

2026年度業務品質評価基準【A版】

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 ⇒各基準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、従業者が携わる業務において、「法令等に反する」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）、達成と判定することはありません。			
----	---	--	--	--

業務品質 評価区分	項目	評価の 視点	基本 応用 区分	No.	2026年度業務品質評価基準
I. 顧客対応	(1) お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	① 意向把握・確認義務	基本 項目		意向把握・確認義務に係る評価基準は、2025年12月公表の改正監督指針案等に対するパブリックコメント結果の公表などを踏まえ、別途検討する予定です。
			応用 項目		
		② 情報提供義務（重要事項説明）	基本 項目	1	【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 ※全て「1.はい」であれば達成
					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）
					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（兼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）
					告知受領権の有無
				2	【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た的確に実施している
					【重要事項の説明義務】 契約締結前に以下の事項を行うこと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 ※全て「1.はい」であれば達成
				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
					「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
				4	【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
				5	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
		③ 情報提供義務（比較推奨販売）	基本 項目		比較推奨販売に係る評価基準は、2025年12月公表の改正監督指針案等に対するパブリックコメント結果の公表などを踏まえ、別途検討する予定です。
			応用 項目		

業務品質 評価区分	項目	評価の 視点	基本 応用 区分	No.	2026年度業務品質評価基準
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	基本 項目	6	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 ※全て「1.はい」であれば達成
					【保険契約締結・保険募集に関する禁止行為】以下の事項の禁止
				6-1	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
				6-1-1	虚偽の告知を勧めること
				6-1-2	事実の告知を妨げること
				6-1-3	不利益となる事実を告げずに乗換募集を行うこと
				6-1-4	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
				6-1-5	過度なサービス品・施策品のお客さまへの提供
				6-1-6	【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
				6-1-7	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
				6-1-8	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
				6-1-9	威圧的募集もしくは優越的地位を利用した募集
				6-1-10	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）
				6-1-11	
				6-2	【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・付續行為
				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
				6-3	【特定関係法人等に係る管理・報告態勢】
				6-3-1	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
				6-3-2	当該情報を保険会社へ報告すること
				6-4	【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
				6-5	【構成員契約規制】 構成員契約規制に違反する行為（構成員契約の申込みをさせる行為）を行わないこと
			応用 項目	7	Webサイト等の掲載情報について、適正性の確保・維持に取組んでいる
				8	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
				9	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
				10	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
				11	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 ※全て「1.はい」であれば達成
				11-1	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
				11-2	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
				12	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
				13	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
				14	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 ※全て「1.はい」であれば達成
				14-1	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
				14-2	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
				14-3	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員における伏在調査を実施している

業務品質 評価区分	項目	評価の 視点	基本 応用 区分	No.	2026年度業務品質評価基準
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	基本 項目	15	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 ※全て「1.はい」であれば達成
					【特定保険契約の場合】 特定保険契約の場合は以下の情報を把握すること
					収益獲得を目的に投資する資金があるか
					預金とは異なる中長期の投資商品を購入する意思はあるか
					資産価額が運用成果に応じて変動することを承知しているか
					【特定保険契約に係る禁止行為】 以下の事項の禁止
					お客さまに迷惑となるような時間の電話または訪問
					契約締結にあたりお客さまへの利益提供や損失が生じた場合の補てん等ならびに補てんの約束等
					【特定保険契約に係る適合性確認】 適合性確認のための以下の情報を収集すること
					お客さまの年齢
					職業
					資産・収入等の財産状況
					過去の金融商品の取引・購入経験
					保険料原資が既に締結されている金融商品の満期金または解約返戻金である場合、当該金融商品の種類
					加入目的
					特に「高齢のお客さま」に関して、「理解能力や判断能力」「投資経験」「投資性資産の保有割合」等の観点を踏まえた、一般的な適合性確認の基準に比してより一層厳格な適合性確認の基準（適合性を判断する上で、不適当と認められる場合には当該勧誘を中止する旨を含む）
					収集したお客さまの情報、加入目的等に照らして不適当と認められる勧誘を行わないよう、適合性確認の基準や方法、当該基準に該当する場合の具体的な方策
				16	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
				17	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
				18	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
	⑥ 高齢者募集 ルール	⑥ 高齢者募集 ルール	基本 項目	19	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 ※No.19-1のうちいずれか1つ、およびNo.19-2が「1. はい」であれば達成（No.19-2は「3.対象外」を選択した場合、除く。）
					【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
					親族等の同席
					複数人の保険募集人による保険募集
					複数回の保険募集機会の設定
					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
					役席者による事前承認
					会話内容等の録音による証跡管理
					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
				19-2	特定保険契約を取扱っている代理店のみ対象 【高齢者募集ルール】以下について明文化 ※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
				20	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
				21	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
			応用 項目	22	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
	⑦ お客さまの利 便性向上に向 けた態勢整備 状況	⑦ お客さまの利 便性向上に向 けた態勢整備 状況	基本 項目	23	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるようにインフラ整備を行っている
			応用 項目	24	お客さまの要望に応じた対面・非対面募集の選択肢を提供している
	⑧ 早期消滅	⑧ 早期消滅	基本 項目	25	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
			応用 項目	26	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

業務品質 評価区分	項目	評価の 視点	基本 応用 区分	No.	2026年度業務品質評価基準
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	基本 項目	27	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
				28	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 ※全て「1.はい」であれば達成
					作成した資料に対し作成者以外による確認態勢（保険会社による承認の要否、申請・承認フロー等）が整備されている
					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
				29	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）
				30	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
				31	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 ※全て「1.はい」であれば達成
					広告等を行う者の名称
					手数料等に関する事項
					市場リスクに関する事項
					重要な事項についてお客さまの不利益となる事実
				32	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）
				33	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
			応用 項目	34	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
	⑩ 勧誘方針・お 客さま本位の 業務運営に係 る方針		基本 項目	35	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
					お客さま本位の業務運営の原則に沿った方針を策定し以下のいずれかの対応を行っている ※いずれか1つ「1.はい」であれば達成
				36	ホームページに掲載
					全拠点で掲示・公表
			応用 項目	37	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
				38	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
				39	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
	(2) 募集人教育	⑪募集人教育	基本 項目	40	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）
				41	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
				42	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
				43	自社の好取組みや改善点を収集し、全体に共有する仕組みおよび実績がある
			応用 項目	44	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）
				45	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
				46	個人の習熟状況に応じ適宜追加指導を行っている
				47	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
				48	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
Ⅱ． アフターフォロー	(3) アフターフォロー 時の顧客対応 態勢	⑫ アフターフォロー 時の顧客対応 態勢の整備	基本 項目	49	保全対応について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成
					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
					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
				50	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 ※全て「1.はい」であれば達成
					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
				50-2	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
				51	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 ※全て「1.はい」であれば達成
					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
					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
				52	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
				53	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
			応用 項目	54	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
				55	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
				56	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
				57	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
				58	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
				59	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
				60	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・利用等）

業務品質 評価区分	項目	評価の 視点	基本 応用 区分	No.	2026年度業務品質評価基準
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）	基本 項目	61	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
				62	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
				63	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
				64	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
				65	苦情全件について発生経緯・原因を特定している
				66	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
				67	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
				68	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
	(5) 顧客・契約情 報管理	⑭ 顧客情報の適 切な管理	応用 項目	69	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
				70	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
				71	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
				72	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
				73	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
	(6) 継続率	⑮ 継続率の把握	基本 項目	74	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の明文化と徹底等）を整備している
				75	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
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	基本 項目	76	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
				77	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
				78	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 ※全て「1.はい」であれば達成
				78-1	個人情報の定義
				78-2	収集する個人情報の利用目的
				78-3	個人情報の開示を求める手続き
				78-4	個人情報の第三者提供時の取扱い
				78-5	個人情報の外部委託時の外部委託先の管理・監督
				78-6	個人情報の安全管理措置
				78-7	個人データ管理台帳の作成
				78-8	個人情報の目的外利用の禁止
				78-9	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
				78-10	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）
				78-11	個人情報の利用目的に応じた保存期間の設定
				78-12	保存期間経過後の廃棄・削除
				78-13	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）
				78-14	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
				78-15	業務上不要なソフトウェアの利用禁止
				78-16	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）
				78-17	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）
				79	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・公表等の手続き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
				80	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）
				81	従業員と個人データの非開示契約を結んでいる
				82	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
				83	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
				84	以下について確認し、管理台帳等で記録を行っている（保存期間 3 年）（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成
				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

業務品質 評価区分	項目	評価の 視点	基本 応用 区分	No.	2026年度業務品質評価基準
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	基本 項目	85	個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象
					以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成
					契約者等の個人情報（保険会社から委託された個人情報）の取扱いを外部委託する場合、外部委託先を事前に保険会社に報告する旨を規定している
					外部委託先を管理する台帳等の記録がある
					委託先の選定にあたり、健全性（反社チェック・帝国データバンクの評点等）・技術力（ISO認証等）・安全対策（Pマーク等）等の要件で選定する旨の基準が存在し、基準に基づいて選定している
					委託先の情報管理について、委託先からの報告（チェックシートへの回答を委託先に求める等）をもとに状況を管理している
				86	個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問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
				87	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
			応用 項目	88	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
				89	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
				90	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
				91	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
				92	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
					外部記憶媒体に情報を書き込んだり、外部記憶媒体から情報を読み込んだり出来ない仕組みを整備している
					外部記憶媒体の使用を一時的に許可した場合は、本社システム担当部門・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
					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
				96	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）
					IPS
					IDS
					WAF
					その他
				97	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
				98	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）
	⑰ 個人情報保護 に係るシステム 面の整備		基本 項目	99	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 ※99-1、99-2は両方達成かつ99-3～5はいずれか1つ達成で可
					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）
					個人データー一覧（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）
					パスワードを定期的に変更している
					複雑なパスワード（8文字以上かつ大文字・小文字・記号の混合等）を設定している
					二要素認証（パスワード入力＋顔認証等）をしている
					その他（99-3～5と同等以上）
				100	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））
				101	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
				102	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
				103	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 ※全て「1.はい」であれば達成
					ウイルス対策ソフトを導入している
					ウイルス対策ソフトの更新状況やバージョンを本社のシステム担当部門・システム担当者が把握する態勢が整備されている
					本社のシステム担当部門・システム担当者がウイルスの発生を検知する仕組みが整備されている
				104	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
				105	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
				106	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
				107	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 ※No.107-1～No.107-3のいずれかが「1.はい」であれば達成。
					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
				108	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
				109	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

業務品質 評価区分	項目	評価の 視点	基本 応用 区分	No.	2026年度業務品質評価基準	
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	基本 項目	110	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）	
					パソコンのハードディスクの暗号化	
					リモートデータ消去（紛失時に遠隔でパソコン内のデータを削除するシステム）	
					シンククライアント端末の利用（パソコン本体へのファイルの保存を禁止するシステム）	
					その他	
				111	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） ※全て「1.はい」であれば達成	
					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	
					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	
			応用 項目	112	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）	
					ファイアウォール（必須）	
					IDS	
					IPS	
					WAF	
				その他		
				113	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	
Ⅳ. ガバナンス	(8) コーポレートガ バナンスに関す る態勢整備・ 業務運営	⑱ 適切な業務 （会社）運営	基本 項目	114	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）	
				115	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	
				116	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	
		⑲ ディスクロー ジャーの適切な 配備	基本 項目	117	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）	
				基本 項目	118	＜自己点検に関する設問＞
					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	
		119	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			
		120	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に実施し、不備があった場合は改善を図っている			
		121	＜内部監査に関する設問＞			
		内部監査の定義・対象・手順・実施主体・報告先等について定めた規程がある				
		122	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			
		123	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			
		124	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			
		125	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			
		応用 項目	126	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		
			127	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		
		⑳ 業務継続計画 (BCP)の策定	基本 項目	128	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	
				129	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	
				応用 項目	130	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）
		131	個人情報を管理しているシステムについて、災害時でも有効に機能するバックアップシステムがある			
		【該当社のみ】 ㉑ 規模が大きい 特定保険募集 人の対応	基本 項目	132	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	
					133	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
					134	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
		基本 項目	135	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		
				136	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	

業務品質 評価区分	項目	評価の 視点	基本 応用 区分	No.	2026年度業務品質評価基準
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】 ㊸ 募集関連行為 委託等の対応	基本 項目	137	募集関連行為委託等を取扱う代理店のみ対象
				138	募集関連行為委託先の選定・管理に係る規程がある
					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 ※全て「1.はい」であれば達成
					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
				138-1	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
				138-2	
				138-3	
				139	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
					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 ※全て「1.はい」であれば達成
					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
				139-2	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
	【該当社のみ】 ㊸商号等の使用許諾	【該当社のみ】 ㊸保険募集人 指導事業（フ ランチャイズ事 業等）	基本 項目	140	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
				141	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
					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 ※全て「1.はい」であれば達成
				141-1	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
				141-2	規程に則った指導・モニタリングを定期的に実施している
				141-3	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
			応用 項目	142	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
				143	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 ※全て「1.はい」であれば達成
					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
					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
				143-3	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
	【該当社のみ】 ㊸ テレマーケティング実施時の対応 ※テレマーケティングとは：代理店が能動的な電話による保険募集を行う行為（「アウトバウンド」を行うコールセンターを有する代理店」を対象）	㊸ 募集人等従業員 の管理	基本 項目	144	テレマーケティングを行う代理店のみ対象
				144-1	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 ※全て「1.はい」であれば達成
					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
					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
					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
				144-2	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
				144-3	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
				144-4	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へ共有する仕組みおよび実績がある
				144-5	
			応用 項目	145	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へ共有する仕組みおよび実績がある
				146	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（変更に際しては保険会社に速やかに報告している）
			基本 項目	147	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（変更に際しては保険会社に速やかに報告している）
				148	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
				149	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）
				150	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」）
				151	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）
				152	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
				153	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、正當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、正當な理由の無い報告遅延がないかどうかも確認）
				154	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
				155	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）
					「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
					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
					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
					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
				156	出向者受入に係る管理（PDCAサイクル）を実践している ※全て「1.はい」であれば達成
					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
					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
				157	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、すべての従業者について収入・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。

業務品質 評価区分	項目	評価の 視点	基本 応用 区分	No.	2026年度業務品質評価基準	
Ⅳ. ガバナンス	(10) 不適切事案 （含む懸念事 項）への対応	㊹ 不適切事案への 対応態勢の 整備	基本 項目	158	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）	
				159	【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	
				160	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	
				161	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）	
				162	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）	
				163	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	
				164	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	
				165	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）	
				166	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）	
				167	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、改善取り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	
				168	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	
	応用 項目	169	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			
		170	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			
	(11) 従業員管理	㊺ 従業員管理・従業員満足度 向上に向けた 取り組み	基本 項目	171	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	
				172	従業員向けの定期健康診断を実施している	
				173	就業規則や給与・賃金規程がある	
				174	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 ※全て「1.はい」であれば達成	
					174-1	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
					174-2	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る ※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
					174-3	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）
					174-4	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（代理店が否かを問わない）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（代理店が否かを問わない）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（代理店が否かを問わない）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		
				175	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	
				176	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	
177				時間外勤務の上限について目標が設定され、社内に周知されている		
応用 項目				178	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	
				179	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	
	180	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、取り組みの改善・改革が図られている				
	181	経営計画について、実践状況をモニタリングし、適宜、取り組みの改善・改革が図られている				
	182	従業員満足度を高める独自取り組みを実施している				

特定大規模生命保険募集人における態勢整備や、2025年に乗合代理
店に発出された行政処分を踏まえた評価基準は、2025年12月公表の
改正監督指針案等に対するパブリックコメント結果の公表などを踏まえ、別
途検討する予定です。