

2024 年度業務品質評価基準ガイドラインの追加見直し内容

【新設評価基準（募集人個人の行う副業・兼業）に関するガイドライン（案）】

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人管理

No.	166	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集人個人の行う副業・兼業に関して、生命保険商品にかかる営業活動のなかで、副業・兼業を原因に結果としてお客さまからの信頼を損なうことのないよう、会社としての考え方やルールを明確に示すとともに、その理由等についての募集人への教育、副業・兼業の実態の定期的な確認などの仕組みを整備している		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 規程・マニュアル等（募集人個人の行う副業・兼業に関して、会社としての考え方やルールが記載されているもの）</p> <p>② 募集人への教育に使用した資料（研修資料、受講簿等）、募集人個人の副業・兼業について定期的に把握・確認する仕組みがあることが確認できる資料（自己点検表等）</p>
達成 条件	<p>✓ 募集人個人の行う副業・兼業に関して、会社としての考え方やルールが明文化されていること 且つ</p> <p>✓ 会社として定めた考え方やルールについて、募集人に対して教育を行っていることや副業・兼業の実態を定期的に把握・確認すること等の仕組みを整備していること。*</p> <p>※2024 年度新設の設問であり、調査対象代理店の対応準備等に鑑み、本年度は代理店内での教育実施状況または副業・兼業の把握・確認状況のいずれか一方でも実効性の確認ができれば達成と判定。（2025 年度以降に、達成条件の充実化を検討）</p> <p>（以下例示）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・募集人個人の副業・兼業に関し、会社として定めた考え方・ルールについて、年に 1 回、募集人への教育研修の中で説明している。 ・禁止ルールだけではなく、裁量に任せられる権限の範囲についても周知している（禁止行為と、許容される行動の両方を周知する等） ・代理店内の自己点検や募集人への自己申告調査等にて、副業・兼業の行為の有無を確認する項目を設けており、副業・兼業を行っている会社で把握した募集人に対し、当該業務内容について、定期的に確認している。 ・就業規則や労働契約等に副業・兼業に関する届け出制を定めており、募集人の申告等により、実態に応じて定期的に、副業・兼業の有無や業務内容について確認している。
未達成 例	

【再編評価基準（商号等の使用許諾）に関するガイドライン（案）】

IV. ガバナンス

(8)コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営

【該当社のみ】⑤商号等の使用許諾

(他代理店（他の保険募集人を含む。）と商号等を共同使用している代理店のみ対象)

No.	149	基本項目／応用項目	基本項目
設問	他代理店（他の募集人を含む）が自身と同一の事業を行うものと顧客に誤認させないための適切な措置（両者が別法人であることや商品ラインナップの違いを説明することなど）を講じている		

証跡資料 例	<p>①、②および③の提出が必要</p> <p>① 商号等の使用について定めた合意書・契約書等</p> <p>② 規程・マニュアル等（商号等の使用許諾や共同使用について記載があるもの）</p> <p>③ 直近 1 年以内のモニタリングを実施したことが分かる資料</p>
達成 条件	<p>※該当しない場合は「対象外」を選択</p> <p>※当設問における「商号等」とは、会社法人や個人事業主の商号・屋号・商標等を含む。</p> <p>※他代理店（他の保険募集人を含む。）の商号等を使用している場合は、当該設問の回答対象（フランチャイズ契約にもとづく場合のほか、他代理店の情報を自社の Web サイト等で使用する場合を含む）。</p> <p>■ア. 商号等の使用許諾を与えている代理店の場合</p> <p>✓ 商号等を使用する場合に、自代理店と、商号等の使用許諾を与えた先の代理店が別法人である旨や、商品ラインナップの違い（比較説明・推奨販売の方法が異なることや乗合保険会社数の違いを含む）を説明する旨が全て規定されていること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 商号等の使用許諾を与えた先の代理店に対し、別法人である旨や商品ラインナップの違いを説明していることについて定期的にモニタリングし、結果を記録・管理していること（契約毎のチェックシートによる報告、監査による確認等）。</p> <p>※当該措置が実践されていない場合には、商号等の使用許諾を与えた先の代理店への適切な対応を求めることが必要（最終的には、商号等の使用を適切に終了させる措置を含む）</p> <p>■イ. 商号等の使用許諾を受けている代理店の場合</p> <p>✓ 商号等を使用する場合に、自代理店と、商号等の使用許諾を得た許諾元の代理店が別法人である旨や、商品ラインナップの違い（比較説明・推奨販売の方法が異なることや乗合保険会社数の違いを含む）を説明する旨が全て規定されていること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 自代理店と、商号等の使用許諾を得た許諾元の代理店が別法人である旨や、商品ラインナップの違いについての説明を実施しているかについて、以下①・②の対応を行っていること</p> <p>①自代理店における管理の一環として、定期的にモニタリングを実施していること（自社システムや</p>

	<p>契約毎のチェックシートにて、お客さまへの説明内容等を管理しており、コンプライアンス部等がその内容を定期的にモニタリングしている 等)</p> <p>②商号等の使用許諾を得た許諾元の代理店から説明や報告を求められた際に、的確に回答できる態勢を整備していること（契約毎のチェックシートによる報告、監査による確認等）。</p>
<p>未達成 例</p>	<p>✓ 代理店が自ら運営する消費者向けサービス（他代理店を含む保険相談予約、店舗検索、代理店紹介など）を有するが、“●●社以上から選べる”、“比較して選べる”旨を掲げて、自社店舗と他代理店の店舗が混在されたまま（店舗の区分が明瞭ではない）、顧客が誤解しやすい状態であることを認識しておらず、適切な措置を講じていない。</p> <p>（以下例示）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他代理店の店舗については、①別法人であること、②比較説明・推奨販売の方法が異なること、③乗合保険会社数が異なること、④商品ラインナップが異なることの 4 点について、顧客に誤認させないための十分な措置（お客さま向け説明資料や Web サイトでの表示）を十分に講じていない。

【認定代理店および検討 WG 委員からの意見を踏まえた、達成条件の見直し】

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

現行

⑩個人情報保護に係る態勢の整備

No.	99	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問 No.91～125 の内容）を全従業員に徹底（年1回以上の研修実施等）している		

証跡資料例	<p>①および②の提出が必要（提出締切日から1年以内）</p> <p>① 徹底するために用いたもの（研修教材、e-learning の場合はその画面コピー等）</p> <p>② 全員の受講が確認できるもの（研修受講簿、経営層・管理部門への報告書等）</p>
達成条件	<p>✓ 明らかに教育項目と教育内容が不足していないこと。（設問 No.91～125 の内容についての教育が必要であるが、証跡資料の提出・確認はそのうちの一部の確認で可。また、当該事項を毎年全て網羅していることまでは求めない。ただし、その場合は、設問 No.91～125 の内容について教育を行っている旨、複数年で全て網羅している旨を申告いただく）</p> <p>※代理店独自の研修資料等のみならず、生命保険会社が提供する研修教材を用いた教育でもよいが、乗合保険会社のルールを踏まえた代理店の実務に沿ったものである必要がある（継続教育テキストだけでは未達成。）。</p> <p>目次</p> <p>✓ 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、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。「全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）」の証跡が、マスキングにより判断不能、システム事情による出力制限、研修受講簿が大量等のケースにおいては、研修受講簿の一部の提出に加えて詳細説明欄に当該事情と全員が受講をしている旨を申告いただくこと、または、実施対象者やサマリーを記載したコンプライアンス委員会や管理部門等への報告書等の提出をもって達成とする。</p> <p>※上記は個人情報保護法における従業員の定義</p>
未達成例	<p>✓ パート社員は研修の対象外にしている。</p> <p>✓ 社長は研修の対象外としている。</p>

Ⅲ. 個人情報保護

(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営

見直し案

⑩個人情報保護に係る態勢の整備

No.	98	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人情報保護に関し、実施すべき事項（設問 No.90～124 の内容）を全従業員に徹底（年1回以上の研修実施等）している		

証跡資料例	<p>①および②の提出が必要（提出締切日から1年以内）</p> <p>③ 徹底するために用いたもの（研修教材、e-learning の場合はその画面コピー等）</p> <p>④ 全員の受講が確認できるもの（研修受講簿、経営層・管理部門への報告書等）</p>
達成条件	<p>✓ 明らかに教育項目と教育内容が不足していないこと。（設問 No.90～124 の内容についての教育が必要であるが、証跡資料の提出・確認はそのうちの一部の確認で可。また、当該事項を毎年全て網羅していることまでは求めない。ただし、その場合は、設問 No.90～124 の内容について教育を行っている旨、複数年で全て網羅している旨を申告いただく）</p> <p>※代理店独自の研修資料等のみならず、生命保険会社が提供する研修教材を用いた教育でもよいが、乗合保険会社のルールを踏まえた代理店の実務に沿ったものである必要がある（継続教育テキストだけでは未達成。）。</p> <p>※設問 No.90～124 に関する教育とは、代理店が取り組むべき個人情報保護に係る態勢整備に関する教育・周知であり、募集人が遵守すべきルールの徹底や自社のシステム制御に関する理解促進等も含む。</p> <p>目次</p> <p>✓ 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、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。「全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）」の証跡が、マスキングにより判断不能、システム事情による出力制限、研修受講簿が大量等のケースにおいては、研修受講簿の一部の提出に加えて詳細説明欄に当該事情と全員が受講をしている旨を申告いただくこと、または、実施対象者やサマリーを記載したコンプライアンス委員会や管理部門等への報告書等の提出をもって達成とする。</p> <p>※上記は個人情報保護法における従業員の定義</p>
未達成例	<p>✓ パート社員は研修の対象外にしている。</p> <p>✓ 社長は研修の対象外としている。</p>

IV. ガバナンス

現行

(11) 従業員管理

⑩ 従業員管理・従業員満足度向上に向けた取り組み

No.	191	基本項目／応用項目	応用項目
設問	従業員満足度を高める独自取り組みを実施している		

証跡資料 例	✓ 独自取り組みに関する詳細がわかる資料
達成 条件	✓ 従業員満足度を高める取り組みを実施していること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> 従業員満足度調査の実施および改善。 福利厚生制度の充実化。 目安箱の設置。 定期的な面談で配属希望部署を確認。 マインドアップのための表彰制度を実施。
未達成 例	

見直し案

IV. ガバナンス

(11) 従業員管理

⑩ 従業員管理・従業員満足度向上に向けた取り組み

No.	191	基本項目／応用項目	応用項目
設問	従業員満足度を高める独自取り組みを実施している		

証跡資料 例	✓ 独自取り組みに関する詳細がわかる資料
達成 条件	✓ 従業員満足度を高める取り組みを実施していること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> 社内コミュニケーションを円滑にする取組 適性を踏まえた役割や仕事量の調整 ワーク・ライフ・バランスを尊重した取組 従業員のスキルアップやキャリア形成の機会提供 報酬や評価の公平性担保 組織風土の改善・一体感醸成に向けた取り組み 給与・処遇以外で従業員を評価する取り組み ユニークな福利厚生制度の導入
未達成 例	