

【別紙3】2023年度業務品質評価基準一覧(案)新旧対比表

Table with 10 columns: 業務品質評価区分, 業務品質評価項目, 評価の観点, 基準区分, 旧, 見直し前の設例(旧), 第3回WGで提示した設例案, 新, WG見直し後の見直し後の設例案(新), 対応区分, 提案者, 対応理由. The table is divided into three main sections: 1. 顧客対応 (Customer Support), 2. 基本項目 (Basic Items), and 3. 高齢者募集ルール (Senior Recruitment Rules). Each section contains multiple rows of evaluation criteria and examples.

【別紙3】2023年度業務品質評価基準一覧（案）新旧対比表

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本適用区分	旧No.	見直し前の設問(旧)	No.	第3回WGで提示した設問案	No.	WG意見・調査の気づきを反映した設問案(新)	対応区分	提案者	対応理由				
1.顧客対応	(1) お客さまニーズに合わせた提案の実施に向けた業務に与える態勢整備	①	基本項目	34	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるとしてインフラ整備を行っている	36	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるとしてインフラ整備を行っている	36	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるとしてインフラ整備を行っている							
				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	37	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	37	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							
				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業合保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、取次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	38	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各業合保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、取次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	38	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各業合保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、取次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							
				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業合保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	39	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各業合保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	39	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各業合保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							
				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	40	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	40	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							
				39	募集資料の作成・活用方法についてルールを定め、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」でなければ達成 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審査、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審査のみの、不要のものに対して承認番号や使用期間等の管理方法が定まっている	41	募集資料の作成・活用方法について明文化されルールが定め、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」でなければ達成 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審査、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審査のみの、不要のものに対して承認番号や使用期間等の管理方法が定まっている	41	募集資料の作成・活用方法について明文化されルールが定め、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」でなければ達成 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審査、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審査のみの、不要のものに対して承認番号や使用期間等の管理方法が定まっている							
				40	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）	42	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）	42	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）							
				41	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ルール化され、従業員に徹底されている	43	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、従業員に徹底されている	43	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が確認が済んでいる			追記・修正	調査気づき	他の設問に記載内容の平仄を合わせるため文言を修正しております。		
				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」でなければ達成 広告等を行う者の名称 手数料等に関する事項 市販/以外に関する事項 重要な事項についてお客さまの不利となる事実	44	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」でなければ達成 広告等を行う者の名称 手数料等に関する事項 市販/以外に関する事項 重要な事項についてお客さまの不利となる事実	44	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」でなければ達成 広告等を行う者の名称 手数料等に関する事項 市販/以外に関する事項 重要な事項についてお客さまの不利となる事実							
				43	【保険会社作成の募集資料（ポスレット等）の管理】 保険会社の募集資料（ポスレット等）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）	45	【保険会社作成の募集資料（ポスレット等）の管理】 保険会社の募集資料（ポスレット等）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）	45	【保険会社作成の募集資料（ポスレット等）の管理】 保険会社の募集資料（ポスレット等）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）			追記・修正	WG	設問内容に重複する点ため文言を削除しております。		
				44	募集資料等の適切な管理に関し、実施すべき事項を募集人に徹底（※1回以上の研修実施等）している	46	募集資料等の適切な管理に関し、実施すべき事項（No.40～45の内容）を募集人に徹底（※1回以上の研修実施等）している	46	募集資料等の適切な管理に関し、実施すべき事項（No.40～45の内容）を募集人に徹底（※1回以上の研修実施等）している							
				45	※No.40-43の管理状況について、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者を確認を行っている	47	※No.42-45の管理状況について、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者を確認を行っている	47	※No.42-45の管理状況について、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者を確認を行っている							
				②	顧客方針・お客さま本位の業務運営に係る方針	基本項目	46	顧客方針について、以下の事項を包含したものを策定し全拠点で提示・公表（※）されている ・顧客の対象となる顧客の範囲、継続及び見直し状況に照らして見直すべき事項 ・顧客の方法および情報提供に関する事項 ・その他顧客の適正な確保に関する事項 ※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の提示・公表の対応が必要	48	顧客方針について、以下の事項を包含したものを策定し全拠点で提示・公表（※）されている ・顧客の対象となる顧客の範囲、継続及び見直し状況に照らして見直すべき事項 ・顧客の方法および情報提供に関する事項 ・その他顧客の適正な確保に関する事項 ※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の提示・公表の対応が必要	48	顧客方針について、以下の事項を包含したものを策定し全拠点で提示・公表（※）されている ・顧客の対象となる顧客の範囲、継続及び見直し状況に照らして見直すべき事項 ・顧客の方法および情報提供に関する事項 ・その他顧客の適正な確保に関する事項 ※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の提示・公表の対応が必要				
							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 ※いずれか一つ「1.はい」でなければ達成 HPに掲載 全拠点で提示・公表	49	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 ※いずれか一つ「1.はい」でなければ達成 ホームページに掲載 全拠点で提示・公表	49	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 ※いずれか一つ「1.はい」でなければ達成 ホームページに掲載 全拠点で提示・公表				
							48	お客さま本位の業務運営に沿ったKP#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	50	お客さま本位の業務運営に沿ったKP#1項目以上設定し、ホームページ・代理店事務所等に実績を公表している	50	お客さま本位の業務運営に沿ったKP#1項目以上設定し、ホームページ・代理店事務所等に実績を公表している				
							49	お客さま本位の業務運営に係る方針について、毎年振り返り・経営層への報告を行っている	51	お客さま本位の業務運営に係る方針について、毎年振り返り・経営層への報告を行っている	51	お客さま本位の業務運営に係る方針について、毎年振り返り・経営層への報告を行っている				
							50	経過の結果を踏まえ、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	52	経過の結果を踏まえ、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	52	経過の結果を踏まえ、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				
51	募集人教育の責任者を明確にしている	53	募集人教育の責任者を明確にしている				53	募集人教育の責任者を明確にしている								
52	継続教育制度に関して、年に1回以上、募集人全員が研修を履修している（全員＝実用＝募集活動に従事している職員）	54	継続教育制度に関して、年に1回以上、募集人全員が研修を受講している（全員＝実用＝募集活動に従事している職員）				54	継続教育制度に関して、年に1回以上、募集人全員が研修を受講している（全員＝実用＝募集活動に従事している職員）								
53	業合保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	55	業合保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				55	業合保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								
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	56	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				56	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								
55	自社の好意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	57	自社の好意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				57	自社の好意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								
③	募集人教育	基本項目	56	年間の教育計画が定まる	58	年間の教育計画が定まる	58	年間の教育計画が定まる								
			57	継続教育制度以外に際して、テストがある	59	継続教育制度以外に際して、テストがある	59	継続教育制度以外に際して、テストを実施しているが評価			追記・修正	調査気づき	他の設問に記載内容から文言を修正しております。			
			58	個人の業務状況に応じた適宜追加指導を行っている	60	個人の業務状況に応じた適宜追加指導を行っている	60	個人の業務状況に応じた適宜追加指導を行っている								
			59	保険知識・商品知識に留まらない、お客さま志向の醸成（募集人としての使命感、お客さまと向き合う姿勢）に資する研修を行っている	61	保険知識・商品知識に留まらない、お客さま志向の醸成（募集人としての使命感、お客さまと向き合う姿勢）に資する研修を行っている	61	保険知識・商品知識に留まらない、お客さま志向の醸成（募集人としての使命感、お客さまと向き合う姿勢）に資する研修を行っている								
			60	金銭・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	62	金銭・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	62	金銭・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								

【別紙3】2023年度業務品質評価基準一覧（案）新旧対比表

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本適用区分	旧No.	見直し前の設問 (旧)	No.	第3回WGで提示した設問案	No.	WG意見・調査の気づきを反映した設問案 (新)	対応区分	提案者	対応理由				
1. 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の整備	④	基本項目	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まで取次が子保険会社のコールセンター等への案内を求めている場合は当該案内をするこ）が明文化されている	63	保全対応について、以下の事項を行っている ※全て1.5以上であれば達成 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まで取次が子保険会社のコールセンター等への案内を求めている場合は当該案内をするこ）が明文化されている 保全対応が発生しない態勢（保全対応状況の一覧管理および対応記録等）を整備している	63	保全対応について、以下の事項を行っている ※全て1.5以上であれば達成 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まで取次が子保険会社のコールセンター等への案内を求めている場合は当該案内をするこ）が明文化されている 保全対応が発生しない態勢（保全対応状況の一覧管理および対応記録等）を整備している							
				62	失効契約に対する取次態勢について、対応フロー（対象契約以外の担当者と連携→お客さままで連絡等）が明文化されている	64	失効契約に対する取次態勢について、以下の事項を行っている ※全て1.5以上であれば達成 対応フロー（対象契約以外の担当者と連携→お客さままで連絡等）が明文化されている 対応先が発生しない態勢（チャットや自社役員等による確認等）を整備している	64	失効（未収解解を含む）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1.5以上であれば達成 対応フロー（対象契約以外の担当者と連携→お客さままで連絡等）が明文化されている 対応先が発生しない態勢（チャットや自社役員等による確認等）を整備している	入届	WG	保全の備前を考慮して、No.64/No.65の備前も入れ替えておきます。				
				63	失効（未収解解を含む）防止に向けた入金勧奨について、対応フロー（対象契約以外の担当者と連携→お客さままで連絡等）が明文化されている	65	失効（未収解解を含む）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1.5以上であれば達成 対応フロー（対象契約以外の担当者と連携→お客さままで連絡等）が明文化されている 対応先が発生しない態勢（チャットや自社役員等による確認等）を整備している	65	失効契約に対する取次態勢（未収解解を含む）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1.5以上であれば達成 対応フロー（対象契約以外の担当者と連携→お客さままで連絡等）が明文化されている 対応先が発生しない態勢（チャットや自社役員等による確認等）を整備している	入届	WG	保全の備前を考慮して、No.64/No.65の備前も入れ替えておきます。				
				64	保全対応が発生しない態勢（保全対応状況の一覧管理および対応記録等）を整備している	-	保全対応が発生しない態勢（保全対応状況の一覧管理および対応記録等）を整備している	-								
				65	失効契約に対する取次態勢について対応先が発生しない態勢（チャットや自社役員等による確認等）を整備している	-	失効契約に対する取次態勢について対応先が発生しない態勢（チャットや自社役員等による確認等）を整備している	-								
				66	失効（未収解解を含む）防止に向けた入金勧奨については、お客さまの特性（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	-	失効（未収解解を含む）防止に向けた入金勧奨については、お客さまの特性（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	-								
				67	高齢者等に対して保全活動を行う際には、お客さまの属性（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	66	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	66	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	66	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					
				68	保全対応および非収・失効対応に関し、実施する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	67	保全対応および非収・失効対応に関し、実施するべき事項（No.63～66の内訳）を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している	67	保全対応および非収・失効対応に関し、実施するべき事項（No.63～66の内訳）を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している	67	保全対応および非収・失効対応に関し、実施するべき事項（No.63～66の内訳）を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している					
				69	No.64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担当部門・担当者である	68	No.63/64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担当部門・担当者である	68	No.63（2項目）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担当部門・担当者である	68	No.63（2項目）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担当部門・担当者である	追加・修正	調査先づき	表記を正しくするため、修正しております。		
				70	お客さまからの保全対応依頼（住所変更・給付金請求等）に際し、お客さまの契約やお客さま乗換の情報についても同様の対応が必要か否かあて確認する等、お客さま情報の適切な管理を行っている	69	お客さまからの保全対応依頼（住所変更・給付金請求等）に際し、お客さまの他の契約やお客さま乗換の情報についても同様の対応が必要か否かあて確認する等、お客さま情報の適切な管理を行っている	69	お客さまからの保全対応依頼（住所変更・給付金請求等）に際し、お客さまの他の契約やお客さま乗換の情報についても同様の対応が必要か否かあて確認する等、お客さま情報の適切な管理を行っている	69	お客さまからの保全対応依頼（住所変更・給付金請求等）に際し、お客さまの他の契約やお客さま乗換の情報についても同様の対応が必要か否かあて確認する等、お客さま情報の適切な管理を行っている					
				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、効果的かつ実効性のあるモニタリングしている	70	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、効果的かつ実効性のあるモニタリングしている	70	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、効果的かつ実効性のあるモニタリングしている	70	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、効果的かつ実効性のあるモニタリングしている					
				72	失効（未収解解を含む）防止に向けた取組（失効契約の原因分析および必要に応じて加入勧奨等）を行っている	71	失効（未収解解を含む）防止に向けた取組（失効契約の原因分析および必要に応じて加入勧奨等）を行っている	71	失効（未収解解を含む）防止に向けた取組（失効契約の原因分析および必要に応じて加入勧奨等）を行っている	71	失効（未収解解を含む）防止に向けた取組（失効契約の原因分析および必要に応じて加入勧奨等）を行っている					
				73	失効（未収解解を含む）・未収防止のための取組が、必要に応じてモニタリングを行っているが、効果を検証し必要に応じて改善策を講じている ※短期（契約締結日から半年以内）での失効・未収の発生発約を低く ※お客さま最新の商品・公約制度等の情報発信、定期的な加入契約状況のご案内等	72	失効（未収解解を含む）・未収防止のための取組が、必要に応じてモニタリングを行っているが、効果を検証し必要に応じて改善策を講じている ※短期（契約締結日から半年以内）での失効・未収の発生発約を低く ※お客さま最新の商品・公約制度等の情報発信、定期的な加入契約状況のご案内等	72	失効（未収解解を含む）・未収防止のための取組が、必要に応じてモニタリングを行っているが、効果を検証し必要に応じて改善策を講じている ※短期（契約締結日から半年以内）での失効・未収の発生発約を低く ※お客さま最新の商品・公約制度等の情報発信、定期的な加入契約状況のご案内等	72	失効（未収解解を含む）・未収防止のための取組が、必要に応じてモニタリングを行っているが、効果を検証し必要に応じて改善策を講じている ※短期（契約締結日から半年以内）での失効・未収の発生発約を低く ※お客さま最新の商品・公約制度等の情報発信、定期的な加入契約状況のご案内等					
				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 ※お客さま最新の商品・公約制度等の情報発信、定期的な加入契約状況のご案内等	73	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 ※お客さま最新の商品・公約制度等の情報発信、定期的な加入契約状況のご案内等	73	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 ※お客さま最新の商品・公約制度等の情報発信、定期的な加入契約状況のご案内等	73	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 ※お客さま最新の商品・公約制度等の情報発信、定期的な加入契約状況のご案内等					
(4) お客さまの声の感情管理態勢	④	基本項目	75	苦情の定義（お客さまからの不満の表明等）が明文化されている	74	苦情の定義（お客さまからの不満の表明等）が明文化されている	74	苦情の定義（お客さまからの不満の表明等）が明文化されている								
			76	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	75	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	75	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								
			77	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担当部門・担当者が設置されている	76	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担当部門・担当者が設置されている	76	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担当部門・担当者が設置されている								
			78	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先が発生しない態勢（チャットや自社役員等による確認等）を整備している	77	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先が発生しない態勢（チャットや自社役員等による確認等）を整備している	77	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先が発生しない態勢（チャットや自社役員等による確認等）を整備している								
			79	苦情条件について発生経緯・原因を特定している	78	苦情条件について発生経緯・原因を特定している	78	苦情条件について発生経緯・原因を特定している								
			80	苦情について経営層が報告を受け、必要に応じて社内共有化、再発防止策等を実施している	79	苦情について経営層が報告を受け、必要に応じて社内共有化、再発防止策等を実施している	79	苦情について経営層が報告を受け、必要に応じて社内共有化、再発防止策等を実施している								
			81	苦情管理に関し、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	80	苦情管理に関し、実施すべき事項（No.74～79の内訳）を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している	80	苦情管理に関し、実施すべき事項（No.74～79の内訳）を募集人に徹底（年1回以上の研修実施等）している								
			82	苦情について改善策を実施した場合、経営層がその後の改善状況を確認する態勢を整備している	81	苦情について改善策を実施した場合、経営層がその後の改善状況を確認する態勢を整備している	81	苦情について改善策を実施した場合、経営層がその後の改善状況を確認する態勢を整備している								
			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（意見を含む）を設置することで迅速なお客さま対応に努めている	82	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（意見を含む）を設置することで迅速なお客さま対応に努めている	82	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（意見を含む）を設置することで迅速なお客さま対応に努めている								
			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、運営業務に反映させる態勢を整備している	83	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、運営業務に反映させる態勢を整備している	83	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、運営業務に反映させる態勢を整備している								
			85	感謝の声（意見や要望を含む）について経営層が出席する会議等で共有化している	84	感謝の声（意見や要望を含む）について経営層が出席する会議等で共有化している	84	感謝の声（意見や要望を含む）について経営層が出席する会議等で共有化している								
			86	アンケート等の実施等により能動的にお客さまの声を収集する仕組みがある	85	アンケート等の実施等により能動的にお客さまの声を収集する仕組みがある	85	アンケート等の実施等により能動的にお客さまの声を収集する仕組みがある								
			87	アンケート等の実施等により収集したお客さまの声を社内共有化し、運営業務に反映させる態勢を整備している	86	アンケート等の実施等により収集したお客さまの声を社内共有化し、運営業務に反映させる態勢を整備している	86	アンケート等の実施等により収集したお客さまの声を社内共有化し、運営業務に反映させる態勢を整備している								
			(5) 顧客・契約情報管理	④	基本項目	88	お客さま属性情報（氏名・住所等）を管理し、最新の状況に保つ態勢（お客さま属性情報管理システムの明文化・徹底等）を整備している	87	お客さま属性情報（氏名・住所等）を管理し、最新の状況に保つ態勢（お客さま属性情報管理システムの明文化・徹底等）を整備している	87	お客さま属性情報（氏名・住所等）を管理し、最新の状況に保つ態勢（お客さま属性情報管理システムの明文化・徹底等）を整備している					
89	お客さまの契約内容を管理し、最新の状況に保つ態勢を整備している	88				お客さまの契約内容を管理し、最新の状況に保つ態勢を整備している	88	お客さまの契約内容を管理し、最新の状況に保つ態勢を整備している								
90	お客さまに対し、能動的に連絡を取り（既契約者または訪問や郵送による状況確認等）、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	89				お客さまに対し、能動的に連絡を取り（既契約者または訪問や郵送による状況確認等）、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	89	お客さまに対し、能動的に連絡を取り（既契約者または訪問や郵送による状況確認等）、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								
(6) 継続率	④	基本項目	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	90	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	90	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								

【別紙3】2023年度業務品質評価基準一覧（案）新旧対比表

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の観点	基準適用区分	旧No	見直し前の設問 (旧)	No	第3回WGで提示した設問案	No	WG意見・調査の気づきを反映した設問案 (新)	対応区分	提案者	対応理由	
個人情報保護	(7) 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	基本適用	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明文化されている ※全て「1.はい」でなければ達成 個人情報の定義 収集する個人情報の利用目的 個人情報の開示を求めた手続 個人情報の第三者提供時の取扱い 個人情報の外部委託時の外部委託先の管理・監督 個人情報の安全管理措置 個人データ管理台帳の作成 個人情報の目的外利用の禁止 個人情報と識別可能な個人情報を複製させる旨 おおよそのマイナンバーを識別し、上層の取扱い（マイナンバーのマスク、マイナンバー記載書類の廃棄等） 個人情報の利用目的に定めた保存期間の設定 保存期間経過後の廃棄・削除 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による集客活動の禁止等） 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） 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 業務上不要なソフト（ファイル交換ソフト等）の利用禁止 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を）以外のメールアドレスの業務上使用の禁止 会社管理下で無い無線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のみならず）	91	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確にセキキヤク明文化されている ※全て「1. はい」でなければ達成 個人情報の定義 収集する個人情報の利用目的 個人情報の開示を求めた手続 個人情報の第三者提供時の取扱い 個人情報の外部委託時の外部委託先の管理・監督 個人情報の安全管理措置 個人データ管理台帳の作成 個人情報の目的外利用の禁止 個人情報と識別可能な個人情報を複製させる旨 おおよそのマイナンバーを識別し、上層の取扱い（マイナンバーのマスク、マイナンバー記載書類の廃棄等） 個人情報の利用目的に定めた保存期間の設定 保存期間経過後の廃棄・削除 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による集客活動の禁止等） 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） 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 業務上不要なソフト（ファイル交換ソフト等）の利用禁止 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を）以外のメールアドレスの業務上使用の禁止 会社管理下で無い無線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のみならず）	91	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」でなければ達成 個人情報の定義 収集する個人情報の利用目的 個人情報の開示を求めた手続 個人情報の第三者提供時の取扱い 個人情報の外部委託時の外部委託先の管理・監督 個人情報の安全管理措置 個人データ管理台帳の作成 個人情報の目的外利用の禁止 個人情報と識別可能な個人情報を複製させる旨 おおよそのマイナンバーを識別し、上層の取扱い（マイナンバーのマスク、マイナンバー記載書類の廃棄等） 個人情報の利用目的に定めた保存期間の設定 保存期間経過後の廃棄・削除 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による集客活動の禁止等） 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） 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 業務上不要なソフト（ファイル交換ソフト等）の利用禁止 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を）以外のメールアドレスの業務上使用の禁止 会社管理下で無い無線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のみならず）				
				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組むこと等、個人情報保護への取組み方針の宣言 ② 収集・加工した個人情報の利用目的の識別・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苦情及び苦情処理の窓口	92	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組むこと等、個人情報保護への取組み方針の宣言 ② 収集・加工した個人情報の利用目的の識別・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苦情及び苦情処理の窓口	92	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組むこと等、個人情報保護への取組み方針の宣言 ② 収集・加工した個人情報の利用目的の識別・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苦情及び苦情処理の窓口				
				94	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）	93	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）	93	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）				
				95	従業員と個人データの取扱いに関する契約を締結している	94	従業員と個人データの取扱いに関する契約を締結している	94	従業員と個人データの取扱いに関する契約を締結している				
				96	個人データ管理台帳による管理を行い、定期的な開示（新たな個人データの追加、保有期間経過後の廃棄・削除）を実施している	95	個人データ管理台帳による管理を行い、定期的な開示（新たな個人データの追加、保有期間経過後の廃棄・削除）を実施している	95	個人データ管理台帳による管理を行い、定期的な開示（新たな個人データの追加、保有期間経過後の廃棄・削除）を実施している				
				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を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、システムによって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	-	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を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、システムによって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	-	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を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、システムによって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				
				98	複製・人遺棄時に会社が管理している情報の最新状況を記録・管理している ※会社が管理している機器が「1.はい」3.対応外」を選択	-	複製・人遺棄時に会社が管理している情報の最新状況を記録・管理している ※会社が管理している機器が「1.はい」3.対応外」を選択	-	複製・人遺棄時に会社が管理している情報の最新状況を記録・管理している ※会社が管理している機器が「1.はい」3.対応外」を選択				
				99	個人情報が漏れる可能性がある機器廃棄時にデータを削除・破壊し、個人データを削除・廃棄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機器のデータ削除に係る機器の取壊等）している	-	個人情報が漏れる可能性がある機器廃棄時にデータを削除・破壊し、個人データを削除・廃棄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機器の取壊等）している	-	個人情報が漏れる可能性がある機器廃棄時にデータを削除・破壊し、個人データを削除・廃棄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機器の取壊等）している				
				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、インストールした後は事後対応にシステムで検知および削除を指示等）している	-	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、インストールした後は事後対応にシステムで検知および削除を指示等）している	-	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、インストールした後は事後対応にシステムで検知および削除を指示等）している				
				101	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を）以外のメールアドレスを業務上使用できないシステム制御（Webメールの利用が可能なインターネットのアクセス禁止、アクセスを事後的に検知でき仕組み等）している	-	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を）以外のメールアドレスを業務上使用できないシステム制御（Webメールの利用が可能なインターネットのアクセス禁止、アクセスを事後的に検知でき仕組み等）している	-	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を）以外のメールアドレスを業務上使用できないシステム制御（Webメールの利用が可能なインターネットのアクセス禁止、アクセスを事後的に検知でき仕組み等）している				
				102	第三者（名簿業者等）から個人データの提供を受け代理店のみ対象（委託契約に基づく第三者には非該当） 個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されている 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）（該当するもの全てで「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」でなければ達成	96	第三者（名簿業者等）から個人データの提供を受け代理店のみ対象（委託契約に基づく第三者には非該当） 個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されている 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）（該当するもの全てで「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」でなければ達成	96	第三者（名簿業者等）から個人データの提供を受け代理店のみ対象（委託契約に基づく第三者には非該当） 個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲が規定されている 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）（該当するもの全てで「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」でなければ達成				
				103	提供元の氏名及び住所が氏に法人にあつたは、その代表者 提供元による個人データの取得の経緯	97	提供元の氏名及び住所が氏に法人にあつたは、その代表者 提供元による個人データの取得の経緯	97	提供元の氏名及び住所が氏に法人にあつたは、その代表者 提供元による個人データの取得の経緯				
				104	個人情報の取扱い/外部委託する代理店のみ対象 ※全て「1.はい」でなければ達成 契約書等の個人情報（保険会社から委託された個人情報）の取扱い/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 委託先の選定にあり、健全性（反社チェック・帝国データバンクの観点等）・技術力（ISO認証等）・安全対策（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）を元に状況管理している	98	個人情報の取扱い/外部委託する代理店のみ対象 ※全て「1.はい」でなければ達成 契約書等の個人情報（保険会社から委託された個人情報）の取扱い/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 委託先の選定にあり、健全性（反社チェック・帝国データバンクの観点等）・技術力（ISO認証等）・安全対策（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）を元に状況管理している	98	個人情報の取扱い/外部委託する代理店のみ対象 ※全て「1.はい」でなければ達成 契約書等の個人情報（保険会社から委託された個人情報）の取扱い/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 委託先の選定にあり、健全性（反社チェック・帝国データバンクの観点等）・技術力（ISO認証等）・安全対策（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）を元に状況管理している				
				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	99	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	99	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				
				106	保険事業員の人数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（本部担当所属へ報告、ネットワークを切断等）に関する教材を用いて、全従業員に教育を行っている	100	保険事業員の人数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（本部担当所属へ報告、ネットワークを切断等）に関する教材を用いて、全従業員に教育を行っている	100	保険事業員の人数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（本部担当所属へ報告、ネットワークを切断等）に関する教材を用いて、全従業員に教育を行っている				
				107	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	101	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	101	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				
				108	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、未習熟者について追加指導を行っている	102	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、未習熟者について追加指導を行っている	102	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、未習熟者について追加指導を行っている				
109	個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止、業務上利用する電子機器を会社が貸与している	103	個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止、業務上利用する電子機器を会社が貸与している	103	個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止、業務上利用する電子機器を会社が貸与している								
110	保険事業員の人数100名以上 or 保有契約件数5,000件以上の代理店のみ対象 サイバー攻撃を受けた訓練を実施している	104	保険事業員の人数100名以上 or 保有契約件数5,000件以上の代理店のみ対象 サイバー攻撃を受けた訓練を実施している	104	保険事業員の人数100名以上 or 保有契約件数5,000件以上の代理店のみ対象 サイバー攻撃を受けた訓練を実施している								
111	個人情報の取扱い/外部委託する代理店のみ対象 委託する個人情報の量や範囲に応じて、実質（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、実質を行っている	105	個人情報の取扱い/外部委託する代理店のみ対象 委託する個人情報の量や範囲に応じて、実質（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、実質を行っている	105	個人情報の取扱い/外部委託する代理店のみ対象 委託する個人情報の量や範囲に応じて、実質（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、実質を行っている								
112	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ぬ仕組みを整備している	106	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ぬ仕組みを整備している	106	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ぬ仕組みを整備している								
113	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を整備されている	107	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を整備されている	107	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を整備されている								
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（IP）を取扱っている	-	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（IP）を取扱っている	-	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（IP）を取扱っている								
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（IP）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等を行っている	108	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（IP）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等を行っている	108	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（IP）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等を行っている								
116	サイバー攻撃事業の発生に加え、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防止を以下のセキキヤク対策を行っている（該当するもの全てで「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（全てで「1.はい」を求めるものではない）	109	サイバー攻撃事業の発生に加え、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防止を以下のセキキヤク対策を行っている（該当するもの全てで「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（全てで「1.はい」を求めるものではない）	109	サイバー攻撃事業の発生に加え、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防止を以下のセキキヤク対策を行っている（該当するもの全てで「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（全てで「1.はい」を求めるものではない）								
	IPS		IPS		IPS								
	IDS		IDS		IDS								
	WAF		WAF		WAF								
	その他		その他		その他								
117	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記に記載）	110	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記に記載）	110	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記に記載）								

【別紙3】2023年度業務品質評価基準一覧（案）新旧対比表

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の観点	基本適用区分	旧	新	第3回WGWで提示した設問案	新	WG意見・調査の気づきを反映した設問案（新）	対応区分	提案者	対応理由		
個人情報保護	(7) 個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	基本適用区分	118	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（該当するもの全て「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「1.はい」を求めるとはしない。） ①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 ②個人ユーザー一覧（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 ③パスワードを定期的に変更している ④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 ⑤二要素認証（パスワード入力＋顔認証等）をしている ⑥その他（③④⑤同等以上）	111	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（該当するもの全て「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「1.はい」を求めるとはしない。） ①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 ②個人ユーザー一覧（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 ③パスワードを定期的に変更している ④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 ⑤二要素認証（パスワード入力＋顔認証等）をしている ⑥その他（③④⑤同等以上）	111	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（該当するもの全て「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「1.はい」を求めるとはしない。） ①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 ②個人ユーザー一覧（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 ③パスワードを定期的に変更している ④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 ⑤二要素認証（パスワード入力＋顔認証等）をしている ⑥その他（③④⑤同等以上）				
				112	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を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及び個人情報の保存を制御している	112	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を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及び個人情報の保存を制御している	112	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を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及び個人情報の保存を制御している				
				113	弊業人退職時に会社で管理している機器の返却状況を記録し管理している ※会社が管理している機器がない場合は「3.対象外」を選択	113	弊業人退職時に会社で管理している機器の返却状況を記録し管理している ※会社が管理している機器がない場合は「3.対象外」を選択	113	弊業人退職時に会社で管理している機器の返却状況を記録し管理している ※会社が管理している機器がない場合は「3.対象外」を選択				
				114	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・破壊していることと管理（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保証明書の取得等）している	114	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・破壊していることと管理（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保証明書の取得等）している	114	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・破壊していることと管理（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保証明書の取得等）している				
				119	弊業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（該当するもの全て「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成	115	弊業人が業務上利用するパソコンのウイルス対策について以下の対応を行っている（該当するもの全て「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成	115	弊業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（該当するもの全て「1.はい」で回答） ※全て「1.はい」であれば達成				
				120	個人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利用、無線LAN使用時に暗号方式（WPA2等））	116	個人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利用、無線LAN使用時に暗号方式（WPA2等））	116	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				
				121	個人データを添付ファイルに記録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チェックした上で改めて送信する仕組み、上乗せ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録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	118	個人データを添付ファイルに記録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チェックした上で改めて送信する仕組み、上乗せ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録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	118	個人データを添付ファイルに記録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チェックした上で改めて送信する仕組み、上乗せ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録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				
				122	個人データを添付ファイルに記録して社外にメール送信する際、システムにおいてデータ暗号化をする仕組み（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録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	119	個人データを添付ファイルに記録して社外にメール送信する際、システムにおいてデータ暗号化をする仕組み（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録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	119	個人データを添付ファイルに記録して社外にメール送信する際、システムにおいてデータ暗号化をする仕組み（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録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				
				123	脆弱性（セキュリティホール）を随時観点で、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（Windows7以前のWindows等）	—	脆弱性（セキュリティホール）を随時観点で、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（Windows7以前のWindows等）	—	脆弱性（セキュリティホール）を随時観点で、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（Windows7以前のWindows等）を使用していない				
				124	OS/ソフトウェアの最新状況を本社システム担当部門・あるいはシステム担当者が把握・管理する仕組みが整備されている	121	OS/ソフトウェアの最新状況を本社システム担当部門・あるいはシステム担当者が把握・管理する仕組みが整備されてあり、保守サポートが切れたOS/ソフトウェア（Windows7以前のWindows等）を使用していない	121	OS/ソフトウェアの最新状況を本社システム担当部門・あるいはシステム担当者が把握・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（Windows7以前のWindows等）を使用していない		追記・修正	調査気づき	Windows8.1がサポート期間満了を過ぎ、個別にOSをを削除しております。
				125	持ち出し可能な業務用パソコンがある状態のみ対象 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につい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「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「1.はい」を求めるとはしない。） ①パソコンのハードディスクの暗号化 ②ハードウェア障害（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） ③シークライアント機能の利用（パソコン本体へのファイルの保存を禁止するシステム） ④その他	122	持ち出し可能な業務用パソコンがある状態のみ対象 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につい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「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「1.はい」を求めるとはしない。） ①パソコンのハードディスクの暗号化 ②ハードウェア障害（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） ③シークライアント機能の利用（パソコン本体へのファイルの保存を禁止するシステム） ④その他	122	持ち出し可能な業務用パソコンがある状態のみ対象 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につい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「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「1.はい」を求めるとはしない。） ①パソコンのハードディスクの暗号化 ②ハードウェア障害（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） ③シークライアント機能の利用（パソコン本体へのファイルの保存を禁止するシステム） ④その他				
				126	個人情報を取り扱うホームページを作成している状態のみ対象（顧客管理システム等と接続している場合を含む） 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「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「1.はい」を求めるとはしない。） ①個人データを取得するURLがhttpsで始まる ②脆弱性（セキュリティホール）を随時観点で、ホームページが稼働するwebサーバー等におけるOS/ソフトウェアの最新化を実施している（＝保守切れをおこなっていない）	123	ホームページ上で個人情報を取り扱うホームページを作成している状態のみ対象（問合せフォームに個人情報を入力する場合、顧客管理システム等と接続している場合を含む） 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「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「1.はい」を求めるとはしない。） ①個人データを取得するURLがhttpsで始まる ②脆弱性（セキュリティホール）を随時観点で、ホームページが稼働するwebサーバー等におけるOS/ソフトウェアの最新化を実施している（＝保守切れをおこなっていない）	123	ホームページ上で個人情報を取り扱う状態のみ対象（問合せフォームに個人情報を入力する場合、顧客管理システム等と接続している場合を含む） 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「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「1.はい」を求めるとはしない。） ①個人データを取得するURLがhttpsで始まる ②脆弱性（セキュリティホール）を随時観点で、ホームページが稼働するwebサーバー等におけるOS/ソフトウェアの最新化を実施している（＝保守切れをおこなっていない）				
				127	個人情報を取り扱うホームページを作成している状態のみ対象（顧客管理システム等と接続している場合を含む） 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「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「1.はい」を求めるとはしない。） ①ファイアウォール ②IDS ③IPS ④WAF ⑤その他	124	ホームページ上で個人情報を取り扱う状態のみ対象（問合せフォームに個人情報を入力する場合、顧客管理システム等と接続している場合を含む） 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「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「1.はい」を求めるとはしない。） ①ファイアウォール ②IDS ③IPS ④WAF ⑤その他	124	ホームページ上で個人情報を取り扱う状態のみ対象（問合せフォームに個人情報を入力する場合、顧客管理システム等と接続している場合を含む） 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「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「1.はい」を求めるとはしない。） ①ファイアウォール（必須） ②IDS ③IPS ④WAF ⑤その他		追記・修正	調査気づき	webサイトの観点で、文言を追加しております。
				128	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	125	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	125	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				

【別紙3】2023年度業務品質評価基準一覧（案）新旧対比表

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の観点	基準適用区分	旧	№	第3回WGで提示した設例案	№	WG意見・調査の気づきを反映した設例案(新)	対応区分	提案者	対応理由	
ガバナンス	(9) トーネット・パソコンに関する業務態様・業務態様	基本項目	129	会社法第472条に定める林齢会社に該当していない(※最後に登記行ってから12年以上経過していない)	126	会社法第472条に定める林齢会社に該当していない(※最後に登記行ってから12年以上経過していない)	126	会社法第472条に定める林齢会社に該当していない(※最後に登記行ってから12年以上経過していない)				
			130	決算報告書(仮/PL/株主資本等変動計算書、附属注記表)を作成している	127	決算報告書(仮/PL/株主資本等変動計算書、附属注記表)を作成している	127	決算報告書(仮/PL/株主資本等変動計算書、附属注記表)を作成している				
			131	お客さまに兼合保険会社の最新のフィスコローシヤ資料の開示を求めた際に閲覧できる状態になっている(HPでの閲覧も可)	128	お客さまに兼合保険会社の最新のフィスコローシヤ資料の開示を求めた際に閲覧できる状態になっている(ホームページでの閲覧も可)	128	お客さまに兼合保険会社の最新のフィスコローシヤ資料の開示を求めた際に閲覧できる状態になっている(ホームページでの閲覧も可)				
			132	<自己点検に関する設問> 全拠点が実施する代理店独自の自己点検(拠点担当者が自拠点を点検する設問組)の実施について定めた規程がある	129	<自己点検に関する設問> 全拠点が実施する代理店独自の自己点検(拠点担当者が自拠点を点検する設問組)の実施について定めた規程がある	129	<自己点検に関する設問> 全拠点が実施する代理店独自の自己点検(拠点担当者が自拠点を点検する設問組)の実施について定めた規程がある				
			133	全拠点が実施する代理店独自の自己点検の実施について定めた規程に基づき自己点検表がある(保険会社提供の点検表でも可)	130	全拠点が実施する代理店独自の自己点検の実施について定めた規程に基づき自己点検表がある(保険会社提供の点検表でも可)	130	全拠点が実施する代理店独自の自己点検の実施について定めた規程に基づき自己点検表がある(保険会社提供の点検表でも可)				
			134	全拠点が自己点検を定期的に実施している	131	全拠点が自己点検を定期的に実施している	131	全拠点が自己点検を定期的に実施している				
			135	<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・報告先について定めた規程がある	132	<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・報告先について定めた規程がある	132	<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・報告先について定めた規程がある				
			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	133	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	133	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				
			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法令や保険契約に関する知識等を有する人材を担任して配置している	134	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法令や保険契約に関する知識等を有する人材を担任して配置している	134	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法令や保険契約に関する知識等を有する人材を担任して配置している				
			138	全拠点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案について、経営層へ報告を行っている	135	全拠点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案について、経営層へ報告を行っている	135	全拠点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案について、経営層へ報告を行っている				
			139	被監査部署ごとに改善策(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	136	被監査部署ごとに改善策(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	136	被監査部署ごとに改善策(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				
			140	内部監査結果および改善案について、経営層へ報告を行っている	-	内部監査結果および改善案について、経営層へ報告を行っている						
			141	内部監査担当者・部署の機能実施状況について、第三者(親会社、顧問弁護士は除く)による確認を行っている	137	内部監査担当者・部署の機能実施状況について、第三者(親会社、顧問弁護士は除く)による確認を行っている	137	内部監査担当者・部署の機能実施状況について、第三者(親会社、顧問弁護士は除く)による確認を行っている				
			142	従業員の安否確認に向けた緊急連絡の体制を整備している	138	従業員の安否確認に向けた緊急連絡の体制を整備している	138	従業員の安否確認に向けた緊急連絡の体制を整備している				
業務継続計画(BCP)の策定	基本項目	143	災害等による通常事業の継続的復旧または事業を縮小させる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	139	災害等による通常事業の継続的復旧または事業を縮小させる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	139	災害等による通常事業の継続的復旧または事業を縮小させる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					
		144	事業の優先順位、提供サービスレベル、復旧目標時期、代替案が策定された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(連絡先の変更の無効の確保)	140	事業の優先順位、提供サービスレベル、復旧目標時期、代替案が策定された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(連絡先の変更の無効の確保)	140	事業の優先順位、提供サービスレベル、復旧目標時期、代替案が策定された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(連絡先の変更の無効の確保)					
		145	個人情報や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	141	個人情報や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	141	個人情報や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					
		146	帳簿書類の作成・保存について、社内規程で必要帳簿の種類・作成手順・保存方法・保存年月を規定している	142	帳簿書類の作成・保存について、社内規程で必要帳簿の種類・作成手順・保存方法・保存年月を規定している	142	帳簿書類の作成・保存について、社内規程で必要帳簿の種類・作成手順・保存方法・保存年月を規定している					
		147	事業報告書が管轄の財務局に毎年提出されている	143	事業報告書が管轄の財務局に毎年提出されている	143	事業報告書が管轄の財務局に毎年提出されている					
		148	契約者ごとの保険契約の締結日・保険会社名・保険料・手数料を記載した帳簿書類を拠点ごとに備え(規定していれば電子的記録による保存、閲覧も可)、5年間保存している	144	契約者ごとの保険契約の締結日・保険会社名・保険料・手数料を記載した帳簿書類を拠点ごとに備え(規定していれば電子的記録による保存、閲覧も可)、5年間保存している	144	契約者ごとの保険契約の締結日・保険会社名・保険料・手数料を記載した帳簿書類を拠点ごとに備え(規定していれば電子的記録による保存、閲覧も可)、5年間保存している					
		149	自社において、共同募集時の募集フローの行為を把握実務するの業務範囲(①共同募集の定義、②共同募集時の一連の募集行為の取次方、③共同募集時の顧客への説明義務等)を規定している	145	自社において、共同募集時の募集フローの行為を把握実務するの業務範囲(①共同募集の定義、②共同募集時の一連の募集行為の取次方、③共同募集時の顧客への説明義務等)を規定している	145	自社において、共同募集時の募集フローの行為を把握実務するの業務範囲(①共同募集の定義、②共同募集時の一連の募集行為の取次方、③共同募集時の顧客への説明義務等)を規定している					
		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	146	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	146	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					
		151	募集関連行為委託先の選定・管理に係る規程がある	147	募集関連行為委託先の選定・管理に係る規程がある	147	募集関連行為委託先の選定・管理に係る規程がある					
		152	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が、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	148	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が、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	148	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が、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					
		153	紹介料(1件●円、初年度手数料の●%)等が契約前に記載されている	149	紹介料(1件●円、初年度手数料の●%)等が契約前に記載されている 募集関連行為を第三者に委託し、またはそれに準じる関係に基づいて行われる場合、定期的にその情報を保険会社に報告している	149	紹介料(1件●円、初年度手数料の●%)等が契約前に記載されている 募集関連行為を第三者に委託し、またはそれに準じる関係に基づいて行われる場合、定期的にその情報を保険会社に報告している					
		154	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れる場合、定期的にその情報を保険会社に報告している	-	募集関連行為を第三者に委託し、またはそれに準じる関係に基づいて行われる場合、定期的にその情報を保険会社に報告している							
		155	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	-	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							
		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・問題がないか定期的に確認している	-	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・問題がないか定期的に確認している							
【該当社のみ】 ④ 契約者が本人・特定保険募集人の対応	基本項目	157	社外サイトを設置する募集関連行為従事者が、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が妨げられ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うための措置(改善がなれない場合は、当該委託先との契約を解除する等の対応をとり) -委託先が、自らの取扱い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りを防止するための措置	150	社外サイトを設置する募集関連行為従事者が、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が妨げられ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うための措置(改善がなれない場合は、当該委託先との契約を解除する等の対応をとり) -委託先が、自らの取扱い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りを防止するための措置	150	社外サイトを設置する募集関連行為従事者が、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が妨げられ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うための措置(改善がなれない場合は、当該委託先との契約を解除する等の対応をとり) -委託先が、自らの取扱い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りを防止するための措置					
		158	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指を規定・契約し、 商号使用する場合に、別法人である旨や商品ラインナップの誤りを説明するよう規定している 規程に則った指導・モニタリングを定期的に行っている 規程に則った指導・管理実施状況を保険会社に報告している	150	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指を規定・契約し、 商号使用する場合に、別法人である旨や商品ラインナップの誤りを説明するよう規定している 規程に則った指導・モニタリングを定期的に行っている 規程に則った指導・管理実施状況を保険会社に報告している	150	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指を規定・契約し、 商号使用する場合に、別法人である旨や商品ラインナップの誤りを説明するよう規定している 規程に則った指導・モニタリングを定期的に行っている 規程に則った指導・管理実施状況を保険会社に報告している					
		159	商号使用する場合に、別法人である旨や商品ラインナップの誤りを説明するよう規定している	-	商号使用する場合に、別法人である旨や商品ラインナップの誤りを説明するよう規定している							
		160	規程に則った指導・モニタリングを定期的に行っている	-	規程に則った指導・モニタリングを定期的に行っている							
		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	-	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							
		162	別法人である旨や商品ラインナップの誤りについての説明を実施できているかについて、定期的に確認し、その状況を管理している	-	別法人である旨や商品ラインナップの誤りについての説明を実施できているかについて、定期的に確認し、その状況を管理している							
		163	モニタリングで指摘された事項に関して改善策を講じており、必要に応じて、ファンチャイジに対する教育・指導、システムの提供内容の在り方を見直している	151	モニタリングで指摘された事項に関して改善策を講じており、必要に応じて、ファンチャイジに対する教育・指導、システムの提供内容の在り方を見直している	151	モニタリングで指摘された事項に関して改善策を講じており、必要に応じて、ファンチャイジに対する教育・指導、システムの提供内容の在り方を見直している					
		【該当社のみ】 ⑤ ファンチャイジ契約の対応(ファンチャイジ)	基本項目	164	ファンチャイジ契約に応じた募集/教育/管理態勢を構築している	152	ファンチャイジの対応について、以下の事項を行っている ファンチャイジ契約に応じた募集/教育/管理態勢を構築している ファンチャイジへ規程に記した内容を定期的に報告している ファンチャイジへの内部監査部署等による監査・点検の実施や、ファンチャイジ主催の会議・研修を実施し、必要に応じて社内へ共有している	152	ファンチャイジの対応について、以下の事項を行っている ファンチャイジ契約に応じた募集/教育/管理態勢を構築している ファンチャイジへ規程に記した内容を定期的に報告している ファンチャイジへの内部監査部署等による監査・点検の実施や、ファンチャイジ主催の会議・研修を実施し、必要に応じて社内へ共有している			
				165	ファンチャイジへ規程に記した内容を定期的に報告している	-	ファンチャイジへ規程に記した内容を定期的に報告している					
				166	ファンチャイジへの内部監査部署等による監査・点検の実施や、ファンチャイジ主催の会議・研修を実施し、必要に応じて社内へ共有している	-	ファンチャイジへの内部監査部署等による監査・点検の実施や、ファンチャイジ主催の会議・研修を実施し、必要に応じて社内へ共有している					
				167	説明する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	153	説明する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 お客さまから今までの電話を拒否する旨の意向があった場合、今まで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、変更の際に、募集管理部門・対象保険会社の確認・承認を行う旨が規定されている 通話記録を保存し、お客さまの意向(架電拒否)や申出を管理しているが、システムインフラが整備されている 営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が通話記録を元に、取次者が適切に対応しているが確認している	153	説明する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 お客さまから今までの電話を拒否する旨の意向があった場合、今まで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、変更の際に、募集管理部門・対象保険会社の確認・承認を行う旨が規定されている 通話記録を保存し、お客さまの意向(架電拒否)や申出を管理しているが、システムインフラが整備されている 営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が通話記録を元に、取次者が適切に対応しているが確認している			
				168	お客さまから今までの電話を拒否する旨の意向があった場合、今までの電話を行わないよう徹底している	-	お客さまから今までの電話を拒否する旨の意向があった場合、今までの電話を行わないよう徹底している					
				169	トークスクリプトを新設、変更の際に、募集管理部門・対象保険会社の確認・承認を行う旨が規定されている	-	トークスクリプトを新設、変更の際に、募集管理部門・対象保険会社の確認・承認を行う旨が規定されている					
				170	通話記録を保存し、お客さまの意向(架電拒否)や申出を管理しているが、システムインフラが整備されている	-	通話記録を保存し、お客さまの意向(架電拒否)や申出を管理しているが、システムインフラが整備されている					
171	営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が通話記録を元に、取次者が適切に対応しているが確認している			-	営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が通話記録を元に、取次者が適切に対応しているが確認している							
172	記録した内容を活用し、応対フローの改善・指導、好転組について社内へ共有する仕組み及び実績がある			154	記録した内容を活用し、応対フローの改善・指導、好転組について社内へ共有する仕組み及び実績がある	154	記録した内容を活用し、応対フローの改善・指導、好転組について社内へ共有する仕組み及び実績がある					
【該当社のみ】 ⑥ 元マーケティング実施時の対応 ※元マーケティング対応は、お客様が「お電話」によるお問い合わせや「お電話」によるお問い合わせ ※元マーケティング対応は、お客様が「お電話」によるお問い合わせ	基本項目			167	説明する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	153	説明する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 お客さまから今までの電話を拒否する旨の意向があった場合、今まで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、変更の際に、募集管理部門・対象保険会社の確認・承認を行う旨が規定されている 通話記録を保存し、お客さまの意向(架電拒否)や申出を管理しているが、システムインフラが整備されている 営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が通話記録を元に、取次者が適切に対応しているが確認している	153	説明する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 お客さまから今までの電話を拒否する旨の意向があった場合、今まで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、変更の際に、募集管理部門・対象保険会社の確認・承認を行う旨が規定されている 通話記録を保存し、お客さまの意向(架電拒否)や申出を管理しているが、システムインフラが整備されている 営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が通話記録を元に、取次者が適切に対応しているが確認している			
				168	お客さまから今までの電話を拒否する旨の意向があった場合、今までの電話を行わないよう徹底している	-	お客さまから今までの電話を拒否する旨の意向があった場合、今までの電話を行わないよう徹底している					
				169	トークスクリプトを新設、変更の際に、募集管理部門・対象保険会社の確認・承認を行う旨が規定されている	-	トークスクリプトを新設、変更の際に、募集管理部門・対象保険会社の確認・承認を行う旨が規定されている					
				170	通話記録を保存し、お客さまの意向(架電拒否)や申出を管理しているが、システムインフラが整備されている	-	通話記録を保存し、お客さまの意向(架電拒否)や申出を管理しているが、システムインフラが整備されている					
				171	営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が通話記録を元に、取次者が適切に対応しているが確認している	-	営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が通話記録を元に、取次者が適切に対応しているが確認している					
		172	記録した内容を活用し、応対フローの改善・指導、好転組について社内へ共有する仕組み及び実績がある	154	記録した内容を活用し、応対フローの改善・指導、好転組について社内へ共有する仕組み及び実績がある	154	記録した内容を活用し、応対フローの改善・指導、好転組について社内へ共有する仕組み及び実績がある					

【別紙3】2023年度業務品質評価基準一覧（案）新旧対比表

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の観点	基本適用区分	項目	№	第3回WGで提示した設問案	№	WG意見・調査の気づきを反映した設問案（新）	対応区分	提案者	対応理由					
カ、ガ/ケ/コ	(9) コンプライアンス関連態勢	◎ 従業員管理	基本項目	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	155	業務管理責任者および部署の職務内容・権限を明文化され掲載されている	155	業務管理責任者および部署の職務内容・権限を明文化されている							
				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	156	教育責任者および部署の職務内容・権限を明文化され掲載されている	156	教育責任者および部署の職務内容・権限を明文化されている							
				175	募集可能日まで募集できない旨を規定している	157	募集可能日まで募集できない旨を規定している	157	募集可能日まで募集できない旨を規定している							
				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	158	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	158	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							
				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	159	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	159	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							
				178	募集可能日を本人に通知している	160	募集可能日を本人に通知している	160	募集可能日を本人に通知している							
				179	保険募集促進委員会の募集人登録が実施され、登録された募集人が一貫して管理（募集人ごとに販売可能な保険会社の管理を含む）されている	161	保険募集促進委員会の募集人登録が実施され、登録された募集人が一貫して管理（募集人ごとに販売可能な保険会社の管理を含む）されている	161	保険募集促進委員会の募集人登録が実施され、登録された募集人が一貫して管理（募集人ごとに販売可能な保険会社の管理を含む）されている							
				180	企業連人が使用人等の要件（※）を充足し、監査等にも該当しない ※代理店が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、代理店の直接監督・命令のもとで保険募集を行う者（労働関係法に基づき雇用/派遣/出向）	162	企業連人が使用人等の要件（※）を充足し、監査等にも該当しない ※代理店が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、代理店の直接監督・命令のもとで保険募集を行う者（労働関係法に基づき雇用/派遣/出向）	162	企業連人が使用人等の要件（※）を充足し、監査等にも該当しない ※代理店が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、代理店の直接監督・命令のもとで保険募集を行う者（労働関係法に基づき雇用/派遣/出向）							
				181	各代理店事務所に専任募集人（常勤かつ常勤の保険募集人）を配置している	163	各代理店事務所に専任募集人（常勤かつ常勤の保険募集人）を配置している	163	各代理店事務所に専任募集人（常勤かつ常勤の保険募集人）を配置している							
				182	募集人の登録簿を使用している代理店毎の対応	164	募集人の登録簿を使用している代理店毎の対応	164	募集人の登録簿を使用している代理店毎の対応							
				183	募集人登録事項の変更があった場合において、正当に代理店社への報告が実施されている（報告遅れ、報告遅延がないかどうか確認）	165	募集人登録事項の変更があった場合において、正当に代理店社への報告が実施されている（報告遅れ、報告遅延がないかどうか確認）	165	募集人登録事項の変更があった場合において、正当に代理店社への報告が実施されている（報告遅れ、報告遅延がないかどうか確認）							
				184	募集管理システム情報セキュリティ（※）を登録された募集人の同意を前提に実施する態勢を整備している ※保険募集に関し不正な行為を行っ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連絡先および履歴を判断することを目的とした適切な管理および保険募集の公正を確保し、もつて、保険契約者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	-	募集管理システム情報セキュリティ（※）を登録された募集人の同意を前提に実施する態勢を整備している ※保険募集に関し不正な行為を行っ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連絡先および履歴を判断することを目的とした適切な管理および保険募集の公正を確保し、もつて、保険契約者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	-	募集管理システム情報セキュリティ（※）を登録された募集人の同意を前提に実施する態勢を整備している ※保険募集に関し不正な行為を行っ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連絡先および履歴を判断することを目的とした適切な管理および保険募集の公正を確保し、もつて、保険契約者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							
				185	社会保険の継続行為がない旨を条件としている（採用直後から社会保険に加入しているが、給与支払4～6月のみ期間的に届位でないが、意図的に社会保険対象外の期間を設けていないが、短時間勤務数においても適切に把握しているか）	166	社会保険の継続行為がない旨を条件としている（採用直後から社会保険に加入しているが、給与支払4～6月のみ期間的に届位でないが、意図的に社会保険対象外の期間を設けていないが、短時間勤務数においても適切に把握しているか）	166	社会保険の継続行為がない旨を条件としている（採用直後から社会保険に加入しているが、給与支払4～6月のみ期間的に届位でないが、意図的に社会保険対象外の期間を設けていないが、短時間勤務数においても適切に把握しているか）							
				(10) 不適切事業（含む懸念事項）への対応	◎ 不適切事業への対応態勢の整備	基本項目	186	不適切事業（※）発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（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） ※不適切事業とは以下の事案（以降の設問の前提） +代理店内で発生した法令等違反行為または法令に抵触し得る事案 +代理店内で発生した個人情報に関する事案 +代理店内で発生したサイバー事案（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を含む）	167	不適切事業（※）発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（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） ※不適切事業とは以下の事案（以降の設問の前提） +代理店内で発生した法令等違反行為または法令に抵触し得る事案 +代理店内で発生した個人情報に関する事案 +代理店内で発生したサイバー事案（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を含む）	167	不適切事業（※）発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢が規定されている（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） ※不適切事業とは以下の事案（以降の設問の前提） +代理店内で発生した法令等違反行為または法令に抵触し得る事案 +代理店内で発生した個人情報に関する事案 +代理店内で発生したサイバー事案（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を含む）				
							187	法令等遵守に関する責任者・担当部署の権限事項・対応内容・権限を規定している	168	法令等遵守に関する責任者・担当部署の権限事項・対応内容・権限を規定している	168	法令等遵守に関する責任者・担当部署の権限事項・対応内容・権限を規定している				
							188	営業部門からの独立性を確保した法令等遵守責任者・担当部署（コンプライアンス部署）を設置している	169	営業部門からの独立性を確保した法令等遵守責任者・担当部署（コンプライアンス部署）を設置している	169	営業部門からの独立性を確保した法令等遵守責任者・担当部署（コンプライアンス部署）を設置している				
							189	コンプライアンス上の懸念事案発生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	170	コンプライアンス上の懸念事案発生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	170	コンプライアンス上の懸念事案発生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				
							190	不適切事案が発生した際の対応を迅速に把握または対応責任者を明確にしている（兼務可）	171	不適切事案が発生した際の対応を迅速に把握または対応責任者を明確にしている（兼務可）	171	不適切事案が発生した際の対応を迅速に把握または対応責任者を明確にしている（兼務可）				
							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）	172	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）	172	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）				
							192	不適切事案が発生し、規程に沿って対応を行い、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	173	不適切事案が発生し、規程に沿って対応を行い、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	173	不適切事案が発生し、規程に沿って対応を行い、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				
193	不適切事案発起時の罰則が定められた規程がある	174	不適切事案発起時の罰則が定められた規程がある				174	不適切事案発起時の罰則が定められた規程がある								
194	不適切事案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）	175	不適切事案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）				175	不適切事案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）								
195	発生した不適切事案に対する原因分析（経緯の確認・原因の把握）、再発防止策を経営層が出席する会議等で共有した上で、再発防止教育・再発防止策を実施し、改善状況を確認する態勢を整備している	176	発生した不適切事案に対する原因分析（経緯の確認・原因の把握）、再発防止策を経営層が出席する会議等で共有した上で、再発防止教育・再発防止策を実施し、改善状況を確認する態勢を整備している				176	発生した不適切事案に対する原因分析（経緯の確認・原因の把握）、再発防止策を経営層が出席する会議等で共有した上で、再発防止教育・再発防止策を実施し、改善状況を確認する態勢を整備している								
196	コンプライアンス上の懸念事案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、経営層が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ定期的に報告されている	177	コンプライアンス上の懸念事案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、経営層が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ定期的に報告されている				177	コンプライアンス上の懸念事案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、経営層が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ定期的に報告されている								
197	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	178	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				178	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								
198	内部通報の状況も適切な責任者（経営層等）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	179	内部通報の状況も適切な責任者（経営層等）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	179	内部通報の状況も適切な責任者（経営層等）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	◎ 従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み	基本項目	199	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	180	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	180	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								
			200	時間外勤務の状況が常時把握され、適切に指導が行われている	181	時間外勤務の状況が常時把握され、適切に指導が行われている	181	時間外勤務の状況が常時把握され、適切に指導が行われている								
			201	従業員向けの定期健康診断を実施している	182	従業員向けの定期健康診断を実施している	182	従業員向けの定期健康診断を実施している								
			202	就業規則や給与・賞金規程がある	183	就業規則や給与・賞金規程がある	183	就業規則や給与・賞金規程がある								
			203	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・本部による定期的な確認が仕組み化されている	184	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・本部による定期的な確認が仕組み化されている	184	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・本部による定期的な確認が仕組み化されている								
			204	時間外労働に関する労使協定（36協定）がある	185	時間外労働に関する労使協定（36協定）がある	185	時間外労働に関する労使協定（36協定）がある								
			205	時間外労働の上限について目標が設定され、社内に周知されている	186	時間外労働の上限について目標が設定され、社内に周知されている	186	時間外労働の上限について目標が設定され、社内に周知されている								
			206	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	187	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	187	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								
			207	代理店としての経営計画（数値のみ販売計画ではなく、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	188	代理店としての経営計画（数値のみ販売計画ではなく、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	188	代理店としての経営計画（数値のみ販売計画ではなく、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								
			208	お客さま本位の業務運営について周知の上、実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている	189	お客さま本位の業務運営について周知の上、実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている	189	お客さま本位の業務運営について周知の上、実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている								
			209	経営計画について実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている	190	経営計画について実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている	190	経営計画について実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている								
			210	従業員満足度を高める独自の取組みを実施している	191	従業員満足度を高める独自の取組みを実施している	191	従業員満足度を高める独自の取組みを実施している								