

【2025 年度業務品質評価基準ガイドラインの見直し内容】 新設評価基準に関する（案）

I. 顧客対応

(1)お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	23	基本項目／応用項目	基本項目
設問	Web サイト等の掲載情報について、適正性の確保・維持に取り組んでいる		

証跡資料 例	✓ 掲載情報（記事・広告・情報ページ等）について、適正性を確保・維持するための確認、検証を行っていることが分かる資料（確認・検証に際してのチェック項目・留意点が記載されたもの、担当・承認等管理の履歴が分かるもの、問題認識から修正・改善に至る経緯・指示等が記録された資料等）。
達成条件	※募集資料（募集文書）に関しては設問 No.42-49、SNS に関しては設問 No.22-2-7 を踏まえて本問に回答のこと。 ✓ 代理店が自社にて管理すべき対象 Web サイト等（「対象 Web サイト等」）※¹について、掲載情報の適正性※²を確保・維持するための確認・検証が行われる仕組み、その実践状況が分かる資料があること（メール等によるやり取り、チェックリスト・チェックシート、管理ツール・マニュアル等、確認・検証に際しての様式や仕組み問わない）。 * 2025 年度新設の設問であり、Web サイト等の作成・管理方法等の明文化等の達成条件の拡充については、2026 年度以降に改めて検討。 ※1：自社の管理が及ばない勝手サイトや報道等は除く。自社アカウントの SNS 等は含む。 ※2：適正性の内容（以下例示） ・法令等の禁止行為に抵触するおそれのある記載内容がないこと。 （虚偽の説明、過度なサービス、特別利益の提供、有利誤認、優良誤認、誹謗・中傷等、商標（ロゴ、キャラクターを含む）、著作権等） ・誤解を生じさせるおそれのある記載内容がないこと。 （一部比較、断定的情報の提供、公平・中立、不当な乗換の誘導、圧力募集（優越的地位の乱用）等） ・各保険会社のルールに基づいて募集資料（募集文書）に該当する記載（特定保険契約に係る広告を含む）については、当該保険会社の承認を得た有効期間内のものであること。 ・推奨販売方針に整合しない保険会社・保険商品を“おすすめ”する旨の記載がないこと。 ・商品特性・保障内容など保険本来の目的に沿わない不適切な顧客誘引等の記載が行われないよう措置が講じられていること（保険以外のサービス提供（キャンペーンその他景品の提供）等を

	比較して、保険会社、保険商品、代理店（募集人）の優劣・順位を表示すること 等） ・ 認定マークが、代理店の法人名や生保協会届出済の商号等と不離一体に表示されていること。 ・ リンク切れ・リンク先の誤りその他正確さを欠く情報、注釈なしの古い情報を放置していないこと。 （プレスリリースやニュース記事は、将来の時点で過去に遡及して訂正できないことに留意） ・ 各 Web サイト間の情報、記載内容のアップデートを行っていること。
未達成 例	✓ チェックリスト・シートのblankフォームのみ示され、確認・検証の実践状況が分からない場合 ✓ 規程や管理マニュアル等のみが示され、管理の実践状況が示されない場合 ✓ Web サイト等の見出し（サイト閲覧時のタブや検索時に表示される短文）が不適正な場合

I. 顧客対応

(1)お客さまニーズに合致した提案の実施に向けた募集に関する態勢整備

①意向把握・確認義務

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

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

Ⅱ. アフターフォロー

(3)アフターフォロー時の顧客対応態勢

⑫アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備

No.	75	基本項目／応用項目	応用項目
設問	高齢者・障がい者等への合理的配慮の提供を志向した、特筆しうる取り組みを行っている（来店型店舗のバリアフリー化等設備改修、電話リレーサービス等外部サービス導入・利用など）		

証跡資料 例	✓ 取り組み内容が確認できる資料（オンサイトでの確認も可）
達成 条件	✓ 高齢者・障がい者等への合理的配慮の提供を志向した、 <u>特筆しうる</u> 取り組みを行っていることが確認できること（以下例示）。 ・来店型店舗のバリアフリー化等設備改修を行っている。 ・電話リレーサービス等外部サービスを導入・利用している。
未達成 例	✓ 比較的対応が容易な取り組みのみ行っている（ただし、設備改修等を伴う場合は除く。）

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

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	112	基本項目／応用項目	応用項目
設問	サイバー攻撃を受けた際のコンティンジェンシープランを策定し、プランが有効に機能するか定期的に見直している		

証跡資料 例	① サイバー攻撃を受けた場合の対応を定めたコンティンジェンシープランが確認できる資料 ② コンティンジェンシープランの見直しを行っていることがわかる資料（改訂履歴等。初回策定後 1 年以上経過しておらず、見直しが行われていない場合は提出不要）
達成 条件	✓ サイバー攻撃を受けた場合の対応を定めたコンティンジェンシープラン^{※1}がサイバー攻撃の種類ごと^{※2}に策定されていること。 且つ ✓ コンティンジェンシープランが有効に機能するか定期的に見直していること。 （初回プラン策定後 1 年以内は見直しが行われていなくても可とする。） ※1：非常事態の発生時に損害を最小限に抑えるための計画。類似用語としては事業継続計画（BCP）があるが、事業継続まで具体的に踏み込んで計画を策定することを求めるものではない。 ※2：DDoS 攻撃、Web サイト改ざん、マルウェア・ランサムウェアといった標的型攻撃等、脆弱性の悪用を狙った攻撃など。
未達成 例	✓ サイバー攻撃の種類ごとに、具体的な対応が策定されていない。 ✓ 外部委託先がある場合に、外部委託先へのサイバー攻撃を想定した対応が含まれていない。