程度であることを否定するものではありませんが、近時の出向者による情報漏えい事案を踏まえた合理的かつ情報漏えいが発生し難い態勢が整備されていることを確認します。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	99-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 ☐ パスワードを定期的に変更している		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① システム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可） または当該システムを実装していることがわかる画面コピー ② パスワードの変更にに関するルールが定められている規程・マニュアル等（システム利用マニュアル等）
達成 条件	✓ システム制御により定期的＊なパスワード変更が必須となっていること（所定の有効期限が近づくとパスワード変更を要求し、変更しないまま有効期限を過ぎるとパスワードが無効になる等）。 ※パスワードの定期的＊な変更頻度については問わない。 または ✓ パスワード変更時期にシステム部門等からパスワード変更依頼を従業員に発信し、完了報告を受領する等、運用で定期的＊なパスワード変更を担保していること。 ＊「定期的」とは、異動や担当替え、端末変更等のタイミング等も含む。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報を管理するシステムの範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）を管理するシステムには限定されない。また、該当のシステムが複数ある場合は全てのシステムについて回答と証跡資料の提出が必要。 ※No.99 は、99-1 および 99-2 は両方「1.はい」、かつ 99-3、99-4、99-5 はいずれか 1 つ「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ パスワードの定期的な変更について規定されているが、システム制御を行っておらず、運用によるパスワード変更も担保されていない。 ✓ パスワードの変更依頼を発信しているものの、実際に変更したかの確認を行っていない。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	99-4	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 ☐ 複雑なパスワード（8 文字以上かつ大文字・小文字・記号の混合等）を設定している		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① システム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可） または当該システムを実装していることがわかる画面コピー ② パスワードの設定に関するルールが定められている規程・マニュアル（システム利用マニュアル等）
達成 条件	✓ システム制御により8文字以上かつ大文字・小文字・記号の混合等の複雑なパスワード設定となっていること。 または ✓ パスワード設定時にシステム部門等からパスワード設定ルールを遵守するよう従業員に発信する等、運用で複雑なパスワード設定を担保していること。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報を管理するシステムの範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）を管理するシステムには限定されない。また、該当のシステムが複数ある場合は全てのシステムについて回答と証跡資料の提出が必要。 ※No.99 は、99-1 および 99-2 は両方「1.はい」、かつ 99-3、99-4、99-5 はいずれか1つ「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 複雑なパスワード設定について規定されているが、システム制御を行っておらず、運用による複雑なパスワード設定も担保されていない。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	99-5	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 ☐ 二要素認証（パスワード入力＋顔認証等）をしている		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① システム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可） または当該システムを実装していることがわかる画面コピー ② 二要素認証の設定について定められている規程・マニュアル（システム利用マニュアル等）
達成 条件	✓ 以下のような要素が異なるものから二要素以上（パスワード＋顔認証等）の認証を行っていること。 ・パスワード ・生体認証（顔や指紋等） ・登録されているスマートフォンを使用したワンタイムパスワード ・登録されているスマートフォンの SMS へのパスコード送信 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報を管理するシステムの範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）を管理するシステムには限定されない。また、該当のシステムが複数ある場合は全てのシステムについて回答と証跡資料の提出が必要。 ※No.99 は、99-1 および 99-2 は両方「1.はい」、かつ 99-3、99-4、99-5 はいずれか1つ「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 要素が同じものを2つ行っている。 （例：パソコンを立ち上げる際のパスワード＋顧客情報管理システムへログインするパスワード）

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	100	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用がされていないこと、もしくは個人所有電子機器に個人情報が保存されていない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（保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者が使用する出向元所有の情報端末・カメラ機能を搭載した機器等の職場（在宅勤務環境を含む）における使用を制限している（定期的なモニタリングその他の管理））		

証跡資料 例	①～③いずれかの提出が必要。なお、保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者が在籍する場合は④の提出も必要 ① 個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止が徹底できているか定期的に確認・点検していることがわかる自己点検表等 ② 個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用を認めていて、システムによる個人情報の保存を制御していない場合は定期的に確認・管理していることがわかる自己点検表等 ③ システムにより個人所有電子機器（パソコン等）への個人情報の保存を制御している場合はその仕組みがわかるシステム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可）等 ④ 保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者に係る措置が確認できる資料
達成 条件	✓ 以下①～③のうち該当する条件について措置が講じられていること。 ①従業員全員＊1について個人所有電子機器の業務利用を禁止している場合 ・自己点検等において個人所有電子機器を利用していない旨をチェックしていること。 ②従業員全員＊1について個人所有電子機器の業務利用を認めていて、システム制御をしていない場合 ・自己点検等により個人所有電子機器に個人情報が保存されていないことをチェックしていること。 ③従業員全員＊1について個人所有電子機器の業務利用を認めていて、システム制御をしている場合 ・個人所有電子機器へのデータの移動・コピーができないよう、システム制御されていること。 且つ ✓ 保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者＊2については、前記に加え以下の措置も合わせて講じられていること。 ・当該出向者が使用する出向元所有の情報端末・カメラ機能を搭載した機器等の職場（在宅勤務環境を含む）における使用を制限していること。 ・当該出向者が使用する出向元所有の情報端末・カメラ機能を搭載した機器等の使用状況について、定期的なモニタリング（アクセスログの確認、保存ファイルの確認等）を実施していること。

	*1 役員、従業員および保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者が該当する。 *2 保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者がいない場合、または調査開始日より2027年3月末日までの間において当該出向者の受入れ予定が無い場合は、その旨を詳細説明欄で申告すること。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。
未達成例	✓ 出向者が使用する出向元所有の情報端末・カメラ機能を登載した機器等の使用状況についてモニタリングを実施していない。

調査・確認の視点	
✓	No.78-14 にて明文化した個人所有電子機器（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について、実際に定期的に確認・管理していることが必要です。
✓	また、保険会社・保険代理店等から受け入れた出向者に対しては、近時の情報漏えい事案を踏まえ情報管理体制（態勢）の強化が必要です。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	101	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保険募集人退職時に会社が貸与している機器等（アプリ等ソフトウェア、システムを含む）の返却（ソフトウェア、システムについてはアクセス制限、データの削除・消去等）状況を記録し管理している ※会社が貸与している機器等がない場合は「3.対象外」を選択		

証跡資料 例	✓ 機器管理台帳（ソフトウェア、システムについてはアクセス ID 等の管理台帳。白紙ではなく記載されているもののサンプル）
達成 条件	✓ 会社が貸与している機器等（アプリ等ソフトウェア、システムを含む）の返却（ソフトウェア、システムについてはアクセス制限、データの削除・消去等）状況が記録されていること（以下例示）。 ・機器等管理台帳（ソフトウェア、システムについてはアクセス ID 等の管理台帳）で管理している。 ・授受票で管理している。 ※「3.対象外」申告の場合、対象外の理由について、詳細説明欄に申告すること。
未達成 例	✓ 返却はせず、従業員に譲渡し、かつ個人情報保存されたままとなっている。 ✓ 貸与している機器の返却は管理しているが、アプリ、システムの管理は行っていない。 ✓ 管理台帳は作成しているが、会社が貸与している機器名や返却日の記録が無いため、会社が貸与している機器等の返却状況が確認できない。 ✓ パソコン返却時のパソコン内のデータ削除の記録管理の資料が確認できない。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	102	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ 廃棄台帳（白紙ではなく、記入されている台帳）、データ削除に係る証明書
達成 条件	＜自社で機器廃棄もしくはデータ削除を行っている場合＞ （リース利用している機器の業者への返却、自社所有機器のリサイクル業者への処分も含む） ✓ 自社にて機器廃棄等を行う際のデータ削除・廃棄の状況がわかる台帳（白紙ではなく、記入されている台帳）が作成されていること。 且つ ✓ 以下①②のいずれかについて確認できること（詳細説明欄に申告要）。 ① 物理的に破壊していること。 ② データシュレッダーによる処理など適切なデータ消去がされていること。 ※リース業者への返却およびリサイクル業者への処分の場合には、②の対応が必須。 ＜廃棄業者に機器廃棄を依頼している場合＞ （リース利用している機器の業者へのデータ削除依頼、リサイクル業者へのデータ削除依頼も含む） ✓ 廃棄業者にて機器廃棄等を行う際のデータ削除・廃棄の状況がわかる台帳（白紙ではなく、記入されている台帳）が作成されていること。 且つ ✓ 機器のデータ削除もしくは機器の物理的破壊を証明できるものが残されていること。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※これまでに機器廃棄の実績がない場合は、詳細説明欄にその旨、および今後の機器廃棄が発生した場合の対応方針について申告すること。
未達成 例	✓ 機器廃棄時にデータシュレッダーによる廃棄やHD破壊といった復元不可能な廃棄を行っていない。 ✓ データ削除を行わず、買取り業者へ売却している。 ✓ 廃棄業者に委託しているものの、証明書を受領していない。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	103-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保険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 ☐ ウイルス対策ソフトを導入している		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① ウイルス対策ソフトの管理画面のハードコピー ② （個人パソコンの場合）本社において導入ソフト名や有効期限等が把握できていることがわかる管理表等
達成 条件	<会社貸与パソコンの場合> ・ウイルス対策ソフトを導入していること（導入しているウイルス対策ソフトの名称が確認できること）。 <個人パソコンの場合> ・会社提供のウイルス対策ソフトを導入していること（導入しているウイルス対策ソフトの名称が確認できること）。 または ・個人パソコンへのウイルス対策ソフトの導入方法および本社の確認方法が実効的であること。（導入ソフト名や有効期限等を従業員本人に記載させ、本社へ報告している等） ※Windows11 以上に標準搭載されているセキュリティ対策ソフトで、マルウェアを検知して取り除くセキュリティ機能などを有した「Microsoft Defender（マイクロソフトディフェンダー）」でも可。 ※No.103 は、103-1～103-3 の全てが「1.はい」であれば達成。
未達成 例	<個人パソコンの場合> ・従業員に導入することを指示しているのみで具体的なソフト名や有効期限を確認していない。

<補足説明>

フランチャイズー代理店がフランチャイザーの提供するシステムを使用している場合は、フランチャイザーの提供しているシステム関係の証跡資料を提出ください。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	103-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保険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 ☐ 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		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 更新状況を把握している資料（自己点検表等） ② （会社貸与パソコンの場合）ウイルス対策ソフトの更新状況を把握・管理する仕組みがわかるシステム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可）等
達成 条件	<会社貸与パソコンの場合> ・システム制御により更新状況が把握できること。 または ・自己点検等の自己申告により更新状況が把握できること。 <個人パソコンの場合> ・自己点検等の自己申告により更新状況が把握できること。 ※No.103 は、103-1～103-3 の全てが「1.はい」であれば達成。
未達成 例	<個人パソコンの場合> ・従業員に更新することを指示しているのみで結果を確認していない。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	103-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保険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 ☐ 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		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 発生時にシステム部門・担当者への連絡を行うルールを徹底していることがわかるシステム利用マニュアル、研修資料等 ② （会社貸与パソコンの場合）発生時にアラートが上がることをわかるシステム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可）等
達成 条件	<会社貸与パソコンの場合> ・システム制御により発生時にアラートが上がること。 または ・発生時のシステム部門・担当者への連絡が徹底されていること（研修資料等、徹底していることを確認）。 <個人パソコンの場合> ・発生時のシステム部門・担当者への連絡が徹底されていること（研修資料等、徹底していることを確認）。 ※No.103 は、103-1～103-3 の全てが「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	104	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ システム仕様書、ルールが定められているシステム利用マニュアル等
達成 条件	✓ 安全性が確保されたネットワーク（WPA 2 等の暗号方式を実装したネットワーク等）を構築していること（暗号方式を確認）。 ※代理店が、セキュリティが確保されている VPN 接続を準備している場合には公衆無線 LAN を使用しても安全性が確保されたネットワーク接続を行っている判断可。 ※規程やマニュアルが無い場合は詳細説明欄に申告の上で、オンサイト調査時の確認でも可。
未達成 例	

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	105	基本項目／応用項目	基本項目
設問	従業員が会社所定（会社がセキュリティ上問題ないと判断したもの）以外のメールアドレスを業務上使用できないようシステム制御している		

証跡資料 例	✓ システム（Web メールサイトへのアクセス制御、または事後的な検知）の仕組みが分かる資料（システム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は原則不可）等）
達成 条件	✓ システム制御により会社所定以外の Web メールを作成・編集・送信・受信できる Web サイトへのアクセスができない仕様としている。 または ✓ 会社所定以外の Web メールを作成・編集・送信・受信できる Web サイトへのアクセスの禁止はしていないものの、アクセスしたことを管理部門が事後的に検知できる仕組みがあること（日々のチェック・指導は必須ではなく、漏えいが発生した際に追える仕組みとなっていること）。 ※資料が無い場合に加え、汎用の仕様書やパンフレット等の提出のみとなる場合は、詳細説明欄に申告の上で、オンサイト調査時に確認することでも可。
未達成 例	✓ 会社がフリーメールアドレスを業務上使用するメールアドレスとして指定している（セキュリティが担保できないためフリーメールアドレスの業務上使用は不適切）。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	106	基本項目／応用項目	基本項目（重点確認項目）
設問	個人データを添付ファイルに記載して社外に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（送信が自動で保留となり、宛先や添付内容を送信者がセルフチェックした上で改めて送信する仕組み、上席者の事前承認が必須な仕組み等）がある（保険会社・保険代理店等からの出向者については、代理店直接雇用等の従業者・役員である上席者が送信適否や宛先・添付内容をチェックする仕組みがある） ※個人データを含む添付ファイルその他により社外に送信・提示・供与等することを禁止している場合は「3.対象外」を選択し、詳細説明欄に詳しく記載		

証跡資料 例	✓ システム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可）、設定画面のハードコピー等、該当のシステムの内容がわかる資料 ✓ 出向者を対象とした確認の仕組みがわかるコンプライアンスマニュアル、確認記録簿等
達成 条件	✓ 送信が自動で保留となり、宛先や添付内容を送信者がセルフチェックした上で改めて送信するシステムが導入されていること。 または ✓ 上席者の事前承認が必須なシステムが導入されていること。 なお、保険会社・保険代理店等からの出向者が在籍している場合には、前記いずれかの確認ができることに加え、以下についても確認できること ✓ 代理店直接雇用の従業者・役員が送信適否や宛先・添付内容をチェックしていること。 ※保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者がいない場合、または調査開始日より2027年3月末日までの間において当該出向者の受入れ予定が無い場合は、その旨を詳細説明欄で申告すること。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。
未達成 例	✓ 送信が自動で保留となるものの、一定時間経過後に自動で送信される（誤送信を防止する効果が十分とはいえない）。 ✓ 保険会社・保険代理店等からの出向者が送信する場合、セルフチェックのみで代理店直接雇用等の従業者や役員である上席者によるチェックが行われていない。

<補足説明>

個人データを記載したファイルを社外に送信することを禁止している代理店は「3.対象外」を選択し、詳細説明欄に禁止について定めた規程・マニュアル、および従業員への徹底方法について記入してください。徹底方法としては規程やマニュアルへの記載のみならず、研修による徹底や自己点検・内部監査で送信内容を確認していることなどが考えられます。

調査・確認の視点

- ✓ 個人データを記載したファイルを誤送信した場合には、個人情報漏えいにつながるおそれがあるため、ルールの徹底等の運用ではなくシステム制御により誤送信を防止する必要があります。
- ✓ 『送信が自動で保留となるものの、一定時間経過後に自動で送信される仕組み』の場合、これ自体のみでは、誤送信を防止する効果が十分とは言えません。別途、宛先や添付内容を送信者がセルフチェックをするなどの人的またはシステムの対応等を講じている場合、当該対応により誤送信を防止する態勢を構築できていると判断できることが重要です。
- ✓ 保険会社・保険代理店等からの出向者が送信する場合は、セルフチェックのみでは未達成であり、代理店直接雇用等の従業者・役員である上席者によるチェックが必須です。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	107	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人データを添付ファイルに記載して社外に送信する際に、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送信することを禁止している場合は「3. 対象外」を選択し、詳細説明欄に禁止について定めた規定・マニュアル等、および従業員への徹底方法について詳しく記載 107-1 個人データを社外にメール送信する場合は、通信経路を暗号化したシステム（TLS 等）を整備・利用している 107-2 個人データをファイルに記載して社外に送信する場合は、所定のオンラインストレージを利用している 107-3 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を防止するシステム（添付ファイルは自動暗号化され、開封 PW は別途送信等）を整備・利用している ※No.107 は、107-1～107-3 のいずれか 1 つが「1.はい」であれば達成		

証跡資料 例	①～④の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、個人情報取扱規程等 ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等） ③ システムの仕組みが分かる資料（設定画面のハードコピー等、自社のシステムの内容が分かる資料、ただし、汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可） ④ 所定の仕組みを利用することを全ての従業員に徹底していることが確認できる資料（記録のある自己点検表等）
達成 条件	<107-1～107-3 共通> ✓ 個人データを社外に送信する場合の対応について明文化されていること。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が従業員にいつでも閲覧可能な状態となっていることが、イントラネットの画面コピーで確認できること（以下例示）。 ・ファイルサーバーやイントラネットの掲示板に掲載している。 ・冊子として各拠点に配布している。 且つ ✓ 所定の仕組みを利用することを全ての従業員に徹底していることが確認できること（以下例示）。 ・毎月の自己点検にて該当のシステムの利用を問う項目がある。 ・システム部門等が、定期的に、利用状況をチェックし必要に応じて指導と是正を実施している。 且つ

<107-1 の仕組みを採用の場合>

- ✓ 通信経路の暗号化（TLS 等）の実施が確認できること。
（ただし、送信先が TLS 等に対応していない場合は、107-2 の仕組みも確認できること。）

<107-2 の仕組みを採用の場合>

- ✓ オンラインストレージ（添付ファイルのダウンロード可能な URL を送付するシステム）* を利用していることが確認できること。

<107-3 の仕組みを採用の場合>

- ✓ 添付ファイルが自動暗号化されるシステムが導入されていること。

* 利用するオンラインストレージは有償・無償を問わない。

※保険会社が提供する代理店向けシステムに限定し個人データを社外に送信する場合は、その旨が社内規程等に明文化されている必要がある。

※保険会社が提供する代理店向けシステムと、他のシステム（暗号化している通信経路、オンラインストレージ）とを併用し個人データを社外に送信する場合は、その旨が社内規程等に明文化されている必要がある。

※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。

※「3.対象外」申告の場合、対象外の理由について、詳細説明欄に禁止について定めた規定・マニュアル、および従業員への徹底方法について詳しく申告すること。

<補足説明>

個人データを添付ファイルに記載して社外に送信することを禁止している代理店は「3.対象外」を選択し、詳細説明欄に禁止について定めた規程・マニュアル等、および従業員への徹底方法について記入してください。徹底方法としては規程・マニュアル等への記載のみならず、研修による徹底や自己点検・内部監査で送信内容を確認していることなどが考えられます。

調査・確認の視点

- ✓ 個人データを記載したファイルを社外に誤送信した場合には、個人情報漏えいにつながるおそれがあるため、ルールの徹底等の運用ではなくシステム制御により誤送信を防止する必要があります。
- ✓ 『送信が自動で保留となるものの、一定時間経過後に自動で送信される仕組み』の場合、これ自体のみでは、誤送信を防止する効果が十分とは言えません。別途、宛先や添付内容を送信者がセルフチェックをするなどの人的またはシステムの対応等を講じている場合、当該対応により誤送信を防止する態勢を構築できていると判断できることが重要です。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	108	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① システム（権限設定によるインストール制御、または事後的な検知）の仕組みが分かるシステム仕様書等。ただし、汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可 ② （事後的な検知の場合）管理部門が削除を指示しているメール等
達成 条件	✓ 権限設定により従業員によるインストールを不可としている。 または ✓ インストールはできるものの、管理部門が事後的にシステムでインストールをしたことが検知でき、検知した際は削除を指示している。 ※資料が無い場合に加え、汎用の仕様書やパンフレット等の提出のみとなる場合は、詳細説明欄に申告の上で、オンサイト調査時に確認することでも可。
未達成 例	✓ 従業員がインストールしたことをシステムで検知しているものの、削除を指示していない。 ✓ 自己点検によりインストールの有無を確認している。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	109	基本項目／応用項目	基本項目
設問	OS/ソフトウェアの更新状況を本社のシステム担当部門・担当者が把握・管理する仕組みが整備され、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		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① システム担当部門・担当者が、OS/ソフトウェアの更新状況を一元的に把握・管理していることがわかるソフトウェア管理台帳等 ② 以下 2 点を実施していることがわかる資料 ・更新が必要な場合にシステム担当部門・担当者から従業員宛に連絡をしていること（ソフトウェア管理台帳、連絡メール等） ・自己点検等により定期的に OS やセキュリティパッチのバージョンを確認していること
達成 条件	以下①②のいずれかについて確認できること。 ① システム担当部門や担当者が一元的に更新を管理していること。 ② 以下 2 点を確認できること。 ・更新が必要な場合にシステム担当部門や担当者から従業員宛に連絡をしていること。 ・自己点検表等により定期的に OS やセキュリティパッチのバージョンを確認していること。 ※更新することによりシステムが不安定になる等を理由に更新していない場合は、別の方策等によりセキュリティが確保されていると判断できる場合のみ達成とする（個別判断）。
未達成 例	

<補足説明>

フランチャイジー代理店がフランチャイザーの提供するシステムを使用している場合は、フランチャイザーが提供しているシステム関係の証跡資料を提出ください。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	110	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【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) 110-1 パソコンのハードディスクの暗号化 110-2 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) 110-3 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) 110-4 その他		

証跡資料 例	✓ システム仕様やルールが定められているシステム利用マニュアル等
達成 条件	✓ 110-1～110-4 のうちいずれか 1 つ以上の対応を行っていること。 ※基本的にパソコンの持ち出しを想定しない来店型代理店においても、個別対応等でパソコンを持ち出すケースがある場合には、持ち出し用パソコンについて達成条件を満たすことが必要。 ※ハードディスクの暗号化について、有料のシステムのみならず、例えば Windows11Pro に標準搭載されている暗号化機能「BitLocker (ビットロッカー)」でも可。 ※リモートデータ消去について、パソコンを初期化するようなシステムのみならず、例えば運用で個人情報を決まったフォルダに格納し、リモートデータ消去で当該フォルダを削除する対応でも可。
未達成 例	✓ 全て対応を行っていない。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	111	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【ホームページ上で個人情報を取扱う代理店のみ対象＊】 ＊ 問合せフォームに個人情報を入力する場合や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） 111-1 個人データを取扱うページは SSL 通信（URL が https で始まる）となっている 111-2 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 サーバ等における OS/ソフトウェアが最新化されており、かつ、保守切れをおこしていない		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 個人データを取扱うホームページ（問い合わせフォーム等）の URL ② ホームページが稼働する Web サーバ等の OS/ソフトウェアの最新化を実施していることがわかる資料
達成 条件	✓ 個人データを取扱うページは SSL 通信（URL が https で始まる）となっていること。 且つ ✓ 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 サーバ等における OS/ソフトウェアの最新化を実施し、かつ、保守切れをおこしていないこと。 ※本設問における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。 ※最新化されているかについては、OS・ソフトウェアを管理している台帳に更新日付が管理されていることや自動更新となっていること等で判断。 ※更新することによりシステムが不安定になる等を理由に更新していない場合は、別の方策等によりセキュリティが確保されていると判断できる場合のみ達成とする（個別判断）。 ※No.111 は、111-1～111-2 の全てが「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

<補足説明>

個人情報を取扱うホームページとは、問合せフォームにメールアドレスを入力するページ等が該当します。また、顧客管理システム等と接続されている場合とは、顧客管理システムに登録した内容が、ホームページに表示される（予約状況等）等が該当します。よって上記のようなホームページを作成していない代理店は「3.対象外」を選択してください。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	112	基本項目／応用項目	応用項目
設問	【ホームページ上で個人情報を取扱う代理店＊のみ対象】 ＊ 問合せフォームに個人情報を入力する場合、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「1.はい」で回答) 112-1 ファイアウォール（必須） 112-2 IDS 112-3 IPS 112-4 WAF 112-5 その他		

証跡資料 例	✓ 導入されているセキュリティ対策がわかるシステム仕様書（汎用の仕様書やパンフレット等の汎用資料は不可）等
達成 条件	✓ 112-1（ファイアウォール）は必須、加えて 112-2～112-4（IDS、IPS、WAF）のいずれかの取り組みを行っていること（112-5 については個別判断）。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。
未達成 例	✓ ファイアウォールのみしか達成していない。 ✓ IDS のみしか達成していない。

<補足説明>

個人情報を取扱うホームページとは、問合せフォームにメールアドレスを入力するページ等が該当します。また、顧客管理システム等と接続されている場合とは、顧客管理システムに登録した内容が、ホームページに表示される（予約状況等）等が該当します。よって上記のようなホームページを作成していない代理店は「3.対象外」を選択してください。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	113	基本項目／応用項目	応用項目
設問	【ホームページ上で個人情報を取扱う代理店＊のみ対象】 ＊ 問合せフォームに個人情報を入力する場合、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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 情報収集・確認を行っていることがわかる資料（IPA のメルマガ、取得したレポート等） ② 適宜改善を図っていることがわかる資料
達成 条件	✓ 直近 1 年以内の脆弱性発生に関する定期的な情報収集の方法が確認できること。 且つ ✓ 適宜対応した対策が確認できること。 ※個人情報保護分野（No.78～113）における個人情報（個人データ）の範囲は代理店が保有する生命保険契約に係る契約者・被保険者等の個人情報（個人データ）には限定されない。
未達成 例	

<補足説明>

ホームページを作成していない代理店は「3.対象外」を選択してください。

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【No.114～116】

No.	114	基本項目／応用項目	基本項目
設問	会社法第 472 条に定める休眠会社に該当していない（＝最後の登記から 12 年以上経過していない）		

証跡資料 例	✓ 直近の登記資料（履歴事項全部証明書等）
達成 条件	✓ 提出された登記資料の登記日＊を確認し、最後の登記から 12 年経過していないこと。 ＊ 登記資料に 12 年未満の登記日があるかを確認
未達成 例	

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

No.	115	基本項目／応用項目	基本項目
設問	決算報告書（貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書、個別注記表）を作成している		

証跡資料 例	✓ 直近の決算報告書（以下の①～④をすべて提出） ① 貸借対照表 ② 損益計算書 ③ 株主資本等変動計算書 ④ 個別注記表
達成 条件	✓ 直近の年度の決算報告書が作成されていること。
未達成 例	

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

No.	116	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	直近の年次決算において3期連続の債務超過*となっていない（会計監査人設置会社の場合、個別注記表の「継続企業の前提に関する注記」の該当事象が生じていない） *事業年度が連続する年次決算において、負債が資産を上回る（負債＞資産）状態		

証跡資料 例	✓ 貸借対照表（直近の年次決算3期分） ✓ （会計監査人設置会社の場合のみ）個別注記表（直近の年次決算3期分）
達成 条件	✓ 直近の年次決算3期分*の貸借対照表より3期連続して債務超過となっていないこと。 なお、会計監査人設置会社の場合は個別注記表の「継続企業の前提に関する注記」の該当事象に債務超過であることの記載がないこと。 * 設立より3事業年度が経過していない代理店の場合、経過した事業年度分の貸借対照表等を提出のうえ、3事業年度が経過するまでの間、更新調査時に申告および必要な証跡資料を提出すること。 なお、更新調査時に直近の事業年度における財務状況が債務超過となっている場合は、本設問について「未達成」と判定する場合がある。 ※ 2期連続債務超過の場合には、審査会開催日の前日までに3期目となる直近の事業年度の債務超過解消の事実を確認できた場合に本設問は「達成」とする
未達成 例	

調査・確認の視点	
✓	顧客本位の業務運営を維持・継続するには、健全な財務内容（体質）であることが不可欠です。
✓	受審開始日が属する事業年度の貸借対照表について、オンサイト調査時まで準備・提出できる場合は、証跡資料として採用します。（例：2025年度決算日＝2026年3月31日、証跡資料として提出された貸借対照表は2022年度から2024年度分、オンサイト調査日＝2026年7月d日の場合、一般的には2026年5月末日までには2025年度分の確定申告を終えていると考えられるので、準備・提出は可能と考えます。）
✓	一定程度の借入金（債務）の調達先を問わず、会計上3期連続で債務超過となっている場合は未達成となります。

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

⑨ディスクロージャーの適切な配備【No.117】

No.	117	基本項目／応用項目	基本項目
設問	お客さまに委託元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（ホームページでの閲覧も可）		

証跡資料 例	✓ ホームページの場合はその URL、社内システムにリンクをまとめている場合はその画面コピー、本社・営業所・事務所に備え付けている場合は備え付けていることが確認できる写真等
達成 条件	✓ 委託元保険会社のディスクロージャー資料を閲覧可能な状態にしていること（以下例示）。 ・ディスクロージャー資料の冊子を本社に備え付けし、営業所・事務所には本社に備え付けられていることが周知されている。 ・各保険会社のホームページへパソコンやタブレット等で接続できる状態となっている、かつ、ディスクロージャー資料を求められた場合はホームページへ案内することが徹底されている。
未達成 例	✓ 冊子を備え付けておらず、保険会社のホームページに接続できる仕組みも構築していない（スマートフォンやパソコンを保有しておらず、紙でしか営業活動をしていない場合）。

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

⑩自己点検・内部監査【No.118～127】

No.	118	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所について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）を実施することを定めた規程がある		

証跡資料 例	✓ 自己点検の実施（実施対象、頻度、不備対応等を含む）について定めた拠点運営マニュアル等
達成 条件	✓ 以下全てが記載されていること。 ・自己点検の対象が全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所*となっていること ・自己点検の実施頻度 ・不備があった場合は改善を図ること * 本設問における自己点検等の実施範囲は、保険募集行為や保険契約者等を対象とする保全活動等に従事する従業者または当該従業者が所属する全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所となる。
未達成 例	✓ 自己点検表による自己点検は行われているものの、自己点検の実施について規定化されていない。

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

②自己点検・内部監査

No.	119	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所の業務等の特性に応じた代理店独自の自己点検表がある		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 自己点検表、システム管理の場合はその画面コピー ② 自己点検の実施（実施対象、頻度、不備対応等を含む）について定めた拠点運営マニュアル等
達成 条件	✓ 業務等の特性に応じた代理店独自＊の自己点検表が存在すること ＊ 保険会社から提供された点検表については、自代理店の業務等の特性に応じた内容となっていれば可 且つ ✓ 規程に基づく点検項目・自己点検表であること ※本設問における自己点検等の実施範囲は、保険募集行為や保険契約者等を対象とする保全活動等に従事する従業者または当該従業者が所属する全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所となる。
未達成 例	✓ 自己点検表は存在するが、業務等の特性に応じた点検項目＊となっていない。 ＊ 規程では募集関連行為の外部委託を禁止しているにも関わらず、当該行為について法令等に則り適切に対応しているか否かを確認する項目が設定されている。 ＊ テレマーケティングを実施していないにも関わらず、対応方法について確認する項目が設定されている。

調査・確認の視点

- ✓ 自己点検を行うためには確認項目をまとめたチェックシート等（自己点検表等）が必須となります。その目的は社内で定めた各種ルールを徹底させるものであり、社内ルールを網羅（重要度を考慮し、軽重を付けることも可）している内容となっていることが必要です。
- ✓ 自己点検の項目が、例えば、個人情報保護に限定された項目のみ実施では不十分な取組みとみなします。

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

②自己点検・内部監査

No.	120	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所が自己点検を定期的実施し、不備があった場合は改善を図っている		

証跡資料 例	✓ 全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所の自己点検実施がわかる資料（自己点検の結果をまとめたもの（経営報告の資料等）、システム管理の場合はその画面コピー等）
達成 条件	✓ 自己点検の実施結果が全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所分あることが確認できること（自己点検の実施結果を本部の担当部門へ報告していることが確認できる場合も含む）。 ※本設問における自己点検等の実施範囲は、保険募集行為や保険契約者等を対象とする保全活動等に従事する従業者または当該従業者が所属する全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所となる。 - 且つ ✓ 四半期に1回以上＊実施していること。 ＊四半期に1回未満であった場合、点検内容・結果報告・改善取り組み等の観点から合理的な理由かどうかを個別判断。 - 且つ ✓ 自己点検にて不備があった場合には、改善に向けた取り組みを実施していることが確認できること。
未達成 例	✓ 全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所が自己点検を実施していると回答しているものの、本部への報告を行っていることが確認できない。 ✓ 保険募集行為や保険契約者等を対象とする保全活動等を行う部署/店舗/拠点/事務所であるに関わらず、合理的理由もなく募集人の一部や特定の部署（プロジェクトチーム等を含む）/店舗/拠点/事務所を自己点検の実施対象から除外している。 ✓ 自己点検結果を所管部門（コンプライアンス部、業務管理部等）が確認しておらず、また不備項目に対する改善取り組みを実施していることが確認できない

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

⑳自己点検・内部監査

No.	121	基本項目／応用項目	基本項目（重点確認項目）
設問	内部監査の定義・対象・手順・実施主体・報告先等について定めた規程がある		

証跡資料 例	✓ 内部監査規程
達成 条件	✓ 以下①～⑥が全て記載されていること。 ① 内部監査の定義が定められていること。 例：会社の日常業務の執行が、法令・会社の諸規程に準拠して、合法的かつ合理的・効率的に行われていることを監査する。 ② 内部監査の対象が全拠点＊となっていること。 ＊内部監査の対象とする全拠点とは、いわゆる営業拠点組織だけでなく、本社等の管理部門の組織も含む ③ 内部監査の手順・フローが明確になっていること。 例：被監査組織への通知→実態調査→講評→結果通知→再発防止策の策定・実施→経営陣による評価・対応→再発防止策の効果検証といった一連の流れが定められている。 ④ 内部監査の実施主体（内部監査室、コンプライアンス部等）＊が明確になっていること。 ＊内部監査の実施主体は営業部門の指揮命令系統に属していないことが必要。 ⑤ 内部監査の結果を経営会議やコンプライアンス委員会等の経営陣が出席する会議体へ報告すること、および議事を記録すること。 ⑥ 経営陣は報告や議事内容を踏まえ、監査結果の評価・対応の検討を行うこと。
未達成 例	✓ 経営陣に対し監査報告をする旨は明文化されているものの、経営陣による監査結果の評価・対応の検討までは規定していない。

調査・確認の視点	
✓	内部監査を行うにあたり、役割等を定めないまま実施するのではなく、内部監査規程等において定義・対象・手順・実施主体・報告先等を定めた上で実施する必要があります。
✓	内部監査の実施主体については、代理店の規模や特性、監査手法に応じて、その適切性を確認します。

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

⑩自己点検・内部監査

No.	122	基本項目／応用項目	基本項目
設問	営業部門から独立性を確保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		

証跡資料 例	✓ 組織図、組織分掌規程、職務権限規程
達成 条件	✓ 営業部門からの独立性を確保した内部監査部門を設置。 または ✓ 営業部門から独立性を確保したコンプライアンス部門等の管理部門に内部監査に関する職務を付与。 ※部署ではなく、担当者に職務を与えている場合も可。 ※「営業部門からの独立性を確保した」とは、営業部門の傘下になく営業部門に対して牽制効果を発揮できる状態を意味する。
未達成 例	✓ 営業部門の組織に内部監査に関する職務を付与。

<補足説明>

必ずしも内部監査の専門部署を求めるものではなく、コンプライアンス部門が内部監査を併せて担当している場合でも、営業部門から独立性を確保していれば達成となります。

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

②自己点検・内部監査

No.	123	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ 担当者の経歴がわかる資料（詳細説明欄への記載も可）
達成 条件	✓ 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配置していること（以下例示）。 ・管理部門の経験が1年以上ある。 ・コンプライアンス関連の資格を保有している。 ・管理部門の経験に代わる経歴がある（個別判断）。 ※詳細説明欄への申告のみでも可。
未達成 例	

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

⑳自己点検・内部監査

No.	124	基本項目／応用項目	基本項目（重点確認項目）
設問	全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所に対して定期的に内部監査を実施しており、内部監査結果および改善策について、経営陣へ報告を行っている		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 全拠点の内部監査実施がわかる内部監査で使した監査表、拠点ごとの内部監査報告書、内部監査結果一覧等 ② 監査結果を経営陣へ報告していることがわかる経営会議資料、議事録等 ③ 経営陣による監査結果に係る評価・対応が行われていることがわかる取締役会議事録等 ※上記証跡資料①および②については、複数拠点分（営業拠点、本社管理部門等）の監査内容が分かる資料の提出が必要 ※定期調査時には、過年度分（初回調査または前回の定期調査以降の各年度分。3年度分を限度とする）の証跡資料の提出が必要
	✓ 全拠点に対して内部監査を実施していること。 且つ ✓ 監査の頻度は1年に1回以上であることが、内部監査結果一覧等から読み取れること。 ※1年に1回未満であった場合、点検内容・結果報告・改善取組み等の観点から合理的な理由かどうかを個別判断。 且つ ✓ 内部監査結果および改善策を経営陣へ報告および会議体の議事録等に記録していること（以下例示）。 ・経営会議、コンプライアンス委員会等の経営陣が出席する会議への報告を行っていること。 ・会議ではなく、適宜、経営陣へ報告を行っていること。 且つ ✓ 経営陣による監査結果に係る評価および評価に基づく対応＊1が行われていること。 ＊1 対応事項については、根拠となる経営陣の判断等について、その検討過程がわかること。 ※内部監査の対象とする全拠点とは、いわゆる営業拠点組織だけでなく、本社管理部門等の組織も含む。 ※代表権のある取締役や、実質的に代理店を支配する立場にある者の行為・指示に起因＊2して、例えば、行政機関からの指導や改善勧告を受けた場合等は、本設問は達成とはならない。 ＊2 最終評価結果の判定に関わらず、監査（会社法上の監査役や監査委員会の他、内部監査報告書を含む）の改善の示唆を、結果として、十分に受け止めていなかった、必要な措置を講じていなかったと判断される場合など。

	※定期調査時には、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価する観点から、過年度分（初回調査または前回の定期調査以降の各年度分。3 年度分を限度とする）の証跡資料の提出が必要。
未達成 例	✓ 内部監査の項目が個人情報保護など一部項目に限定されているなど、業務全体を網羅できていない。 ✓ 自己点検（No.120）で提出された証跡資料を提出している。 ✓ 内部監査項目と自己点検項目の内容が同一または類似しており、内部監査規程に則った内部監査項目が設定されていない。 ✓ 本社管理部門と営業拠点の監査項目が同一で、業務内容と乖離した監査項目が設定されている。 ✓ 内部監査の対象が一部の部署・拠点に偏っている（例：本社管理部門の内部監査が行われていない）。 ✓ 合理的な理由なく、内部監査の頻度が部署・拠点によって区々である（例：長期にわたって内部監査を実施していない部署・拠点がある）。

<補足説明>

代理店の規模・特性が区々である実態に鑑み、本設問の「内部監査」とは、内部監査の専門部署によるものに加え、コンプライアンス部門が内部監査を併せて担当・実施している場合でも、営業部門の指揮命令系統に属していなければ可です。No.122 の補足説明も併せて参照ください。

調査・確認の視点	
✓	内部監査は本社管理部門等の非営業部門を含む全拠点に実施する必要があり、内部監査結果は今後の業務改善に繋げていくものであることから、経営陣へ報告した上で、改善を図ることが必要です。
✓	また、経営陣は監査結果に係る評価を行い、内部監査に期待される役割が発揮されていることを確認する必要があります。

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

②自己点検・内部監査

No.	125	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	委託元保険会社または外部の法人・団体等（独立した第三者に限る）が実施する代理店監査に対し、随時適切に対応できる態勢を整備している ※保険代理店の全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所において、無予告かつ訪問・対面による実査（立入監査）等に対し、適切に対応できる態勢		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル、社内通知文書等 ② 確認記録（記録のある自己点検表、報告書等）
達成 条件	※本設問は改正監督指針の施行時期等を鑑み、初回・更新・定期の調査区分を問わず、2026 年 4 月以降の実施状況のみ評価します。 ✓ 委託元保険会社等が実施する代理店監査に対し随時対応できる態勢を整備することを周知 * していること（以下例示）。 ・コンプライアンスマニュアルに各支店が整備すべき態勢を個別・具体的に明文化のうえ、半期に 1 回イントラにて周知している。 ・定期的に開催している拠点長会議において周知している。 * 半期に 1 回程度、周知されることが望ましい。 且つ ✓ 全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所において、随時対応できる態勢となっていること（以下例示）。 ・四半期ごとに実施する営業拠点の自己点検において、態勢整備状況を確認している。
未達成 例	✓ 委託元保険会社等が実施する代理店監査に対し随時対応できる態勢を整備することについて全ての部署等に周知していることが確認できない。 ✓ 委託元保険会社等が実施する代理店監査に対し随時対応できる態勢を整備することの周知は行われているものの、状況の確認までは実施していない。

調査・確認の視点

- ✓ 監督指針改正（2025 年 8 月施行）を踏まえた設問であることから、2026 年 4 月以降の体制（態勢）整備に関する取組み状況について確認します。

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

②自己点検・内部監査

No.	126	基本項目／応用項目	応用項目
設問	被監査部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所ごとに改善策（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		

証跡資料 例	✓ 改善策の設定およびモニタリングの状況がわかるフォローアップ監査結果報告書、経営会議資料等
達成 条件	✓ 被監査部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所ごとに改善策を設定していること。 - 且つ ✓ 改善傾向にあることのモニタリングの手法が適切であること（以下例示）。 ・コンプライアンス委員会へ不備事項・改善策および改善状況を付議している。 ・定期的に被監査部署からの監査部門へ改善状況を報告している。
未達成 例	✓ 被監査部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所ごとに改善策を設定せず、部門単位で設定している。 ✓ 被監査部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所からの報告を根拠に改善傾向にあると判断し、定量的または客観的＊な根拠を採用していない。 ＊ 数値改善や平均値等との比較など具体的なデータに基づく改善状況の確認等

調査・確認の視点	
✓	本設問は、No.124 の一歩進んだ取組みで、内部監査の実効性を高めることを目的としています。被監査部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所ごとに改善策を設定し、改善傾向にあるかをモニタリングする仕組みを確認します。

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

②自己点検・内部監査

No.	127	基本項目／応用項目	応用項目
設問	内部監査部署・担当者の機能発揮状況について、第三者（親会社や顧問弁護士は除く）による確認を行っている		

証跡資料 例	✓ 内部監査部門に対する第三者による監査の実施がわかる資料（監査結果等）
達成 条件	✓ 内部監査部門に対する第三者（コンサルティング会社等）による監査や外部評価を受審していること。 - 且つ ✓ 監査や外部評価の内容が形式的なものになっていないこと。 ※第三者には親会社や顧問弁護士等、利害関係がある企業等は除く（グループ会社や関連企業については実効性の観点から個別判断）。
未達成 例	✓ 公認会計士による会計監査の実施。 ✓ Pマーク等の第三者認証制度による点検。 ※いずれもコーポレートガバナンスに関する内部監査機能に対する確認ではないため。

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

②業務継続計画(BCP)の策定 【No.128～131】

No.	128	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ 緊急事態時の連絡態勢がわかる資料（安否確認システムが導入されていることがわかる資料、緊急連絡網等）
達成 条件	✓ 緊急連絡の以下の方策を整備していること（以下例示）。 ・緊急連絡網（緊急時に連絡が取れる連絡先）の整備 ・安否確認システムの導入 ・全従業員と連絡が可能なビジネス用コミュニケーションツール
未達成 例	✓ 緊急時に即時の連絡が取れない以下の整備にとどまっている。 ・緊急連絡先の記載がない住所一覧

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

②業務継続計画(BCP)の策定

No.	129	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ 緊急事態時の事業の優先順位がわかる緊急事態時の業務継続計画、BCP 計画書等
達成 条件	✓ 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た事業の優先順位を設定し、書面化されていること（＝緊急事態が発生した際に計画通り事業を行う準備ができていること）。 ※緊急事態としては、少なくとも災害（大地震等）の発生を想定していることが必須。 且つ ✓ 優先順位がお客さま本位の内容となっていること（お客さま対応窓口の確保、お客さま保全手続き態勢の確保等）。
未達成 例	✓ 感染症等の拡大にのみに限定した事業の優先順位を設定している（災害発生時についても同様の対応を行う旨となっている場合は達成）

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

②業務継続計画(BCP)の策定

No.	130	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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）		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 優先順位のみならず、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 ② BCP 計画書の見直しを行っていることがわかる資料（改訂履歴等。見直しが行われていない場合には、見直すことが明文化されている規程・マニュアル等でも可）
達成 条件	✓ 事業の優先順位、提供サービスレベル、復旧目標時期、代替策が全て規定されていること。 且つ ✓ 有効に機能するか定期的に見直していること（以下例示）。 ・入社・退社、部署異動や担当者変更に伴う連絡先変更が反映されている。
未達成 例	✓ 事業の優先順位および代替策は規定されているも、提供サービスレベルおよび復旧目標時期までは規定されていない。

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

②業務継続計画(BCP)の策定

No.	131	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ バックアップシステムを構築していることがわかるシステム仕様書、クラウドを利用している場合には当該クラウドサービスを利用していることがわかる資料
達成 条件	✓ 通常使用するシステムが停止あるいは破損した際に当該システムが管理する個人情報保護が保全され、バックアップシステムを用いてお客さま対応において基本的な業務が可能な仕組みが確認できること。 且つ ✓ バックアップシステムが別ロケーション（データセンターの所在地が異なる等）で管理されていること（同一のデータセンターで管理されている場合、そのデータセンターが災害等で機能しなくなるとバックアップとならないため）。 ※システム会社にバックアップを含めてシステム運用を委託している場合は、その旨の詳細説明欄への申告で可。
未達成 例	✓ 同じデータセンター内でバックアップシステムを用意している。 ✓ システムのバックアップまで行っておらず、顧客情報のバックアップ（前日時点のデータを保管等）に留まっている。

<補足説明>

個人情報管理するシステムとは、お客さまの契約情報や連絡先を管理するシステム（顧客管理システム）を指します。

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

【該当社のみ】②規模が大きい特定保険募集人の対応 【No.132～134】

No.	132	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【規模が大きい特定保険募集人に該当する代理店のみ対象】 帳簿書類の備え付け、事業報告書の作成・提出について、社内規程で作成手順・保存方法・保存年月等が明文化されている		

証跡資料 例	✓ 帳簿書類の作成・保存について定めた保険募集管理規程、帳簿書類・事業報告書作成規程、事業報告書作成マニュアル等
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 以下①～④が全て記載されていること。 ① 必要帳簿の種類：事業報告書、帳簿書類 ② 作成手順：事業報告書および帳簿書類について、作成部署、作成手順が明確になっていること ③ 保存方法：帳簿書類について事業所ごとに備え付けること（紙・電磁的記録のどちらでも可） ④ 保存年月：帳簿書類について、保険契約締結日から5年間保存とすること
未達成 例	✓ 規程・マニュアル等に帳簿書類の作成等は規定されているものの、事業報告書の作成等については規定されていない（帳簿書類・事業報告書のいずれか一つしか規定されていない）。

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

【該当社のみ】②規模が大きい特定保険募集人の対応

No.	133	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【規模が大きい特定保険募集人に該当する代理店のみ対象】 事業報告書が管轄の財務局に毎事業年度提出されている		

証跡資料 例	✓ 直近の事業報告書 ※定期調査時の留意点：初回調査または前回の定期調査以降に提出されている全ての事業報告書（最大3事業年度分）を提出のこと
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 直近の事業報告書の提出日が事業年度経過後 3 か月以内に本店を管轄する財務局に提出されていること。
未達成 例	

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

【該当社のみ】②規模が大きい特定保険募集人の対応

No.	134	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【規模が大きい特定保険募集人に該当する代理店のみ対象】 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（部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所を含む）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		

証跡資料 例	✓ 直近の帳簿書類
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 以下4点すべてについて確認できること。 ① 契約者ごと、所属保険会社等ごとに保険契約の締結日・保険会社名・保険料・手数料を記載していること。 ② 前記①の帳簿書類を拠点（部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所を含む）ごとに備え付けていること。 ③ 手数料等の保険契約の対価を代理店が収受した際に、当該手数料等の額が反映されていること。 ④ 規模が大きい特定保険募集人に該当した年度末の翌日から、事務所ごとに5年間保存されていること。 ＜紙による保管の場合＞ ・全拠点に当該拠点の帳簿書類が閲覧可能な状態で保存されていること。 ＜電磁的記録の場合＞ ・電磁的記録による保存・閲覧について規定の上、ファイルサーバーや掲示板等の、閲覧可能な場所に保存されていること
未達成 例	✓ 帳簿書類をファイルサーバーに保存しているが、拠点ごとに常時閲覧可能な状態となっていない。 ✓ 電磁的記録による保存・閲覧について規定されていない。

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

【該当社のみ】③共同募集時の対応 【No.135～136】

No.	135	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【共同募集を取扱う代理店のみ対象】 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（①共同募集の定義、②共同募集時の一連の募集行為の分担の考え方、③共同募集時の顧客への説明義務等）を規定している		

証跡資料 例	✓ 共同募集について定めた保険募集マニュアル等
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 以下 3 点について、規程・マニュアル等に定められていること。 ① 共同募集の定義 ② 共同募集時の一連の募集行為の分担の考え方 ③ 共同募集時の顧客への説明義務等 ※所属保険会社等のマニュアルに従うことを代理店で決定し、その旨周知されている場合は、当該マニュアルを提出のうえ、その旨を詳細説明欄に回答することで可とする。
未達成 例	✓ 役割分担が契約書にしか記載がなく、規程・マニュアル等に明文化されていない。

〈補足説明〉

本設問における共同募集とは、複数の保険募集人が共同して保険募集を行うことを指します。共同募集におけるどの行為をどちらの保険募集人が行うかの役割が明確になっていることが必要です。

本設問における共同募集は、他代理店所属の保険募集人との共同募集についてのみ確認します。

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

【該当社のみ】③共同募集時の対応

No.	136	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【共同募集を取扱う代理店のみ対象】 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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 契約書・覚書 ② 共同募集先との打合せ資料（定められた業務範囲で募集が行われていることを確認した資料、議事録等）
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 共同募集先と業務範囲を定めた契約を締結していること（サンプルで1契約）。 且つ ✓ 共同募集先に対して契約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こと（以下例示）。 ・新契約申込時におけるチェックシートでの確認（1申込に関するサンプルで可） ・定められた業務範囲を逸脱していないか、共同募集先との定期的な打合せや、やり取りしている資料等により両社が確認していることがわかるもの
未達成 例	✓ 共同募集先との打合せ資料には、送客、面談、成約件数等、結果の記載のみとなっており、お互いの業務範囲の確認をどのように行っているのか確認できない。

〈補足説明〉

本設問における共同募集とは、複数の保険募集人が共同して保険募集を行うことを指します。

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

【該当社のみ】④募集関連行為委託等の対応 【No.137～139】

No.	137	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【募集関連行為委託等を取扱う代理店のみ対象】 募集関連行為委託先の選定・管理に係る規程がある		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 募集関連行為委託について定めた募集関連行為外部委託管理規程等 ② 募集関連行為委託先の適切性を確認するためのチェックシート等（blankフォームで可）
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 契約締結前にチェックシート等により募集関連行為委託先の適切性を確認 * すること。 且つ ✓ 契約締結にあたってはコンプライアンス部門等の管理部門あるいは管理担当者の承認を得ること。 * 募集関連行為に関するガイドラインでは例えば以下の視点に留意することが望ましいとされている。 ・委託先について、委託契約に沿ったサービス等の提供や損害等の負担が確保できる財務・経営内容となっているか、保険募集人の評判・信用等の観点から問題はないか。 ・委託業務を保険募集人自身が行った場合に課せられる法令上の義務等の履行に支障が生じる外部委託となっていないか。 ・委託先における目的外使用の禁止も含めて、顧客等に関する情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。 ・苦情等について顧客から保険募集人への直接の連絡体制を設けるなど、適切な苦情相談態勢が整備されているか。 ・委託業務の履行状況等に関して、委託先から保険募集人への定期的なレポートに加えて、必要に応じて適切な情報が迅速に得られる態勢となっているか。
未達成 例	

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

【該当社のみ】④募集関連行為委託等の対応

No.	138-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【募集関連行為委託等を取扱う代理店のみ対象】 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について、以下の事項を行っている ☐ 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		

証跡資料 例	✓ 募集関連行為委託について定めた規程・マニュアル（募集関連行為外部委託管理規程等）、（必要に応じ）委託先の業務の適切性を確認するためのチェックシート等（blankフォームで可）
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 以下①～③の全ての視点についてモニタリングを実施することを規定していること（または、チェックシートに以下の視点が盛り込まれており、モニタリングを実施することが規程等に定められていること）。 ① 保険募集行為または特別利益の提供等の募集規制の潜脱につながる行為が行われていないか。 ② 運営する比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスにおいて、誤った商品説明や特定商品の不適切な評価など、保険募集人が募集行為を行う際に顧客の正しい商品理解を妨げるおそれのある行為を行っていないか。 ③ 個人情報の第三者への提供に係る顧客同意の取得などの手続が個人情報の保護に関する法律等に基づき、適切に行われているか。 ※No.138 は、138-1～138-3 が全て「1.はい」であれば達成
未達成 例	

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

【該当社のみ】④募集関連行為委託等の対応

No.	138-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【募集関連行為委託等を取扱う代理店のみ対象】 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について、以下の事項を行っている ☐ 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		

証跡資料 例	✓ 直近 1 年以内のモニタリングの状況がわかる募集関連行為委託先から提出されたチェックシート等
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 募集関連行為委託先よりチェックシート等を用いて、以下の①～③の内容の報告を受領していること。 ①保険募集行為または特別利益の提供等の募集規制の潜脱につながる行為が行われていないか。 ②運営する比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスにおいて、誤った商品説明や特定商品の不適切な評価など、保険募集人が募集行為を行う際に顧客の正しい商品理解を妨げるおそれのある行為を行っていないか。 ③個人情報の第三者への提供に係る顧客同意の取得などの手続が個人情報の保護に関する法律等に基づき、適切に行われているか。 ※No.138 は、138-1～138-3 が全て「1 .はい」であれば達成
未達成 例	

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

【該当社のみ】④募集関連行為委託等の対応

No.	138-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【募集関連行為委託等を取扱う代理店のみ対象】 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について、以下の事項を行っている ☐ 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 ＜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		

証跡資料 例	✓ 不適切な行為防止に向けた措置を全て講じていることがわかる資料（直近1年以内に募集関連行為委託先のホームページに不適切な表示がないかをチェックしたことがわかる資料）
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 募集関連行為委託先のホームページに不適切な表示がないか（設問に記載の不適切な行為防止に向けた措置）チェックを行っていること。 ※No.138 は、138-1～138-3 が全て「1.はい」であれば達成
未達成 例	✓ 募集関連行為委託先のホームページのチェックを定期的に行っているものの、どのような視点でどのような確認を行っているかが定められていない。

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

【該当社のみ】④募集関連行為委託等の対応

No.	139-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【募集関連行為委託等を取扱う代理店のみ対象】 募集関連行為の第三者への委託にあたり、以下の事項を行っている ☐ 紹介料（1件●円、初年度手数料の●%等）が契約書に記載されている		

証跡資料 例	✓ 紹介料が定められた募集関連行為委託先との契約書（白紙サンプルは不可）
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 契約書に紹介料が記載されていること＊。 ＊ 契約1件あたり●円、初年度手数料の●%等の具体的な金額となっていること。 ※No.139 は、139-1～139-2 が全て「1.はい」であれば達成
未達成 例	

<補足説明>

本設問は、募集関連行為委託先に対し支払う手数料が恣意的でないことを求めています。その証跡資料として、手数料の具体的な根拠が規定されている契約書を提出してください。

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

【該当社のみ】④募集関連行為委託等の対応

No.	139-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【募集関連行為委託等を取扱う代理店のみ対象】 募集関連行為の第三者への委託にあたり、以下の事項を行っている ☐ 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		

証跡資料 例	✓ 直近の保険会社への報告内容（保険会社への報告メール等）
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ 最低年1回以上＊、所属保険会社等へ報告をしていること。 ＊ 報告回数は保険会社との契約書に従うが、定められていない場合は年1回以上を達成条件とする（法令等による決まりではない）。 ※No.139 は、139-1～139-2 が全て「1.はい」であれば達成
未達成 例	

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

【該当社のみ】⑤商号等の使用許諾【No.140】

No.	140	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【他代理店（他の保険募集人を含む）と商号等を共同使用している代理店のみ対象】 他代理店（他の保険募集人を含む）が自身と同一の事業を行うものと顧客に誤認させないための適切な措置（両者が別法人等であることや商品ラインナップの違いを説明することなど）を講じている		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 商号等の使用について定めた合意書・契約書等 ② 商号等の使用許諾や共同使用について記載がある規定・マニュアル等 ③ 直近 1 年以内のモニタリングを実施したことが分かる資料
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ※本設問における「商号等」とは、会社法人や個人事業主の商号・屋号・商標等を含む。 ※他代理店（他の保険募集人を含む）の商号等を使用している場合は、本設問の回答対象（フランチャイズ契約にもとづく場合のほか、他代理店の情報を自社の Web サイト等で使用する場合を含む）。 ＜商号等の使用許諾を与えている代理店の場合＞ ✓ 商号等を使用する場合に、自代理店と、商号等の使用許諾を与えた先の代理店が別法人等である旨かつ商品ラインナップの違い（委託元保険会社数の違い等を含む）を説明する旨が規定されていること。 且つ ✓ 商号等の使用許諾を与えた先の代理店に対し、別法人等である旨や商品ラインナップの違いを説明していることについて定期的にモニタリングし、その結果を記録・管理していること（契約ごとのチェックシートによる報告、監査による確認等）。 ※当該措置が実施されていない場合は、商号等の使用許諾を与えた先の代理店への適切な対応を求めることが必要（商号等の使用を適切に終了させる措置を含む）。 ＜商号等の使用許諾を受けている代理店の場合＞ ✓ 商号等を使用する場合に、自代理店と、商号等の許諾元の代理店が別法人等である旨かつ商品ラインナップの違い（委託元保険会社数の違いを含む）を説明する旨が規定されていること。 且つ ✓ 自代理店と、商号等の使用許諾を得た許諾元の代理店が別法人等である旨や、商品ラインナップの違いについての説明を実施しているかについて、以下①～②の対応を行っていること。 ① 自代理店における管理の一環として、定期的にモニタリングを実施していること（自社システムや契約ごとのチェックシートにて、お客さまへの説明内容等を管理しており、コンプライアンス部門

	等がその内容を定期的にモニタリングしている等）。 ② 商号等の許諾元の代理店から説明や報告を求められた際に、的確に回答できる態勢を整備していること（契約ごとのチェックシートによる報告、監査による確認等）。
未達成 例	✓ 代理店が自ら運営する消費者向けサービス（他代理店を含む保険相談予約、代理店紹介など）を有するが、“●●社以上から選べる”、“比較して選べる”旨を掲げて、自社店舗と他代理店の店舗が混在している等、適切な措置を講じていない（以下例示）。 ・他代理店の店舗については、①別法人であること、②委託元保険会社数が異なること、③商品ラインナップが異なることの 3 点について、顧客に誤認させないための十分な措置（お客さま向け説明資料や Web サイトでの表示）を講じていない。

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

【該当社のみ】②⑥保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）【No.141～No.143】

No.	141-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【フランチャイザーの代理店のみ対象】 フランチャイザーの対応について、以下の事項を行っている ☐ 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を規定・契約している		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① フランチャイズ契約書（白紙サンプルは不可） ② フランチャイズ契約について定めたフランチャイズ事業管理規程等
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ フランチャイジーに対し、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全て契約書に定められていること。 且つ ✓ 上記の内容が明文化されていること。 ※No.141 は、141-1～141-3 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

【該当社のみ】②⑥保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）

No.	141-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【フランチャイザーの代理店のみ対象】 フランチャイザーの対応について、以下の事項を行っている ☐ 規程に則った指導・モニタリングを定期的実施している		

証跡資料 例	✓ 直近 1 年以内の指導・モニタリングの状況がわかる資料
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 直近 1 年以内に、以下について指導・モニタリングをしている証跡があること。 ・募集を中心とした教育を行っている。 ・販売状況を管理している。 ・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している。 ※No.141 は、141-1～141-3 が全て「 1 .はい」であれば達成。
未達成 例	

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

【該当社のみ】②⑥保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）

No.	141-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【フランチャイザーの代理店のみ対象】 フランチャイザーの対応について、以下の事項を行っている ☐ 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		

証跡資料 例	✓ 保険会社への報告内容がわかる保険会社への報告メール等
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 直近1年以内に指導・管理実施状況を所属保険会社等（フランチャイジーが取扱う商品の保険会社）に報告していること。 ※保険会社に報告を求められていない等の事情により報告をしていない場合は、フランチャイジーへの指導・管理状況を記録・保管していること（＝保険会社から説明を求められた場合に報告できる態勢を整備していること）が確認できれば達成。 ※No.141 は、141-1～141-3 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

【該当社のみ】②保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）

No.	142	基本項目／応用項目	応用項目
設問	【フランチャイザーの代理店のみ対象】 モニタリングで指摘した事項に関して改善策を徴求しており、必要に応じて、フランチャイジーに対する教育・管理・指導、システムの提供内容の在り方を見直している		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① フランチャイジーへ改善策を徴求したことがわかる改善指示書等 ② フランチャイジーからの改善策がわかる資料 ③ （モニタリングでの指摘が無い場合）指摘があった場合の改善策の徴求等について定めた規程・マニュアル等
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ モニタリングで指摘した事項に関して改善策を徴求していること。 且つ ✓ 必要に応じて、フランチャイジーに対する教育・管理・指導、システムの提供内容の在り方を見直していること。 ※モニタリングでの指摘が無い場合は、指摘があった場合の改善策の徴求等について規程・マニュアル等に定められていれば達成とする。 ※フランチャイジーが複数ある場合はサンプルで1つのフランチャイジーを確認。
未達成 例	

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

【該当社のみ】②⑥保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）

No.	143-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【フランチャイジーの代理店のみ対象】 フランチャイジーの対応について、以下の事項を行っている ☐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		

証跡資料 例	✓ 契約書・体制図
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ フランチャイズ契約に応じた募集態勢、教育態勢、管理態勢が構築されていること（契約書の内容を確認の上、達成状況を確認）。 ※No. 143 は、143-1～143-3 が全て「1 .はい」であれば達成。
未達成 例	

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

【該当社のみ】②⑥保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）

No.	143-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【フランチャイジーの代理店のみ対象】 フランチャイジーの対応について、以下の事項を行っている ☐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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① フランチャイザーの規程（フランチャイジーからの報告内容について定めた箇所） ② フランチャイザーへの報告資料
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ フランチャイザーが定める規程に応じた内容を報告していること（規程の内容を確認の上、報告内容の正当性を確認）。 ※No.143 は、143-1～143-3 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

【該当社のみ】②保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）

No.	143-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【フランチャイジーの代理店のみ対象】 フランチャイジーの対応について、以下の事項を行っている ☐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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① フランチャイザー監査の結果に関する会議・研修資料 ② フランチャイザー主催の会議・研修資料を社内に共有したことがわかる資料
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ フランチャイザーの監査の結果や会議・研修の内容が確認できること。 且つ ✓ 監査結果や研修内容等を必要に応じて社内に共有 * していること。 * 社内に共有する必要がないと判断した場合は、その理由を詳細説明欄に申告することが必要。 ※No.143 は、143-1～143-3 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

【該当社のみ】②テレマーケティング実施時の対応 【No.144～145】

No.	144-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【テレマーケティングを行う代理店のみ対象】 テレマーケティング実施時の対応について、以下の事項を行っている ☐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		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① トークスクリプト ② 徹底に用いた研修資料、e-learning の場合はその画面コピー等 ③ 徹底したことが分かる研修受講簿等
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 説明すべき内容を定めたトークスクリプト等が整備されていること。 且つ ✓ トークスクリプト等の徹底に向け、教育・研修が行われていること（OJT による徹底でも可）。 ※No.144 は、144-1～144-5 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

【該当社のみ】⑦テレマーケティング実施時の対応

No.	144-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【テレマーケティングを行う代理店のみ対象】 テレマーケティング実施時の対応について、以下の事項を行っている ☐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		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 保険募集マニュアル、非対面募集マニュアル、テレマーケティングマニュアル等 ② 徹底に用いた研修資料、e-learning の場合はその画面コピー等 ③ 徹底したことが分かる研修受講簿等
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 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旨が規程・マニュアル等に記載されていること。 且つ ✓ 規程・マニュアル等の内容が教育・研修等により徹底されていること。 且つ ✓ 拒否する旨の意向を示したお客さまの管理ができていること（架電禁止顧客リストの作成等がなされている旨、詳細説明欄へ申告があれば可）。 ※No.144 は、144-1～144-5 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

【該当社のみ】②テレマーケティング実施時の対応

No.	144-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【テレマーケティングを行う代理店のみ対象】 テレマーケティング実施時の対応について、以下の事項を行っている ☐ トークスクリプトを新設・変更する際に、募集管理部門・対象保険会社の確認・承認を行う旨を規定している		

証跡資料 例	✓ トークスクリプトの新設・変更について定めた保険募集マニュアル、非対面募集マニュアル等
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 以下が記載されていること。 ・トークスクリプトを新設・変更の際に、社内の募集管理部門が確認・承認を行うこと。 且つ ✓ 同様に対象保険会社の確認・承認を行うこと。 ※No.144 は、144-1～144-5 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

【該当社のみ】⑦テレマーケティング実施時の対応

No.	144-4	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【テレマーケティングを行う代理店のみ対象】 テレマーケティング実施時の対応について、以下の事項を行っている ☐通話記録を保存し、お客さまの意向（架電拒否）や申出を管理するシステムインフラが整備されている		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 通話記録が保存されていることがわかる資料 ② お客さまの意向、申出が管理されていることがわかる資料 ※システム管理の場合はその画面コピー
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 通話記録が全て保存されていること。 且つ ✓ お客さまの意向や申出が管理されていること（通話記録の保存に留まっていないこと）。 ※No.144 は、144-1～144-5 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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

【該当社のみ】⑦テレマーケティング実施時の対応

No.	144-5	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【テレマーケティングを行う代理店のみ対象】 テレマーケティング実施時の対応について、以下の事項を行っている ☐ 営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者が通話記録をもとに、取扱者が適切な対応をしているか定期的にモニタリングを実施し、確認・指導している		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① モニタリング結果およびモニタリングした部門や担当者がわかるモニタリング結果帳票等 ② モニタリングの結果に基づき指導を実施したことが確認できる資料
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 通話記録をもとに、営業部門から独立性を確保した管理部署・管理担当者が取扱者の対応が適切かどうか定期的＊にモニタリングを実施し、必要に応じて取扱者に対する指導を実施していること。 ＊本設問における定期的とは四半期に1回とする。 なお、本設問に係る対応が四半期に1回未満の場合は、その理由と実施頻度を詳細説明欄で回答すること。 ※No.144 は、1-1～144-5 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

調査・確認の視点	
✓	監督指針（Ⅱ-4-4-1-1(5)）を踏まえて、営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者が定期的(四半期に1回程度)にモニタリングを実施し、取扱者が適切な対応をしていることを確認し、不適切な対応であることが確認された場合は、該当取扱者に指導を行う態勢であることを確認します。

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

【該当社のみ】⑦テレマーケティング実施時の対応

No.	145	基本項目／応用項目	応用項目
設問	【テレマーケティングを行う代理店のみ対象】 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および実績がある		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 応対フローの改善・指導、好取組みを社内に共有することについて定めた規程・マニュアル等 ② 過去 1 年以内の社内共有資料
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 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があること。 且つ ✓ 過去 1 年以内に共有した実績があること。
未達成 例	

Ⅳ. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

⑳募集人等従業者の管理【No.146～157】

No.	146	基本項目／応用項目	基本項目
設問	業務管理責任者および部署の職務内容・権限を明文化し、かつ、業務管理責任者を適切に配置（任命）している（変更の際には保険会社に速やかに報告している）		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 組織分掌規程、職務権限規程 ② 組織図・体制図 ③ 保険会社への報告がわかる資料（保険会社への報告メール等）
達成 条件	✓ 業務管理責任者は保険募集管理業務を主管する者としての権限を有していること（部署は業務管理責任者の業務に準ずる権限を所有していること）。 且つ ✓ 保険募集管理業務を主管する者として業務管理責任者が配置されていること。 且つ ✓ 変更があった場合には保険会社に報告していること（直近に変更があった際の報告内容を確認できること）。 ※業務管理責任者とは、2社以上の保険会社のために保険募集に係る業務を的確かつ公正に遂行でき、保険契約者の保護に欠けるおそれがないよう当該業務を適正に管理できる者をいう。
未達成 例	

<補足説明>

組織分掌規程等がない場合でも、例えば保険募集管理規程に、業務管理責任者の職務内容・権限を規定することが考えられます。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業者の管理

No.	147	基本項目／応用項目	基本項目
設問	教育責任者および部署の職務内容・権限を明文化し、かつ、教育責任者を適切に配置（任命）している（変更の際には保険会社に速やかに報告している）		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 組織分掌規程、職務権限規程 ② 組織図・体制図 ③ 保険会社への報告がわかる資料（保険会社への報告メール等）
達成 条件	✓ 教育責任者は教育および研修を推進する者としての権限を有していること（部署は教育責任者の業務に準ずる権限を所有していること）。 且つ ✓ 教育および研修を推進する者として、教育責任者が配置されていること。 且つ ✓ 変更があった場合には保険会社に報告していること（直近の変更があった際の報告内容を確認できること）。 ※教育責任者とは、登録を受けた生命保険募集人で、保険募集に関する専門的知識および金融業務に関する専門的知識を持ち（例えば、専門課程試験に合格している等）、かつ、他の保険募集人に対し所属保険会社の保険契約の内容や保険募集に係る業務の内容について十分な教育を行うことのできる者をいう。
未達成 例	

<補足説明>

組織分掌規程等がない場合でも、例えば保険募集管理規程に、教育責任者の職務内容・権限を規定することが考えられます。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業者の管理

No.	148	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集可能日まで募集できない旨を規定しており、かつ、具体的な募集可能日を本人に通知している		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 保険募集マニュアル等 ② 直近の通知したことがわかる資料（本人への通知メール等 1 件以上）
達成 条件	✓ 保険募集人は募集可能日まで募集できない旨が規程・マニュアル等に記載されていること。 ＊規程等に「募集可能日」という単語が記載されていない場合でも、例えば「管理部門から募集人登録が完了し募集を開始してよい旨の通知が来るまで募集してはいけない」等、実質的に募集可能日までは募集できない旨と同様の規定化が行われていれば「達成」とする。 且つ ✓ 募集可能日をメール等で通知していること（直近の通知の実績を確認）。 ※電話等で通知しており、証跡が残らない場合は、詳細説明欄への申告のみで可。 ※「募集可能日」とは、生命保険協会の募集人登録日ではなく、各委託元生命保険会社所定の登録前後研修を受講し、当該委託元生命保険会社の商品が販売可能となった日を指す。 ※本設問では一般課程試験を経た生命保険の募集可能日だけでなく、変額保険および外貨建保険の募集可能日も対象。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業者の管理

No.	149	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保険募集従事者全員の保険募集人登録を実施し、かつ、登録された保険募集人を一覧で管理している（保険募集人ごとに受験状況・資格取得状況に応じて、販売可能な保険会社・商品を暦日ベースで管理する）		

証跡資料 例	✓ 募集可能日や販売可能な保険会社等が管理されている募集人管理台帳
達成 条件	✓ 募集人管理台帳等で募集可能日や販売可能な保険会社等が管理されていること。 ※「募集可能日」とは、生命保険協会の募集人登録日ではなく、各委託元生命保険会社所定の登録前後研修を受講し、当該委託元生命保険会社の商品が販売可能となった日を指す。 ※本設問では一般課程試験を経た生命保険の募集可能日だけでなく、変額保険および外貨建保険の募集可能日も対象。
未達成 例	✓ 一般課程、専門課程、変額資格等の資格取得日のみ募集人管理台帳等で管理している。 ✓ 委託元保険会社全社ではなく、一部保険会社のみ募集人管理台帳等で管理している。 ✓ 保険募集人全員の募集可能日が募集人管理台帳等で管理されていることが確認できない。（一部募集人について商品または保険会社の募集可能日が欠落）

調査・確認の視点	
✓	保険募集人が募集資格のない商品を販売すること等を防止するため、保険募集人単位で取扱い可能な保険商品や販売可能となった時期について管理できているかを確認します。
✓	一般保険契約や特定保険契約など、保険会社や保険種類ごとに販売可能時期が異なることが想定されます。

Ⅳ. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業者の管理

No.	150	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全募集人が使用人等の要件＊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」）		

証跡資料 例	✓ 保険募集人の所属事務所が管理されている募集人等従業者管理台帳
達成 条件	✓ 保険募集人の所属事務所が管理されていること。 且つ ✓ 保険募集人の中に監査役等が含まれていないこと（募集人等従業者管理台帳等に監査役等の氏名がないこと）。 ※「募集人等従業者管理台帳等に監査役等の氏名がないこと」を詳細説明欄へ申告することでも可とする。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業者の管理

No.	151	基本項目／応用項目	基本項目
設問	生命保険の代理店業務（顧客対応・アフターフォロー）に関わる全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所に専任保険募集人＊を複数人配置している ＊ 出向受入ではなく自代理店が直接雇用している常勤かつ常駐の保険募集人（当該代理店の業務に専任させている場合は、代理店の親会社・持株会社による一括直接雇用等の被用者を含む）		

証跡資料 例	✓ 組織図・体制図
達成 条件	✓ 常駐の保険募集人が各事務所に複数人配置されていること。 ※自代理店が直接雇用している常勤かつ常駐の保険募集人が1名以上配置されていれば可
未達成 例	✓ 複数事務所を兼任している保険募集人しか在籍していない事務所がある（その事務所だけの専任募集人がいない）。 ✓ 保険会社・保険代理店等からの出向者しか在籍していない事務所がある。

調査・確認の視点	
✓	各拠点・各事務所には専任の保険募集人が必要であることから、常駐している専任保険募集人の配置状況を確認します。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業者の管理

No.	152	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【保険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部署・担当者と共有している		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 募集人等従業者管理台帳（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） ② 当該管理簿等の社内共有状況がわかる資料（社内イントラ画面のコピー等）
達成 条件	✓ 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ていること。 且つ ✓ お客さま等からの苦情や照会等を受ける部署・担当者と共有していること。
未達成 例	

<補足説明>

本設問は、保険募集人に旧姓使用を認めている場合に、お客さまからの問合せなどにスムーズに対応できるよう、旧姓使用者について、新姓を記載した一覧が本部担当者および各支店のクーク等が確認できる場所に掲載されていることなどを求めています。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業者の管理

No.	153	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集人登録事項の変更（業務廃止を含む）があった場合において、正当かつ遅滞なく速やかに代申会社へ報告している（報告漏れ、正当な理由の無い報告遅延がないかどうかを確認）		

証跡資料 例	✓ 直近の報告したことがわかる代申会社への報告メール等
達成 条件	✓ 募集人登録事項の変更をメール等で代申会社へ報告していること。 且つ ✓ 代申会社への報告漏れ、報告遅延がないこと。 ※報告漏れ、報告遅延の有無については詳細説明欄への申告で可。
未達成 例	

<補足説明>

「報告漏れ、報告遅延がないかどうか」については、募集人登録事項の変更があった場合の代申会社への報告態勢が、報告漏れや報告遅延が発生しない態勢となっているかを判定する中で合わせて判定します。例えば、募集人登録事項に変更があった場合に速やかに担当部門に報告し、担当部門は速やかに代申会社あてに報告するルールがあることおよび代申会社あて報告したメール等があること等から報告漏れ、報告遅延がないかどうかを判定します。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

⑳募集人等従業者の管理

No.	154	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保険募集人個人の行う副業・兼業に関して、生命保険商品にかかる営業活動のなかで、副業・兼業を原因に結果としてお客さまからの信頼を損なうことのないよう、会社としての考え方やルールを明確に示すとともに、その理由等についての保険募集人への教育の実施や副業・兼業の実態の定期的な確認を実施するなどの仕組みを整備している		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 規程・マニュアル等（募集人個人の行う副業・兼業に関して、会社としての考え方やルールが記載されているもの。なお、『原則は不可だが、例外的に可とする場合』は、可とする場合の考え方やルールも必要。） ② 保険募集人への教育に使用した資料（研修資料、受講簿等）、保険募集人個人の副業・兼業について定期的に把握・確認する仕組みがあることが確認できる資料（自己点検表等）
達成 条件	✓ 保険募集人個人の行う副業・兼業に関して、会社としての考え方やルール（『原則は不可だが、例外的に可とする場合』は、可とする場合の考え方やルールも必要）が明文化されていること。 且つ ✓ 保険募集人個人の行う副業・兼業の実態（有無、および有りの場合はその詳細）を定期的に把握・確認すること等の仕組みを整備していること（以下例示）。 ・保険募集人個人の副業・兼業に関し、会社として定めた考え方・ルールについて、年に1回、保険募集人への教育研修の中で説明し、実態の報告を求め確認している。 ・禁止ルールだけではなく、裁量に任せられる権限の範囲についても周知し、実態の報告を求め確認している。（禁止行為と、許容される行動の両方を周知する等） ・代理店内の自己点検や保険募集人への自己申告調査等にて、副業・兼業の行為の有無を確認する項目を設けており、副業・兼業を行っている会社で把握した保険募集人に対し、当該業務内容について、定期的に確認している。 ・就業規則や労働契約等に副業・兼業に関する届け出制を定めており、保険募集人の申告等により、実態に応じて定期的に、副業・兼業の有無や業務内容について確認している。
未達成 例	✓ 保険募集人の副業・兼業の有無について、社内規程制定時に確認したものの、その後の定期的な把握・確認を行っていることが確認できない。 ✓ 保険募集人の副業・兼業に係る規定について、定期的な教育・研修を実施していない。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業者の管理

No.	155-1	基本項目／応用項目	基本項目（重点確認項目）
設問	保険代理店は、顧客の適切な商品選択の機会を確保する観点から、保険会社等＊に対し「過度の便宜供与」を求めることおよび保険会社等＊から「過度の便宜供与」を受け入れることを防止するため、自己の規模や特性に応じた措置を講じている □「過度な便宜供与」の判定基準に係る社内規程等を策定している ＊ 保険会社が属するホールディングスまたは企業グループ（保険会社の親会社・子会社・親会社の子会社のほか、保険会社との関係で持分法適用会社となる会社） ※No.155-1～No.155-5 が全て「1.はい」であれば当該設問は達成		

証跡資料 例	✓ 社内規程、コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等
達成 条件	※本設問は改正監督指針の施行時期等を鑑み、初回・更新・定期の調査区分を問わず、2026 年 4 月以降の実施状況のみ評価します。 ✓ 「過度の便宜供与」を管理する態勢について、以下の事項が社内規程等で明文化していること。 ■「過度の便宜供与」に係る判断基準（以下例示） ・特定の保険商品の優先的な取扱いの誘因となる便宜供与 ・実質的に特定の保険商品の優先的な取扱いの誘因となるもの ・便宜供与の趣旨・目的の他、価格・数量・頻度・期間およびその負担者等を総合的に勘案しつつ、当該便宜供与によって生じ得る弊害の内容・程度を考慮し、社会通念に照らして妥当であるかによって判断する旨 ・役務の対価としての実態がない、または保険会社もしくは保険代理店等において対価性の検証が困難な業務委託費、協賛金、商標使用料、広告費用等の金銭を受領する行為 ・インセンティブ報酬も、過度の便宜供与（自社の保険商品の優先的な取扱いの誘因となる便宜供与、もしくは実質的に自社の保険商品の優先的な取扱いの誘因となるもののいずれか）に該当し得る旨。 【No.155・No.156 に共通する注意事項】 （注 1）本設問における保険会社等：保険会社が属するホールディングスまたは企業グループ（保険会社の親会社・子会社・親会社の子会社のほか、保険会社との関係で持分法適用会社となる会社） （注 2）本設問における保険代理店等：特定の保険代理店に対する委託元保険会社による過度の便宜供与に係る相手方。保険代理店のほか、保険募集人である保険代理店の役員または使用人、保険代理店と人的または資本的に密接な関係を有する者（親会社等）、保険代理店の主要な取引先を含む

未達成
例

- ✓ 「過度な便宜供与」の判定基準に係る社内規程等の策定に着手していることが確認できない。

調査・確認の視点

- ✓ 監督指針改正（2025 年 8 月施行）を踏まえた設問であることから、2026 年 4 月以降の体制（態勢）整備に関する取組み状況について確認します。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業者の管理

No.	155-2	基本項目／応用項目	基本項目（重点確認項目）
設問	保険代理店は、顧客の適切な商品選択の機会を確保する観点から、保険会社等＊に対し「過度の便宜供与」を求めることおよび保険会社等＊から「過度の便宜供与」を受け入れることを防止するため、自己の規模や特性に応じた措置を講じている □設問No.155-1 の社内規程等を踏まえた、保険募集人による保険会社等に対する便宜供与の要求および受入れの制限に関する適切な教育・管理・指導を実施している ＊ 保険会社が属するホールディングスまたは企業グループ（保険会社の親会社・子会社・親会社の子会社のほか、保険会社との関係で持分法適用会社となる会社） ※No.155-1～No.155-5 が全て「1.はい」であれば当該設問は達成		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 教育・指導するために用いた研修教材、e-learning の場合はその画面コピー等 ② 全員への教育・指導が確認できる研修履修簿、経営陣・管理部門への報告書等 ③ 管理していることがわかる報告書、管理一覧表等
達成 条件	※本設問は改正監督指針の施行時期等を鑑み、初回・更新・定期の調査区分を問わず、2026 年 4 月以降の実施状況のみ評価します。 ✓ 明らかに教育・指導項目と教育・指導内容が不足していないこと。 且つ ✓ 従業員全員（取締役、執行役、理事、正社員、契約社員、嘱託社員、短時間労働者、派遣社員、出向者等）に対して教育・指導を行っていること。 且つ ✓ 社内規程等に基づき、便宜供与の管理が行われていることが確認できること。 【No.155・No.156 に共通する注意事項】 （注 1）本設問における保険会社等：保険会社が属するホールディングスまたは企業グループ（保険会社の親会社・子会社・親会社の子会社のほか、保険会社との関係で持分法適用会社となる会社） （注 2）本設問における保険代理店等：特定の保険代理店に対する委託元保険会社による過度の便宜供与に係る相手方。保険代理店のほか、保険募集人である保険代理店の役員または使用人、保険代理店と人的または資本的に密接な関係を有する者（親会社等）、保険代理店の主要な取引先を含む
未達成 例	✓ 便宜供与の要求および受入れの制限に関する教育・管理・指導が役員や短時間労働者等を含む全従業者に実施していることが確認できない。

調査・確認の視点

- ✓ 監督指針改正（2025 年 8 月施行）を踏まえた設問であることから、2026 年 4 月以降の体制（態勢）整備に関する取組み状況について確認します。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業者の管理

No.	155-3	基本項目／応用項目	基本項目（重点確認項目）
設問	保険代理店は、顧客の適切な商品選択の機会を確保する観点から、保険会社等＊に対し「過度の便宜供与」を求めることおよび保険会社等＊から「過度の便宜供与」を受け入れることを防止するため、自己の規模や特性に応じた措置を講じている ☐ 保険会社等からの便宜供与による自社の比較推奨販売への影響の有無に係る確認・検証を実施している ＊ 保険会社が属するホールディングスまたは企業グループ（保険会社の親会社・子会社・親会社の子会社のほか、保険会社との関係で持分法適用会社となる会社） ※No.155-1～No.155-5 が全て「1.はい」であれば当該設問は達成		

証跡資料 例	✓ 確認・検証の記録
達成 条件	※本設問は改正監督指針の施行時期等を鑑み、初回・更新・定期の調査区分を問わず、2026 年 4 月以降の実施状況のみ評価します。 ✓ コンプライアンス部門等の営業部門から独立性を確保した管理部署・管理担当者が、便宜供与の有無、および当該便宜供与が「過度な便宜供与」に該当するか否かを定期的に確認・検証していること。 且つ ✓ 「過度な便宜供与」について、コンプライアンス部門等の営業部門から独立性を確保した管理部署・管理担当者が、自社の比較推奨販売への影響の有無を確認・検証していること。 【No.155・No.156 に共通する注意事項】 （注１）本設問における保険会社等：保険会社が属するホールディングスまたは企業グループ（保険会社の親会社・子会社・親会社の子会社のほか、保険会社との関係で持分法適用会社となる会社） （注２）本設問における保険代理店等：特定の保険代理店に対する委託元保険会社による過度の便宜供与に係る相手方。保険代理店のほか、保険募集人である保険代理店の役員または使用人、保険代理店と人的または資本的に密接な関係を有する者（親会社等）、保険代理店の主要な取引先を含む
未達成 例	

調査・確認の視点

- ✓ 監督指針改正（2025 年 8 月施行）を踏まえた設問であることから、2026 年 4 月以降の体制（態勢）整備に関する取組み状況について確認します。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業者の管理

No.	155-4	基本項目／応用項目	基本項目（重点確認項目）
設問	保険代理店は、顧客の適切な商品選択の機会を確保する観点から、保険会社等＊に対し「過度の便宜供与」を求めることおよび保険会社等＊から「過度の便宜供与」を受け入れることを防止するため、自己の規模や特性に応じた措置を講じている □設問No.155-3 の確認・検証結果を踏まえた、経営陣における評価・対応の検討を実施している ＊ 保険会社が属するホールディングスまたは企業グループ（保険会社の親会社・子会社・親会社の子会社のほか、保険会社との関係で持分法適用会社となる会社） ※No.155-1～No.155-5 が全て「1.はい」であれば当該設問は達成		

証跡資料 例	✓ 経営陣による評価・対応の検討の記録
達成 条件	※本設問は改正監督指針の施行時期等を鑑み、初回・更新・定期の調査区分を問わず、2026 年 4 月以降の実施状況のみ評価します。 ✓ コンプライアンス部門等からの報告に基づき、経営陣が当該報告内容の評価を実施していること。 且つ ✓ 経営陣は評価の結果を踏まえ、必要な対応を検討していること。 【No.155・No.156 に共通する注意事項】 （注 1）本設問における保険会社等：保険会社が属するホールディングスまたは企業グループ（保険会社の親会社・子会社・親会社の子会社のほか、保険会社との関係で持分法適用会社となる会社） （注 2）本設問における保険代理店等：特定の保険代理店に対する委託元保険会社による過度の便宜供与に係る相手方。保険代理店のほか、保険募集人である保険代理店の役員または使用人、保険代理店と人的または資本的に密接な関係を有する者（親会社等）、保険代理店の主要な取引先を含む
未達成 例	✓ 経営陣はコンプライアンス部門等より確認・検証結果の報告を受領しているものの、評価や必要な対応の検討までは行っていない。

調査・確認の視点

- ✓ 監督指針改正（2025 年 8 月施行）を踏まえた設問であることから、2026 年 4 月以降の体制（態勢）整備に関する取組み状況について確認します。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業者の管理

No.	155-5	基本項目／応用項目	基本項目（重点確認項目）
設問	保険代理店は、顧客の適切な商品選択の機会を確保する観点から、保険会社等＊に対し「過度の便宜供与」を求めることおよび保険会社等＊から「過度の便宜供与」を受け入れることを防止するため、自己の規模や特性に応じた措置を講じている □自社の比較推奨販売への影響が生じていると認められる場合に、経営陣が主体的に適切な解消措置を実施するとともに、再発防止や改善に向けた取組みを行う態勢が整備されている ＊ 保険会社が属するホールディングスまたは企業グループ（保険会社の親会社・子会社・親会社の子会社のほか、保険会社との関係で持分法適用会社となる会社） ※No.155-1～No.155-5 が全て「1.はい」であれば当該設問は達成		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 経営陣による比較推奨販売への影響の有無の検討の記録 ② （比較推奨販売への影響が生じていると認められた場合）解消措置が講じられ、再発防止や改善に向けた取組みが行われていることがわかる資料
達成 条件	※本設問は改正監督指針の施行時期等を鑑み、初回・更新・定期の調査区分を問わず、2026 年 4 月以降の実施状況のみ評価します。 ✓ 経営陣が定期的に比較推奨販売への影響の有無＊を検討していること。 且つ ✓ （比較推奨販売への影響が生じていると認められた場合）解消措置が講じられ、再発防止や改善に向けた取組みが行われていること。 ＊「比較推奨販売への影響が生じていない」と判断した場合は、その旨と合わせ判断理由についても記録している必要がある。 【No.155・No.156 に共通する注意事項】 （注 1）本設問における保険会社等：保険会社が属するホールディングスまたは企業グループ（保険会社の親会社・子会社・親会社の子会社のほか、保険会社との関係で持分法適用会社となる会社） （注 2）本設問における保険代理店等：特定の保険代理店に対する委託元保険会社による過度の便宜供与に係る相手方。保険代理店のほか、保険募集人である保険代理店の役員または使用人、保険代理店と人的または資本的に密接な関係を有する者（親会社等）、保険代理店の主要な取引先を含む

未達成 例	✓ 経営陣による検討の結果、「比較推奨販売への影響が生じていない」と判断した記録はあるものの、判断理由までは記録されていない。
----------	---

調査・確認の視点	
✓	監督指針改正（2025 年 8 月施行）を踏まえた設問であることから、2026 年 4 月以降の体制（態勢）整備に関する取組み状況について確認します。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業員の管理

No.	156-1	基本項目／応用項目	基本項目（重点確認項目）
設問	出向者受入に係る管理（PDCA サイクル）を実践している □出向者の受け入れに関し、代理店内で社内規則等を策定し、管理態勢＊を整備し徹底している ＊管理態勢には、顧客情報に限定しない代理店の情報の適正な取扱いや、委託元保険会社その他の法人等の相互間（保険代理店が保険以外の他業を兼業している場合、当該他業を含む。）における顧客情報等の厳正な取扱いを含みます		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 社内規程等 ② 研修資料・履修簿、記録がある自己点検表等 ③ 管理の実態がわかるコンプライアンス委員会への報告書等
達成条件	※本設問は改正監督指針の施行時期等を鑑み、初回・更新・定期の調査区分を問わず、2026 年 4 月以降の実施状況のみ評価します。 ✓ 出向者＊1 の受け入れに関する規定＊2 が明文化されていること（以下例示）。 ・保険募集に直接関与するなど、従事する業務の内容が、出向元の保険商品の優先的な取扱いの誘因とならない態勢を整備する。 ・営業企画部門等、保険募集方針の策定や取扱保険商品の選定、保険販売計画の企画・執行、保険募集人への特定商品に係る販売研修などに関与させる場合には出向元保険会社の保険商品を優先的に取扱うなどの弊害が生じないための措置を講じる。 ・出向者が顧客等の同意なく代理店が保有・管理する顧客情報等を出向元の保険会社に共有するおそれが生じないことを確保する。 ・出向者数や出向期間、出向先での業務内容、代理店の規模や特性等に照らし、出向先保険代理店の自立を阻害しない態勢を整備する。 且つ ✓ 管理態勢について周知されていること（以下例示） ・年度始の全体会議において役員・従業員を対象に研修を実施し周知している。 且つ ✓ 規定に則った管理態勢が実施されていること（以下例示） ・営業拠点等を対象とする毎月の自己点検において確認している。 ＊1 保険会社が属するホールディングスまたは企業グループ（保険会社の親会社・子会社・親会社の子会社のほか、保険会社との関係で持分法適用会社となる会社）内の保険代理店への出向および転籍を前提とした保険代理店への出向（役職員が転籍を前提とするものであることを認識

	し、当該保険代理店において業務への適性を判断するために必要な期間派遣される場合）は含まれません。 * 2 出向者の有無に関わらず、「出向者の受け入れに関する規定」が明文化されていることが必要です。なお、将来にわたり「（前記 * 1 に該当する場合を除き）出向者を受け入れない」とする場合は、その旨の明文化が必要です。 【No.155・No.156 に共通する注意事項】 （注 1）本設問における保険会社等：保険会社が属するホールディングスまたは企業グループ（保険会社の親会社・子会社・親会社の子会社のほか、保険会社との関係で持分法適用会社となる会社） （注 2）本設問における保険代理店等：特定の保険代理店に対する委託元保険会社による過度の便宜供与に係る相手方。保険代理店のほか、保険募集人である保険代理店の役員または使用人、保険代理店と人的または資本的に密接な関係を有する者（親会社等）、保険代理店の主要な取引先を含む
未達成例	✓ 出向者受入時の管理態勢について規定はあるものの、従業員等への周知や実態の確認までは行われていない。 ✓ 出向者を受け入れていないことを理由に、出向者の受け入れに関する規定を制定していない。

調査・確認の視点	
✓	自代理店に受入れた出向者による不適切事案・事象が発生しない態勢の整備が必要です。
✓	監督指針改正（2025 年 8 月施行）を踏まえた設問であることから、2026 年 4 月以降の体制（態勢）整備に関する取組み状況について確認します。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業者の管理

No.	156-2	基本項目／応用項目	基本項目（重点確認項目）
設問	出向者受入に係る管理（PDCA サイクル）を実践している ☐ 出向者＊の受け入れに依存せず、保険代理店として自立した組織・体制を構築している ＊雇用契約上の制度（定年等）に係る転籍予定の出向を除く		

証跡資料 例	✓ 社内規程、出向元との覚書等
達成 条件	※本設問は改正監督指針の施行時期等を鑑み、初回・更新・定期の調査区分を問わず、2026 年 4 月以降の実施状況のみ評価します。 ✓ 出向者＊の受け入れに依存しない中長期的な組織・体制計画があること（以下例示） ・出向者が担っている業務を代理店直接雇用の従業者に移管する体制を構築した。 ・出向元と合意の上、今後段階的に出向者の受け入れ人数を縮減し、中長期的には代理店直接雇用の従業者のみの組織に改編することについて取締役会で決議している。 または ✓ <出向者＊を継続的に受け入れる場合> 自立した組織・体制の構築において出向者が当該体制等の構築に係る阻害要因とならないよう措置を講じていること（以下例示） ・将来の移籍を前提とする出向の場合を除き、出向者の職務分掌を代理店直接雇用の従業者を補助する業務にのみ従事するよう改定し、出向者の影響力を抑制する態勢を整備している。 ＊保険会社が属するホールディングスまたは企業グループ（保険会社の親会社・子会社・親会社の子会社のほか、保険会社との関係で持分法適用会社となる会社）内の保険代理店への出向及び転籍を前提とした保険代理店への出向（役職員が転籍を前提とするものであることを認識し、当該保険代理店において業務への適性を判断するために必要な期間派遣される場合）は含まれない。 【No.155・No.156 に共通する注意事項】 （注 1）本設問における保険会社等：保険会社が属するホールディングスまたは企業グループ（保険会社の親会社・子会社・親会社の子会社のほか、保険会社との関係で持分法適用会社となる会社） （注 2）本設問における保険代理店等：特定の保険代理店に対する委託元保険会社による過度の便宜供与に係る相手方。保険代理店のほか、保険募集人である保険代理店の役員また

	は使用人、保険代理店と人的または資本的に密接な関係を有する者（親会社等）、保険代理店の主要な取引先を含む
未達成 例	✓ 出向者に関し、出向期間や従事する業務内容を明確化していない。 ✓ 将来の移籍が未定であるにも関わらず、出向者が中長期にわたって代理店業務の中核的な役割を担う部署の責任者に就いている。

調査・確認の視点	
✓	近時の行政処分等を踏まえ、保険代理店には出向者に依存しない体質の構築が求められています。
✓	事業提携に基づき出向者を受け入れ、当該提携に係る業務に限定して従事させている場合は、保険代理店としての自立が阻害されているとはみなしません。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業員の管理

No.	157	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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漏れなく加入しているか、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、別法人等を利用し社会保険料負担の圧縮・節減などを行っていないか、短時間労働者（顧問、アドバイザー、嘱託、パート等役職・雇用形態の名称問わず）においても適切に把握しているか） ※ 社会保険料負担（健康保険および厚生年金）の潜脱行為の禁止：法令のミニマム要件を充たせば良いということではなく、市民個人として、また企業市民として適正な社会保険料負担が求められるとの観点で、すべての従業員について収入・所得に見合った適正な標準報酬月額・標準賞与額に応じた社会保険料負担額を、労使双方がそれぞれ適切に納めていることを問うもの。		

証跡資料 例	①～⑨の提出が必要 ① 就業規則、給与規程等 ② 複数月分の賃金台帳 *1・2（基本給、その他手当（歩合給等）、控除項目ごとの明細（社会保険料（健康保険料、厚生年金保険料）、その他控除項目）の金額が記載されているもの） ③ 給与・報酬から控除する金額（社会保険料・公租公課等以外）がある場合は、控除する費目等がわかる労使協定等 ④ 従業員に対し、給与・報酬等以外の名目 *3 で支払っている金額がある場合は、その支払額と支払い目的がわかる資料 ⑤ 雇用契約書 *4（雇用形態が異なる場合はすべての雇用形態についての雇用契約書（各 1 名分）） ⑥ ②の従業員に対応する標準報酬月額決定通知書（直近 2 年以内に通知したもので可） *4 ⑦ ②の従業員に対応する社会保険料算定基礎届（直近 2 年以内に届け出たもので可） *4 ⑧ ②の従業員が在籍する事業所に対応する社会保険料納入告知書（納付書）の領収済通知書または納入確認書（直近 2 年以内に通知されたもので可） *4 ⑨ 決算報告書の附属明細書のうち「販売費及び一般管理費の明細」 *5
	*1 該当の賃金台帳は原則全従業員分の提出が必要です。なお、従業員が多数の場合は複数拠点の賃金台帳の提出で代替可。 *2 賃金台帳の控除項目のうち、その費目（目的）が記載されていない場合は、詳細説明欄に該当の費目（目的）について回答のこと。 *3 例えば歩合給等、名目の如何に関わらず実質的に従業員の給与・報酬等に該当する全ての金額を指します。 *4 オフサイト調査の中で、②の賃金台帳の中から選定した従業員を生命保険協会事務局が複数

	名指定のうえ、当該従業員が取扱った保険契約に係る手数料の明細等の資料を別途提出するよう依頼します。 * 5 No.115 の証跡資料に含まれている場合には、証跡資料欄に No.115 と同様の証跡資料名を記載すること。
達成条件	✓ 以下の全てについてどのような取組みをしているかを確認し、社会保険 * の潜脱行為が発生しない態勢が確認できること。 * 健康保険および厚生年金保険 ・（社会保険加入対象者の場合）採用直後から社会保険に加入していること。 ・給与支払が 4～6 月のみ意図的に低位でないこと。 ・意図的に社会保険対象外の期間を設けていないこと。 ・すべての従業員について収入・所得に見合った適正な標準報酬月額・標準賞与額に応じた社会保険料負担額を、労使双方がそれぞれ適切に納めていること。 ・代理店が保険募集人による保険契約の取扱いに係る役務の対価の一部または全部を、当該保険募集人に対し直接支払うことなく、例えば業務委託費等の名目で別法人に支払うことにより、結果として雇用者である代理店と被用者たる個人（保険募集人）の労使それぞれが負担すべき社会保険料の圧縮・節減が行われていないこと。 ・社会保険加入対象外となる短時間労働者（顧問、アドバイザー、嘱託、パート等役職・雇用形態の名称問わず）において勤務時間を把握していること。 且つ ✓ 直近 3 年間の給与・報酬等の支払いについて、社会保険の潜脱行為を発見していないことを、保険募集人の社会保険を所管する部署の部門長または経営陣が確認している旨を詳細説明欄にて申告すること。
未達成例	✓ 歩合給の従業員または副業・兼業を行っている従業員について、雇用者がすべき社会保険料の負担（事業主＝雇用者負担分）や徴収（本人＝被用者負担分）が適切に行われていない。

調査・確認の視点	
✓	法人格を持つ全ての会社は、社会保険の加入が法律で定められていることから、社会保険の潜脱行為が行われていないことを確認します。
✓	雇用者が負担すべき社会保険料相当額を控除して、保険募集人と関係がある別法人に対して業務目的・用途の事務・システム等の諸費用を支払っていないか確認します。
✓	本来雇用者が保険募集人に対し保険募集の報酬として支払うべき給与の一部を当該募集人と関係のある別法人に業務委託費等の名目で支払っていないかについても確認します。

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

②9不適切事案への対応態勢の整備【No.158～170】

No.	158	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切な事案・事象＊発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢を規定している（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） ＊不適切な事案・事象とは以下の事案・事象（以降の設問も同様） ・代理店における法令等違反行為またはその疑いがある事案・事象 ・代理店における個人情報の漏えい事案・事象 ・代理店におけるサイバー事案・事象 （外部からの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・事象を含む）		

証跡資料 例	✓ 不適切な事案・事象への対応について定めた不適切事案対応マニュアル、コンプライアンスマニュアル等
達成 条件	✓ 不適切な事案・事象＊ごとに以下の３点が記載されていること。 ・報告先の部門の定義。 ・不適切な事案・事象発生時の担当部門への速やかな報告。 ・不適切な事案・事象発生時の担当部門における対応手順。 ＊不適切な事案・事象とは以下の事案・事象 －代理店における法令等違反行為またはその疑いがある事案・事象 －代理店における個人情報の漏えい事案・事象 －代理店におけるサイバー事案・事象（外部からの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・事象を含む） ※不適切な事案・事象の定義にサイバー事案が含まれていない場合には、別途サイバー事案について上記３点が規程・マニュアル等に記載されていれば可とする。 ※事案・事象ごとに報告先の部門・担当部門・対応手順が異なる（サイバー事案はシステム部が担当等）場合には、事案・事象ごとの記載が必要。
未達成 例	✓ 同様の不適切事案が複数回発生しているにも関わらず、原因分析や再発防止策が同一の内容となっている。 ✓ 法令等違反行為、個人情報漏えい、サイバー攻撃にかかる事案・事象のいずれかが規定されていない。（不適切な事案・事象について、すべてが規定されていない。）

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

⑨不適切事案への対応態勢の整備

No.	159	基本項目／応用項目	基本項目
設問	【リスク性の金融商品・サービスを総合提案する代理店または損害保険を兼営する代理店もしくは両方に該当する代理店のみ対象】 代理店全体の法令等遵守（コンプライアンス）や適切な業務運営を確保するための内部管理について統括する責任者・担当部署の確認事項・対応内容・権限を規程に定めており、かつ、営業部門等からの独立性を確保したうえで一定の知識・経験等を有する人材を適切に配置（任命）している		

証跡資料 例	✓ 職務権限規程、組織図、組織分掌規程
達成 条件	✓ 以下 2 点すべてについて確認できること。 ① 代理店全体の法令等遵守を統括する責任者・担当部署（コンプライアンス部門等）の確認事項・対応内容・権限を規程等に明文化していること。 ② 営業部門からの独立性を確保したうえで一定の知識・経験等を有した法令等遵守を統括する責任者・担当部署を適切に配置（任命）していること。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

②不適切事案への対応態勢の整備

No.	160	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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、経営陣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		

証跡資料 例	✓ 経営陣への報告について定めた不適切事案対応マニュアル、コンプライアンスマニュアル等
達成 条件	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、経営陣が出席する会議等の最高意思決定機関（経営会議、取締役会等＊）へ報告する旨が記載されていること。 ＊ 最高意思決定機関とは経営会議や取締役会といった取締役以上が出席するような会議となるが、コンプライアンス部門の担当取締役が出席しているコンプライアンス委員会等の会議体でも可とする。
未達成 例	✓ コンプライアンス上の懸念事案についてコンプライアンス会議に報告しているが、当該会議はコンプライアンス部門内部の会議であり経営陣が出席するものではなく、本設問で想定する「最高意思決定機関への報告」となっていない。 ✓ 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、経営陣が出席する会議等へ報告されているものの、報告する旨は規定されていない。

<補足説明>

コンプライアンス上の懸念事案とは、社会規範に反する行為、商慣習や市場慣行に反する行為等、法令違反とまでは言えないものの企業価値の毀損につながりかねない事案とします。

IV. ガバナンス

(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

No.	161	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切な事案・事象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）		

証跡資料 例	✓ 職務権限規程、組織図、組織分掌規程（不適切な事案・事象への対応方針の決定および保険会社や財務局等への対応を行う部署がわかる資料）
達成 条件	✓ 不適切な事案・事象が発生した際の対応を行う担当部署または対応責任者が明確になっていること。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

⑨不適切事案への対応態勢の整備

No.	162	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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）		

証跡資料 例	✓ 職務権限規程、組織図、組織分掌規程（ネットワーク不正や異常がないかの監視・分析・事案発生時の対応を行う担当部署または担当者（外部委託先でも可）がわかる資料）
達成 条件	✓ サイバー事案の防止に向け、ネットワーク不正や異常がないかの監視・分析・事案発生時の対応を行う担当部署または担当者（外部委託先でも可）が明確になっていること。
未達成 例	

<補足説明>

フランチャイジー代理店がフランチャイザーの提供するシステムを使用している場合は、フランチャイザーの提供しているシステム関係の証跡資料を提出ください。

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

⑨不適切事案への対応態勢の整備

No.	163	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切な事案・事象が発生後、またはサイバー事案・事象を認識・検知後、規程に沿った対応を行い経営陣・保険会社への報告が迅速に行われている		

証跡資料 例	✓ 直近の報告したことがわかる経営陣への報告資料、保険会社への報告メール等
達成 条件	✓ 規程に沿った以下の対応が行われていること。 ・経営陣への報告が遅滞なく行われている。（遅くとも暦日で1週間以内に第一報） ・不適切な事案・事象の対象の保険会社への報告が遅滞なく行われている。 ・サイバー事案・事象の対象の保険会社への報告が遅滞なく行われている。 ※代理店業務品質評価運営を利用する代理店は生命保険協会事務局にも速やかに報告していること。前年度以降（または当運営の直近調査以降）に、該当事案が発生していない場合も詳細説明欄にその旨の回答が必要となる。
未達成 例	

調査・確認の視点	
✓	No.158 で定めた不適切な事案・事象発生時の報告主体・フロー・対応手順に則り、迅速に経営陣および保険会社に報告を行っていることを確認します。

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

⑨不適切事案への対応態勢の整備

No.	164	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切な事案・事象惹起時の罰則が定められた規程がある		

証跡資料 例	✓ 懲罰規程等
達成 条件	✓ 不適切な事案・事象惹起時の罰則が定められた規程（懲罰規程等）があること。 且つ ✓ 規程には事案・事象の軽重に応じた罰則が定められていること。 且つ ✓ 規程には罰則を決定するプロセス（懲罰委員会等において経営陣が決定等）が定められていること。 ※保険募集に携わる者に限定すること無く全従業員に適用される規程等であること（保険募集業務従事者と、それ以外の従業員とに分けて規定している場合は、その両方の規程等の提出が必要）。
未達成 例	✓ 事案・事象の軽重に応じた罰則がなく、全て同一の罰則等、実効性が無い規程となっている。

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

②9不適切事案への対応態勢の整備

No.	165	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切な事案・事象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）		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 定められた処分を行ったことがわかる懲戒処分通達書、コンプライアンス委員会や経営会議の資料、議事録等 ② 過去の懲戒処分を行った事案の一覧表
達成 条件	✓ 懲戒処分の是非の妥当性について、規程に定められた責任者（経営陣、法令等遵守を統括する責任者、懲罰会議等）が判断の上、懲戒処分を行っていること。 且つ ✓ 過去の懲戒処分を行った事案・事象を一覧管理していること（妥当性判断のために必要）。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

⑨不適切事案への対応態勢の整備

No.	166	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	金融分野に関わる不適切な事案・事象（疑義を含み、保険業法上の非違行為に限らない。）については、顧客の保険契約その他の取引に関連する委託元各社へ適時・適切に情報を連携している（代理店にて独断せず、委託元保険会社等にも相談・報告・連絡等を行っている）		

証跡資料 例	①～④の提出が必要 ① 社内規程、コンプライアンスマニュアル ② 対応記録（一連の対応が記録されている電子メールや委託元保険会社宛送付資料） ③ 不祥事件・事故等の分類に係る見直しの記録＊ ④ （該当の事案・事象がある場合）保険会社や個人情報保護委員会に確認したことが判る資料および当局の受領日が記録されている管理簿等 ＊見直しを実施しない旨がコンプライアンス委員会等で決議された場合は、当該決議内容が記録されている議事録で可。
	※本設問は改正監督指針の施行時期等を鑑み、初回・更新・定期の調査区分を問わず、2026 年 4 月以降の実施状況のみ評価します。 ✓ 金融分野＊1 に関わる不適切な事案・事象＊2 について、お客さまの保険契約その他の取引に関連する委託元各社＊3 へ適時・適切に情報を連携＊4 していること。 ＊1 保険商品以外の金融商品仲介、住宅ローン仲介等、代理店が扱う金融商品全般が対象。 ＊2 疑義を含み、保険業法等上の非違行為に限定しない。 ＊3 該当のお客さまが保有する金融商品に応じた委託元会社の意。 ＊4 代理店にて独断することなく、委託元会社等にも相談・報告・連絡等を行っている。 なお、保険業以外の場合や保険契約を特定できない場合には、委託元会社すべて（または先んじて当局等）に相談し、指示を仰いでいる。 且つ ✓ 委託元会社の指示・判断および代理店の社内規則等に基づく「不祥事件・事故」「その他の事故」「事務ミス」などの分類、危機・リスク管理面の緊急対応要否の基準について、適宜見直していること（以下例示）。 ・定期的開催されるコンプライアンス委員会において、毎回、見直しの要否を起案し対応を決している。 且つ ✓ 金融分野に関わる不適切な事案・事象が確認された場合、次の①～④までの対応を行う態勢が

	整備されていること。 ① （認定代理店の場合）代理店業務品質評価運営の事務局への「不適切な事案・事象の発生」の報告を実施する生命保険協会業務教育部代理店業務品質調査G宛に書面・メールにて報告（2026年4月以降に当局宛届出を行った事案に限る）。 ② 保険会社による「当局宛不祥事件届出」の要否の判断の結果を確認する。 ③ 個人情報保護等管理に関する事案は「当局報告（個別・まとめ）」の結果を確認する。 ④ 「当局宛不祥事件届出(報告)『要』」の場合、非違行為の該当法令・条項を確認のうえ当局の受理日を記録する。
未達成例	✓ 金融分野に関わる不適切な事案・事象が確認されたにも関わらず、事後対応を常に自社で判断している。 ✓ 代理店設立以降、金融分野に関わる不適切な事案・事象（疑義を含み、保険業法上の非違行為に限らない。）が発生していないことを理由に判定基準の見直しを行っていない（判定基準の見直しは、自代理店における該当事案の有無の他、監督指針改正や他代理店等を対象とした行政処分の発出内容等も考慮すべきとの観点）。 ✓ 認定代理店において、代理店業務品質評価運営の事務局への「不適切な事案・事象の発生」の報告が漏れている事案が確認された。

調査・確認の視点	
✓	不祥事件・事故等が未発生であることを理由に判定基準の見直しを行っていない場合が考えられますが、他方では監督指針改正や乗合代理店を対象とする行政処分の発出等の外部要因を考慮したPDCAの取組みは必要であることから、金融分野における不適切な事案・事象に係る代理店の体制（態勢）が整備されていることを確認します。

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

⑨不適切事案への対応態勢の整備

No.	167	基本項目／応用項目	基本項目
設問	発生した不適切な事案・事象に対する原因分析（経緯の確認・真の原因・目的の把握）、再発防止策を経営陣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・顧客対応（ニュースリリース・通知等の発信）を実施し、改善取組みの進捗状況や改善効果の定着を確認する態勢を整備している		

証跡資料 例	✓ 原因分析、再発防止策、改善状況を経営陣に共有したことがわかるコンプライアンス委員会や経営会議の資料、議事録等 ※定期調査時には、過年度分（初回調査または前回の定期調査以降の各年度分。3年度分を限度とする）の証跡資料の提出が必要
達成 条件	✓ 発生した不適切事案・事象に対する原因分析（経緯の確認・真の原因・目的の把握）、再発防止策の策定が行われていること。 且つ ✓ 不適切な事案・事象の内容、原因分析（経緯の確認・真の原因・目的の把握）、再発防止策が経営陣の出席する会議等で共有されていること。 且つ ✓ 惹起者やその所属部門に対し、再発防止教育・再発防止策、顧客対応（ニュースリリース・通知等の発信）を実施し、改善取組みの進捗状況や改善効果の定着を経営陣が確認していること。 ※定期調査時には、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価する観点から、過年度分の証跡資料の提出が必要
未達成 例	✓ 再発防止教育・再発防止策、顧客対応に加え、改善取組みは実施したものの、経営陣が改善効果の定着の確認は行っていない。 ✓ 経営陣に対し発生した不適切事案の共有にとどまり、原因分析・再発防止策の内容に関する共有が行われていることが確認できない。 ✓ 経営陣に対し、不適切事案の原因分析と再発防止策は報告されているものの、その後の改善状況までは報告していない（改善状況を確認・把握していない）。

調査・確認の視点

- ✓ 異なる不適切事案・事象であっても原因分析や再発防止策が同じ内容で作成・報告される場合、該当事案の真の原因が特定されず、結果的に、調査や再発防止策が形骸化する懸念が生じる。
- ✓ 発生した不適切事案を再発させないためには、真の原因分析が必要であり、再発防止策を策定し、惹起者や所属部門に対して再発防止に向けた取組み（教育、防止策徹底、顧客対応）が実施され、改善に向けた進捗状況と改善効果の定着が、経営陣に共有されていることを確認します。

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

⑨不適切事案への対応態勢の整備

No.	168	基本項目／応用項目	基本項目
設問	コンプライアンス上の懸念事案（不適切な保険募集や顧客誘引、各種商材の販売勧誘、金銭費消、不公正な取引、投資・出資等の斡旋の疑義の他、ハラスメント等を含む）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、経営陣が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ定期的に報告している		

証跡資料 例	✓ 発生状況、対応結果を定期的に経営陣に報告していることがわかるコンプライアンス委員会や経営会議の資料、議事録等：直近 2 回分
達成 条件	✓ 経営陣が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ定期的＊に報告されていること（発生していない場合は発生していない旨の報告が定期的＊にされていること）。 ＊本設問における定期的とは四半期に 1 回とする。なお、本設問に係る対応が四半期に 1 回未満の場合は、その理由と実施頻度を詳細説明欄で報告すること。
未達成 例	✓ 該当事案が発生していない場合の報告が確認できない。

調査・確認の視点	
✓	不適切事案の発生のみならず、コンプライアンス上の懸念事案（不適切な保険募集や顧客誘引、各種商材の販売勧誘、金銭費消、不公正な取引、投資・出資等の斡旋の疑義の他、ハラスメント等を含む）の発生状況および対応結果について、経営陣に対して定期的に報告が行われているかを確認します。
✓	コンプライアンス上の懸念事案とは、社会規範に反する行為、商慣習や市場慣行に反する行為等、法令違反とまでは言えないものの企業価値の毀損につながりかねない事案（いわゆるコンダクトリスク）です。

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

②9不適切事案への対応態勢の整備

No.	169	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 内部通報制度について定めた内部通報マニュアル、コンプライアンスマニュアル等 ② 周知に使用した資料（従業員への通知メール等）
達成 条件	✓ 独立性が担保（内部通報者が保護される仕組み）された内部通報制度となっていること（当該規程やマニュアルで対応内容を確認）。 且つ ✓ 内部通報制度を全従業員に周知するための取組み（定期的に研修により周知していること、社内掲示を行っていること等）を行っていること。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

②9不適切事案への対応態勢の整備

No.	170	基本項目／応用項目	応用項目
設問	内部通報の状況を適切な責任者（経営陣等）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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 状況、改善策を経営陣に共有したことがわかるコンプライアンス委員会や経営会議の資料、議事録等 ② 内部通報の内容に応じた改善策が実施されていることがわかる資料
達成 条件	✓ 内部通報の状況が経営陣（利害関係者を除く）に報告されていること。 且つ ✓ 内部通報の内容に応じた改善策が実施されていること。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(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【No.171～182】

No.	171	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 有給休暇の取得勧奨が行われていることがわかる従業員あて有給休暇取得勧奨メール等 ② 有給休暇取得状況がわかる管理台帳、システム管理の場合はその画面コピー等 ③ 全従業員が年５日の有給休暇の取得を行っていることがわかる管理台帳、システム管理の場合はその画面コピー等
達成 条件	✓ 有給休暇の取得勧奨が行われていること。 且つ ✓ 有給休暇の取得状況の把握ができていること（現時点で管理している資料を確認）。 且つ ✓ 全従業員が年５日の有給休暇の取得を行っていること（前年度の結果を確認）。 ※全従業員分の資料の提出が困難な場合、資料の一部の提出に加えて詳細説明欄に全従業員が有給休暇を取得している旨の申告で可。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(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り組み

No.	172	基本項目／応用項目	基本項目
設問	従業員向けの定期健康診断を実施している		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 定期健康診断の実施がわかる健康診断の案内文、管理台帳、システム管理の場合はその画面コピー等 ② 健康経営優良法人認定代理店については認定の事実がわかる認定証明書のコピー等
達成 条件	✓ 原則として、全従業員(本人によるやむを得ない場合を除く)が定期健康診断を受診していること。 ※従業員の定期健康診断受診状況を管理していることがわかる資料の提出に加え、全従業員が定期健康診断を受診している旨詳細説明欄への申告でも可。 <本人によるやむを得ない場合の例> ・定期健康診断の実施予定日の直前に急遽、長期の病気休職となった場合（年度内に健診を受けられる時間的余裕がある時期に回復した場合を除く） ・産前産後休業および育児休業により1年を超えて休業している場合 ・1年を超えて海外赴任している場合 または ✓ 健康経営優良法人認定代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 且つ ・原則として、全従業員(本人によるやむを得ない場合を除く)が定期健康診断を受診している旨詳細説明欄へ申告いただくこと。 ※上記のいずれも、本人自身のやむを得ない事情による未受診者がいる場合は、その理由と対象者数を詳細説明欄へ申告することが必要。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(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

No.	173	基本項目／応用項目	基本項目
設問	就業規則や給与・賃金規程がある		

証跡資料 例	✓ 就業規則、給与規程、賃金規程 ※募集人以外に適用する規程等についても漏れなく提出が必要
達成 条件	✓ 就業規則があること。 且つ ✓ 給与・賃金規程があること。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(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り組み

No.	174-1	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	再委託の禁止を遵守し、いわゆる委託型保険募集人の潜脱を行わないことを徹底している ☐ 保険募集人に対する教育・管理・指導、指揮監督・命令が適切に機能している		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 就業規則、給与規程等 ② 保険募集人との雇用契約書（直近５年以内の採用者５名分以上） ③ 保険募集人の勤務記録（複数名かつ半年間程度の記録） ※達成条件に記載の「定期的な教育・研修の実施」については、他設問において提出される証跡資料を流用のうえ判定する。よって、評価申告シート内の本設問に係る証跡資料欄への該当証跡資料名の記載は不要。
達成 条件	✓ 保険募集人に対する教育・管理・指導、指揮監督・命令が適切に機能していることを以下の観点から確認できること ・他社（保険代理店か否かを問わない）から形式的な「出向」「派遣」「雇用」等により保険募集人を受け入れていない。 ・全ての保険募集人の定期的な教育・研修が適切に行われ、実効的な教育・管理・指導が機能している。 ・全ての保険募集人が保険代理店の事務所に勤務し、勤怠管理が適切に行われ、かつ保険代理店の指揮監督・命令のもとで保険募集を行う者である。 【参考】 （注）保険業法第２７５条第３項に規定する場合を除き、保険募集の再委託は禁止されていることに留意する ・代理店（出向元等）から代理店（出向先等）へ使用人を形式的に「出向」「派遣」「雇用」*させたうえで、出向元等が当該使用人の出向先等での保険募集に関与し、実質的には当該保険募集への関与の対価として、出向先等から業務委託費等の名目で手数料を収受している場合等は、保険業法第２７５条第３項に抵触するおそれがある。 * 使用人の契約形態が「出向」「派遣」「雇用」であっても、出向先等にて教育・管理・指導を受けていない、常態的に出向元等に勤務している等、形式的な場合には監督指針Ⅱ－４－２－１（３）Ⅰ. に規定する使用人の要件を充足していないと判断されるおそれがあることに留意する。 ・なお、形式的な「出向」「派遣」「雇用」によって出向元等が利益を得ている場合、職業安定法第

	4 4 条に規定されている労働者供給事業や、労働者派遣法第 2 条に規定されている労働者派遣事業に該当するおそれがあることに留意する。
未達成 例	✓ 再委託の禁止を遵守し、いわゆる委託型募集人の潜脱を行っていないとの回答であったところ、 ・後にあった通報等により、本設問に係る回答内容に虚偽が確認された。 ・後日の経済紙誌等での報道を踏まえ実態を確認したところ本設問に係る回答内容に虚偽が確認された。 ✓ オンサイト調査の保険募集人ヒアリングにおいて、本設問に係る回答内容に重大な虚偽が確認された。

調査・確認の視点	
✓	監督指針改正や乗合代理店を対象とする行政処分発出等の外部要因を考慮した、態勢の強化・再整備を促す設問となります。
✓	「形式的」な「雇用」の例として、代理店（出向先等）からは、最低賃金程度の給与・報酬のみが支払われ、他社（出向元等、保険代理店か否かを問わない）から、事業所得等の名目により金額を受領するなどの対応が行われていないこと等を確認します。
✓	なお、経済紙誌等において、再委託や委託型募集人の潜脱が行われていると解釈できる報道が確認された場合は、更なる実態確認を行います。

IV. ガバナンス

(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り組み

No.	174-2	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	再委託の禁止を遵守し、いわゆる委託型募集人の潜脱を行わないことを徹底している □雇用者（代理店）が負担すべき社会保険料その他の公租公課について、被用者の報酬等から控除していない、別途精算等により被用者負担にしていない ※事業主負担の社会保険料は、代理店が全額負担し、報酬からの控除や別途精算等により被用者等に負担させていないこと		

証跡資料 例	①～⑥の提出が必要 ① 就業規則、給与規程等 ② 複数月分の賃金台帳 * 1・2（基本給、その他手当（歩合給等）、控除項目ごとの明細（社会保険料（健康保険料、厚生年金保険料）、その他控除項目）の金額が記載されているもの） ③ 給与・報酬から控除する金額（社会保険料・公租公課等以外）がある場合は、控除する費目等がわかる労使協定等 ④ 従業員に対し、給与・報酬等以外の名目 * 3 で支払っている金額がある場合は、その支払額と支払い目的がわかる資料 ⑤ 雇用契約書 * 4（雇用形態が異なる場合はすべての雇用形態についての雇用契約書（各 1 名分）） ⑥ 決算報告書の附属明細書のうち「販売費及び一般管理費の明細」 * 5 * 1 該当の賃金台帳は原則全従業員分の提出が必要です。なお、従業員が多数の場合は複数拠点の賃金台帳の提出で代替可。 * 2 賃金台帳の控除項目のうち、その費目（目的）が記載されていない場合は、詳細説明欄にて申告のこと。 * 3 例えば歩合給等、名目の如何に関わらず実質的に従業員の給与・報酬等に該当する全ての金額を指します。 * 4 オフサイト調査の中で、②の賃金台帳の中から選定した従業員を生命保険協会事務局が複数名指定のうえ、別途資料を依頼します。 * 5 No.115 の証跡資料に含まれている場合には、証跡資料欄に No.115 と同様の証跡資料名を記載すること。	
	達成条件	✓ 雇用主（代理店）負担の社会保険料やその他公租公課を名目の如何に関わらず実質的に保険募集人が負担していないことが確認できること（以下例示）。 ・賃金台帳等において、法定費用のみ控除されていることが確認できる。 且つ ✓ 直近 3 年間の給与・報酬等の支払いについて、社会保険の潜脱行為を行っていないことを、保険募集人の社会保険を所管する部署の部門長または経営陣が確認している旨を詳細説明欄にて申告すること。

未達成 例	✓ 再委託の禁止を遵守し、いわゆる委託型募集人の潜脱を行っていないとの回答であったところ、 ・後にあった通報等により、本設問に係る回答内容に虚偽が確認された。 ・後日の経済紙誌等での報道を踏まえ実態を確認したところ本設問に係る回答内容に虚偽が確認された。 ✓ オンサイト調査での保険募集人ヒアリングにおいて、本設問に係る回答内容に重大な虚偽が確認された。
----------	--

調査・確認の視点	
✓	監督指針改正や乗合代理店を対象とする行政処分の発出等の外部要因を考慮した、態勢の強化・再整備を促す設問となります。
✓	なお、経済紙誌等において、再委託や委託型募集人の潜脱が行われていると解釈できる報道が確認された場合は、更なる実態確認を行います。

IV. ガバナンス

(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

No.	174-3	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	再委託の禁止を遵守し、いわゆる委託型募集人の潜脱を行わないことを徹底している □ 役職員の取扱い契約にかかる代理店手数料の一部または全部を、当該役職員と関連がある別法人等に支払っていない（いわゆる迂回払いの禁止であり、業務・事務等の委託その他支払名目は問わない）		

証跡資料 例	①～⑥の提出が必要 ① 就業規則、給与規程等 ② 複数月分の賃金台帳 * 1・2（基本給、その他手当（歩合給等）、控除項目ごとの明細（社会保険料（健康保険料、厚生年金保険料）、その他控除項目）の金額が記載されているもの） ③ 給与・報酬から控除する金額（社会保険料・公租公課等以外）がある場合は、控除する費目等がわかる労使協定等 ④ 従業員に対し、給与・報酬等以外の名目 * 3 で支払っている金額がある場合は、その支払額と支払い目的がわかる資料 ⑤ 雇用契約書 * 4（雇用形態が異なる場合はすべての雇用形態についての雇用契約書（各 1 名分）） ⑥ 決算報告書の附属明細書のうち「販売費及び一般管理費の明細」 * 5 * 1 該当の賃金台帳は原則全従業員分の提出が必要です。なお、従業員が多数の場合は複数拠点の賃金台帳の提出で代替可。 * 2 賃金台帳の控除項目のうち、その費目（目的）が記載されていない場合は、詳細説明欄にて申告のこと。 * 3 例えば歩合給等、名目の如何に関わらず実質的に従業員の給与・報酬等に該当する全ての金額を指します。 * 4 オフサイト調査の中で、②の賃金台帳の中から選定した従業員を生命保険協会事務局が複数名指定のうえ、別途資料を依頼します。 * 5 No.115 の証跡資料に含まれている場合には、証跡資料欄に No.115 と同様の証跡資料名を記載すること。
達成 条件	✓ 役職員の取扱い契約にかかる代理店手数料の一部または全部を、当該役職員と関連がある別法人等に支払っていないこと（以下不適切な事例の例示）。 ・「販売費及び一般管理費の明細」において、業務委託費や外注費等の費目 * での支出が確認されたため、支出の根拠となる契約書等を確認したところ、代理店の特定関係法人に対し本来保険募集業務の対価として保険募集人に支払うべき金額相当額の支出があり、実質的な迂回払いであることが認められた。 * 業務・事務等の委託その他支払名目は問わない。 ・役職員の賃金台帳を確認したところ、毎月基本給程度の支給しか確認できなかったため、該当

	の保険募集人にヒアリングしたところ、自身の保険募集の対価に係る報酬の一部（または全部）は当該代理店の特定関係法人を介して受領している旨の申告があった。 且つ ✓ 直近３年間の給与・報酬等の支払いについて、当該役職員の取扱い契約にかかる代理店手数料の一部または全部を、当該役職員と関連がある別法人等に支払っている事例を発見していないことを、保険募集人の代理店手数料を所管する部署の部門長または経営陣が確認している旨を詳細説明欄にて申告すること。
未達成 例	✓ 再委託の禁止を遵守し、いわゆる委託型募集人の潜脱を行っていないとの回答であったところ、 ・後にあった通報等により、本設問に係る回答内容に虚偽が確認された。 ・後日の経済紙誌等での報道を踏まえ実態を確認したところ本設問に係る回答内容に虚偽が確認された。 ✓ オンサイト調査の保険募集人ヒアリングにおいて、本設問に係る回答内容に重大な虚偽が確認された。

調査・確認の視点	
✓	監督指針改正や乗合代理店を対象とする行政処分が発出等の外部要因を考慮した、態勢の強化・再整備を促す設問となります。
✓	なお、経済紙誌等において、再委託や委託型募集人の潜脱が行われていると解釈できる報道が確認された場合は、更なる実態確認を行います。

IV. ガバナンス

(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り組み

No.	174-4	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	再委託の禁止を遵守し、いわゆる委託型募集人の潜脱を行わないことを徹底している（代理店が他社（代理店か否かを問わない）から出向・派遣を受け入れていない場合は 174-4-2 は「3.対象外」） 174-4-1 代理店が他社（代理店か否かを問わない）の使用人（元使用人の場合を含む）を形式的に「雇用」等をした上で、当該他社を代理店での業務に関与させ、実質的には当該使用人による保険募集の対価として、当該他社に対して業務委託費等の名目で報酬等を支払う等、再委託の禁止を潜脱する行為を行っていない 174-4-2 代理店が出向元・派遣元（代理店か否かを問わない）から出向・派遣を受け入れている場合、 ・当該出向元・派遣元と出向者・派遣社員との間に雇用契約が締結されていることを確認している ・出向分担金・派遣費用以外の金額その他の報酬等を支払っていない（支払っている場合は、当該金額その他の報酬等は形式的にも実質的にも保険募集や保険募集人に対する教育・管理・指導に関する対価ではないと判断されるものとなっている） ・出向元・派遣元が出向者・派遣社員に対して給料を支払っている場合は、代理店は出向元・派遣元が適切に社会保険に加入して社会保険料を支払っていることを確認している		

証跡資料例	①～⑨の提出が必要 ① 就業規則、出向規程、給与規程等 ② 出向元と出向者、派遣元と派遣社員との間に雇用契約が締結されていることを出向元・派遣元に確認したことがわかる資料（直近5年以内に在籍する出向者及び派遣社員全員について） ③ 代理店と出向元との出向に関する契約書・代理店と派遣元との労働者派遣に関する契約書（直近5年以内に締結された基本契約書及び個別契約書すべて。直近5年以内に締結されたものがない場合は、直近に締結されたもの） ④ ②の出向者・派遣社員に対して、代理店が、教育・管理・指導を行ったことがわかる資料 ⑤ 複数月分の賃金台帳 *1・2（基本給、その他手当（歩合給等）、控除項目ごとの明細（社会保険料（健康保険料、厚生年金保険料）、その他控除項目）の金額が記載されているもの） ⑥ 給与・報酬から控除する金額（社会保険料・公租公課等以外）がある場合は、控除する費目等がわかる労使協定等
-------	--

	⑦ 代理店と出向元、代理店と派遣元との間の金額の支払いすべてを記載した資料（支払いの時期、金額、目的及び内容が分かるもの） ⑧ ②の出向者・派遣社員に対する給与を出向元・派遣元が支払っている場合、これに対応する社会保険料を出向元・派遣元が支払っていることを出向元・派遣元に確認したことがわかる資料 ⑨ 決算報告書の附属明細書のうち「販売費及び一般管理費の明細」＊3 ＊1 該当の賃金台帳は原則出向者・派遣社員全員分の提出が必要です。なお、出向者・派遣社員が多数の場合は複数拠点の賃金台帳の提出で代替可。 ＊2 賃金台帳の控除項目のうち、その費目（目的）が記載されていない場合は、詳細説明欄にて申告のこと。 ＊3 No.115 の証跡資料に含まれている場合には、証跡資料欄に No.115 と同様の証跡資料名を記載すること。
達成条件	<174-4-1> ✓ 代理店が他社（代理店か否かを問わない）の使用人（元使用人の場合を含む）を形式的に「雇用」等をした上で、当該他社を代理店での業務に関与させ、実質的には当該使用人による保険募集の対価として、当該他社に対して業務委託費等の名目で報酬等を支払う等、再委託の禁止を潜脱する行為を行っていないこと <174-4-2> ✓ 出向元・派遣元と出向者・派遣社員との間に雇用契約が締結されていることが確認できること。 且つ ✓ 代理店が出向元・派遣元から出向・派遣を受けた上で、出向元・派遣元に対して、出向分担金・派遣費用以外の金額その他の報酬等を支払っていないことを確認できること。 且つ ✓ 代理店が出向元・派遣元に対して出向分担金・派遣費用以外の金額その他の報酬等を支払っている場合は、当該金額その他の報酬等は形式的にも実質的にも保険募集や保険募集人に対する教育・管理・指導に関する対価ではないと判断されることを確認できること。 且つ ✓ 出向元・派遣元が出向者・派遣社員に対して給料を支払っている場合は、代理店が出向者・派遣社員についての社会保険料を支払っておらず、出向元・派遣元が出向者・派遣社員について適切に社会保険に加入して社会保険料を支払っていることを確認できること。
未達成例	✓ 再委託の禁止を遵守し、いわゆる委託型募集人の潜脱を行っていないとの回答であったところ、 ・後にあった通報等により、本設問に係る回答内容に虚偽が確認された。 ・後日の経済紙誌等での報道を踏まえ実態を確認したところ本設問に係る回答内容に虚偽が確認された。 ✓ オンサイト調査の保険募集人ヒアリングにおいて、本設問に係る回答内容に重大な虚偽が確認された。

調査・確認の視点

- ✓ 監督指針改正や乗合代理店を対象とする行政処分が発出等の外部要因を考慮した、態勢の強化・再整備を促す設問となります。
- ✓ なお、経済紙誌等において、再委託や委託型募集人の潜脱が行われていると解釈できる報道が確認された場合は、更なる実態確認を行います。

IV. ガバナンス

(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

No.	175	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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・管理者による承認に加え、本部（代理店全体の労務管理の責を負う部署・取締役等）による定期的な確認が仕組み化されている		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 本人による申請、管理者による承認が行われていることがわかる勤務管理表（システム管理の場合はその画面コピー等） ② 勤怠担当部門（人事部門、総務部門等）による確認が行われていることがわかる資料
達成 条件	✓ 勤怠管理について本人の報告のみならず、管理者による承認が行われていること。 且つ ✓ 本部（代理店全体の労務管理の責を負う部署・取締役等）による定期的＊な確認（36 協定違反となっていないこと等）が行われていること。 ＊本設問における定期的とは月 1 回以上とする。なお、本設問に係る対応が月 1 回未満の場合は、その理由と実施頻度を詳細説明欄で申告すること。
未達成 例	✓ 本部による定期的な確認が行われておらず、36 協定違反者が確認された。

IV. ガバナンス

(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り組み

No.	176	基本項目／応用項目	基本項目
設問	時間外労働に関する労使協定（36 協定）があり、全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所において業務時間が常時正確に把握され、適切に指導が行われている		

証跡資料 例	①～④の提出が必要 ① 労使協定書 ② 全事業所分の労使協定の締結状況がわかる届出日・提出先が確認できる一覧等 ③ 時間外勤務の状況が把握できる勤務管理表、システム管理の場合はその画面コピー ④ 36 協定を超過（懸念を含む）する時間外労働を行っている場合に指導を行っていることがわかる該当者への指導メール等
達成 条件	✓ 全事業所で労使協定が締結されていること。 且つ ✓ 全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所等において業務時間が常時正確に把握され、適切に指導が行われていること（以下例示）。 ・勤務管理システムに警告が表示される。 ・人事部門よりメールや電話で指導が行われている。 ※労使協定につき本社一括届出している場合は、適用する事業所共通の協定書および適用する事業所一覧が確認できることが必要。 ※労使協定につき本社一括届出していない場合は、全事業所分の労使協定の締結状況がわかる資料（過年度の全事業所分の届出済協定書の写しでも可）を、証跡資料として提出することが必要。
未達成 例	✓ 労使協定が締結されていないにもかかわらず、従業者に1週40時間・1日8時間を超えた労働をさせており、労務管理に問題がある。 ✓ 労使協定が締結されているが、協定内容に違反したことが発覚しても、会社として速やかに適切な対応をしない等、労務管理に問題がある。 ✓ 労使協定（36 協定）に基づく指導対象に営業部門が含まれていない。

<補足説明>

36 協定は、労働基準法で定められている、1 週 40 時間・1 日 8 時間を超えて働いてもらうことのできる時間を協定するものであり、もし残業が全く無いということであれば締結する必要はありません。

IV. ガバナンス

(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

No.	177	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 時間外勤務の上限（目標）が定められていることがわかる資料 ② 社内周知に使用した従業員への通知メール、社内イントラ掲載の場合はその画面コピー等
達成 条件	✓ 時間外勤務の上限（目標）が定められていること。 且つ ✓ 社内に周知されていること。
未達成 例	

<補足説明>

本設問は、労働基準法 36 条に基づく労使協定（36 協定）の範囲内の時間を目標として設定し、その内容を社員に周知していることを求めています（本設問の趣旨はあくまでも上限の目標設定と社内周知となりますので、それ自体を実施すれば、管理までは求めるものではありません）。

IV. ガバナンス

(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

No.	178	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 経営理念 ② 経営理念を周知していることがわかる社内通知、社内イントラ掲載の場合はその画面コピー等 ③ 経営理念を徹底していることがわかる研修資料、全体会議資料等
達成 条件	✓ 経営理念が策定されていること。 且つ ✓ 経営理念が周知されていること（事務所への掲示、イントラネットへの通知等）。 且つ ✓ 経営理念が徹底されていること（経営理念に基づく教育等）。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(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

No.	179	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 経営計画 ② 経営計画を周知・徹底していることがわかる社内通知、社内イントラ掲載の場合はその画面コピー等
達成 条件	✓ 数値のみの販売計画ではなく、代理店の健全な発展に向けた具体的な施策を定めた経営計画が策定されていること。 且つ ✓ 経営計画が周知されていること（事務所への掲示、イントラネットへの通知等）。 且つ ✓ 経営計画が徹底されていること（経営計画に基づく教育等）。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(11)従業員管理

③従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み

No.	180	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① お客さま本位の業務運営に関する方針の現物 ② お客さま本位の業務運営に関する方針を周知していることがわかる社内通知、社内イントラ掲載の場合はその画面コピー等 ③ モニタリング結果および取組みの改善・改革がわかる振返り資料、経営会議資料等
達成 条件	✓ お客さま本位の業務運営が策定されていること。 且つ ✓ お客さま本位の業務運営が周知されていること（事務所への掲示、イントラネットへの通知等）。 且つ ✓ お客さま本位の業務運営に基づく取組みの実施状況についてモニタリング（定期的な経営会議等への報告等）を行い、適宜改善・改革を図っていること。 ※実施状況のモニタリングおよび改善・改革の検討は、少なくとも年に1回は実施していることが必要。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(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

No.	181	基本項目／応用項目	応用項目
設問	経営計画について、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		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① モニタリング結果の報告が行われていることがわかる資料 ② 取組みの改善・改革がわかる経営会議資料等
達成 条件	✓ 経営会議資料等でモニタリングの状況を報告していること。 且つ ✓ 適宜取組みの改善・改革を図っていること。 ※実施状況のモニタリングおよび改善・改革の検討は、少なくとも年に1回は実施していることが必要。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(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

No.	182	基本項目／応用項目	応用項目
設問	従業員満足度を高める独自取組みを実施している		

証跡資料 例	✓ 独自取組みに関する詳細がわかる資料
達成 条件	✓ 従業員満足度を高める取組みを実施していること（以下例示）。 ・ 社内コミュニケーションを円滑にする取組み ・ 適性を踏まえた役割や仕事量の調整 ・ ワーク・ライフ・バランスを尊重した取組み ・ 従業員のスキルアップやキャリア形成の機会提供 ・ 報酬や評価の公平性担保 ・ 組織風土の改善・一体感醸成に向けた取組み ・ 給与・処遇以外で従業員を評価する取組み ・ ユニークな福利厚生制度の導入
未達成 例	