

(別紙3) 2024年度業務品質評価基準一覧(案) 新旧対比表

※見直し視点: ①外的環境の変化を捉えた見直し ②代理店からの照会内容を踏まえた設問の書きぶりの見直し ③代理店の業務品質調査結果を踏まえた見直し ④検討WG委員等からの意見を踏まえた見直し

共通 代理店とその役員、従業者が携わる業務全般の遂行において、法令等を遵守し、誠実に「顧客本位の業務運営」を行っている
⇒各基準において外形的に達成条件を満たしている場合であっても、代理店とその役員、従業者が携わる業務において、「法令等に反する」または「顧客本位の業務運営に反する」と認められる事案がある場合(疑いがある場合を含む)、達成と判定することはありません。

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の観点	基本応用区分	No.	2023年度業務品質評価基準(現(旧))	評価の観点	基本応用区分	No.	2024年度業務品質評価基準(新)	対応区分	見直しの観点	対応理由	
1. 顧客対応	① お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備	① 意向把握・確認義務	基本項目	1	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.はい」であれば達成	① 意向把握・確認義務	基本項目	1	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.はい」であれば達成				
				1-1	【意向把握・確認に係るプロセス】意向把握・確認に関する以下のプロセス			1-1	【意向把握・確認に係るプロセス】意向把握・確認に関する以下のプロセス				
				1-1-1	お客さまの意向の把握			1-1-1	お客さまの意向の把握				
				1-1-2	意向に基づいた商品の提案ならびに意向と提案内容の対応関係の説明			1-1-2	意向に基づいた商品の提案ならびに意向と提案内容の対応関係の説明				
				1-1-3	当初意向と最終意向の比較および両者が相違している場合は相違点の確認			1-1-3	当初意向と最終意向の比較および両者が相違している場合は相違点の確認				
				1-1-4	お客さまの最終意向と申込内容の合致の確認(=意向確認)			1-1-4	お客さまの最終意向と申込内容の合致の確認(=意向確認)				
				1-2	【把握すべきお客さまの意向】お客さまの意向に関する以下の情報を把握すること			1-2	【把握すべきお客さまの意向】お客さまの意向に関する以下の情報を把握すること				
				1-2-1	どのような分野の保障を望んでいるか			1-2-1	どのような分野の保障を望んでいるか				
				1-2-2	貯蓄部分が必要としているか			1-2-2	貯蓄部分が必要としているか				
				1-2-3	保障期間・保険料・保険金額に関する範囲の希望、優先する事項がある場合はその旨			1-2-3	保障期間・保険料・保険金額に関する範囲の希望、優先する事項がある場合はその旨				
				1-3	【意向確認書の取り付け】必ず申込日までにお客さまの意向を確認し、意向確認書(特定保険契約の場合は適合性確認書兼意向確認書)を契約者から取り付けること			1-3	【意向確認書の取り付け】必ず申込日までにお客さまの意向を確認し、意向確認書(特定保険契約の場合は適合性確認書兼意向確認書)を契約者から取り付けること				
				1-4	【意向把握に係る態勢整備】意向把握に係る業務の適切な遂行を確認・検証できよう。意向把握に用いた帳票等(アンケートや設計書等)や面談記録を保存すること			1-4	【意向把握に係る態勢整備】意向把握に係る業務の適切な遂行を確認・検証できよう。意向把握に用いた帳票等(アンケートや設計書等)や面談記録を保存すること				
				1-5	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回に限定される方法による募集(1way募集)を行う代理店のみ対象			1-5	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回に限定される方法による募集(1way募集)を行う代理店のみ対象				
1-5-1	意向の把握(推定)について、推定の確度に留意して合理性・妥当性ある意向判定を行うこと ・例えばお客さま属性や既加入の保障内容を把握している「既契約者」を対象とする等 ・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、適切な意向判定の実現に向けて、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き送付先対象の選定を行う等)	1-5-1	意向の把握(推定)について、推定の確度に留意して合理性・妥当性ある意向判定を行うこと ・例えばお客さま属性や既加入の保障内容を把握している「既契約者」を対象とする等 ・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、適切な意向判定の実現に向けて、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き送付先対象の選定を行う等)										
1-5-2	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、意向の対応状況を合わせてわかりやすく表示すること	1-5-2	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、意向の対応状況を合わせてわかりやすく表示すること										
1-5-3	当初意向と最終意向の比較(振返り)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	1-5-3	当初意向と最終意向の比較(振返り)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										
1-5-4	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	1-5-4	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										
1-5-5	意向把握・確認手続の実効性を検証し、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P D C Aサイクルを確立し適切に運営すること	1-5-5	意向把握・確認手続の実効性を検証し、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P D C Aサイクルを確立し適切に運営すること										
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	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										
3	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	3	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										
4	公約保険制度に関して、お客様の意向を踏まえて情報提供を行う態勢を整備(公約保険制度の説明ツールの配備等)している	4	公約保険制度に関して、お客様の意向を踏まえて情報提供を行う態勢を整備(公約保険制度の説明ツールの配備等)している										
5	公約保険制度に関して、募集人に教育を実施している	5	公約保険制度に関して、募集人に教育を実施している										
2. 情報提供義務(重要事項説明)			基本項目	6	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)	② 情報提供義務(重要事項説明)	基本項目	6	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)				
				7	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			7	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	追記・修正	③	他の設問と記載内容の平仄を合わせるため文言を追記・修正しております。	
				8	No.7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			8	No.7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				
				9	お客さまニーズの把握・実現に向け、お客さまに対してレテラシー(知識・理解力)向上に向けた取組みを実施している			9	お客さまニーズの把握・実現に向け、お客さまに対してレテラシー(知識・理解力)向上に向けた取組みを実施している				
				10	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.はい」であれば達成			10	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.はい」であれば達成				
				10-1	【権限等の明示】保険募集を行うに際してあらかじめ以下の事項を明示すること			10-1	【権限等の明示】保険募集を行うに際してあらかじめ以下の事項を明示すること				
				10-1-1	保険募集人としての権限(保険契約の締結の媒介)			10-1-1	保険募集人としての権限(保険契約の締結の媒介)				
				10-1-2	所属保険会社等の商号、名称または氏名			10-1-2	所属保険会社等の商号、名称または氏名				
				10-1-3	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)			10-1-3	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)				
10-1-4	告知受領権の有無	10-1-4	告知受領権の有無										
10-2	【お客さま属性を踏まえた対応】お客さまのニーズに合致した提案を行い、お客さまの知識・経験・財産の状況・契約締結時の目的・その他お客さまの状況(年齢、障がいの有無等)を踏まえた上で契約の内容およびそのリスク等をお客さまに対して適切かつ十分に説明すること	10-2	【お客さま属性を踏まえた対応】お客さまのニーズに合致した提案を行い、お客さまの知識・経験・財産の状況・契約締結時の目的・その他お客さまの状況(年齢、障がいの有無等)を踏まえた上で契約の内容およびそのリスク等をお客さまに対して適切かつ十分に説明すること										
10-3	【重要事項の説明義務】契約締結前以下に事項を行うこと	10-3	【重要事項の説明義務】契約締結前以下に事項を行うこと										
10-3-1	「ご契約のしおり/約款」「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)」もしくは「契約概要」および「注意喚起情報」をお客さまに交付すること	10-3-1	「ご契約のしおり/約款」「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)」もしくは「契約概要」および「注意喚起情報」をお客さまに交付すること										
10-3-2	「契約概要」および「注意喚起情報」の書面の交付の際には少なくとも以下の3項目を口頭にて説明すること ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責事由を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、転換等の場合は、これらがお客さまに不利益になる可能性があること	10-3-2	「契約概要」および「注意喚起情報」の書面の交付の際には少なくとも以下の3項目を口頭にて説明すること ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責事由を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、転換等の場合は、これらがお客さまに不利益になる可能性があること										
10-3-3	「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を確保すること	10-3-3	「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を確保すること										
11	保険募集を行うに際し、募集人がお客さまに対し以下の事項を明示している ※全て「1.はい」であれば達成	11	保険募集を行うに際し、募集人がお客さまに対し以下の事項を明示している ※全て「1.はい」であれば達成										
11-1	保険募集人としての権限(保険契約の締結の媒介)	11-1	保険募集人としての権限(保険契約の締結の媒介)										
11-2	所属保険会社等の商号、名称または氏名	11-2	所属保険会社等の商号、名称または氏名										
11-3	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)	11-3	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)										
11-4	告知受領権の有無	11-4	告知受領権の有無										
12	契約締結前、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	12	契約締結前、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										
12-1	「ご契約のしおり/約款」「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)」もしくは「契約概要」および「注意喚起情報」をお客さまへの交付ならびに適切な情報の提供	12-1	「ご契約のしおり/約款」「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)」もしくは「契約概要」および「注意喚起情報」をお客さまへの交付ならびに適切な情報の提供										
12-2	「契約概要」および「注意喚起情報」の書面の交付の際の以下の事項の口頭説明の実施 ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責理由を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、転換等の場合は、これらがお客さまに不利益になる可能性があること	12-2	「契約概要」および「注意喚起情報」の書面の交付の際の以下の事項の口頭説明の実施 ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責理由を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、転換等の場合は、これらがお客さまに不利益になる可能性があること										
12-3	「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	12-3	「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										
13	重要事項説明・情報提供に関し、実施すべき事項(No.10~12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	13	重要事項説明・情報提供に関し、実施すべき事項(No.10~12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										
1. 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)	基本項目	14	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	③ 情報提供義務(比較推奨販売)	基本項目	14	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				
				14-1	【商品の提示・推奨時の説明事項】比較推奨販売の手法等に於て以下の事項※該当しないものは「3.対象外」を選択			14-1	【商品の提示・推奨時の説明事項】比較推奨販売の手法等に於て以下の事項※該当しないものは「3.対象外」を選択				
				14-1-1	お客さまの意向に沿って商品を選別して提案する場合(いわゆる口方式)その客観的な基準や理由(商品特性や保険料水準等)			14-1-1	お客さまの意向に沿って商品を選別して提案する場合(いわゆる口方式)その客観的な基準や理由(商品特性や保険料水準等)				
				14-1-2	代理店(募集人)側の理由・基準により特定の商品を提供する場合(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)			14-1-2	代理店(募集人)側の理由・基準により特定の商品を提供する場合(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)				
				14-1-3	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			14-1-3	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				
				14-2	【商品の提示・推奨時の留意点】比較推奨販売の手法等に於て以下の事項※該当しないものは「3.対象外」を選択			14-2	【商品の提示・推奨時の留意点】比較推奨販売の手法等に於て以下の事項※該当しないものは「3.対象外」を選択				
				14-2-1	取扱商品の中から、お客さまの意向に基づき比較可能な商品(保険募集人が把握したお客さまの意向に基づき、保障内容等の商品特性等に基づき客観的な商品の取込みを行った場合には、当該取込み後の商品)の概要を明示し、お客さまの求めに応じて商品内容を説明すること			14-2-1	取扱商品の中から、お客さまの意向に基づき比較可能な商品(保険募集人が把握したお客さまの意向に基づき、保障内容等の商品特性等に基づき客観的な商品の取込みを行った場合には、当該取込み後の商品)の概要を明示し、お客さまの求めに応じて商品内容を説明すること				
				14-2-2	比較可能な商品の概要を明示した際には、「商品名・引受保険会社名」が記載された一覧のみでは不十分であり、商品案内パンフレットにおける商品概要のページ等を用いて、商品内容の全体像が理解できる程度の情報を明示すること			14-2-2	比較可能な商品の概要を明示した際には、「商品名・引受保険会社名」が記載された一覧のみでは不十分であり、商品案内パンフレットにおける商品概要のページ等を用いて、商品内容の全体像が理解できる程度の情報を明示すること				
14-2-3	【お客さまの意向に合致する商品のうち、保険募集人の判断によってさらに取込みを行った上で商品を提示・推奨する場合】商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等を説明すること	14-2-3	【お客さまの意向に合致する商品のうち、保険募集人の判断によってさらに取込みを行った上で商品を提示・推奨する場合】商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等を説明すること										
14-2-4	【特定商品を推奨する主たる理由が手数料水準である場合】そのことを説明すること	14-2-4	【特定商品を推奨する主たる理由が手数料水準である場合】そのことを説明すること										
14-2-5	形式的には客観的な基準・理由等に基づき商品の取込みや提示・推奨をしながら、実質的には代理店が受け取る手数料水準の高い商品に誘導するために商品の取込みや提示・推奨を行わないこと	14-2-5	形式的には客観的な基準・理由等に基づき商品の取込みや提示・推奨をしながら、実質的には代理店が受け取る手数料水準の高い商品に誘導するために商品の取込みや提示・推奨を行わないこと										
14-2-6	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かの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	14-2-6	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かの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										
14-2-7	【商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づくことなく、商品を取込みまたは特定の商品を提供・推奨する場合】合理的な基準・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)をお客さまに分かりやすく説明すること	14-2-7	【商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づくことなく、商品を取込みまたは特定の商品を提供・推奨する場合】合理的な基準・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)をお客さまに分かりやすく説明すること										

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の観点	基本応用区分	No.	2023年度業務品質評価基準 (現(旧))	評価の観点	基本応用区分	No.	2024年度業務品質評価基準 (新)	対応区分	見直しの観点	対応理由
④ 募集時の禁止行為・著し不 適当な行為	基本項目	⑤	基本項目	14-2-8	(店舗や保険募集人ごと基準・理由等異なる場合) 店舗や保険募集人ごとの基準・理由等をお客さまに分りやすく説明することに加えて、例えば当該代理店として提示・推奨する商品の範囲を示す等、お客さまの商品選定会を確保すること	④ 募集時の禁止行為・著し不 適当な行為	基本項目	14-2-8	(店舗や保険募集人ごと基準・理由等異なる場合) 店舗や保険募集人ごとの基準・理由等をお客さまに分りやすく説明することに加えて、例えば当該代理店として提示・推奨する商品の範囲を示す等、お客さまの商品選定会を確保すること	追記・修正	②、③	見設の場合、代理店（募集人）側の理由・基準により特定の商品や募集する場合（いわゆる八方式）は「対象外」となる。との調査代理店からのご指摘を踏まえ、追記・修正しております。
				14-2-9	自らが保険会社の委託を受けた者でない（「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明文化した上で、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			14-2-9	自らが保険会社の委託を受けた者でない（「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明文化した上で、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			
				14-2-10	(「所属保険会社の間で公平・中立であることを表示する場合」) 商品の取込みや提示・推奨の基準・理由等として、特定の保険会社との資本関係や手数料の水準、その他の事務手続・経理方針等の事情を考慮することがないよう留意すること			14-2-10	(「所属保険会社の間で公平・中立であることを表示する場合」) 商品の取込みや提示・推奨の基準・理由等として、特定の保険会社との資本関係や手数料の水準、その他の事務手続・経理方針等の事情を考慮することがないよう留意すること			
				14-3	【比較推展販売に係る記録等の保存および適切性の確認・検証】 比較推展販売に係る記録や証跡等の保存等を行い、定期的にその実施状況の適切性の確認・検証を行うこと			14-3	【比較推展販売に係る記録等の保存および適切性の確認・検証】 比較推展販売に係る記録や証跡等の保存等を行い、定期的にその実施状況の適切性の確認・検証を行うこと			
				15	募集人がお客さまに対し以下の事項を実施しておりその実施状況を確認している ・お客さまの意向に沿った比較可能な同種類の保険商品の概要の明示 ・商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づき商品の取込みを行う場合にはその方針・基準・理由の説明			15	募集人がお客さまに対し以下の事項を実施しておりその実施状況を確認している ・お客さまの意向に沿った比較可能な同種類の保険商品の概要の明示 ・商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づき商品の取込みを行う場合にはその方針・基準・理由の説明 ※ 商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づき商品の取込みを行う場合にはその方針・基準・理由の説明 ・お客さまの意向に沿って提案する場合は、比較可能な同種類の保険商品の概要の明示および商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由の説明 ・代理店（募集人）側の理由・基準により特定の商品や提案する場合は、合理的な基準・理由の説明			
				16	お客さまと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			16	お客さまと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			
				17	比較推展販売に関し、実施すべき事項（No.14～15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			17	比較推展販売に関し、実施すべき事項（No.14～15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			
				18	お客さまと提案内容とお客さまの意向が合致していることを全件確認・検証する態勢を整備している			18	お客さまと提案内容とお客さまの意向が合致していることを全件確認・検証する態勢を整備している			
				19	自社以外の第三者による監査（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ることを確認している			19	自社以外の第三者による監査（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ることを確認している			
				20	No.16またはNo.18の検証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			20	No.16またはNo.18の検証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			
				21	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.はい」であれば達成			21	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.はい」であれば達成			
				21-1	【保険契約締結・保険募集に関する禁止行為】以下の事項の禁止			21-1	【保険契約締結・保険募集に関する禁止行為】以下の事項の禁止			
				21-1-1	虚偽の説明、契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を説明しないこと			21-1-1	虚偽の説明、契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を説明しないこと			
				21-1-2	虚偽の告知を勧めること			21-1-2	虚偽の告知を勧めること			
				21-1-3	事実の告知を妨げること			21-1-3	事実の告知を妨げること			
				21-1-4	不利益となる事実を告げずに乗換募集を行うこと			21-1-4	不利益となる事実を告げずに乗換募集を行うこと			
				21-1-5	保険料の割引・割戻しその他特別の利益の提供を約し、または提供すること			21-1-5	保険料の割引・割戻しその他特別の利益の提供を約し、または提供すること			
				21-1-6	過度なサービス品・施用品のお客さまへの提供			21-1-6	過度なサービス品・施用品のお客さまへの提供			
				21-1-7	〔代理店が他業を兼業している場合〕他業のサービスの割引等の提供 ※兼業していない場合は「3.対象外」を選択			21-1-7	〔代理店が他業を兼業している場合〕他業のサービスの割引等の提供 ※兼業していない場合は「3.対象外」を選択			
				21-1-8	誤解を招くおそれのある保険内容の比較説明または表示			21-1-8	誤解を招くおそれのある保険内容の比較説明または表示			
				21-1-9	将来における配当金の分配等の不確実な事項について断定的判断を示すまたは確実であると誤解させる恐れのある説明・表示をすること			21-1-9	将来における配当金の分配等の不確実な事項について断定的判断を示すまたは確実であると誤解させる恐れのある説明・表示をすること			
				21-1-10	威圧的募集もしくは優越的地位を利用した募集			21-1-10	威圧的募集もしくは優越的地位を利用した募集			
				21-1-11	保険契約等に関する事項であってその判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、誤解させるおそれのあること告げる、または表示する行為（誑誘・中傷等）			21-1-11	保険契約等に関する事項であってその判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、誤解させるおそれのあること告げる、または表示する行為（誑誘・中傷等）			
				21-2	【その他の不適正行為】以下の事項の禁止			21-2	【その他の不適正行為】以下の事項の禁止			
				21-2-1	保険料の費消・流用			21-2-1	保険料の費消・流用			
				21-2-2	社員代行募集・付績行為			21-2-2	社員代行募集・付績行為			
				21-2-3	無面接募集			21-2-3	無面接募集			
21-2-4	代筆・代印	21-2-4	代筆・代印									
21-2-5	作成契約（架空契約）・名義借契約・無断契約	21-2-5	作成契約（架空契約）・名義借契約・無断契約									
21-2-6	保険本来の趣旨を逸脱するような募集行為（当初から短期の中途解約を前提とした契約等）	21-2-6	保険本来の趣旨を逸脱するような募集行為（当初から短期の中途解約を前提とした契約等）									
21-2-7	SNS（会社アカウント・個人アカウントの両方）による募集活動	21-2-7	SNS（会社アカウント・個人アカウントの両方）による募集活動									
21-3	【特定関係法人等に係る管理・報告態勢】	21-3	【特定関係法人等に係る管理・報告態勢】									
21-3-1	特定関係法人等の範囲の一覧表に関し、記載内容に変更のある都度、速やかにその情報を更新し、また更新したことを代理店内に周知すること	21-3-1	特定関係法人等の範囲の一覧表に関し、記載内容に変更のある都度、速やかにその情報を更新し、また更新したことを代理店内に周知すること									
21-3-2	当該情報を保険会社へ報告すること	21-3-2	当該情報を保険会社へ報告すること									
21-4	【自己契約・特定契約ルール】 保険料の割引・割戻し等を目的とした自己契約・特定契約（特定関係法人等を契約者とする契約）の募集を行わないこと（特定関係法人等の判定は実態に即するものとし潜黙行為とならないよう留意すること） ※取扱う場合は手数料不払扱いで取り扱うこと	21-4	【自己契約・特定契約ルール】 保険料の割引・割戻し等を目的とした自己契約・特定契約（特定関係法人等を契約者とする契約）の募集を行わないこと（特定関係法人等の判定は実態に即するものとし潜黙行為とならないよう留意すること） ※取扱う場合は手数料不払扱いで取り扱うこと									
21-5	【構成員契約規制】 構成員契約規制に違反する行為（構成員契約の申込みをさせる行為）を行わないこと	21-5	【構成員契約規制】 構成員契約規制に違反する行為（構成員契約の申込みをさせる行為）を行わないこと									
22	お客さま向けの票品提供を伴う実施を行っている代理店のみ対象 営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者による実施内容のチェックが行われ、当該票品が過度なサービス品に該当するか否かを確認する態勢（実施内容確認のための申請・承認フロー等）を整備している	22	お客さま向けの票品提供を伴う実施を行っている代理店のみ対象 営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者による実施内容のチェックが行われ、当該票品が過度なサービス品に該当するか否かを確認する態勢（実施内容確認のための申請・承認フロー等）を整備している									
23	募集時に、締結しようとしている契約が自己契約あるいは特定契約に該当するか否か確認する態勢（チェックリストの活用、システム上のアラート等）を整備している	23	募集時に、締結しようとしている契約が自己契約あるいは特定契約に該当するか否か確認する態勢（チェックリストの活用、システム上のアラート等）を整備している									
24	構成員契約規制の対象となるお客さまによる規制対象商品の申込みの受付を防ぐ態勢（チェックリストの活用、システム上のアラート等）を整備している	24	構成員契約規制の対象となるお客さまによる規制対象商品の申込みの受付を防ぐ態勢（チェックリストの活用、システム上のアラート等）を整備している									
25	法人向け保険募集を行う代理店のみ対象 以下の「法人向け保険商品にかかる顧客向けの注意喚起事項」を説明する態勢を整備している ※全て「1.はい」であれば達成	25	法人向け保険募集を行う代理店のみ対象 以下の「法人向け保険商品にかかる顧客向けの注意喚起事項」を説明する態勢を整備している ※全て「1.はい」であれば達成									
25-1	保障等を目的とした保険商品である旨の説明を行うこと	25-1	保障等を目的とした保険商品である旨の説明を行うこと									
25-2	原則として節税効果はない旨※の説明を行うこと ※法人から役員等の個人へ名義変更を実施した場合も含められることに留意	25-2	原則として節税効果はない旨※の説明を行うこと ※法人から役員等の個人へ名義変更を実施した場合も含められることに留意									
26	禁止行為・不適切行為に関し、実施すべき事項（No.21～25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	26	禁止行為・不適切行為に関し、実施すべき事項（No.21～25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									
27	全店舗/拠点/事務所（以下、「全拠点」）で独自で過度なサービス品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	27	全店舗/拠点/事務所（以下、「全拠点」）で独自で過度なサービス品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									
1-顧客対応	(1)お客さまニーズに合った丁寧な準備 ⑤ 特定保険契約募集に関するルール		⑤ 特定保険契約募集に関するルール	28	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.はい」であれば達成 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択	28	以下の事項が明文化され従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている ※全て「1.はい」であれば達成 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 ※ 特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択					
28-1	【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	28-1	【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									
28-1-1	収益獲得を目的に投資する資金があるか	28-1-1	収益獲得を目的に投資する資金があるか									
28-1-2	預金とは異なる中長期の投資商品を購入する意思はあるか	28-1-2	預金とは異なる中長期的投資商品を購入する意思はあるか									
28-1-3	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	28-1-3	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									
28-2	【特定保険契約に係る禁止行為】 以下の事項の禁止	28-2	【特定保険契約に係る禁止行為】 以下の事項の禁止									
28-2-1	お客さまに迷惑となるような時間の電話または訪問	28-2-1	お客さまに迷惑となるような時間の電話または訪問									
28-2-2	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	28-2-2	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									
28-3	【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	28-3	【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									
28-3-1	お客さまの年齢	28-3-1	お客さまの年齢									
28-3-2	職業	28-3-2	職業									
28-3-3	資産・収入等の財産状況	28-3-3	資産・収入等の財産状況									
28-3-4	過去の金融商品の取引・購入経歴	28-3-4	過去の金融商品の取引・購入経歴									
28-3-5	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	28-3-5	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									
28-3-6	加入目的	28-3-6	加入目的									
28-4	特に「高齢のお客さま」に関して、「理解能力や判断能力」、「投資経歴」、「投資性資産の保有割合」等の観点を踏まえた、一般的な適合性確認の基準に比してより一層厳格な適合性確認の基準（適合性を判断する上で、不適当と認められる場合には当該勧誘を中止する旨を含む）	28-4	特に「高齢のお客さま」に関して、「理解能力や判断能力」、「投資経歴」、「投資性資産の保有割合」等の観点を踏まえた、一般的な適合性確認の基準に比してより一層厳格な適合性確認の基準（適合性を判断する上で、不適当と認められる場合には当該勧誘を中止する旨を含む）									
28-5	収集したお客さまの情報を、加入目的等に応じ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	28-5	収集したお客さまの情報を、加入目的等に応じ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									
29	特定保険契約に係る広告等を行う代理店のみ対象 以下の事項について全て正確に表示できている ・広告等を行う者の名称 ・手数料等に関する事項 ・市場リスクに関する事項 ・重要な事項についてお客さまの不利益となる事項	29	特定保険契約に係る広告等を行う代理店のみ対象 以下の事項について全て正確に表示できている ・ 広告等を行う者の名称 ・ 手数料等に関する事項 ・ 市場リスクに関する事項 ・ 重要な事項についてお客さまの不利益となる事項									
30	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歴・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	30	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歴・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									
31	特定保険契約募集に関し、実施すべき事項（No.28～30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 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択	31	特定保険契約募集に関し、実施すべき事項（No.28～30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 ※ 特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択									

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	2023年度業務品質評価基準 (現(旧))	評価の視点	基本応用区分	No.	2024年度業務品質評価基準 (新)	対応区分	見直し/観点	対応理由	
								29	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歴・保険料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		①	設問順番（対象設問：No.29、30、31）を入れ替えております。	
								30	特定保険契約の募集に関し、実施すべき事項（No.28～3029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 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択				
								31	特定保険契約に係る広告等を行う代理店のみ対象 ※特定保険契約に係る広告等を行っていない場合は「3.対象外」を選択 以下の事項について全て正確に表示できている ・広告等を行う者の名称 ・手数料等に関する事項 ・市場リスクに関する事項 ・重要な事項についてお客さまの不利利益となる事実				
								32	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（特定保険契約を販売する際は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.はい」であれば達成 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 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うえ、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 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 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等であることをあらためて確認している ⑤ 役員者による事前承認 ・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 ⑥ 申込手続き後の電話等による申込内容の確認 ⑦ 会話内容等の録音による記録管理 ⑧ その他（①～⑦以外で代理店独自（※）で設定している高齢者募集ルール） ※代理店が独自に定めたルールを「高齢者に対する保険募集ルール」とする場合には、当該ルールの適切性について事前の確認を必要とする保険会社もあることに留意				
								33	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等）を整備している				
								34	高齢者募集ルールに関し、実施すべき事項（No.32～33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				
								35	高齢者募集ルールの遵守状況について、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者がモニタリングを行っている				
								36	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるようにインフラ整備を行っている				
								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				
								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				
								32	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（特定保険契約を販売する際は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.はい」であれば達成 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 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うえ、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 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 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等であることをあらためて確認している ⑤ 役員者による事前承認 ・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 ⑥ 申込手続き後の電話等による申込内容の確認 ⑦ 会話内容等の録音による記録管理 ⑧ その他（①～⑦以外で代理店独自（※）で設定している高齢者募集ルール） ※代理店が独自に定めたルールを「高齢者に対する保険募集ルール」とする場合には、当該ルールの適切性について事前の確認を必要とする保険会社もあることに留意				
								33	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等）を整備している				
								34	高齢者募集ルールに関し、実施すべき事項（No.32～33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				
								35	高齢者募集ルールの遵守状況について、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者がモニタリングを行っている				
								36	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるようにインフラ整備を行っている				
								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				
								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				
								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				
								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				
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）												
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												
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」であれば達成 44-1 広告等を行う者の名称 44-2 手数料等に関する事項 44-3 市場リスクに関する事項 44-4 重要な事項についてお客さまの不利利益となる事実												
45	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）												
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（年1回以上の研修実施等）している												
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・担当者が確認を行っている												
48	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揭示・公表（※）されている ・勧誘の対象となる者の知識、経歴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期等に関し、勧誘の対象となる者に配慮すべき事項 ・その他勧誘の適正の確保に関する事項 ※ホームページに掲載のみならず、代理店の本店・営業店等の各代理店事務所での揭示・公表の対応が必要												
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1つ「1.はい」であれば達成 49-1 ホームページに掲載 49-2 全拠点で揭示・公表												
50	お客さま本位の業務運営に沿ったKPIを1項目以上設定し、ホームページ・代理店事務所等に実績を公表している												
								51	お客さま本位の業務運営に係る方針について、毎年振返り・経営層への報告を行っている				
								52	振返り結果を踏まえ、必要に応じて見直しを実施し公表する態勢を整備している				
								53	募集人教育の責任者を明確にしている				
								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＝実態に募集活動に従事している職員）				
								55	業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				
								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				
								57	自社の好取組みや改善点を収集し、全体に共有する仕組みおよび実績がある				
								58	年間の教育計画がある				
								59	継続教育制度以外に関して、テストを実施している				
								60	個人の蓄熱状況に応じ適宜追加指導を行っている				
								53	募集人教育の責任者を明確にしている		削除	③	求める評価基準が他設問（No.156、159）と重複するため、削除しております。
								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＝実態に募集活動に従事している職員 ） ※募集人全員＝自社において募集活動に従事する者全員（雇用形態や常勤・非常勤の別は問わない）				
								55	業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				
								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				
								57	保険募集等業務全般に関し、年間の教育計画がある（ただし、個人情報保護に関する教育計画は除く）				
								58	継続教育制度以外に関して、テストを実施している				
								59	個人の蓄熱状況に応じ適宜追加指導を行っている				
								60	保険知識・商品知識に留まらず、お客さま志向の醸成（募集人としての使命感、お客さま向き姿勢）に資する研修を行っている				
								61	金融・保険に関する各種公的資格取得数の増加に向けた社内取組みを推進している				
								62	健全対応について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成 62-1 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 62-2 健全対応がもたらさない態勢（健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				
								63	失効（未取除を除く）防止に向けた入金動向について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成 63-1 対応フロー（対象契約リストの担当者あて連携→お客さままで連絡等）が明文化されている 63-2 対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役員者による確認等）を整備している				
								64	失効（未取除を除く）防止に向けた入金動向について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成 64-1 対応フロー（対象契約リストの担当者あて連携→お客さままで連絡等）が明文化されている 64-2 対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役員者による確認等）を整備している				
								65	失効契約に対する復活活動について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成 65-1 対応フロー（対象契約リストの担当者あて連携→お客さままで連絡等）が明文化されている 65-2 対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役員者による確認等）を整備している				
								66	高齢者・障がい者等に対して健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				
								67	健全対応および未収・失効対応に関し、実施すべき事項（No.63～66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				
								68	No.63-2の健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				
								62	健全対応について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成 62-1 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 62-2 健全対応がもたらさない態勢（健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				
								63	失効（未取除を除く）防止に向けた入金動向について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成 63-1 対応フロー（対象契約リストの担当者あて連携→お客さままで連絡等）が明文化されている 63-2 対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役員者による確認等）を整備している				
								64	失効契約に対する復活活動について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成 64-1 対応フロー（対象契約リストの担当者あて連携→お客さままで連絡等）が明文化されている 64-2 対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役員者による確認等）を整備している				
								65	高齢者・障がい者等に対して健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				
66	健全対応および未収・失効対応に関し、実施すべき事項（No.6362～665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												
67	No.6362-2の健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												

業務品質評価区分	業務品質評価項目	評価の視点	基本応用区分	No.	2023年度業務品質評価基準(現(旧))	評価の視点	基本応用区分	No.	2024年度業務品質評価基準(新)	対応区分	見直しの観点	対応理由			
IV. ガバナンス	(8) コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営	【該社のみ】 ⑧ フランチャイズ契約時の対応(フランチャイジー)	基本項目	150-3	規程に附った指導・モニタリングを定期的を実施している	等)	項目	150-1	募集を中心とした教育の実施、販売状況の管理、状況に応じて指導する旨を規定・契約している						
				150-4	規程に附った指導・管理実施状況を保険会社に報告している			150-2	規程に附った指導・モニタリングを定期的を実施している						
				150-5	別法人である旨や商品ラインナップの違い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			150-3	規程に附った指導・管理実施状況を保険会社に報告している						
				応用項目	151			モニタリングで指摘された事項に関して改善策を求めしており、必要に応じて、フランチャイジーに対する教育・管理・指導、システムの提供内容の在り方を見直している	応用項目	151	モニタリングで指摘された事項に関して改善策を求めしており、必要に応じて、フランチャイジーに対する教育・管理・指導、システムの提供内容の在り方を見直している	修正	③	表現上の軽微な誤りがあったため修正しております。	
				基本項目	152			フランチャイジーの代理店のみ対象 フランチャイジーの対応について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成	基本項目	152	フランチャイジーの代理店のみ対象 フランチャイジーの対応について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成	編成の見直し	③	「商号等の使用許諾」と「保険募集人指導事業」とは別の観点であり、フランチャイズ契約上、必ずしも両方を含んでいないケースがあるため、設問の編成を見直ししております。	
			基本項目	152-1	フランチャイズ契約に応じた募集／教育／管理態勢を構築している	基本項目	152-1	フランチャイズ契約に応じた募集／教育／管理態勢を構築している							
			基本項目	152-2	フランチャイジーへ規程に応じた内容を定期的に報告している	基本項目	152-2	フランチャイジーへ規程に応じた内容を定期的に報告している							
			基本項目	152-3	フランチャイジーの内部監査部署等による監査・点検の実施や、フランチャイジー主催の会議・研修を受講し、必要に応じて社内へ共有している	基本項目	152-3	フランチャイジーの内部監査部署等による監査・点検の実施や、フランチャイジー主催の会議・研修を受講し、必要に応じて社内へ共有している							
			基本項目	153	テレマーケティングを行う代理店のみ対象 テレマーケティング実施時の対応について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成	基本項目	153	テレマーケティングを行う代理店のみ対象 テレマーケティング実施時の対応について、以下の事項を行っている ※全て「1.はい」であれば達成							
			基本項目	153-1	説明すべき内容を定めたトークスクリプト等を整備の上、徹底している	基本項目	153-1	説明すべき内容を定めたトークスクリプト等を整備の上、徹底している							
	基本項目	153-2	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	基本項目	153-2	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									
	基本項目	153-3	トークスクリプトを新設、変更する際、募集管理部門・対象保険会社の確認・承認を行う旨を規定している	基本項目	153-3	トークスクリプトを新設、変更する際、募集管理部門・対象保険会社の確認・承認を行う旨を規定している									
	基本項目	153-4	通話記録を保存し、お客さまの意向(棄電拒否)や申出を管理しているか、システムインフラが整備されている	基本項目	153-4	通話記録を保存し、お客さまの意向(棄電拒否)や申出を管理しているか、システムインフラが整備されている									
	基本項目	153-5	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、取扱者が適切な対応をしているか確認している	基本項目	153-5	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、取扱者が適切な対応をしているか確認している									
	応用項目	154	記録した内容を活用し、応対フローの改善・指導、好取組みについて社内へ共有する仕組み及び実績がある	応用項目	154	記録した内容を活用し、応対フローの改善・指導、好取組みについて社内へ共有する仕組み及び実績がある									
	(9) コンプライアンス推進態勢	⑨ 募集人管理	基本項目	155	業務管理責任者および部署の職務内容・権限が明文化されている	⑨ 募集人管理	基本項目	155	業務管理責任者および部署の職務内容・権限が明文化されている						
				156	教育責任者および部署の職務内容・権限が明文化されている			156	教育責任者および部署の職務内容・権限が明文化されている						
				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						
				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						
				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						
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							
161				保険募集従事者全員の募集人登録が実施され、登録された募集人が一貫で管理(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			保険募集従事者全員の募集人登録が実施され、登録された募集人が一貫で管理(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							
162				全募集人が使用者等の要件(※)を充足し、監査役等にも該当しない ※代理店から保険募集に関し適切な教育・管理・指導を受けていることに加えて、代理店の事務所に勤務し、かつ、代理店の指揮監督・命令のもとで保険募集を行う者(労働関係法規に基づく「雇用」「派遣」「出向」)	162			全募集人が使用者等の要件(※)を充足し、監査役等にも該当しない ※代理店から保険募集に関し適切な教育・管理・指導を受けていることに加えて、代理店の事務所に勤務し、かつ、代理店の指揮監督・命令のもとで保険募集を行う者(労働関係法規に基づく「雇用」「派遣」「出向」)							
163				各代理店事務所に専任募集人(常勤かつ常駐の保険募集人)を配置している	163			各代理店事務所に専任募集人(常勤かつ常駐の保険募集人)を配置している							
164				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	164			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							
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確認)												
166	社会保険の潜脱行為がない旨を全件確認している(採用直後から社会保険に加入しているか、給与支払が4～6月のみ意図的に低位でないか、意図的に社会保険対象外の期間を設けていないか、短期間勤務者においても適切に把握しているか)	166	社会保険の潜脱行為がない旨を全件確認している(採用直後から社会保険に加入しているか、給与支払が4～6月のみ意図的に低位でないか、意図的に社会保険対象外の期間を設けていないか、短期間勤務者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	⑩ 不適切事業への対応態勢の整備	基本項目	167	不適切事業(※)発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢を規定している(代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢) ※不適切事業とは以下の事業(以降の説明も同様) ・代理店内で発覚した法令等違反行為またはその疑いがある事業 ・代理店内で発覚した個人情報漏えい事業 ・代理店内で発覚したサイバー事業(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業を含む)	⑩ 不適切事業への対応態勢の整備	基本項目	167	不適切事業(※)発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢を規定している(代理店内での報告態勢、代理店から保険会社への報告態勢) ※不適切事業とは以下の事業(以降の説明も同様) ・代理店内で発覚した法令等違反行為またはその疑いがある事業 ・代理店内で発覚した個人情報漏えい事業 ・代理店内で発覚したサイバー事業(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業を含む)							
			168	法令等遵守に関する責任者・担当部署の確認事項・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・担当部署の確認事項・対応内容・権限を規定している							
			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等)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等)を設置している							
			170	コンプライアンス上の懸念事象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象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							
			171	不適切事象が発生した際の対応をする担当部署または対応責任者を明確にしている(兼務可)			171	不適切事象が発生した際の対応をする担当部署または対応責任者を明確にしている(兼務可)							
			172	サイバー事業の防止に向け、自社ネットワークに不正や異常がないか監視・分析・事業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	サイバー事業の防止に向け、自社ネットワークに不正や異常がないか監視・分析・事業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)							
			173	不適切事象が発生後、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、該当事象が発生していない場合は「3.対象外」を選択			173	不適切事象が発生後、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、該当事象が発生していない場合は「3.対象外」を選択							
			174	不適切事象発起時の罰則が定められた規程がある			174	不適切事象発起時の罰則が定められた規程がある							
			175	不適切事象が発生した際には規程に定められた懲戒処分を行う態勢を整備している(懲戒処分の是非の妥当性を管理している)			175	不適切事象が発生した際には規程に定められた懲戒処分を行う態勢を整備している(懲戒処分の是非の妥当性を管理している)							
			176	発生した不適切事象に対する原因分析(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と共有した上で、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	発生した不適切事象に対する原因分析(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と共有した上で、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							
177	コンプライアンス上の懸念事象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)へ定期的に報告している	177	コンプライアンス上の懸念事象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)へ定期的に報告している												
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												
179	内部通報の状況を適切な責任者(経営層等)に共有化し、改善策が取られている ※前年度以降、該当事象が発生していない場合は「3.対象外」を選択	179	内部通報の状況を適切な責任者(経営層等)に共有化し、改善策が取られている ※前年度以降、該当事象が発生していない場合は「3.対象外」を選択												
(11) 従業員管理	⑪ 従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み	基本項目	180	有給休暇取得状況を常時把握の上、取得動員が行われ、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	⑪ 従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み	基本項目	180	有給休暇取得状況を常時把握の上、取得動員が行われ、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							
			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							
			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							
			183	就業規則や給与・賃金規程がある			183	就業規則や給与・賃金規程がある							
			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							
			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							
			186	時間外勤務の上限について目標が設定され、社内へ周知されている			186	時間外勤務の上限について目標が設定され、社内へ周知されている							
			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							
			188	代理店としての経営計画(数値のみの販売計画ではなく、代理店の発展に向けた具体的な施策を定めたもの)を策定の上、従業員へ周知徹底している			188	代理店としての経営計画(数値のみの販売計画ではなく、代理店の発展に向けた具体的な施策を定めたもの)を策定の上、従業員へ周知徹底している							
			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							
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												
191	従業員満足度を高める独自取組みを実施している	191	従業員満足度を高める独自取組みを実施している												