

業務品質評価基準 ガイドライン（B 版）



＜留意事項＞

本ガイドラインは、公表済みの業務品質評価基準ガイドライン（A 版）を補強する目的で制定したものです。
このことから、本ガイドラインには以下の事項に係る設問等のみ掲載しています。

IV. ガバナンス

- ③① 役職員等の評価・報酬体系
- ③② 特別利益の提供（保険料の割引・割戻し）
- ③③ 特定大規模乗合保険募集人の態勢整備

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：2026/7/13

＜改定履歴＞

更新日	ページ	改定内容
2026/7/13		初版（A 版を補強する目的にて制定）

＜本ガイドライン使用時の留意事項＞

※本ガイドラインには、公表済みの業務品質評価基準ガイドライン（A 版）を補強することを目的に 2026 年 6 月 1 日施行の改正施行規則等に基づく以下の事項（いずれも新設）のみ掲載しています。

- ・役職員等の評価・報酬体系
- ・特別の利益の提供（保険料の割引き・割戻し）
- ・特定大規模乗合保険募集人に係る態勢整備

※業務品質評価基準ガイドライン（A 版）および本ガイドラインに含まれていない「意向把握・確認義務」「比較推奨販売」は、別途評価基準等を検討・策定する予定です。

※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ールを表示させ、各ページのスクロールを行うことが可能です。

目次

IV. ガバナンス	4
(12)従業員管理②.....	4
③1役職員等の評価・報酬体系.....	4
③2特別利益の提供（保険料の割引・割戻し）	8
(13) 特定大規模乗合保険募集人.....	12
③3特定大規模乗合保険募集人の態勢整備.....	12

IV. ガバナンス

(12)従業員管理②

③役職員等の評価・報酬体系

No. (	1-1	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	代理店内の役職員＊1 の評価体系（営業目標、人事・業績評価等）や保険募集人に対する報酬体系が整備されている □営業部門への過度な圧力を防止する態勢を構築する観点から、<u>役職員に対する不適切なインセンティブとならない評価体系</u>（営業目標、人事・業績評価等）の策定と適切な運用を行うとともに、<u>経営陣やコンプライアンス部門等が定期的に営業推進体制を検証する態勢を確保している</u> ＊1 代理店の役員、使用人（出向、派遣、短時間労働者を含む）の総称		

証跡資料 例	①～⑤の提出が必要 ① 賃金規程、報酬規程 ② 報奨金規定（前記賃金規程、報酬規程に含まれている場合は不要） ③ 業績評価結果がわかる資料（複数年度分、かつ複数名分＊） ④ 経営陣への報告資料等、規定した評価体系に則った運用が行われていることがわかる資料 ⑤ 内部監査報告書、経営陣による検討・対応の記録等、営業推進体制の検証等が行われていることがわかる資料 ＊ 賃金規程、報酬規程に基づき算定された評価・報酬が確認できる資料 ＊ 保険募集業務に携わる非管理職、管理職（中間層、上位層）、役員について提出のこと
達成 条件	✓ <u>営業部門への過度な圧力を防止する態勢を構築する観点から、役職員に対する不適切なインセンティブ＊とならない評価体系を策定・運用していること（以下例示）。</u> ・新契約の獲得に加え、継続率、保全活動の状況、お客様の声等も業績評価の指標としている。 且つ ✓ <u>策定・運用している評価体系が、営業部門への過度な圧力に基づく営業推進体制となっていないことを経営陣やコンプライアンス部門等が定期的に検証していること（以下例示）。</u> ・コンプライアンス部門等が定期的に実態を確認・検証のうえ必要に応じて改善策と合わせて経営陣に報告し、経営陣は報告内容を検討のうえ、改善を図っている。 ・経営陣等が、営業推進体制を定期的に検証する態勢を確保している。 且つ ✓ <u>役職員の評価体系が、不適切なインセンティブ＊となっていないこと、およびお客様の最善の利益の実現と自社の顧客本位の業務運営とを阻害する要因となっていないことを、不適切事案や苦情等の発生件数、管下保険募集人の継続率等の多角的な視点から、コンプライアンス部門等または経営陣が定期的に検証し、問題ないことを確認している旨を詳細説明欄にて申告すること。</u>

	* 調査では、代理店が規定する評価体系が不適切なインセンティブに該当するか否かの判断は行わず、当該評価体系がお客さまの最善の利益の実現や、顧客本位の業務運営の阻害要因とならないよう、PDCA を回しながら経営陣等による確認・検証が実施されているかについて確認し判定します。
未達成例	✓ 役職員等の昇給や昇格を決定する際の要件が、新契約獲得に偏重した内容となっている。

調査・確認の視点	
✓	本設問は先の行政処分を踏まえ設定しました。 なお、本設問は達成条件等に記載のとおり「代理店が規定する評価体系が不適切なインセンティブに該当するか否かの判断は行わず、当該評価体系がお客さまの最善の利益の実現や、顧客本位の業務運営の阻害要因とならないよう、PDCA を回しながら経営陣等による確認・検証が実施されているか」について調査・判定するものです。

IV. ガバナンス

(12)従業員管理②

③役職員等の評価・報酬体系

No.	1-2	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	代理店内の役職員＊1 の評価体系（営業目標、人事・業績評価等）や保険募集人に対する報酬体系が整備されている ☐適切な保険募集態勢を確立する観点から、保険募集人に対する報酬体系が過度に業績重視とならないよう策定等を行い、適切に運用している ＊1 代理店の役員、使用人（出向、派遣、短時間労働者を含む）の総称		

証跡資料 例	①～⑤の提出が必要（いずれの証跡資料も対象は保険募集人） ① 賃金規程、報酬規程 ② 報奨金規定（前記賃金規程、報酬規程に含まれている場合は不要） ③ 業績評価結果がわかる資料（複数年度分、且つ複数名分＊） ④ 経営陣への報告資料等、規定した報酬体系に則った運用が行われていることがわかる資料 ⑤ 内部監査報告書、経営陣による検討・対応の記録等、営業推進体制の検証等が行われていることがわかる資料 ＊ 賃金規程、報酬規程に基づき算定された給与・報酬が確認できる資料
	✓ 適切な保険募集態勢を確立する観点から、保険募集人に対する報酬体系が過度に業績重視＊とならないよう策定していること（以下例示）。 ・新契約の獲得に加え、継続率、保全活動の状況、お客様の声等も報酬算定の際の指標としている。 且つ ✓ 策定した報酬体系に則った運用が行われていること（以下例示）。 ・コンプライアンス部門等が定期的に実態を確認・検証のうえ改善策と合わせて経営陣に報告し、経営陣は報告内容を検討のうえ、必要に応じて改善を図っている。 且つ ✓ 保険募集人の報酬体系が、過度に業績重視＊となっていないこと、およびお客さまの最善の利益の実現と自社の顧客本位の業務運営とを阻害する要因となっていないことを、不適切事案や苦情等の発生件数、保険募集人個々の継続率等の多角的な視点から、コンプライアンス部門等または経営陣が定期的に検証し、問題ないことを確認している旨を詳細説明欄にて申告すること。 ＊ 調査では、代理店が規定する報酬体系が過度な業績重視に該当するか否かの判断は行わず、当該報酬体系がお客さまの最善の利益の実現や、顧客本位の業務運営の阻害要因とならないよう、PDCA を回しながら経営陣等による確認・検証が実施されているかについて確認し判定します。

	※保険募集人に業績不調な状況が一定期間継続した場合、給与・報酬体系の影響から当該保険募集人には基本給程度の給与・報酬しか支給されないことが想定されます。その結果、保険募集人が営業活動に必要な諸経費の捻出に苦慮する等、保険募集人の生活・業務に支障をきたす事象が発生した場合、金銭詐取等の不適切な行為におよぶことも考えられます。 この点を踏まえ、本社管理部門等が当該保険募集人の給与・報酬金額の推移に加え、日頃より不適切事案が発生していないかの確認、更には当該保険募集人を所管する役職員による管理・監督状況を確認・検証する等の対応を行うことで、不適切行為の未然防止対応とすることも考えられます。 ※保険募集人がお客さまとの強固な信頼関係を構築することは望ましい反面、信頼関係があるが故に当該お客さまとの間で生じた金銭貸借等の不適切事案が表面化しづらい場合も考えられます。 この点を踏まえ、当該保険募集人と特定のお客さまとの関係性等に着目した不適切行為の未然防止対応について確認する場合があります。
未達成例	✓ 新契約の獲得実績のみを保険募集人の報酬に反映させる体系になっている。

調査・確認の視点	
✓	本設問は先の行政処分を踏まえ設定しました。 なお、達成条件等に記載のとおり「代理店が規定する報酬体系がお客さまの最善の利益の実現や、顧客本位の業務運営の阻害要因とならないよう、PDCA を回しながら経営陣等による確認・検証が実施されているか」について調査・判定するものです。

IV. ガバナンス

(12)従業員管理②

③特別利益の提供（保険料の割引・割戻し）

No.	2-1	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	保険募集人の本人契約や家族契約に対する報酬について、保険料の割引・割戻しに該当しないよう適切な措置を講じている ☐ 保険募集人が当該募集人自身を契約者もしくは被保険者とする契約を取扱った場合に、当該募集人に対して報酬（当該保険契約の対価）を支払わない措置を講じている		

証跡資料 例	①～④の提出が必要 ① 該当の保険契約に係る対価を、当該保険契約を取り扱った保険募集人に対し支給しない旨または、該当の保険契約の取り扱いを禁止する旨が明文化されている社内規程、報酬規程等 ② 該当の保険契約の有無を確認していることがわかる資料 ③ （該当の保険契約があった場合）当該保険契約取扱いの対価（報酬）が該当の保険募集人に支払われていないことを確認していることがわかる資料 ④ 当該保険契約取扱いの対価（報酬）に関する社内ルールについて、募集人等に周知していることがわかる教育・研修資料、情報発信資料
達成 条件	✓ 保険募集人が当該募集人自身を契約者もしくは被保険者とする契約を取扱った場合に、当該募集人に対して報酬（当該契約の対価）を支払わない旨を規定していること。 または ✓ 保険募集人が当該募集人自身を契約者もしくは被保険者とする契約の取扱いを禁止する旨を規定していること。 前記のいずれかの措置に加え、以下すべての態勢を整備していること。 ✓ コンプライアンス部門等 * 1 が、定期的 * 2 に該当契約の有無を確認・検証していること。 且つ ✓ （該当の契約が確認された場合）コンプライアンス部門等 * 1 が、該当契約の取扱いに係る対価（報酬）が該当の保険募集人に対し支払われていないことを確認していること。 且つ ✓ 当該事項に係る社内規程等の遵守等について保険募集人等に教育・研修を実施していること。 * 1 代理店の規模・特性に応じた確認・検証の体制が整備されている場合は、必ずしも営業部門からの独立性の確保までは要しません。 * 2 本設問における定期的とは四半期に 1 回を想定しています。なお、確認・検証の頻度が四半期に 1 回未満の場合は、実施の頻度とその理由を詳細説明欄に申告ください。

	<参考> 保険募集人が、当該募集人自身を契約者もしくは被保険者とする契約を取り扱った場合に、当該保険募集人に報酬*3（当該契約の対価）を支払うことは、保険料の割引・割戻しに該当する懸念があります（「保険募集人自身の保険加入（保険料支払）」に関して、「保険募集人に対して、契約取扱の対価として報酬が支払われること」が、保険料の割引・割戻しに該当する懸念がある）。 *3 固定給の場合等で、当該契約の対価として報酬が支払われるものではなく、かつ、当該契約加入が一切報酬に影響を与えない（例：年間件数に基づく資格等の査定にも影響しない等）であれば、保険料の割引・割戻しに該当しないと考えられますが、そうではない場合（何かしら影響がある場合）は、保険料の割引・割戻しに該当する懸念があるという観点です。 ※本設問は 2026 年度の新設です。よって、本設問設定以前の体制整備状況を確認するものではありません。
未達成例	✓ 教育・研修の機会を通じて、保険募集人等への周知を行っているものの、該当契約の有無の確認までは実施していない。

IV. ガバナンス

(12) 従業員管理②

③ 特別利益の提供（保険料の割引・割戻し）

No.	2-2	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	保険募集人の本人契約や家族契約に対する報酬について、保険料の割引・割戻しに該当しないよう適切な措置を講じている ☐ 保険募集人が「当該募集人と生計を一にする家族を契約者もしくは被保険者とし、かつ、当該募集人が実質的に保険料を負担する」契約を取扱った場合に、当該募集人に対して報酬（当該契約の対価）を支払わない措置を講じている		

証跡資料 例	①～④の提出が必要 ① 該当の保険契約に係る対価を、当該保険契約を取り扱った保険募集人に対し支給しない旨または、該当の保険契約の取り扱いを禁止する旨が明文化されている社内規程、報酬規程等 ② 該当の保険契約の有無を確認していることがわかる資料 ③ （該当の保険契約があった場合）当該保険契約取扱いの対価（報酬）が該当の保険募集人に支払われていないことを確認していることがわかる資料 ④ 当該保険契約取扱いの対価（報酬）に関する社内ルールについて、募集人等に周知していることがわかる教育・研修資料、情報発信資料
達成 条件	✓ 保険募集人が「当該募集人と生計を一にする家族を契約者もしくは被保険者とし、かつ、当該募集人が実質的に保険料を負担 * 1 する」契約を取扱った場合に、当該募集人に対して報酬（当該契約の対価）を支払わない旨を規定していること。 または ✓ 保険募集人が「当該募集人と生計を一にする家族を契約者もしくは被保険者とし、かつ、当該募集人が実質的に保険料を負担 * 1 する」契約の取扱いを禁止する旨を規定していること。 前記のいずれかの措置に加え、以下すべての態勢を整備していること。 ✓ コンプライアンス部門等 * 2 が、定期的 * 3 に該当契約の有無を確認・検証していること。 且つ ✓ （該当の契約が確認された場合）コンプライアンス部門等 * 2 が、該当契約の取扱いに係る対価（報酬）が該当の保険募集人に対し支払われていないことを確認していること。 且つ ✓ 当該事項に係る社内規程等の遵守等について保険募集人等に教育・研修を実施していること。 * 1 当該保険募集人名義の預貯金口座やクレジットカードにより当該保険料を収納する場合は、当該保険募集人の配偶者名義の預貯金口座等から保険料を収納する場合は、当該保険募集人が実質的に保険料を負担しているとは見做しません。 * 2 代理店の規模・特性に応じた確認・検証の体制が整備されている場合は、必ずしも営業部門が

	らの独立性の確保までは要しません。 * 3 本設問における定期的とは四半期に 1 回を想定しています。なお、確認・検証の頻度が四半期に 1 回未満の場合は、実施の頻度とその理由を詳細説明欄に申告ください。 <参考> 保険募集人が、当該保険募集人と生計を一にする家族を契約者もしくは被保険者とし、かつ、当該保険募集人が実質的に保険料を負担する契約を取扱った場合に、当該保険募集人に報酬 * 4（当該契約の対価）を支払うことは、保険料の割引・割戻しに該当する懸念があります。 * 4 固定給の場合等で、当該契約の対価として報酬が支払われるものではなく、かつ、当該契約加入が一切報酬に影響を与えない（例：年間件数に基づく資格等の査定にも影響しない等）であれば、保険料の割引・割戻しに該当しないと考えられますが、そうではない場合（何かしら影響がある場合）は、保険料の割引・割戻しに該当する懸念があるという観点です。 ※本設問は 2026 年度の新設です。よって、本設問設定以前の体制整備状況を確認するものではありません。
未達成 例	✓ 教育・研修の機会を通じて、保険募集人等への周知を行っているものの、該当契約の有無の確認までは実施していない。

IV. ガバナンス

(13) 特定大規模乗合保険募集人

③特定大規模乗合保険募集人の態勢整備

No.	3	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	直近の判定事業年度において特定大規模乗合保険募集人に該当している。 ※下記「該当要件」欄に記載の要件に該当する場合は「1.はい」を選択し、 <u>3-1～8 の設問について申告および必要な証跡資料を提出のこと</u> 他方で、いずれの要件にも非該当の場合は「3.対象外」を選択し、 <u>3-1～8 の設問への対応は不要</u>		

該当要件	＜「特定大規模乗合保険募集人」の該当要件＞ ・「生保のみ代理店が、二以上の所属保険会社等から、保険募集の業務に関して、手数料・報酬その他の対価として 20 億円以上を受け取った場合」 または「損保代理店も兼務する場合、二以上の所属生命保険会社等から、保険募集の業務に関して、手数料・報酬その他の対価として 10 億円以上、かつ、二以上の所属損害保険会社等から保険募集の業務に関して受領した手数料等との合計額が 20 億円以上の場合」 ・また、二以上の所属保険会社等から受領した手数料等の総額が 20 億円に満たない事業年度(以下、基準未達事業年度)の翌事業年度及び翌々事業年度(以下、翌二事業年度)の間においても、以下①および②の区分に従い、特定大規模乗合保険募集人として取り扱う。
	①基準未達事業年度の前事業年度の手数料等の総額が 20 億円以上であり、基準未達事業年度に二以上の所属保険会社等から受け取る手数料の総額が 10 億円以上 20 億円未満である場合は、当該基準未達事業年度の翌事業年度 ②基準未達事業年度の前事業年度の手数料等の総額が 20 億円以上であり、基準未達事業年度及びその翌事業年度に二以上の所属保険会社等から受け取る手数料等の総額がそれぞれ 10 億円以上 20 億円未満である場合は、翌二事業年度までの間

IV. ガバナンス

(13) 特定大規模乗合保険募集人

③特定大規模乗合保険募集人の態勢整備

No.	3-1	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	保険募集の業務を行う営業所または事務所ごとに、法令等遵守責任者を設置している		

証跡資料 例	✓ 組織図、組織分掌規程、職務権限規程
達成 条件	【重要】 本設問の根拠となる保険業法施行規則の施行日は 2026（令和 8）年 6 月 1 日です。 また、当該施行規則に基づく各種態勢整備には同年 11 月末日までの猶予期間が設けられています。 このことから、当該猶予期間終了日までに調査最終日が到来する代理店では、調査時点の態勢整備状況と、態勢整備完了予定日を評価申告シートに記載のうえ、各種証跡資料（策定中のマニュアル・規程等、各対応の途中段階でも可）を提出ください。なお、猶予期間終了日以降に、態勢整備状況を確認する場合があります。 ✓ 以下①～③の事項について適切に対応していること。 ①新たに特定大規模乗合保険募集人に該当することになった日から起算して 6 月以内に設置していること。 ②法令等遵守責任者として設置した者が欠けるに至ったときは、当該事由が発生した日から起算して 3 月以内に新たに法令等遵守責任者を設置していること。 ③法令等遵守責任者は、その業務を的確に遂行するに足りる能力を有する者 * であること。 * 法令遵守責任者に求められる「業務を的確に遂行するに足りる能力」については、例えば、生命保険協会・損害保険協会が実施する法令等遵守責任者等資格試験に合格・資格取得していること等が考えられる。
未達成 例	✓ 新たに特定大規模乗合保険募集人に該当することになった日から起算して 6 月以内に法令等遵守責任者を設置していない。

IV. ガバナンス

(13) 特定大規模乗合保険募集人

③特定大規模乗合保険募集人の態勢整備

No.	3-2	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	本店または主たる事業所に、法令等遵守責任者を指揮するとともに、役員または使用人が法令等を遵守して保険募集の業務を実施するための必要な助言または指導を行う統括責任者を設置している		

証跡資料 例	✓ 組織図、組織分掌規程、職務権限規程
達成 条件	【重要】 本設問の根拠となる保険業法施行規則の施行日は2026（令和8）年6月1日です。 また、当該施行規則に基づく各種態勢整備には同年11月末日までの猶予期間が設けられています。このことから、当該猶予期間終了日までに調査最終日が到来する代理店では、調査時点の態勢整備状況と、態勢整備完了予定日を評価申告シートに記載のうえ、各種証跡資料（策定中のマニュアル・規程等、各対応の途中段階でも可）を提出ください。なお、猶予期間終了日以降に、態勢整備状況を確認する場合があります。 ✓ 以下①～⑥の事項について適切に対応していること。 ①新たに特定大規模乗合保険募集人に該当することになった日から起算して6月以内に設置している。 ②統括責任者として設置した者が欠けるに至ったときは、当該事由が発生した日から起算して3月以内に新たに統括責任者を設置している。 ③統括責任者は、その業務を的確に遂行するに足りる能力を有する者＊である。 ④統括責任者は、業務を適切に実施することができる管理的または監督的地位にある。 ⑤統括責任者は、保険募集に現に従事していない者である。 ⑥統括責任者は、法令等遵守責任者ではない。 ＊統括責任者の職務の性質を踏まえれば、法令等遵守責任者資格試験への合格・試験取得等だけではなく、これに加えてコンプライアンス部門や監査部門での業務に従事した経験を有することが望ましい。
未達成 例	✓ 法令等遵守責任者を兼務している。 ✓ 保険募集業務に従事している。

IV. ガバナンス

(13) 特定大規模乗合保険募集人

③特定大規模乗合保険募集人の態勢整備

No.	3-3	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	保険募集の業務に係る苦情の適切かつ迅速な処理を確保するための態勢を整備している		

証跡資料 例	①～④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 苦情に係る原因分析・原因究明を講じたことがわかる記録 ③ 上記②に基づき、改善が必要な場合には、所要の措置を講じたことがわかる資料 ④ 苦情に係る必要な事項が記録されている資料 ※上記④については、過年度分（5 年分）の証跡資料の提出が必要。
達成 条件	【重要】 本設問の根拠となる保険業法施行規則の施行日は 2026（令和 8）年 6 月 1 日です。 また、当該施行規則に基づく各種態勢整備には同年 11 月末日までの猶予期間が設けられています。 このことから、当該猶予期間終了日までに調査最終日が到来する代理店では、調査時点の態勢整備状況と、態勢整備完了予定日を評価申告シートに記載のうえ、各種証跡資料（策定中のマニュアル・規程等、各対応の途中段階でも可）を提出ください。なお、猶予期間終了日以降に、態勢整備状況を確認する場合があります。 ✓ 以下①～⑤の事項について、社内規則等に明文化のうえ、必要な措置を講じていること。 ① 苦情を受け付けたときは、遅滞なく、当該苦情に係る事項の原因を究明する。 ② ①による原因の究明の結果に基づき、改善が必要な場合には、所要の措置を講じる。 ③ 苦情を申し立てたものから求めがあった場合には、①による原因の究明の結果および②により講じた措置について説明を行う。 ④ 苦情を受け付けるための窓口を設置し、その連絡先を公表する。 ⑤ ①～④により苦情を処理したときは、苦情に係る事項（苦情を申し立てた者の氏名・連絡先、苦情を受け付けた日時・場所・受付者の氏名、苦情の内容、原因究明のための調査内容・結果、苦情を申し立てた者とのやり取り、講じた措置の内容等）を記録し、5 年間保存する。
未達成 例	✓ 社内規則等に明文化すべき事項に漏れがある。

IV. ガバナンス

(13) 特定大規模乗合保険募集人

③特定大規模乗合保険募集人の態勢整備

No.	3-4	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	保険募集の公正を確保するため、保険募集指針を策定のうえ、公表している		

証跡資料 例	①～②の提出が必要。 ① 保険募集指針 ② 保険募集指針の検証、見直しを行ったことがわかる経営会議議事録等
達成 条件	【重要】 本設問の根拠となる保険業法施行規則の施行日は2026（令和8）年6月1日です。 また、当該施行規則に基づく各種態勢整備には同年11月末日までの猶予期間が設けられています。 このことから、当該猶予期間終了日までに調査最終日が到来する代理店では、調査時点の態勢整備状況と、態勢整備完了予定日を評価申告シートに記載のうえ、各種証跡資料（策定中のマニュアル・規程等、各対応の途中段階でも可）を提出ください。なお、猶予期間終了日以降に、態勢整備状況を確認する場合があります。 ✓ 保険募集指針に以下①～③の内容が、定められていること。 ①顧客に対し、保険募集を行う保険契約の引受保険会社の商号や名称の明示。 ②保険契約の締結にあたり顧客が自主的な判断を行うために必要と認められる情報として、保険契約の内容、その他保険契約者等の参考となるべき情報を提供し、わかりやすく説明する。 ③苦情・相談の受付先を明示するとともに、顧客からの苦情・相談に適切に対応する等、契約締結後においても必要に応じて適切な顧客対応を行う。 且つ ✓ 保険募集指針の内容について、顧客に周知するため、保険募集指針の書面による交付または説明、店頭掲示、ウェブサイトの活用等の必要な措置を講じていること。 且つ ✓ 必要に応じて保険募集指針の定期的な検証、見直しを行っていること。
未達成 例	✓ 保険募集指針に定めるべき事項に漏れがある。

IV. ガバナンス

(13) 特定大規模乗合保険募集人

③特定大規模乗合保険募集人の態勢整備

No.	3-5-1	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	保険募集の業務について内部監査を定期的に行うための責任者の設置、社内規則等の整備その他の体制整備を行っている ☐経営陣は、内部監査に係る必要な措置を講じている。		

証跡資料 例	①～②の提出が必要 ① 組織図、組織分掌規程、職務権限規程 ② 経営陣による内部監査に係る態勢・計画等の対応が行われていることがわかる取締役会議事録等
達成 条件	【重要】 本設問の根拠となる保険業法施行規則の施行日は2026（令和8）年6月1日です。 また、当該施行規則に基づく各種態勢整備には同年11月末日までの猶予期間が設けられています。このことから、当該猶予期間終了日までに調査最終日が到来する代理店では、調査時点の態勢整備状況と、態勢整備完了予定日を評価申告シートに記載のうえ、各種証跡資料（策定中のマニュアル・規程等、各対応の途中段階でも可）を提出ください。なお、猶予期間終了日以降に、態勢整備状況を確認する場合があります。 ✓ 経営陣が、以下①～④の措置を講じていること。 ①内部監査に係る責任者がその業務を適切に遂行するために必要な人員の確保・配置。 ②内部監査部門の独立性を確保し、内部監査が確実に実施されるための態勢の構築。 ③被監査部門におけるリスク管理状況等を踏まえたうえで、内部監査計画を承認するとともに、内部監査の結果を踏まえた適切な措置。 ④内部監査態勢に関し、所属保険会社等による代理店監査や当局検査等で指摘された問題を踏まえた、実効性のある態勢整備への積極的な取り組み。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(13) 特定大規模乗合保険募集人

③特定大規模乗合保険募集人の態勢整備

No.	3-5-2	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	保険募集の業務について内部監査を定期的に行うための責任者の設置、社内規則等の整備その他の体制整備を行っている ☐実効的な内部監査に係る態勢を整備している。		

証跡資料 例	①～⑥または①～⑦の提出が必要 ① 組織図、組織分掌規程、職務権限規程 ② リスク評価に基づいた内部監査計画書 ③ ②に基づき実施された全拠点の内部監査報告書、内部監査結果一覧等 ④ 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 ⑤ 被監査部門等への改善策指示および改善策の取組状況を記録している資料 ⑥ 内部監査における外部専門家、保険会社等との打ち合わせ、会議等の議事録 ⑦（該当の場合のみ）監査役監査における業務監査事項がわかる資料
達成 条件	【重要】 本設問の根拠となる保険業法施行規則の施行日は2026（令和8）年6月1日です。 また、当該施行規則に基づく各種態勢整備には同年11月末日までの猶予期間が設けられています。 このことから、当該猶予期間終了日までに調査最終日が到来する代理店では、調査時点の態勢整備状況と、態勢整備完了予定日を評価申告シートに記載のうえ、各種証跡資料（策定中のマニュアル・規程等、各対応の途中段階でも可）を提出ください。なお、猶予期間終了日以降に、態勢整備状況を確認する場合があります。 ✓ 内部監査部門が、以下①～⑤または①～⑥の態勢を整備していること。 ①被監査部門に対して十分牽制機能が働くよう独立し、かつ、実効性のある内部監査が実施できる態勢となっている。 ②被監査部門におけるリスク管理状況等を把握した上で、リスクの種類・程度に応じて、頻度・深度に配慮した効率的かつ実効性のある内部監査計画を立案し、経営陣の承認を得た上で、当該計画に基づき内部監査を確実に実施している。 ③②に基づく内部監査の進捗状況のほか、内部監査で指摘した重要な事項について遅滞なく経営陣に報告している。 ④内部監査報告書で指摘した問題点に関して、被監査部門に対し改善策の策定を行わせるとともに、被監査部門等による改善への取組状況を適切に管理し、その記録や証跡等を保存している。 ⑤効率的かつ実効性のある内部監査の実施に向けて、必要に応じて、外部の専門家や保険会社等に意見を求めるとともに、業務運営に反映している。

	⑥ <u>監査役監査を行う場合に</u>あたっては、取締役会等による内部監査体制の構築状況についても業務監査の対象としている。* * <u>監査役監査を行っていない場合は、その旨を詳細説明欄にて申告する。</u>
未達成 例	

IV. ガバナンス

(13) 特定大規模乗合保険募集人

③特定大規模乗合保険募集人の態勢整備

No.	3-6	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	役員または使用人による保険募集の業務に関する通報および相談（内部通報等）に応じ、適切に対応するための責任者の設置、社内規則等の整備等を行い、定期的な検証および見直しを行っている		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ①内部通報等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組織図・組織分掌規程 ③内部通報等における対応等の検証・見直しを検討していることがわかる資料
達成 条件	【重要】 本設問の根拠となる保険業法施行規則の施行日は2026（令和8）年6月1日です。 また、当該施行規則に基づく各種態勢整備には同年11月末日までの猶予期間が設けられています。 このことから、当該猶予期間終了日までに調査最終日が到来する代理店では、調査時点の態勢整備状況と、態勢整備完了予定日を評価申告シートに記載のうえ、各種証跡資料（策定中のマニュアル・規程等、各対応の途中段階でも可）を提出ください。なお、猶予期間終了日以降に、態勢整備状況を確認する場合があります。 ✓ 内部通報等に関する事項が、規程・マニュアル等に記載されていること。 且つ ✓ 内部通報等に適切に対応するための責任者が設置されていること。 且つ ✓ 受付けた内部通報等を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行っていること。 ※体制整備にあたっては、内部通報等がなされた事案に係る利害関係者の排除や責任者の独立性の確保等により、内部通報等に対する業務の独立性・中立性・公正性を確保することや内部通報等を行ったものを特定させる情報の共有は必要最小限にする等により、内部通報等を行った者の探索や不利益な取扱いを防止すること等にも留意する必要がある。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(13) 特定大規模乗合保険募集人

③特定大規模乗合保険募集人の態勢整備

No.	3-7	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	新たに特定大規模乗合保険募集人に該当することとなったときおよび新たに所属保険会社等を有することになったときは、遅滞なく所属保険会社等にその旨を通知している		

証跡資料 例	所属保険会社に対して、特定大規模乗合保険募集人に該当することとなった旨の通知メール等
達成 条件	✓ 新たに特定大規模乗合保険募集人に該当した場合、遅滞なく所属保険会社等にその旨を通知していること。 且つ ✓ 新たに所属保険会社等を有することになった場合も同様に通知していること。 ※「新たに特定大規模乗合生命保険募集人に該当することとなったとき」には、一度「特定大規模乗合生命保険募集人」に該当したことがあり、その後、要件を満たさなくなったものの、再度、要件を満たすことになったときも含まれる。
未達成 例	✓ 所属保険会社の一部への通知に漏れがあった ✓ 判定事業年度の認識に誤認があり、通知に漏れがあった

IV. ガバナンス

(13) 特定大規模乗合保険募集人

③特定大規模乗合保険募集人の態勢整備

No.	3-8	基本項目／応用項目	基本項目（新設）
設問	所属保険会社等から委託されている業務において発生した不祥事件について、必要な措置を規程等に明文化のうえ、態勢を整備している		

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 不祥事件に係る概要書 ③ 不祥事件を非届出所属保険会社へ通知していることがわかるメール等
達成 条件	✓ 以下①～⑤の事項を規程・マニュアル等に明文化のうえ、態勢が整備されていること。 ①所属保険会社等が不祥事件届出を行ったことを保険募集人（代理店）が知ったときは、必要に応じて該当の所属保険会社等の協力を得つつ、保険募集人（代理店）の責任において不祥事件の概要を作成する。 ②①について、遅滞なく、不祥事件の届出を行った所属保険会社以外の所属保険会社等（以下、非届出所属保険会社等）のすべてに対して通知する。 ③当該非届出所属保険会社等による照会や調査に適切かつ十分に協力する。 ④不祥事件を惹起した者が、当該不祥事件と類似の不祥事件を惹起した疑いが認められる場合＊には、当該非届出所属保険会社等に対し、遅滞なく、上記の概要と併せて不祥事件を惹起した者の氏名及び役職名その他参考となるべき事項を通知する。 ⑤④においては、非届出所属保険会社等による照会や調査に適切かつ十分に協力する。 ＊類似の不祥事件を惹起した疑いの有無については、所属保険会社等の協力も得つつ、組織として適切に検討を実施すること。なお、上記の「不祥事件を惹起した者の氏名及び役職名その他参考となるべき事項」に係る個人情報等としては、不祥事件を惹起した者に係る個人情報に限定される（ことを踏まえ、通知の内容に当該不祥事件を惹起した者以外の個人情報等が含まれていないか、通知の送付先に誤りがないか等を複数名で確認するなどにより、個人情報等の漏えい等の個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）への違反又は抵触が生じないよう、十分に留意する。
未達成 例	