

資料 4

2026 年度業務品質評価基準ガイドライン見直し（案）について

1. 趣旨

- 2023 年度より、評価基準に達成条件ならびに証跡資料例などを記載した業務品質評価基準ガイドライン（以下、ガイドライン）を策定し、調査受審の際の代理店向け手引書として当会ホームページにて公表しています。
- 第 22 回検討 WG にてお示した業務品質評価基準の見直し（案）（新設、重点確認項目の設定、設問の統合・分離、表現の見直し）に伴う設定、修正に加え、認定代理店および検討 WG 委員からのご意見、代理店にとっての分かりやすさ、調査実務における判定標準化の観点からガイドラインの見直しを行います。
- なお、今回のガイドライン見直し（案）につきましては、意向把握・確認義務、比較推奨販売にかかる基準等、今後行われる監督指針・ガイドライン改正、その後の法改正を受けた見直しについては含めておりません。その内容については今後の検討 WG における議論を経たうえで適時適切に反映してまいります。

2. ガイドラインの見直し（案）について

- 今回お示しするガイドラインの見直し（案）の主な内容は以下のとおり※となります。詳細は別紙 1、別紙 2 および別紙 3 をご確認ください。

別紙 1・・・【重点確認項目の設置】に伴う達成条件の設定

別紙 2・・・【評価基準の新設】に伴う達成条件の設定

別紙 3・・・【評価基準の新設以外】の達成条件見直し

※本年 8 月の監督指針改正や、先般の乗合代理店に対する行政処分の発出を踏まえ、受審代理店が特に留意すべき設問のみピックアップ（誤字・脱字や、分かりにくい表現の修正といった軽微なものは除く）しています。

(1) 【重点確認項目の設置】に伴う達成条件の設定

(ア) 募集時の禁止行為

<確認の視点> 行政処分内容を踏まえ、モニタリング（事後検証）に期待される効果や機能が十分に発揮されていることを確認します。

設問 No.	設問（評価基準）	達成条件（概要）
<p>新 No.13 (基本)</p>	<p><④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為> 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）が行われていないか、関連する全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所を対象として、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を実施している</p>	<p>以下の 4 点を達成条件とする予定です。</p> <p>① 該当の事案・事象の定義とモニタリングの実施について明文化していること。</p> <p>② 定期的なモニタリングの実施が確認できること。</p> <p>③ モニタリングの結果を踏まえた教育・指導を実施していること。</p> <p>④ <u>モニタリングの効果や効率性等を定期的に検証し、方法・頻度等に改善が必要な場合には PDCA を意識した改善が実施されていること。</u></p>

(イ) 苦情管理態勢

<確認の視点> 行政処分内容を踏まえ、社内規程等に規定する「お客さまの声」（主に苦情）が、当該規定に則り、適切に管理・対応していることを確認します。

設問 No.	設問（評価基準）	達成条件（概要）
新 No.64 （基本）	<p><⑩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></p> <p>苦情について申出内容・対応履歴を記録するとともに対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役席者による確認等）を整備している</p>	<p>以下の 3 点を達成条件とする予定です。</p> <p>①お客さまの声の記録や対応履歴が確認できること。</p> <p>②お客さまの声について組織としての対応が確認できること。</p> <p>③<u>苦情の申出内容に基づき、コンプライアンス部門等が該当契約に係る保険募集状況等の適切性を検証していること。</u></p>
新 No.65 （基本）	<p><⑩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></p> <p>苦情全件について発生経緯・原因を特定している</p>	<p>以下の 2 点を達成条件とする予定です。</p> <p>①苦情について、発生の経緯や原因が全て記録されていること。</p> <p>②<u>発生の経緯等を検証し、再発防止の実施とその効果を確認し、適宜見直していること。</u></p>

(ウ) 個人情報保護（出向者等による情報漏えい対応）

<確認の視点> 先頃の事案・事象と監督指針改正を踏まえ、出向者等による情報漏えいが発生しない態勢が構築されていることを確認します。

設問 No.	設問（評価基準）	達成条件（概要）
新 No.99-1 （基本）	<p><⑭個人情報保護に係るシステム面の整備></p> <p>役職・職務内容に応じたアクセス制限（業務上不要な個人情報へのアクセス禁止）をしている（保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者によるアクセス権限を制限している）</p>	<p>以下の 2 点を達成条件とする予定です。</p> <p>①業務上不要な個人情報へのアクセス禁止をシステム制御により行っていること。</p> <p>②<u>（出向者のみ対象）アクセス権限を利用して、不適切なアクセスをしていないことを確認していること。</u></p>
新 No.99-2 （基本）	<p><⑭個人情報保護に係るシステム面の整備></p> <p>個人データ一覧のダウンロード可能な従業員を限定している（保険会社等・保険代理店等から受け入れた出向者によるアクセス権限を制限している）</p>	<p>以下の 2 点を達成条件とする予定です。</p> <p>①お客さまリストのダウンロードが誰でも可能となっていないこと。</p> <p>②<u>（出向者のみ対象）ダウンロード権限を利用して、不適切なダウンロードをしていないことを確認していること。</u></p>
新 No.106 （基本）	<p><⑭個人情報保護に係るシステム面の整備></p> <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システムにより防止する仕組みがある</p> <p>なお、保険会社・代理店等からの出向者については、代理店直接雇用の従業者や役員である上席者が送信適否や宛先・添付内容をチェックする仕組みがある</p>	<p>以下を達成条件とする予定です。</p> <p>①送信が自動で保留となり、宛先や添付内容を送信者がセルフチェックし送信するシステムが導入されている。または、上席者の事前承認が必須なシステムが導入されていること。</p> <p>②<u>（出向者が在籍している場合）代理店直接雇用の従業者等が送信適否をチェックしていること。</u></p>

(工) 内部監査

<確認の視点> 行政処分内容を踏まえ、適切に内部監査が実施され、かつ内部監査結果を経営陣が評価のうえ必要な改善が行われていることを確認します。

設問 No.	設問	達成条件（概要）
新 No.121 (基本)	<㊟自己点検・内部監査> 内部監査の定義・対象・手順・実施主体・報告先等について定めた規程がある	以下 6 点を達成条件とする予定です。 ①定義が定められていること。 ②対象が本社等の管理部門を含む全拠点となっていること。 ③手順・フローが明確になっていること。 ④実施主体が明確になっていること。 ⑤結果等を経営陣が出席する会議体へ報告すること、および議事を記録すること。 ⑥経営陣は報告や議事内容を踏まえ、監査結果の評価・対応の検討を行うこと。
新 No.124 (基本)	<㊟自己点検・内部監査> 全ての部署/店舗/支社・支店等の拠点・事務所に対して定期的に内部監査を実施しており、内部監査結果および改善策について、経営陣へ報告を行っている	以下 4 点を達成条件とする予定です。 ①全拠点に対して内部監査を実施していること。 ②頻度は 1 年に 1 回以上であること。 ③内部監査結果および改善策を経営陣が出席する会議体に報告し、議事を記録していること。 ④経営陣は監査結果に係る評価を行い、その評価に基づく対応*を行っていること。 * 対応事項についてはその根拠となる経営陣の判断等、その検討過程がわかること。

(オ) 便宜供与

<確認の視点> 監督指針改正を踏まえ、態勢整備状況に加え、経営陣関与のうえ適時・適切な管理が行われていることを確認します。

設問 No.	設問（評価基準）	達成条件（概要）
新 No.155 -1～5 (基本)	<㊟募集人等管理> 保険代理店等は、保険会社等に対して「過度の便宜供与」を要求することを禁止し、且つ、「過度の便宜供与」を受入れないように次の措置を講じている ①「過度な便宜供与」の判定基準に係る社内規則等の策定している ②前記①社内規定等を踏まえた、保険募集人による保険会社等に対する便宜供与の要求および受入れの制限に関する適切な教育・管理・指導を実	以下の 6 点を達成条件とする予定です。 ①「過度の便宜供与」を管理する態勢について、社内規程等で明文化していること。 ②「過度の便宜供与」の有無について、把握・検証していること。 ③保険商品の選定等において「過度の便宜供与」の影響の有無を把握・検証する態勢を整備していること。 ④「過度の便宜供与」について、事象や影響の有無を検証した結果や改善策を経営陣に報告していること。

	<p>施している</p> <p>③保険会社等からの便宜供与による自社の比較推奨販売への影響の有無に係る確認・検証を実施している</p> <p>④前記③の確認・検証結果を踏まえ、経営陣における評価・対応の検討を実施している</p> <p>⑤自社の比較推奨販売への影響が生じていると認められる場合に、経営陣が主体的に適切な解消措置を実施するとともに、再発防止や改善に向けた取り組みを行う態勢が整備されている</p>	<p>⑤経営陣は受領した報告と改善策を踏まえ、改善策実施後の効果検証を行っていること。</p> <p>⑥「<u>過度の便宜供与</u>」が、保険商品の選定等に影響が生じていることが確認された場合、改善策等を講じ影響の最小化等を図っていること。</p>
--	---	---

※本設問は改正監督指針の施行時期等を鑑み、初回・更新・定期といった調査の区分を問わず、2026年4月以降の実施状況のみ評価します。

※No155 全体を PDCA サイクルに則って再構成し枝番化する予定です。

(カ) 出向者

<確認の視点> 監督指針改正等を踏まえ、出向者受入に係る態勢が構築されていることを確認します。

設問 No.	設問	達成条件 (概要)
<p>新 No.156-1 (基本)</p>	<p><⑧募集人等管理></p> <p>出向者受入に係る管理 (PDCA サイクル) を実践している</p> <p><input type="checkbox"/> 出向者の受け入れに関し、代理店内で社内規則等を策定し、管理態勢を整備し徹底している</p>	<p>以下 3 点を達成条件とする予定です。</p> <p>①出向者の受け入れに関する規定 (出向者の受け入れ・配置方針に関するもの、出向者の管理に関するもの等) が明文化されていること。</p> <p>②管理態勢について周知されていること。</p> <p>③規定に則った管理態勢が実施されていること。</p>
<p>新 No.156-2 (基本)</p>	<p><input type="checkbox"/> 出向者の受け入れに依存せず、保険代理店として自立した組織・体制を構築している</p>	<p>以下を達成条件とする予定です。</p> <p>①出向者の受け入れに依存しない中長期的な組織・体制計画があること</p> <p>または、</p> <p>② (出向者を継続的に受け入れる場合) <u>自立した組織・体制の構築において出向者が当該体制等の構築に係る阻害要因とならないよう措置を講じていること。</u></p>

※本設問は改正監督指針の施行時期等を鑑み、初回・更新・定期と言った調査の区分を問わず、2026年4月以降の実施状況のみ評価します。

(2) 【評価基準の新設】に伴う達成条件の設定

(ア) 重要情報シート

設問 No.	設問	達成条件（概要）
新 No.4 (基本)	<p><㊸不適切事案への対応態勢の整備> 【保険代理店等においてリスク性の金融商品・サービスを総合提案する場合】 以下の事項について、代理店にお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、かつ、お客さまのニーズ、知識・経験・財産の状況、契約締結時の目的、その他のお客さまの状況（年齢、障がいの有無等）を踏まえた上で適切に実施される態勢を整備している</p> <p>金融関係の他業と関連する重要事項説明・情報提供（例えば、「重要情報シート」による対応など）、同意取得（例えば、非公開金融情報・非公開保険情報の保護措置その他の銀行等保険窓販における弊害防止措置など）、消費生活者保護と顧客本位の業務運営の観点で遵守・実践が求められるその他の事項</p>	<p>以下 3 点を達成条件とする予定です。</p> <p>①金融商品・サービスを総合提案する際には、関係法令等に基づき当該商品・サービスの内容に応じたお客さま対応が明文化されていること。</p> <p>②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。</p> <p>③お客さま対応の際に使用する書面等を整備の上、対応記録が保管されていること。</p>

※実施状況を検証・確認する態勢を構築していることについては、2027 年度以降の達成条件に追加して確認する予定です。

(イ) 財務状況

設問 No.	設問	達成条件（概要）
新 No.116 (基本)	<p><㊸適切な業務（会社）運営> 直近の年次決算において 3 期連続の債務超過となっていない</p>	<p>以下を達成条件とする予定です。</p> <p>①直近の年次決算 3 期分の貸借対照表より 3 期連続して債務超過となっていないこと</p>

(ウ) 委託元保険会社による監査（点検）受入れに係る態勢整備

設問 No.	設問	達成条件（概要）
新 No.125 (基本)	<p><㊸募集人等管理> 委託元保険会社または外部の法人・団体等（独立した第三者に限る）が実施する代理店監査に対し、随時適切に対応できる態勢を整備している</p>	<p>以下 2 点を達成条件とする予定です。</p> <p>①委託元保険会社等の監査に随時対応できる態勢整備について周知していること。</p> <p>②全ての部署等において随時対応できる態勢となっていること。</p>

※上記設問は改正監督指針の施行時期等を鑑み、初回・更新・定期と言った調査の区分を問わず、2026 年 4 月以降の実施状況のみ評価します。

(エ) 金融分野に関する不適切事案・事象への対応

設問 No.	設問	達成条件（概要）
--------	----	----------

<p>新 No.166 (基本)</p>	<p><㊸不適切事案への対応態勢の整備> 金融分野に関わる不適切な事案・事象（疑義を含み、保険業法上の非違行為に限らない。）については、顧客の保険契約その他の取引に関連する委託元各社へ適時・適切に情報を連携している（代理店にて独断せず、委託元保険会社等にも相談・報告・連絡等を行っている）</p>	<p>以下 2 点を達成条件とする予定です。 ①金融分野に関わる不適切な事案等について、委託元各社へ適時・適切に情報を連携していること。 ②社内規則等に基づく「不祥事件・事故」などの分類や危機・リスク管理面の緊急対応要否の基準について、適宜見直していること。</p>
--------------------------	--	---

※上記設問は改正監督指針の施行時期等を鑑み、初回・更新・定期と言った調査の区分を問わず、2026 年 4 月以降の実施状況のみ評価します。

(オ) 従業員管理（再委託禁止の遵守）

設問 No.	設問	達成条件（概要）
<p>新 No.174 -1～2 (基本)</p>	<p><㊸従業員管理・従業員満足度向上に向けた取り組み> 再委託の禁止を遵守し、いわゆる委託型募集人の潜脱（業務・事務の委託等別名目による迂回払い等）を行わないことを徹底している</p> <p>①保険募集人の指揮監督・命令が適切に機能している ②保険募集人を適切に管理している（代理店がすべき費用負担*を実質的に保険募集人に転嫁・負担させていない）</p>	<p>以下 3 点を達成条件とする予定です。 ①保険募集人の指揮監督・命令がきちんと機能していること。 ②代理店負担の社会保険料や、業務目的・用途のシステム等の諸費用等を原則募集人が負担していないことが雇用契約書等において約定され、かつ負担していないことが確認できること。 ③販売手数料が名目の如何を問わず別法人を通じて募集人等に迂回払いされていないこと。</p>

○以下は「応用項目」への新設設問となります。

(カ) 募集時の禁止行為

設問 No.	設問	達成条件（概要）
<p>新 No.14-1 (応用)</p>	<p><㊸募集時の禁止行為・著しく不適当な行為> 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、同様・類似の事案・事象を未然防止・再発防止する態勢を整備している</p> <p>初動段階（禁止行為・不適切行為、その他の不適切な事案・事象の疑いや端緒を把握した段階を含む）から、営業部門からの独立性を確保した管理部署・管理担当者が情報を集約のうえ記録等を保存し、速やかに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）へ概要を報告し、かつ、適時適切に進捗等を報告し、議事録等を保管している</p>	<p>以下の 3 点を達成条件とする予定です。 ①端緒を把握した際の対応事項を明文化していること。 ②対応ルールに則り対応していることが確認できること。 ③該当の事案・事象について、その後の進捗も含め経営陣に報告していること。</p>

<p>新 No.14-2 (応用)</p>	<p>真の原因究明（動機を含む分析）と被害・損害等のほか非違行為の影響範囲の把握を適切に行っている</p>	<p>以下の 3 点を達成条件とする予定です。 ①真の原因究明等に係る取組みが明文化されていること。 ②真の原因究明等に係る取組みが記録等から確認できること ③被害・損害等のほか非違行為の影響範囲の把握と記録が確認できること。</p>
<p>新 No.14-3 (応用)</p>	<p>当事者（≡事故等の被疑者）における余事象調査及びその他の従業員における伏在調査を実施している</p>	<p>以下の 2 点を達成条件とする予定です。 ①余事象調査および伏在調査が実施されていることが記録等から確認できること。 ②余事象調査および伏在調査が規定等に基づき適切に行われていることを確認できること。</p>

(3) 【評価基準の新設以外】の達成条件見直し

設問 No.	設問	ガイドライン見直しのポイント
<p>新 No.1 (基本)</p>	<p><②情報提供義務（重要事項説明）> 【権限等の明示】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 ①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） ②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） ③告知受領権の有無</p>	<p>現No.11の一部とNo.12（P・D）の統合に伴い、達成条件の書き振りの修正。</p>
<p>新 No.2 (基本)</p>	<p><②情報提供義務（重要事項説明）> 【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た的確に実施している</p>	<p>前後の設問（P・D）の統合に伴い、達成条件の書き振りを修正。</p>
<p>新 No.3 (基本)</p>	<p><②情報提供義務（重要事項説明）> 【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</p>	<p>P・D の統合に伴い、達成条件の書き振りを修正。</p>

	<p>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>①「<u>ご契約のしおり／約款</u>」「<u>契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）</u>」もしくは「<u>契約概要</u>」および「<u>注意喚起情報</u>」のお客さまへの交付ならびに適切な情報の提供</p> <p>②「<u>契約概要</u>」および「<u>注意喚起情報</u>」の書面の交付の際の以下の事項の口頭説明の実施</p> <p>③「<u>契約概要</u>」および「<u>注意喚起情報</u>」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>	
新 No.6-1-7 (基本)	<p><④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為></p> <p>【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>	設問、達成条件共に、代理店・募集人の兼業・副業にも関わる禁止行為であることを明示。
新 No.6-2-6 (基本)	<p><④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為></p> <p>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。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）</p>	<u>直近の行政処分内容を踏まえ設問、達成条件共に補強。</u>
新 No.78-16 (基本)	<p><⑥個人情報保護に係る態勢の整備></p> <p>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（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）</p>	出向者等による情報漏えい事案への対応の観点から厳格な管理体制であることを確認するよう達成条件を変更。なお、Pマーク取得代理店におけるみなし達成対象外とする。
新 No.100 (基本)	<p><⑦個人情報保護に係るシステム面の整備></p> <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（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））</p>	出向者等による情報漏えい事案への対応の観点から厳格な管理体制であることを確認するよう達成条件を変更。
新 No.107-1～107-3 (基本)	<p><⑦個人情報保護に係るシステム面の整備></p> <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> <p>①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> <p>②個人データをファイルに記載して社外に送</p>	現No.122 の達成条件に加え、TLS 等による通信経路の暗号化を実施している場合、またはオンラインストレージを利用し社外送信している場合についての達成条件を設定。

	<p>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> <p>③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>	
新 No.146 (基本)	<p><㊟募集人等従業者の管理></p> <p>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）</p>	P・D の統合に伴い、達成条件の書き振りを修正。
新 No.147 (基本)	<p><㊟募集人等従業者の管理></p> <p>教育責任者および部署の職務内容・権限を明文化し、かつ、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）</p>	P・D の統合に伴い、達成条件の書き振りを修正。
新 No.157 (基本)	<p><㊟募集人等従業者の管理></p> <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、別法人等を利用して社会保険料負担の圧縮・節減などを行っていないか、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）においても適切に把握しているか）</p>	<p><u>解りやすさの観点から設問の修正を行うと共に、適切に算定された標準報酬月額・標準賞与額に応じた社会保険料額を労使双方が納付していることの確認を行う。</u></p>
新 No.159 (基本)	<p><㊟不適切事案への対応態勢整備></p> <p>【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】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</p>	代理店全体の法令等遵守の統括する責任者の職掌と任命を問う過年度の設問を統合（P と D を統合）し、解りやすさの観点から書き振りを変更。
新 No.163 (基本)	<p><㊟不適切事案への対応態勢整備></p> <p>不適切な事案・事象の発生後、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</p> <p>*遅くとも第一報が 1 週間以内に実施され、当運営を利用する代理店は当運営事</p>	運営要領に規定する不適切事案等に関する報告義務に関し、設問に明示。これに伴い達成条件では遅滞なく報告されていることの確認等を追加。

	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はその旨を回答として記載	
新 No.176 (基本)	<◎従業員管理・従業員満足度の向上に向けた取組み > 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	P・D の統合に伴い、達成条件の書き振りを修正。

3. ガイドラインの提供について

- 資料 3 「2026 年度業務品質評価基準の見直し（最終案）」に記載のとおり、ガイドラインも評価基準同様に現時点で最終案をお示しすることができません。
- 評価基準と同様に 2 段階に分けて公表を行う予定ですので、お含み置ください。
(※) 状況については、検討 WG の場で適時適切に情報連絡を行います。

【第 2 弾のガイドラインに記載する主な内容（意向把握・確認義務、比較推奨販売等に関する内容）】

- ・お客さま対応記録において、双方向的な対話の記録が具体的に行われているかの確認
- ・募集人による提案商品の絞り込みにおける適切性の検証・確認 等

以上