

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

②情報提供義務（重要事項説明）【No.1～5】

No.	1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>【権限等の明示】<u>保険募集を行うに際して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、かつ、保険募集を行うに際し、保険募集人がお客さまに対し以下の事項を明示している</u></p> <p>1-1 <u>保険募集人としての権限（損保・少額短期と生保は別々に。生保については保険契約の締結の媒介である旨）</u></p> <p>1-2 <u>代理店の名称・屋号商号（出向者である場合は出向元法人の名称）および保険募集人の氏名のほか、取扱える保険会社の範囲・数等（乗合代理店であること、委託元保険会社（所属保険会社）の商号）</u></p> <p>1-3 <u>告知受領権の有無</u></p>		

証跡資料 例	<p>①～③および④の提出が必要</p> <p>① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル</p> <p>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）</p> <p>③ お客さまあて提示物</p> <p>④ お客さま対応記録（<u>3件以上</u>）</p>
達成 条件	<p>✓ 規程・マニュアル等において）<u>保険募集を行う際にあらかじめお客さまに対し明示すべき事項として、権限等の明示に係る以下の3点全てについて記載があること。</u></p> <p>且つ</p> <p>✓ 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で確認*1できること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ <u>権限等の明示に係る以下の3点全てについてお客さまあて提示物を利用し、あらかじめ*2明示していることが、お客さま対応記録より確認できること（以下例示）。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・1-1～1-3が記載された会社案内をお客さまに手交していること。 ・1-1～1-3が記載されたツールを使用し、初回来店時にお客さまに説明していること。 <p>1-1 <u>保険募集人としての権限（損保・少額短期と生保は別々に。生保については保険契約の締結の媒介である旨）</u></p> <p>1-2 <u>代理店の名称・屋号商号（出向者である場合は出向元法人の名称）および保険募集人の氏名のほか、取扱える保険会社の範囲・数等（乗合代理店であること、委託元保険会社（所属保険会社）の商号）</u></p> <p>1-3 <u>告知受領権の有無（生命保険募集人には告知受領権がないため、生命保険募集人に話をしただけだけでは告知したことにならずお客さま自身で告知書に記入していただく必要があること。）</u></p>

	<p>* 1 <u>別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。</u></p> <p>* 2 <u>保険募集開始前に該当事項を実施していることが確認できること。</u></p> <p>※No.1 は 1-1～1-3 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。</p>
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 保険募集を行う際にあらかじめお客さまに対し明示すべき事項として、上記「権限等の明示に係る事項」のいずれかの記載が漏れていたら未達成。 ✓ お客さまに提示する資料（証跡資料）に、一部の取扱保険会社しか記載されていない。 ✓ 証跡資料では保険募集人の権限について生命保険と損害保険とに分離せずに記載されており、権限についてお客さまが誤認を招く恐れがある。

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

②情報提供義務（重要事項説明）

No.	2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>【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、かつ、保険募集を行うに際し、保険募集人がお客さまの状況に応じて的確に実施している</p>		

証跡資料 例	<p>①、②および③の提出が必要</p> <p>① コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル</p> <p>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）</p> <p>③ <u>お客さま対応記録（3件以上）</u></p>
達成 条件	<p>✓ 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・年齢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旨、記載があること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 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で確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>且つ</p> <p>✓ お客さま対応記録により、保険募集人がお客さまの状況に応じて的確に実施していることが確認できること</p>
未達成 例	

<補足説明>

本設問でのお客さま属性を踏まえた対応とは、特定保険契約募集時の適合性の確認のことではなく、保険募集において、お客さまの知識や経験等を踏まえた上で、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を指します。

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

②情報提供義務（重要事項説明）

No.	3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>【重要事項の説明義務】 契約締結前に以下の事項を行う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、かつ、契約締結前に、保険募集人がお客さまに対し以下の事項を行っている</p> <p>※全て「1.はい」であれば達成</p> <p>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」のお客さまへの交付ならびに適切な情報の提供</p> <p>3-2 「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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責理由等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、転換等の場合には、これらがお客さまに不利益になる可能性があること <p>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の確保</p>		

証跡資料 例	<p>①、②および③の提出が必要</p> <p>① <u>コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル</u></p> <p>② <u>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）</u></p> <p>③ お客さま対応記録（3件以上）、書面をお客さまへ交付したか問う記載がある募集時の確認チェックシート、設問の事項を口頭説明したか問う記載がある募集時の確認チェックシート、お客さまがご理解したか問う記載がある募集時の確認チェックシート等</p>
達成 条件	<p>✓ <u>契約締結前に以下 3 点の事項を行う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こと</u></p> <p>且つ</p> <p>✓ 契約締結前に保険募集人がお客さまに対し、以下の3点全てを行っていることが確認できること。</p> <p>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」のお客さまへの交付ならびに適切な情報の提供。</p> <p>3-2 「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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該書面を読むことが重要であること。 ・主な免責理由等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、転換等の場合には、これらがお客さまに不利益になる可能性があること。

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の確保（お客さまの理解度にあわせた丁寧な説明の実施でも可）。

（以下例示）

- ・募集時に保険募集人が上記 3-1～3-3 の対応漏れを防ぐため、自身でチェックを行うシートがあること。
- ・募集時にお客さまに上記 3-1～3-3 の対応漏れがないかご確認いただくチェックシートがあること。
- ・お客さまから、保険募集人の説明を受け十分理解したなどの確認書を取り付けていること。
- ・面談所要時間等を記録しており、1 回もしくは複数の面談で十分な時間を確保していることを確認していること。
- ・保険会社の約款手交時の受領書兼確認書等で上記 3-1～3-3 の対応を実施したことを網羅していること。

※申込時に取付ける保険会社の約款受領書等を使用しているという回答の場合、1 社分の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。

※No.3 は 3-1～3-3 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。

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

②情報提供義務（重要事項説明）

No.	5	基本項目／応用項目	基本項目
設問	重要事項説明・情報提供に関し、実施すべき事項（No.1～4の内容）について <u>保険募集人に教育・指導等</u> を行い、遵守することを徹底している		

証跡資料 例	<p>①、②および③の提出が必要（資料提出締切日から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、経営陣・管理部門への報告書等）</p> <p>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）</p> <p>※定期調査時の留意点</p> <p>保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を求めます。（補足：複数年は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確認します。）</p>
達成 条件	<p>✓ 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.1～4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。）</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>※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。但し、その場合は設問 No.1～4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。</p> <p>*「複数年」は具体的な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。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 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のない者（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も含む）。</p> <p>※「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</p>

	<p>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>※保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時において、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価します。教育・指導の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を求めます。</p>
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。

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.6～14】

No.	6-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>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</p> <p>【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</p> <p>6-1-1 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</p> <p>6-1-2 虚偽の告知を勧めること</p> <p>6-1-3 事実の告知を妨げること</p> <p>6-1-4 不利益となる事実を告げずに乗換募集を行うこと</p> <p>6-1-5 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</p> <p>6-1-6 過度なサービス品・施策品のお客さまへの提供</p> <p>6-1-7 (代理店・募集人が他業の兼業・副業を行っている場合) 他業のサービスの割引等の提供※</p> <p>※兼業・副業の該当がない場合は「3.対象外」を選択</p> <p>6-1-8 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</p> <p>6-1-9 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</p> <p>6-1-10 威圧的募集もしくは優越的地位を利用した募集</p> <p>6-1-11 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を告げる、または表示する行為（誹謗・中傷等）</p>		

証跡資料例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① コンプライアスマニュアル、保険募集マニュアル</p> <p>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可）</p>
達成条件	<p>✓ 保険契約締結・保険募集に関する禁止行為として、以下の 11 点全てについて記載があること。</p> <p>6-1-1 虚偽の説明および重要事項不告知（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）の禁止。</p> <p>6-1-2 虚偽の告知を勧めること（不実告知教唆）の禁止。</p> <p>6-1-3 事実の告知を妨げること（契約者または被保険者の告知を妨げること（告知妨害）、告知しないことを勧めること（不告知教唆））の禁止。</p> <p>6-1-4 不利益となる事実を告げずに乗換募集を行うこと（不当な乗換募集）の禁止。</p> <p>6-1-5 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（特別利益の提供）の禁止。</p> <p>6-1-6 過度なサービス品・施策品のお客さまへの提供（特別利益の提供）の禁止。</p>

	<p>6-1-7 <u>(代理店・募集人が他業※の兼業・副業を行っている場合) 他業のサービスの割引等の提供(特別利益の提供)の禁止。</u> ※本設問において、損害保険や少額短期保険の代理業は他業には含めない</p> <p>6-1-8 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(違法な募集文書図画の作成配布)の禁止。</p> <p>6-1-9 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(断定的な予想配当等の表示・説明)の禁止。</p> <p>6-1-10 威圧的募集もしくは優越的地位を利用した募集をすること(威迫募集)の禁止。</p> <p>6-1-11 他社を誹謗・中傷するような説明・表示をすること(他社の誹謗・中傷)の禁止。</p> <p>目づ</p> <p>✓ 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等で確認*できること。 *別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。</p> <p>※No.6 は、6-1-1～6-5 の全ての項目(「3.対象外」を選択した項目は除く。)が、「1.はい」であれば達成。</p>
未達成例	<p><u>設問 No.6-1-7 に係る未達成例</u></p> <p>✓ <u>代理店が他業の副業を行っている場合の記載が漏れている</u></p> <p>✓ <u>募集人が他業の兼業・副業を行っている場合の記載が漏れている</u></p>

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.	6-2	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 【その他の不適正行為】以下の事項の禁止 6-2-1 保険料の費消・流用 6-2-1 社員代行募集・付績行為 6-2-3 無面接募集 6-2-4 代筆・代印 6-2-5 作成契約（架空契約）・名義借契約・無断契約 6-2-6 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。 <u>収入・必要保障額に見合わない多件数・多額の契約の失効・解約も含む</u> ） 6-2-7 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		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① コンプライアスマニュアル、保険募集マニュアル、ソーシャルメディアガイドライン 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）
達成 条件	✓ 禁止事項として以下の7点全てについて記載があること。 6-2-1 保険料の費消・流用 6-2-2 社員代行募集・付績行為 6-2-3 無面接募集 6-2-4 代筆・代印 6-2-5 作成契約（架空契約）・名義借契約・無断契約 6-2-6 保険本来の趣旨を逸脱する募集行為（ <u>具体的な禁止事項の例示*1が記載されていること</u> ） 6-2-7 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 ※6-2-7については、会社の公式アカウントおよび従業員が私用で利用するアカウントの両方が対象となる（会社公式アカウントを保有していない場合、従業員のSNS利用に関するルールのみでも可）。なお、SNSの業務利用は行わないこと等包括的な記載でも可。 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等で確認*2できること。 *1「当初から短期の中途解約を前提とした契約」、「収入・必要保障額に見合わない多件数」等 *2別途オンサイト調査時に閲覧可能な状態であることを確認する。 ※No. 6は、6-1-1～6-5の全ての項目（「3.対象外」を選択した項目は除く。）が、「1.はい」であれば達成。

未達成
例

- ✓ 会社公式のアカウントに関するルールのみで従業員の SNS の利用ルールが定められていない。
- ✓ 従業員の SNS 利用に関するルールのみで会社公式アカウントの利用ルールが定められていない。

<補足説明>

「付績行為」とは、自代理店内の募集人同士の付績行為を指します。

6-2-7 は従業員のプライベートにおける SNS 利用を禁止するものではなく、あくまで募集活動上での利用を禁止するものです。

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	8	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※お客さま向けの景品提供を伴う施策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 <u>管理部署・管理担当者</u> による施策内容のチェックが行われ、当該景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（施策内容確認のための申請・承認フロー等）を整備している		

証跡資料 例	✓ 施策の申請承認フロー、承認者がわかる資料（組織図等、承認フロー図、承認実績、システム管理の場合はその画面コピー等）
達成 条件	✓ 営業部門から独立した <u>管理部署・管理担当者</u> が、お客さま向けの景品提供を伴う施策の内容をチェックし景品が妥当なものであるか否かを確認していることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・施策内容発案者からコンプライアンス部へ申請が行われ、コンプライアンス部が景品の妥当性を中心に施策内容をチェックし承認する流れとなっていること。 ・営業部門が施策の審査、承認を行っており、さらに毎月コンプライアンス部門が施策内容に問題が無いかとめて事後チェックしていること。
未達成 例	✓ 営業部門と管理部門を兼務している担当者が施策の申請を受け、内容を確認している。

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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	12	基本項目／応用項目	基本項目
設問	禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象（疑いを含む）に関し、実施すべき事項（No.6～11 の内容）について <u>保険募集人に教育・指導を行い、遵守することを徹底している</u>		

証跡資料 例	<p>①、②および③の提出が必要（資料提出締切日から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（研修履修簿、経営陣・管理部門への報告書等）</p> <p>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）</p> <p>※定期調査時の留意点</p> <p><u>保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を求めます。（補足：複数年は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確認します。）</u></p>
達成 条件	<p>✓ 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.6～11 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。）</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>※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.6～11 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。</p> <p>*「複数年」は具体的年数の申告を求め。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。</p> <p>目づ</p> <p>✓ 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のない者（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）。</p>

	<p>※「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>※<u>保険募集人</u>への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時において、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価します。教育・指導の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を求めます。</p>
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。

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

No.	17	基本項目／応用項目	基本項目
設問	特定保険契約募集に関し、実施すべき事項（No.15～16の内容）について <u>保険募集人</u> に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している ※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	<p>①、②および③の提出が必要（資料提出締切日から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、経営陣・管理部門への報告書等）</p> <p>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）</p> <p>※定期調査時の留意点</p> <p><u>保険募集人への教育</u>について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を求めます。（補足：複数年は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確認します。）</p>
達成 条件	<p>✓ 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.15～16 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。）</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>※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.15～16 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。</p> <p>*「複数年」は具体的年数の申告を求めます。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。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 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を含む）。</p>

	<p>※「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>※<u>保険</u>募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時において、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価します。教育・指導の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を求めます。</p>
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。

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.	21	基本項目／応用項目	基本項目
設問	高齢者募集ルールに関し、実施すべき事項（No.19～20 の内容）について <u>保険募集人</u> に教育・指導を行い、遵守することを徹底している		

証跡資料 例	<p>①、②および③の提出が必要（資料提出締切日から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、経営陣・管理部門への報告書等）</p> <p>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）</p> <p>※定期調査時の留意点</p> <p><u>保険募集人</u>への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を求めます。（補足：複数年は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確認します。）</p>
達成 条件	<p>✓ 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.19～20 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。）</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>※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.19～20 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。</p> <p>*「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。</p> <p>目づ</p> <p>✓ 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を含む）。</p>

	<p>※研修実施の如何にかかわらず、高齢者募集に関するモニタリング、それに基づく指導が日常的に行われることにより、高齢者募集ルールに関して実施すべき事項が<u>保険募集人</u>へ徹底されていることが証跡資料から確認できれば達成とする。</p> <p>※「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>※<u>保険募集人</u>への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時において、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価します。教育・指導の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を求めます。</p>
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。

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.	22	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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 <u>管理部署・管理担当者が定期的にモニタリング</u> を行っている		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ モニタリング態勢およびモニタリング者がわかる資料（組織図等、モニタリング結果報告書等（実際のモニタリング結果が確認できる資料）、システム管理の場合はその画面コピー等）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 高齢者募集ルールの<u>保険募集人の実施状況を営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者が定期的にモニタリング</u>していることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・必要な高齢者への対応が実施されているかコンプライアンス部（営業部門から独立している部門）が確認していること。 且つ ✓ No.20 の設問が「達成」であること。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 営業部門と管理部門を兼務している担当者が確認している。

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

⑨募集資料等の適切な管理

No.	33	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集資料等の適切な管理に関し、実施すべき事項（No.27～32 の内容）について <u>保険募集人に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している</u>		

証跡資料 例	<p>①、②および③の提出が必要（資料提出締切日から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、経営陣・管理部門への報告書等）</p> <p>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）</p> <p>※定期調査時の留意点</p> <p><u>保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を求めます。（補足：複数年は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確認します。）</u></p>
達成 条件	<p>✓ 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.27～32 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。）</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>※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.27～32 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。</p> <p>*「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。</p> <p>目づ</p> <p>✓ 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を含む）。</p>

	<p>※「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>※保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時において、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価します。教育・指導の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を求めます。</p>
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。

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

⑨募集資料等の適切な管理

No.	34	基本項目／応用項目	応用項目
設問	No.28・31 の管理状況について、営業部門からの独立性を確保した <u>管理部署・管理担当者が年1回以上定期的に確認</u> を行っている		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 確認態勢および確認者がわかる資料（組織図等、確認・検証結果報告書等（<u>実際の確認結果がわかる資料</u>、システム管理の場合はその画面コピー等）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 募集資料の管理状況について、営業部門から独立した担当部門・担当者による確認が行われていること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・代理店独自で作成した募集資料等および保険会社作成の募集資料等の管理状況（未承認のものはないか、期限切れのものはないか等）をコンプライアンス部（営業部門から独立している部門）が確認していること。 目づ ✓ No.28 および No.31 の設問が「達成」であること。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 営業部門と管理部門を兼務している担当者が確認している。

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

⑩勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針

No.	38	基本項目／応用項目	応用項目
設問	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・経営陣への報告を行っている		

証跡資料 例	✓ 振返り結果の経営会議資料
達成 条件	✓ お客さま本位の業務運営に係る自社で定めた方針について、毎年振返り・経営陣への報告を行っていることが確認できること。
未達成 例	✓ 担当部門で振返りを実施していることは証跡資料で確認できるものの、経営陣への報告は実施していない。

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

②アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備

No.	52	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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、特定保険契約などの商品特性を踏まえてアフターフォローを実施する態勢を整備している		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 明文化したルールが記載された資料（保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル等）</p> <p>② 定めたルールが保険募集人に徹底されていることがわかる資料（高齢者・障がい者等との対応記録、定めたルールを徹底するために用いた研修資料等）</p>
達成 条件	<p>✓ 高齢者・障がい者等のお客さまの属性（行為能力や意思能力）にあわせた対応をルール化していることが確認できること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ ルール化した高齢者・障がい者等への対応が実践されていることが確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・募集時のみならず保全活動に関する高齢者対応がマニュアルに明記されていることに加えて、お客さまが高齢者であった場合には、顧客管理システムでお客さま情報を開いた際に、高齢者であるアラートが出る仕組みとなっており、<u>保険募集人は高齢者であることを意識した対応</u>ができること。 ・保全活動においても、お客さまが高齢者であった場合、<u>保険募集人は高齢者チェックシート</u>を使用し、すべき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、研修等を通じて徹底されている。 ・運動機能や視力・聴力の低下や認知能力低下等、配慮すべきお客さまに合わせた対応（代筆や代読等）が規程・マニュアル等に記載されており、研修等を通じて徹底されている。 <p>※高齢者だけでなく障がいのあるお客さまへの適切な対応がルール化されており、定めたルールが実践されていることが確認できることで達成と判断。</p>
未達成 例	<p>✓ 募集時の高齢者募集ルールは定めているものの、保全活動時の高齢者対応ルールに関しては特に定めていない。</p>

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.	53	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保全対応および未収・失効対応に関し、実施すべき事項（No49～52の内容）について <u>保険募集人</u> 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	<p>①、②および③の提出が必要（資料提出締切日から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、経営陣・管理部門への報告書等）</p> <p>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）</p> <p>※定期調査時の留意点</p> <p><u>保険募集人</u>への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を求めます。（補足：複数年は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確認します。）</p>
達成 条件	<p>✓ 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. 49～52 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。）</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>※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.49～52 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。</p> <p>*「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。</p> <p>目づ</p> <p>✓ 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）。</p>

	<p>※研修実施の如何にかかわらず、保全対応に関するモニタリング、それに基づく指導が日常的に行われることにより、保全対応および未収・失効対応に関して実施すべき事項が<u>保険募集人</u>へ徹底されていることが証跡資料から確認できれば達成とする。</p> <p>※「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>※<u>保険募集人</u>への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時において、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価します。教育・指導の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を求めます。</p>
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。

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.	54	基本項目／応用項目	応用項目
設問	No.49-2 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 <u>管理部署・管理担当者</u> である		

証跡資料 例	✓ 保全業務マニュアル、アフターフォローマニュアル、組織図
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 保全対応状況について、営業部門から独立した<u>管理部署・管理担当者</u>による確認が行われていることが確認できること。 且つ ✓ No.49-2 の設問が「達成」であること。
未達成 例	✓ 管理部門の担当者が確認を行っているも、当該担当者は営業部門を兼務している。

<補足説明>

本設問では、保全対応状況について、営業部門の指揮命令系統から独立した管理部署・管理担当者による確認が行われていることが確認できることが求められます。

II. アフターフォロー

(4)お客さまの声・苦情管理態勢

③お褒めの言葉も含めたお客さまの声・苦情管理態勢の整備（募集時／募集時以外含む）

No.	63	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <u>管理部署・管理担当者</u> が設置されている		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 苦情管理規程、顧客サポート等管理規程、苦情対応マニュアル ② 組織図、組織分掌規程（いずれも苦情管理部署あるいは担当者が明記されているもの）
達成 条件	✓ 苦情を一元的に管理する <u>部署</u> または <u>担当者</u> が設置されていること。 且つ ✓ 当該 <u>部署</u> または <u>担当者</u> が営業部門から独立していることが確認できること。
未達成 例	✓ 苦情を一元的に管理しているものの、管理している担当部署が営業部門である。

II. アフターフォロー

(4)お客さまの声・苦情管理態勢

⑬お褒めの言葉も含めたお客さまの声・苦情管理態勢の整備（募集時／募集時以外含む）

No.	66	基本項目／応用項目	基本項目
設問	苦情について経営陣が報告を受け、必要に応じ社内共有化・再発防止策等を実施している		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 発生苦情について、経営陣報告・社内共有・再発防止策を実施していることがわかる資料（経営会議資料、コンプライアンス委員会資料等）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 苦情について発生状況を経営陣に報告していることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・3ヶ月に1回、苦情に関するレポートを経営会議に提出し、改善策や改善状況まで報告していること。 且つ ✓ 苦情案件の内容に応じて、社内共有化や再発防止策が必要である場合は、それらを実施していることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス委員会で苦情発生状況を報告後、社員に対しコンプライアンス研修の1コマとして苦情に関する情報共有を実施していること。 ・発生した苦情案件を振返った結果、社内共有や再発防止策を必要とする案件は無かったため、行っていない。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 苦情の発生件数や内容は経営会議に報告しているものの、社内共有化や再発防止策の実施等の検討が一切行われていない。

II. アフターフォロー

(4)お客さまの声・苦情管理態勢

③お褒めの言葉も含めたお客さまの声・苦情管理態勢の整備（募集時／募集時以外含む）

No.	67	基本項目／応用項目	基本項目
設問	苦情管理に関し、実施すべき事項（No.61～66 の内容）について <u>保険募集人</u> 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	<p>①、②および③の提出が必要（資料提出締切日から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、経営陣・管理部門への報告書等）</p> <p>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）</p> <p>※定期調査時の留意点</p> <p><u>保険募集人</u>への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を求めます。（補足：複数年は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確認します。）</p>
達成 条件	<p>✓ 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。 （No.61～66 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。）</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>※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.61～66 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。</p> <p>*「複数年」は具体的年数の申告を求めます。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。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 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を含む）。</p> <p>※研修実施の如何にかかわらず、苦情対応に関するモニタリング、それに基づく指導が日常的に行われ</p>

	<p>ることにより、苦情管理に関して実施すべき事項が<u>保険募集人</u>へ徹底されていることが証跡資料から確認できれば達成とする。</p> <p>※「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>※<u>保険募集人</u>への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時において、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価します。教育・指導の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を求めます。</p>
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。

II. アフターフォロー

(4)お客さまの声・苦情管理態勢

⑬お褒めの言葉も含めたお客さまの声・苦情管理態勢の整備（募集時／募集時以外含む）

No.	68	基本項目／応用項目	基本項目
設問	苦情について改善策を実施した場合、経営陣がその後の改善状況・改善効果を <u>継続的に把握・確認</u> する態勢を整備している		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 明文化したルールが記載された資料（苦情管理規程、顧客サポート等管理規程、苦情対応マニュアル等）</p> <p>② 苦情に係る改善策のその後の状況を経営陣が確認していることがわかる資料（経営会議資料、コンプライアンス委員会資料等）</p>
達成 条件	<p>✓ 苦情について改善策を実施した場合、経営陣がその後の改善状況を確認するルールが規程・マニュアル、または社内発信文書等で確認できること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 苦情によって明らかになった課題に対して講じた改善策がある場合、その後の改善状況・改善効果を経営陣が<u>継続的に把握・確認</u>していることが確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保全対応依頼をしてから手続き案内が来るまでに日数がかかるとの苦情が多かったことを踏まえ、保全対応依頼を受けてから保険会社に取次ぐまでの事務フローの見直しを実施。その後、保全対応依頼受付から保険会社取り次ぎ完了までの日数が短くなっていることについて経営会議にて共有していること。 ・コールセンター対応者の対応態度についての苦情が多かったことを踏まえ、コールセンター対応者全員に対し3か月に一度、マナー教育を導入。その後、対応者の対応態度に関する苦情内容・件数が減少傾向にあることについて経営会議にて共有していること。
未達成 例	

II. アフターフォロー

(4)お客さまの声・苦情管理態勢

⑬お褒めの言葉も含めたお客さまの声・苦情管理態勢の整備（募集時／募集時以外含む）

No.	71	基本項目／応用項目	応用項目
設問	感謝の声（意見や要望を含む）について経営陣が出席する会議等で共有化している		

証跡資料 例	✓ 感謝の声に係る改善策の経営陣への共有資料（経営会議資料、コンプライアンス委員会資料等）
達成 条件	<p>✓ 感謝の声（意見や要望を含む）としていただいたご意見について、経営陣に報告していることが確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・半年に1回お客さまの声に関してまとめたレポートを経営会議に提出しており、その中には感謝の声の受付状況についても記載されていること。
未達成 例	

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.	78-16	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>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</p> <p><input type="checkbox"/>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）以外のメールアドレスの業務上使用の禁止（<u>保険会社が提供するシステム・アカウント等の不正目的や目的外での使用禁止を含む</u>）</p>		

証跡資料 例	<p>✓ 会社所定以外のメールアドレスの業務上使用の禁止が定められた規程やマニュアル</p>
達成 条件	<p>✓ <u>システム制御の有無を問わず、保険会社が提供するシステム・アカウント等の不正目的や目的外での使用禁止が記載されていること。</u></p> <p><u>且つ</u></p> <p>✓ 以下いずれかが記載されていること。システム制御の有無については詳細説明欄で確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 会社所定以外のメールの使用をシステム制御している場合（アクセスできないように設定等） <ul style="list-style-type: none"> ・回答は「対象外」を選択し、システム制御されている旨を詳細説明欄へ申告すること（規程・マニュアルへの記載は問わない）。 ■ 会社所定以外のメールの使用をシステム制御していない場合（メールの使用状況についてシステムの事後的な確認ができる場合も「システム制御していない」とみなす） <ul style="list-style-type: none"> ・会社所定以外のメールアドレスの業務上使用の禁止していること。 <p>※Pマーク認定代理店においても、<u>使用禁止が記載されていることが必要</u></p> <p>※No.78 は、78-1～78-17 が全て「1.はい」（「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。 なお、78-6、78-9、78-10、<u>78-17</u> 以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。</p>
未達成 例	

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.	82	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人データ管理台帳による管理を徹底しており、定期的な棚卸（新たな個人データの追加、保有期間経過後に廃棄・削除）を実施している		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 入力された個人データ管理台帳（白紙ではないもの）</p> <p>② 棚卸を指示している連絡文書、棚卸の実施がチェック項目として記載されている自己点検表等</p>
達成 条件	<p>✓ 個人情報を取り扱う部署ごとに個人データ管理台帳を作成していること（1 部署分の内容を確認）。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 個人データ管理台帳の定期的な棚卸（年 1 回以上）を実施していること（棚卸を指示している連絡文書等を確認）。</p> <p>※指示文書がない場合でも、個人データ管理台帳の過去直近 2 年度分の更新日が年度ごとに年 1 回以上行われていれば棚卸が行われていると判断可。</p> <p>※事業所ごとの自己点検表等（年 1 回以上）で棚卸の実施がチェック項目として記載されている場合は、当該自己点検表をもって棚卸が行われていると判断可。</p> <p>※代理店における個人情報の利用目的に外れる個人情報等のデータについて台帳管理等を通じて現場レベルで未然または事後速やかに検知できる仕組みになっていること</p>
未達成 例	<p>✓ 個人データ管理台帳は作成しているものの、棚卸の指示を行っていない（現場任せになっている）。</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

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	86	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.78～85、87～111 の内容）について全従業員に教育・指導等を行い、遵守することを徹底している		

証跡資料 例	<p>①、②および③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、経営陣・管理部門への報告書等）</p> <p>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）</p> <p>※定期調査時の留意点</p> <p>保険募集人への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、初回調査以降実施した研修実施一覧（実施日、対象者の明記を含む。）が必要。なお、研修の実施内容に不明・疑義がある場合、別途各回研修資料・受講簿等の提出を求めます。（補足：複数年は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確認します。）</p>
達成 条件	<p>✓ 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。</p> <p>（設問 No.78～85、87～111 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。）</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.78～85、87～111 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、<u>保険募集人が遵守すべきルールの徹底</u>や自社のシステム制御に関する理解促進等も含む。</p> <p>※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.78～85、87～111 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。</p> <p>*「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。</p> <p>目づ</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</p>

	<p>役、監事、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) 。</p> <p>*「従業員」は個人情報保護法における従業員としての定義</p> <p>※「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>※従業員への教育について、複数年で全てを網羅している旨を申告した場合、定期調査時において、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価します。教育・指導の実施内容につき不明・疑義がある場合は、別途各回研修資料、受講簿等の提出を求めます。</p>
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ パート社員は研修の対象外にしている。 ✓ 社長は研修の対象外としている。 ✓ 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。

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

No.	100	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用がされていないこと、もしくは個人所有電子機器に個人情報が保存されていない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および個人情報の保存を制御している（<u>保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者が使用する出向元所有の情報端末・カメラ機能を搭載した機器等の職場（在宅勤務環境を含む）における使用を制限している（定期的なモニタリングその他の管理）</u>）</p>		

証跡資料 例	<p>①～③いずれかの提出が必要。なお、<u>保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者が在籍する場合は④の提出も必要</u></p> <p>① 個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止が徹底できているか定期的に確認・点検していることがわかる資料（自己点検表等）</p> <p>② 個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用を認めていて、システムによる個人情報の保存を制御していない場合は定期的に確認・管理していることがわかる資料（自己点検表等）</p> <p>③ システムにより個人所有電子機器（パソコン等）への個人情報の保存を制御している場合はその仕組みがわかる資料（システム仕様書等）</p> <p>④ <u>保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者に係る措置が確認できる資料</u></p>
達成 条件	<p>✓ <u>以下①②③のうち該当する条件について措置が講じられていること</u></p> <p>①<u>従業員全員＊1</u> について個人所有電子機器の業務利用を禁止している場合 ・自己点検等において個人所有電子機器を利用していない旨をチェックしていること。</p> <p>②<u>従業員全員＊1</u> について個人所有電子機器の業務利用を認めていて、システム制御をしていない場合 ・自己点検等により個人所有電子機器に個人情報が保存されていないことをチェックしていること。</p> <p>③<u>従業員全員＊1</u> について個人所有電子機器の業務利用を認めていて、システム制御をしている場合 ・個人所有電子機器へのデータの移動・コピーができないよう、システム制御されていること。</p> <p><u>且つ</u></p> <p>✓ <u>保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者＊2</u> については、前記に加え以下の措置も合わせて講じられていること</p> <p>・<u>当該出向者が使用する出向元所有の情報端末・カメラ機能を搭載した機器等の職場（在宅勤務環境を含む）における使用を制限していること</u></p> <p>・<u>当該出向者が使用する出向元所有の情報端末・カメラ機能を搭載した機器等の使用状況について、定期的なモニタリング（アクセスログの確認、保存ファイルの確認等）を実施していること。</u></p>

	<p>* 1 <u>当該代理店の役員、従業員および保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者が該当する</u></p> <p>* 2 <u>保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者がいない場合、または調査開始日より 2027 年 3 月末日までの間において当該出向者の受入れ予定が無い場合は、その旨を詳細説明欄で申告すること</u></p>
未達成例	<p>✓ <u>出向者が使用する出向元所有の情報端末・カメラ機能を登載した機器等の使用状況についてもニタリングを実施していない。</u></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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	107	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>個人データを添付ファイルに記載して社外に送信する際の情報漏えいをシステムにより防止する仕組みがある</p>		
	107-1	<p>個人データを社外にメール送信する場合は、通信経路を暗号化したシステム（TLS等）を整備・利用している</p>	
	107-2	<p>個人データをファイルに記載して社外に送信する場合は、所定のオンラインストレージを利用している</p>	
	107-3	<p>個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信する際の情報漏えいを防止するシステム（添付ファイルは自動暗号化され、開封PWは別途送信等）を整備・利用している</p>	
<p>※No.107-1～No.107-3のいずれかが「1.はい」であれば達成。</p>			

証跡資料 例	<p>①～③および④の提出が必要</p> <p>① <u>コンプライアンスマニュアル、個人情報取扱規程等</u></p> <p>② <u>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）</u></p> <p>③ <u>システムの仕組みが分かる資料（設定画面のハードコピー等、自社のシステムの内容が分かる資料）（ただし、汎用の商品パンフレットや代理店宛提案書は不適）</u></p> <p>④ <u>所定の仕組みを利用することを全ての従業員に徹底していることが確認できる資料（記録のある自己点検表等）</u></p>
	<p><設問No.107-1～No.107-3 共通></p> <p>✓ <u>個人データを社外に送信する場合の対応について明文化されていること</u></p> <p>且つ</p> <p>✓ <u>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で確認できること（以下例示）</u></p> <p>・<u>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。</u></p> <p>✓ <u>冊子として各拠点に配布していること。</u></p> <p>且つ</p> <p>✓ <u>所定の仕組みを利用することを全ての従業員に徹底していることが確認できること（以下例示）。</u></p> <p>・<u>毎月の自己点検にて該当のシステムの利用を問う項目がある。</u></p> <p>・<u>システム部門等が、定期的に、利用状況をチェックし必要に応じて指導と是正を実施している。</u></p>
達成 条件	

未達成 例	<p><u>目次</u></p> <p><u><設問 No.107-1 の仕組みを採用の場合></u></p> <p>✓ <u>通信経路の暗号化（TLS 等）の実施が確認できること。</u> <u>（ただし、送信先が TLS 等に対応していない場合は、107-2 の仕組みが確認できること。）</u></p> <p><u><設問No.107-2 の仕組みを採用の場合></u></p> <p>✓ <u>オンラインストレージ（添付ファイルのダウンロード可能な URL を送付するシステム）* を利用していることが確認できること。</u></p> <p><u><設問No.107-3 の仕組みを採用の場合></u></p> <p>✓ <u>添付ファイルが自動暗号化されるシステムが導入されていること。</u></p> <p><u>* 利用するオンラインストレージは有償・無償を問いません。</u></p> <p><u>※個人データを社外に送信することを禁止している場合はNo.107-1～No.107-3 すべてで「3.対象外」を選択。</u></p> <p><u>※保険会社が提供する代理店向けシステムに限定し個人データを社外に送信する場合は、その旨が社内規程等に明文化されている必要があります。</u></p> <p><u>※保険会社が提供する代理店向けシステムと、他のシステム（暗号化している通信経路、オンラインストレージ）とを併用し個人データを社外に送信する場合は、その旨が社内規程等に明文化されている必要があります。</u></p> <p><u>※「3.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。</u></p>

<補足説明>

個人データを添付ファイルに記載して社外にメール送信することを禁止している代理店は「3.対象外」を選択し、詳細説明欄に禁止について定めた規程・マニュアル、および従業員への徹底方法について記入してください。徹底方法としては規程やマニュアルへの記載のみならず、研修による徹底や自己点検・内部監査でメール内容を確認していることなどが考えられます。

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

⑩自己点検・内部監査【No.118～127】

No.	118	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<u>全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所について代理店独自の自己点検（拠点担当者が自拠点を点検する取組み）を実施することを定めた規程がある</u>		

証跡資料 例	✓ 自己点検の実施（実施対象、頻度、不備対応等を含む）について定めた規程・マニュアル（拠点運営マニュアル等）
達成 条件	✓ 以下全てが記載されていること。 <ul style="list-style-type: none"> ・自己点検の対象が<u>全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所*</u>となっていること ・自己点検の実施頻度 ・不備があった場合は改善を図ること * 本設問における自己点検等の実施範囲は、 <u>保険募集行為や保険契約者等を対象とする保全活動等に従事する従業員または当該従業員が所属する全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所です。</u>
未達成 例	✓ 自己点検表による自己点検は行われているものの、自己点検の実施について規定化されていない。

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

⑳自己点検・内部監査

No.	119	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<u>全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所の業務等の特性に応じた代理店独自の自己点検表がある</u>		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 自己点検表、システム管理の場合はその画面コピー</p> <p>② <u>自己点検の実施（実施対象、頻度、不備対応等を含む）について定めた規程・マニュアル（拠点運営マニュアル等）</u></p>
達成 条件	<p>✓ <u>業務等の特性に応じた代理店独自*の自己点検表が存在すること</u></p> <p>* <u>保険会社から提供された点検表は、自代理店の業務等の特性に応じた内容となっていれば可</u> <u>目つ</u></p> <p>✓ 規程に基づく点検項目・自己点検表であること</p> <p>※本設問における自己点検等の実施範囲は、<u>保険募集行為や保険契約者等を対象とする保全活動等に</u>従事する従業員または当該従業員が所属する<u>全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所</u>です。</p>
未達成 例	<p>✓ <u>自己点検表は存在するが、業務等の特性に応じた点検項目*となっていない。</u></p> <p>* <u>規程では募集関連行為の外部委託を禁止しているにも関わらず、当該行為について法令等に</u> <u>則り適切に対応しているか否かを確認する項目が設定されている。</u></p> <p>* <u>テレマーケティング・セールスを実施していないにも関わらず、当該セールス時の対応方法について</u> <u>確認する項目が設定されている。</u></p>

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

⑳自己点検・内部監査

No.	120	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所が自己点検を定期的実施し、不備があった場合は改善を図っている		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所の自己点検実施がわかる資料（自己点検の結果をまとめたもの（経営報告の資料等）、システム管理の場合はその画面コピー等）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自己点検の実施結果が<u>全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所分</u>あることが確認できること（＝自己点検の実施結果を本部の担当部門へ報告していること）。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 四半期に1回以上*実施していること。 <p>*四半期に1回未満であった場合、点検内容・結果報告・改善取組み等の観点から合理的な理由かどうかを個別判断。</p> <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 自己点検にて不備があった場合には、改善に向けた取組みを実施していることが確認できること。 <p>※本設問における自己点検等の実施範囲は、<u>保険募集行為や保険契約者等を対象とする保全活動等に</u>従事する従業員または当該従業員が所属する<u>全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所</u>です。</p>
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所</u>が自己点検を実施していると回答しているものの、本部への報告を行っていることが確認できない。 ✓ <u>役員・使用人等の従業員の一部や特定の部署（プロジェクトチーム等を含む）/店舗/拠点/事務所</u>を自己点検の実施要否の検討対象から除外している。

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

⑩自己点検・内部監査

No.	126	基本項目／応用項目	応用項目
設問	被監査部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所ごとに改善策（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		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 改善策の設定およびモニタリングの状況がわかる資料（フォローアップ監査結果報告書、経営会議資料等）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 被監査部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所ごとに改善策を設定していること。 且つ ✓ 改善傾向にあることのモニタリングの手法が適切であること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス委員会へ不備事項・改善策および改善状況を付議していること。 ・定期的に被監査部署からの監査部門へ改善状況を報告していること。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>被監査部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所ごとに改善策を設定せず、部門単位で設定している。</u> ✓ <u>被監査部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所からの報告を根拠に改善傾向にあると判断し、定量的または客観的*な根拠を採用していない。</u> <p>* 数値改善や平均値等との比較など具体的なデータに基づく改善状況の確認等</p>

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】②規模が大きい特定保険募集人の対応

No.	134	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※規模が大きい特定保険募集人等に該当する代理店のみ対象 契約者ごとに保険契約の締結日・保険会社名・保険料・手数料を記載した帳簿書類を拠点（部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所を含む）ごとに備え（規定していれば電磁的記録による保存、閲覧も可）、5年間保存している		

証跡資料例	✓ 直近の帳簿書類
達成条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ 以下4点すべてについて確認できること。 <ol style="list-style-type: none"> ① 契約者ごと、所属保険会社等ごとに保険契約の締結日・保険会社名・保険料・手数料を記載していること。 ② <u>前記①の帳簿書類を拠点（部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所を含む）ごとに備え付けていること。</u> ③ 保険契約の応当日が最新化（手数料の入金タイミング）されていること。 ④ 規模が大きい特定保険募集人に該当した年度末の翌日から、事務所ごとに5年間保存されていること。 （紙による保管の場合） ・全拠点に当該拠点の帳簿書類が閲覧可能な状態で保存されていること。 （電磁的記録の場合） ・<u>電磁的記録による保存、閲覧について規定の上、ファイルサーバーや掲示板等の、閲覧可能な場所に保存されていること。</u>
未達成例	✓ 帳簿書類をファイルサーバーに保存しているが、拠点ごとに常時閲覧可能な状態となっていない。 ✓ <u>電磁的記録による保存、閲覧について規定されていない。</u>

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】②テレマーケティング実施時の対応

No.	144-5	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※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 <input type="checkbox"/> 営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理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定期的にモニタリングを実施し、確認・指導している		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① モニタリング結果およびモニタリングした部門や担当者がわかる資料（モニタリング結果帳票等） ② <u>モニタリングの結果に基づき指導を実施したことが確認できる資料</u>
達成 条件	※該当しない場合は「3.対象外」を選択 ✓ <u>通話記録を元に、営業部門から独立性を確保した管理部署・管理担当者が取扱者の対応が適切かどうか定期的*にモニタリングを実施し、必要に応じて取扱者に対する指導を実施していること</u> *本設問における定期的とは四半期に1回とする。なお、本設問に係る対応が四半期に1回未満の場合は、その理由と実施頻度を詳細説明欄で申告すること。 ※No.144 は、1-1～144-5 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

⑳募集人等従業者の管理【No.146～157】

No.	146	基本項目／応用項目	基本項目
設問	業務管理責任者および部署の職務内容・権限を明文化し、かつ、業務管理責任者を適切に配置（任命）している（変更の際には保険会社に速やかに報告している）		

証跡資料 例	<p>①、②および③の提出が必要</p> <p>① 組織分掌規程、職務権限規程</p> <p>② <u>組織図・体制図</u></p> <p>③ <u>保険会社への報告がわかる資料（保険会社への報告メール等）</u></p>
達成 条件	<p>✓ <u>業務管理責任者は保険募集管理業務を主管する者としての権限を有していること（部署は業務管理責任者の業務に準ずる権限を所有していること）。</u></p> <p>且つ</p> <p>✓ <u>保険募集管理業務を主管する者として業務管理責任者が配置されていること。</u></p> <p>且つ</p> <p>✓ <u>変更があった場合には保険会社に報告していること（直近に変更があった際の報告内容を確認できること）。</u></p> <p>※業務管理責任者とは、2社以上の保険会社のために保険募集に係る業務を的確かつ公正に遂行でき、保険契約者の保護に欠けることのおそれがないよう当該業務を適正に管理できる者をいう。</p>
未達成 例	

<補足説明>

組織分掌規程等がない場合でも、例えば保険募集管理規程に、業務管理責任者の職務内容・権限を規定することが考えられます。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

⑳募集人等従業者の管理

No.	147	基本項目／応用項目	基本項目
設問	教育責任者および部署の職務内容・権限を明文化し、かつ、 <u>教育責任者を適切に配置（任命）している（変更の際には保険会社に速やかに報告している）</u>		

証跡資料 例	<p>①、②および③の提出が必要</p> <p>① 組織分掌規程、職務権限規程</p> <p>② <u>組織図・体制図</u></p> <p>③ <u>保険会社への報告がわかる資料（保険会社への報告メール等）</u></p>
達成 条件	<p>✓ <u>教育責任者は教育および研修を推進する者としての権限を有していること（部署は教育責任者の業務に準ずる権限を所有していること）。</u></p> <p>且つ</p> <p>✓ <u>教育および研修を推進する者として、教育責任者が配置されていること。</u></p> <p>且つ</p> <p>✓ <u>変更があった場合には保険会社に報告していること（直近の変更があった際の報告内容を確認できること）。</u></p> <p>※教育責任者とは、登録を受けた生命保険募集人で、保険募集に関する専門的知識および金融業務に関する専門的知識を持ち（例えば、専門課程試験に合格している等）、且つ、他の保険募集人に対し所属保険会社の保険契約の内容や保険募集に係る業務の内容について十分な教育を行うことのできる者をいう。</p>
未達成 例	

<補足説明>

組織分掌規程等がない場合でも、例えば保険募集管理規程に、教育責任者の職務内容・権限を規定することが考えられます。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業者の管理

No.	148	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集可能日まで募集できない旨を規定しており、かつ、具体的な募集可能日を本人に通知している		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 該当の規程・マニュアル（保険募集マニュアル、資格マニュアル等）</p> <p>② 直近の通知したことがわかる資料（本人への通知メール等、1件以上）</p>
達成 条件	<p>✓ 募集人は募集可能日まで募集できない旨が規程やマニュアルに記載されていること。</p> <p>※規程に「募集可能日」という単語が記載されていない場合でも、例えば「管理部門から募集人登録が完了し募集を開始してよい旨の通知が来るまで募集してはいけない」等、実質的に募集可能日までは募集できない旨と同様の規定化が行われていれば「達成」とする。</p> <p>※「募集可能日」とは、生命保険協会の募集人登録日ではなく、各委託元生命保険会社所定の登録前後研修を受講し、当該委託元生命保険会社の商品が販売可能となった日を指す。</p> <p>※本設問では一般課程試験を経た生命保険の募集可能日だけでなく、変額保険および外貨建保険の募集可能日も対象</p> <p>且つ</p> <p>✓ 募集可能日をメール等で通知していること（直近の通知の実績を確認）</p> <p>※電話等で通知しており、証跡が残らない場合は、詳細説明欄への申告のみで達成とする。</p> <p>※「募集可能日」とは、生命保険協会の募集人登録日ではなく、各委託元生命保険会社所定の登録前後研修を受講し、当該委託元生命保険会社の商品が販売可能となった日を指す。</p> <p>※本設問では一般課程試験を経た生命保険の募集可能日だけでなく、変額保険および外貨建保険の募集可能日も対象。</p>
未達成 例	

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人等従業者の管理

No.	149	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>保険募集従事者全員の保険募集人登録を実施し、かつ、登録された保険募集人を一覧で管理している（保険募集人ごとに受験状況・資格取得状況に応じて、販売可能な保険会社・商品を暦日ベースで管理する）</p>		

証跡資料 例	<p>✓ 募集人管理台帳（募集可能日や販売可能な保険会社等が管理されている資料）</p>
達成 条件	<p>✓ 募集人管理台帳等で募集可能日や販売可能な保険会社等が管理されていること（保険募集従事者全員が管理されていることを確認するため、直近の採用者の内容を確認する）。</p> <p>※「募集可能日」とは、生命保険協会の募集人登録日ではなく、各委託元生命保険会社所定の登録前後研修を受講し、当該委託元生命保険会社の商品が販売可能となった日を指す。</p> <p>※本設問では一般課程試験を経た生命保険の募集可能日だけでなく、変額保険および外貨建保険の募集可能日も対象。</p>
未達成 例	

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

⑳募集人等従業者の管理

No.	151	基本項目／応用項目	基本項目
設問	生命保険の代理店業務（顧客対応・アフターフォロー）に関わる全ての部署/店舗/ 支社・支店等の拠点・事務所に専任募集人*を複数人配置している * 出向受入ではなく自代理店が直接雇用している常勤かつ常駐の保険募集人 （当該代理店の業務に専任させている場合は、代理店の親会社・持株会社による 一括直接雇用等の被用者を含む）		

証跡資料 例	✓ 組織図・体制図
達成 条件	✓ 常駐の保険募集人が各事務所に複数人配置されていること。 ※自代理店が直接雇用している常勤かつ常駐の保険募集人が1名以上配置されていれば可
未達成 例	✓ 複数事務所を兼任している保険募集人しか在籍していない事務所がある（その事務所だけの専任募集人がいない）。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

⑳募集人等従業員の管理

No.	153	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集人登録事項の変更（業務廃止を含む）があった場合において、正当かつ遅滞なく速やかに代申会社へ報告している（報告漏れ、正当な理由の無い報告遅延がないかどうか確認）		

証跡資料 例	✓ 直近の報告したことがわかる資料（代申会社への報告メール等）
達成 条件	✓ 募集人登録事項の変更をメール等で代申会社へ報告していること。 且つ ✓ 代申会社への報告漏れ、報告遅延がないこと。 ※報告漏れ、報告遅延の有無については詳細説明欄への申告で可。
未達成 例	

<補足説明>

「報告漏れ、報告遅延がないかどうか」については、募集人登録事項の変更があった場合の代申会社への報告態勢が、報告漏れや報告遅延が発生しない態勢となっているかを判定する中で合わせて判定いたします。例えば、募集人登録事項に変更があった場合に速やかに担当部門に報告し、担当部門は速やかに代申会社あてに報告するルールがあることおよび代申会社あて報告したメール等があること等から報告漏れ、報告遅延がないかどうかを判定いたします。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

⑳募集人等従業者の管理

No.	154	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を実施し、かつ、副業・兼業の実態の定期的な確認を実施する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。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。）</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（『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。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 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）。</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、実態の報告を求め確認している。 ・禁止ルールだけでなく、裁量に任せられる権限の範囲についても周知し、実態の報告を求め確認している。（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募集人等従業者の管理

No.	157	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>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漏れなく加入しているか、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、別法人等を利用し社会保険料負担の圧縮・節減などを行っていないか、<u>短時間勤務者（顧問、アドバイザー、嘱託、パート等役職・雇用形態の名称問わず）</u>においても適切に把握しているか）</p> <p>※ <u>社会保険料負担（健康保険および厚生年金）の潜脱行為の禁止：</u> <u>法令のミニマム要件を充たせば良いということではなく、市民個人として、また企業市民として適正な社会保険料負担が求められるとの観点で、すべての従業者について収入・所得に見合った適正な標準報酬月額・標準賞与額に応じた社会保険料負担額を、労使双方がそれぞれ適切に納めていることを問うもの。</u></p>		

証跡資料 例	<p>①～③および④の提出が必要</p> <p>① <u>就業規則、給与規程等</u></p> <p>② <u>保険募集人との雇用契約書（直近5年以内の採用者5名分以上）</u></p> <p>③ <u>複数月分の賃金台帳 *1・2（基本給、その他手当（歩合給等）、控除項目ごとの明細（社会保険料（健康保険料、厚生年金保険料）、その他控除項目）の金額が記載されているもの）</u></p> <p>④ <u>決算報告書の附属明細書のうち「販売費及び一般管理費の明細」 *3</u></p> <p>*1 <u>該当の賃金台帳は原則全従業員分の提出が必要です。なお、従業員が多数の場合は複数拠点の賃金台帳の提出で代替可。</u></p> <p>*2 <u>賃金台帳の控除項目のうち、その費目（目的）が記載されていない場合は、詳細説明欄にて申告のこと。</u></p> <p>*3 <u>設問 No.115 の証跡資料に含まれている場合には、証跡資料欄に No.115 と同様の証跡資料名を記載すること。</u></p>
達成 条件	<p>✓ 以下の全てについてどのような取組みをしているかを確認し、社会保険 * の潜脱行為が発生しない態勢が確認できること。</p> <p>* <u>健康保険および厚生年金保険の意</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・（社会保険加入対象者の場合）採用直後から社会保険に加入していること。 ・給与支払が4～6月のみ意図的に低位でないこと。 ・意図的に社会保険対象外の期間を設けていないこと。 ・<u>すべての従業者について収入・所得に見合った適正な標準報酬月額・標準賞与額に応じた社会保険料負担額を、労使双方がそれぞれ適切に納めていること</u> ・<u>別法人を介しかつ業務目的・用途の事務・システム等の諸費用等に経費の名目を変えて対価を支払う等、代理店における保険契約の取扱いに係る役務その他の対価に応じて雇用者である</u>

	<p><u>代理店と被用者たる個人の労使それぞれが負担すべき社会保険料の圧縮・節減が行われていないこと</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>社会保険加入対象外となる短時間勤務者（顧問、アドバイザー、嘱託、パート等役職・雇用形態の名称問わず）</u>において勤務時間を把握し、漏れなく社会保険に加入させていること。 ・<u>マスコミ報道や告発等により社会保険の潜脱行為（含む疑義）が表出した場合、該当の事案が事実で無いことをオンサイト調査終了日までに代理店が立証できること</u>
未達成例	<p>✓ <u>歩合給の従業者または兼業・副業を行っている従業者について、雇用者における社会保険料の負担（事業主＝雇用者負担分）や徴収（本人＝被用者負担分）が適切に行われていない。</u></p>

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

㊸不適切事案への対応態勢の整備【No.158～171】

No.	158	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>不適切な事案・事象（※）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）</p> <p>※不適切な事案・事象とは以下の事案・事象（以降の設問も同様）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・代理店における法令等違反行為またはその疑いがある事案・事象 ・代理店における個人情報の漏えい事案・事象 ・代理店におけるサイバー事案・事象 <p>（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・事象を含む）</p>		

証跡資料 例	<p>✓ 不適切な事案・事象への対応について定めた規程・マニュアル（不適切事案対応マニュアル、コンプライアンスマニュアル等）</p>
達成 条件	<p>✓ 不適切な事案・事象（※）ごとに以下の態勢が記載されていること（1つでも漏れていたら未達成）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・報告先の部門が定義されていること。 ・不適切な事案・事象が発生したら即時に担当部門に報告すること。 ・担当部門の不適切な事案・事象発生時の対応手順が定められていること。 <p>※不適切な事案・事象とは以下の事案・事象</p> <ul style="list-style-type: none"> －代理店における法令等違反行為またはその疑いがある事案・事象 －代理店における個人情報の漏えい事案・事象 －代理店におけるサイバー攻撃事案・事象（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・事象を含む） <p>※不適切な事案・事象の定義にサイバー事案が含まれていない場合には、別途サイバー事案について上記3点が規程やマニュアルに記載されていけば可とする。</p> <p>※事案・事象毎に報告先の部門・担当部門・対応手順が異なる（サイバー事案はシステム部が担当等）場合には、事案・事象毎の記載が必要。</p>
未達成 例	

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

㊹不適切事案への対応態勢の整備

No.	159	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p><u>【リスク性の金融商品・サービスを総合提案する代理店または損害保険を兼営する代理店もしくは両方に該当する代理店のみ対象】</u></p> <p><u>代理店全体の法令等遵守（コンプライアンス）や適切な業務運営を確保するための内部管理について統括する責任者・担当部署の確認事項・対応内容・権限を規程に定めており、かつ、営業部門等からの独立性を確保したうえで一定の知識・経験等を有する人材を適切に配置（任命）している</u></p>		

証跡資料 例	✓ 職務権限規程、組織図、組織分掌規程
達成 条件	<p>✓ <u>以下 2 点すべてについて確認できること。</u></p> <p>① <u>代理店全体の法令等遵守を統括する責任者・担当部署（コンプライアンス部等）の確認事項・対応内容・権限を規程等に明文化していること。</u></p> <p>② <u>営業部門からの独立性を確保したうえで一定の知識・経験等を有する法令等遵守を統括する責任者・担当部署を適切に配置（任命）していること。</u></p>
未達成 例	

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

㊸不適切事案への対応態勢の整備

No.	160	基本項目／応用項目	基本項目
設問	コンプライアンス上の懸念事案全件および対応結果について、経営陣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		

証跡資料 例	✓ 経営陣への報告について定めた規程・マニュアル（不適切事案対応マニュアル、コンプライアンスマニュアル等）
達成 条件	<p>✓ コンプライアンス上の懸念事案全件および対応結果について、経営陣が出席する会議等の最高意思決定機関（経営会議、取締役会等（※））へ報告する旨が記載されていること。</p> <p>※最高意思決定機関とは経営会議や取締役会といった取締役以上が出席するような会議となるが、コンプライアンス部門の担当取締役が出席しているコンプライアンス委員会等の会議体でも達成とする。</p>
未達成 例	<p>✓ コンプライアンス上の懸念事案についてコンプライアンス会議に報告しているが、当該会議はコンプライアンス部門内部の会議であり経営陣が出席するものではなく、本設問で想定する「最高意思決定機関への報告」となっていない。</p> <p>✓ <u>コンプライアンス上の懸念事案全件および対応結果について、経営陣が出席する会議等へ報告されているものの、報告する旨は規定されていない。</u></p>

<補足説明>

コンプライアンス上の懸念事案とは、社会規範に反する行為、商慣習や市場慣行に反する行為等、法令違反とまでは言えないものの企業価値の毀損につながりかねない事案とします。

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

㊸不適切事案への対応態勢の整備

No.	161	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切な事案・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）		

証跡資料 例	✓ 職務権限規程、組織図、組織分掌規程（不適切な事案・事象への対応方針の決定および保険会社や財務局等への対応を行う部署がわかる資料）
達成 条件	✓ 不適切な事案・事象が発生した際の対応を行う担当部署または対応責任者が明確になっていること。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

㊸不適切事案への対応態勢の整備

No.	163	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切な事案・事象が発生後、またはサイバー事案・事象を認識・検知後、規程に沿った対応を行い経営陣・保険会社への報告が迅速に行われている		

証跡資料 例	✓ 直近の報告したことがわかる資料（経営陣への報告資料、保険会社への報告メール等）
達成 条件	<p>✓ 規程に沿った以下の対応が行われていること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経営陣への報告が遅滞なく行われていること。<u>（遅くとも1週間以内*に第一報）</u> ・不適切な事案・事象の対象の保険会社への報告が遅滞なく行われていること。 ・サイバー事案・事象の対象の保険会社への報告が遅滞なく行われていること。 <p><u>* 1週間以内であることは暦日を基準とする。</u></p> <p>※当運営を利用する代理店は当運営事務局にも速やかに報告していること。前年度以降（または当運営の直近調査以降）に、該当事案が発生していない場合も詳細説明欄にその旨の回答が必要となる。</p>
未達成 例	

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

⑨不適切事案への対応態勢の整備

No.	164	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切な事案・事象惹起時の罰則が定められた規程がある		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 懲罰規程
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 不適切な事案・事象惹起時の罰則が定められた規程（懲罰規程等）があること。 且つ ✓ 規程には事案・事象の軽重に応じた罰則が定められていること。 且つ ✓ 規程には罰則を決定するプロセス（懲罰委員会において社長が決定等）が定められていること。 <p>※保険募集に携わる者に限定すること無く全従業員に適用される規程等であること（保険募集従事者と、それ以外の従業員とに分けて規定している場合は、その両方の規程等の提出が必要）。</p>
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 事案・事象の軽重に応じた罰則がなく、全て同一の罰則等、実効性が無い規程となっている。

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

㊸不適切事案への対応態勢の整備

No.	165	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切な事案・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）		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 定められた処分を行ったことがわかる資料（懲戒処分通達書、コンプライアンス委員会や経営会議の資料、議事録等）</p> <p>② 過去の懲戒処分を行った事案の一覧表</p>
達成 条件	<p>✓ 懲戒処分の是非の妥当性を規程に定められた責任者（社長、法令等遵守を統括する責任者、懲罰会議等）が判断の上、懲戒処分を行っていること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 過去の懲戒処分を行った事案・事象を一覧管理していること（妥当性判断のために必要）。</p> <p>※過去に発生した事案・事象が無い場合は詳細説明欄にその旨を申告いただき、No.158 および No.165 で提出いただいた規程等を踏まえて、態勢が整備されているかを確認すること。</p>
未達成 例	

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

⑨不適切事案への対応態勢の整備

No.	167	基本項目／応用項目	基本項目
設問	発生した不適切な事案・事象に対する原因分析（経緯の確認・真の原因・目的の把握）、再発防止策を経営陣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・顧客対応（ニュースリリース・通知等の発信）を実施し、改善取組みの進捗状況や改善効果の定着を確認する態勢を整備している		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 原因分析、再発防止策、改善状況を経営陣に共有したことがわかる資料（コンプライアンス委員会や経営会議の資料、議事録等） ※定期調査時には、過年度分（初回調査または前回の定期調査以降の各年度分。3年度分を限度とする）の証跡資料の提出が必要
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 発生した不適切事案・事象に対する原因分析（経緯の確認・真の原因・目的の把握）、再発防止策の策定が行われていること。 目づ ✓ 不適切な事案・事象の内容、原因分析（経緯の確認・真の原因・目的の把握）、再発防止策が経営陣の出席する会議等で共有されていること。 目づ ✓ 惹起者やその所属部門に対し、再発防止教育・再発防止策、顧客対応（ニュースリリース・通知等の発信）を実施し、改善取組みの進捗状況や改善効果の定着を確認していること。 ✓ ※過去に発生した事案・事象が無い場合は詳細説明欄にその旨を申告いただき、No.158 および No.165 で提出いただいた規程等を踏まえて、態勢が整備されているかを確認すること。 ※定期調査時には、初回調査以降 3 年間の態勢整備の PDCA サイクルの実効性を確認・評価する観点から、過年度分の証跡資料の提出が必要
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 再発防止教育・再発防止策、顧客対応に加え、改善取組みは実施したものの、改善効果の定着の確認は行っていない。

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

㊹不適切事案への対応態勢の整備

No.	168	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>コンプライアンス上の懸念事案（不適切な保険募集や顧客誘引、各種商材の販売勧誘、金銭費消、不公正な取引、投資・出資等の斡旋の疑義の他、ハラスメント等を含む）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、経営陣が出席する会議（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</p>		

証跡資料 例	<p>✓ 発生状況、対応結果を経営陣に報告していることがわかる資料（コンプライアンス委員会や経営会議の資料、議事録等）</p>
達成 条件	<p>✓ 経営陣が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ定期的*に報告されていること（発生していない場合は発生していない旨の報告が定期的*にされていること）。</p> <p>*本設問における定期的とは四半期に1回とする。なお、本設問に係る対応が四半期に1回未満の場合は、その理由と実施頻度を詳細説明欄で申告すること。</p>
未達成 例	<p>✓ <u>該当事案が発生していない場合の報告が確認できない。</u></p>

IV. ガバナンス

(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応

㊸不適切事案への対応態勢の整備

No.	170	基本項目／応用項目	応用項目
設問	内部通報の状況を適切な責任者（経営陣等）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		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 状況、改善策を経営陣に共有したことがわかる資料（コンプライアンス委員会や経営会議の資料、議事録等） ② 内部通報の内容に応じた改善策が実施されていることがわかる資料
達成 条件	✓ 内部通報の状況が経営陣（利害関係者を除く）に報告されていること。 且つ ✓ 内部通報の内容に応じた改善策が実施されていること。
未達成 例	

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組み

No.	175	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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・管理者による承認に加え、本部（代理店全体の労務管理の責を負う部署・取締役等）による定期的な確認が仕組み化されている		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 本人による申請、管理者による承認が行われていることがわかる資料（勤務管理表、システム管理の場合はその画面コピー等）</p> <p>② 勤怠担当部門（人事部門、総務部門等）による確認が行われていることがわかる資料</p>
達成 条件	<p>✓ 勤怠管理について本人の報告のみならず、管理者による承認が行われていること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 本部（代理店全体の労務管理の責を負う部署・取締役等）による定期的*な確認（36 協定違反となっていないこと等）が行われていること。</p> <p>* 本設問における定期的とは月 1 回以上とする。なお、本設問に係る対応が月 1 回未満の場合は、その理由と実施頻度を詳細説明欄で申告すること。</p>
未達成 例	<p>✓ 本部による定期的な確認が行われておらず、36 協定違反者が確認された。</p>

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組み

No.	176	基本項目／応用項目	基本項目
設問	時間外労働に関する労使協定（36 協定）があり、全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所において業務時間が常時正確に把握され、適切に指導が行われている		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 労使協定書</p> <p>② 全事業所分の労使協定の締結状況がわかる資料（届出日・提出先が確認できる一覧等）</p>
達成 条件	<p>✓ 全事業所で労使協定が締結されていること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ <u>全ての部署等において業務時間が常時正確に把握され、適切に指導が行われていること</u>（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勤務管理システムに警告が表示されること ・人事部門よりメールや電話で指導が行われていること <p>※労使協定につき本社一括届出している場合は、適用する事業所共通の協定書および適用する事業所一覧が確認できることが必要。</p> <p>※労使協定につき本社一括届出していない場合は、全事業所分の労使協定の締結状況がわかる資料（過年度の全事業所分の届出済協定書の写しでも可）を、証跡資料として提出することが必要。全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所において業務時間が常時正確に把握され、適切に指導が行われている</p>
未達成 例	<p>✓ 労使協定が締結されていないにもかかわらず、従業員に1週40時間・1日8時間を超えた労働をさせており、労務管理に問題がある。</p> <p>✓ 労使協定が締結されているが、協定内容に違反したことが発覚しても、会社として速やかに適切な対応をしない等、労務管理に問題がある。</p> <p>✓ <u>労使協定（36 協定）に基づく指導対象に営業部門が含まれていない。</u></p>

<補足説明>

36 協定は、労働基準法で定められている、1 週 40 時間・1 日 8 時間を超えて働いてもらうことのできる時間を協定するものであり、もし残業が全く無いということであれば締結する必要はありません。