

■「業務品質評価基準」に関する補足説明資料

(注：*対象代理店が限定される設問、**フランチャイズ事業に関連する設問)

2022.9.26時点

業務品質評価区分	注	No.	設問	評価基準への補足	備考
全区分共通			「以下の事項がルール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	「ルール化」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提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、「ルール化」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。	
			営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者	「営業部門からの独立性を確保した」とは、具体的には営業部門の指揮命令系統から独立している状態を表します。	9.26追加
	**		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拠資料となる設問	業務品質調査を受けるにあたっては原則、全ての設問に証拠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、証拠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、提出してください。	9.26修正
			実施すべき事項を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している	次の2つを充足していることが求められます。 ・同じ「評価の視点」内の全ての基本項目の設問内容に関連する教育を年1回以上行なっていること かつ ・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 ただし、毎年該当する設問の内容を全て網羅していることまでは求めていません（その場合は、複数年で全て網羅している旨を詳細説明欄へ申告ください）。	9.26追加
			全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）	以下のような事情により「全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）」の提出が困難な場合には、証拠資料として、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で代替可とします。 ・システム上の事情により一定期間後に受講履歴が消去される ・対象人数が多いため受講簿などの証拠が大量となる	9.26追加
			「全件管理（確認・検証・記録）する態勢」を確認する設問	1件でも管理が漏れていた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、取組み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。	
			「定期的」を確認する設問	「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、頻度は少なくても内容が十分というの一概には優劣を判断できません。代理店自身で自己チェックを行うにあたっては、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チェックした上で、達成・未達成を判断ください。	
1. 顧客対応	*	1	以下の事項がルール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.記載あり」であれば達成 ※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回に限定する方法による募集（1way募集）を行う代理店のみ対象 □意向の把握（推定）について、推定の確度に留意して合理性・妥当性ある意向推定を行うこと ・例えばお客さま属性や既加入の保障内容等を把握している「既契約者」を対象にする等の対応をとること ・既契約者のみならず広範なお客さまを対象にダイレクトメール等を用いて非対面で募集を行う場合は、適切な意向推定の実現に向けて、お客さま意向の推定の根拠を明らかにする措置を講じること（事前アンケート等に基づく送付先対象の選定を行う等） □商品・個別プランの内容について、お客さまの理解度に十分配慮した上で、意向の対応状況を含めてわかりやすく表示すること □当初意向と最終意向の比較（振り返り）について、当初意向に係る推定の確度を補うためにお客さま自身が意向の比較を確実に行うことができるよう工夫すること ・例えば推定した意向以外の意向の有無を確認することもできる「振り返り用のチェックシート」を同封することや、意向が相違した場合等にお客さまが照会できるようにする等の工夫を講じること □意向の確認について、お客さま自身が確実に行うことができるよう工夫すること □意向把握・確認手法の実効性を検証し、お客さまからの苦情や金融ADRへの申し立て等も踏まえて必要な改善に努める等、代理店においてお客さまの目線に立ったPDCAサイクルを確立し適切に運営すること	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であっても、お客さまからの書類受領後に必ず代理店側から電話等でコンタクトを取る等、募集の流れが「お客さまから代理店に書類を1回送付・返信するのみ」とはならない場合は「3.対象外」を選択してください。 なお本設問での「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」の「非対面」にはWeb会議サービス等を使用した募集活動は含みません。	9.26統合
		2	当初意向および最終意向について全件管理する態勢（当初意向および最終意向の記録・保存等）を整備している	「当初意向および最終意向について全件管理する態勢」の対象には、お申込みに至らなかったものは含まれません。	
		4	商談ごとの対応履歴について、当初意向から最終意向のプロセスについて全件管理する態勢を整備している（契約締結までの経緯について明確に記録されている）	「契約締結までの経緯について明確に記録されている」とは、当初意向確認時点から最終意向確認時点に至るまでの間に把握した新たな意向、および、それに対する提案内容等の履歴を記録・管理していることを意味しています。	
		5	当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性について、担当募集人以外による検証・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	本設問は応用項目であり、一歩進んだ取組みとして、担当募集人以外による全件検証・確認する態勢を求めています。ただし、1件でも管理が漏れていたら未達成となるのでないことは全区分共通「全件管理（確認・検証・記録）する態勢」を確認する設問に記載のとおりです。	
		6	No.5の検証・確認を行う主体が営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者である	この設問では、当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性（正当性）について、営業部門の指揮命令系統から独立した担当部門・担当者による検証・確認が行われていることが、証拠資料・詳細説明欄から確認できると考えられます。一例として、当初意向と最終意向に変更があった契約については、意向変更の理由・背景が第三者から見えて納得できる内容となっているがコンプライアンス部（営業部門から独立している部門）が確認していることなどが考えられます。	6.10追加
		7	お客さまニーズの把握・実現に向け、お客さまに対してリテラシー（知識・理解力）向上に向けた取組みを実施している	「お客さまに対してリテラシー（知識・理解力）向上に向けた取組み」とは、お客さまに対して、保険を含む金融商品や公的保険制度等に関する知識・理解力の向上に向けた取組みを実施していることを求めています。例えば以下のような取組みが考えられます。 ・HPに保険に関するコラムを定期的に掲載していること ・公的年金に関するお客さま向けセミナーを実施していること ・お客さまに公的保険に関するメルマガジンを発信していること ・既契約者に加入状況を送付していること 上記のような取組みをホームページ上で実施している場合（お客さま向けコンテンツの掲載等）は、回答となる資料が掲載されているページの「URL」もしくは「画面のハードコピー」をご回答・ご提出ください。	9.26統合
		8	以下の事項がルール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.記載あり」であれば達成 【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を明示すること □保険募集人としての権限（保険契約の締結の媒介） □所属保険会社等の商号、名称または氏名 □取扱える保険会社の範囲（専属・兼合の別や保険会社の数等） □告知受領の有無	「所属保険会社等の商号、名称または氏名」とは、「取り扱える保険会社の範囲」と重複している部分がありますので、「所属代理店の名称」と読み替えて達成・未達成を判断してください。	
		10	契約締結前に、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 □「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 □「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	この設問は、保険業法の定めに従って設問に記載した事項を行っていることを求めています。その証拠としては、代理店で作成しているチェックシートで対応漏れがないことを確認している場合の、そのチェックシートなどが考えられます。また、保険会社作成の「約款受領書」を証拠とする場合には、サンプルとして1社、具体的な記載箇所を提出いただき、条件を充足している旨を「詳細説明」欄に申告ください。	6.10追加

■「業務品質評価基準」に関する補足説明資料

(注：*対象代理店が限定される設問、*＊フランチイズ事業に関連する設問)

2022.9.26時点

業務品質評価区分	注	No.	設問	評価基準への補足	備考
I. 顧客対応	*	12	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【商品の提示・推奨時の説明事項】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項 ※該当しないものは「3.対象外」を選択 □お客さまの意向に沿って商品を選別して提案する場合（いわゆるロ方式）その客観的な基準や理由（商品特性や保険料水準等） □代理店（募集人）側の理由・基準により特定の商品提案する場合（いわゆるハ方式）その基準や理由等（特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む） □基本的には比較推奨販売を行わないもの、お客さまの求めに応じて例外的に比較推奨販売を行うことがある場合は、その旨	販売チャネル別に推奨方針が異なる等、複数のルールを採用している代理店については、それぞれの推奨方針につき、ご回答いただき、当該資料をご提出ください。	
		12	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【商品の提示・推奨時の留意点】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項 □取扱商品全体または特定商品分野内における実際の取扱商品数よりも多くの商品から選択できるような表示を行わない等、比較可能な商品の範囲についてお客さまに誤認を与えないための措置を講じること	お客さまに誤認を与えるケースとしては、自代理店が取扱可能な商品を示さず、乗合保険会社名のみを示し、あたかも乗合保険会社の全商品を取り扱えるように見せているようなケースが該当します。	
		12	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 【商品の提示・推奨時の留意点】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項 □自らが保険会社の委託を受けた者ではない（「所属保険会社とお客さまの間で中立である」等）とお客さまが誤認することを防止するための適切な措置を講じること - 保険会社のために保険契約の締結の代理または媒介を行うという自らの立場について明示することや、自らの立場の表示等を適切に行うための措置を社内規則等に定めた上で、適切にその実施状況を確認・検証する態勢を構築する等の対応が必要	「適切にその実施状況を確認・検証する態勢を構築する等」とは、募集人が自らの立場をお客さまに誤認させないための対応（保険業法第294条第3項に定める「保険募集人としての権限（保険契約の締結の媒介）」、「所属保険会社等の商号、名称または氏名」について記載したチラシ等をお客さまに説明・手交する等）に関し、その対応の徹底のための取組みがあることを求めています。 なお、設問ではその取組みの具体例として「実施状況の確認・検証する態勢」を挙げていますが、これ以外にも、マニュアル化による社内徹底、対応の記録化（帳票・システム）等の態勢を構築することも達成と判定します。	
		14	お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致していることを定期的に確認・検証する態勢（ランダムサンプリング）を整備している	例えば、拠点長が月次で管下募集人のお客さま対応記録を無作為に抽出し、お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致しているかを確認して、その検証結果を残していることが考えられます。	6.10追加
		17	自社以外の第三者による監督（覆面調査等を含む）を行い、お客さまの意向に沿った適切な提案ができていないことを確認している	「自社以外の第三者」には親会社や顧問弁護士等の利害関係のある主体は含まれません。なお、グループ会社や関連会社は様々な形態があると思われるので、利害関係が無いと判断できれば達成となります。 具体的な取り組みとしては、次のようなものが考えられます。 ・外部の調査会社に依頼して、店舗への覆面調査を実施し、調査結果について経営層へ報告書を提出していること ・第三者が顧客管理システムの対応記録の適切性を監査し、監査結果について経営層へ報告書を提出していること など	6.10追記
		19	以下の事項がルール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.記載あり」であれば達成 【その他の不適正行為】以下の事項の禁止 □社員代行募集・付帯行為	「付帯行為」とは、自代理店内の募集人同士の付帯行為を指します。	
		21	募集時に、締結しようとす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	特定契約に該当するか否か確認する態勢については、チェックリストの活用やシステム上のアラート等による契約を未然に防止する対応を求めますが、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なります。 なお、チェックリストの活用、システム上のアラート等に関しては以下の事例が考えられます。 ・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）や職業を記入する欄を設け、申込みただけで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 ・契約締結時の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 ・顧客管理システムに氏名（法人名）や職業を入力すると、特定関係法人等のチェックがかり、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 など	9.26追記
	*	23	※法人向け保険募集を行う代理店のみ対象 以下の事項を遵守する態勢を整備している ※全て「1.はい」であれば達成 □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 □原則として節税効果はない旨の説明を行いお客さまから承った旨承諾を得ること	法人向け保険募集に関して「以下の事項を遵守する態勢を整備している」とは、「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」原則として節税効果はない旨の説明を行いお客さまから承った旨承諾を得ることについて、規程やマニュアルにルールを定めるとともに、定めたルールが研修等により徹底され、お客さまから承った旨承諾を得たことの証拠を残していることで達成となります。	
		25	全店舗/拠点/事務所（以下、「全拠点」）で独自で過度なサービス提供がされていないか、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が定期的にモニタリングを実施している	営業部門の指揮命令系統から独立した担当部門・担当者が、拠点独自で過度なサービス提供が行われていないかモニタリングしていることを求めています。 例えば、 ・毎月コンプライアンス部が、申請をせずに拠点で独自に行っている施策はないか、全拠点の施策内容を確認していること ・内部監査室が内部監査の際に、拠点独自で過度なサービス提供が行われていないか全拠点に対して確認していること などの対応が考えられます。	6.10追加
	*	26	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 【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図はあるか □資産価値が運用成果に応じて変動することを承知しているか	次の点を充足していることが求められます。 ○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、規程・マニュアル等に設問の□3点全ての記載があること かつ ○例えば以下のような対応により、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 ・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 など	6.10追加
	*	26	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 【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	次の点を充足していることが求められます。 ○特定保険契約募集時の禁止事項として、規程・マニュアル等に設問の□2点全ての記載があること かつ ○例えば以下のような対応により、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 ・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 など ※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。	6.10追加
	*	26	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 【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・購入経緯 □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	次の点を充足していることが求められます。 ○特定保険契約に係る適合性確認事項として、規定・マニュアル等に設問の□6点全ての記載があること かつ ○次のような対応により、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 ・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 など	6.10追加

■「業務品質評価基準」に関する補足説明資料

(注：*対象代理店が限定される設問、*フランチャイズ事業に関連する設問)

2022.9.26時点

業務品質評価区分	注	No.	設問	評価基準への補足	備考
I. 顧客対応	*	26	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 □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」等の観点を含めた、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）	○次のような対応により、高齢のお客さまに市場リスクを有する特定保険契約を販売する際には、「理解能力や判断能力」、「投資経験」、「投資性資産の保有割合」を十分に留意した基準が設定されている必要があります。 ・高齢のお客さまに特定保険契約を販売する場合は、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 ・80歳以上への保険提案は、本部事前承認が必要、80歳以上については、能動的販売を禁止（顧客からの相談があった場合に限り、提案可）すること ・高齢のお客さままで投資経験1年未満の場合、内部管理責任者の事前承認を必須とすること ・投資未経験者のお客さまへの即日販売は禁止すること など かつ ○次のような対応により、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求められます。 ・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 など	6.10追加
	*	26	以下の事項がルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 □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	○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について、次のような記載があることが必要です。 ・お客さまの情報について代理店所定のヒアリングシートを用いて収集すること ・お客さま情報を収集した結果、代理店が独自に定める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こと など かつ ○次のような対応により、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求められます。 ・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 など	6.10追加
	*	28	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	「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。 なお、保険会社の適合性確認書を用いて記録を実施している場合には、当該適合性確認書を用いた適合性確認の実施状況の記録態勢が設問の内容を充足していれば問題ございません。	
		30	以下の事項がルール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規定（特定保険契約を販売する際には①および③を原則とする旨を定める必要があることに留意） ※いずれか1つ「1.記載あり」であれば達成	「特定保険契約を販売する際には①および③を原則とする旨を定める必要があることに留意」とは、特定保険契約を取り扱っている代理店において、あくまでも特定保険契約を販売する際に①および③を原則とする旨を定める必要があることに留意することを求めるものであり、特定保険契約以外の商品についてまで①および③を原則とする旨を定める必要があることに留意することを求めるものではありません。	
		31	高齢者対応ルール（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等）を整備している	次のような取組みが考えられます。 ・募集人が「高齢者チェックシート」を使用し、行うべき対応をし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、徹底されていること ・拠点長が部下募集人の「お客さま対応記録」を確認して、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 など	6.10追加
		34	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	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募集人分の用意が無くても、拠点に1台以上配備されているれば達成となります。 拠点に1台以上の「ペーパーレスに対応した」機器については、必ずしも乗合保険会社の全社に対応している必要はありません。	6.10追記
		35	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	本設問での「対面募集」とはお客さまと直接面前で募集を行うこと、「非対面募集」とはお客さまとWEB等を通じて募集を行うことを想定しております。 対面・非対面募集の選択肢を提供している例としては次のようなものが考えられます。 ・（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HPや店頭で案内していること ・（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、来店等でできる窓口を設置し、HPで案内していること など	6.10追記
		36	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールに従う）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	例えば、前月に発生した早期消滅契約の募集担当者に対して、全件事情報告を求め、かつ、必要に応じて指導し、その結果を記録に残すことなどが考えられます。	6.10追加
		37	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールに従う）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	「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。	
		38	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ルール化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている	「保険会社が承認していない募集資料」とは、元受保険会社の商品内容に触れている等、元受保険会社の承認が必要な資料を指します。	
	*	42	※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ルール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.記載あり」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項	「特定保険契約に係る広告等」とは、特定保険契約に関するチラシや来店型ショップのポスター（代理店作成）などが該当します。 この設問では、次の対応が求められます。 ○特定保険契約に係る広告を行う場合の表示について設問の4点全てが記載されていること かつ ○次のような対応により、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求められます。 ・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 など ○また、代理店として特定保険契約に係る広告を行うこと自体を禁止されている場合は「広告作成を禁止する」旨、規程・マニュアル等に定めるとともに、従業員に周知することも必要です。 ※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。	6.10追加
		43	【保険会社作成の募集資料（パンフレット等）の管理】 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）	次のような対応が求められます。 ・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、期限が切れたものは全社へ通知の上、募集資料を管理する部門は拠点より廃棄報告を受領していること ・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こと など	6.10追加
	46	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（※）されている ・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 ※ホームページの掲載のみならず、代理店の本店・営業店等の各代理店事務所で掲示・公表の対応が必要	勧誘方針をHPに掲載しておりそれを証拠資料としてご提出される場合は、当該資料が掲載されているページに「URL」もしくは「画面のハードコピー」をご回答・ご提出ください。		

■「業務品質評価基準」に関する補足説明資料

(注：*対象代理店が限定される設問、**フランチャイズ事業に関連する設問)

2022.9.26時点

業務品質評価区分	注	No.	設問	評価基準への補足	備考
I. 顧客対応		47	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 □HPCに掲載 □全拠点で掲示・公表	お客さま本位の業務運営の原則に則った方針をHPCに掲載しておりこれを証拠資料としてご提出される場合は、当該資料が掲載されているページの「URL」もしくは「画面のハードコピー」をご回答・ご提出ください。	
		48	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、HP・代理店事務所等に実績を公表している	KPIの実績をHPCに掲載しておりこれを証拠資料としてご提出される場合は、当該資料が掲載されているページの「URL」もしくは「画面のハードコピー」をご回答・ご提出ください。	
		50	振り返り結果を踏まえ、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	振り返り結果をHPCに掲載しておりこれを証拠資料としてご提出される場合は、当該資料が掲載されているページの「URL」もしくは「画面のハードコピー」をご回答・ご提出ください。	
		53	乗合保険会社の商品に関して、代理店として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	本設問においては、全ての乗合保険会社商品について、募集人が学習できる環境を整備しておく（全ての乗合保険会社商品の約款やパンフレットについて募集人が閲覧可能な状態としておく等）が必要です。なお、商品の学習について募集人任せにしてはならず、代理店として適宜商品研修を実施（保険会社のソリシターによる商品研修も可）し募集人の参加を促すことも必要です。	
		54	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	募集人の募集状況について本人以外の者（拠点長等）が確認していることに加え、例えば次のような取組みが考えられます。 ・拠点長が「お客さま対応記録」をもとに、管下募集人の募集状況の確認を行い、不十分な点が見られた場合には、その都度指導し、その結果を記録していること ・業務管理部門が顧客管理システムで募集状況を確認し、不十分な点が検知された場合は募集人に対して指導し、その結果を記録していること など	6.10追加
		58	個人の習熟状況に応じ適宜追加指導を行っている	個人の習熟状況を把握し、必要に応じて募集人に追加指導を行っていることが、証拠資料・詳細説明欄から確認できることが必要です。 例えば、 ・継続教育テキストに関するテストを実施し、点数が低かった募集人には指導を実施していること ・商品やコンプライアンス、公的保障に関するオリジナルのテストをe-learningにて実施しており、100点になるまで実施するよう促していること ・本部の指示にもとづき、毎月実施のコンプライアンステストの点数が悪かった募集人に対し、拠点長から指導を行っていること ・毎月コンプライアンス研修を実施する中で、理解度が低い募集人には個別指導を実施していること などの対応が考えられます。	6.10追加
II. アフターフォロー		61	保全対応について、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取次が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さします。 ●名義変更（契約者変更、受取人変更）、住所変更 ●契約内容変更等（増額・減額、特約の中途追加、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） ●契約者貸付 ●入院・手術給付金請求 ●特定疾病（3大疾病）保険金請求 ●高度障害保険金・障害給付金請求 ●死亡保険金請求 など	
		62	失効契約に対する復活活動について、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	例えば、毎月業務管理部門から失効契約リストを担当者、担当拠点に連携し、そのリストをもとに担当者が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ことなどのフローが規程・マニュアルに記載されていることが考えられます。	6.10追加
		63	失効（未取解除を含む）防止に向けた入金勧奨について、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	例えば、毎月業務管理部門から未取契約リストを担当者、担当拠点に連携し、そのリストをもとに担当者が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ことなどのフローが規程・マニュアルに記載されていることが考えられます。	6.10追加
		64	保全対応も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	保全対応案件について、担当者任せではなく、組織として対応もれが発生しない仕組みが確認できること、例えば次のようなルールがあり、当該ルールを実施していることを求めています。 ・受付けた保全案件はすべてシステムに入れし、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・確認していること ・保全案件管理台帳を作成しており、対応状況を拠点長が管理・確認していること ・保全案件を入力したシステムに対処状況まで入力でき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こと ※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。	6.10追加
		65	失効契約に対する復活活動について対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役員による確認等）を整備している	例えば、次のようなルールがあり、当該ルールを実施していることを求めています。 ・月に1度保険会社から連携された失効契約リストを基に、業務管理部門は、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門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門から担当者に連携され、対応結果の報告を受けていること ・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をし、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、対応状況については業務管理部門がチェックしていること など	6.10追加
		66	失効（未取解除を含む）防止に向けた入金勧奨について対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役員による確認等）を整備している	例えば、次のようなルールがあり、当該ルールを実施していることを求めています。 ・月に1度保険会社から連携された未取契約リストを基に、業務管理部門は、担当者、担当拠点へ未取契約情報を連携し、担当者は対応結果を業務管理部門に報告するルールとなっていることに加え、実際に未取契約が業務管理部門から担当者に連携され対応結果の報告を受けていること ・募集人はシステム上で未取契約の一覧が確認できるようになっており、担当契約が未取であった場合は対応をし、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、対応状況については業務管理部門がチェックしていること など	6.10追加
		67	高齢者等に対して保全活動を行う際には、お客さま属性（行為能力や意思能力の低下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	この設問では、高齢者やお客さまの属性（行為能力や意思能力）にあわせた対応をルール化しており、ルール化した高齢者対応が実践されていることを求めています。例えば、保全活動においても、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、すべき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、研修等を通じて徹底されていることが考えられます。	6.10追加
		70	お客さまからの保全対応依頼（住所変更・給付金請求等）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と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	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）の情報を指します。	
		71	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、効率かつ実効性のあるモニタリングをしている	この設問は、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り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かもしれないか等について検討や判断を行っていることが証拠資料から読み取れることが必要です。	6.10追加
		72	失効（未取解除を含む）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	失効防止に向けた取組みとしては、設問No.66で（保険会社から連絡を受けた）未入契約に対する個別の入金勧奨にもれが発生しないことを求めています。本設問では、No.66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・未入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。	
	73	失効（未取解除を含む）・未取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・未取の発生契約を除く	本設問ではNo.72のような失効（未取解除を含む）・未取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行い、結果を踏まえた振り返り、改善策を講じている場合に達成となります。		

■「業務品質評価基準」に関する補足説明資料

(注：*対象代理店が限定される設問、*＊フランチイズ事業に関連する設問)

2022.9.26時点

業務品質評価区分	注	No.	設問	評価基準への補足	備考
II. アフターフォロー		74	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 ※お客さまで最新の商品・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	この設問では、次のような対応が求められます。 ・契約者専用のホームページ（マイページ）があり、そこで保険や公的制度に関する情報発信や保全対応の受付を行っていること ・毎年お誕生日月に「ご契約内容のお知らせ」を送付していること ・新商品が出た際にはDMを送付していること など	6.10追加
		80	苦情について経営層が報告を受け、必要に応じ社内共有化・再発防止策等を実施している	例えば次のような対応が求められます。 ・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 かつ ・コンプライアンス委員会で苦情の発生状況（件数、内容など）を報告後に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こと など	6.10追加
		83	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	対応窓口をHPIに掲載してこれを証跡資料としてご提出される場合は、当該資料に掲載されているページの「URL」もしくは「画面のハードコピー」をご回答・ご提出ください。 具体的な取り組みとしては次のようなものが考えられます。 ・お客さま用コールセンターを設置し、自社H Pにて案内していること ・本社の苦情・感謝の声の担当部署の電話番号を自社H Pにて案内していること ・特設苦情・感謝の声の窓口とは名付けていないが、本社代表電話や各拠点の電話番号を自社H Pに掲載しており、お客さまが苦情や感謝の声を連絡する手段がわかるようになっていること など	6.10追記
		84	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	「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し取り組みがあることを求めています。	
		88	お客さま情報（氏名・住所等）を管理し最新の状態に保つ態勢（お客さま情報管理ルールの策定と徹底等）を整備している	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社内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、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。	9.26統合
		90	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）、お客さま情報に変更があれば連絡するよう案内している	例えば次のような対応が考えられます。 ・お誕生日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こと ・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こと など	6.10追加
		91	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（募集人への指導等）を実施している	例えば次のような対応が求められます。 ・毎月保険会社から連絡される手数料明細から解約契約を抽出し、顧客管理システムに反映し、継続率を算出した上で、管理部門で分析を行っていること かつ ・募集人や拠点ごとの継続率を営業部門が算出して、継続率に問題があると判断した募集人に対しては個別指導を実施していること など	6.10追加
III. 個人情報保護		92	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規程・マニュアル等に明文化されている ※全て「1.記載あり」であれば達成 □個人情報の安全管理措置	本設問でいう「個人情報の安全管理措置」は、「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・人的・技術的」各安全管理措置を規程・マニュアル等に明文化していることを求めています。	
		92	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規程・マニュアル等に明文化されている ※全て「1.記載あり」であれば達成 □SNSの活用における対応方針・禁止事項（機密情報の記載禁止、SNSによる募集活動の禁止等）	会社の公式アカウントと従業員の私用アカウントの両方が対象となります。よって、どちらか一方しか対応方針や禁止事項が定まっていない場合は未達成となります。	
	*	92	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規程・マニュアル等に明文化されている ※全て「1.記載あり」であれば達成 □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）	外部記憶媒体の利用に関し、システム制御がされており、特認利用を認めていない代理店は「3.対象外」を選択し、「3.対象外」の選択理由を詳細説明欄に記入してください。	
	*	92	□業務上不要なソフト（ファイル交換ソフト等）の利用禁止	ソフト（ファイル交換ソフト等）のインストールをシステム制御により禁止している場合代理店は「3.対象外」を選択し、「3.対象外」の選択理由を詳細説明欄に記入してください。	
	*	92	□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	会社所定以外のメールの使用について、アクセスできないように設定する等システム制御している代理店は「3.対象外」を選択し、「3.対象外」の選択理由を詳細説明欄に記入してください。	
	*	92	□会社管理下に無い無線LANネットワークへの接続の禁止（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）	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代理店は「3.対象外」を選択し、「3.対象外」の選択理由を詳細説明欄に記入してください。	
		93	プライバシーポリシーの以下4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り組むこと等、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及び苦情処理の窓口	HPIに掲載しているプライバシーポリシーを証跡資料としてご提出される場合は、当該資料に掲載されているページの「URL」もしくは「画面のハードコピー」をご回答・ご提出ください。	
		97	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禁止している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	①～③それぞれの場合において、次の対応を求めています。 ①個人所有電子機器の業務利用を禁止している場合 ・業務用パソコン等を代理店から貸与していること かつ ・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定期的にチェックしていること ②個人所有電子機器の業務利用を禁止していない場合 ・自己点検等により個人情報が保存されていないことを定期的にチェックしていること ③個人所有電子機器の業務利用を禁止していないが、システム制御している場合 ・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にシステム制御を行っていること	6.10追加
		100	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	この設問ではソフトウェアのインストールに関するシステムの制御を求めており、それに関する証跡資料として次のような資料のご提出が必要です。 ・無断でソフトウェアのインストールをできないようにしていることが分かるシステム仕様書等 ・ソフトウェアのインストールを事後的に検知した場合に削除を指示していることが分かる資料（管理部門のマニュアルまたは削除指示メール等） など	6.10追加
		101	業務上使用するものとして会社が定めたメールアドレス以外のメールアドレスを使用できないようシステム制御（Webメールのサイトへのアクセス禁止、アクセスしたことを事後的に検知できる仕組み等）している	この設問で求められるシステム制御としては、次のようなものが考えられます。 ・システム制御によりWebメールのサイトへのアクセスを禁止していること ・Webメール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・指導はマストではなく、漏れが発生した際に追える仕組みとなっていること） など	6.10追加

■「業務品質評価基準」に関する補足説明資料

(注：*対象代理店が限定される設問、**フランチャイズ事業に関連する設問)

2022.9.26時点

業務品質評価区分	注	No.	設問	評価基準への補足	備考
Ⅲ. 個人情報保護	*	102	※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 個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されている	名簿業者等の第三者から個人データの提供を受けることがない代理店は「2.対象外」を選択してください。 名簿業者等から個人情報の提供を受けている場合、適切な個人情報の利用の観点から、設問に列挙している項目を規定化することが求められます。 (例)新規顧客開拓のため、名簿業者であるA社から個人情報の提供を受ける場合、規程等には「当社は新規顧客開拓のため、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」といった記載が必要です。 ※上記例示における個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲 ・個人情報の範囲：氏名・生年月日・住所・電話番号 ・授受元：A社 ・理由：新規顧客開拓のため ・活用範囲：テレマーケティング なお、見込み客を送客するリーズ業者については、通常は外部委託先に該当している（＝代理店がリーズ業者と委託契約を締結している）ものと思われませんが、外部委託先となっているのであれば第三者には該当しないため、本設問の対象外となるものと考えられます（No.103も同様）。	6.10追記
	*	103	※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 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 □提供元の氏名及び住所ならびに法人にあたるは、その代表者 □提供元による個人データの取得の経緯	名簿業者等の第三者から個人データの提供を受けることがない代理店は「3.対象外」を選択してください。 見込み客を送客するリーズ業者については、通常は外部委託先に該当している（＝代理店がリーズ業者と委託契約を締結している）ものと思われませんが、外部委託先となっているのであれば第三者には該当しないため、本設問の対象外となるものと考えられます（No.102も同様）。	6.10追記
	*	104	※個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象 ※全て「1.記載あり」「1.はい」であれば達成 □契約等の個人情報（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規定されている □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）を元に状況を管理している	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「2.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、顧客管理情報システム（クラウド含む）をご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。	9.26統合 9.26追記
		105	全従業員に対し、規程・マニュアル等に則った個人情報保護に係る教育を行っている	設問No.92～128の内容について、次の2つを充足する教育が必要で、かつ ・従業員全員（雇用関係にある従業員（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、事業者との間の雇用関係にない者（取締役、執行役、理事、監査役、監事、派遣社員等）も含まれる）に対して教育を行っていること。 ※上記は個人情報保護法における従業員の定義。 ただし、毎年設問No.92～128の内容を全て網羅していることまでは求めていません（その場合は、複数年で全て網羅している旨を詳細説明欄へ申告ください）。	9.26追加
	*	110	※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 サイバー攻撃を想定した訓練を実施している	訓練対象者は、従業員全員（雇用関係にある従業員（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、事業者との間の雇用関係にない者（取締役、執行役、理事、監査役、監事、派遣社員等）も含まれる）となります。	9.26追加
	*	111	※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頻りに応じて、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	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「2.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なりますのでご注意ください。	
		114	個人情報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	「個人情報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PCでログ取得が困難な場合には、必ずしも会社貸与PCを求めるわけではありませんが、個人所有PCの場合でも、設問に即した対応を行っていることが求められます。ログの取得の状況がわかる資料をご提出ください。	6.10追加
		115	個人情報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、必要に応じて不要なアクセスが多い従業員への指導を行っている	「個人情報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PCでログ取得が困難な場合には、必ずしも会社貸与PCを求めるわけではありませんが、個人所有PCの場合でも、設問に即した対応を行っていることが求められます。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。	6.10追加
		116	サイバー攻撃事象の発生に備え、個人情報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） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない） □IPS □IDS □WAF □その他	達成条件としては、いずれか1つ対応できていれば達成となります。なお、その他への記載による達成可否については個別判断します。	
		118	個人情報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（該当するもの全てに「1.はい」で回答） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない） □役割・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 □個人データ一覧（顧客リスト等）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 □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、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	達成条件として、「役割・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」「個人データ一覧（顧客リスト等）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」は必須、それ以外はいずれか1つ対応できていれば達成となります。なお、その他への記載による達成可否については個別判断します。	
		120	個人の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（有線LANの利用、無線LANを使うために暗号方式（WPA2等））	本設問における「個人の業務用パソコン」とは、「業務で使用する個人所有のパソコン」「業務用として会社が従業員に貸与しているパソコン」の双方のことを指します。	9.26追加
	*	121	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（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要な仕組み等）がある ※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ことを禁止している場合は「3.対象外」を選択	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（研修等）について記入してください。 この設問は、次のような仕組みを導入していることを求めています。 ・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 ・上席者の事前承認が必要なシステムが導入されていること など なお、この設問において対象外のケースとしては、個人データを添付ファイルに記載して送信することを禁止している場合において、禁止を徹底していること（規定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・内部監査でメール内容を確認しているなど）が考えられます。	6.10追記

■「業務品質評価基準」に関する補足説明資料

(注：*対象代理店が限定される設問、**フランチャイズ事業に関連する設問)

2022.9.26時点

業務品質評価区分	注	No.	設問	評価基準への補足	備考
Ⅲ. 個人情報保護	*	122	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メール送信することを禁止している場合は「3.対象外」を選択	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（研修等）について記入してください。 この設問は、次のような仕組みを導入していることを求めています。 ・添付ファイルが自動で暗号化されるシステムが導入されていること ・URLが貼られリンク先から添付ファイルを取得する等のシステムが導入されていること など ※どちらのシステムにおいてもパスワードは自動で同宛先に送信されるのではなく、別で送信すること。 なお、設問において対象外のケースとしては、個人データを添付ファイルに記載して送信することを禁止している場合において、禁止を徹底していること（規定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・内部監査でメール内容を確認しているなど）が考えられます。	6.10追記
	*	125	※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） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない） <input type="checkbox"/> パソコンのハードディスクの暗号化 <input type="checkbox"/> 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） <input type="checkbox"/> 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） <input type="checkbox"/> その他	達成条件としては、いずれか1つ対応できているれば達成となります。なお、その他への記載による達成可否については個別判断します。 「パソコンのハードディスクの暗号化」については、有料システムのみならず、Windows10Pro以上に標準搭載されている暗号化機能「BitLocker」でも可となります。	6.10追記
	*	126	※個人情報を取り扱うホームページを作成している代理店のみ対象（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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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	HPの中で、個人データを取扱うページの「URL」もしくは「画面のハードコピー」をご回答・ご提出ください。	
	*	126	※個人情報を取り扱うホームページを作成している代理店のみ対象（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 ※全て「1.はい」であれば達成 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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ている（＝保守切れをおこしていない）	個人情報を取り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は、顧客管理システムで登録した内容が、ホームページに表示される（予約状況等）等が該当します。よって前述のようなホームページを作成していない代理店は「2.対象外」を選択してください。	
	*	127	※個人情報を取り扱うホームページを作成している代理店のみ対象（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） ※本設問の達成・未達成は以下全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない） <input type="checkbox"/> ファイアウォール <input type="checkbox"/> IDS <input type="checkbox"/> IPS <input type="checkbox"/> WAF <input type="checkbox"/> その他	達成条件としては、ファイアウォールに加えて、IDS,IPS,WAFのいずれか1つ対応できているれば達成となります。なお、その他への記載による達成可否については個別判断します。 個人情報を取り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は、顧客管理システムで登録した内容が、ホームページに表示される（予約状況等）等が該当します。よって前述のようなホームページを作成していない代理店は「2.対象外」を選択してください。	9.26統合
	*	128	※個人情報を取り扱うホームページを作成している代理店のみ対象（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	個人情報を取り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は、顧客管理システムで登録した内容が、ホームページに表示される（予約状況等）等が該当します。よって前述のようなホームページを作成していない代理店は「2.対象外」を選択してください。	
	Ⅳ. ガバナンス		131	お客さまに乗合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関覧できる状態にしている（HPでの閲覧も可）	ディスクロージャーをHPに掲載している場合は、当該資料が掲載されているページの「URL」もしくは「画面のハードコピー」をご回答・ご提出ください。
		132	全拠点が実施する代理店独自の自己点検（拠点担当者が自己点検を点検する仕組み）の実施について定めた規程がある	自己点検の実施について定めた規程には、以下の事項が含まれている必要があります。 ・自己点検の対象が全拠点となっていること ・自己点検表を用いて年●回、拠点自己点検を行うこと ・自己点検において不備があった場合は改善を図ること	
		136	営業部門から独立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。	必ずしも内部監査の専門部署を設けるものではなく、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、営業部門の指揮命令系統から独立していれば達成となります。	9.26修正
		137	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	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として、例えば当該管理部門での経験年数が1年以上やコンプライアンス関連の資格を有している等が挙げられますが、こうした内容について証跡資料の提出が困難な場合は経験年数や資格等について詳細説明欄にご記載ください。	
		138	全拠点に対して定期的に内部監査を実施している	代理店の規模・特性が区々である実態に鑑み、この設問の「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.136の補足説明も併せてご参照ください。	6.10追加
		143	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	この設問では、次のことを求めています。 ・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） かつ ・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）	6.10追加
*		145	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 ※該当システムがない場合は「3.対象外」を選択	個人情報を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）を指しており、当該システムを利用しおらず、全て書面で管理している代理店は「3.対象外」を選択してください。	
*		149	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か業務範囲を規定している	この設問における共同募集とは、他の代理店との間で、共同で募集行為を行うこと（同一代理店内の募集人間による募集行為も該当）を指します。共同募集におけるどの行為をどちらの会社が行うかの役割が明確になっていることが必要です。 （以下事例） ・共同募集について定めた規程・マニュアル等に、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について定められている。 なお、乗合保険会社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、その旨を詳細説明欄に申告ください。	6.10追加 9.26追記
*	150	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	この設問では、次のことを求めています。 ・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契約をご提出ください） かつ ・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（申込時にチェックシートにて確認等） ※この設問における共同募集とは、他の代理店との間で、共同で募集行為を行うこと（同一代理店内の募集人間による募集行為も該当）を指します。	6.10追加	
*	153	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	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。		

■「業務品質評価基準」に関する補足説明資料

(注：*対象代理店が限定される設問、**フランチャイズ事業に関連する設問)

2022.9.26時点

業務品質評価区分	注	No.	設問	評価基準への補足	備考
IV. ガバナンス	*	156	募集関連行為委託先からの契約実績について管理し、募集フローの適切性に問題がない定期的に検証している	この設問では、次の対応が求められます。 ・ 募集関連行為委託先からの契約実績を管理していること（システムで履歴が取得できる仕組みでも可、サンプルで契約1件を確認させていただきます） かつ ・ 契約の継続状況や苦情発生状況を確認し、必要に応じて募集フローの適切性を定期的に確認していること	6.10追加
	**	161	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	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となります。	
	*	168	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	次の点を充足していることが求められます。 ・ 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・マニュアルに記載されていること 目次 ・ 規程・マニュアルに記載した内容が教育・研修等により徹底されていること 目次 ・ 拒否する旨の意向を示したお客さまの管理ができていないこと（架電禁止顧客リストの作成等を行っている場合は、その旨を詳細説明欄へ申告ください）	9.26追加
		173	業務管理責任者および部署の職務内容・権限を規定している	組織分掌規程等ない場合でも、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。	6.10追加
		174	教育責任者および部署の職務内容・権限を規定している	組織分掌規程等ない場合でも、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。	6.10追加
		176	業務管理責任者を適切に配置し、変更があった場合には都度保険会社に報告している	「業務管理責任者を適切に配置し」とは、業務管理責任者として、保険募集管理業務を主管する者を任命し保険会社（代申会社以外も含む）に報告していること、また、「教育責任者を適切に配置し」とは、教育責任者として、使用人に対する教育および研修を推進する者を任命し保険会社（代申会社以外も含む）に報告していることを意味しています。なお、業務管理責任者・教育責任者ともに、募集人数が多い場合に複数名配置することまでは求めておりません。 「変更があった場合には都度保険会社に報告し」とは、証跡資料として保険会社へ報告メールをご提出いただけますが、長年にわたって変更がない場合は「●●年度以降業務管理責任者（教育責任者）の変更はない旨」を詳細説明欄に記載し、●●年度と直近の年度の共通自己点検表の表紙等、変更が発生していないことがわかる証跡を提出ください。	
		177	教育責任者を適切に配置し、変更があった場合には都度保険会社に報告している	「業務管理責任者を適切に配置し」とは、業務管理責任者として、保険募集管理業務を主管する者を任命し保険会社（代申会社以外も含む）に報告していること、また、「教育責任者を適切に配置し」とは、教育責任者として、使用人に対する教育および研修を推進する者を任命し保険会社（代申会社以外も含む）に報告していることを意味しています。なお、業務管理責任者・教育責任者ともに、募集人数が多い場合に複数名配置することまでは求めておりません。 「変更があった場合には都度保険会社に報告し」とは、証跡資料として保険会社へ報告メールをご提出いただけますが、長年にわたって変更がない場合は「●●年度以降業務管理責任者（教育責任者）の変更はない旨」を詳細説明欄に記載し、●●年度と直近の年度の共通自己点検表の表紙等、変更が発生していないことがわかる証跡を提出ください。	
	*	182	※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自社内の所属・担当者と共有している	この設問は、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ワ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。	6.10追加
		183	募集人登録事項の変更があった場合において、正当に代申会社への報告が実施されている（報告漏れ、報告遅延がないかどうかを確認）	「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断する中で合わせて判定いたします。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へ報告するルールがあることおよび代申会社へ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いたします。	
		184	廃業等募集人情報登録制度（※）に登録された募集人の廃業を適切に実施する態勢を整備している ※保険業務に関して著しく不適当な行為をなした保険募集人の情報を各保険会社が共有することにより、各保険会社が保険募集人の適格性および資質を判断することを助け、各保険会社の業務の健全かつ適切な運営および保険募集の公正を確保し、もって、保険契約者等の利益の保護および保険事業の健全な発展に資することを目的とした制度	「廃業を適切に実施する態勢を整備している」とは、廃業等募集人情報登録制度に登録された従業員を募集人として雇用していないことの申告に加え、募集人に廃業等情報登録制度に登録されている事実が判明した場合に速やかに廃業手続きを実施する態勢を整備していることを申告いただくことで達成となります。	
		189	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、経営層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	最高意思決定機関とは経営会議や取締役会といった経営層が出席するような会議をいいます。なお、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の決定内容が経営会議、取締役会に報告されている場合も含まれます。	6.10追加
		191	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）	証跡資料として職務権限規程・組織図・職務分掌規程など、サイバー事案の担当部門または担当者がわかる資料を提出ください。 例えば、システム全般をシステム部門が担当しているといった場合、担当部門や担当者の職務内容として、自社ネットワークに不正や異常がないか監視・分析を実施する権限や事案発生時に対応する権限が付与されていることが要件となります。	6.10追加 9.26統合
	*	192	不適切事案が発生後、規程に沿った対応を行い経営層・保険会社への報告が迅速（遅くとも1週間以内）に第一報）に行われている ※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	この設問は、不適切事案への迅速な対応の一環として、不適切事案が発生した際に経営層への報告および保険会社への報告が遅滞なく行われていることを求めています。ただし前年度以降、該当事案が発生していない場合は対象外を選択いただければ結構です。	6.10追加
		199	有給休暇取得状況を常時把握の上、取得動向が行われ、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	この設問では次のことが求められます。 ・ 有給休暇の取得動向が行われていること かつ ・ 有給休暇の取得状況の把握ができていないこと（現時点で管理している資料を確認） かつ ・ 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） なお、未達成者が発生していたとしてもその事実だけをもって直ちに「未達成」とはならず、徹底する態勢の整備状態や過去複数年の有給休暇取得状況等も踏まえて個別判断となります。	6.10追加 9.26追記
		205	時間外勤務の上限について目標が設定され、社内周知されている	この設問は、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。）	6.10追加