

1. 顧客対応

(3) 情報提供義務

特に重要と考えられる項目については、記述回答欄を設け、
保険会社と代理店との対話の材料となるようなシートとする。

項目	③比較推奨販売		
対象代理店	乗合代理店	基本/高度化要素	基本
目的・主な着眼点	<p>○目的 顧客の意向に基づき、複数の保険商品に関する情報を提供することで、顧客が自らの意向に沿った保険に加入することを確保する。</p> <p>○主な着眼点 (乗合代理店または損保代理店が生保・少額短期保険の代理店を兼業しており、比較可能な同種の保険商品について推奨販売を行っている場合)顧客の意向を丁寧に確認したうえで、顧客の意向に沿って商品の推奨を行い、かつ、推奨理由や比較内容等を適切に説明しているか。</p>		
設問1	<p>比較推奨販売に関し実施すべき以下の事項について、日常業務における取組み内容を記載してください。</p> <p>① 顧客等の最善の利益の勘案義務も踏まえ、自己の利益を優先させることなく、顧客に対して誠実かつ公正に商品を推奨すること</p> <p>② 顧客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(商品特性や保険料水準等)を説明すること</p> <p>③ 自店独自の方針(代理店・募集人側の理由・基準を含む)により特定の商品を提案する場合、その基準や理由等を説明すること ※自店独自の方針は、合理的かつ、法令等に抵触しないものとする。 ※提案する基準や理由等は、特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由に留まることなく、具体的でわかりやすいものとする。</p> <p>④ 取扱商品の中から、顧客の意向に基づき比較可能な商品(保険募集人が把握した顧客の意向に基づき、補償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)を提案する場合、顧客が自身の意向に沿った商品を選択できるように、提案する全ての商品の比較事項を偏りなく説明すること</p> <p>⑤ 比較説明を行う場合、誤認するおそれのある表示や説明を行わないこと</p> <p>⑥ 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</p>		
日常業務における取組み内容	記述回答(必須)		
設問2	上記事項に関する募集人への教育・指導・管理について、日常業務における取組み内容を記載してください。		
日常業務における取組み内容	記述回答(必須)		
前回(注)以降の改善取組み (注)「前回」は、前回の自己点検時(初回は、過去1年)をいう。	記述回答(別途資料の提出に代えても可)		
保険会社による指導等(前回以降分)	指導等の内容を記述回答		
評価回答	<p>3択による自己評価とする。</p> <p>①十分にできている(改善すべきものはない)</p> <p>②おおむねできている(一部改善の余地がある)</p> <p>③改善取組みが必要</p>	改善予定時期・改善完了日	記述回答
補足: 改善取組みが「必要」または「余地がある」場合には、その内容を記載してください。	記述回答		

証跡資料名称 (「日常業務における取組み内容」の証跡として必要に応じて添付してください。)	記述回答	備考	
証跡資料例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 推奨販売に使用する募集文書 ✓ 比較説明に使用する募集文書 ✓ 自店の推奨方針 ✓ 顧客対応記録等 ✓ 募集人に徹底するために用いたもの(研修教材、eラーニングの場合はその画面コピー等) ✓ 募集人全員の受講が確認できるもの <ul style="list-style-type: none"> ※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等 ※資料提出日から1年以内に実施したことがわかるもの ✓ 対応状況の定期的確認および指導がルール化されていることについて、確認できる資料 		
達成条件	<p>【設問1】 ✓ 「日常業務における取組み内容」の記述や証跡資料において、「設問」欄記載の事項についての取組みに不足がないことが確認できること</p> <p>【設問2】 「日常業務における取組み内容」の記述や証跡資料において、以下をすべて充足すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 「設問」記載の教育内容に不足がないこと ✓ 募集人全員に対し実施していることが確認できること ✓ 対応状況の定期的確認および指導を行っていることが確認できること 		
未達成例	<p>【設問1】 ✓ 自店の推奨方針が、顧客等の最善の利益の勘案義務も踏まえたものとなっていない</p> <p>【設問2】 ✓ 研修の実施日が確認できない</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 募集行為を行うにもかかわらず、一部の従業員を研修の対象外としている(社長、パート社員など) ✓ 確認・指導の実施が定期的であることが確認できない 		

1. 顧客対応

(4) 募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

特に重要と考えられる項目については、記述回答欄を設け、
 保険会社と代理店との対話の材料となるようなシートとする。

項目	⑤ 便宜供与		
対象代理店	共通	基本/高度化要素	基本
目的・主な着眼点	○目的 便宜供与をもとに推奨商品を決定するといった顧客の意向に反した商品を推奨することを防止し、顧客の適切な商品選択を確保する。 ○主な着眼点 保険会社からの便宜供与に応じて、顧客に対する推奨商品を決定するといった行為を行っていないか。 便宜供与に関して実施すべき以下の事項について、日常業務における取組み内容を記載してください。		
設問1	① 保険契約のシェア判断や保険商品の優先的な取扱い、販売量等に影響させること示して(黙示を含む)、以下のような行為を行っていない。 【行為類型と具体例】 ※例示であり、下記に限定されない。 ● 保険会社に物品等の購入・賃借を求めること ・ 代理店(自動車関連業を兼業)からの社用車の購入、レンタカー、車検受検、給油 ・ 代理店から自社の支店・営業所のためのオフィスを賃借 ● 保険会社に役務の受領を求める ・ 代理店(建設業を兼業)へ自社ビルの建替え工事を発注 ・ 代理店(広告業を兼業)と広告契約を締結 ● 保険会社に対し、物品等を販売・賃与することを求める ・ 保険会社が保有するオフィスの賃与 ・ 保険会社の会議室を代理店の会議開催のために賃与 ● 保険会社に対し、顧客等の紹介を求める ・ 物品購入の斡旋 ・ 契約者が事故を起こした際、代理店(自動車修理業を兼業)を紹介 ● 保険会社に対し、役務の提供を求める ・ 代理店主催イベントへの協力(保険勧誘ブースでの対応支援、イベントのピラ配り) ・ 保険会社社員による代理店への店舗新規開店時の代理店業務全般に関する一時的な支援 ● 保険会社に対し、金銭供与・費用負担を求める ・ 代理店が主催するイベントに対する協賛金の支払い ・ 代理店による保険募集に関する広告費用を負担 ② 所属保険会社が策定している便宜供与に関する規定等(※)に従って、適切に対応すること ※ 保険会社社員による代理店業務の代行・保険会社からの出向者派遣・政策保有株式を含む		
日常業務における取組み内容	記述回答(必須)		
設問2	上記事項に関する募集人への教育・指導・管理について、日常業務における取組み内容を記載してください。		
日常業務における取組み内容	記述回答(必須)		
前回(注)以降の改善取組み (注)「前回」は、前回の自己点検時(初回は、過去1年)をいう。	記述回答(別途資料の提出に代えても可)		
保険会社による指導等(前回以降分)	指導等の内容を記述回答		
評価回答	3択による自己評価とする。 ①十分にできている(改善すべきものはない) ②おおむねできている(一部改善の余地がある) ③改善取組みが必要	改善予定時期 ・改善完了日	記述回答
補足: 改善取組みが「必要」または「余地がある」場合には、その内容を記載してください。	記述回答		

証跡資料名称 (「日常業務における取組み内容」の証跡として必要に応じて添付してください。)	記述回答	備考	
証跡資料例	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 顧客対応記録等 ✓ 募集人に徹底するために用いたもの(研修教材、eラーニングの場合はその画面コピー等) ✓ 募集人全員の受講が確認できるもの <ul style="list-style-type: none"> ※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等 ※資料提出日から1年以内に実施したことがわかるもの ✓ 対応状況の定期的確認および指導がルール化されていることについて、確認できる資料 		
達成条件	<p>【設問1】 ✓「日常業務における取組み内容」の記述や証跡資料において、「設問」欄記載の事項についての取組みに不足がないことが確認できること</p> <p>【設問2】 「日常業務における取組み内容」の記述や証跡資料において、以下をすべて充足すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓「設問」記載の教育内容に不足がないこと ✓募集人全員に対し実施していることが確認できること ✓対応状況の定期的確認および指導を行っていることが確認できること 		
未達成例	<p>【設問1】 ✓「日常業務における取組み内容」の記述や証跡資料において、保険会社社員による代理店業務の代行に該当する行為が確認される</p> <p>【設問2】 ✓研修の実施日が確認できない</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓募集行為を行うにもかかわらず、一部の従業員を研修の対象外としている(社長、パート社員など) ✓確認・指導の実施が定期的であることが確認できない 		

1. 顧客対応

(4) 募集時の禁止行為・著しく不適当な行為

特に重要と考えられる項目については、記述回答欄を設け、
保険会社と代理店との対話の材料となるようなシートとする。

項目	⑥利益相反管理		
対象代理店	共通	基本／高度化要素	基本
目的・主な着眼点	<p>○目的 保険金関連事業(※)など、他業との間に利益相反が生じ得る兼業代理店において、自らの利益を得るために保険会社に対して過剰な修理費等を請求するといった行為により、顧客の利益が害されることを防止する。 ※たとえば、自動車修理工場など本業に付随した保険金の支払いを受けることで利益を得られる事業</p> <p>○主な着眼点 (他業との間に利益相反が生じ得る兼業代理店の場合)利益相反管理態勢を構築し、過大な保険金請求に繋がるような行為を防止しているか。</p>		
設問1 設問内容は、今後法令等の改正を踏まえて検討を行う。	<p>利益相反管理に関して実施すべき以下の事項について、日常業務における取組み内容を記載してください。</p> <p>① 代理店内における顧客の利益または信頼を損ね得る事業を特定したうえで、以下の事項を包含した管理方針を策定・公表している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利益相反取引等の特定方法 ● 利益相反取引等の類型 ● 利益相反管理の方法 ● 利益相反管理の体制 <p>② 保険金に繋がる修理費等の費用が適正であることを確認する体制を整備している。</p> <p>③ 顧客の希望に反する修理等が提案されないよう従業者に徹底している。</p>		
日常業務における取組み内容	記述回答(必須)		
設問2	上記事項に関する募集人への教育・指導・管理について、日常業務における取組み内容を記載してください。		
日常業務における取組み内容	記述回答(必須)		
前回(注)以降の改善取組み (注)「前回」は、前回の自己点検時(初回は、過去1年)をいう。	記述回答(別途資料の提出に代えても可)		
保険会社による指導等(前回以降分)	指導等の内容を記述回答		
評価回答	<p>3択による自己評価とする。</p> <p>①十分にできている(改善すべきものはない)</p> <p>②おおむねできている(一部改善の余地がある)</p> <p>③改善取組みが必要</p>	改善予定時期・改善完了日	記述回答
補足: 改善取組みが「必要」または「余地がある」場合には、その内容を記載してください。	記述回答		
証跡資料名称 (「日常業務における取組み内容」の証跡として必要に応じて添付してください。)	記述回答	備考	

<p>証跡資料例</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓利益相反管理方針 ✓募集人に徹底するために用いたもの(研修教材、eラーニングの場合はその画面コピー等) ✓募集人全員の受講が確認できるもの <ul style="list-style-type: none"> ※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等 ※資料提出日から1年以内に実施したことがわかるもの
<p>達成条件</p>	<p>【設問1】 ✓「日常業務における取組み内容」の記述や証跡資料において、「設問」欄記載の事項についての取組みに不足がないことが確認できること</p> <p>【設問2】 「日常業務における取組み内容」の記述や証跡資料において、以下をすべて充足すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓「設問」記載の教育内容に不足がないこと ✓募集人全員に対し実施していることが確認できること
<p>未達成例</p>	<p>【設問1】 ✓利益相反管理方針を策定しているが、体制整備が行われていない</p> <p>【設問2】 ✓研修の実施日が確認できない</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓募集行為を行うにもかかわらず、一部の従業員を研修の対象外としている(社長、パート社員など)