

業務品質評価基準 ガイドライン



一般社団法人生命保険協会
業務教育部 代理店業務品質調査グループ

2024 年度版 作成日：2024/2/22

<改定履歴>

更新日	ページ	改定内容
2023/2/22		初版
2024/2/22		代理店業務品質検討ワーキング・グループの議論および 2023 年度業務品質調査を踏まえた改定

※本ガイドラインの使用方法について

PDF ファイルにて本書をご覧の方は、目次の該当項目をクリックいただくことで、選択したページへ移動します。

また、ページ左端の▶マークからページサムネイルを表示させ、各ページのスクロールを行うことが可能です。

目次

1. 本ガイドラインの位置づけ	5
2. 本ガイドラインの構成	5
3. 本ガイドライン中で使用する用語について	5
4. 受審いただくにあたっての留意事項	6
5. 業務品質評価基準	8
(1) 共通基準	8
I. 顧客対応	9
(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
① 意向把握・確認義務【No.1～9】	9
② 情報提供義務（重要事項説明）【No.10～13】	29
③ 情報提供義務（比較推奨販売）【No.14～20】	38
④ 募集時の禁止行為・著しく不適当な行為【No.21～27】	59
⑤ 特定保険契約募集に関するルール【No.28～31】	74
⑥ 高齢者募集ルール【No.32～35】	83
⑦ お客さまの利便性向上に向けた態勢整備状況【No.36～37】	88
⑧ 早期消滅【No.38～39】	90
⑨ 募集資料等の適切な管理【No.40～47】	92
⑩ 勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針【No.48～52】	102
(2) 募集人教育	107
⑪ 募集人教育【No.53～61】	107
II. アフターフォロー	116
(3) アフターフォロー時の顧客対応態勢	116
⑫ アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備【No.62～72】	116
(4) お客さまの声・苦情管理態勢	131

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.73～85】	131
(5)顧客・契約情報管理	144
⑭顧客情報の適切な管理【No.86～88】	144
(6)継続率	147
⑮継続率の把握【No.89】	147
III. 個人情報保護	148
(7)個人情報保護に係る態勢整備・業務運営	148
⑯個人情報保護に係る態勢の整備【No.90～109】	148
⑰個人情報保護に係るシステム面の整備【No.110～124】	189
IV. ガバナンス	210
(8)コーポレートガバナンスに関する態勢整備・業務運営	210
⑱適切な業務（会社）運営【No.125～126】	210
⑲ディスクロージャーの適切な配備【No.127】	212
⑳自己点検・内部監査【No.128～136】	213
㉑業務継続計画(BCP)の策定【No.137～140】	222
【該当社のみ】㉒規模が大きい特定保険募集人の対応【No.141～143】	226
【該当社のみ】㉓共同募集時の対応【No.144～145】	229
【該当社のみ】㉔募集関連行為委託等の対応【No.146～148】	231
【該当社のみ】㉕商号等の使用許諾【No.149】	237
【該当社のみ】㉖保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）【No.150～No.151】	239
【該当社のみ】㉗保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）【No.152】	243
【該当社のみ】㉘テレマーケティング実施時の対応【No.153～154】	246
(9)コンプライアンス推進態勢	252
㉙募集人管理【No.155～167】	252
(10)不適切事案（含む懸念事項）への対応	265
㉚不適切事案への対応態勢の整備【No.168～180】	265
(11)従業員管理	278
㉛従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み【No.181～192】	278

1. 本ガイドラインの位置づけ

- 本ガイドラインは、代理店が一般社団法人生命保険協会の実施する代理店業務品質評価調査を受審する際の諸準備に資するための手引書として提供するものです。
- 代理店の皆様におかれましては、業務品質調査を受審いただくにあたり、本ガイドラインの内容を熟読いただき、各設問において求められる達成条件、必要な証跡資料をご理解いただいたうえ、業務品質調査を受審いただきますようお願い申し上げます。
- また、お申込時に提出いただく「(基本項目) 自己チェックシート」を記載する際にも、本ガイドラインをもとに、全基本項目において未達成 (×) の設問がないかご確認のうえ、お申込みください。

2. 本ガイドラインの構成

以下の構成に則り、記述しています。

- 「No.」欄：業務品質評価基準の各設問 No.を表しています。
- 「基本項目／応用項目」欄：業務品質評価基準の「基本項目」「応用項目」のいずれに該当するかを表しています。
- 「証跡資料例」欄：各設問の達成条件に応じてご提出いただきたい証跡資料の例を記載しています。
- 「達成条件」欄：業務品質評価基準の各設問を達成するために必要な条件を記載しています。達成条件が複数ある場合（「且つ」で表記）や選択肢がある場合（「または」で表記）があります。また、達成条件において「以下例示」として着眼項目を列記してあるのは、必ずしも全ての内容を字義どおり達成することを求めるものではなく、代理店の業務の規模・特性等に応じた取り組みを評価する際の目安を示しています。
- 「未達成例」欄：代表的な事例を記載しています。
- 欄外〈補足説明〉：設問により、追加的なガイダンスが必要なものについてのみ、欄外に記載しています。

3. 本ガイドライン中で使用する用語について

- ① 「基本項目」とは、「法令で求められている対応など、代理店として取り組むべき基本的な項目（134 項目）」であり、すべてを達成することで評価基準を満たしていると判定されます。
- ② 「応用項目」とは、「顧客本位の業務運営の観点から代理店独自で取り組んでいる、より高度な項目（58 項目）」です。
- ③ 「規程・マニュアル等」とは、規程またはマニュアルのいずれか、もしくはその両方を指します。なお、一般的に、規程は法令やガイドライン等の要求事項に基づいて定める基本ルール、マニュアルは組織や部署等の業務内容に沿った具体的ルールを定めたものです。
- ④ 「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こと」を確認する設問について
 - ・ 「明文化」とは、規程やマニュアルのみならず、社内連絡文書の発信等、文書として取組みを記録していることを求めています。
 - ・ 「従業員がいつでも閲覧可能な状態」とは、全従業員閲覧可能なイントラネットやファイルサーバーへの提示や全従業員への冊子の配布を求めています。よって、規程として定めているが従業員に開示していない場合や社内連絡文書を発信したが容易に検索が可能な場所に保存されていない場合等、「明文化」と「従業員がいつでも閲覧可能な状態」を満たしていない場合は未達成となります。

- ⑤ 「態勢を整備」、「仕組みがある」とは、代理店で定めたルールを周知のうえ実施し、その運用状況の検証を踏まえて必要な改善をしていることを求めています。
- ⑥ 「全件管理（確認・検証・記録）する態勢」を確認する設問について
 - ・ 1件でも管理が漏れていたなら未達成となるのではなく、規程やマニュアルに全件管理するルールが記載されるとともに、当該ルールが研修等において徹底されている等、取組の実効性により態勢整備の有無を判断します。なお、オンサイト調査時にサンプル検証するケースもあります。
- ⑦ 「定期的」を確認する設問について
 - ・ 「定期的」とは、取組み頻度と内容を総合的に勘案して達成・未達成を判断します。頻度が多くても内容が不十分である場合もあるため、一概に頻度だけで判断するのではなく、実効的な取組みの頻度と内容になっているかという視点で達成・未達成を判断します。
- ⑧ 「営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者」とは、営業部門の指揮命令系統から独立した担当部門・担当者を表します。
- ⑨ 「検証・確認」とは、募集人の日常業務に対して担当募集人以外の者が行う牽制機能であり、設問により実施者が指定されている場合があります。
- ⑩ 「モニタリング」とは、募集人の日常業務に対する監視機能であり、設問により実施者が指定されている場合があります。
- ⑪ 「明らかに教育項目と教育内容が不足していないこと」とは、該当する設問に関連する教育について、毎年または複数年で全て網羅して実施していること、かつ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内容になっていること、を表します。
- ⑫ 「1way 募集」とは、ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合に、お客さまからの書類等の受領が1回に限定される方法による募集を表します。
- ⑬ 「会社管理下に無い無線 LAN ネットワーク」とは、飲食店や商業施設等の公衆無線 LAN（公衆 Wi-Fi）、自宅インターネット回線等を指しますが、評価基準では、これらへの接続の禁止を求めています。但し、代理店が用意したセキュリティが確保されている VPN 接続を用いた無線 LAN ネットワークへの接続は会社管理下にあるとみなします。
- ⑭ 外部委託先（フランチャイズ契約を含む）が作成している資料が証跡資料となる設問について
 - ・ 業務品質調査を受けるにあたっては原則、全ての設問に証跡資料を提出していただく必要があります。よって、外部委託先やフランチャイザーのシステムを利用している等、証跡資料が自社のものではない場合は、外部委託先やフランチャイザーから資料を取り寄せの上、提出いただきます。

4. 受審いただくにあたっての留意事項

- お申込みにあたっては、「（基本項目）自己チェックシート」を提出いただきますが、本ガイドラインを熟読いただき、代理店自身にて全基本項目が達成できているかを判断し、未達成項目（×）がないことを確認のうえ、お申込みください。
- 調査においては、評価基準の設問毎に、達成状況とその証跡となる資料をご報告・ご提出いただき、達成状況（達成・未達成）を判定します。ご提出いただく書類は、「評価申告シート」、「（評価申告シートで回答いただいた）証跡資料」です。判定は、評価申告シートの詳細説明欄の回答と証跡資料の双方により行いますが、本ガイ

ドラインに特段の記載（blankフォームの証跡資料でも可等）がない限り、取組内容の詳細がわかる証跡資料を必ずご提出ください。証跡資料のご提出がない場合は「未達成」と判定しますのでご留意願います。

- 特段の指定がないにも関わらず、blankフォーム資料を提出する、経営機密情報や個人情報以外の事項を含め全て黒塗りした資料を提出された場合には、詳細状況を確認のうえ、正当な理由がない限り、資料の再提出を求めます。
- 今年度、顧客本位の業務運営の徹底のため、代理店として求められる業務品質の4つの要素（顧客対応・アフターフォロー・個人情報保護・ガバナンス）をまたぐ包括的な基準※を新設いたしました。
※「代理店とその役員、従業員が携わる業務全般の遂行において、法令等を遵守し、誠実に「顧客本位の業務運営」を行っている」
各設問が求める達成条件を満たす場合であっても、証跡資料・回答の内容において、法令や公序良俗に反する（ことが疑われる）行為または当運営の趣旨（顧客本位の業務運営）に反する行為等が確認された場合、以降の調査の取止めもしくは該当の設問を未達成と判定することがあります。予めご了承ください。
- 「評価申告シート」には、各設問に対する達成状況をご報告いただくことに加え、具体的な取組み等の内容および証跡資料の名称を記載いただきます。なお、具体的な取組み等の内容については第三者が見てもわかるように「誰が・誰に・何を・いつ・どのように」といったことを明確にしてください。また、必ず事実を記入してください。

以上

5. 業務品質評価基準

(1) 共通基準

共通	代理店とその役員、従業者が携わる業務全般の遂行において、法令等を遵守し、誠実に「顧客本位の業務運営」を行っている
----	--

証跡資料 例	※各設問において提出された証跡資料等において、本基準の判定を行う（本基準単独での証跡資料の提出は求めない）。
達成 条件	<p>✓ 代理店とその役員、従業者が携わる業務全般の遂行において、法令等の違反や「顧客本位の業務運営」に反した行為が確認されないこと</p> <p>※各設問において外形的に達成条件を満たしている場合であっても、代理店とその役員、従業者が携わる業務において、「法令等や公序良俗に反する」または「顧客本位の業務運営に反する」と認められる事案がある場合（疑いがある場合を含む）は、未達成と判定。</p>
未達成 例	<p>✓ 代理店とその役員、従業者が携わる業務において、「法令等や公序良俗に反する」または「顧客本位の業務運営に反する」と認められる事案（疑いがある場合を含む）が確認された。</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

①意向把握・確認義務【No.1～9】

No.	1-1	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 【意向把握・確認に係るプロセス】意向把握・確認に関する以下のプロセス 1-1-1 お客さまの意向の把握 1-1-2 意向に基づいた商品の提案ならびに意向と提案内容の対応関係の説明 1-1-3 当初意向と最終意向の比較および両者が相違している場合は相違点の確認 1-1-4 お客さまの最終意向と申込内容の合致の確認（＝意向確認）		

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 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	<p>✓ 意向把握・確認に関するプロセスとして、以下の4点について全て記載があること。</p> <p>1-1-1 お客さまに保険商品を提案するにあたり、お客さまの意向を把握すること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事前にアンケートを用いてお客さまの意向を把握すること。 ・募集人がヒアリングしお客さまの意向を把握すること。 <p>1-1-2 お客さまの意向に基づいた保険商品を提案することとし、その説明に際してはプランがお客さまの意向とどのように対応しているか説明すること。</p> <p>1-1-3 最終的なお客さまの意向が確定した時点で、その最終意向と当初意向を比較し、両者が相違している場合には、お客さまにその相違点（当初意向からの変更点）について確認いただくこと（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提案前の意向確認で使用したアンケート結果をお客さまに提示しながら当初意向と最終意向の比較をし、変更があった場合には変更点とその理由をお客さまにご確認いただくこと。 ・面談記録をもとに、募集人はお客さまと当初意向と最終意向の比較をし、変更があった場合には変更点とその理由をお客さまにご説明しご了承いただくこと。 <p>1-1-4 1-1-3 をふまえ、契約締結前に、お客さまの最終意向に沿った契約内容となっているかどうかお客さまに確認（意向確認）すること。</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やオンサイトで確認できること（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>※No.1 は 1-1-1～1-5-5 の全ての項目（1-5 については該当する会社のみ回答）が、「1.はい」であれば達成。</p>

未達成
例

✓ 意向把握・確認のプロセスとして、上記 1-1-1～1-1-4 のいずれかの記載が漏れていたら未達成。

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

①意向把握・確認義務

No.	1-2	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 【把握すべきお客さまの意向】お客さまの意向に関する以下の情報を把握すること 1-2-1 どのような分野の保障を望んでいるか 1-2-2 貯蓄部分を必要としているか 1-2-3 保障期間・保険料・保険金額に関する範囲の希望、優先する事項がある場合はその旨		

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	✓ 商品提案前に把握すべきお客さまの意向として、以下の3点について必ず把握しなければならない旨について記載があること。 1-2-1 お客さまがどのような分野（医療、死亡、年金等）の保障を望んでいるか。 1-2-2 貯蓄部分を必要としているか。 1-2-3 保障期間・保険料・保険金額に関する範囲の希望、優先する事項がある場合その旨。 目づ ✓ 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.1 は 1-1-1～1-5-5 の全ての項目（1-5 については該当する会社のみ回答）が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 把握すべきお客さまの意向として、上記 1-2-1～1-2-3 のいずれかの記載が漏れていたら未達成。

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

①意向把握・確認義務

No.	1-3	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 【意向確認書の取り付け】 <input type="checkbox"/> 必ず申込日までにお客さまの意向を確認し、意向確認書（特定保険契約の場合は適合性確認書兼意向確認書）を契約者から取付けること		

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	✓ 募集人は必ず申込日までにお客さまの意向を確認し、意向確認書（特定保険契約の場合は適合性確認書兼意向確認書）を契約者から取付ける旨、記載があること。 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.1 は 1-1-1～1-5-5 の全ての項目（1-5 については該当する会社のみ回答）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

①意向把握・確認義務

No.	1-4	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 【意向把握に係る態勢整備】 <input type="checkbox"/> 意向把握に係る業務の適切な遂行を確認・検証できるよう、意向把握に用いた帳票等（アンケートや設計書等）や面談記録を保存すること		

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 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	✓ 意向把握に用いたアンケート、面談記録等を保存する方法について記載があること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの意向把握に用いたアンケートおよび面談記録は所定の場所に保管すること（募集人の独断で破棄等行わないこと）。 ・お客さまの意向把握に用いたアンケートおよび面談記録を顧客管理システムに入力すること。 且つ <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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）。 <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。 ※No.1 は 1-1-1～1-5-5 の全ての項目（1-5 については該当する会社のみ回答）が、「1.はい」であれば達成。
未達成例	✓ 提出された資料の中に、お客さま意向の把握に用いたアンケートや、面談記録はあるものの、提出された規程・マニュアルに、意向把握に用いたアンケート、面談記録等を保存することが記載されていない。

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

①意向把握・確認義務

No.	1-5-1	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>※ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合に、お客さまからの書類等の受領が1回に限定される方法による募集（1way募集）を行う代理店のみ対象</p> <p><input type="checkbox"/>意向の把握（推定）について、推定の確度に留意して合理性・妥当性ある意向推定を行うこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・例えばお客さま属性や既加入の保障内容等を把握している「既契約者」を対象にする等の対応をとること ・既契約者のみならず広範なお客さまを対象にダイレクトメール等を用いて非対面で募集を行う場合は、適切な意向推定の実現に向けて、お客さま意向の推定の根拠を明らかにする措置を講じること（事前アンケート等に基づく送付先対象の選定を行う等） 		

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、オンサイトでの確認も可）</p>
達成 条件	<p>✓ ダイレクトメールやインターネット等を用いた非対面での募集を行う場合の適切な意向推定の実現に向けた方法（代理店が工夫して実施している方法であれば、内容は問わない）について、記載があること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意向推定が困難な不特定多数の人には送らない。 ・ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて募集を行う対象は既契約者や事前アンケート等により意向の推定ができて見込み客のみを対象とする。 <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やオンサイトで確認できること（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>※No.1 は 1-1-1～1-5-5 の全ての項目（1-5 については該当する会社のみ回答）が、「1.はい」であれば達成。</p>
未達成 例	

<補足説明>

・ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合であっても、お客さまからの書類受領後に

必ず代理店側から電話等でコンタクトを取る等、募集の流れが「お客さまから代理店に書類を 1 回郵送するのみ」とはなっていない場合は「3.対象外」を選択してください。

- 本設問での「ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合」の「非対面」には Web 会議サービス等を使用した募集活動は含みません。

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.	1-5-2	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>※ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合に、お客さまからの書類等の受領が1回に限定される方法による募集（1way 募集）を行う代理店のみ対象</p> <p><input type="checkbox"/>商品・個別プランの内容について、お客さまの理解度に十分配慮した上で、意向の対応状況を含めてわかりやすく表示すること</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、オンサイトでの確認も可）</p>
達成 条件	<p>✓ ダイレクトメールやインターネット等を用いて非対面で募集を行う場合の、お客さまからの書類等の受領が1回に限定され、また募集人が直接説明できないことから、お客さまの意向に沿わない募集とならないよう、商品・個別プラン内容のわかりやすい表示方法もしくは資料作成の際の留意事項について記載があること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般の方でもご理解いただけるよう専門用語は原則として使わず丁寧に説明を記載する。 ・やむなく専門用語を使用する場合は、注釈をつける。 ・図や表を活用して視覚的に理解できるように工夫した上で、丁寧に説明を記載する。 ・誤解を招くような表現を使用しない。 <p>※インターネット等を用いて募集を行う場合は、必要に応じて電話等で補足をすること、書面を全て閲覧しないと申込みのページに遷移できない仕組みとすることや、当該書面の内容を読んで了知したことについての質問及びチェックボックスを設けること等の措置を顧客の特性等に応じて組み合わせることによって、顧客の了知の有無を確認することが考えられる。（出典：監督指針Ⅱ-4-2-2(2)㊦コ、(注)）</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やオンサイトで確認できること（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>※No.1 は 1-1-1～1-5-5 の全ての項目（1-5 については該当する会社のみ回答）が、「1.はい」であれば達成。</p>
未達成 例	

<補足説明>

- ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合であっても、お客さまからの書類受領後に必ず代理店側から電話等でコンタクトを取る等、募集の流れが「お客さまから代理店に書類を 1 回郵送するのみ」とはなっていない場合は「3.対象外」を選択してください。
- 本設問での「ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合」の「非対面」には Web 会議サービス等を使用した募集活動は含みません。

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.	1-5-3	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>※ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合に、お客さまからの書類等の受領が1回に限定される方法による募集（1way募集）を行う代理店のみ対象</p> <p><input type="checkbox"/>当初意向と最終意向の比較（振返り）について、当初意向に係る推定の確度を補うためにもお客さま自身が意向の比較を確実に行うことができるよう工夫すること</p> <p>・例えば推定した意向以外の意向の有無を確認することもできる「振返り用のチェックシート」を同封することや、意向が相違した場合等にお客さまが照会できるようにする等の工夫を講じること</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、オンサイトでの確認も可）</p>
達成条件	<p>✓ お客さま自身が当初意向と最終意向の比較（振返り）を行う方法（代理店が工夫して実施している方法であれば、内容は問わない）について、記載があること（以下例示）。</p> <p>・ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて募集を行う場合は、お客さまが自身で意向の振返りができるチェックシート等を使用し、当初意向～商品内容確認～最終意向までチェックしていただく。ご不明点がある場合の問合せ先も併せて記載すること。</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やオンサイトで確認できること（以下例示）。</p> <p>・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。</p> <p>・冊子として各拠点に配布していること。</p> <p>※No.1 は 1-1-1～1-5-5 の全ての項目（1-5 については該当する会社のみ回答）が、「1.はい」であれば達成。</p>
未達成例	<p>✓ 証跡資料の中にお客さまが自身で確認ができるチェックシートはあるものの、提出された規程・マニュアルにチェックシートの使用について記載されていない。</p>

<補足説明>

- ・ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合であっても、お客さまからの書類受領後に必ず代理店側から電話等でコンタクトを取る等、募集の流れが「お客さまから代理店に書類を1回郵送するのみ」とはならない場合は「3.対象外」を選択してください。
- ・本設問での「ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合」の「非対面」には Web 会議サービス等を使用した募集活動は含みません。

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.	1-5-4	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 ※ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合に、お客さまからの書類等の受領が1回に限定される方法による募集（1way募集）を行う代理店のみ対象 <input type="checkbox"/> 意向の確認について、お客さま自身が確実に行うことができるよう工夫すること		

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	✓ お客さま自身が意向の確認を行う方法（代理店が工夫して実施している方法であれば、内容は問わない）について記載があること（以下例示）。 ・ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて募集を行う場合は、お客さまが自身で意向の確認ができるチェックシート等を使用し、当初意向～商品内容確認～最終意向までチェックしていただく。ご不明点がある場合の問合せ先も併せて記載すること。 ・ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて募集を行う場合は、意向確認書を用いてお客さま自身で意向の確認を行っていただき、当該書面も返送いただいたうえで募集人がチェックすること。 目づ ✓ 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.1 は 1-1-1～1-5-5 の全ての項目（1-5 については該当する会社のみ回答）が、「1.はい」であれば達成。
未達成例	✓ 証跡資料にお客さまが自身で確認ができるチェックシートはあるものの、提出された規程・マニュアルにチェックシートの使用について記載されていない。

<補足説明>

- ・ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合であっても、お客さまからの書類受領後に必ず代理店側から電話等でコンタクトを取る等、募集の流れが「お客さまから代理店に書類を1回郵送するのみ」とはなっていない場合は「3.対象外」を選択してください。
- ・本設問での「ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合」の「非対面」には Web 会議サービス等を使用した募集活動は含みません。

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.	1-5-5	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 ※ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合に、お客さまからの書類等の受領が1回に限定される方法による募集（1way 募集）を行う代理店のみ対象 <input type="checkbox"/> 意向把握・確認手法の実効性を検証し、お客さまからの苦情や金融 A D R への申し立て等も踏まえて必要な改善に努める等、代理店においてお客さまの目線に立った P D C A サイクルを確立し適切に運営すること		

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	✓ 意向把握・確認手法の実効性の検証方法（代理店が工夫して実施している方法であれば、内容は問わない）、および必要であれば適宜改善を行うことについて記載があること（以下例示）。 ・ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて募集を行う場合、お客さまの意向確認に使用するセルフチェックシートの回答内容や、お客さまからの苦情や金融 A D R への申し立て内容等を踏まえ、運用方法を見直す。 目づ ✓ 規程・マニュアル等が検証を行う部門の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.1 は 1-1-1～1-5-5 の全ての項目（1-5 については該当する会社のみ回答）が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 証跡資料にお客さまが自身で確認ができるチェックシートはあるものの、提出された規程・マニュアルにその後の検証の実施や運用方法の見直し等については記載されていない。

<補足説明>

- ・ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合であっても、お客さまからの書類受領後に必ず代理店側から電話等でコンタクトを取る等、募集の流れが「お客さまから代理店に書類を 1 回郵送するのみ」とはなっていない場合は「3.対象外」を選択してください。
- ・本設問での「ダイレクトメールやインターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合」の「非対面」には Web 会議サービス等を使用した募集活動は含みません。

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.	2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	当初意向および最終意向について全件管理する態勢（当初意向および最終意向の記録・保存等）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 管理態勢がわかる資料（お客さま対応記録（サンプル、直近 1 年以内のものを 1 件以上）、システム管理の場合はその画面コピー等）</p> <p>② 当初意向と最終意向を全記録・保存することを募集人に徹底していることが確認できる資料（自己点検表等）</p>
達成 条件	<p>✓ 当初意向と最終意向を全て記録し保存する仕組みがあることが確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(紙による管理の場合) 当初意向および最終意向を確認・記録するシートがあり、記入後全件所定の場所に保管していること。 ・(システムによる管理の場合) 当初意向および最終意向を顧客管理システムに全件入力していること。 <p>且つ</p> <p>✓ 当初意向と最終意向を全件記録・保存することを募集人に徹底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"> ・毎月の自己点検にて当初意向および最終意向の記録・保管状況を問う項目があること。 ・担当募集人以外の第三者が、定期的に、記録・保管状況をランダムチェックしていること。 ・募集システムが、当初意向・最終意向を記録し保存しないと次のステップに進めない仕様となっていること。 ・上席者が当初意向・最終意向の記録・保存を確認しないと申込書類を保険会社に送付しないルールとなっていること。 <p>且つ</p> <p>✓ お客さま対応記録のサンプル確認（直近 1 年以内のものを 1 件以上提出いただく）により、当初意向および最終意向が記録し保存されていることが確認できること。</p>
未達成 例	<p>✓ 当初意向と最終意向を記録し、保管する仕組みは証跡資料で確認できるものの、保管・管理が一部募集人または一部販売チャネルのみとなっている（全件に徹底できていない）。</p>

<補足説明>

「当初意向および最終意向について全件管理する態勢」の「全件管理」の対象には、お申込みに至らなかったものは含まれません。

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.	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	<p>①および②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.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）。</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>
未達成 例	<p>✓ 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。</p> <p>✓ 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。</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

①意向把握・確認義務

No.	4	基本項目／応用項目	基本項目
設問	公的保険制度に関して、お客さまの意向を踏まえて情報提供を行う態勢を整備(公的保険制度の説明ツールの配備等)している		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① お客さまに対し、公的保険制度等の情報提供を行うことが記載されている規程・マニュアル</p> <p>② お客さまへ公的保険制度に係る情報提供を行う際に使用しているツール（パンフレット等）</p>
達成 条件	<p>✓ お客さまの意向を踏まえ、公的保険制度に関する情報提供を行うルールが、規程やマニュアル等で確認できること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ お客さまに対して、公的保険制度に関する情報提供を行うツールがあることが確認できること。</p>
未達成 例	<p>✓ 公的保険制度に関する情報提供を行うルールはあるものの、使用する情報提供ツールが定められていない。</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

①意向把握・確認義務

No.	5	基本項目／応用項目	基本項目
設問	公的保険制度に関して、募集人に教育を実施している		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要（資料提出期限締切日から1年以内）</p> <p>① 公的保険制度に関する募集人への教育資料（研修教材、e-learning の場合はその画面コピー等）</p> <p>② 全募集人に教育したことが確認できる資料（研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等）</p>
達成 条件	<p>✓ 公的保険制度に関する教育内容となっていること。 ※代理店独自の研修資料等のみならず、生命保険協会作成の「継続教育制度標準テキスト別冊 公的保険制度テキスト」（継続教育制度標準テキスト本冊子を除く）、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。</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>
未達成 例	<p>✓ 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としている。</p> <p>✓ 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。</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

①意向把握・確認義務

No.	6	基本項目／応用項目	応用項目
設問	商談ごとの対応履歴について、当初意向から最終意向のプロセスについて全件管理する態勢を整備している（契約締結までの経緯について明確に記録されている）		

証跡資料 例	<p>①～③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 管理態勢がわかる資料（お客さま対応記録（サンプル、直近 1 年以内のものを 1 件以上）、システム管理の場合はその画面コピー等）</p> <p>③ プロセスについても全件記録することが徹底されていることが確認できる資料（自己点検表等）</p>
達成 条件	<p>✓ 当初意向と最終意向のみならず、意向の変遷が第三者にもわかるよう、プロセスについても全件記録し保管することが、規程やマニュアルに記載されていること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ プロセスを全件記録できる仕組みがあることが確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・顧客管理システムにプロセスごとに入力欄が設けられていること。 ・面談記録カードがあり、募集人は面談後にカードに記入し、所定の場所に保管していること。 <p>且つ</p> <p>✓ プロセスについても全件記録することが徹底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"> ・自己点検でのプロセスの全件記録実施のチェック ・入社時研修等でプロセスの全件記録について徹底していること <p>且つ</p> <p>✓ お客さま対応記録のサンプル確認（直近 1 年以内のものを 1 件以上提出いただく）により、当初意向から最終意向までのプロセスが記録し保存されていることが確認できること。</p>
未達成 例	<p>✓ 毎回のお客さま対応履歴を全て記録し保管していることは確認できるものの、証跡資料の記録の内容からは意向の変遷が読み取ることができない（第三者が見るとわからない）。</p>

<補足説明>

「契約締結までの経緯について明確に記録されている」とは、当初意向確認時点から最終意向確認時点に至るまでの間に把握した新たな意向、および、それに対する提案内容等の履歴を記録・管理していることを意味しています。

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

①意向把握・確認義務

No.	7	基本項目／応用項目	応用項目
設問	当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性について、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	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性について、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</p> <p>② 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）</p>
達成 条件	<p>✓ 当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性について、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。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性（正当性）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）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当初意向と最終意向に変更があった契約については、意向変更の理由・背景が第三者から見ても納得できる内容となっているか拠点長が定期的に確認していること。 <p>※当該設問の検証・確認態勢については、下記①および②が必要</p> <ul style="list-style-type: none"> ①定期的に実施されていること ②代理店の募集人規模・業務特性を踏まえ、必要に応じて、効率的・効果的な検証・確認が行われていること <p>※当初意向と最終意向に変更があった契約の全件チェックを行っていない場合、サンプルチェックの理由・基準を詳細説明欄に記載のこと。</p>
未達成 例	<p>✓ 当初意向から最終意向に変更があった事案について、対象サンプルの資料提出がない。</p> <p>✓ 代理店として、募集人規模・業務特性を踏まえ、必要に応じた適切な検証・確認を実施せず、単なるランダムチェックとなっている。</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

①意向把握・確認義務

No.	8	基本項目／応用項目	応用項目
設問	No. 7 の検証・確認を行う主体が営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者である		

証跡資料 例	✓ 検証・確認態勢がわかる資料（組織図、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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性（正当性）について、営業部門から独立した担当部門・担当者による検証・確認が行われていることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・当初意向と最終意向に変更があった契約については、意向変更の理由・背景が第三者から見て納得できる内容となっているかコンプライアンス部等（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.7 の設問が「達成」であること。
未達成 例	✓ 営業部門と管理部門を兼務している担当者が確認している。

<補足説明>

この設問では、当初意向から最終意向に変更があった場合の合理性（正当性）について、営業部門の指揮命令系統から独立した担当部門・担当者による検証・確認が行われていることが、証跡資料・詳細説明欄から確認できることが求められます。一例として、当初意向と最終意向に変更があった契約については、意向変更の理由・背景が第三者から見て納得できる内容となっているかコンプライアンス部等（営業部門から独立している部門）が確認していることなどが考えられます。

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

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	お客さまニーズの把握・実現に向け、お客さまに対してリテラシー（知識・理解力）向上に向けた取組みを実施している		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客さま向けセミナー実施案内、ホームページ上のお客さま向けコンテンツ、お客さまあてに配布した小冊子
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客さまに対して、保険やその周辺（金融商品、保険商品、公的保険制度等）に関する知識の向上に向けた取組み（情報発信やセミナー開催等）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"> ・ホームページに保険に関するコラムを定期的（1年に1回以上）に掲載していること。 ・公的年金に関するお客さま向けセミナーを実施（1年に1回以上）していること。 ・お客さまに公的保障に関するメールマガジンを発信（1年に1回以上）していること。 ・保険会社が提供するお客さま向け冊子を発信（1年に1回以上）していること。 ※お客さま向けセミナーを見込客の集客手段として用いている場合でも、セミナーの内容がお客さまのリテラシー向上に資するものであれば「達成」と判定する。 ※「顧客対応」の設問であり、情報発信の対象を「契約の有無に関係なく全ての消費者」としている。よって、例えば代理店として個別のお客さまへのコンタクトを取らず、ホームページに保険に関するコラムを一方向的に掲載している場合も達成となる。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ホームページにコラムを掲載していることは確認できるものの、地元情報等の保険に関係のない情報である。

<補足説明>

ホームページ上でお客さまに対してリテラシー（知識・理解力）向上に向けた取組み実施している場合（お客さま向けコンテンツの掲載等）は、回答となる資料が掲載されているページの「URL」もしくは「画面のハードコピー」をご回答・ご提出ください。

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

②情報提供義務（重要事項説明）【No.10～13】

No.	10-1	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 【権限等の明示】保険募集を行うに際してあらかじめ以下の事項を明示すること 10-1-1 保険募集人としての権限（保険契約の締結の媒介） 10-1-2 所属保険会社等の商号、名称または氏名 10-1-3 取扱える保険会社の範囲（専属・乗合の別や保険会社の数等） 10-1-4 告知受領権の有無		

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	✓ 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、以下の4点全ての記載があること。 10-1-1 保険募集人としての権限（保険契約の締結の媒介）を説明すること。 10-1-2 所属保険会社等（※）の商号、名称または氏名を提示すること。 10-1-3 専属・乗合の別や取扱保険会社一覧を提示すること。 10-1-4 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させていただきただけでは告知したことになります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。 ※10-1-2と10-1-3については、代理店チャネルにおいては事実上同義となっており、10-1-3ができていれば10-1-2も達成とする。 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。 ※No.10は10-1-1～10-1-3の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 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10-1-1～10-1-4のいずれかの記載がもれていたら未達成。

<補足説明>

「所属保険会社等の商号、名称または氏名」とは、「取り扱える保険会社の範囲」と事実上同義ですので、「所属保険会社の名称」と読み替えてください。

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

②情報提供義務（重要事項説明）

No.	10-2	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 【お客さま属性を踏まえた対応】 <input type="checkbox"/> 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		

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	✓ 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。 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.10 は 10-1-1～10-3-3 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
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.	10-3-1	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 【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 <input type="checkbox"/> 「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」をお客さまに交付すること		

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	✓ 契約締結前に「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」をお客さまに交付する旨、記載があること。 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.10 は 10-1-1～10-3-3 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 証跡資料に上記書類のお客さまへの交付について記載があるものの、“契約締結前に交付”の記載がない。

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

②情報提供義務（重要事項説明）

No.	10-3-2	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>【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</p> <p>□「契約概要」および「注意喚起情報」の書面の交付の際には少なくとも以下の3項目を口頭にて説明すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該書面を読むことが重要であること ・主な免責事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、転換等の場合は、これらがお客さまに不利益になる可能性があること 		

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、オンサイトでの確認も可）</p>
達成条件	<p>✓ 「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」を交付する際にお客さまに口頭で説明する事項として、以下3点全ての記載があること。</p> <p>①当該書面を読むことが重要であること。</p> <p>②主な免責事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。</p> <p>③特に、乗換、転換等の場合は、お客さまにとって不利益となる可能性があること。</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やオンサイトで確認できること（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>※No.10は10-1-1～10-3-3の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。</p>
未達成例	<p>✓ 口頭で説明する事項について証跡資料に記載があるものの、「契約締結前」の記載がない。</p> <p>✓ 契約概要・注意喚起情報交付時に3項目について説明する旨の記載はあるものの、「口頭で説明」の記載がない。</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

②情報提供義務（重要事項説明）

No.	10-3-3	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 【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 <input type="checkbox"/> 「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を確保すること		

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	✓ 契約締結前に「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」の内容をお客さまが理解するための十分な時間を確保（お客さまの理解度にあわせた丁寧な説明の実施でも可）し、お客さまに内容をご理解いただく旨、記載があること。 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.10 は 10-1-1～10-3-3 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.	11	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保険募集を行うに際し、募集人がお客さまに対し以下の事項を明示している 11-1 保険募集人としての権限（保険契約の締結の媒介） 11-2 所属保険会社等の商号、名称または氏名 11-3 取扱える保険会社の範囲（専属・乗合の別や保険会社の数等） 11-4 告知受領権の有無		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① お客さまあて提示物 ② お客さま対応記録（サンプル）
達成 条件	✓ 以下 4 点全てをお客さまへ明示していることが確認できること。 11-1 生命保険契約の締結の媒介を行うこと（保険募集人としての権限）。 11-2 所属保険会社等（注）の商号、名称または氏名。 11-3 専属・乗合の別や取扱保険会社の一覧。 11-4 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させていただきた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。 ※11-2 と 11-3 については、代理店チャネルにおいては事実上同義となっており、11-3 ができていれば 11-2 も達成とする。 （以下例示） ・11-1～11-4 が記載された会社案内をお客さまに手交していること。 ・11-1～11-4 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。 ※No.11 は 11-1～11-4 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 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.	12	基本項目／応用項目	基本項目
設問	契約締結前に、募集人がお客さまに対し以下の事項を行っている 12-1 「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 12-2 「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 ・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 12-3 「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		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客さま対応記録（サンプル）、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
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 契約締結前に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。 <ul style="list-style-type: none"> 12-1 「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。 12-2 「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。 <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。 12-3 「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）。 <p>（以下例示）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・募集時に募集人が上記 12-1～12-3 の対応もれを防ぐため、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 12-1～12-3 の対応も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、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

	<p>していること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険会社の約款手交時の受領書兼確認書等で上記 12-1～12-3 の対応を実施したことを網羅していること。 <p>※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、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。</p> <p>※No.12 は 12-1～12-3 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。</p>
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.	13	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.10～12 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	<p>①および②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.10～12 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.10～12 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>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>
未達成 例	<p>✓ 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。</p> <p>✓ 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。</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

③情報提供義務（比較推奨販売）【No.14～20】

No.	14-1	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>【商品の提示・推奨時の説明事項】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項</p> <p>※該当しないものは「3.対象外」を選択</p> <p>14-1-1 お客さまの意向に沿って商品を選別して提案する場合（いわゆる〇方式） その客観的な基準や理由（商品特性や保険料水準等）</p> <p>14-1-2 代理店（募集人）側の理由・基準により特定の商品を提案する場合（いわゆるハ方式） その基準や理由等（特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む）</p> <p>14-1-3 基本的には比較推奨販売を行わないものの、お客さまの求めに応じて例外的に比較推奨販売を行うことがある場合は、その旨</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、オンサイトでの確認も可）</p>
達成 条件	<p>✓ 比較推奨販売の方針として、以下のいずれか1つ以上の記載があること。※</p> <p>※〇方式・ハ方式を併用する代理店は、14-1-1、14-1-2のそれぞれについて対応のこと。</p> <p>14-1-1 お客さまの意向に沿って商品を選別して提案する場合、その客観的な基準や理由（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社は取扱保険会社商品の中からお客さまの意向に沿った商品特性や保険料水準などに基づいて保険商品を提示する。 <p>14-1-2 代理店（募集人）側の理由・基準により特定の商品を提案する場合、その基準や理由（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社は取扱保険会社の中で●●という理由により絞り込みを行い、保険商品を提示する。 <p>14-1-3 基本的には比較推奨販売を行わないものの、お客さまの求めに応じて例外的に比較推奨販売を行うことがある場合は、その旨（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社は比較推奨販売を行わないものの、お客さまの求めに応じて例外的に比較推奨販売を行うことがある。 <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やオンサイトで確認できること（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。

	<p>・冊子として各拠点に配布していること。</p> <p>※No.14 は、14-1～14-3の全ての項目（14-2-9、14-3 以外の項目で、「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	

<補足説明>

販売チャンネル別に推奨方針が異なる等、複数のルールを採用している代理店については、それぞれの推奨方針につき、ご回答いただき、当該資料をご提出ください。

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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	14-2-1	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>【商品の提示・推奨時の留意点】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項</p> <p>※該当しないものは「3.対象外」を選択</p> <p><input type="checkbox"/>取扱商品の中から、お客さまの意向に基づき比較可能な商品（保険募集人が把握したお客さまの意向に基づき、保障内容等の商品特性等に基づく客観的な商品の絞込みを行った場合には、当該絞込み後の商品）の概要を明示し、お客さまの求めに応じて商品内容を説明すること</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、オンサイトでの確認も可）</p>
達成 条件	<p>※14-1-1 で対象外を選択した代理店は「3.対象外」を選択</p> <p>✓ 取扱商品の中から、お客さまの意向に基づき比較可能商品を絞込む方法について記載があること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自社システムにお客さまの意向を入力することでシステムが意向に沿った比較可能商品を絞込む仕組みとなっている。 ・募集人は取扱商品一覧を確認し、お客さまの意向に基づき比較可能商品を絞込む。 <p>且つ</p> <p>✓ 商品の概要を明示し、お客さまの求めに応じて商品内容を説明する方法について記載があること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの意向に基づいた比較可能な商品については、必ずパンフレットを用いて商品の概要を提示し、お客さまの求めに応じて商品内容を説明する。 <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やオンサイトで確認できること（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>※No.14 は、14-1～14-3の全ての項目（14-2-9、14-3 以外の項目で、「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	

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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	14-2-2	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 【商品の提示・推奨時の留意点】 比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項 ※該当しないものは「3.対象外」を選択 <input type="checkbox"/> 比較可能な商品の概要明示にあたっては、「商品名・引受保険会社名」が記載された一覧のみでは不十分であり、商品案内パンフレットにおける商品概要のページ等を用いて、商品内容の全体像が理解できる程度の情報を明示すること		

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	※14-1-1 で対象外を選択した代理店は「3.対象外」を選択 <input checked="" type="checkbox"/> 比較可能な商品の概要明示にあたっては、「商品名・引受保険会社名」が記載された一覧のみでは不十分であり、商品案内パンフレットにおける商品概要のページ等を用いて、商品内容の全体像が理解できる程度の情報を明示する旨、記載があること。 且つ <input checked="" type="checkbox"/> 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.14 は、14-1～14-3の全ての項目（14-2-9、14-3 以外の項目で、「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	

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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	14-2-3	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 【商品の提示・推奨時の留意点】 比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項 ※該当しないものは「3.対象外」を選択 <input type="checkbox"/> （お客さまの意向に合致する商品のうち、保険募集人の判断によってさらに絞り込みを行った上で商品を提示・推奨する場合） 商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等を説明すること		

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	※14-1-1 で対象外を選択した代理店は「3.対象外」を選択 <input checked="" type="checkbox"/> お客さまの意向に合致する商品のうち、保険募集人の判断によってさらに絞り込みを行ったうえで商品を提示・推奨する場合には、商品特性や保険料水準による絞り込みについての客観的な基準・理由（保険料の安い順、売れ筋順等）を説明する旨、記載があること。 且つ <input checked="" type="checkbox"/> 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.14 は、14-1～14-3 の全ての項目（14-2-9、14-3 以外の項目で、「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	

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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	14-2-4	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 【商品の提示・推奨時の留意点】 比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項 ※該当しないものは「3.対象外」を選択 <input type="checkbox"/> （特定商品を推奨する主たる理由が手数料水準である場合） そのことを説明すること		

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	✓ 特定商品を推奨する主たる理由が手数料水準である場合、推奨理由が手数料である旨を説明することについて記載があること。 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.14 は、14-1～14-3の全ての項目（14-2-9、14-3 以外の項目で、「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	

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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	14-2-5	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 【商品の提示・推奨時の留意点】 比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項 ※該当しないものは「3.対象外」を選択 <input type="checkbox"/> 形式的には客観的な基準・理由等に基づく商品の絞込みや提示・推奨を装いながら、実質的には代理店が受け取る手数料水準の高い商品に誘導するために商品の絞込みや提示・推奨を行わないこと		

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	※14-1-1 で対象外を選択した代理店は「3.対象外」を選択 <input checked="" type="checkbox"/> お客さまの意向に沿って商品を選別し、商品を推奨する場合、形式的には客観的な基準・理由等に基づいているように装いながら、実際は、乗合代理店による意図的な商品の絞込みや提示・推奨を行わない旨、記載があること（以下例示）。 ・推奨方針、社内規則等において顧客の意向に沿って提案する旨を掲げる一方で、実際には乗合代理店が受け取る金銭の水準、インセンティブ等を理由に商品の提示・推奨を行うことがないよう留意する。 且つ <input checked="" type="checkbox"/> 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.14 は、14-1～14-3 の全ての項目（14-2-9、14-3 以外の項目で、「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	

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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	14-2-6	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>【商品の提示・推奨時の留意点】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項</p> <p>※該当しないものは「3.対象外」を選択</p> <p><input type="checkbox"/> 取扱う商品全体または特定商品分野内における実際の取扱商品数よりも多くの商品から選択できるかのような表示を行わない等、比較可能な商品の範囲についてお客さまに誤認を与えないための措置を講じること</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、オンサイトでの確認も可）</p>
達成 条件	<p>※14-1-1 で対象外を選択した代理店は「3.対象外」を選択</p> <p>✓ 実際の取扱う商品数よりも多くの商品から選択できるかのような（例えば、乗合保険会社の商品は全て取扱っているように思われる等）誤解を防止する方法について記載があること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乗合保険会社をお客さまに説明する際に、各社の全ての生命保険商品を取扱っているわけではない旨説明すること。 <p>※最新の取扱商品一覧を募集人に提供することで周知しているという回答の場合、それだけでは達成とはいえ、「乗合生保の全ての商品を取扱っているわけではないこと」あるいは「取扱い可能な商品がこの一覧全てであること」をお客さまに説明することを規程やマニュアルにルールとして明記していなければならない（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最新の取扱商品一覧を募集人に提供することで周知しており、トークスクリプトとして『乗合保険会社の全ての保険商品を取扱っているわけではない』とお客さまに説明するようになっている。 <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やオンサイトで確認できること（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>※No.14 は、14-1～14-3の全ての項目（14-2-9、14-3 以外の項目で、「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>✓ 取扱商品一覧を作成し、募集人に配布していることは確認できるものの、内容が更新されておらず、古いままとなっている</p>

<補足説明>

お客さまに誤認を与えるケースとしては、自代理店が取扱可能な商品を示さず、乗合保険会社名のみを示し、あたかも乗合保険会社の全商品を取り扱えるように見せているようなケースが該当します。

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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	14-2-7	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>【商品の提示・推奨時の留意点】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項</p> <p>※該当しないものは「3.対象外」を選択</p> <p><input type="checkbox"/>（商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づくことなく、商品を絞込みまたは特定の商品を提示・推奨する場合）</p> <p>合理的な基準・理由等（特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む）をお客さまに分かりやすく説明すること</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、オンサイトでの確認も可）</p>
達成 条件	<p>※14-1-2 で対象外を選択した代理店は「3.対象外」を選択</p> <p>✓ 客観的な基準・理由等に基づくことなく特定商品の提示・推奨を行う場合、推奨する合理的な基準・理由の説明をする旨、記載があること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社がお客さまにご提案する保険商品については、取扱保険会社の商品の中から●●という理由により、絞込みを行い、保険商品を提示することをお客さまに対して説明すること。 <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やオンサイトで確認できること（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>※No.14 は、14-1～14-3の全ての項目（14-2-9、14-3 以外の項目で、「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	

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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	14-2-8	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>【商品の提示・推奨時の留意点】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項</p> <p>※該当しないものは「3.対象外」を選択</p> <p><input type="checkbox"/>（店舗や保険募集人ごとに基準・理由等が異なる場合）</p> <p>店舗や保険募集人ごとの基準・理由等をお客さまに分かりやすく説明することに加えて、例えば当該代理店として提示・推奨する商品の範囲を示す等、お客さまの商品選定機会を確保すること</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、オンサイトでの確認も可）</p>
達成 条件	<p>✓ 店舗や保険募集人ごとに異なる基準による比較推奨を行う場合は、その基準・理由をお客さまに分かりやすく説明するだけでなく、お客さまの商品選定機会を確保する方法の記載があること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・代理店として取扱える保険商品一覧も併せてお客さまに明示するとともに、お客さまが担当募集人では取り扱えない商品を希望された場合には当該商品を取り扱うことのできる別の募集人をご案内できる旨を説明する。 <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やオンサイトで確認できること（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>※No.14 は、14-1～14-3の全ての項目（14-2-9、14-3 以外の項目で、「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	

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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	14-2-9	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>【商品の提示・推奨時の留意点】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項</p> <p><input type="checkbox"/> 自らが保険会社の委託を受けた者ではない（「所属保険会社とお客さまとの間で中立である」等）とお客さまが誤認することを防止するための適切な措置を講じること</p> <p>・保険会社のために保険契約の締結の代理または媒介を行うという自らの立場について明示することや、自らの立場の表示等を適切に行うための措置を明文化した上で、適切にその実施状況を確認・検証する態勢を構築する等の対応が必要</p>		

証跡資料 例	<p>①～③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 確認・検証の態勢がわかる資料（自己点検表等）</p> <p>③ 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）</p>
達成 条件	<p>✓ 募集人が所属保険会社とお客さまとの間で中立であるといったお客さまの誤認を防止する方法について記載があること（以下例示）。</p> <p>・募集人の権限として、募集人は中立の立場ではなく、保険会社から委託を受け、生命保険の契約の締結を媒介するものであることをお客さまに説明すること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 適切にその実施状況を確認・検証する態勢を構築していること。（以下例示）</p> <p>・保険会社から委託を受け、生命保険の契約の締結を媒介するものであることをお客さまに説明しているかを自己点検で募集人にチェックさせたうえ、必要に応じて拠点長から改善指導を行っている。</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やオンサイトで確認できること。（以下例示）</p> <p>・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。</p> <p>・冊子として各拠点に配布していること。</p> <p>※No.14 は、14-1～14-3の全ての項目（14-2-9、14-3 以外の項目で、「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	
----------	--

<補足説明>

「適切にその実施状況を確認・検証する態勢を構築する等」とは、募集人が自らの立場をお客さまに誤認させないため

の対応（保険業法第 294 条第 3 項に定める「保険募集人としての権限（保険契約の締結の媒介）」、「所属保険会社等の商号、名称または氏名」について記載したチラシ等をお客さまに説明・手交する等）に関し、その対応の徹底のための取組みがあることを求めています。

なお、設問ではその取組みの具体例として「実施状況の確認・検証する態勢」を挙げていますが、これ以外にも、マニュアル化による社内徹底、対応の記録化（帳票・システム）等の態勢を構築することでも達成と判定します。

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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	14-2-10	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>【商品の提示・推奨時の留意点】比較推奨販売の手法等に応じた以下の事項</p> <p>※該当しないものは「3.対象外」を選択</p> <p><input type="checkbox"/>（「所属保険会社の間で公平・中立である」ことを表示する場合）</p> <p>商品の絞込みや提示・推奨の基準・理由等として、特定の保険会社との資本関係や手数料の水準、その他の事務手続・経営方針等の事情を考慮することがないよう留意すること</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、オンサイトでの確認も可）</p>
達成条件	<p>✓ 所属保険会社間で公平・中立であることをお客さまに示す場合、商品の絞込みや提示・推奨の基準・理由として、特定の保険会社との諸事情を考慮せずに商品提示を行う旨、記載があること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社は所属保険会社の間で公平・中立であることを標榜しており、商品の絞込みに当たっては、特定の保険会社との資本関係や手数料の水準、その他の事務手続・経営方針等の事情を考慮せずに商品提示を行う。 ・募集人は、当社システムにお客さまのご意向を入力することで、上記方針に沿った商品の絞込みが行われるため、システムが絞り込んだ商品をお客さまに提示・推奨することで、所属保険会社の間で公平・中立な商品の提案ができる。 <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やオンサイトで確認できること（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>※No.14 は、14-1～14-3の全ての項目（14-2-9、14-3 以外の項目で、「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	

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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	14-3	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 【比較推奨販売に係る記録等の保存および適切性の確認・検証】 比較推奨販売に係る記録や証跡等の保存等を行い、定期的にその実施状況の適切性の確認・検証を行うこと		

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	✓ 比較推奨販売の実施状況について記録し保存することについて記載があること。 且つ ✓ 比較推奨販売の実施状況を確認・検証する方法について記載があること（以下例示）。 ・拠点長は管下募集人のお客さまあて提案内容を週次で確認し、比較推奨販売の実施状況の適切性を検証する。 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。 ※No.14 は、14-1～14-3の全ての項目（14-2-9、14-3 以外の項目で、「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	

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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	15	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>募集人がお客さまに対し以下の事項を実施しておりその実施状況を記録している</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの意向に沿って商品を選別して提案する場合は、比較可能な同種類の保険商品の概要の明示および商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由の説明 ・代理店（募集人）側の理由・基準により特定の商品を提案する場合は、合理的な基準・理由の説明 		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① お客さまあて提示物</p> <p>② お客さま対応記録（サンプル、直近1年以内のものを1件以上）</p>
達成 条件	<p>※以下事項について確認できること。（下記2つの■の前提に関し、いずれの比較推奨販売も併用している場合は、両方を確認できることによる達成）</p> <p>■お客さまの意向に沿って商品を選別して提案する場合（いわゆる口方式）</p> <p>✓ お客さまの意向に沿った比較可能な同種類の保険商品の概要を明示していることおよびその実施状況が記録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"> ・お客さま対応記録に提示した商品を入力する欄があり、お客さまの意向に基づき実際に保険商品の概要を明示した全ての商品が記載されていること。 <p>且つ</p> <p>✓ 商品特性や保険料水準等の客観的な絞り込みの基準・理由の説明をしていることおよびその実施状況が記録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"> ・お客さま対応記録に絞り込み理由を入力する欄があり、方針・基準・理由等が記載されていること <p>※証跡資料としてお客さま対応記録を提出いただく場合、直近1年以内のものを1件以上提出いただくこととする</p> <p>■代理店（募集人）側の理由・基準により特定の商品を提案する場合（いわゆる八方式）</p> <p>✓ 商品特性や保険料水準等の客観的な基準・理由等に基づかず、代理店（募集人）側の基準・理由等（特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む）を説明していることおよびその実施状況が記録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"> ・お客さま対応記録に絞り込み理由を入力する欄があり、方針・基準・理由等が記載されていること <p>※証跡資料としてお客さま対応記録を提出いただく場合、直近1年以内のものを1件以上提出いただくこととする。</p>
未達成 例	<p>✓ 比較可能な同種の保険商品の概要を明示していることが確認できない。（お客さま対応記録には、成約に至った商品のみが記載されている等）</p> <p>✓ 当該商品の提案までの商品絞り込みの経緯が確認できない。</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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	16	基本項目／応用項目	基本項目
設問	お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致していることを定期的に確認・検証する態勢（ランダムサンプリング）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 検証・確認態勢がわかる資料（規程・マニュアルまたは社内発信文書等）</p> <p>② 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）</p>
達成 条件	<p>✓ お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致していることを定期的に確認・検証（ランダムサンプリング）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>※規程・マニュアル、または社内発信文書等に文書化されていない場合でも、定期的に行われる態勢にある事が証跡資料（例えば、経営層や管理部門等の定期報告事項に当該事案が含まれている等）から確認出来る場合は、個別に達成可否を判断。</p> <p>且つ</p> <p>✓ お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致していることを定期的に確認・検証（ランダムサンプリング）していることが確認できること（以下例示）。</p> <p>・拠点長が管下募集人のお客さま対応記録を月次で確認し、お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致しているかを確認していること。</p>
未達成 例	<p>✓ 確認・検証の実施が定期的であることが確認できない。</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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	17	基本項目／応用項目	基本項目
設問	比較推奨販売に関し、実施すべき事項（No.14～15 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	<p>①および②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 （No.14～15 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、No.14～15 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）。</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>
未達成 例	<p>✓ 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。</p> <p>✓ 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。</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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	18	基本項目／応用項目	応用項目
設問	お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致していることを全件確認・検証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 検証・確認態勢がわかる資料（規程・マニュアルまたは社内発信文書等）</p> <p>② 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）</p>
達成 条件	<p>✓ お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致していることを全件確認・検証するルールが規程・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>✓ お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致していることを募集人以外の担当部門・担当者が全件確認・検証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"> ・拠点長が管下募集人のお客さま対応記録を週次で確認し、お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致しているかを全件確認していることが確認できる。 <p>且つ</p> <p>✓ No.16 の設問が「達成」であること。</p>
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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	19	基本項目／応用項目	応用項目
設問	自社以外の第三者による監査（覆面調査等を含む）を行い、お客さまの意向に沿った適切な提案ができていることを確認している		

証跡資料 例	✓ 第三者（親会社や顧問弁護士等利害関係のある主体を除く）による監査（覆面調査等を含む）報告書等
達成 条件	✓ 自社以外の第三者（親会社や顧問弁護士等利害関係のある主体を除く（親会社・子会社以外のグループ会社については個別判断））による監査を行い、お客さまの意向に沿った適切な提案ができていること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"> ・外部の調査会社に依頼して、店舗への覆面調査を実施し、調査結果について経営層あて報告書を提出していること。 ・第三者が顧客管理システムの対応記録の適切性を監査し、監査結果について経営層あて報告書を提出していること。
未達成 例	✓ 覆面調査を実施していることは確認できるものの、実施主体が親会社である。

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

③情報提供義務（比較推奨販売）

No.	20	基本項目／応用項目	応用項目
設問	No.16 または No.18 の検証を行う主体が営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者である		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 検証・確認態勢がわかる資料（組織図、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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致しているか、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が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"> ・お客さまあて提案内容とお客さまの意向が合致し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.16 または No.18 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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為【No.21～27】

No.	21-1	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 【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>21-1-1 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>21-1-2 虚偽の告知を勧めること</p> <p>21-1-3 事実の告知を妨げること</p> <p>21-1-4 不利益となる事実を告げずに乗換募集を行うこと</p> <p>21-1-5 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>21-1-6 過度なサービス品・施策品のお客さまへの提供</p> <p>21-1-7 (代理店が他業を兼業している場合) 他業のサービスの割引等の提供※ ※兼業していない場合は「3.対象外」を選択</p> <p>21-1-8 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>21-1-9 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>21-1-10 威圧的募集もしくは優越的地位を利用した募集</p> <p>21-1-11 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、オンサイトでの確認も可)</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>21-1-1 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>21-1-2 虚偽の告知を勧めること(不実告知教唆)の禁止。</p> <p>21-1-3 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>21-1-4 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>21-1-5 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>21-1-6 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>21-1-7 (代理店が他業を兼業している場合)他業のサービスの割引等の提供(特別利益の</p>

	<p>提供)の禁止。</p> <p>21-1-8 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>21-1-9 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>21-1-10 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>21-1-11 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やオンサイトで確認できること(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>※No.21は、21-1-1～21-5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	

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.	21-2	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 21-2-1 保険料の費消・流用 21-2-2 社員代行募集・付績行為 21-2-3 無面接募集 21-2-4 代筆・代印 21-2-5 作成契約（架空契約）・名義借契約・無断契約 21-2-6 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） 21-2-7 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 コンプライアンスマニュアル、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、オンサイトでの確認も可）
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。 21-2-1 保険料の費消・流用 21-2-2 社員代行募集・付績行為 21-2-3 無面接募集 21-2-4 代筆・代印 21-2-5 作成契約（架空契約）・名義借契約・無断契約 21-2-6 保険本来の趣旨を逸脱する募集行為（当初から短期の中途解約を前提とした契約等） 21-2-7 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 ※21-2-7 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.21 は、21-1-1～21-5 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。

21-2-7 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.	21-3-1	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 【特定関係法人等に係る管理・報告態勢】 <input type="checkbox"/> 特定関係法人等の範囲の一覧表に関し、記載内容に変更のある都度、速やかにその情報を更新し、また更新したことを代理店内に周知すること		

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	✓ 特定関係法人等を管理する部門が、特定関係法人等の追加や変更がある都度、速やかに更新し、更新した旨を社内に周知する方法について記載があること（以下例示）。 ・コンプライアンス部は特定関係法人等の追加や変更がある都度、速やかに更新し、更新した旨を全従業員にメールで周知する。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が特定関係法人等の管理を所管する部門の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.21 は、21-1-1～21-5 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	

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.	21-3-2	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 【特定関係法人等に係る管理・報告態勢】 <input type="checkbox"/> 当該情報を保険会社へ報告すること		

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	✓ 特定関係法人等を管理する部門が、特定関係法人等の追加や変更がある都度、速やかに保険会社に報告する方法について記載があること（以下例示）。 ・コンプライアンス部は特定関係法人等の追加や変更がある都度、速やかに保険会社にメールで報告する。 且つ ✓ 規程・マニュアル等が特定関係法人等の管理を所管する部門の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.21 は、21-1-1～21-5 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	

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.	21-4	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>【自己契約・特定契約ルール】</p> <p>保険料の割引・割戻し等を目的とした自己契約・特定契約（特定関係法人等を契約者とする契約）の募集を行わないこと（特定関係法人等の判定は実態に即するものとし潜脱行為とならないよう留意すること）</p> <p>※取扱う場合は手数料不払扱いで取り扱うこと</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、オンサイトでの確認も可）</p>
達成 条件	<p>✓ 自己契約・特定契約の手数料不払いについて記載があること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自己契約（当社を契約者とする法人契約）および特定契約（当社への出資比率 25%超や当社と役職員の兼務関係がある法人を契約者とする法人契約）の募集は原則行わない。なお、申請により取扱うことは可能だが、代理店手数料を受取ることはできない。 <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やオンサイトで確認できること（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>※No.21 は、21-1-1～21-5 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	

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.	21-5	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 【構成員契約規制】 構成員契約規制に違反する行為（構成員契約の申込みをさせる行為）を行わないこと		

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	✓ 構成員契約の申込みを行わないことについて記載があること（以下例示）。 ・特定関係法人等の役員・使用人の個人契約（第三分野商品のうち死亡給付金額が入院給付日額の100倍を限度とするもの等、大蔵省告示第238号第2条に定める保険を除く）を取扱うことは法律で禁止されている。 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。 ※No.21 は、21-1-1～21-5 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	

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.	22	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担当部門・担当者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担当部門・担当者が、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ま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.	23	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集時に、締結しようとしている契約が自己契約あるいは特定契約に該当するか否か確認する態勢（チェックリストの活用、システム上のアラート等）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 自己契約・特定契約該当可否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</p> <p>② 特定関係法人等が閲覧可能な状態であることがわかるもの（イントラネットの画面コピー等）</p>
達成 条件	<p>✓ 特定関係法人等が社内共有されていることが確認できること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 募集しようとしている契約が自己契約あるいは特定契約に該当するか否か募集人が確認できることが確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来店時にお客さまの情報をご記入いただくシートがあり、氏名（法人名）や勤務先を記入する欄を設け、申込みいただく契約が自己契約あるいは特定契約でないか、特定関係法人等の範囲の一覧表で確認することが、規程・マニュアルに記載されており、実際に使用（徹底）されていること。 ・契約締結時の募集人の対応セルフチェックシートがあり、申込みいただく契約が自己契約あるいは特定契約でないか、特定関係法人等の範囲の一覧表で確認することが規程・マニュアルに記載されており、実際に使用（徹底）されていること。 ・顧客管理システムに氏名（法人名）や勤務先を入力すると、特定関係法人等のチェックがかかり、自己契約あるいは特定契約に該当した場合はアラートが出る仕組みとなっていること。 <p>※自己契約に該当するか否か確認する態勢については、規程やマニュアル等に自己契約に関する禁止事項や留意事項について記載していることで達成とする（特定契約に該当するか否かについては、例示のような未然に防止する対応を求める）。</p>
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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	24	基本項目／応用項目	基本項目
設問	構成員契約規制の対象となるお客さまによる規制対象商品の申込みの受付を防ぐ態勢（チェックリストの活用、システム上のアラート等）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 構成員契約規制該当可否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</p> <p>② 特定関係法人等が閲覧可能な状態であることがわかるもの（イントラネットの画面コピー等）</p>
達成 条件	<p>✓ 特定関係法人等が社内共有されていることが確認できること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 募集しようとしている契約が構成員契約に該当するか否か募集人が確認できることが、詳細説明欄から確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来店時にお客さまの情報をご記入いただくシートがあり、そこにお客さまの勤務先を記入する欄を設け、申込みいただく契約が構成員契約でないか、特定関係法人等の範囲の一覧表で確認することが、規程・マニュアルに記載されており、実際に使用（徹底）されていること。 ・契約締結時の募集人の対応セルフチェックシートがあり、申込みいただく契約が構成員契約でないか、特定関係法人等の範囲の一覧表で確認することが、規程・マニュアルに記載されており、実際に使用（徹底）されていること。 ・顧客管理システムに勤務先を入力すると、特定関係法人等のチェックがかかり、構成員契約に該当した場合は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

④募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

No.	25-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※法人向け保険募集を行う代理店のみ対象 以下の「法人向け保険商品にかかる顧客向けの注意喚起事項」を説明する態勢を整備している <input type="checkbox"/> 保障等を目的とした保険商品である旨の説明を行うこと		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 規程・マニュアル ② お客さま対応記録（サンプル）、使用ツール
達成 条件	✓ 法人向けの保険を検討しているお客さまに、保障等を目的とした保険商品である旨の説明を行うことが規程・マニュアルに記載されていること。 且つ ✓ 法人向けの保険募集を行う際の説明事項について募集人に徹底されていることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・法人向けのお客さま情報を収集するシートに、法人向け保険の主な目的(保障/退職金/事業承継対策等)が選択肢として並んでおり、1つ1つの目的の意味を説明した上で、お客さまにご意向（目的）を選んでいただくようになっていること。 ・保険会社の帳票を用いて保険商品の特徴について正しく説明を行っていること。 ・お客さま対応記録に保障等を目的とした保険商品であることを説明した旨を記載していること。 ※申込時に取付ける保険会社の意向確認書等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いただき、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いただければ達成とする。 ※No.25 は、25-1～25-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 証跡資料では法人向け保険の募集ルールの記載がなく、個人保険と同様の募集ルールとなっている。

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.	25-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※法人向け保険募集を行う代理店のみ対象 以下の「法人向け保険商品にかかる顧客向けの注意喚起事項」を説明する態勢を整備している <input type="checkbox"/> 原則として節税効果はない旨※の説明を行うこと ※法人から役員等の個人へ名義変更を実施した場合も含まれることに留意		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 規程、マニュアル ② お客さま対応記録（サンプル）、使用ツール
達成 条件	✓ 法人向けの保険を検討しているお客さまに、原則として節税効果はない旨の説明を行うことが規程・マニュアルに記載されていること。 且つ ✓ 法人向けの保険募集を行う際の説明事項について募集人に徹底されていることが確認できること。（以下例示）。 ・法人向けのお客さま情報を収集するシートに、原則として節税効果はないことが記載されていること。 ・保険会社の帳票を用いて、原則として節税効果はないことの説明を行っていること。 ・お客さま対応履歴に原則として節税効果はないことを説明した旨を記載していること。 ※申込時に取付ける保険会社の意向確認書等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いただき、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いただければ達成とする。 ※No.25 は、25-1～25-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 証跡資料では法人向け保険の募集ルールの記載がなく、個人保険と同様の募集ルールとなっている。

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.	26	基本項目／応用項目	基本項目
設問	禁止行為・不適切行為に関し、実施すべき事項（No.21～25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	<p>①および②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.21～25 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.21～25 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>
未達成 例	<p>✓ 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。</p> <p>✓ 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。</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.	27	基本項目／応用項目	応用項目
設問	全店舗/拠点/事務所（以下、「全拠点」）で独自で過度なサービス品提供がされていないか、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が定期的にモニタリングを実施している		

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、施策の申請承認フロー図、承認実績、モニタリング結果等、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"> ✓ 営業部門から独立した担当部門・担当者が、拠点独自で過度なサービス品提供が行われていないかモニタリングしていること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・毎月コンプライアンス部が、申請をせずに拠点で独自に行っている施策はないか、全拠点の施策内容を確認していること。 ・内部監査室が内部監査の際に、拠点独自で過度なサービス品提供が行われていないか全拠点に対して確認していること。
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モニタリングしている。

<補足説明>

営業部門の指揮命令系統から独立した担当部門・担当者が、拠点独自で過度なサービス品提供が行われていないかモニタリングしていることを求めています。

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

⑤特定保険契約募集に関するルール【No.28～31】

No.	28-1	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 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 【特定保険契約の場合】特定保険契約の場合は以下の情報を把握すること 28-1-1 収益獲得を目的に投資する資金があるか 28-1-2 預金とは異なる中長期の投資商品を購入する意思はあるか 28-1-3 資産価額が運用成果に応じて変動することを承知しているか		

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	✓ 特定保険契約募集時にお客さまから収集すべき情報として、以下の3点全ての記載があること。 28-1-1 収益獲得を目的に投資する資金があるか。 28-1-2 預金とは異なる中長期の投資商品を購入する意思はあるか。 28-1-3 資産価額が運用成果に応じて変動することを承知しているか。 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.28 は、28-1-1～28-5 の全ての項目（「3.対象外」を選択した場合は除く。）が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 特定保険契約募集時にお客さまから収集すべき情報として、上記 28-1-1～28-1-3 の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

⑤特定保険契約募集に関するルール

No.	28-2	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>※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択</p> <p>【特定保険契約に係る禁止行為】以下の事項の禁止</p> <p>28-2-1 お客さまに迷惑となるような時間の電話または訪問</p> <p>28-2-2 契約締結にあたりお客さまへの利益提供や損失が生じた場合の補てん等ならびに補てんの約束等</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、オンサイトでの確認も可）</p>
達成 条件	<p>✓ 特定保険契約募集時の禁止事項として、以下の2点全ての記載があること。</p> <p>28-2-1 お客さまに迷惑となるような時間の電話または訪問の禁止。</p> <p>28-2-2 契約締結にあたりお客さまへの利益提供や損失が生じた場合の補てん等ならびに補てんの約束の禁止。</p> <p>※特定保険契約募集時に限った禁止事項ではなく、募集行為全般としての禁止事項として記載されている場合も達成とする。</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やオンサイトで確認できること（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>※No.28 は、28-1-1～28-5 の全ての項目（「3.対象外」を選択した場合は除く。）が、「1.はい」であれば達成。</p>
未達成 例	<p>✓ 特定保険契約募集時の禁止事項として、上記 28-2-1、28-2-2 のいずれかの記載がもれていたら未達成。</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

⑤特定保険契約募集に関するルール

No.	28-3	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 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 【特定保険契約に係る適合性確認】適合性確認のための以下の情報を収集すること 28-3-1 お客さまの年齢 28-3-2 職業 28-3-3 資産・収入等の財産状況 28-3-4 過去の金融商品の取引・購入経験 28-3-5 保険料原資が既に締結されている金融商品の満期金または解約返戻金である場合、当該金融商品の種類 28-3-6 加入目的		

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	✓ 特定保険契約に係る適合性確認事項として、以下の6点全ての記載があること。 28-3-1 お客さまの年齢（生年月日）（お客さま情報として住所等と共に取得している場合も可） 28-3-2 職業（お客さま情報として住所等と共に取得している場合も可） 28-3-3 資産・収入等の財産状況 28-3-4 過去の金融商品の取引・購入経験 28-3-5 保険料原資が既に締結されている金融商品の満期金または解約返戻金である場合、当該金融商品の種類 28-3-6 加入目的 ※特定保険契約募集時の適合性確認に限らず、募集行為全般としてのお客さま情報の収集として記載されている場合も達成とする 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。 ※No.28 は、28-1-1～28-5 の全ての項目（「3.対象外」を選択した場合は除く。）が、「1.はい」であれば達成。

未達成
例

✓ 特定保険契約募集時の適合性確認事項として、上記 28-3-1～28-3-6 の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

⑤特定保険契約募集に関するルール

No.	28-4	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>※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択</p> <p><input type="checkbox"/>特に「高齢のお客さま」に関して、「理解能力や判断能力」、「投資経験」、「投資性資産の保有割合」等の観点を踏まえた、一般的な適合性確認の基準に比してより一層厳格な適合性確認の基準（適合性を判断する上で、不相当と認められる場合には当該勧誘を中止する旨を含む）</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、オンサイトでの確認も可）</p>
達成 条件	<p>✓ 高齢のお客さまに市場リスクを有する特定保険契約を販売する際には、「理解能力や判断能力」、「投資経験」、「投資性資産の保有割合」を十分に留意した基準が設定されており、記載があること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢のお客さまに特定保険契約を販売する場合は、親族等の同席と複数回にわたる面談を必須とし、より一層厳格に適合性の確認を行うこととする。 ・80歳以上への保険提案は、本部事前承認が必要である。 ・80歳以上については、能動的販売を禁止（顧客からの相談があった場合に限り、提案可）とする。 ・高齢のお客さまで投資経験1年未満の場合、内部管理責任者の事前承認が必要である。 ・投資未経験者の高齢のお客さまへの即日販売は禁止とする。 ・代理店として不相当と判断する基準・ルール等を示している。（年収・資産に比する保険金額・保険料の割合等） <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やオンサイトで確認できること（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>※No.28 は、28-1-1～28-5 の全ての項目（「3.対象外」を選択した場合は除く。）が、「1.はい」であれば達成。</p>
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

⑤特定保険契約募集に関するルール

No.	28-5	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 ※特定保険契約を取扱っていない場合は「3.対象外」を選択 <input type="checkbox"/> 収集したお客さまの情報、加入目的等に照らして不相当と認められる勧誘を行わないよう、適合性確認の基準や方法、当該基準に該当する場合の具体的な方策		

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	✓ 適合性確認の基準や方法、当該基準に該当する場合の具体的な方策や基準について記載があること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの情報について当社所定のヒアリングシートを用いて収集する。 ・お客さま情報を収集した結果、当社独自に定める適合性確認基準を満たしていない場合は特定保険契約の勧誘は行わず、お勧めしない理由をお客さまに説明すること。 且つ <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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）。 <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。 ※No.28 は、28-1-1～28-5 の全ての項目（「3.対象外」を選択した場合は除く。）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

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歴・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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ヒアリングシート、適合性確認シート
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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）。 <ul style="list-style-type: none"> ・(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。 <p>※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。</p>
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

No.	30	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.28～29 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 ※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	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（研修受講簿、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.28～29 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.28～29 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、マスク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

⑤特定保険契約募集に関するルール

No.	31	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※特定保険契約に係る広告等を行う代理店のみ対象 <input type="checkbox"/> 以下の事項について全て正確に表示できている ・広告等を行う者の名称 ・手数料等に関する事項 ・市場リスクに関する事項 ・重要な事項についてお客さまの不利益となる事実		

証跡資料 例	✓ 広告現物
達成 条件	✓ 以下の4点全てについて、広告現物への記載があることが証跡資料から確認できること。 ①「広告等」を行う者の商号、名称または氏名 ②手数料、報酬、費用その他顧客が支払う対価（保険契約関係費、資産運用関係費、解約控除等） ③金利、通貨の価格、金融商品市場における相場その他の指標に係る変動を直接の原因として損失が生ずることとなるおそれがある場合は、当該指標、ならびに当該指標にかかる変動により損失が生ずるおそれがある旨およびその理由（市場リスク情報） ④当該特定保険契約に関する重要な事項について顧客の不利益となる事実、適合性確認の基準や方法、当該基準に該当する場合の具体的な方策や基準
未達成 例	✓ 広告現物を確認したところ、上記①～④のうち一部記載がもれている。

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

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	<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>【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）</p> <p>※いずれか 1 つ「1.はい」であれば達成</p> <p>32-1 親族等の同席</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>32-2 複数人の保険募集人による保険募集</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>32-3 複数回の保険募集機会の設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>32-5 役席者による事前承認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>32-6 申込手続き後の電話等による申込内容の確認</p> <p>32-7 会話内容等の録音による証跡管理</p> <p>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）</p> <p>※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</p>		

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

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	<p>✓ 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>32-7 保険募集内容を記録（録音・報告書への記録等）する。</p> <p>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。</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やオンサイトで確認できること（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>※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。</p>
未達成 例	<p>✓ 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。</p>

<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

(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.	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	<p>①または②の提出が必要</p> <p>① 規程・マニュアル</p> <p>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）</p>
達成 条件	<p>✓ 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）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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

No.	34	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.32～33 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	<p>①および②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.32～33 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.32～33 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詳細説明欄へ申告いただく）</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>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）に対して教育を行っていること。（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募集人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。）「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>
未達成 例	<p>✓ 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。</p> <p>✓ 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。</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

⑥高齢者募集ルール

No.	35	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担当部門・担当者がモニタリングを行っている		

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（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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 高齢者募集ルールの募集人の実施状況を営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者がモニタリング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。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No.33 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

⑦お客さまの利便性向上に向けた態勢整備状況【No.36～37】

No.	36	基本項目／応用項目	基本項目
設問	ペーパーレス申込みをお客さまに提案できるようにインフラ整備を行っている		

証跡資料 例	✓ ペーパーレスに対応したノート PC・タブレットの配備状況がわかる資料
達成 条件	✓ 各拠点にペーパーレス申込みができるよう、必要なインフラを整備していることが確認できること（以下例示）。 ・各拠点にペーパーレス申込み対応が可能なノート PC・タブレットを配備していること。 ※全募集人へのノート PC・タブレット配布ではなく、拠点に配備されていれば達成とする。 ※対面募集を一切行わない代理店は、詳細説明欄にその旨を記載し、『対象外』と回答することは可。
未達成 例	✓ 電子署名に対応していないノート PC やタブレットのみが配備されている。

<補足説明>

本設問で求める「インフラ整備」とは、各拠点にタブレット等のペーパーレス申込み対応機器を1台以上配備することです。ペーパーレス申込み対応機器が全募集人分の用意が無くても、拠点に1台以上配備されていれば達成となります。拠点に1台以上の「ペーパーレスに対応した」機器については、必ずしも乗合保険会社の全社に対応している必要はありません。

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

⑦お客さまの利便性向上に向けた態勢整備状況

No.	37	基本項目／応用項目	応用項目
設問	お客さまの要望に応じた対面・非対面募集の選択肢を提供している		

証跡資料 例	✓ 対面・非対面募集の選択肢のお客さまあて案内がわかる資料
達成 条件	<p>✓ お客さまの要望に応じて、対面・非対面募集の選択肢ができる態勢であることが確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(対面募集メインの代理店の場合) オンライン面談における募集ルールを定め、オンライン面談用の端末を配備し、お客さまにオンライン面談も可能な旨をホームページや店頭で案内していること。 ・(非対面募集メインの代理店の場合) お客さまが対面の面談を望んだ場合、来店等できる窓口を設置し、ホームページで案内していること。 <p>※非対面募集のみの代理店の場合、対面を希望するお客さまについて提携先の対面募集チャネル代理店に連携する態勢を整備している場合も「達成」とする。</p>
未達成 例	

<補足説明>

本設問での「対面募集」とはお客さまと直接面前で募集を行うこと、「非対面募集」とはお客さまと WEB 等を介して募集を行うことを想定しております。

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

⑧早期消滅【No.38～39】

No.	38	基本項目／応用項目	基本項目
設問	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールを参考に代理店で定めたものとする）での失効・解約について、理由・経緯を分析・管理し、取扱者に事情を確認の上、必要に応じて指導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 理由・経緯の分析・管理していることがわかる資料</p> <p>② 取扱者への指導状況がわかる資料（早期消滅契約事情報告書等）</p>
達成 条件	<p>✓ 短期での失効・解約について、理由・経緯を代理店として分析・管理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"> ・早期消滅契約については全件原因・経緯・対応結果を顧客管理システムに入力し、管理部門等において、早期消滅の理由・経緯等の分析を行っていること。 ・管理部門は、前月に発生した早期消滅契約の募集担当者には通知し、全件事情報告を求め、早期消滅の理由・経緯等の分析を行っていること。 <p>且つ</p> <p>✓ 短期での失効・解約について、相対的に当該件数が多い等、必要に応じて問題があった場合は当該募集人への指導等の改善策を講じていることが確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス部が募集担当者より報告された内容を管理し、理由・経緯が不適切な契約や早期消滅契約が頻発している募集人に対し、指導していること。
未達成 例	<p>✓ 早期消滅契約に関し、募集担当者に通知していることは確認できるものの、その後の対応は募集人に任せており、代理店として確認をしていない。</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

⑧早期消滅

No.	39	基本項目／応用項目	応用項目
設問	短期（契約始期日から半年以内等、短期の期間の定義は各乗合保険会社のルールを参考に代理店で定めたものとする）での失効・解約の状況およびその改善策について全社で共有されている		

証跡資料 例	✓ 早期消滅契約状況および改善策の全社共有資料（経営会議資料、全社発信メール等）
達成 条件	<p>✓ 早期消滅契約の発生状況およびその改善策について、全社共有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"> ・コンプライアンス教育の1コマとして早期消滅の状況、および事例の共有をしていること。 ・拠点ごと、募集人毎に早期消滅の状況を通知しており、通知する際に改善策に関する情報を共有していること。 <p>且つ</p> <p>✓ No.38 の設問が「達成」であること。</p>
未達成 例	✓ 早期消滅契約の状況（消滅率）のみ共有している。

<補足説明>

「全社で共有されている」とは、失効・解約の状況およびその改善策を全社員向けの研修、社内掲示板、社内発信文書等により全社員に共有を行うことを求めています。

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

⑨募集資料等の適切な管理【No.40～47】

No.	40	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保険会社が承認していない募集資料の使用の禁止につ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		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 募集資料の使用に関するルールが記載されている規程・マニュアル（コンプライアンスマニュアル、保険募集マニュアル等）</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、オンサイトでの確認も可）</p>
達成 条件	<p>✓ 保険会社の商品に触れているものの、保険会社が承認していない募集資料を使用してはならない旨、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やオンサイトで確認できること（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。
未達成 例	

<補足説明>

「保険会社が承認していない募集資料」とは、元受保険会社の商品内容に触れている等、元受保険会社の承認が必要であるにもかかわらず承認を得ていない資料を指します。

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

⑨募集資料等の適切な管理

No.	41	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※募集資料を独自に作成している代理店のみ対象 募集資料の作成・活用方法について明文化され、従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている 41-1 作成した資料に対し作成者以外による確認態勢（保険会社による承認の要否、申請・承認フロー等）が整備されている 41-2 保険会社による承認要のもの、不要のものそれぞれについて承認番号や使用期限等の管理方法を定めている		

証跡資料例	①および②の提出が必要 ① 募集資料の作成・活用方法について記載されている規程・マニュアル（募集文書作成マニュアル等） 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	✓ 作成した資料に対する作成者以外による確認方法について、記載があること。 且つ ✓ 保険会社による承認要のもの、不要のものそれぞれについて承認番号や使用期限等の管理方法が記載されていること（以下例示）。 ・募集資料を作成した場合、作成者は当該資料を業務管理部（募集資料の審査を担当する部門）に提出しチェックを受ける。業務管理部でのチェックが完了後、業務管理部からコンプライアンス部に連携しリーガルチェックを受け、募集資料の承認を得る。 ・保険会社の商品の具体的な説明を表示している募集資料については、コンプライアンス部門でのチェック完了後、募集資料に記載した保険商品を提供している保険会社に提出し、保険会社の審査による募集文書登録が必要となる。 ・コンプライアンス部門により承認を得た募集資料は承認番号が、保険会社による審査を受けたものは登録番号が付与される。承認番号あるいは登録番号が付与された募集資料は管理台帳（承認番号あるいは登録番号、タイトル、作成者、承認者、使用期限を記載）で管理する。 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。 ※No.41 は、41-1～41-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。 ※本設問を回答した代理店は、設問 No.43（募集資料を独自に作成していない代理店のみ対象）の回答は不要（「対象外」を選択ください）。

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

⑨募集資料等の適切な管理

No.	42	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※募集資料を独自に作成している代理店のみ対象 作成した募集資料が適切に管理されている（管理簿等による一覧管理が行われている、期限切れ資料の廃棄が行われている）		

証跡資料 例	✓ 募集資料が適切に管理されていることがわかる資料（募集文書管理台帳、期限切れ資料廃棄指示の全社発信メール、廃棄完了報告書等）
達成 条件	✓ 募集資料を管理し、使用期限切れ資料が適切に廃棄されていることが確認できること（以下例示）。 ・使用可能な募集資料を台帳管理（承認番号、使用期限を記載）し、期限が切れたものに関しては全社に通知を出し、拠点ごとに廃棄報告を求めていること。 ※本設問を回答した代理店は、設問 No.43（募集資料を独自に作成していない代理店のみ対象）の回答は不要（「対象外」を選択ください）。
未達成 例	✓ 募集資料の台帳管理（承認番号、使用期限を記載）をしていることは証跡資料で確認できるものの、廃棄に関しては各拠点に任せている。 ✓ 募集文書管理台帳があるものの、使用されておらず管理されていない。

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.	43	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※募集資料を独自に作成していない代理店のみ対象 代理店にて独自の募集資料を作成しないことが明文化され、従業員がいつでも閲覧可能な状態になっている		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 募集資料の作成禁止について記載されている規程・マニュアル（募集文書作成マニュアル等） ② 徹底していることがわかる資料（自己点検表、研修資料等） ③ 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	✓ 代理店にて独自の募集資料を作成しないことが記載されていること。 且つ ✓ 独自の募集資料を作成しない旨、従業員に対し徹底されていることが、証跡資料で確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・お客さま対応の際に使用する資料等は保険会社提供のものを使用し、独自で作成してはならない旨マニュアルに明示しており、さらに毎月実施する募集人の自己点検にて「定められた募集資料以外は使用していない」という設問があること。 ・お客さま対応の際に使用する資料等は保険会社提供のものを使用し、独自で作成してはならない旨マニュアルに明示しており、内部監査にて拠点独自の募集資料等を使用していないか確認を行っていること。 ・お客さま対応の際に使用する資料等は保険会社提供のものを使用し、独自で作成してはならない旨マニュアルに明示しており、年に1回コンプライアンス研修の中で、募集資料を作成してはいけないことを募集人に説明していること。 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）。 <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。 ※本設問を回答した代理店は、設問 No.41・42（募集資料を独自に作成している代理店のみ対象）の回答は不要（「対象外」を選択ください）。
未達成 例	✓ 代理店で募集資料を作成していないものの、作成禁止を明文化しておらず、徹底もしていない。

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.	44	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※特定保険契約に係る広告等を行う代理店のみ対象 以下事項を表示する旨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 44-1 広告等を行う者の名称 44-2 手数料等に関する事項 44-3 市場リスクに関する事項 44-4 重要な事項についてお客さまの不利益となる事項		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 特定保険契約の募集資料作成について記載されている規程・マニュアル（募集文書作成マニュアル等） 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	✓ 保険契約に係る広告を行う場合の表示事項として、以下の4点全てについて記載があること。 44-1 特定保険契約に係る広告等を行う場合は代理店名等を記載すること。 44-2 手数料、報酬、費用その他顧客が支払う対価に関する事項を記載すること（以下例示）。 ・特定保険契約に係る広告を作成する際は以下を必ず表示すること。 ▶ 本商品に係る諸費用の合計額は「保険契約関係費」、「資産運用関係費」の合計額となる。 ▶ お払い込みいただいた保険料のうち、その一部は保険契約の締結・維持、死亡保障などに係る費用等に充てられ、それらを除いた金額が積立金などで運用される。また、ご契約後も定期的に保険契約の締結・維持、死亡保障などに係る費用等が控除される。なお、これらの費用については年齢別の発生率を用いて算出しているため、一律の算出方法を記載することができない。その他お客さまにご負担いただく手数料には、信託事務の諸費用等、有価証券の売買委託手数料および消費税等の税金がかかるが、費用の発生前に金額や割合を確定することが困難なため表示することができない。また、これらの費用は各特別勘定がその保有資産から負担するため、基準価額に反映することとなる。したがって、お客さまはこれらの費用を間接的に負担することとなる。 44-3 市場リスク等情報に関する事項を記載すること（以下例示）。 ・特定保険契約に係る広告を作成する際は以下を必ず表示すること。 【変額保険、変額年金保険の場合】 ・この保険は国内外の株式・債券等で運用しており、運用実績が保険金額や積立金額・将来の年金額などの増減につながるため、株価や債券価格の下落、為替の変動により、積立金額、解約返戻金額は既払込保険料を下回ることがあり、損失が生ずるおそれが

	<p>ある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまがスイッチングを行った際には、選択した特別勘定の種類によっては基準となる指標やリスクの種類が異なることとなりますのでご注意ください。 <p>【外貨建て保険の場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この保険は為替レートの変動により、お受取になる円換算後の保険金額がご契約時における円換算後の保険金額を下回ることや、お受取になる円換算後の保険金額が、既払込保険料を下回ることがあり、損失を生ずるおそれがある。 <p>【MVAを利用した商品の場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この保険は市場金利に応じた運用資産の価格変動が解約返戻金に反映されるため、市場金利の変動により解約返戻金が既払込保険料を下回ることがあり、損失が生ずるおそれがある。具体的には、中途解約時の市場金利がご契約時と比較して上昇した場合には、解約返戻金は減少し、逆に、下落した場合には増加することがある。 <p>44-4 重要な事項について顧客の不利益となる事実を記載すること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定保険契約に係る広告を作成する際は以下を必ず表示すること。 ・典型的な保険商品と比較して顧客に有利な契約条件が定められている保険商品において、そうした条件設定を可能とするため、顧客の不利益になり得るような契約条件が内在しているような場合には、有利な契約条件に近い場所に明瞭に記載を行うこと（例えば、年金原資を最低保証している変額年金の場合、一時払い保険料相当額の年金原資が保証されるためには、据置き期間満了時まで継続する必要があることを明瞭に表示すること）。 <p>目次</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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）。 <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>※No.44 は、44-1～44-4 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"> ✓ 特定保険契約に係る広告を行う場合の表示事項として、上記 44-1～44-4 のいずれかの記載がもれていたら未達成。

<補足説明>

生命保険協会「生命保険商品に関する適正表示ガイドライン」も併せてご参照ください。

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.	45	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保険会社の募集資料（パンフレット等）が適切に管理されている（管理簿等による一覧管理が行われている、期限切れ資料の廃棄が行われている）		

証跡資料 例	✓ 保険会社の募集資料（パンフレット等）が管理されていることがわかる資料（募集文書管理台帳、期限切れ資料廃棄指示の全社発信メール、廃棄完了報告書等）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 保険会社の募集資料を代理店として管理する仕組みが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・使用可能な募集資料を一覧化（保険会社の帳票は保険会社より連携があった際に管理台帳をメンテナンス）して管理を行い、期限が切れたものは全社へ通知の上、コンプライアンス部は拠点より廃棄報告を受領していること。 ・店舗内で募集資料の管理担当者を明確化し、保険会社より改訂等の連絡があった際に管理担当者が廃棄や入替等の対応をしていること。
未達成 例	✓ 保険会社作成の募集資料に関しては、保険会社の担当者に任せており、代理店として特段の管理はしていない。

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.	46	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.40～45 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	<p>①および②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</p> <p>（設問 No. 40～45 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. 40～45 の内容について教育を行っている旨と、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、マスク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>
未達成 例	<p>✓ 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。</p> <p>✓ 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。</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

⑨募集資料等の適切な管理

No.	47	基本項目／応用項目	応用項目
設問	No.42・45 の管理状況について、営業部門からの独立性を確保した担当部門・担当者が確認を行っている		

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、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	<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。 且つ ✓ No.42 および No.45 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.48～52】

No.	48	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>勧誘方針について、以下の事項を包含したものを策定し全拠点で掲示・公表（※）している</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勧誘の対象となる者の知識、経験及び財産の状況に照らして配慮すべき事項 ・勧誘の方法および時間帯に関し、勧誘の対象となる者に配慮すべき事項 ・その他勧誘の適正の確保に関する事項 <p>※ホームページに掲載している場合でも、代理店の本店・営業店等の各代理店事務所での掲示・公表の対応は必要</p>		

証跡資料 例	<p>✓ 勧誘方針（ホームページの URL でも可）</p> <p>※全拠点での掲示状況はオンサイト時に確認（オンサイト訪問拠点以外の掲示状況については詳細説明欄への申告で可）</p>
達成 条件	<p>✓ 勧誘方針に以下の3点について全て記載があること。</p> <p>① 勧誘の対象となる者の知識、経験及び財産の状況に照らして配慮すべき事項。</p> <p>② 勧誘の方法および時間帯に関し、勧誘の対象となる者に配慮すべき事項。</p> <p>③ その他勧誘の適正の確保に関する事項</p> <p>且つ</p> <p>✓ 勧誘方針が代理店の本社・営業店等の全拠点で掲示されていることが、詳細説明欄およびオンサイト時に確認できること。</p> <p>※事務所内の掲示ではなく、お客さまへ提示し公表している場合（募集前の権限明示等のお客さま説明資料に勧誘方針を掲載し、ご説明している等）も達成とする。</p> <p>※訪問拠点以外の掲示状況については詳細説明欄への申告で可とする。</p>
未達成 例	<p>✓ 営業店や店舗では掲示しているものの、本社での掲示がオンサイトで確認できない。</p> <p>✓ ホームページに掲載されているものの、店舗では掲示されていない。</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

⑩勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針

No.	49	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>お客さま本位の業務運営の原則に沿った方針を策定し以下のいずれかの対応を行っている</p> <p>49-1 ホームページに掲載</p> <p>49-2 全拠点で掲示・公表</p>		

証跡資料例	<p>✓ 金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 2 ～ 7 に沿った方針のホームページの URL・提示物（自社方針と金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 2 ～ 7 との対応関係が把握できるもの）</p>
達成条件	<p>✓ 金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に沿った自社の方針が、原則 2 ～ 7 に対応したものであること。</p> <p>目次</p> <p>✓ 金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に沿った自社の方針をホームページで公表もしくは全拠点で提示・公表していることが確認できること。</p> <p>※No.49 は、49-1～49-2 のいずれか一つの項目が、「1.はい」であれば達成。</p>
未達成例	<p>✓ 「顧客本位の業務運営に関する原則」に関して、社内向けに当該方針に沿った内容を策定しているものの、お客さま向け公表（ホームページ掲載や拠点での掲示等）はしていない。</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

⑩勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針

No.	50	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沿った KPI を 1 項目以上設定し、ホームページ・代理店事務所等実績を公表している		

証跡資料 例	✓ KPI の実績がわかる資料（ホームページの URL でも可）
達成 条件	<p>✓ お客さま本位の業務運営に沿った KPI を 1 項目以上設定していることが確認できること。 （KPI の例）来店数・継続率・FP 資格保有者占率・感謝の声の数・来店者アンケートにおけるお客さま満足度比率 等</p> <p>且つ</p> <p>✓ お客さま本位の業務運営の取組み状況とあわせて KPI の遂行状況を公表していることが確認できること。</p>
未達成 例	✓ KPI を設定しているものの、社内でのみ共有している（KPI についても、取組み状況についても公表していない）。

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

⑩勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針

No.	51	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・経営層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・経営層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、経営層への報告は実施していない。

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

⑩勧誘方針・お客さま本位の業務運営に係る方針

No.	52	基本項目／応用項目	応用項目
設問	振返り結果を踏まえ、必要に応じて見直しを実施し公表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 振返り結果を踏まえ、必要に応じて見直しを実施し公表するルールを定めた規程・マニュアルまたは社内発信文書等</p> <p>② 振返り結果（公表した資料、ホームページの URL でも可）</p>
達成 条件	<p>✓ 振返り結果を踏まえ、必要に応じて見直しを実施し公表するルールが規程・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>✓ お客さま本位の業務運営に係る自社で定めた方針の振返り結果を踏まえ、必要に応じて見直しを実施し公表していることが確認できること（以下例示）。</p> <p>・お客さま本位の業務運営に係る方針について、取組み結果および結果を踏まえた改善取組みを年1回経営会議に報告し、必要に応じてお客さま本位の業務運営に係る方針の見直しを図っており、毎年見直し内容を公表していること。</p>
未達成 例	<p>✓ お客さま本位の業務運営に係る方針について、取組み結果および結果を踏まえた振返りを行っていることは証跡資料から確認できるものの、見直しの要否は検討していない。</p>

I. 顧客対応

(2) 募集人教育

① 募集人教育【No.53～61】

No.	53	基本項目／応用項目	基本項目
設問	継続教育制度に関して、年に1回以上、募集人全員（※）が研修を受講している ※募集人全員 = 自社において募集活動に従事する者全員（雇用形態や常勤・非常勤の別は問わない）		

証跡資料例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 募集人全員の受講が確認できる資料（研修受講簿、管理部門への報告書等）
達成条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 全募集人（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）がもれなく継続教育を受講していることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・e-learning で継続教育を実施しており、受講状況一覧で全員が受講完了となっていること。 ・テキストを冊子で配布し、各自勉強の上、代理店で作成した確認テストを実施し、拠点単位で本部に確認テスト終了報告書を提出しており、本部で全拠点からの終了報告書が確認できること。
未達成例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ e-learning で継続教育を実施しているが、受講状況の確認はしていない。 ✓ 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としている。 ✓ 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
 (2) 募集人教育
 ⑪ 募集人教育

No.	54	基本項目／応用項目	基本項目
設問	乗合保険会社の商品に関して、代理店として募集人に適宜学習させる態勢（商品研修の実施等）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 保険会社商品に関し募集人の学習環境がわかる資料（e-learning の場合はその画面コピー）</p> <p>② 募集人に学習を促していることがわかる資料（通知メール、社内発信文書等）</p>
達成 条件	<p>✓ 全ての乗合保険会社商品について、募集人が学習できる環境があることが確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全ての乗合保険会社商品の約款やパンフレットについて募集人が閲覧可能な状態としておくこと。 <p>且つ</p> <p>✓ 代理店が主体となり、乗合保険会社の商品に関して募集人に学習させていることが確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社内掲示板に乗合保険会社の商品研修動画を掲載しており、動画を募集人に視聴させていること。 ・新商品が出た際は、研修を保険会社のソリシターに依頼し、募集人を参加させていること。
未達成 例	<p>✓ 新商品が出た際の通知は行うが、研修は保険会社の担当に任せている（代理店として主体的に学習させていない。）</p>

I. 顧客対応

(2) 募集人教育

⑪ 募集人教育

No.	55	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集人の募集状況について本人以外による確認・指導を行う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 本人以外による確認結果がわかる資料（お客さま対応記録書面、顧客管理システム画面等）</p> <p>② 指導状況がわかる資料（該当者への指導メール等）</p>
達成 条件	<p>✓ 募集人の募集状況について本人以外の者（拠点長等）が確認していることが確認できること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 確認の結果、不十分な点等があった場合には適宜募集人に指導を行っていることが確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・拠点長がお客さま対応記録をもとに、管下募集人の募集状況の確認を行い、不十分な点があった場合には都度指導していること。 ・業務管理部門が顧客管理システムを閲覧して募集状況を確認し、不十分な点があった募集人には指導していること。
未達成 例	<p>✓ 募集人の募集状況は業務管理部門が顧客管理システムを閲覧しているものの、不十分な点等があったとしても特に指導は実施していない。</p>

I. 顧客対応

(2) 募集人教育

⑪ 募集人教育

No.	56	基本項目／応用項目	基本項目
設問	自社の好取り組みや改善点を収集し、全体に共有する仕組みおよび実績がある		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自社の好取り組みや改善点の収集結果・共有状況がわかる資料（e-learning 研修、社内イントラ掲示等）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 好取り組みおよび改善点を代理店として収集していることが確認できること。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 自社の好取り組みおよび改善点を全社で共有していることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・好取り組み事例および改善事例を収集しており、e-learning に好取り組み事例および改善事例を掲載していること。 ・好取り組み事例および改善事例を収集しており、毎週好取り組み事例および改善事例を社内イントラに掲示していること。 <p>※好取組・改善点については、事務面での好取組や改善点でもよいが、ルールの改定や徹底等といった最低限の取組内容のみの場合は未達成。</p>
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 好取り組みおよび改善点を収集しているものの、全社への共有を行っていない。 ✓ 好取り組みおよび改善点を収集し、改善事例については共有しているものの、好取り組み事例に関しては特段共有していない。 ✓ 収集した好取り組み事例および改善事例について部長層以上には共有されているものの、全社には共有されていない。

I. 顧客対応
 (2) 募集人教育
 ① 募集人教育

No.	57	基本項目／応用項目	応用項目
設問	保険募集等業務全般に関し、年間の教育計画がある（ただし、個人情報保護に関する教育計画は除く）		

証跡資料 例	✓ 保険募集等業務全般に関する募集人への年間の教育計画（当年度分）
達成 条件	✓ 保険募集等業務全般に関し、当年度の年間の教育計画が確認できること。 ※個人情報保護に関する教育計画は除く
未達成 例	✓ 個人情報保護に関する年間の教育計画はあるが、保険募集等業務全般に関する年間の教育計画がない。

I. 顧客対応
 (2) 募集人教育
 ① 募集人教育

No.	58	基本項目／応用項目	応用項目
設問	継続教育制度以外に関して、テストを実施している		

証跡資料 例	✓ 継続教育制度以外に関するテスト問題（研修教材、e-learning の場合はその画面コピー）、テスト受験状況（研修受講簿、管理部門への報告書等、e-learning の場合はその画面コピー）
達成 条件	✓ 代理店が主体となり、継続教育制度以外のテスト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"> ・ロープレにて比較推奨販売が適切に行えるかテストを行っていること。 ・商品やコンプライアンス、公的保障に関するオリジナルのテストを e-learning にて実施していること。 ・保険会社から提供されたテストを実施していること。
未達成 例	

I. 顧客対応

(2) 募集人教育

⑪ 募集人教育

No.	59	基本項目／応用項目	応用項目
設問	個人の習熟状況に応じ適宜追加指導を行っている		

証跡資料 例	<p>✓ No.53・No.58 の取組み（継続教育やテストの実施）等を踏まえた追加指導がわかる資料（追加指導資料、追加指導依頼メール等）</p>
達成 条件	<p>✓ No.53・No.58 の取組みに関し、個人の習熟状況を把握し、必要に応じて募集人に追加指導を行っていることが確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・継続教育テキストに関するテストを実施し、点数が低かった募集人には指導を実施していること。 ・商品やコンプライアンス、公的保障に関するオリジナルのテストを e-learning にて実施しており、100 点になるまで実施するよう促していること。 ・毎月実施のコンプライアンステストの点数が悪かった募集人に対し、店長から指導を行うことを本部より指示していること。 ・毎月コンプライアンス研修を実施する中で、理解度が低い募集人には個別指導を実施していること。
未達成 例	

I. 顧客対応
 (2) 募集人教育
 ⑪ 募集人教育

No.	60	基本項目／応用項目	応用項目
設問	保険知識・商品知識に留まらない、お客さま志向の醸成（募集人としての使命感、お客さまと向き合う姿勢）に資する研修を行っている		

証跡資料 例	✓ お客さま志向の醸成に資する研修教材（e-learning の場合はその画面コピー、お客さま志向の醸成に関する経営層の想いの定期的な通信文等）
達成 条件	✓ お客さま志向の醸成（募集人としての使命感、お客さまと向き合う姿勢）に資する研修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"> ・お客さま志向の醸成に関する社長の想いを社長自ら定期的に発信していること。
未達成 例	

I. 顧客対応
 (2) 募集人教育
 ⑪ 募集人教育

No.	61	基本項目／応用項目	応用項目
設問	金融・保険に関する各種公的資格取得数の増加に向けた社内取組みを推進している		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 公的資格取得者増加に向けた取組み資料（費用補助、奨励金、昇格要件化等の規程、募集人あて取得奨励通知メール等）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 代理店として募集人に対し、金融・保険に関する各種公的資格取得を推進していることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・社員が資格を取得した際の報奨金規程を定めていること。 ・AFP 合格に向けた研修や教材提供を行っていること。 ・資格取得者数をお客さま本位の業務運営に係る方針の KPI としており、取得推進を促していること。 ※以下の二つの条件を満たす場合は達成。 <ul style="list-style-type: none"> ・対象（公的）資格：特に定めず。ただし、業界共通試験については生保大学のみ対象とする。 ・取得推進に向けた取組：費用補助、奨励金、昇格要件化等、社内研修会の開催、取得者管理等の従業員に対する施策を実施
未達成 例	

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.62～72】

No.	62-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保全対応について、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> 受付・保険会社への取次等の一連の流れ（保険会社から代理店で取次がず保険会社のコールセンター等への案内を求められている場合は当該案内をすること）が明文化されている		

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、保全対応フロー図（※保全手続きを取り次ぐ代理店については、各委託元保険会社の保全毎の照会先が明記されているもの）
達成 条件	✓ 保全受付から保険会社への取次ぎの一連の流れについて、代理店で手続きを取次ぐ場合と取次がない場合、それぞれについて記載があること。 または ✓ 保全に関し、一切手続きを取次がない場合はその旨を明記し、お客さまへの案内方法について記載があること。 （以下例示） <ul style="list-style-type: none"> ・（保全手続きを取次ぐ代理店）各種保全手続きの場合は顧客管理システムでお客さまのご契約を確認し、担当者が各生命保険会社に連絡をし、書類等発送を依頼する。 ・（一部保全手続きについて取次がない代理店）給付金手続き・復活手続きの場合は顧客管理システムでお客さまのご契約を確認し、センシティブな情報となるため、お客さまから直接生命保険会社にご連絡いただくよう、各社のコールセンターや受付窓口を案内する。 ・（保全手続きを一切取次がない代理店）顧客管理システムでお客さまのご契約を確認し、各社のコールセンターや受付窓口を案内する。 ※No.62 は、62-1～62-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 保全手続きに関しては全て各社のコールセンターを案内するよう募集人に対し指導しているが、マニュアル等に明文化していない。 ✓ 保全手続きに関してはマニュアル等には元受会社のルールに準ずるとのみ記載しており、元受会社のルールは代理店で一覧化等は行っておらず募集人が各自で調べるしかない状態となっている。

<補足説明>

保全対応とは契約期間中にお客さまから申し出のあった当初の契約内容の変更を必要とする以下の対応をさします。

- 名義変更（契約者変更、受取人変更）、住所変更
- 契約内容変更等（増額・減額、特約の中途付加、解約、延長（定期）保険への変更、払済保険への変更、保険料払込方法の変更）
- 契約者貸付

- 入院・手術給付金請求
- 特定疾病（3 大疾病）保険金請求
- 高度障害保険金・障害給付金請求
- 死亡保険金請求

など

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.	62-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保全対応について、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> 保全対応もれが発生しない態勢（保全対応状況の一覧管理および対応状況確認等）を整備している		

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、保全対応状況管理一覧表（システム管理の場合はその画面コピー）
達成 条件	✓ 保全対応案件について、担当者任せではなく、組織として対応もれが発生しない仕組みが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・受付けた保全案件はすべてシステムに入力し、一覧で確認できるようになっており、対応状況を拠点長が管理・確認していること。 ・保全案件管理台帳を作成しており、対応状況を拠点長が管理・確認していること。 ・保全案件を入力したシステムに対応状況まで入力するようになっており、その状況を業務管理部門がチェックしていること。 ※No.62 は、62-1～62-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 保全案件の一覧化はしているものの、その後の対応状況については担当者任せとなっており代理店として管理・トレースしていない。

<補足説明>

保険会社に直接入る保全対応や保険会社に直接依頼するよう誘導する場合は除かれます。

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.	63-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	失効（未収解除を含む）防止に向けた入金勧奨について、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> 対応フロー（対象契約リストの担当者あて連携→お客さまあて連絡等）が明文化されている		

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、失効防止・入金勧奨フロー図
達成 条件	✓ 失効（未収解除を含む）防止に向けた入金勧奨の対応フロー（対象契約の勧奨担当者への振り分け、担当者によるお客さまへの対応手順、対応結果の管理部門への報告等）について記載があること（以下例示）。 ・毎月業務管理部門は未収契約リストを担当者、担当拠点に連携する。そのリストをもとに担当者はお客さまあて電話連絡を実施し、連絡の結果を顧客管理システムに入力すること。 ※本設問は、「未入契約に対して代理店として対応する態勢があるか」を問うものであるため、必ずしも募集人が関与していなくともよく、例えば入金勧奨を代理店本部が一括して行うケースであっても達成とする。 ※No.63 は、63-1～63-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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.	63-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	失効（未収解除を含む）防止に向けた入金勧奨について、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> 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		

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、失効防止・入金勧奨フロー図、失効防止・入金勧奨対応管理表（システム管理の場合はその画面コピー）
達成 条件	✓ 失効（未収解除を含む）防止に向けた入金勧奨について、担当者任せではなく、組織として対応もれが発生しない仕組みが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・月に1度保険会社から連携された未収契約リストを基に、業務管理部は、担当者、担当拠点へと未収契約情報を連携し、担当者は対応結果を業務管理部に報告するルールとなっていることに加え、実際に未収契約が業務管理部から担当者に連携され対応結果の報告を受けていること。 ・募集人はシステム上で未収契約の一覧が確認できるようになっており、担当契約が未収であった場合は対応をし、対応状況をシステムへ入力する仕組みとなっていることに加え、対応状況については業務管理部がチェックしていること。 ※No.63 は、63-1～63-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 未収契約を一覧化してはいるものの、その後の対応は担当者任せとなり代理店として管理・トレースしていない。

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

⑫アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備

No.	64-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	失効契約に対する復活勧奨について、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> 対応フロー（対象契約リストの担当者あて連携→お客さまあて連絡等）が明文化されている		

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、失効契約対応フロー図
達成 条件	✓ 失効契約に対する復活勧奨の対応フロー（失効契約の勧奨担当者への振り分け、担当者によるお客さまへの対応手順、対応結果の管理部門への報告等）について記載があること（以下例示）。 ・毎月業務管理部門は失効契約リストを担当者、担当拠点に連携する。そのリストをもとに担当者はお客さまあて電話連絡を実施し、連絡の結果を顧客管理システムに入力すること。 ※本設問は、「失効契約に対して代理店として対応する態勢があるか」を問うものであるため、必ずしも募集人が関与していなくともよく、例えば復活勧奨を代理店本部が一括して行うケースであっても達成とする。 ※No.64 は、64-1～64-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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.	64-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	失効契約に対する復活勧奨について、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> 対応もれが発生しない態勢（チェックリストや自社役員者による確認等）を整備している		

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、失効契約対応フロー図、復活勧奨対応管理表（システム管理の場合はその画面コピー）
達成 条件	✓ 失効契約に対する復活勧奨について、担当者任せではなく、組織として対応もれが発生しない仕組みが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・月に1度保険会社から連携された失効契約リストを基に、業務管理部は、担当者、担当拠点へと失効契約情報を連携し、担当者は対応結果を業務管理部に報告するルールとなっていることに加え、実際に失効契約が業務管理部から担当者に連携され、対応結果の報告を受けていること。 ・募集人はシステム上で失効契約の一覧が確認できるようになっており、担当契約の失効があった場合は対応をし、対応状況をシステムへ入力する仕組みとなっていることに加え、対応状況については業務管理部がチェックしていること。 ※No.64 は、64-1～64-2 の全ての項目が、「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 失効契約を一覧化してはいるものの、その後の対応は担当者任せとなり代理店として管理・トレースしていない。

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.	65	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、お客さまの特性（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）や商品特性（特定保険契約等）等を踏まえ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、募集人は高齢者であることを意識した対応ができること。 ・保全活動においても、お客さまが高齢者であった場合、募集人は高齢者チェックシートを使用し、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.	66	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（No.62～65 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	<p>①および②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. 62～65 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.62～65 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詳細説明欄へ申告いただく）</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>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）に対して教育を行っていること。（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募集人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。）「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>
未達成 例	<p>✓ 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。</p> <p>✓ 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。</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.	67	基本項目／応用項目	応用項目
設問	No.62-2 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担当部門・担当者である		

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	✓ 保全対応状況について、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が確認できること。 且つ ✓ No.62-2 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>

この設問では、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担当部門・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

(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.	68	基本項目／応用項目	応用項目
設問	お客さまからの保全対応依頼（住所変更・給付金請求等）に接した際に、お客さまの他の契約やお客さま家族の情報についても同様の対応が必要かお客さまあてに確認する等、お客さま情報の能動的な管理を行っている		

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 定めたルールが募集人に徹底されていることがわかる資料（保全対応状況一覧表、お客さま対応記録等）</p>
達成 条件	<p>✓ お客さまからの保全対応依頼に接した際に、お客さまの他の契約やお客さま家族の契約についても同様の対応が必要か確認する旨、ルール化されていることが確認できること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 上記ルールについて、募集人に徹底されていることが確認できること（以下例示）。</p> <p>・お客さま対応記録に「お客さまのその他の契約についても同じ手続きが必要」「ご家族の契約も併せて対応するか確認したところ、ご家族の契約については対応不要」といった記載がある。</p>
未達成 例	<p>✓ お客さまからの保全対応依頼に接した際に、お客さまの他の契約やお客さま家族の契約についても同様の対応が必要か確認するよう指導はしているものの、ルール化されていない。</p>

<補足説明>

本設問でいう「お客さま家族の情報」とは、個人情報漏えいとならない範囲（契約者が同一の場合等）の情報を指します。

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.	69	基本項目／応用項目	応用項目
設問	保全対応について、必要に応じてモニタリング方法等の改善を図り、効率的かつ実効性のあるモニタリングをしている		

証跡資料 例	✓ 取り組み内容がわかる資料（経営会議資料等）
達成 条件	<p>✓ 経営層が出席する会議等で保全対応状況を共有し、必要に応じてモニタリング方法を改善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"> ・これまで保全対応状況の対応もれの発生に関しモニタリングをしていたが、保全対応が遅いとの苦情が多いことから、保全対応発生から保険会社への取次ぎ完了までの日数もモニタリングするよう改善した。 <p>且つ</p> <p>✓ No.67 の設問が「達成」であること。</p>
未達成 例	

<補足説明>

この設問は、モニタリング方法を改善したかどうかを求めているものではなく、「改善要否を検討したこと」を求めています。よって、モニタリング結果の振返りや経営計画の策定の際に今後のモニタリング方法をどのようなものにするか、従来の方法から変更するのしないのか等について検討や判断を行っていることが証跡資料から読み取れることが必要です。

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.	70	基本項目／応用項目	応用項目
設問	失効（未収解除を含む）防止に向けた取組み（失効契約の原因分析および必要に応じた取扱者あて指導、失効発生時の対応態勢の見直し等）を行っている		

証跡資料 例	✓ 取組み内容がわかる資料（社内事例共有資料等）
達成 条件	<p>✓ 発生した失効契約について復活勧奨を行うだけにとどまらず、原因分析や取扱者あて指導等、今後の失効契約の発生を防ぐ取組みを行っていることが確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・失効契約をシステムにて全件管理し、発生経緯や担当者のコメントを入力している。 その内容を業務管理部が取りまとめ、分析し、社内に事例共有していること。 ・失効契約を一覧にて全件管理し、経緯や担当者のコメントを随時入力しており、対応完了後全ての失効契約に対し、業務管理部が内容を確認し、募集人宛コメントを入れてフィードバックしていること。 <p>目づ</p> <p>✓ No.63-2 の設問が「達成」であること。</p>
未達成 例	✓ 失効契約の分析はしているものの、データとして見ているだけで特段失効契約の発生防止に向けた指導等の取組みは行っていない。

<補足説明>

失効防止に向けた取組みとしては、No.64-2 で（保険会社から連絡を受けた）未入契約に対する個別の入金勧奨にもれが発生しないことを求めています。本設問では、No.64-2 からさらに進んで、失効契約の多い取扱者あての指導や失効発生時・未入判明時の対応態勢の見直し等、個別の入金勧奨以外の取組みを行っている場合に達成となります。

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.	71	基本項目／応用項目	応用項目
設問	失効（未収解除を含む）・未収防止のための取組みについてモニタリングを行っており、効果を検証し必要に応じて改善策を講じている ※短期（契約始期日から半年以内）での失効・未収の発生契約を除く		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 取組み内容のわかる資料（社内事例共有資料等） ② 取り組みの実効性を検証していることがわかる資料（経営会議資料等） ③ 振り返りの結果、必要に応じて改善策を講じていることがわかる資料（経営会議資料等）
達成 条件	✓ 失効（未収解除を含む）・未収防止のための取組みについて、効果的に取組みが行われているかモニタリングをしていることが確認できること。 且つ ✓ モニタリングの結果を踏まえた取組みの振り返りを行っていることが確認できること。 且つ ✓ 振り返りの結果、取組み内容に改善が必要であると判断した場合は改善策を講じていることが確認できること（以下例示）。 ・失効・未収契約をシステムにて全件管理し、業務管理部が経緯や担当者のコメントの入力状況および内容をモニタリングしている。モニタリングの結果、これまで未収契約に対するお客さまへの案内は、電話でのみを行っており、不通は不通のままとしていたが、不通が多いため、不通の際には郵送での案内を併せて行う態勢に変更した。 ・失効・未収契約をシステムにて全件管理し、業務管理部が経緯や担当者のコメントの入力状況および内容をモニタリングしている。モニタリング結果は経営会議にて実施しているが、特段問題がないため、失効・未収契約の管理方法は変更しない（改善等は実施していない）。 且つ ✓ No.63-2 および No.64-2 の設問が「達成」であること。 ※本設問は、取組みを改善したかどうかを求めているものではなく、「取組みの効果を検証し改善要否を検討したこと」を問うもの。よって、取組み結果の振り返りや経営計画の策定の際に今後の取組みをどのようなものにするか、従来の内容から変更するのか・しないのか等について検討や判断を行っていることが証跡資料から読み取れることが必要。
未達成 例	✓ 失効・未収契約を顧客管理システムにて全件管理し、経緯や担当者のコメントの入力状況や内容をモニタリングしているものの、効果検証はしていない。

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

⑫アフターフォロー時の顧客対応態勢の整備

No.	72	基本項目／応用項目	応用項目
設問	代理店自らお客さまに対し能動的なアフターフォローを行っている ※お客さまあて最新の商品・公的制度等の情報発信、定期的な加入契約状況のご案内等		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客さま向け発信物（メール、郵送物等）、お客さま対応記録（サンプル）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 代理店としてお客さまに対し、能動的にアフターフォローを行っていることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・契約者専用のホームページ（マイページ）があり、そこで様々な情報発信や保全対応の受付を行っていること。 ・毎年お誕生日月にご契約内容のお知らせを発送していること。 ・新商品が出た際には DM を発送していること。 <p>※「アフターフォロー」の設問であり、情報発信の対象を「既契約者」としている。よって、代理店から既契約者それぞれにコンタクトを取っているかということを求めている（既契約者に対して一斉に情報提供の DM を発送する等も可）。ただし、保険や公的制度に関する情報発信でない場合は不可。</p>
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ アフターフォローについては、お客さまから問合せがあった際のみ対応しており、代理店として能動的には行っていない。 ✓ 既契約者向けのセミナーを実施しているが、内容が占いやワークショップであり、保険や公的制度に関する情報発信ではない。

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.73～85】

No.	73	基本項目／応用項目	基本項目
設問	苦情の定義（お客さまからの不満足の表明等）が明文化されている		

証跡資料 例	✓ 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
達成 条件	✓ 苦情の定義について記載があること（以下例示）。 ・苦情とは、お客さまから不満足の表明があった全てのご意見とする。
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.	74	基本項目／応用項目	基本項目
設問	苦情の受付・お客さま対応・報告ルート（現地から本部、本部から保険会社）の一連の流れが明文化されている		

証跡資料 例	✓ 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、苦情対応フロー図
達成 条件	<p>✓ 苦情に接した際の一連の流れ（受付、お客さま対応、担当部署への報告、保険会社への連携要否等）について記載があること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・①苦情を受けた場合は、申し出内容および対応内容をお客さまの声シートに記入する/システムに入力する。②苦情を受けた者は、申し出後即日（遅くとも2 営業日以内に）コンプライアンス部に報告を行う。③コンプライアンス部は、苦情の発生原因が保険会社にある、保険会社に対応を委ねる必要がある場合等は、当該保険会社へ速やかに連絡する。
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

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.	75	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担当部門・担当者が設置されている		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 苦情を一元的に管理する部門または担当者が設置されていること。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 当該部門または担当者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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.	76	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 苦情管理態勢がわかる資料（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、苦情管理一覧表、苦情対応記録（サンプル）、システム管理の場合はその画面コピー）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 苦情について申出内容や対応履歴を記録していることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・苦情を受付けたらお客さまの声管理システムに全件入力し、その後の対応状況もすべて入力していること。 且つ ✓ 苦情の申出内容・対応履歴の記録に基づき、担当者任せではなく、組織として対応もれが発生しない仕組みがあることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・システムの入力内容を業務管理部門が対応もれや長期未決案件がないか適宜チェックしていること。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 苦情に関し、システムに入力してはいるものの、その後の対応状況については担当者に任せており、代理店として対応もれを防止する態勢をとっていない。

II. アフターフォロー

(4)お客さまの声・苦情管理態勢

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.	77	基本項目／応用項目	基本項目
設問	苦情全件について発生経緯・原因を特定している		

証跡資料 例	✓ 苦情管理一覧表、苦情対応記録（サンプル）、システム管理の場合はその画面コピー
達成 条件	✓ 代理店が受け付けた苦情について、発生の経緯や発生原因が全て記録される仕組みとなっていることが確認できること（苦情管理表等の確認により、苦情の発生経緯や発生原因が記載されていることが確認できれば可）。
未達成 例	✓ 苦情に関し、受け付けた内容をシステムに個別に入力してはいるものの、苦情案件の一覧管理はされていない（全件対応できているか判断できない）。

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.	78	基本項目／応用項目	基本項目
設問	苦情について経営層が報告を受け、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、経営層報告・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層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.	79	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.73～78 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	<p>①および②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。</p> <p>（No.73～78 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、No.73～78 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詳細説明欄へ申告いただく）</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>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）に対して教育を行っていること。（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ることにより、苦情管理に関して実施すべき事項が募集人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。）「全員の受講が確認できるもの（研修受講簿等）」の証跡が、マスク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>
未達成 例	<p>✓ 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。</p> <p>✓ 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。</p>

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.	80	基本項目／応用項目	応用項目
設問	苦情について改善策を実施した場合、経営層がその後の改善状況を確認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層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、経営層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、その後の改善状況を経営層が確認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.	81	基本項目／応用項目	応用項目
設問	苦情・感謝の声等をお客さまが代理店に伝えるための、コールセンター・チャット等の対応窓口（委託を含む）を設置することで迅速なお客さま対応に努めている		

証跡資料 例	✓ お客さま向けに周知されていることがわかる資料（ホームページの URL でも可）
達成 条件	<p>✓ 苦情・感謝の声等をお客さまが代理店に伝えるための窓口（専用でなくても対応ができるのであれば可）をお客さまに周知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"> ・お客さま用コールセンターを設置し、自社ホームページにて案内していること。 ・本社の苦情・感謝の声の担当部署の電話番号を自社ホームページにて案内していること。 ・特段苦情・感謝の声の窓口とは名付けていないが、本社代表電話や各拠点の電話番号を自社ホームページに掲載しており、お客さまが苦情や感謝の声を連絡する手段がわかるようになっていること。
未達成 例	✓ お客さま対応窓口を設けているものの、お客さまがわかるように表示・通知がされていない。

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.	82	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）について申出内容を記録するとともに適宜業務に反映させる態勢を整備している		

証跡資料 例	<p>①～③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 管理態勢がわかる資料（感謝の声一覧表、システム管理の場合はその画面コピー等）</p> <p>③ 好取組事例を適宜業務に反映できるよう、感謝の声の管理部門等が好取組事例を関係部門に共有していることがわかる資料</p>
達成 条件	<p>✓ 感謝の声（意見や要望を含む）について申出内容を記録するとともに適宜業務に反映させるルールが規程・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>✓ 感謝の声（意見や要望を含む）について申出内容を記録し管理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"> ・感謝の声を受付けたらシステムに全件入力していること。 <p>且つ</p> <p>✓ 感謝の声（意見や要望を含む）によって判明した好取組事例を適宜業務に反映できるよう、感謝の声の管理部門等が好取組事例を関係部門に共有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"> ・全従業員はお客さまの感謝の声を受け付けた場合にはお客さまの声管理システムに入力することとしており、業務管理部門が感謝の声を月次で確認。感謝の声の中に好取組事例として業務に反映すべき取組みがあった場合には、内容に応じて、各拠点に共有化する、ルール化しマニュアルに反映させる等の判断を行っていること。
未達成 例	<p>✓ 感謝の声を記録しているものの、好取組事例の収集や社内への共有は行っていない。</p>

<補足説明>

「適宜業務に反映させる態勢」とは、感謝の声（意見や要望を含む）の内容を確認し、1 拠点・担当者の好取組事例を全社ルールとして取り入れることやお客さまのご意見・ご要望を踏まえて業務を見直す仕組みがあることを求めています。

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.	83	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）について経営層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層への共有資料（経営会議資料、コンプライアンス委員会資料等）
達成 条件	✓ 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、経営層に報告していることが確認できること（以下例示）。 ・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	

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.	84	基本項目／応用項目	応用項目
設問	アンケート等の実施等により能動的にお客さまの声を収集する仕組みがある		

証跡資料 例	✓ お客さま向けアンケート様式（郵送物、ウェブ実施の場合の画面コピー等）
達成 条件	✓ 能動的にお客さまの声を収集する仕組みがあることが確認できること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・申込後に Web 上にてアンケートを実施していること。 ・ご来店したお客さまに募集人の応対に関するアンケートを実施していること。
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

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.	85	基本項目／応用項目	応用項目
設問	アンケート等の実施等により収集したお客さまの声を社内共有化し適宜業務に反映させ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 アンケートの実施等に基づき業務の改善要否を検討し、必要に応じて適宜改善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）</p>
達成 条件	<p>✓ アンケート等の実施等により収集したお客さまの声を社内共有化し適宜業務に反映させるルールが規程・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>✓ アンケートの実施等により収集したお客さまの声に基づき業務の改善要否を検討し、必要に応じて適宜改善を実施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"> ・アンケート結果を踏まえて事務ルールを改善し、マニュアルに反映するとともに研修を通じて社内に徹底していること。
未達成 例	

II. アフターフォロー

(5)顧客・契約情報管理

⑭顧客情報の適切な管理【No.86～88】

No.	86	基本項目／応用項目	基本項目
設問	お客さま属性情報（氏名・住所等）を管理し最新の状態に保つ態勢（お客さま属性情報管理ルール of 明文化と徹底等）を整備している		

証跡資料 例	✓ 顧客情報管理マニュアル、顧客管理システムの概要がわかる資料
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客さまの情報を最新の状態に保つようルール化されており、記載があること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまから代理店にお客さま情報変更のご連絡があった場合は、自社の顧客契約管理システムの情報もあわせて変更する。 ・毎月保険会社から連携される保有契約情報と自社の顧客契約管理システムの契約情報を突合し、変更があれば顧客管理システムに反映する。
未達成 例	✓ 住所変更等の保険会社への取次ぎはするものの、自社の顧客管理システムの情報変更はしていない。

<補足説明>

最新の状態に保つ対象のお客さま情報は、契約に至ったお客さまが対象となります。よって、契約に至っていない見込み客等については最新の状態に保つ態勢の対象外となります。

また、本設問では自代理店へのお客さま情報の変更申出を管理する態勢を求めています。よって、お客さまから直接保険会社宛に名義変更や住所変更があった場合等、自代理店ではお客さま情報の変更を把握できないケースについてまで、最新の状態に保つ態勢を求めているわけではありません。

II. アフターフォロー

(5)顧客・契約情報管理

⑭顧客情報の適切な管理

No.	87	基本項目／応用項目	基本項目
設問	お客さまの契約内容を管理し最新の状態に保つ態勢を整備している		

証跡資料 例	✓ 顧客情報管理マニュアル、顧客管理システムの概要がわかる資料
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客さまの契約内容を最新の状態に保つようルール化されており、記載があること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまから代理店に解約や契約内容変更のご連絡があった場合、お客さま対応記録に入力し、自社の顧客契約管理システムにも反映するよう事務マニュアルに記載されていること。 ・毎月保険会社から連携される手数料明細と自社の顧客契約管理システムの契約情報を突合し、変更があった場合は自社の顧客管理システムに反映していること。
未達成 例	✓ お客さまから代理店に解約や契約内容変更のご連絡があった場合、保険会社へ取次ぐものの、自社の顧客管理システムには反映していない。

<補足説明>

代理店が把握できる範囲の情報を最新の状態にしておくことを求めており、お客さまが保険会社に直接申出た内容等は対象外となります。

II. アフターフォロー

(5)顧客・契約情報管理

⑭顧客情報の適切な管理

No.	88	基本項目／応用項目	応用項目
設問	お客さまに対し能動的に連絡を取り（既契約者あて訪問や郵送による現況確認等）、お客さま属性情報（氏名・住所等）に変更があれば連絡するよう案内している		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客さま向け発信物（メール、郵送物）、アフターフォローに係るマニュアル・体制図、お客さま対応記録（サンプル）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 代理店としてお客さまに対し能動的にお客さま情報の変更の有無について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"> ・お誕生日月にお客さまに住所の変更等がないか確認する郵便物を発信していること。 ・1年に1回はお客さまに電話をしてお客さまの住所や家族構成等の現況を確認する運営をしていること。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お誕生日月にバースデーカードを送っているものの、お客さまの現況について確認する内容までは含まれていない。 ✓ お客さまの状況の変化は保険会社から連携される情報のみで把握している。

II. アフターフォロー

(6) 継続率

⑮ 継続率の把握 【No.89】

No.	89	基本項目／応用項目	基本項目
設問	継続率を定期的に把握・分析し、解約理由・経緯等を踏まえ、必要に応じて改善策（募集人への指導等）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 継続率を定期的に把握・分析していることがわかる資料</p> <p>② 把握・分析の結果、必要に応じて改善策を講じていることがわかる資料（募集人への指導記録等）</p>
達成 条件	<p>※当設問での継続率とは早期での消滅のみならず、13 月目、25 月目等、代理店で自らモニタリング対象として定めている継続率を指す。</p> <p>✓ 継続率を定期的に把握・分析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"> ・毎月保険会社から連携される手数料明細から解約契約を抽出し、顧客管理システムに反映し、継続率を算出した上で、管理部門で分析を行っていること。 <p>※継続率については、代理店が独自で算出したものではなく、保険会社から提供されたデータを使用し、定期的に把握・分析している場合も可。</p> <p>目づ</p> <p>✓ 継続率の把握・分析の結果、継続率が相対的に低い等、問題があった場合は当該募集人への指導等の改善策を講じていることが確認できること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・募集人や拠点ごとの継続率を営業部門が算出しており、継続率に問題があると判断した募集人に対しては個別指導を実施していること。 ・保険会社から連携される継続率のデータを営業部門が分析し、継続率に問題があると判断した募集人に対しては個別指導を実施していること。 ・継続率のデータを分析し、営業施策（推進策、推奨商品等）の改善を要すると認められた場合に対策を講じていること。 ・社内で事例および改善策の共有をしていること。
未達成 例	<p>✓ 代理店として継続率を把握しているものの、継続率の分析や指導等の改善策は講じていない。</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.90～109】

No.	90-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> 個人情報の定義		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 個人情報の定義として、氏名のみでも個人情報に該当すること、証券記号番号等の個人識別符 号も個人情報に該当する旨が記載されていること。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもつてみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を 選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、Pマーク取得によるみな し達成の適用あり。
未達成 例	✓ 個人情報の定義に関する記載内容が「個人情報の定義は個人情報保護法に従う」とのみ記載さ れており具体的に定義されていない。

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

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	90-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> 収集する個人情報の利用目的		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 生命保険販売に関する利用目的が記載されていること（以下例示）。 ・生命保険の代理店業務、並びにそれに付帯・関連する商品・サービスのご提供に必要な業務。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	✓ 生命保険の代理店業務を行う記載となっていない（例：損害保険の代理店業務のみ）。 ✓ 利用目的が漠然とした内容となっている（例：コンサルティングに利用、金融商品の提案に利用）。 ✓ 対外的に公表している個人情報保護方針には定められているが、社内の規程やマニュアルには定められていない（利用目的は個人情報保護方針を確認する旨が社内で周知されている場合は達成）。

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.	90-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> 個人情報の開示を求める手続き		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 以下①～⑤が記載されていること。 ①開示等の請求等の申出先 （例）担当窓口名・係名、郵送先住所、受付電話番号、受付 FAX 番号、メールアドレス等 ②開示等の請求等に際して提出すべき書面（電磁的記録を含む。）の様式、その他の開示等の請求等の受付方法 （例）郵送、FAX、電子メールで受け付ける等 ③開示等の請求等をする者が本人又はその代理人であることの確認の方法 ④保有個人データの利用目的の通知又は保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法（手数料を徴収しない場合は不要） ⑤保有個人データの利用目的の通知又は保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の額（手数料を徴収しない場合は不要） または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもつてみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成例	✓ 対外的に公表している個人情報保護方針には定められているが、社内の規程やマニュアルには定められていない（個人情報保護方針に達成条件に定める必要項目が充足されており、かつ、開示請求の考え方や窓口については個人情報保護方針を確認する旨が社内で周知されている場合は達成）。

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.	90-4	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> 個人情報の第三者提供時の取り扱い		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ あらかじめ契約者等の本人の同意なく、個人情報を第三者に提供してはならない旨が記載されていること。 ※外部委託先（代理店が委託契約を締結した宛名印刷業者等）は第三者には該当しない。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもつてみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
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.	90-5	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> 個人情報の外部委託時の外部委託先の管理・監督		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	<p>✓ 以下(1)～(3)が記載されていること（個人情報の外部委託を行っていない場合は「対象外」を選択していても可）。</p> <p>(1)以下の基準により委託先を選定すること（委託先を選定するチェックシート等に以下項目があり、委託先と契約する際は選定するチェックシート等を利用する旨が記載されていることでも可）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 委託先における個人データの安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備 ② 委託先における個人データの安全管理に係る実施体制の整備（※） ③ 実績等に基づく委託先の個人データ安全管理上の信用度（業務受託実績、漏えい事故発生有無等） ④ 委託先の経営の健全性 <p>※選定基準として組織的・人的・技術的安全管理措置に記載された事項を定めるとともに、委託先が再委託する場合の再委託先の個人データの安全管理に係る実施体制の整備状況に係る基準についても定める</p> <p>(2)委託契約書に以下を盛り込むこと（契約書のひな型に以下項目があり、ひな形を必ず使用する旨が記載されていることでも可）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 委託者の監督・監査・報告徴収に関する権限 ② 委託先における個人データの漏えい防止、盗用・改ざん及び目的外利用の禁止 ③ 再委託を行う場合の条件 ④ 漏えい事案等が発生した際の委託先の責任（報告義務、二次被害防止措置、被害者対応等） <p>(3)委託契約後に委託先選定の基準に定める事項の委託先における遵守状況を定期的又は随時に確認するとともに、委託先が当該基準を満たしていない場合には、委託先が当該基準を満たすよう監督しなければならないこと（基準を満たせない場合は委託契約を解除すること）。</p> <p>または</p> <p>✓ Pマーク取得代理店については、以下をもつてみなし達成とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・証明書のコピー等が確認できること。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有効期限切れとなっていないこと。

	<p>※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。</p>
<p>未達成 例</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 外部委託に関する規程はあるものの、個人情報や外部委託する際の実施に関する記載がない。 ✓ 外部委託先の選定基準、外部委託契約に盛り込む事項は規定化されているものの、委託後の定期的または随時確認に関するルールが規定化されていない。

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

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	90-6	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> 個人情報の安全管理措置		

証跡資料 例	✓ 「取得・入力」「利用・加工」「保管・保存」「移送・送信」「消去・廃棄」の各段階に応じた「組織的 安全管理措置」「人的安全管理措置」「物理的安全管理措置」「技術的安全管理措置」を定め た規程・マニュアル等（個人情報取扱規程、個人データの取扱いに関する規程）
達成 条件	✓ 個人データの取扱いにおける各段階（「取得・入力」、「利用・加工」、「保管・保存」、「移送・送 信」、「消去・廃棄」）に応じた「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」、「物理的安 全管理措置」及び「技術的安全管理措置」が記載されていること。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を 選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、P マーク取得によるみな し達成の適用あり。
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.	90-7	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> 個人データ管理台帳の作成		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 以下2点が記載されていること。 ① 個人データの追加、削除・廃棄等が発生した際に台帳へ反映すること。 ② 定期的（年に1回以上）に棚卸を行うこと。 ⇒年に1回未満であった場合、棚卸内容等の観点から納得できる理由かどうかを個別判断。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	✓ 個人データ管理台帳の作成に係るルールは規定化されているが、棚卸に関するルールが規定化されていない

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

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	90-8	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> 個人情報の目的外利用の禁止		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 自代理店で定めた利用目的（プライバシーポリシーに公表）を超えた個人情報の利用を禁止している旨が記載されていること（本人の同意がある場合はその限りではない）。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
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.	90-9	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> 募集人退職時に顧客リスト等の個人情報を破棄させる旨		

証跡資料 例	✓ 個人情報取扱規程、就業規則等
達成 条件	✓ 募集人が退職時に個人情報を全て破棄する旨が記載されていること（破棄ではなく、退職時に個人情報を本部組織等に返却でも可）。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
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.	90-10	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> お客さまのマイナンバーを誤って取得した際の取扱い（マイナンバーのマスキング、マイナンバー記載書類の廃棄等）		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 個人情報取扱規程
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 速やかにマイナンバー記載部分をマスキングする旨が記載されていること（マイナンバー記載の書類自体が不要な場合は保管をせず、速やかにマイナンバー記載の書類を廃棄すること）。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 従業員のマイナンバーの取扱いのみが規定されており、お客さまのマイナンバーに関する記載がない ✓ お客さまのマイナンバーの取扱いが規定されているも、マスキング・廃棄・返却等ではなくマイナンバーを保有または利用する内容となっている。

<補足説明>

本設問ではマイナンバーを誤って（意図せず）取得してしまった場合の取扱いを求めています。

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.	90-11	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> 個人情報の利用目的に応じた保存期間の設定		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 個人情報の利用目的に応じた保存期間を設定することが記載されていること。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 目づ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
未達成 例	✓ 全て永年保管としているなど、全ての個人情報の保存期間を一律にしている（個人情報の利用目的に応じた設定となっていないため）。

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.	90-12	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> 保存期間経過後の廃棄・削除		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人情報取扱規程 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 保存期間経過後は遅滞なく廃棄・削除する旨が記載されていること。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもつてみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 目づ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
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.	90-13	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> 個人情報を保存した外部記憶媒体の社外持ち出し時の運用（持出管理台帳による管理等）		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 外部記憶媒体の社外持ち出し時の運用が定められた規程やマニュアル ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 以下いずれかが記載されていること。なお、自社が以下のどのケースに該当するかは詳細説明欄に記入すること。 ■ 外部記憶媒体の社外持ち出しを例外的に認めている場合（システム制御がされている場合） ・外部記憶媒体を利用する際の申請手続きが定められていること。 目づ ・持ち出し管理台帳による管理や上司あて承諾申請等、代理店として外部記憶媒体による持ち出し状況が管理できる仕組みについて定められていること。 ■ 外部記憶媒体の社外持ち出しを例外的に認めている場合（システム制御がされていない場合） ・原則、利用不可である旨が定められていること。 目づ ・持ち出し管理台帳による管理や上司あて承諾申請等、代理店として外部記憶媒体による持ち出し状況が管理できる仕組みについて定められていること。 ■ 外部記憶媒体の社外持ち出しを一切認めていない場合（システム制御がされておらず、特認利用を認めていない場合） ・利用不可である旨が定められていること。 ■ 外部記憶媒体の社外持ち出しを一切認めていない場合（システム制御がされており、特認利用を認めていない場合） ・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）。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 目づ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。

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.	90-14	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> 個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存の禁止		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止または個人情報の保存禁止に関するルールが定められた規程やマニュアル ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 以下いずれかが記載されていること。 ・私有パソコン等の業務利用を禁止としていること。 ・私有パソコン等への個人情報の保存を禁止していること（社内システムリモート接続をしているケース等）。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもつてみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
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.	90-15	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> 業務上不要なソフトウェアの利用禁止		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 業務上不要なソフトウェアの利用禁止が定められた規程やマニュアル ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 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記入欄で確認する。 ■ インストールをシステム制御により禁止している場合 ・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）。 ■ インストールをシステム制御していない場合（パソコンへのインストール状況について系統的に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） ・業務上不要なソフトウェアのインストールを禁止していること。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
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.	90-16	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <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		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 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 ② Pマーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 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記入欄で確認する。 ■ 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） ・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的に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） ・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。 または ✓ Pマーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 且つ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、Pマーク取得によるみなし達成の適用あり。
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.	90-17	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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 <input type="checkbox"/> 会社管理下に無い無線 LAN ネットワークへの接続の禁止（セキュリティが確保されている VPN 接続を用いた無線 LAN ネットワークへの接続は会社管理下にあるとみなす）		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 会社管理下に無い無線 LAN ネットワークへの接続の禁止が定められた規程やマニュアル ② P マーク取得代理店については取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	✓ 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記入欄で確認する。 ■会社管理下に無い無線 LAN ネットワークへの接続をシステム制御している場合 ・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）。 ■会社管理下に無い無線 LAN ネットワークへの接続をシステム制御していない場合 ・会社管理下に無い無線 LAN ネットワークへの接続を禁止していること。 ※セキュリティが確保されている VPN 接続を用いた無線 LAN ネットワークへの接続は会社管理下にあるとみなす。 または ✓ P マーク取得代理店については、以下をもってみなし達成とする。 ・証明書のコピー等が確認できること。 目づ ・有効期限切れとなっていないこと。 ※No.90 は、90-1～90-17 が全て「1.はい」（90-5、90-13、90-15～90-17 で「3.対象外」を選択した場合を除く）であれば達成。なお、90-6、90-9、90-10 以外は、P マーク取得によるみなし達成の適用あり。
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.	91	基本項目／応用項目	基本項目
設問	プライバシーポリシーの以下 4 項目について策定し、公表している ①関係法令等の遵守、個人情報を目的外に利用しないことおよび苦情処理に適切に取組むこと等、個人情報保護への取組み方針の宣言 ②取得に際しての個人情報の利用目的の通知・公表等の手続についての分かりやすい説明 ③開示等の手続等、個人情報の取扱いに関する諸手続についての分かりやすい説明 ④個人情報の取扱いに関する質問及び苦情処理の窓口		

証跡資料 例	✓ プライバシーポリシーが記載されたホームページの URL、プライバシーポリシーの現物
達成 条件	✓ 以下の①～④の内容がプライバシーポリシーに定められていること。 ①関係法令等の遵守、個人情報を目的外に利用しないことおよび苦情処理に適切に取組むこと等、個人情報保護への取組み方針の宣言 ②取得に際しての個人情報の利用目的の通知・公表等の手続についての分かりやすい説明 ③開示等の手続等、個人情報の取扱いに関する諸手続についての分かりやすい説明 ④個人情報の取扱いに関する質問及び苦情処理の窓口 且つ ✓ プライバシーポリシーを公表していること（ホームページに登載または事務所のお客さまの目につくところへの掲示）。
未達成 例	✓ プライバシーポリシーを策定しているものの、公表していない。

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

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	92	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人データ管理責任者・個人データ管理者をそれぞれ 1 名以上選任している（兼務可）		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 個人データ管理責任者・個人データ管理者を任命していることがわかる資料（個人情報取扱規程、体制図、職務権限規程等）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 個人データ管理責任者が設置されていること。なお、株式会社組織であれば取締役又は執行役等の業務執行に責任を有する者（会社によって判断が異なるが、一般的には部長以上）でなければならない。 目づ ✓ 個人データを取り扱う各部署に個人データ管理者を設置していること。なお、個人データ管理者については役職を問わない。 ※個人データ取扱部署が単一である事業者においては、個人データ管理責任者が個人データ管理者を兼務することも可。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 個人データ管理責任者は「●●取締役」といった固有名詞のみが代理店より回答され、その根拠となる規程や任命書がない。

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

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	93	基本項目／応用項目	基本項目
設問	従業員と個人データの非開示契約を結んでいる		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 従業員個人と契約している秘密保持誓約書等（白紙帳票で可）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 従業員との契約書において個人情報の非開示項目があること。 且つ ✓ 従業員の退職後も非開示義務（秘密保持義務）が継続することを定めていること。 且つ ✓ 従業員と非開示契約を締結していること（従業員の署名欄がある等、個人個人と契約していることがわかること）。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 非開示契約に在職中のみの個人情報漏えいの記載しかない（退職後の非開示に関する記載がない）。

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

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	94	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行い、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 入力されたサンプルの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（サンプルで1部署の内容を確認）。</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>
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.	95	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※第三者（名簿業者等）から個人データの提供を受ける代理店のみ対象（委託契約に基づくものは第三者には非該当） 個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲を規定している		

証跡資料 例	✓ 個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲を記録することについて定めた規程・マニュアル（個人情報取扱規程等）
達成 条件	✓ 個人情報の範囲・授受元・理由・活用範囲を記録することについて定められていること。 （記載例：当社は名簿業者の A 社より、氏名・生年月日・住所・電話番号を取得し、テレマーケティングに利用する）
未達成 例	

<補足説明>

名簿業者等の第三者から個人データの提供を受けることがない代理店は「対象外」を選択してください。

なお、見込み客を送客するリース業者が、個人情報保護法第 27 条第 5 項 1 号に定める外部委託先である場合は、この設問が意図する第三者には該当しないため、本設問では対象外とします。

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.	96	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※第三者（名簿業者等）から個人データの提供を受ける代理店のみ対象（委託契約に基づくものは第三者には非該当） 以下について確認し、管理台帳等で記録を行っている（保存期間3年） （該当するもの全てに「1.はい」で回答） 96-1 提供元の氏名及び住所ならびに法人にあたっては、その代表者 96-2 提供元による個人データの取得の経緯		

証跡資料 例	✓ 第三者（名簿業者等）から提供を受けた情報を管理する台帳等
達成 条件	✓ 提供元の氏名、住所、個人データの取得の経緯ならびに法人にあたってはその代表者が管理台帳等に管理されていること。 ※最低限次の事項が記載されていることが必要。 ・提供元の氏名（法人の場合は代表者名）、住所 ・提供元による個人データの取得の経緯 ・本人の氏名等 ・個人データの項目 且つ ✓ 管理台帳等が3年保存されていること（3年以上保管している分には構わない）。 ※No.96は96-1～96-2が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

<補足説明>

名簿業者等の第三者から個人データの提供を受けることがない代理店は「対象外」を選択してください。

なお、見込み客を送客するリース業者が、個人情報保護法第27条第5項1号に定める外部委託先である場合は、この設問が意図する第三者には該当しないため、本設問では対象外とします。

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.	97-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象 契約者等の個人情報（保険会社から委託された個人情報）の取扱いを外部委託する場合、外部委託先を事前に保険会社に報告する旨を規定している		

証跡資料 例	✓ 外部委託管理規程
達成 条件	✓ 契約者等の個人情報（保険会社から委託された個人情報）の取扱いを外部委託する場合、外部委託先を事前に保険会社に報告する旨が記載されていること。 ※No.97 は、97- 1 ～97- 4 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

<補足説明>

個人情報の取扱いを外部委託せず自社で全て取扱う代理店は「対象外」を選択してください。

「個人情報の取扱いを外部委託する」とは、個人情報を提供し宛名印刷等を委託するようなケースに加え、他社が提供する顧客情報管理システム（クラウドを含む）等を利用するケースも含まれます。

ただし、顧客管理情報システム（クラウド含む）をご利用されている場合であっても、システムを提供する事業者が個人データを取扱わない仕様となっている場合には「個人情報の取扱いの外部委託」には該当しません。

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.	97-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象 外部委託先を管理する台帳等の記録がある		

証跡資料 例	✓ 外部委託先管理台帳
達成 条件	✓ 委託先の会社名等の基本情報に加え、契約日や更新日、点検実施日等の委託先管理をするにあたって必要な情報が記録された台帳等があること（個人情報を取り扱う全ての外部委託先が対象）。 ※No.97 は、97- 1 ～97- 4 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

<補足説明>

個人情報の取扱いを外部委託せず自社で全て取扱う代理店は「対象外」を選択してください。

「個人情報の取扱いを外部委託する」とは、個人情報を提供し宛名印刷等を委託するようなケースに加え、他社が提供する顧客情報管理システム（クラウドを含む）等を利用するケースも含まれます。

ただし、顧客管理情報システム（クラウド含む）をご利用されている場合であっても、システムを提供する事業者が個人データを取扱わない仕様となっている場合には「個人情報の取扱いの外部委託」には該当しません。

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.	97-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象 委託先の選定にあたり、健全性（反社チェック・帝国データバンクの評点等）・技術力（ISO 認証等）・安全対策（P マーク等）等の要件で選定する旨の基準が存在し、基準に基づいて選定している		

証跡資料 例	✓ 委託先選定時に使用するチェックシート（健全性、技術力、安全対策に関する確認項目は必須）
達成 条件	✓ 選定基準については以下の3つの視点が含まれていること（健全性、技術力、安全対策の例についてはあくまで例なので、その他の確認視点でも可）。 ① 健全性…例：反社チェックの実施、帝国データバンクの評点 ② 技術力…例：ISO 認証、同業他社における実績 ③ 安全対策…例：P マークの取得 ※全ての委託先をこの視点で選定することが必須ではない（例外はOK）。 ※No.97 は、97- 1 ～97- 4 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

<補足説明>

個人情報の取扱いを外部委託せず自社で全て取扱う代理店は「対象外」を選択してください。

「個人情報の取扱いを外部委託する」とは、個人情報を提供し宛名印刷等を委託するようなケースに加え、他社が提供する顧客情報管理システム（クラウドを含む）等を利用するケースも含まれます。ただし、顧客管理情報システム（クラウド含む）をご利用されている場合であっても、システムを提供する事業者が個人データを取扱わない仕様となっている場合には「個人情報の取扱いの外部委託」には該当しません。

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.	97-4	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象 委託先の情報管理について、委託先からの報告（チェックシートへの回答を委託先に求める等）を元に状況を管理している		

証跡資料 例	✓ 年1回以上委託先の安全管理措置の遵守状況について確認していることがわかる資料（チェックシート等）
達成 条件	✓ 委託先における個人データの安全管理に係る実施体制の整備状況が確認できる報告となっていること（チェックシートが整備されていること）。 且つ ✓ 定期的に（年1回以上）委託先から安全管理措置等の遵守状況の報告を受領していること。 ⇒年に1回未満であった場合、点検内容等の観点から納得できる理由かどうかを個別判断。 ※No.97 は、97-1～97-4 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ チェックシートの内容が安全管理措置の遵守状況の確認となっていない。 ✓ 定期的に（年1回以上）委託先から安全管理措置等の遵守状況の報告を受領していない。

<補足説明>

個人情報の取扱いを外部委託せず自社で全て取扱う代理店は「対象外」を選択してください。

「個人情報の取扱いを外部委託する」とは、個人情報を提供し宛名印刷等を委託するようなケースに加え、他社が提供する顧客情報管理システム（クラウドを含む）等を利用するケースも含まれます。

ただし、顧客管理情報システム（クラウド含む）をご利用されている場合であっても、システムを提供する事業者が個人データを取扱わない仕様となっている場合には「個人情報の取扱いの外部委託」には該当しません。

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.	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>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.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

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	※保険募集人の人数 100 名以上 or 保有契約件数 5,000 件以上の代理店のみ対象 サイバー攻撃のリスクおよびサイバー攻撃を受けた際の運用（本部担当所属へ報告、ネットワークを切断等）に関する教材を用いて、全従業員に教育を行っている		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 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（研修受講簿、経営層・管理部門への報告書等）
達成 条件	✓ 実際にサイバー攻撃を受けた際に行動できる教育内容となっていること（本部担当所属へ報告、ネットワークを切断等）。 ※代理店独自の研修資料等のみならず、教育内容が十分であれば、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。ただし、継続教育テキストだけでは未達成。 且つ ✓ 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。 ※上記は個人情報保護法における従業員の定義
未達成 例	✓ 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。

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.	100	基本項目／応用項目	応用項目
設問	個人情報保護に関し、年間の教育計画を策定し、教育計画通りに実行できている		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 年間の教育計画</p> <p>② 教育計画通りに研修が実施されたことがわかる資料（研修資料（継続教育テキストのみでは不可）や受講簿等）</p>
達成 条件	<p>✓ 個人情報保護に関する年間教育計画（コンプライアンス教育計画に含まれていても可）があること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 教育計画通りに研修等が実施されていること（教育計画と研修実施内容・実施日を確認）。</p> <p>※実施日はスケジュールの変更もあることから、年度内に実施していることが確認できれば可</p> <p>※代理店独自の研修資料等のみならず、教育内容が十分であれば、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。ただし、継続教育テキストだけでは未達成。</p>
未達成 例	<p>✓ コンプライアンスに関する教育計画はあるが、個人情報保護に関する教育が計画に含まれていない</p> <p>✓ 教育計画通りに研修等が実施されていない。</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.	101	基本項目／応用項目	応用項目
設問	個人情報保護に関する教育に加え、テスト等（保険会社提供のテストでも可）を活用の上、習熟状況を把握し、未習熟な点について追加指導を行っている		

証跡資料 例	<p>①～③の提出が必要</p> <p>① 習熟状況を把握していることがわかる資料（テスト等）</p> <p>② テスト等の実施状況を管理していることがわかる資料（受講簿等）</p> <p>③ 未習熟な点について追加指導したことがわかる資料（本人への指導メール等）</p>
達成 条件	<p>✓ テストを定期的（年1回以上）に実施していること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ テストの受講簿等の実施状況を管理するものがあること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 追加指導が必要な場合、追試の実施や店長による現場指導等の指示がされていること。</p> <p>⇒年に1回未満であった場合、研修内容等の観点から納得できる理由かどうかを個別判断。</p> <p>※テストに代わる習熟状況の把握がわかる対応でも可。少人数で教育を行っている場合等は参加者の未習熟な点について教育の場で把握し指導することもあるが、その場合は研修記録等から参加者の未習熟状況を把握し追加指導を行っていることが読み取れることが必要であることに留意。</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.	102	基本項目／応用項目	応用項目
設問	個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用を禁止し、業務上利用する電子機器を会社より貸与している		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止に関するルールが定められた規程やマニュアル</p> <p>② 会社貸与の電子機器の貸与状況が把握できる資料（貸与状況一覧表等）</p>
達成 条件	<p>✓ 個人所有電子機器の業務利用の禁止について規定した規程・マニュアルがあること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 業務上利用するパソコンが個人情報を取り扱う従業員全員に貸与されていること（貸与状況一覧表等で確認）。</p>
未達成 例	<p>✓ 一部の従業員にはパソコンを貸与しているものの、従業員の中には個人所有電子機器を業務に使用している。</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

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	103	基本項目／応用項目	応用項目
設問	サイバー攻撃を想定した訓練を全従業員に実施している		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ サイバー攻撃を想定した訓練の実施状況がわかるもの（研修資料、従業員への通知メール、開封者への指導メール等）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 第三者のメールアドレスから全従業員に対し、実際のサイバー攻撃を模したダミーの訓練用のメールを送信の上、開封者を把握し、適切な指導を行っていること。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 訓練を定期的（年1回以上）に実施していること。 <p>⇒年に1回未満であった場合、訓練内容等の観点から納得できる理由かどうかを個別判断。 ※元受会社が実施するサイバー訓練に参加した場合でも上記達成条件を満たしていれば「達成」と判定可。</p>
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 訓練用のメールを送信するのみで開封者に指導を行っていない。 ✓ 訓練対象が全従業員ではない。

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

⑩個人情報保護に係る態勢の整備

No.	104	基本項目／応用項目	応用項目
設問	※個人情報の取扱いを外部委託する代理店のみ対象 委託する個人情報の量や質に応じて、実査（自社担当者が委託先へ訪問の上、点検）を行う外部委託先を代理店が定義の上、当該外部委託先に対し、実査を行っている		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 実査対象の条件が記載された規程やマニュアル ② 実査結果報告書（担当者名が記載されている実査チェックシート等）
達成 条件	✓ 実査対象とする条件が代理店の規模から見て適切であること（※）。 ※保有件数を超える件数（保有件数が1万件なのに10万件以上の場合となっている等）となっていないこと等、個別判断を行う。 且つ ✓ 実査に用いているチェックシートが安全管理措置（※）を確認する内容となっていること。 ※個人情報保護委員会が定める自社内の個人情報の取り扱いをチェックする「自己点検チェックリスト」を参照し、確認内容が同じようなレベルとなっているかを確認 且つ ✓ 代理店の担当者が委託先に訪問し、安全管理措置の適切性を確認していること。
未達成 例	✓ 実査対象とする条件が高すぎて実態として実査を行っていない（代理店の保有契約数に鑑みて現実的ではない）。 ✓ 訪問しているだけでチェックシート等による踏み込んだ点検を行っていない。

<補足説明>

個人情報の取扱いを外部委託せず自社で全て取扱う代理店は「対象外」を選択してください。

なお、クラウド等のシステム利用に関する契約も外部委託になりますのでご注意ください。

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

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	105	基本項目／応用項目	応用項目
設問	外部記憶媒体に情報を書き込んだり、外部記憶媒体から情報を読み込んだり出来ない仕組みを整備している		

証跡資料 例	✓ システム制御により外部記憶媒体が利用できない仕組みが導入されていることがわかる資料（システム仕様書等、オンサイトでの確認も可）
達成 条件	<p>✓ システム制御により外部記憶媒体が利用できないことが、仕様書もしくはオンサイト調査時に確認できること。</p> <p>※仕様書が無い場合は詳細説明欄に申告をもらった上でオンサイト調査時に確認することでも可。</p> <p>※No.106 のケース（一時的な利用を認める）など、外部記憶媒体の読み込みを許可なしで行うことが出来ない仕組みとなっていれば「達成」と判定可。</p>
未達成 例	✓ 店長等の一定の役職者以上はシステム制御がされていない。

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

⑯個人情報保護に係る態勢の整備

No.	106	基本項目／応用項目	応用項目
設問	外部記憶媒体の使用を一時的に許可した場合は、本社システム担当部門・システム担当者が動作を監視する仕組みが整備されている		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 外部記憶媒体を一時的に利用する際のルールを定めた規程・マニュアル、申請フロー等</p> <p>② 外部記憶媒体の使用ログを取得していることがわかる資料（画面コピー等）</p>
達成 条件	<p>✓ 従業員が外部記憶媒体を利用する際のルール（利用者が上長の承認を得て、システム部門が許可する等）が定められている規程・マニュアル（システム利用マニュアル等）があること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 利用していることのログが取れていること。</p> <p>※No.90-13 の回答で「対象外」を選択している場合（外部記憶媒体の社外持ち出しについてシステム制御がされており、特認利用を認めていない場合）は、当該設問も「対象外」を選択</p>
未達成 例	<p>✓ 上長の承認がない等、利用する理由を確認する仕組みがない（誰でも利用が可能な状態になっている）。</p> <p>✓ システム担当部門が利用許可後、利用実績を追える仕組みがない（漏えいが発覚した際に調査ができない）。</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.	107	基本項目／応用項目	応用項目
設問	個人情報を管理するシステムへの社内からのアクセス状況（ログ）を定期的にモニタリングし、必要に応じて不必要なアクセスが多い従業員への指導等を行っている		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① アクセス状況（ログ）を定期的にモニタリングしていることがわかる資料 ② 従業員へ指導等したことがわかる資料（本人への指導メール等） ③ （モニタリングの結果、指導の必要がなく実績が無い場合）適宜指導する旨が定められた規程・マニュアル等
達成 条件	✓ 個人情報を管理するシステムへの社内からのアクセス状況（ログ）を定期的にモニタリングしていること。 且つ ✓ 不必要なアクセスが多い従業員がいた場合は指導等を行う態勢となっていること。 （実績がある場合は実績を確認。実績が無い場合はマニュアル等の記載を確認） ※システム監視やログ取得を外部の専門業者に委託している場合、上記の達成条件を満たしていれば達成。
未達成 例	✓ 個人情報を管理するシステムへの社内からのアクセス状況（ログ）を取得しているも、ログのモニタリングを行っていない。

<補足説明>

「個人情報を管理するシステムへの社内からのアクセス状況（ログ）の取得」について、個人所有の PC でログ取得が困難な場合については、必ずしも会社貸与 PC を求めるわけではありませんが、個人所有 PC の場合でも、設問に即した対応を行っていることなどが求められます。ログをチェックしていること、および従業員への指導を行っていることがわかる資料をご提出ください。

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

⑩個人情報保護に係る態勢の整備

No.	108	基本項目／応用項目	応用項目
設問	サイバー攻撃事案の発生に備え、個人情報を管理するシステムへの外部からの不正アクセスを防止する以下のセキュリティ対策を行っている (該当するもの全てに「1.はい」で回答) 108-1 IPS 108-2 IDS 108-3 WAF 108-4 その他		

証跡資料 例	✓ それぞれの対策を導入していることがわかる資料
達成 条件	✓ IPS、IDS、WAF については1つでも対策を行っている場合は達成。 ※その他については内容によって個別判断。 ※No.108 の達成・未達成は、108-1～108-4 の全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない）。
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

⑩個人情報保護に係る態勢の整備

No.	109	基本項目／応用項目	応用項目
設問	プライバシーマーク、ISO27001/ISMS 認証等の個人情報保護に関する第三者機関による認証制度を取得している（認証番号等、取得の事実が照明できる内容を補足に記載）		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 取得の事実がわかるもの（取得証明書のコピー等）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 証明書のコピー等が確認できること。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 有効期限切れとなっていないこと。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 証明書が提出できない。 ✓ 有効期限切れとなっている。

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【No.110～124】

No.	110-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人情報を管理するシステムへのアクセスについて、以下の対応を行っている <input type="checkbox"/> 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		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 個人や役職・職務ごとの権限がわかるもの（ID 管理一覧等） ✓ システム仕様書
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 （例：別店舗の管轄下にあるお客さまの個人情報にはアクセスできないようにしている） ※No.110 は、110-1 および 110-2 は両方「1.はい」、且つ 110-3、110-4、110-5 はいずれか1つ「1.はい」であれば達成。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 全従業員が全ての個人情報にアクセスできる。

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

No.	110-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人情報を管理するシステムへのアクセスについて、以下の対応を行っている <input type="checkbox"/> 個人データ一覧（顧客リスト等）のダウンロード可能な従業員を限定（システム管理者のみ等）している		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 個人や役職・職務ごとの権限がわかるもの（ID 管理一覧等） ✓ システム仕様書
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 顧客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、ダウンロード可能な従業員は、拠点長やシステム管理者等の合理的な範囲に限定されていること。 （例：店長以上はダウンロード可能であるが、一般募集人はダウンロードできない） ※No.110 は、110-1 および 110-2 は両方「1.はい」、且つ 110-3、110-4、110-5 はいずれか1つ「1.はい」であれば達成。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 全従業員がダウンロード権限を保有している。

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

No.	110-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人情報を管理するシステムへのアクセスについて、以下の対応を行っている <input type="checkbox"/> パスワードを定期的に変更している		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① システム仕様書 ② パスワードの変更に関するルールが定められている規程・マニュアル（システム利用マニュアル等）
達成 条件	✓ システム制御により定期的（※）なパスワード変更が必須となっていること（所定の有効期限が近づくとパスワード変更を要求し、変更しないまま有効期限を過ぎるとパスワードが無効になる等）。 ※パスワードの定期的な変更頻度については問わない。 または ✓ パスワード変更時期にシステム部門等からパスワード変更依頼を従業員に発信し、完了報告を受領する等、運用で定期的なパスワード変更を担保していること。 ※「定期的」とは、異動や担当替え、端末変更等のタイミング等も含む。 ※No.110 は、110-1 および 110-2 は両方「1.はい」、且つ 110-3、110-4、110-5 はいずれか1つ「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ パスワードの定期的な変更について規定されているが、システム制御を行っておらず、運用によるパスワード変更の担保も行っていない。 ✓ パスワードの変更依頼を発信しているものの、実際に変更したかの確認を行っていない。

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

No.	110-4	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人情報を管理するシステムへのアクセスについて、以下の対応を行っている <input type="checkbox"/> 複雑なパスワード（8文字以上、大文字・小文字・記号の混合等）を設定している		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① システム仕様書 ② パスワードの設定に関するルールが定められている規程・マニュアル（システム利用マニュアル等、オンサイトでの確認も可）
達成 条件	✓ システム制御により 8 文字以上且つ大文字・小文字・記号の混合等の複雑なパスワード設定となっていること。 または ✓ パスワード設定時にシステム部門等からパスワード設定ルールを遵守するよう従業員に発信する等、運用で複雑なパスワード設定を担保していること。 ※規程やマニュアルが無い場合は詳細説明欄に申告をもらった上で、オンサイト調査時での確認でも可（実際にパスワード登録を行う）。 ※No.110 は、110-1 および 110-2 は両方「1.はい」、且つ 110-3、110-4、110-5 はいずれか1つ「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 複雑なパスワード設定について規定されているが、システム制御を行っておらず、運用による複雑なパスワード設定の担保も行っていない。

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

No.	110-5	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人情報を管理するシステムへのアクセスについて、以下の対応を行っている <input type="checkbox"/> 二要素認証（パスワード入力＋顔認証等）をしている		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① システム仕様書 ② 二要素認証の設定について定められている規程・マニュアル（システム利用マニュアル等、オンサイトでの確認も可）
達成 条件	✓ 以下のような要素が異なるものから2要素以上（パスワード＋生体認証、パスワード＋USB キーの接続等）の認証を行っていること。 ・パスワード ・生体認証（顔や指紋等） ・USB キーの接続 ※規程やマニュアルが無い場合はオンサイト調査時での確認でも可。 ※No.110 は、110-1 および 110-2 は両方「1.はい」、且つ 110-3、110-4、110-5 はいずれか1つ「1.はい」であれば達成。
未達成 例	✓ 要素が同じものを2つ行っている。 （例：パソコンを立ち上げる際のパスワード＋顧客情報管理システムへログインするパスワード）

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.	111	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人所有電子機器（パソコン等）の業務利用の禁止、もしくは個人所有電子機器への個人情報の保存を禁止している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		

証跡資料 例	<p>①②③いずれかの提出が必要</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>
達成 条件	<p>①個人所有電子機器の業務利用を禁止している場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>②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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>③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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

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） <ul style="list-style-type: none"> ・ 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

No.	113	基本項目／応用項目	基本項目
設問	個人情報が含まれる可能性のある機器廃棄時にデータを削除・破壊していることを管理（自社にて機器廃棄を行う際のデータ削除・廃棄の状況がわかる台帳の作成、廃棄業者による機器のデータ削除に係る証明書の取得等）している		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 廃棄台帳（白紙ではなく、記入されている台帳）、データ削除に係る証明書
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ■ 自社で機器廃棄もしくはデータ削除を行っている場合（リース利用している機器のリース業者への返却、自社所有機器のリサイクル業者への処分も含む） <ul style="list-style-type: none"> ✓ 自社にて機器廃棄等を行う際のデータ削除・廃棄の状況がわかる台帳（白紙ではなく、記入されている台帳）が作成されていること。 且つ <ul style="list-style-type: none"> ✓ 以下①②のいずれかについて確認できること（詳細説明欄に申告要）。 <ul style="list-style-type: none"> ① 物理的に破壊していること。 ② データシュレッダーによる処理など適切なデータ消去がされていること。 ※リース業者への返却およびリサイクル業者への処分の場合には、②の対応が必須。 ■ 廃棄業者に機器廃棄を依頼している場合（リース利用している機器のリース業者へのデータ削除依頼、リサイクル業者へのデータ削除依頼も含む） <ul style="list-style-type: none"> ✓ 機器のデータ削除もしくは機器の物理的破壊を証明できるものが残されていること。 ※これまでに機器廃棄の実績がない場合は、詳細説明欄にその旨、および今後の機器廃棄が発生した場合の対応方針について申告すること。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 機器廃棄時にデータシュレッダーによる廃棄やHD破壊といった復元不可能な廃棄を行っていない。 ✓ データ削除を行わず、買い取り業者へ売却している。 ✓ 廃棄業者に委託しているものの、証明書を提出してもらっていない。

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

No.	114-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集人が業務上利用するパソコンへのウイルス対策について以下の対応を行っている <input type="checkbox"/> ウイルス対策ソフトを導入している		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① ウイルス対策ソフトの管理画面のハードコピー ② (個人パソコンの場合) 本社において導入ソフト名や有効期限等が把握できていることがわかる資料(管理表等)
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ■会社貸与パソコンの場合 <ul style="list-style-type: none"> ・ウイルス対策ソフトを導入していること(導入しているウイルス対策ソフトの名称が確認できること)。 ■個人パソコンの場合 <ul style="list-style-type: none"> ・会社提供のウイルス対策ソフトを導入していること(導入しているウイルス対策ソフトの名称が確認できること)。 または <ul style="list-style-type: none"> ・個人パソコンへのウイルス対策ソフトの導入方法および本社の確認方法が実効的であること。(導入ソフト名や有効期限等を従業員本人に記載させ、本社へ報告している等) ※Windows10以上に標準搭載されているセキュリティ対策ソフトで、マルウェアを検知して取り除くセキュリティ機能などを有した「Microsoft Defender(マイクロソフトディフェンダー)」でも可。 ※No.114は、114-1~114-3の全てが「1.はい」であれば達成。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ■個人パソコンの場合 <ul style="list-style-type: none"> ・従業員に導入することを指示しているのみで具体的なソフト名や有効期限を確認していない。

<補足説明>

フランチャイジー代理店がフランチャイザーの提供するシステムを使用している場合は、フランチャイザーの提供しているシステム関係の証跡資料を、フランチャイジー代理店からご提出ください。

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.	114-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集人が業務上利用するパソコンへのウイルス対策について以下の対応を行っている <input type="checkbox"/> ウイルス対策ソフトの更新状況やバージョンを本社のシステム担当部門・システム担当者が把握する態勢が整備されている		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 更新状況を把握している資料（自己点検表等） ② （会社貸与パソコンの場合）ウイルス対策ソフトの更新状況を把握・管理する仕組みがわかる資料（システム仕様書等）
達成 条件	■会社貸与パソコンの場合 ・システム制御により更新状況が把握できること。 または ・自己点検等の自己申告により更新状況が把握できること。 ■個人パソコンの場合 ・自己点検等の自己申告により更新状況が把握できること。 ※No.114 は、114-1～114-3 の全てが「1.はい」であれば達成。
未達成 例	■個人パソコンの場合 ・従業員に更新することを指示しているのみで結果を確認していない。

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

No.	114-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集人が業務上利用するパソコンへのウイルス対策について以下の対応を行っている <input type="checkbox"/> 本社のシステム担当部門・システム担当者がウイルスの発生を検知する仕組みが整備されている		

証跡資料 例	①または②の提出が必要 ① 発生時にシステム部門・担当者への連絡を行うルールを徹底していることがわかる資料（システム利用マニュアル、研修資料等） ② （会社貸与パソコンの場合）発生時にアラートが上がることをわかるシステム仕様書等
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ■会社貸与パソコンの場合 <ul style="list-style-type: none"> ・システム制御により発生時にアラートが上がること。 または <ul style="list-style-type: none"> ・発生時のシステム部門・担当者への連絡が徹底されていること（研修資料等、徹底していることを確認）。 ■個人パソコンの場合 <ul style="list-style-type: none"> ・発生時のシステム部門・担当者への連絡が徹底されていること（研修資料等、徹底していることを確認）。 <p>※No.114 は、114-1～114-3 の全てが「1.はい」であれば達成。</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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	115	基本項目／応用項目	基本項目
設問	業務用パソコンにおいて、安全性が確保されたネットワーク接続を行っている		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ システム仕様書、ルールが定められている規程・マニュアル（システム利用マニュアル等、オンサイトでの確認も可）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 安全性が確保されたネットワーク（WPA 2 等の暗号方式を実装したネットワーク等）を構築していること（暗号方式を確認）。 ※代理店が、セキュリティが確保されている VPN 接続を準備している場合には公衆無線 LAN を使用しても安全性が確保されたネットワーク接続を行っている判断可。 ※規程やマニュアルにしていない場合、詳細説明欄に申告をもらった上で、オンサイト調査時の確認でも可。
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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	116	基本項目／応用項目	基本項目
設問	従業員が会社所定（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を業務上使用できないようシステム制御している		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ システム（Web メールサイトへのアクセス制御、または事後的な検知）の仕組みが分かる資料（システム仕様書等、オンサイトでの確認も可）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ システム制御により会社所定以外の Web メールサイトへのアクセスを禁止していること。 または ✓ 会社所定以外の Web メールサイトへのアクセスの禁止はしていないものの、アクセスしたことを管理部門が事後的に検知できる仕組みがあること（日々のチェック・指導は必須ではなく、漏えいが発生した際に追える仕組みとなっていること）。 <p>※資料が無い場合はオンサイト調査時に確認することでも可。</p>
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 会社がフリーメールアドレスを業務上使用するメールアドレスとして指定している（セキュリティが担保できないためフリーメールアドレスの業務上使用は不適切）。

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.	117	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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（宛先誤りの誤送信）をシステムにより防止する仕組み（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た上で改めて送信する仕組み、上席者の事前承認が必須な仕組み等）がある ※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場合は「3.対象外」を選択		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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た上で改めて送信するシステムが導入されていること。 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。 ※「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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 送信が自動で保留となるものの、一定時間経過後に自動で送信される（誤送信を防止する効果が十分とはいえない）。

<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。

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.	118	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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に、システムによりデータを暗号化する仕組み（添付ファイルは自動暗号化され、開封 PW は別途送信等）がある ※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場合は「3.対象外」を選択		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 添付ファイルが自動で暗号化されるシステムが導入されていること。 または ✓ URL が貼られリンク先から添付ファイルを取得する等のシステムが導入されていること。 ※どちらのシステムにおいてもパスワードは自動で同宛先に送信されるのではなく、別で送信すること。 ※「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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 達成条件のシステムを導入しているものの、同宛先に自動でパスワードが送信される（誤送信を防止する効果が十分とはいえない）。

<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定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。

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.	119	基本項目／応用項目	基本項目
設問	従業員が業務上利用する電子機器へのソフトウェアのインストールをシステム制御（権限設定によりインストール不可、インストールした際は事後的にシステムで検知および削除を指示等）している		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① システム（権限設定によるインストール制御、または事後的な検知）の仕組みが分かる資料（システム仕様書等、オンサイトでの確認も可）</p> <p>② （事後的な検知の場合）管理部門が削除を指示しているメール等</p>
達成 条件	<p>✓ 権限設定により従業員によるインストールを不可としている。</p> <p>または</p> <p>✓ インストールはできるものの、管理部門が事後的にシステムでインストールをしたことが検知でき、検知した際は削除を指示している。</p> <p>※資料が無い場合はオンサイト調査時に確認することでも可。</p>
未達成 例	<p>✓ 従業員がインストールしたことをシステムで検知しているものの、削除を指示していない。</p> <p>✓ 自己点検によりインストールの有無を確認している。</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

⑰個人情報保護に係るシステム面の整備

No.	120	基本項目／応用項目	基本項目
設問	OS/ソフトウェアの更新状況を本社のシステム担当部門・あるいはシステム担当者が把握・管理する仕組みが整備され、保守サポートが切れた OS/ソフトウェアを使用していない		

証跡資料 例	<p>①または②の提出が必要</p> <p>① システム担当部門・あるいはシステム担当者が、OS/ソフトウェアの更新状況を一元的に把握・管理していることがわかる資料（システム仕様書、ソフトウェア管理台帳等）</p> <p>② 以下 2 点を実施していることがわかる資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ・更新が必要な場合にシステム担当部門や担当者から従業員宛に連絡をしていること（ソフトウェア管理台帳、連絡メール等） ・自己点検等により定期的に OS やセキュリティパッチのバージョンを確認していること
達成 条件	<p>以下①②のいずれかについて確認できること。</p> <p>① システム担当部門や担当者が一元的に更新を管理していること。</p> <p>② 以下 2 点を確認できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・更新が必要な場合にシステム担当部門や担当者から従業員宛に連絡をしていること。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自己点検表等により定期的に OS やセキュリティパッチのバージョンを確認していること。 <p>※更新することによりシステムが不安定になる等を理由に更新していない場合は別の方策等によりセキュリティが確保されていると判断できる場合のみ達成とする（個別判断）。</p>
未達成 例	

<補足説明>

フランチャイジー代理店がフランチャイザーの提供するシステムを使用している場合は、フランチャイザーが提供しているシステム関係の証跡資料を、フランチャイジー代理店からご提出ください。

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.	121	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※持ち出し可能な業務用パソコンがある代理店のみ対象 持ち出し可能な業務用パソコンの紛失時の個人情報漏えい対策としてパソコン立ち上げ時の機械本体へのパスワード入力以外に以下の対応を行っている (該当するもの全てに「1.はい」で回答) 121-1 パソコンのハードディスクの暗号化 121-2 リモートデータ消去 (紛失時に遠隔でパソコン内のデータを削除するシステム) 121-3 シンククライアント端末の利用 (パソコン本体へのファイルの保存を禁止するシステム) 121-4 その他		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ システム仕様やルールが定められている規程・マニュアル (システム利用マニュアル等)
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 121-1～121-4 のうちいずれか 1 つ以上の対応を行っていること。 ※基本的にパソコンの持ち出しを想定しない店舗型代理店においても個別対応等でパソコンを持ち出すケースがある場合には持ち出し用パソコンについて設問を満たすことが必要。 ※ハードディスクの暗号化について、有料のシステムのみならず、Windows10Pro 以上に標準搭載されている暗号化機能「BitLocker (ビットロッカー)」でも可。 ※リモートデータ消去について、パソコンを初期化するようなシステムのみならず、例えば運用で個人情報を決まったフォルダに格納し、リモートデータ消去で当フォルダを削除するような対応でも可。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 全て対応を行っていない。

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

No.	122	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※ホームページ上で個人情報を取り扱う代理店のみ対象（問合せフォームに個人情報を入力する場合、顧客管理システム等と接続されている場合を含む） ホームページに対して、以下のセキュリティ対策を実施している （該当するもの全てに「1.はい」で回答） 122-1 個人データを取扱うページは SSL 通信（URL が https で始まる）となっている 122-2 脆弱性（セキュリティホール）を防ぐ観点で、ホームページが稼働する web サーバ等における OS・ソフトウェアの最新化を実施している（＝保守切れをおこなっていない）		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 個人データを扱うホームページ（問い合わせフォーム等）の URL ② ホームページが稼働する WEB サーバ等の OS・ソフトウェアの最新化を実施していることがわかる資料
達成 条件	✓ 個人データを取扱うページは SSL 通信（URL が https で始まる）となっていること。 且つ ✓ 脆弱性（セキュリティホール）を防ぐ観点で、ホームページが稼働する web サーバ等における OS・ソフトウェアの最新化を実施していること（＝保守切れをおこなっていないこと）。 ※最新化されているかについては、OS・ソフトウェアを管理している台帳に更新日付が管理されていることや自動更新となっていること等で達成・未達成を判断 ※更新することによりシステムが不安定になる等を理由に更新していない場合は別の方策等によりセキュリティが確保されていると判断できる場合のみ達成とする（個別判断）。 ※No.122 は、122-1～122-2 の全てが「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

<補足説明>

個人情報を取り扱うホームページとは、問合せフォームにメールアドレスを入力するページ等が該当します。また、顧客管理システム等と接続されている場合とは、顧客管理システムで登録した内容が、ホームページに表示される（予約状況等）等が該当します。よって上記のようなホームページを作成していない代理店は「3. 対象外」を選択してください。

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.	123	基本項目／応用項目	応用項目
設問	※ホームページ上で個人情報を取り扱う代理店のみ対象（問合せフォームに個人情報を入力する場合、顧客管理システム等と接続されている場合を含む） ホームページに対して、以下のセキュリティ対策を実施している （該当するもの全てに「1.はい」で回答） 123-1 ファイアウォール（必須） 123-2 IDS 123-3 IPS 123-4 WAF 123-5 その他		

証跡資料 例	✓ 導入されているセキュリティ対策がわかる資料（システム仕様書等）
達成 条件	✓ ファイアウォールは必須、加えてIDS、IPS、WAFいずれかの取組みを行っていること（その他については個別判断）。 ※No.123 の達成・未達成は、123-1～123-5 の全ての回答内容から判断（全てに「1.はい」を求めるものではない）。
未達成 例	✓ ファイアウォールのみしか達成していない。

<補足説明>

個人情報を取り扱うホームページとは、問合せフォームにメールアドレスを入力するページ等が該当します。また、顧客管理システム等と接続されている場合とは、顧客管理システムで登録した内容が、ホームページに表示される（予約状況等）等が該当します。よって上記のようなホームページを作成していない代理店は「3. 対象外」を選択してください。

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.	124	基本項目／応用項目	応用項目
設問	※ホームページ上で個人情報を取り扱う代理店のみ対象（問合せフォームに個人情報を入力する場合、顧客管理システム等と接続されている場合を含む） ホームページでの脆弱性発生について定期的に情報収集・確認を行い、適宜改善を図っている		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 情報収集・確認を行っていることがわかる資料（IPA のメルマガ、取得したレポート等） ② 適宜改善を図っていることがわかる資料
達成 条件	✓ 直近 1 年以内の脆弱性発生に関する定期的な情報収集の方法が確認できること。 且つ ✓ 適宜対応した対策があれば確認できること。
未達成 例	

<補足説明>

ホームページを作成していない代理店は「3. 対象外」を選択してください。

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

⑱適切な業務（会社）運営【No.125～126】

No.	125	基本項目／応用項目	基本項目
設問	会社法第 472 条に定める休眠会社に該当していない（＝最後に登記を行ってから 12 年以上経過していない）		

証跡資料 例	✓ 直近の登記資料（履歴事項全部証明書等）
達成 条件	✓ 提出された登記資料の登記日（※）を確認し、最後に登記を行ってから 12 年経過していないこと。 ※登記資料に 12 年未満の登記日があるかを確認
未達成 例	

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

⑱適切な業務（会社）運営

No.	126	基本項目／応用項目	基本項目
設問	決算報告書（B/S,P/L,株主資本等変動計算書,個別注記表）を作成している		

証跡資料 例	✓ 直近の決算報告書※以下の①～④の資料は提出必須。 ①B/S ②P/L ③株主資本等変動計算書 ④個別注記表
達成 条件	✓ 直近の年度の決算報告書が作成されていること。
未達成 例	

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

⑨ディスクロージャーの適切な配備【No.127】

No.	127	基本項目／応用項目	基本項目
設問	お客さまに乗合保険会社の最新のディスクロージャー資料の開示を求められた際に関覧できる状態にしている（ホームページでの閲覧も可）		

証跡資料 例	✓ ホームページの場合はその URL、社内システムにリンクをまとめている場合はその画面コピー、本社・営業所・事務所に備え付けている場合は備え付けていることが確認できる写真等
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 乗合保険会社のディスクロージャー資料を閲覧可能な状態にしていること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・ ディスクロージャー資料の冊子を本社に備え付けし、営業所・事務所には本社に備え付けられていることが周知されていること。 ・ 各保険会社のホームページへ PC やタブレット等で接続できる状態となっている目次、ディスクロージャー資料を求められた場合はホームページへ案内することが徹底されていること。
未達成 例	✓ 冊子を備え付けておらず、保険会社のホームページに接続できる仕組みも構築していない（スマートフォンやパソコンを保有しておらず、紙でしか営業活動をしていない場合）。

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.128～136】

No.	128	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全拠点を実施する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）の実施について定めた規程がある		

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"> ・ 自己点検の対象が全拠点となっていること ・ 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
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

⑩自己点検・内部監査

No.	129	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全拠点が実施する代理店独自の自己点検の実施について定めた規程に基づく自己点検表がある（保険会社提供の点検表でも可）		

証跡資料 例	✓ 自己点検表、システム管理の場合はその画面コピー
達成 条件	✓ 自己点検表が存在すること。
未達成 例	

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.	130	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全拠点が自己点検を定期的を実施し、不備があった場合には改善を図っている		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 全拠点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全拠点分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）。 且つ ✓ 四半期に1回以上実施していること。 ⇒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納得できる理由かどうかを個別判断。 且つ ✓ 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。
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 全拠点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。

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.	131	基本項目／応用項目	基本項目
設問	内部監査の定義・対象・手順・実施主体・報告先について定めた規程がある		

証跡資料 例	<p>✓ 内部監査規程</p>
達成 条件	<p>✓ 以下①～⑤が全て記載されていること。</p> <p>① 内部監査の定義が定められていること。 例：会社の日常業務の執行が、法令・会社の諸規程に準拠して、合法的かつ合理的・効率的に行われていることを監査すること。</p> <p>② 内部監査の対象が全拠点となっていること。</p> <p>③ 内部監査の手順・フローが明確になっていること。 例：被監査組織への通知→実態調査→講評→再発防止策の策定といった一連の流れが定められていること。</p> <p>④ 内部監査の実施主体（内部監査室、コンプライアンス部等）が明確になっていること。</p> <p>⑤ 内部監査の結果を経営会議やコンプライアンス委員会等の経営層が出席する会議体に報告すること。</p> <p>※内部監査の実施主体は営業部門の指揮命令系統に属していないことが必要。</p>
未達成 例	

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.	132	基本項目／応用項目	基本項目
設問	営業部門から独立した内部監査を職務とする担当部署（内部監査室等）・担当者を設置している		

証跡資料 例	✓ 組織図、組織分掌規程、職務権限規程
達成 条件	<p>✓ 営業部門から独立した内部監査部門を設置。</p> <p>または</p> <p>✓ 営業部門から独立したコンプライアンス部門等の管理部門に内部監査に関する職務を付与。</p> <p>※部署ではなく、担当者に職務を与えているケースも可。</p> <p>※「営業部門から独立した」とは、営業部門の傘下になく営業部門に対して牽制効果を発揮できる状態を意味する。</p>
未達成 例	✓ 営業部門の組織に内部監査に関する職務を付与。

<補足説明>

必ずしも内部監査の専門部署を求めるものではなく、コンプライアンス部門が内部監査を併せて担当している場合でも、営業部門から独立していれば達成となります。

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.	133	基本項目／応用項目	基本項目
設問	内部監査等を実施する部門に保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等を有する人材を担当として配置している		

証跡資料 例	✓ 担当者の経歴がわかる資料（詳細説明欄への記載も可）
達成 条件	✓ 保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等を有する人材を配置していること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理部門の経験が1年以上あること。 ・ コンプライアンス関連の資格を保有していること。 ・ 管理部門の経験に代わる経歴があること（個別判断）。 ※詳細説明欄への申告のみでも可。
未達成 例	

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.	134	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全拠点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、経営層へ報告を行っている		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 全拠点の内部監査実施がわかる資料（内部監査結果一覧等）</p> <p>② 監査結果を経営層へ報告していることがわかる資料（経営会議資料、議事録等）</p>
達成 条件	<p>✓ 全拠点に対して内部監査を実施していること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 内部監査結果および改善策を経営層へ報告していること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 経営会議、コンプライアンス委員会等の経営層が出席する会議への報告を行っていること。 ・ 会議ではなく、適宜、経営層へ報告を行っていること。 <p>且つ</p> <p>✓ 拠点に対する監査の頻度は1年に1回であることが、内部監査結果一覧等から読み取れること。 ⇒ 1年に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納得できる理由かどうかを個別判断。</p>
未達成 例	<p>✓ 内部監査の項目が個人情報保護など一部項目に限定されているなど、業務全体を網羅できていない場合</p>

<補足説明>

代理店の規模・特性が区々である実態に鑑み、この設問の「内部監査」とは、内部監査の専門部署によるものに加え、コンプライアンス部門が内部監査を併せて担当している実施している場合でも、営業部門の指揮命令系統に属していなければ可です。No.132の補足説明も併せてご参照ください。

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

⑩自己点検・内部監査

No.	135	基本項目／応用項目	応用項目
設問	被監査部署ごとに改善策（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"> ✓ 被監査部署ごとに改善策を設定していること。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	

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.	136	基本項目／応用項目	応用項目
設問	内部監査担当者・部署の機能発揮状況について、第三者（親会社、顧問弁護士は除く）による確認を行っている		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 第三者による監査の実施がわかる資料（監査結果等）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 第三者（コンサルティング会社等）による監査や外部評価を受審していること。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 監査内容が形式的なものになっていないこと。 <p>※第三者には親会社や顧問弁護士等、利害関係がある企業は除く（グループ会社や関連企業については実効性の観点から個別判断）。</p>
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 公認会計士による会計監査の実施。 ✓ Pマーク等の第三者認証制度による点検。 <p>※いずれもコーポレートガバナンスに関する内部監査機能に対する確認ではないため。</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

②業務継続計画(BCP)の策定 【No.137～140】

No.	137	基本項目／応用項目	基本項目
設問	従業員の安否確認に向けた緊急連絡の方策を整備している		

証跡資料 例	✓ 緊急事態時の連絡態勢がわかる資料（安否確認システムが導入されていることがわかる資料、緊急連絡網等）
達成 条件	✓ 緊急連絡の以下の方策を整備していること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急連絡網（緊急時に連絡が取れる連絡先）の整備。 ・ 安否確認システムの導入。 ・ 全従業員と連絡が可能なビジネス用コミュニケーションツール
未達成 例	✓ 緊急時に即時の連絡が取れない以下の整備にとどまっている。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 住所一覧

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

②業務継続計画(BCP)の策定

No.	138	基本項目／応用項目	基本項目
設問	災害等により通常事業の継続が困難または事業を縮小せざるを得ない場合を想定し、事業の優先順位（保険会社への給付金請求の取次等）を設定している		

証跡資料 例	✓ 緊急事態時の事業の優先順位がわかる資料（緊急事態時の業務継続計画、BCP計画書等）
達成 条件	<p>✓ 災害等により通常事業の継続が困難または事業を縮小せざるを得ない場合を想定した事業の優先順位を設定し、書面化されていること（＝緊急事態が発生した際に計画通り事業を行う準備ができていないこと）。</p> <p>※緊急事態としては、少なくとも災害（大地震等）の発生を想定していることが必須。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 優先順位がお客さま本位の内容となっていること（お客さま対応窓口の確保、お客さま保全手続き態勢の確保等）。</p>
未達成 例	✓ 新型インフルエンザ等の感染拡大により、ウイルス感染のみに限定した事業の優先順位を設定している（災害発生時についても同様の対応を行う旨となっている場合は達成）

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

②業務継続計画(BCP)の策定

No.	139	基本項目／応用項目	応用項目
設問	事業の優先順位、提供サービスレベル、復旧目標時期、代替策が規定された BCP 計画書を作成し、BCP 計画が有効に機能するか定期的に見直している（連絡先の変更の有無の確認等）		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 優先順位のみならず、提供サービスレベル、復旧目標時期、代替策が規定された BCP 計画書</p> <p>② BCP 計画書の見直しを行っていることがわかる資料（改訂履歴等。見直しが行われていない場合には、見直すことが明文化されている規程・マニュアル等でも可）</p>
達成 条件	<p>✓ 事業の優先順位、提供サービスレベル、復旧目標時期、代替策が全て規定されていること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 有効に機能するか定期的に見直していること（以下例示）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型インフルエンザ等を踏まえての改善がなされていること。 ・ 入社・退社、部署異動や担当者変更に伴う連絡先変更が反映されていること。 <p>※新型インフルエンザ等を踏まえての改善がなされていなくても、入社・退社、部署異動や担当者変更に伴う連絡先変更が反映されていれば、定期的な見直しを行っている判断できるため達成となる。</p>
未達成 例	<p>✓ 事業の優先順位および代替策は規定されているも、提供サービスレベルおよび復旧目標時期までは規定されていない。</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

②業務継続計画(BCP)の策定

No.	140	基本項目／応用項目	応用項目
設問	個人情報管理しているシステムについて、災害時でも有効に機能するバックアップシステムがある ※該当システムがない場合は「3.対象外」を選択		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ バックアップしていることがわかる資料（システム仕様書、クラウドを利用している場合には当該クラウドサービスを利用していることがわかる資料）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 通常使用するシステムが停止あるいは破損した際に当該システムが管理する個人情報保護が保全され、バックアップシステムを用いてお客さま対応において基本的な業務が可能な仕組みが確認できること。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ バックアップシステムが別ロケーション（データセンターの所在地が異なる等）で管理されていること（同一のデータセンターで管理されている場合、そのデータセンターが災害等で機能しなくなるとバックアップとならないため）。 <p>※システム会社にバックアップを含めてシステム運用を委託している場合は、その旨を詳細説明欄に記載いただくことで達成と判断可。</p>
未達成 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 同じデータセンター内でバックアップシステムを用意している。 ✓ システムのバックアップまで行っておらず、顧客情報のバックアップ（前日時点のデータを保管等）に留まっている。

<補足説明>

個人情報管理するシステムとは、お客さまの契約情報や連絡先を管理するシステム（顧客管理システム）を指しており、当該システムを利用しておらず、全て書面で管理している代理店は「3.対象外」を選択してください。

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

【該当社のみ】②規模が大きい特定保険募集人の対応 【No.141～143】

No.	141	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※規模が大きい特定募集人に該当する代理店のみ対象 帳簿書類の備え付け、事業報告書の作成・提出について、社内規程で作成手順・保存方法・保存年月等が明文化されている		

証跡資料 例	✓ 帳簿書類の作成・保存について定めた規程・マニュアル（保険募集管理規程、帳簿書類・事業報告書作成規程、事業報告書作成マニュアル等）
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ 以下①～④が全て記載されていること。 ① 必要帳簿の種類：事業報告書、帳簿書類 ② 作成手順：事業報告書および帳簿書類について、作成部署、作成手順が明確になっていること ③ 保存方法：帳簿書類について、事業所毎に備え付けること（紙・電磁的記録のどちらでも可） ④ 保存年月：帳簿書類について、保険契約締結日から5年間保存とすること
未達成 例	

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.	142	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※規模が大きい特定募集人に該当する代理店のみ対象 事業報告書が管轄の財務局に毎年提出されている		

証跡資料 例	✓ 直近の事業報告書
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ 直近の事業報告書の提出日が事業年度経過後 3 か月以内に本店を管轄する財務局に提出されていること。
未達成 例	

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.	143	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※規模が大きい特定募集人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「対象外」を選択 ✓ 以下3点すべてについて確認できること。 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。 ③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） ・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。
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。

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】③共同募集時の対応 【No.144～145】

No.	144	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※共同募集を取り扱う代理店のみ対象 自社において、共同募集時の募集フローのどの行為をどの程度実施するのか業務範囲（①共同募集の定義、②共同募集時の一連の募集行為の分担の考え方、③共同募集時の顧客への説明義務等）を規定している		

証跡資料例	✓ 共同募集について定めた規程・マニュアル（保険募集マニュアル等）
達成条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ 以下3点について、規程・マニュアル等に定められていること ①共同募集の定義 ②共同募集時の一連の募集行為の分担の考え方 ③共同募集時の顧客への説明義務等 ※乗合保険会社のマニュアルに従うことを代理店で決定し、その旨周知されている場合は、当該マニュアルを提出のうえ、その旨を詳細説明欄に記載することで可とする。
未達成例	✓ 役割分担が契約書にしか記載がなく、規程やマニュアルに明確化されていない。

〈補足説明〉

この設問における共同募集とは、複数の保険募集人が保険募集を共同して行う行為のことを指します。共同募集におけるどの行為をどちらの会社が行うかの役割が明確になっていることが必要です。

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

【該当社のみ】③共同募集時の対応

No.	145	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※共同募集を取り扱う代理店のみ対象 継続的に共同募集を行う全ての共同募集先と共同募集契約書や覚書等が締結され、当該契約書や覚書等に定められた業務の範囲で募集が行われていること等を確認している		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 契約書・覚書 ② 共同募集先との打合せ資料（定められた業務範囲で募集が行われていることを確認した資料、議事録等）
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ 共同募集先と業務範囲を定めた契約を締結していること。（サンプルで1契約） 且つ ✓ 共同募集先に対して契約書等に定められた業務の範囲で募集が行われていること等を確認していること（以下例示）。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 新契約申込時におけるチェックシートでの確認（1申込に関するサンプルで可） ・ 定められた業務範囲を逸脱していないか、共同募集先との定期的な打合せや、やり取りしている資料等により両社が確認していることがわかるもの
未達成 例	

〈補足説明〉

この設問における共同募集とは、複数の保険募集人が保険募集を共同して行う行為のことを指します。

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

【該当社のみ】④募集関連行為委託等の対応 【No.146～148】

No.	146	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※募集関連行為委託等を取り扱う代理店のみ対象 募集関連行為委託先の選定・管理に係る規程がある		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 募集関連行為委託について定めた規程・マニュアル（募集関連行為外部委託管理規程等） ② 募集関連行為委託先の適切性を確認するためのチェックシート等（blankフォームで可）
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ 契約締結前にチェックシート等により募集関連行為委託先の適切性を確認（※）すること。 且つ ✓ 契約締結にあたってはコンプライアンス部門等の管理部門あるいは管理担当者の承認を得ること。 ※募集関連行為に関するガイドラインでは例えば以下の視点に留意することが望ましいとされている。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 委託先について、委託契約に沿ったサービス等の提供や損害等の負担が確保できる財務・経営内容となっているか、保険募集人の評判・信用等の観点から問題はないか。 ・ 委託業務を保険募集人自身が行った場合に課せられる法令上の義務等の履行に支障が生じる外部委託となっていないか。 ・ 委託先における目的外使用の禁止も含めて、顧客等に関する情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。 ・ 苦情等について顧客から保険募集人への直接の連絡体制を設けるなど、適切な苦情相談態勢が整備されているか。 ・ 委託業務の履行状況等に関して、委託先から保険募集人への定期的なレポートに加えて、必要に応じて適切な情報が迅速に得られる態勢となっているか。
未達成 例	

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】④募集関連行為委託等の対応

No.	147-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※募集関連行為委託等を取り扱う代理店のみ対象 募集関連行為委託先の取組み状況についてのモニタリングについて、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> 規定された業務範囲を逸脱しないような業務フローとなっているか、募集関連行為委託先の取組み状況についてのモニタリング項目を規定している		

証跡資料 例	✓ 募集関連行為委託について定めた規程・マニュアル（募集関連行為外部委託管理規程等）、（必要に応じ）委託先の業務の適切性を確認するためのチェックシート等（blankフォームで可）
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ 以下①～③の全ての視点についてモニタリングを行っていることを規定していること（または、チェックシートに以下の視点が盛り込まれており、モニタリングを実施することが規程等に定められていること）。 ①保険募集行為又は特別利益の提供等の募集規制の潜脱につながる行為が行われていないか。 ②運営する比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスにおいて、誤った商品説明や特定商品の不適切な評価など、保険募集人が募集行為を行う際に顧客の正しい商品理解を妨げるおそれのある行為を行っていないか。 ③個人情報の第三者への提供に係る顧客同意の取得などの手続きが個人情報の保護に関する法律等に基づき、適切に行われているか。 ※No.147 は、147-1～147-3 が全て「1.はい」であれば達成
未達成 例	

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】④募集関連行為委託等の対応

No.	147-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※募集関連行為委託等を取り扱う代理店のみ対象 募集関連行為委託先の取組み状況についてのモニタリングについて、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> 募集関連行為委託先の業務運営状況について、募集関連行為従事者としての業務範囲を逸脱していないか、お客さまの承諾を得る仕組みがあるか等、規定された項目に基づきモニタリングしている		

証跡資料例	✓ 直近1年以内のモニタリングの状況がわかる資料（募集関連行為委託先から提出されたチェックシート等）
達成条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ 募集関連行為委託先よりチェックシート等を用いて、No.147-1 において規程として定められた①～③の内容の報告を受領していること。 ※No.147 は、147-1～147-3 が全て「1.はい」であれば達成
未達成例	

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】④募集関連行為委託等の対応

No.	147-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	<p>※募集関連行為委託等を取り扱う代理店のみ対象</p> <p>募集関連行為委託先の取組み状況についてのモニタリングについて、以下の事項を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> 誤った商品説明や特定の商品に対する不適切な評価等、所属する保険募集人が保険募集を行う際にお客さまの正しい商品理解を妨げるおそれがあるような不適切な行為を行わないよう、以下の全ての措置を講じている</p> <p><不適切な行為防止に向けた措置></p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託先が行う表示について、保険募集に該当しないようにする等、適切性を確保するための措置 ・委託先が不適切な表示を行っている場合、当該委託先に内容の修正または削除を行わせるための措置（改善がなされない場合には、当該委託先との契約を解除する等の対応を含む） ・委託先が、自らの取材等に基づき見解等を表示する場合、当該表示が委託元や委託元の所属保険会社の行う表示である等の誤認を防止するための措置 		

証跡資料例	<p>✓ 不適切な行為防止に向けた措置を全て講じていることがわかる資料（直近1年以内に募集関連行為委託先のホームページに不適切な表示がないかをチェックしたことがわかる資料）</p>
達成条件	<p>※該当しない場合は「対象外」を選択</p> <p>✓ 募集関連行為委託先のホームページに不適切な表示がないか（設問に記載の不適切な行為防止に向けた措置）チェックを行っていること。</p> <p>※No.147 は、147-1～147-3 が全て「1.はい」であれば達成</p>
未達成例	<p>✓ 募集関連行為委託先のホームページのチェックを定期的に行っているも、どのような視点でどのような確認を行っているかが定められていない。</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】④募集関連行為委託等の対応

No.	148-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※募集関連行為委託等を取り扱う代理店のみ対象 募集関連行為の第三者への委託にあたり、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> 紹介料（1件●円、初年度手数料の●%等）が契約書に記載されている		

証跡資料 例	✓ 紹介料が定められた募集関連行為委託先との契約書（サンプル）
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ 契約書に紹介料が記載されていること。 ※契約1件あたり●円、初年度手数料の●%等の具体的な金額となっていること。 ※No.148 は、148-1～148-2 が全て「1.はい」であれば達成
未達成 例	

<補足説明>

本設問は、募集関連行為委託先に対し支払う手数料が恣意的でないことを求めています。その証跡資料として、手数料の具体的な根拠が規定されている契約書を提出してください。

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

【該当社のみ】④募集関連行為委託等の対応

No.	148-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※募集関連行為委託等を取り扱う代理店のみ対象 募集関連行為の第三者への委託にあたり、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> 募集関連行為を第三者に委託し、またはそれに準じる関係に基づいて行わせる場合、定期的にその情報を保険会社へ報告している		

証跡資料 例	✓ 直近の保険会社への報告内容（保険会社への報告メール等）
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ 最低年1回以上（※）、乗合保険会社へ報告をしていること。 ※報告回数は保険会社との契約書に従うが、定められていない場合は年1回以上を達成条件とする（法令等による決まりではない）。 ※No.148 は、148-1～148-2 が全て「1.はい」であれば達成
未達成 例	

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【No.149】

No.	149	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※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 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	①、②および③の提出が必要 ① 商号等の使用について定めた合意書・契約書等 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） 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
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ※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。 ※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）。 ■ア. 商号等の使用許諾を与えている代理店の場合 ✓ 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。 且つ ✓ 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）。 ※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） ■イ. 商号等の使用許諾を受けている代理店の場合 ✓ 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。 且つ ✓ 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>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>
未達成例	<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（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。

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】②⑥保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）【No.150～No.151】

No.	150-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※フランチャイザーの代理店のみ対象 フランチャイザーの対応について、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> 募集を中心とした教育の実施、販売状況の管理、状況に応じて指導する旨を規定・契約している		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① フランチャイズ契約書（サンプル） ② フランチャイズ契約について定めた規程・マニュアル（フランチャイズ事業管理規程等）
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ フランチャイジーに対し、募集を中心とした教育の実施、販売状況の管理、状況に応じて指導する旨が全て契約書に定められていること。 且つ ✓ 上記の内容が明文化されていること。 ※No.150 は、150-1～150-3 が全て「1 .はい」であれば達成。
未達成 例	

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保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）

No.	150-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※フランチャイザーの代理店のみ対象 フランチャイザーの対応について、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> 規程に則った指導・モニタリングを定期的に行っている		

証跡資料 例	✓ 直近1年以内の指導・モニタリングの状況がわかる資料
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ 以下について指導・モニタリングをしている証跡があること。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 募集を中心とした教育を行っていること。 ・ 販売状況を管理していること。 ・ 商号を使用する場合に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。 ※No.150 は、150-1～150-3 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）

No.	150-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※フランチャイザーの代理店のみ対象 フランチャイザーの対応について、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> 規程に則った指導・管理実施状況を保険会社に報告している		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 保険会社への報告内容がわかる資料（保険会社への報告メール等）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ 直近1年以内に指導・管理実施状況を乗合保険会社（フランチャイジーが取り扱う商品の保険会社）に報告していること。 ※保険会社に報告を求められていない等の事情により報告をしていない場合は、フランチャイジーへの指導・管理状況を記録・保管していること（＝保険会社から説明を求められた場合に報告できる態勢を整備していること）が確認できれば達成 ※No.150 は、150-1～150-3 が全て「1.はい」であれば達成。
未達成 例	

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】②⑥保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）

No.	151	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※フランチャイザーの代理店のみ対象 モニタリングで指摘した事項に関して改善策を徴求しており、必要に応じて、フランチャイジーに対する教育・管理・指導、システムの提供内容の在り方を見直している		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① フランチャイジーへ改善策を徴求したことがわかる資料（改善指示書等） ② フランチャイジーからの改善策がわかる資料 ③ （モニタリングでの指摘が無い場合）指摘があった場合の改善策の徴求等について定めた規程やマニュアル
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ モニタリングで指摘した事項に関して改善策を徴求していること。 且つ ✓ 必要に応じて、フランチャイジーに対する教育・管理・指導、システムの提供内容の在り方を見直していること。 ※モニタリングでの指摘が無い場合は、指摘があった場合の改善策の徴求等について規程やマニュアルに定められていれば達成とする。 ※フランチャイジーが複数ある場合はサンプルで1つのフランチャイジーを確認
未達成 例	

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】②⑥保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）【No.152】

No.	152-1	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※フランチャイズの代理店のみ対象 フランチャイズの対応について、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> フランチャイズ契約に応じた募集／教育／管理態勢を構築している		

証跡資料 例	✓ 契約書・体制図
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ フランチャイズ契約に応じた募集態勢、教育態勢、管理態勢が構築されていること（契約書の内容を確認の上、達成状況を確認）。 ※No.152 は、152-1～152-3 が全て「1.はい」であれば達成
未達成 例	

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】⑯保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）

No.	152-2	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※フランチャイジーの代理店のみ対象 フランチャイジーの対応について、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> フランチャイザーへ規程に応じた内容を定期的に報告している		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① フランチャイザーの規程（フランチャイジーからの報告内容について定めた箇所） ② フランチャイザーへの報告資料
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 <input checked="" type="checkbox"/> フランチャイザーが定める規程に応じた内容を報告していること（規程の内容を確認の上、報告内容の正当性を確認）。 ※No.152 は、152-1～152-3 が全て「1 .はい」であれば達成
未達成 例	

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】⑯保険募集人指導事業（フランチャイズ事業等）

No.	152-3	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※フランチャイジーの代理店のみ対象 フランチャイジーの対応について、以下の事項を行っている <input type="checkbox"/> フランチャイザーの内部監査部署等による監査・点検の実施や、フランチャイザー主催の会議・研修を受講し、必要に応じて社内へ共有している		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① フランチャイザー監査の結果に関する会議・研修資料 ② フランチャイザー主催の会議・研修資料を社内へ共有したことがわかる資料
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 <input checked="" type="checkbox"/> フランチャイザーの監査の結果や会議・研修の内容が確認できること。 且つ <input checked="" type="checkbox"/> 監査結果や研修内容等を必要に応じて社内へ共有していること。 ※必要に応じて社内へ共有となっているため、必要がないと判断して共有していないとしても達成となるが、なぜ必要がないと判断したかを詳細説明欄へ申告してもらう。 ※No.152 は、152-1～152-3 が全て「1.はい」であれば達成
未達成 例	

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.153～154】

No.	153-1	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"/> 説明すべき内容を定めたトークスクリプト等を整備の上、徹底している		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① トークスクリプト ② 徹底に用いた資料（研修資料、e-learning の場合はその画面コピー等） ③ 徹底したことが分かる資料（研修受講簿等）
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 <input checked="" type="checkbox"/> 説明すべき内容を定めたトークスクリプト等が整備されていること。 且つ <input checked="" type="checkbox"/> トークスクリプト等の徹底に向け、教育・研修が行われていること（OJT による徹底でも可）。 ※No.153 は、153-1～153-5 が全て「1 .はい」であれば達成
未達成 例	

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.	153-2	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"/> お客さまから今後の電話を拒否する旨の意向があった場合、今後の電話を行わないよう徹底している		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 該当の規程・マニュアル（テレマーケティングマニュアル等） ② 徹底に用いた資料（研修資料、e-learning の場合はその画面コピー等） ③ 徹底したことが分かる資料（研修受講簿等）
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 <input checked="" type="checkbox"/> お客さまから今後の電話を拒否する旨の意向があった場合、今後の電話を行わない旨が規程・マニュアルに記載されていること。 且つ <input checked="" type="checkbox"/> 規程・マニュアルの内容が教育・研修等により徹底されていること 且つ <input checked="" type="checkbox"/> 拒否する旨の意向を示したお客さまの管理ができていること（架電禁止顧客リストの作成等がなされている旨、詳細説明欄へ申告があれば可） ※No.153 は、153-1～153-5 が全て「1 .はい」であれば達成
未達成 例	

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.	153-3	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"/> トークスクリプトを新設、変更する際に、募集管理部門・対象保険会社の確認・承認を行う旨を規定している		

証跡資料 例	✓ トークスクリプトの新設、変更について定めた規程・マニュアル（保険募集マニュアル、非対面募集マニュアル等）
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ 以下が記載されていること。 ・ トークスクリプトを新設、変更の際に、社内の募集管理部門が確認・承認を行うこと。 且つ ✓ 同様に対象保険会社の確認・承認を行うこと。 ※No.153 は、153-1～153-5 が全て「1 .はい」であれば達成
未達成 例	

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.	153-4	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"/> 通話記録を保存し、お客さまの意向（架電拒否）や申出を管理しているか、システムインフラが整備されている		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 通話記録が保存されていることがわかる資料（システム管理の場合はその画面コピー） ② お客さまの意向、申出が管理されていることがわかる資料
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 <input checked="" type="checkbox"/> 通話記録が全て保存されていること。 且つ <input checked="" type="checkbox"/> お客さまの意向や申出が管理されていること（通話記録の保存に留まっていないこと）。 ※No.153 は、153-1～153-5 が全て「1.はい」であれば達成
未達成 例	

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.	153-5	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担当部門・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確認している		

証跡資料 例	✓ 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）
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ 通話記録を元に、営業部門から独立性を確保した担当部門・担当者が取扱者の対応が適切かどうかを確認していること。 ※No.153 は、153-1～153-5 が全て「1.はい」であれば達成
未達成 例	

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.	154	基本項目／応用項目	応用項目
設問	※テレマーケティングを行う代理店のみ対象 記録した内容を活用し、対応フローの改善・指導、好取組みについて社内に共有する仕組み及び実績がある		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 対応フローの改善・指導、好取組みを社内に共有することについて定めた規程・マニュアル等 ② 過去1年以内の社内共有資料
達成 条件	※該当しない場合は「対象外」を選択 ✓ 対応フローの改善・指導、好取組みについて社内に共有する仕組みがあること。 且つ ✓ 過去1年以内に共有した実績があること。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人管理【No.155～167】

No.	155	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・権限が明文化されている		

証跡資料 例	✓ 組織分掌規程、職務権限規程
達成 条件	<p>✓ 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）。</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

㊸募集人管理

No.	156	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・権限が明文化されている		

証跡資料 例	✓ 組織分掌規程、職務権限規程
達成 条件	<p>✓ 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）。</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及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）、かつ、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募集人管理

No.	157	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いる		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ※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。 ※「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。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人管理

No.	158	基本項目／応用項目	基本項目
設問	業務管理責任者を適切に配置し、変更があった場合には都度保険会社に報告している		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 組織図・体制図 ② 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）
達成 条件	✓ 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。 目づ ✓ 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）。
未達成 例	

<補足説明>

「業務管理責任者を適切に配置し」とは、業務管理責任者として、保険募集管理業務を主管する者を任命し保険会社（代申会社以外も含む）に報告していること、また、「教育責任者を適切に配置し」とは、教育責任者として、使用人に対する教育および研修を推進する者を任命し保険会社（代申会社以外も含む）に報告していることを意味しています。なお、業務管理責任者・教育責任者ともに、募集人数が多い場合に複数名配置することまでは求めておりません。

「変更があった場合には都度保険会社に報告」について、証跡資料として保険会社あて報告メールをご提出いただきますが、長年にわたって変更がない場合は「●●年度以降業務管理責任者（教育責任者）の変更はない旨」を詳細説明欄に記載し、●●年度と直近の年度の共通自己点検表の表紙等、変更が発生していないことがわかる証跡を提出ください。

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.	159	基本項目／応用項目	基本項目
設問	教育責任者を適切に配置し、変更があった場合には都度保険会社に報告している		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 組織図・体制図 ② 保険会社に報告したことがわかる資料（保険会社への報告メール等）
達成 条件	✓ 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。 且つ ✓ 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）。
未達成 例	

<補足説明>

「業務管理責任者を適切に配置し」とは、業務管理責任者として、保険募集管理業務を主管する者を任命し保険会社（代申会社以外も含む）に報告していること、また、「教育責任者を適切に配置し」とは、教育責任者として、使用人に対する教育および研修を推進する者を任命し保険会社（代申会社以外も含む）に報告していることを意味しています。なお、業務管理責任者・教育責任者ともに、募集人数が多い場合に複数名配置することまでは求めておりません。

「変更があった場合には都度保険会社に報告」について、証跡資料として保険会社あて報告メールをご提出いただきますが、長年にわたって変更がない場合は「●●年度以降業務管理責任者（教育責任者）の変更はない旨」を詳細説明欄に記載し、●●年度と直近の年度の共通自己点検表の表紙等、変更が発生していないことがわかる証跡を提出ください。

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.	160	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集可能日を本人に通知している		

証跡資料 例	✓ 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、サンプル1件）
達成 条件	<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）（サンプルで1件）</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>
未達成 例	

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人管理

No.	161	基本項目／応用項目	基本項目
設問	保険募集従事者全員の募集人登録が実施され、登録された募集人が一覧で管理（募集人ごとに販売可能な保険会社の管理を含む）されている		

証跡資料 例	✓ 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）
達成 条件	✓ 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）。 ※「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。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人管理

No.	162	基本項目／応用項目	基本項目
設問	全募集人が使用人等の要件（※）を充足し、監査役等にも該当しない ※代理店から保険募集に関し適切な教育・管理・指導を受けていることに加えて、代理店の事務所に勤務し、かつ、代理店の指揮監督・命令のもとで保険募集を行う者（労働関係法規に基づく「雇用」「派遣」「出向」）		

証跡資料 例	✓ 募集人管理台帳（募集人の所属事務所が管理されている資料）
達成 条件	✓ 募集人の所属事務所が管理されていること。 且つ ✓ 募集人の中に監査役等が含まれていないこと（募集人管理台帳等に監査役等の氏名がないこと）。 ※監査役の名が黒塗りされていて、特定が困難な場合は「募集人管理台帳等に監査役等の氏名がないこと」を詳細説明欄へ申告することで可とする。
未達成 例	

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人管理

No.	163	基本項目／応用項目	基本項目
設問	各代理店事務所に専任募集人（常勤かつ常駐の保険募集人）を配置している		

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配置されていること。
未達成 例	✓ 複数事務所を兼任している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

㊸募集人管理

No.	164	基本項目／応用項目	基本項目
設問	※募集人の旧姓使用を認めている代理店のみ対象 当該保険募集人が使用する「氏名（旧姓）」と「生命保険協会の募集人登録システム上の氏名（新姓）」が併記された管理簿等を整備し、お客さま等からの苦情や照会等を受ける自社内の所属・担当者と共有している		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 募集人管理台帳（当該保険募集人が使用する「氏名（旧姓）」と「生命保険協会の募集人登録システム上の氏名（新姓）」が併記された管理簿等） ② 当該管理簿等の社内共有状況がわかる資料（社内イントラ画面のコピー等）
達成 条件	✓ 当該保険募集人が使用する「氏名（旧姓）」と「生命保険協会の募集人登録システム上の氏名（新姓）」が併記された管理簿等を整備していること。 且つ ✓ お客さま等からの苦情や照会等を受ける自社内の所属・担当者と共有していること。
未達成 例	

<補足説明>

この設問は、募集人に旧姓使用を認めている場合に、お客さまからの問合せなどにスムーズに対応できるよう、旧姓使用者について、新姓を記載した一覧が本部担当者および各支店のクレーク等が確認できる場所に掲載されていることなどを求めています。

IV. ガバナンス

(9)コンプライアンス推進態勢

㊸募集人管理

No.	165	基本項目／応用項目	基本項目
設問	募集人登録事項の変更があった場合において、正当に代申会社への報告が実施されている（報告漏れ、報告遅延がないかどうかも確認）		

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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 目づ ✓ 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	

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.	167	基本項目／応用項目	基本項目
設問	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、短時間勤務者においても適切に把握しているか）		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 健康保険加入者証、給与支払状況（源泉徴収状況）、雇用契約書、勤務管理表
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 <ul style="list-style-type: none"> ・ （社保加入対象者の場合）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。 ・ 社保加入対象外となる短時間勤務者において勤務時間を把握していること。
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

㊹不適切事案への対応態勢の整備【No.168～180】

No.	168	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切事案（※）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） ※不適切事案とは以下の事案（以降の設問も同様） ・代理店内で発覚した法令等違反行為またはその疑いがある事案 ・代理店内で発覚した個人情報の漏えい事案 ・代理店内で発覚したサイバー事案（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を含む）		

証跡資料 例	✓ 不適切事案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）
達成 条件	✓ 不適切事案（※）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）。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 報告先の部門が定義されていること。 ・ 不適切事案が発生したら即時に担当部門に報告すること。 ・ 担当部門の不適切事案発生時の対応手順が定められていること。 ※不適切事案とは以下の事案 <ul style="list-style-type: none"> －代理店内で発覚した法令等違反行為またはその疑いがある事案。 －代理店内で発覚した個人情報の漏えい事案。 －代理店内で発覚したサイバー事案（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を含む）。 ※不適切事案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れば可とする。 ※事案毎に報告先の部門・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、事案毎の記載が必要。
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.	169	基本項目／応用項目	基本項目
設問	法令等遵守に関する責任者・担当部署の確認事項・対応内容・権限を規定している		

証跡資料 例	✓ 職務権限規程、組織図、職務分掌規程
達成 条件	✓ 法令等遵守に関する責任者の確認事項・対応内容・権限（コンプライアンス全般の決定権限等）が記載されていること（部署は法令等遵守に関する責任者の業務に準ずる権限を所有していること）。
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

⑨不適切事案への対応態勢の整備

No.	170	基本項目／応用項目	基本項目
設問	営業部門からの独立性を確保した法令等遵守責任者・担当部署（コンプライアンス部等）を設置している		

証跡資料 例	✓ 職務権限規程、組織図、職務分掌規程
達成 条件	✓ 営業部門から独立して、法令等遵守責任者・担当部署が設置されていること。
未達成 例	✓ 法令等遵守責任者の権限としては営業部門から独立しているが、当該責任者が営業部門も兼務している。

<補足説明>

この設問は、法令等遵守の実効性を担保する必要性から、営業部門の指揮命令系統から独立している法令遵守担当者・担当部署（コンプライアンス部等）の設置を求めています。

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.	171	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、経営層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	✓ 経営層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	✓ 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、経営層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。 ※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。
未達成 例	✓ 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層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。

<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.	172	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切事案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、職務分掌規程（不適切事案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	✓ 不適切事案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.	173	基本項目／応用項目	基本項目
設問	サイバー事案の防止に向け、自社ネットワークに不正や異常がないか監視・分析・事案発生時に対応する担当部署または担当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、職務分掌規程（ネットワーク不正や異常がないかの監視・分析・事案発生時の対応を行う担当部署または担当者（外部委託先でも可）がわかる資料）
達成 条件	✓ サイバー事案の防止に向け、ネットワーク不正や異常がないかの監視・分析・事案発生時の対応を行う担当部署または担当者（外部委託先でも可）が明確になっていること。
未達成 例	

<補足説明>

フランチャイジー代理店がフランチャイザーの提供するシステムを使用している場合は、フランチャイザーの提供しているシステム関係の証跡資料を、フランチャイジー代理店からご提出ください。

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.	174	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切事案が発生後、規程に沿った対応を行い経営層・保険会社への報告が迅速（遅くとも1週間以内に第一報）に行われている ※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	✓ 直近の報告したことがわかる資料（経営層への報告資料、保険会社への報告メール等）
達成 条件	✓ 規程に沿った以下の対応が行われていること。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 経営層への報告が遅滞なく行われていること。 ・ 不適切事案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。 ※前年度以降、該当事案が発生していない場合は「対象外」となる。「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	

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.	175	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切事案惹起時の罰則が定められた規程がある		

証跡資料 例	✓ 懲罰規程
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 不適切事案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。
未達成 例	✓ 事案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

⑨不適切事案への対応態勢の整備

No.	176	基本項目／応用項目	基本項目
設問	不適切事案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、法令遵守責任者、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が無い場合は詳細説明欄にその旨を申告いただき、No.174 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

㊸不適切事案への対応態勢の整備

No.	177	基本項目／応用項目	基本項目
設問	発生した不適切事案に対する原因分析（経緯の確認・原因の把握）、再発防止策を経営層が出席する会議等で共有した上で、再発防止教育・再発防止策を実施し、改善状況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、改善状況を経営層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）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 発生した不適切事案に対する原因分析（経緯の確認・原因の把握）、再発防止策の策定が行われていること。 且つ ✓ 不適切事案の内容、原因、再発防止策が経営層の出席する会議等で共有されていること。 且つ ✓ 惹起者やその所属部門に対し、再発防止教育・再発防止策を実施し、改善状況を確認していること。 <p>※過去に発生した事案が無い場合は詳細説明欄にその旨を申告いただき、No.175 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.	178	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、経営層が出席する会議（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		

証跡資料 例	✓ 発生状況、対応結果を経営層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）
達成 条件	✓ 経営層が出席する会議（コンプライアンス委員会、経営会議等）へ定期的（最低四半期に 1 回程度）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（最低四半期に 1 回程度）にされていること）。 ⇒報告頻度が四半期に 1 回未満であった場合、申告内容からその報告頻度が合理的なものかどうかを個別判断。
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.	179	基本項目／応用項目	応用項目
設問	独立性が担保（内部通報者が保護される仕組み）された内部通報態勢を整備の上、全従業員に周知されている		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 内部通報制度について定めた規程・マニュアル（内部通報マニュアル、コンプライアンスマニュアル等）</p> <p>② 周知に使用した資料（従業員への通知メール等）</p>
達成 条件	<p>✓ 独立性が担保（内部通報者が保護される仕組み）された内部通報制度となっていること（当該規程やマニュアルで対応内容を確認）。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 内部通報制度を全従業員に周知するための取組み（定期的に研修により周知していること、社内掲示を行っていること等）を行っていること。</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

㊸不適切事案への対応態勢の整備

No.	180	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（経営層等）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、改善策を経営層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層（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.181～192】

No.	181	基本項目／応用項目	基本項目
設問	有給休暇取得状況を常時把握の上、取得勧奨が行われ、法令上取得すべき有給日数（年5日）を全員が取得している		

証跡資料 例	<p>①～③の提出が必要</p> <p>① 有給休暇の取得勧奨が行われていることがわかる資料（従業員あて有給休暇取得勧奨メール等）</p> <p>② 有給休暇取得状況がわかる資料（管理台帳、システム管理の場合はその画面コピー等）</p> <p>③ 全従業員が年5日の有給休暇の取得を行っていることがわかる資料（管理台帳、システム管理の場合はその画面コピー等）</p>
達成 条件	<p>✓ 有給休暇の取得勧奨が行われていること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 有給休暇の取得状況の把握ができていること（現時点で管理している資料を確認）。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 全従業員が年5日の有給休暇の取得を行っていること（前年度の結果を確認）。</p> <p>※全従業員分の資料の提出が困難な場合、資料の一部の提出に加えて詳細説明欄に全従業員が有給休暇を取得している旨の申告で可。</p> <p>※未達成者が発生していたとしてもその事実だけをもって直ちに「未達成」とは判断せず、徹底する態勢の整備状態や過去複数年の有給休暇取得状況等も踏まえて個別判断とする。</p>
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.	182	基本項目／応用項目	基本項目
設問	時間外勤務の状況が常時把握され、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 時間外勤務の状況が把握できる資料（勤務管理表、システム管理の場合はその画面コピー）</p> <p>② 36 協定を超過（懸念を含む）する時間外労働を行っている場合に指導を行っていることがわかる資料（該当者への指導メール等）</p>
達成 条件	<p>✓ 時間外勤務の状況が把握できること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 36 協定を超過（懸念を含む）する時間外労働を行っている場合、指導を行っていること（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
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.	183	基本項目／応用項目	基本項目
設問	従業員向けの定期健康診断を実施している		

証跡資料 例	<p>①または②の提出が必要</p> <p>① 定期健康診断の実施がわかる資料（健康診断の案内文、管理台帳、システム管理の場合はその画面コピー等）</p> <p>② 健康経営優良法人認定代理店については認定の事実がわかるもの（認定証明書のコピー等）</p>
達成 条件	<p>✓ 原則として、全従業員(本人によるやむを得ない場合を除く)が定期健康診断を受診していること。 ※従業員の定期健康診断受診状況を管理していることがわかる資料の提出に加え、全従業員が定期健康診断を受診している旨詳細説明欄へ申告いただければ達成とする。</p> <p><本人によるやむを得ない場合の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期健康診断の実施予定日の直前に急遽、長期の病気休職となった場合（年度内に健診を受けられる時間的余裕がある時期に回復した場合を除く） ・産前産後休業および育児休業により1年を超えて休業している場合 ・1年を超えて海外赴任している場合 <p>または</p> <p>✓ 健康経営優良法人認定代理店については、以下をもってみなし達成とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・証明書のコピー等が確認できること。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有効期限切れとなっていないこと。 <p>且つ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原則として、全従業員(本人によるやむを得ない場合を除く)が定期健康診断を受診している旨詳細説明欄へ申告いただくこと。 <p>※上記のいずれも、本人自身のやむを得ない事情による未受診者がいる場合は、その理由と対象者数を詳細説明欄へ申告することが必要。</p>
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.	184	基本項目／応用項目	基本項目
設問	就業規則や給与・賃金規程がある		

証跡資料 例	✓ 就業規則、給与規程、賃金規程
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 就業規則があること。 且つ ✓ 給与・賃金規程があること。
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.	185	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・本部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>✓ 勤怠担当部門（人事部門、総務部門等）による毎月の確認（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>
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.	186	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>※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。</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、従業者に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>

<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。

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.	187	基本項目／応用項目	基本項目
設問	時間外勤務の上限について目標が設定され、社内に周知されている		

証跡資料 例	①および②の提出が必要 ① 時間外勤務の上限（目標）が定められていることがわかる資料 ② 社内周知に使用した資料（社内イントラ掲載の場合はその画面コピー、従業員への通知メール等）
達成 条件	✓ 時間外勤務の上限（目標）が定められていること。 且つ ✓ 社内に周知されていること。
未達成 例	

<補足説明>

この設問は、労働基準法 36 条に基づく労使協定（36 協定）の範囲内の時間を目標として設定し、その内容を社員に周知していることを求めています（本設問の趣旨はあくまでも上限の目標設定と社内周知となりますので、それ自体を実施すれば、管理までは求めるものではありません）。

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.	188	基本項目／応用項目	応用項目
設問	代理店としての経営理念を策定の上、従業員へ周知徹底している		

証跡資料 例	①～③の提出が必要 ① 経営理念 ② 経営理念を周知していることがわかる資料（社内通知、社内イントラ掲載の場合はその画面コピー等） ③ 経営理念を徹底していることがわかる資料（研修資料、全体会議資料等）
達成 条件	✓ 経営理念が策定されていること。 且つ ✓ 経営理念が周知されていること（事務所への張り出し、イントラネットへの通知等）。 且つ ✓ 経営理念が徹底されていること（経営理念に基づく教育等）
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.	189	基本項目／応用項目	応用項目
設問	代理店としての経営計画（数値のみの販売計画ではなく、代理店の発展に向けた具体的な施策を定めたもの）を策定の上、従業員へ周知徹底している		

証跡資料 例	<p>①および②の提出が必要</p> <p>① 経営計画</p> <p>② 経営計画を周知・徹底していることがわかる資料（社内通知、社内イントラ掲載の場合はその画面コピー等）</p>
達成 条件	<p>✓ 数値のみの販売計画ではなく、代理店の発展に向けた具体的な施策を定めた経営計画が策定されていること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 経営計画が周知されていること（事務所への張り出し、イントラネットへの通知等）。</p> <p>且つ</p> <p>✓ 経営計画が徹底されていること（経営計画に基づく教育等）。</p>
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.	190	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ついて周知の上、実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている		

証跡資料 例	<p>①～③の提出が必要</p> <p>① お客さま本位の業務運営に関する方針の現物</p> <p>② お客さま本位の業務運営に関する方針を周知していることがわかる資料（社内通知、社内イントラ掲載の場合はその画面コピー等）</p> <p>③ モニタリング結果および取組みの改善・改革がわかる資料（振返り資料、経営会議資料等）</p>
達成 条件	<p>✓ お客さま本位の業務運営が策定されていること。</p> <p>且つ</p> <p>✓ お客さま本位の業務運営が周知されていること（事務所への張り出し、イントラネットへの通知等）。</p> <p>且つ</p> <p>✓ お客さま本位の業務運営に基づく取組みの実施状況についてモニタリング（定期的な経営会議等への報告等）を行い、適宜改善・改革を図っていること。</p> <p>※実施状況のモニタリングおよび改善・改革の検討は、少なくとも年に1回は実施していることが必要。</p>
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.	191	基本項目／応用項目	応用項目
設問	経営計画について、実践状況をモニタリングし、適宜、取組みの改善・改革が図られている		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ①および②の提出が必要 ① モニタリング結果の報告が行われていることがわかる資料 ② 取組みの改善・改革がわかる資料（経営会議資料等）
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 経営会議資料等でモニタリングの状況を報告していること。 且つ ✓ 適宜取組みの改善・改革を図っていること。 <p>※実施状況のモニタリングおよび改善・改革の検討は、少なくとも年に1回は実施していることが必要。</p>
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.	192	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組みを実施している		

証跡資料 例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 独自取組みに関する詳細がわかる資料
達成 条件	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 従業員満足度を高める取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組み ・ 給与・処遇以外で従業員を評価する取組み ・ ユニークな福利厚生制度の導入
未達成 例	