

業務品質評価基準ガイドライン（2024 年度版）からの 主な変更点について



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
作成日：2025/2/26

<目次>

1．新設の評価基準に関するガイドライン.....	3
2．再編の評価基準に関するガイドライン.....	6
3．達成条件の変更・追加等により、特に留意いただきたい評価基準に関するガイドライン	8
4．定期調査に関して特に留意いただきたい評価基準に関するガイドライン	13

ガイドラインの達成条件については、わかりやすさの観点から上記の1．～4．以外にも、記載内容の表現方法等につき、適宜追記・修正を行なっております。
詳細は業務品質評価基準ガイドライン（2025 年度版）にてご確認ください。

1. 新設の評価基準に関するガイドライン

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.	23	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）に関しては設問 No.42-49、SNS に関しては設問 No.22-2-7 を踏まえて本問に回答のこと。 ✓ 代理店が自社にて管理すべき対象 Web サイト等（「対象 Web サイト等」）^{*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問わない）。 ※2025 年度新設の設問であり、Web サイト等の作成・管理方法等の明文化等の達成条件の拡充については、2026 年度以降に改めて検討。 * 1：自社の管理が及ばない勝手サイトや報道等は除く。自社アカウントの SNS 等は含む。 * 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）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。 ・推奨販売方針に整合しない保険会社・保険商品を“おすすめ”する旨の記載がないこと。 ・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保協会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・シートの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 ✓ 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 ✓ 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

＜変更のポイント＞

- 『募集時の禁止行為・著しく不適当な行為に関する』評価の視点において、代理店で管理している Web サイト等の掲載情報に関し、適正性の確保・維持の態勢整備を確認する設問(基本項目)を新設しました。
- 代理店自身が管理または関与する Web サイト等の記事・広告・情報ページ等の記載内容が不適正な場合には、顧客等を含む一般の消費者にも不利益等の影響が及ぶ可能性があります。
- 特に、代理店として独自資料等を作成していないとの認識である場合や、保険会社・代理店が募集文書に該当する資料ではないとの認識である場合に、Web サイト等の記載内容が確認・検証されないまま放置される懸念があります。
- 本設問においては、達成条件の詳細をよく確認のうえ、代理店が自社にて管理すべき対象 Web サイト等の情報の適正性の確保・維持を行い、それを確認・検証する態勢整備を推進してください。

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

①意向把握・確認義務

No.	9	基本項目／応用項目	応用項目
設問	公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集の実施状況について、担当募集人以外による定期的な検証・確認を行う態勢（お客さま対応記録の検証等）を整備している		

証跡資料 例	①、②および③の提出が必要 ① 公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集の実施状況について、担当募集人以外が定期的に検証・確認を行うルールが記載された規程・マニュアル等 ② お客さまへ公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集を行っていることがわかる資料（お客さま対応を記録した書面等（システム管理の場合は画面コピーで可）、サンプル、直近1年以内のものを1件以上） ③ 検証・確認態勢がわかる資料（検証・確認結果（サンプル）、システム管理の場合はその画面コピー等）
達成 条件	✓ 公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集の実施状況について、担当募集人以外が定期的に検証・確認を行うルールが規程・マニュアル、または社内発信文書等で確認できること。 且つ ✓ お客さまに公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集が行われていることが確認できること（以下例示）。 ・お客さまに対して公的保険制度に関する情報提供（パンフレットやシミュレーションツールの活用を含む）を実施のうえ保険募集を行っていることが記録されていること。 且つ ✓ 公的保険制度に関する情報提供を踏まえた保険募集の実施状況について、担当募集人以外（担当募集人以外であれば誰でも可）が定期的に検証・確認を行っていることが確認できること（以下例示）。 ・拠点長が管下募集人のお客さま対応記録を月次で点検し、公的保険制度に関する情報提供を実施のうえ保険募集が行われていることを確認していること。
未達成 例	✓ お客さま対応記録に情報提供を行った具体的な内容が記録されていない。 ✓ 検証・確認の実施が定期的であることが確認できない。

＜変更のポイント＞

○公的保険制度を踏まえた保険募集の実行性を高めるため、募集人以外による事後確認を行う態勢の整備状況について評価する設問（応用項目）を新設しました。

○設問 No.4『公的保険制度に関して、お客さまの意向を踏まえて情報提供を行う態勢を整備(公的保険制度の説明ツールの配備等)している』の一步進んだ取組みを実施いただき、更なる業務品質の向上を目指してください。

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.	75	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、特筆しうる取り組みを行っている（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、特筆しうる取り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（但し、設備改修等を伴う場合は除く。）

＜変更のポイント＞

○障がい者等の利便性向上の観点から、障がい者等への合理的配慮の提供を志向した更に一步進んだ取り組みや、認知度向上を促すため特筆しうる代理店の取り組みを評価する設問（応用項目）を新設しました。

○改正障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、設問 No.67『高齢者・障がい者等に対して保全活動を行う際には、お客さまの特性（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）や商品特性（特定保険契約等）等を踏まえ実施する態勢を整備している』の一步進んだ取組みを実施いただき、更なる業務品質の向上を目指してください。

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

⑩個人情報保護に係る態勢の整備

No.	112	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および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。

<変更のポイント>

○実際にサイバー攻撃を受けた場合や顧客情報の漏洩等が発生した場合の対応を定めたコンティンジェンシープランを策定している代理店の取り組みの進展が望まれることから、本設問（応用項目）を新設しました。

○設問 No.106『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』、設問 No.111『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』への対応とあわせて、サイバー攻撃を受けた際の対策を整備のうえ適宜見直すことで、更なる業務品質の向上を目指してください。

2. 再編の評価基準に関するガイドライン

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.34～37】

No.	34-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問 0	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		
	34-1-1 親族等の同席	・保険募集時に高齢者およびその家族等の同席者に対して、商品内容の説明等を実施している	
	34-1-2 複数人の保険募集人による保険募集	・2 名以上の保険募集人により訪問等の上、商品内容の説明等を実施し、説明者ではない保険募集人が、高齢者の言動や態度を観察し、商品内容の理解度を確認する等の丁寧な対応を行っている	
	34-1-3 複数回の保険募集機会の設定	・高齢者に対して、商品内容等に関して自身の意向に沿った内容であるかを検討する機会を確保する観点から、契約締結までに複数回の募集機会を設けている	
	34-1-4 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	・保険募集を行った者以外の者が保険契約申込の受付後に高齢者に電話等を行い、高齢者の意向に沿った商品内容であることをあらためて確認している	
	34-1-5 役席者による事前承認	・事前承認が形式的なものとならないよう、高齢者の商品内容についての理解度を把握した上で、個別・実効的な承認を行っていることに留意する	
	34-1-6 会話内容等の録音による証跡管理		
	34-1-7 その他（34-1-1～34-1-6 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および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
	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、オンサイトでの確認も可）

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。 34-1-1 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。 ※同席者については、商品内容に対する理解の促進に加え、保険金・給付金請求時のスムーズな手続きの観点から、当該契約の指定代理請求人や死亡保険金受取人、高齢者の子等が望ましいが、高齢者の生活環境等を踏まえた柔軟な対応を妨げるものではない。 34-1-2 2 名以上の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。 34-1-3 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。 34-1-4 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。 34-1-5 形式的なものとならないよう、高齢者の商品内容についての理解度を把握した上で、個別・実効的な承認を行っていることに留意し、役席者が事前承認する。 34-1-6 保険募集内容を記録（録音・報告書への記録等）する。 34-1-7 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。 目つ ✓ 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やオンサイトで確認できること（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こと。 ・冊子として各拠点に配布していること。 ※No.34-1 は、34-1-1～34-1-7 のいずれか一つの項目が、「1.はい」であれば達成。
	未達成 例 ✓

<変更のポイント>

○代理店業務品質評価基準では、高齢者募集において特定保険契約を取り扱っている場合、「親族等の同席」かつ「複数回の保険募集機会の設定」を原則とする旨の明文化を、従前から求めています。

○分かり易さの観点から設問を No.34-1、No.34-2 に分離して記載するように見直ししております。（なお、2024 年度から達成条件等の見直しはありません。）

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.34～37】

No.	34-2	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 34-1-1 および 34-1-3 を原則とする旨 34-1-1 親族等の同席 ・保険募集時に高齢者およびその家族等の同席者に対して、商品内容の説明等を実施している 34-1-3 複数回の保険募集機会の設定 ・高齢者に対して、商品内容等に関して自身の意向に沿った内容であるかを検討する機会を確保する観点から、契約締結までに複数回の募集機会を設けている		

証跡資料 例	①および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 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、オンサイトでの確認も可）
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 34-1-1 および 34-1-3 を原則実施する旨の記載があること。 34-1-1 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。 ※同席者については、商品内容に対する理解の促進に加え、保険金・給付金請求時のスムーズな手続きの観点から、当該契約の指定代理請求人や死亡保険金受取人、高齢者の子等が望ましいが、高齢者の生活環境等を踏まえた柔軟な対応を妨げるものではない。 34-1-3 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やオンサイトで確認できること（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こと。 ・冊子として各拠点に配布していること。
未達成 例	✓ 特定保険契約を販売しているにも関わらず、上記 34-1-1 か 34-1-3 いずれかの記載がもれていたら未達成。

<変更のポイント>

○代理店業務品質評価基準では、高齢者募集において特定保険契約を取り扱っている場合、「親族等の同席」かつ「複数回の保険募集機会の設定」を原則とする旨の明文化を、従前から求めています。

○分かり易さの観点から設問を No.34-1、No.34-2 に分離して記載するように見直ししております。（なお、2024 年度から達成条件等の見直しはありません。）

3. 達成条件の変更・追加等により、特に留意いただきたい評価基準に関するガイドライン

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

旧

No.	29	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
達成 条件	✓ 適合性確認（設問 No.28 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こと。 ・（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こと。 ・（紙で記録の場合）特定保険契約を募集する場合、保険会社所定の適合性確認書の取付けが必須となっているため、それを使用していること。 ※申込時に取付ける保険会社の適合性確認書を使用しているという回答の場合、サンプルとして1社、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、乗合保険会社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。
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。

※2024 度から変更した箇所は赤字で記載しています。

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

⑤特定保険契約募集に関するルール

新

No.	31	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
達成 条件	✓ 適合性確認（設問 No.28 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こと。 ・（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こと。 ・（紙で記録の場合）特定保険契約を募集する場合、保険会社所定の適合性確認書の取付けが必須となっているため、それを使用していること。 ※申込時に取付ける保険会社の適合性確認書を使用しているという回答の場合、サンプルとして1社、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、乗合保険会社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。
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。

<変更のポイント>

- 本設問における適合性確認では、上記の <補足説明> 欄に記載のとおり、お客さまへの具体的な提案を行う前に求められている、いわゆる「狭義の適合性原則」における実施状況の全件記録を求めています。
- 同趣旨に則り、達成条件の例示を修正（一部削除）しております。

※2024 度から変更した箇所は赤字で記載しています。

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

⑥高齢者募集ルール

No.	35	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元受保険会社のルール）を遵守する態勢（高齢者チェックシートによる対応、年齢入力時のシステム上のアラート、 特定保険契約取扱い時の重点チェック 等）を整備している		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 規程・マニュアル ② 遵守態勢がわかる資料（お客さま対応記録（サンプル）、高齢者対応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）
	※ 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をご提出いただく必要があることにご留意ください。
達成 条件	✓ 高齢者募集ルールがも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、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・マニュアルに記載されており、徹底されていること。 ・拠点長は管下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募集人を指導していること。 ・お客さまが高齢者であった場合、顧客管理システムに生年月日を入力すると、高齢者チェックがかり、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こと。
未達成 例	（ 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。 ✓ 特定保険契約取扱い時の高齢者募集ルールがルール通り実施されていない

<変更のポイント>

- 高齢者に対する保険募集にあたっては、商品の特性等を考慮のうえ高齢者の特性に配慮したきめ細かな取り組みや、トラブルの未然防止・早期発見に資する取り組みを行っていく必要があります。また、自社の募集管理態勢を踏まえた高齢者募集態勢を整備する必要があります。
- 特に、市場リスクを有する「特定保険契約」を販売する際においては、親族等からの申出を含め、他の商品よりも苦情が発生する可能性が高いため、苦情の未然防止の観点から、社内規程の整備やお客さま対応記録・保管等が求められます。
- 同趣旨の確認を強化するため、達成条件を一部修正しております。（認定取得済み代理店においても、当該募集ルールの遵守態勢について再確認をお願いします。）

旧

新

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

旧

No.	112	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集人退職時に会社が貸与している機器の返却状況を記録し管理している ※会社が貸与している機器がない場合は「3.対象外」を選択		

証跡資料 例	✓ 機器管理台帳（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の返却状況が記録されていること。 （以下例示） ・ 機器管理台帳で管理していること。 ・ 授受票で管理していること。 ※「対象外」回答の場合、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。

※2024 度から変更した箇所は赤字で記載しています。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

新

No.	116	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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。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）で管理していること。 ・ 授受票で管理していること。 ※「対象外」回答の場合、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。

<変更のポイント>

○従前からの調査で、募集人個人の電子機器に関し、会社所定のアプリケーションやシステムを導入している事例があったことから、代理店で管理すべき事項を明確化し、評価基準ガイドライン上の記載を修正しております。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

⑳募集人管理

旧

No.	166	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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募集人への教育、副業・兼業の実態の定期的な確認などの仕組みを整備している		

証跡資料 例	①および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） ② 募集人への教育に使用した資料（研修資料、受講簿等）、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	✓ 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明文化されていること 且つ ✓ 会社として定めた考え方やルールについて、募集人に対して教育を行っていることや副業・兼業の実態を定期的に把握・確認すること等の仕組みを整備していること。※ ※2024 年度新設の設問であり、調査対象代理店の対応準備等に鑑み、本年度は代理店内での教育実施状況または副業・兼業の把握・確認状況のいずれか一方でも実効性の確認ができれば達成と判定。（2025 年度以降に、達成条件の充実化を検討） （以下例示） ・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、募集人への教育研修の中で説明している。 ・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、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	

※2024 度から変更した箇所は赤字で記載しています。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

⑳募集人管理

新

No.	170	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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募集人への教育、副業・兼業の実態の定期的な確認などの仕組みを整備している		

証跡資料 例	① および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 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	✓ 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 ✓ 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） ・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、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、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	

<変更のポイント>

○2024 年度の調査状況を踏まえた結果、代理店にて「就業規則等でルールを定め、募集人の兼業・副業の実態を把握・確認すること」により、『兼業・副業に関する募集人への教育』の実効性も確認できたことから、証跡資料例・達成条件の記載について、一部見直ししております。

※2024 度から変更した箇所は赤字で記載しています。

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

①意向把握・確認義務

No.	3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	意向把握・確認義務に関し、実施すべき事項（No.1～2 の内容）について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している		

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

No.	3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	意向把握・確認義務に関し、実施すべき事項（No.1～2 の内容）を募集人に徹底（年 1 回以上の研修実施等）している		

旧

新

証跡資料 例	①および②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、経営層・管理部門への報告書等）
達成 条件	✓ 明らかに教育項目と教育内容が不足していないこと （設問 No.1～2 の内容についての教育が必要であるが、証跡資料の提出・確認はそのうちの一部の確認で可。また、当該事項を毎年全て網羅していることまでは求めない。但しその場合は、設問 No.1～2 の内容について教育を行っている旨、複数年で全て網羅している旨を申告いただく） ※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、乗合保険会社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）。 且つ ✓ 募集行為を行う従業員全員（雇用関係にある従業者（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等）のみならず、募集行為を行う者であれば事業者との間の雇用関係にない者（取締役、執行役、理事、派遣社員等）も含まれる）に対して教育を行っていること。「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を申告いただくこと、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。
未達成 例	✓ 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。

<変更のポイント>

○募集人への教育・研修関連の設問において、分かり易さの観点から証跡資料例・達成条件・未達成例の記載について、記載内容を一部見直し（詳細追記）しております。

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

①意向把握・確認義務

証跡資料 例	①、②および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、経営層・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 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。）
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 （設問 No.1～2 の内容についての教育・指導が必要であるが、証跡資料の提出・確認はそのうちの一部の確認 で可。） ※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、乗合保険会社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。但し、その場合は設問 No.1～2 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・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）を申告いただくこと、また、網羅性を確認できる研修計画書の提出を求めることなどにより、確認できることを要す。 *「複数年」は具体的年数の申告を求める。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申告すること。 且つ ✓ 募集行為を行う従業員全員（雇用関係にある従業者（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等）のみならず、募集行為を行う者であれば事業者との間の雇用関係にない者（取締役、執行役、理事、派遣社員等）も含まれる）に対して教育・指導を行っていること（年度途中の中途入社者も含む）。 ※「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を申告いただくこと、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。 ※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・評価します。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・受講簿等の提出を求めます。
未達成 例	✓ 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。 ✓ 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。

4. 定期調査に関して特に留意いただきたい評価基準に関するガイドライン

II. アフターフォロー

全代理店

(4)お客さまの声・苦情管理態勢

⑩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.	80	基本項目／応用項目	基本項目
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	✓ 苦情管理一覧表、苦情対応記録（サンプル）、システム管理の場合はその画面コピー ※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	✓ 代理店が受け付けた苦情について、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（苦情管理表等の確認により、苦情の発生経緯や発生原因が記載されていることが確認できれば可）。 ※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です。
未達成 例	✓ 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はいるものの、苦情案件の一覧管理はされていない（全件対応できているか判断できない）。

<変更のポイント>

- 定期調査では、調査の必要に応じ、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）を申告・提出いただき、その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、下表をご参照ください。

対象代理店	対象設問（注 1）	提出を求める証跡資料
全代理店	以下 4 設問 苦情管理（No.80）、継続率 No.92）、内部監査（No.138）、不適切事案管理（No.181）	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
オフサイト調査時（1 回目）回答に不明点が多い代理店等	以下は対象設問例（注 2） ・顧客対応（No.40 早期消滅、No.44 募集文書管理台帳）、 ・アフターフォロー（保全関連 No.64-2、No.65-2、No.66-2、苦情関連 No.79、81）、 ・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.134 自己点検、No.151 募集関連行為委託先管理、No.165 募集人管理台帳、No.170 副業・兼業管理）	同上
「複数年に跨って研修内容を網羅」と回答する代理店	研修・教育関連の設問（対象設問は以下 10 設問） No.3、14、18、28、32、36、48、68、82、101	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。） 実施内容が不明・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）は対象としません。なお、保管期限超過等の理由により提出できない年度がある場合には、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。

※定期調査で過年度分の証跡資料を確認する設問例です。証跡資料の留意点を青字で記載しています。

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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	18	基本項目／応用項目	基本項目
設問	比較推奨販売に関し、実施すべき事項（No.15～16 の内容）について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している		

「複数年に跨って研修内容を網羅」と回答する代理店

証跡資料 例	①、②および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、経営層・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 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。）
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 （設問 No.15～16 の内容についての教育・指導が必要であるが、証跡資料の提出・確認はそのうちの一部の確認で可。） ※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、乗合保険会社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。但し、その場合は設問 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・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）を申告いただくこと、また、網羅性を確認できる研修計画書の提出を求めることなどにより、確認できることを要す。 *「複数年」は具体的な年数の申告を求める。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申告すること。 且つ ✓ 募集行為を行う従業員全員（雇用関係にある従業者（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等）のみならず、募集行為を行う者であれば事業者との間の雇用関係にない者（取締役、執行役、理事、派遣社員等）も含まれる）に対して教育・指導を行っていること（年度途中の中途入社者も含む）。 ※「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を申告いただくこと、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。 ※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・評価します。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、受講簿等の提出を求めます。
未達成 例	✓ 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。 ✓ 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。