

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

I. 顧客対応

現行

(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

⑤特定保険契約募集に関するルール

No.	29	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ ヒアリングシート、適合性確認シート
達成 条件	✓ 適合性確認（設問 No.28 にて定めた事項）について、実施状況を全件記録していることが確認できること（以下例示）。 ・（システムで記録の場合）特定保険契約を募集する場合、顧客管理システムに適合性確認で確認した事項を全件入力するルールとなっていること。 ・（紙で記録の場合）特定保険契約を募集する場合、全件ヒアリングシートを使用して適合性確認を実施し、所定の場所に保管すること。 ・（紙で記録の場合）特定保険契約を募集する場合、保険会社所定の適合性確認書の取付けが必須となっているため、それを使用していること。 ※申込時に取付ける保険会社の適合性確認書を使用しているという回答の場合、サンプルとして 1 社、具体的な記載箇所を提出のこと。さらに、達成条件を充足していることを確認した上で、乗合保険会社の帳票全てが達成条件を満たしていることを詳細説明欄にて申告すること。
未達成 例	

<補足説明>

「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て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。

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

⑤特定保険契約募集に関するルール

見直し案

No.	31	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	✓ ヒアリングシート、適合性確認シート
達成 条件	✓ 適合性確認（設問 No.30 にて定めた事項）について、実施状況を全件記録していることが確認できること（以下例示）。 ・（システムで記録の場合）特定保険契約を募集する場合、顧客管理システムに適合性確認で確認した事項を全件入力するルールとなっていること。 ・（紙で記録の場合）特定保険契約を募集する場合、全件ヒアリングシートを使用して適合性確認を実施し、所定の場所に保管すること。 （紙で記録の場合）特定保険契約を募集する場合、保険会社所定の適合性確認書の取付けが必須となっているため、それを使用していること。 ※申込時に取付ける保険会社の適合性確認書を使用しているという回答の場合、サンプルとして1社、具体的な記載箇所を提出のこと。さらに、達成条件を充足していることを確認した上で、乗合保険会社の帳票全てが達成条件を満たしていることを詳細説明欄にて申告すること。
未達成 例	

<補足説明>

「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て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。

I. 顧客対応

現行

(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

⑥高齢者募集ルール【No.32～35】

No.	32	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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には 32-1 および 32-3 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 32-1 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 32-2 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上、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 32-3 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 32-4 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であることをあらためて確認している 32-5 役席者による事前承認 ・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 32-6 申込手続き後の電話等による申込内容の確認 32-7 会話内容等の録音による証跡管理 32-8 その他（32-1～32-7 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		

証跡資料
例

①および②の提出が必要

① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル

② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等、オンサイトでの確認も可）

達成 条件	✓ 高齢者募集ルールとして、以下の 8 点のうちいずれか 1 つ以上の記載があること。 ただし、特定保険契約を販売する際には 32-1 および 32-3 を原則実施する旨を定める必要がある。 32-1 保険募集時に高齢者およびその親族等の同席者に対して、商品内容の説明等を実施する。 ※同席者については、商品内容に対する理解の促進に加え、保険金・給付金請求時のスムーズな手続きの観点から、当該契約の指定代理請求人や死亡保険金受取人、高齢者の子等が望ましいが、高齢者の生活環境等を踏まえた柔軟な対応を妨げるものではない。 32-2 2 名以上の募集人により面談の上、商品内容の説明等を実施する。説明者ではない募集人が、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う。 32-3 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面談を設ける。 32-4 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であることをあらためて確認する。 32-5 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し、役席者が事前承認する。 32-6 契約締結後に契約内容に係るフォローアップを電話や再面談等で行う。 32-7 保険募集内容を記録（録音・報告書への記録等）する。 32-8 その他保険会社の承認を得て、代理店が独自に定めたルール。 且つ ✓ 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、イントラネットの画面コピーやオンサイトで確認できること（以下例示）。 ・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。 ※No.32 は、32-1～32-8 のいずれか一つの項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 特定保険契約を販売しているにも関わらず、上記 32-1 か 32-3 いずれかの記載がもれていたら未達成。

<補足説明>

「特定保険契約を販売する際には 32-1 および 32-3 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 32-1 および 32-3 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 32-1 および 32-3 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。

I. 顧客対応

見直し案

(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

⑥高齢者募集ルール【No.34～37】

No.	34-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 ※いずれか 1 つ「1.はい」であれば達成 34-1-1 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 34-1-2 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上、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 34-1-3 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 34-1-4 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事後確認 ・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であることをあらためて確認している 34-1-5 役席者による事前承認 ・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 34-1-6 会話内容等の録音による証跡管理 34-1-7 その他（34-1-1～34-1-6 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		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等、オンサイトでの確認も可）
達成 条件	✓ 高齢者募集ルールとして、以下の 7 点のうちいずれか 1 つ以上の記載があること。 34-1-1 保険募集時に高齢者およびその親族等の同席者に対して、商品内容の説明等を実施する。

	※同席者については、商品内容に対する理解の促進に加え、保険金・給付金請求時のスムーズな手続きの観点から、当該契約の指定代理請求人や死亡保険金受取人、高齢者の子等が望ましいが、高齢者の生活環境等を踏まえた柔軟な対応を妨げるものではない。 34-1-2 2 名以上の募集人により面談の上、商品内容の説明等を実施する。説明者ではない募集人が、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う。 34-1-3 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面談を設ける。 34-1-4 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であることをあらためて確認する。 34-1-5 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し、役席者が事前承認する。 34-1-6 保険募集内容を記録（録音・報告書への記録等）する。 34-1-7 その他保険会社の承認を得て、代理店が独自に定めたルール。 且つ ✓ 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、イントラネットの画面コピーやオンサイトで確認できること（以下例示）。 ・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。 ※No.34-1 は、34-1-1～34-1-7 のいずれか一つの項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓

見直し案

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

⑥高齢者募集ルール【No.34～37】

No.	34-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※特定保険契約を取扱っている代理店のみ対象 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】以下について明文化 特定保険契約を販売する際には 34-1-1 および 34-1-3 を原則とする旨 34-1-1 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 34-1-3 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		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル ② 閲覧可能な状態がわかるもの（イントラネットの画面コピー等、オンサイトでの確認も可）
達成 条件	※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 特定保険契約を販売する際には 34-1-1 および 34-1-3 を原則実施する旨の記載があること。 34-1-1 保険募集時に高齢者およびその親族等の同席者に対して、商品内容の説明等を実施する。 ※同席者については、商品内容に対する理解の促進に加え、保険金・給付金請求時のスムーズな手続きの観点から、当該契約の指定代理請求人や死亡保険金受取人、高齢者の子等が望ましいが、高齢者の生活環境等を踏まえた柔軟な対応を妨げるものではない。 34-1-3 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面談を設ける。 且つ ✓ 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、イントラネットの画面コピーやオンサイトで確認できること（以下例示）。 ・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。
未達成 例	✓ 特定保険契約を販売しているに関わらず、上記 34-1-1 か 34-1-3 いずれかの記載がもれていたら未達成。

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

現行

⑥高齢者募集ルール

No.	33	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 規程・マニュアル ② 遵守態勢がわかる資料（お客さま対応記録（サンプル）、高齢者対応を確認する旨の記載がある募集時の確認チェックシート等）
達成 条件	✓ 高齢者募集ルールがもれなく実施される仕組みが確認できること（以下例示）。 ・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、ルールに則った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、徹底されていること。 ・拠点長は管下募集人のお客さま対応記録を確認し、高齢者のお客さまであった場合には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。 ・お客さまが高齢者であった場合、顧客管理システムに生年月日を入力すると、高齢者チェックがかり、高齢者対応ルールに則った対応を行うようアラートが出る仕組みとなっていること。
未達成 例	

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

⑥高齢者募集ルール

見直し案

No.	35	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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、 特定保険契約取扱い時の重点チェック 等）を整備している		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 規程・マニュアル ② 遵守態勢がわかる資料（お客さま対応記録（サンプル）、高齢者対応を確認する旨の記載がある募集時の確認チェックシート等） ※特定保険契約を取扱っている代理店は、特定保険契約取扱い時と特定保険契約以外の商品取扱い時の別に応じて、それぞれの証跡資料をご提出いただく必要があることにご留意ください。
達成 条件	✓ 高齢者募集ルールがもれなく実施される仕組みが確認できること（以下例示）。 ・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、ルールに則った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、徹底されていること。 ・拠点長は管下募集人のお客さま対応記録を確認し、高齢者のお客さまであった場合には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。 ・お客さまが高齢者であった場合、顧客管理システムに生年月日を入力すると、高齢者チェックがかり、高齢者対応ルールに則った対応を行うようアラートが出る仕組みとなっていること。 （特定保険契約を取扱っている代理店のみ対象） 且つ ✓ 特定保険契約取扱い時の高齢者募集ルールが漏れなく実施される仕組みが確認できること。
未達成 例	✓ 特定保険契約取扱い時の高齢者募集ルールがルール通り実施されていない

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

現行

No.	112	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集人退職時に会社が貸与している機器の返却状況を記録し管理している ※会社が貸与している機器がない場合は「3.対象外」を選択		

証跡資料 例	✓ 機器管理台帳（白紙ではなく記載されているもののサンプル）
達成 条件	✓ 会社が貸与している機器の返却状況が記録されていること。 （以下例示） ・ 機器管理台帳で管理していること。 ・ 授受票で管理していること。 ※「対象外」回答の場合、対象外の理由について、詳細説明欄に申告すること
未達成 例	✓ 返却はせず、従業員に譲渡し、かつ個人情報が保存されたままとなっている。

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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

見直し案

No.	116	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集人退職時に会社が貸与している機器等（アプリ等ソフトウェア、システムを含む）の返却（ソフトウェア、システムについてはアクセス制限、データの削除・消去等）状況を記録し管理している ※会社が貸与している機器等がない場合は「3.対象外」を選択		

証跡資料 例	✓ 機器等管理台帳（ソフトウェア、システムについてはアクセス ID 等の管理台帳。白紙ではなく記載されているもののサンプル）
達成 条件	✓ 会社が貸与している機器等（アプリ等ソフトウェア、システムを含む）の返却（ソフトウェア、システムについてはアクセス制限、データの削除・消去等）状況が記録されていること。 （以下例示） ・ 機器等管理台帳（ソフトウェア、システムについてはアクセス ID 等の管理台帳）で管理していること。 ・ 授受票で管理していること。 ※「対象外」回答の場合、対象外の理由について、詳細説明欄に申告すること
未達成 例	✓ 返却はせず、従業員に譲渡し、かつ個人情報保存されたままとなっている。 ✓ 貸与している機器の返却は管理しているが、アプリ、システムの管理は行っていない。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

現行

⑳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	①および②の提出が必要 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） 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）
達成 条件	✓ 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 ✓ 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。※ ※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） （以下例示） ・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	

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

⑳募集人管理

見直し案

No.	170	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	①および②の提出が必要 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。なお、原則は不可だが、例外的に可とする場合は、可とする場合の考え方やルールも必要。） ② 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）
達成 条件	✓ 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（原則は不可だが、例外的に可とする場合は、可とする場合の考え方やルールも必要。）が明文化されていること 且つ ✓ 募集人個人の行う副業・兼業の実態（有無、および有りの場合はその詳細）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。※ （以下例示） ・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	

I. 顧客対応

現行

(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.	3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	①および②の提出が必要（資料提出締切日から 1 年以内） 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） ② 全員の受講が確認できるもの（研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等）
達成 条件	✓ 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.1～2 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。但しその場合は、設問 No.1～2 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） ※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）。 且つ ✓ 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。「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。
未達成 例	✓ 募集行為を行うにもかかわらず、パート社員は研修の対象外にしている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、社長は研修の対象外としている。

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

見直し案

①意向把握・確認義務

No.	3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	意向把握・確認義務に関し、実施すべき事項（No.1～2 の内容）について募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している		

証跡資料 例	①～③の提出が必要（資料提出締切日から1年以内） 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） ② 全員の受講が確認できるもの（研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等） ③ （複数年で網羅している旨申告する場合のみ）当該年数を網羅する研修計画書（研修項目と内容が分かるもの）
達成 条件	✓ 明らかに教育・指導項目と教育・指導内容が不足していないこと （設問 No.1～2 の内容についての教育・指導が必要であるが、証跡資料の提出・確認はそのうちの一部の確認で可。 ※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）。 ※年1回以上の研修実施等にて毎年全て網羅することを原則とするが、「複数年で」全て網羅することも可とする。ただし、その場合は設問 No.1～2 の内容について、複数年*で全て網羅している旨とその理由（対象別・項目別の個別指導や職層別・層別の教育で補完（補講）することにより十分徹底できている、など）を申告いただくこと、また、網羅性を確認できる研修計画書の提出を求めることなどにより、確認できることを要す。 *「複数年」は具体的年数の申告を求める。また、足掛け3年以内を目途とし、暦年で3年を超える場合は合理的理由を併せて申告すること。 且つ ✓ 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・指導を行っていること（年度途中の中途入社者も含む）。 ※「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。
未達成 例	✓ 募集行為を行うにもかかわらず、パート社員は研修の対象外になっている。 ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、社長は研修の対象外としている。

- ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、中途入社した従業員への研修が漏れている。
- ✓ 「複数年で網羅している」と申告するものの（それを裏付ける）研修計画書が提出されない。

以上