

基礎情報入力シート【2025年度版】

基礎情報		入力欄	説明
1	商号・名称または氏名		
2	代理店登録番号(11桁)		
3	個人代理店／法人代理店	<input type="radio"/> 個人 <input type="radio"/> 法人	
4	専業・兼業	<input type="radio"/> 専業 <input type="radio"/> 兼業	
5	専属・乗合	<input type="radio"/> 専属 <input type="radio"/> 乗合	
6	所属する保険会社数		社 主たる事務所と従たる事務所が別個に登録されている代理店(「別個登録を有する代理店」)においては、法人単位(本店と別個に登録されている代理店を合算)の所属保険会社数を入力してください。
7	委託種目	<input type="radio"/> 自賠償のみ委託 <input type="radio"/> 左記以外	
8	募集人人数(店主・代表者を除く)		名 ・個人代理店店主・法人代理店代表者以外の募集人人数を入力してください。 ・募集人がいない場合は0を入力してください。
9	規模が大きい特定保険募集人の該当有無	<input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無	
10	共同募集の取扱い有無	<input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無	
11	募集関連行為の第三者委託等の有無	<input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無	
12	保険募集人指導事業(フランチャイズ事業等)の実施有無	<input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無	
13	テレマーケティングの実施有無	<input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無	
14	契約取扱出先有無	<input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無	
15	事業年度中の損害保険の手数料収入等の合計額		千円 主たる事務所と従たる事務所が別個に登録されている代理店(「別個登録を有する代理店」)においては、法人単位(本店と別個に登録されている代理店を合算)の手数料等の総額を入力してください。
16	個人データ外部委託の有無	<input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無	
17	生命保険代理店または少額短期保険代理店の兼業有無	<input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無	

基礎情報		入力欄		説明
18	自店の推奨販売・比較説明に関する形態	<input type="checkbox"/> お客さまの意向に沿って、商品特性や保険料水準などの客観的な基準や理由等に基づいて商品を選別し、特定商品を推奨している。		自店の推奨販売・比較説明に関して、該当するものにチェックしてください。 ※事務所や商品分野によって販売方法が異なるなど、1つの選択により難しい場合には、実態に応じて複数選択し、必要に応じて以下の欄に自店の推奨方針を入力してください。
		<input type="checkbox"/> 商品特性や保険料水準などの客観的な基準や理由等に基づくことなく、自店独自の方針に沿って商品を選別し、特定商品を推奨している(自店独自の方針に沿って乗合全社の商品をお客さまに提示している場合を含む)。		
		<input type="checkbox"/> 商品特性や保険料水準などの客観的な基準や理由等に基づくことなく、自店独自の方針に沿って商品を選別した後に、選別後の商品の中から、お客さまの意向に沿って、商品特性や保険料水準などの客観的な基準や理由等に基づいてさらに商品を選別し、特定商品を推奨している。		
19	自店の推奨方針(商品を選別する基準や理由等)			自店の推奨方針(商品を選別する基準や理由等)がある場合は、入力してください。 なお、入力欄が不足する場合は、社内規則や通達等の名称の記載も可能です。
20	規模の確認	<input type="radio"/> 代理店主が、自ら管理責任者としてすべての拠点・募集人に対する教育・管理・指導を行うこととしている。		※こちらに該当する場合、各点検項目のチェック時には、「店主」として整備できているかの観点でチェックしてください。 ※こちらに該当する場合、各点検項目のチェック時には、管理責任者等により「組織」として整備できているかといった観点でチェックしてください。
		<input type="radio"/> 代理店主に加えて、拠点数や募集人数に応じて店主以外の管理責任者等を適切な規模で配置し、組織的に教育・管理・指導を行うこととしている。		
21	媒介のみ代理店の該当有無	<input type="radio"/> 有	<input type="radio"/> 無	
22	個人データ管理責任者(役職・役割等、氏名)	役職・役割等		・責任者を配置している場合は、入力してください。 ・「役職・役割等」の例:代表取締役、代理店主等
		氏名		

基礎情報		入力欄		説明
23	個人データ管理者(役職・役割等、氏名)	役職・役割等		・管理者を配置している場合は、入力してください。 ・「役職・役割等」の例:各部長、業務管理責任者、〇〇から任命された者
		氏名		
24	業務管理責任者(役職・役割等、氏名)	役職・役割等		・責任者を配置している場合は、入力してください。 ・「役職・役割等」の例:代表取締役、代理店主等
		氏名		
25	教育責任者(役職・役割等、氏名)	役職・役割等		・責任者を配置している場合は、入力してください。 ・「役職・役割等」の例:代表取締役、代理店主等
		氏名		
26	法令等遵守責任者(役職・役割等、氏名)	役職・役割等		・責任者を配置している場合は、入力してください。 ・「役職・役割等」の例:代表取締役、代理店主等
		氏名		
27	自己点検責任者(氏名)	氏名		・自己点検チェックについて、保険会社または協会との間で窓口となる責任者を入力してください。

自己点検結果回答シート【2025年度版】

区分	1. 顧客対応	点検項目	(1)法令等遵守・顧客本位の業務運営・顧客最善利益義務	対象代理店	共通
目的	法令等を遵守し、「顧客本位の業務運営」および「顧客最善利益義務」を遂行することで、健全かつ適正な保険募集等を行い、顧客からの信頼が得られる態勢を整備する。		評価指針	Ⅱ-2-1-1	
設問			回答		
①	代理店とその役員、従業員が携わる業務全般において、法令等を遵守したうえで、顧客本位の業務運営を徹底し、顧客等の最善の利益を勘案しつつ、顧客等に対して誠実かつ公正に、その業務を遂行している。			選択▼	

商号・名称または氏名		代理店登録番号	
主な着眼点	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」・「顧客最善利益義務」を遂行しているか。		
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(2)意向把握・確認義務 ①意向把握・意向確認	対象代理店	共通(自賠責のみ除く)
目的	顧客がどのような補償内容を望んでいるか等、顧客の意向・情報を把握し、顧客の意向に基づいた適切な商品選択を確保する。		評価指針	Ⅱ-2-1-2-1	
設問			回答		
①	意向把握・意向確認に関する以下のようなプロセスについて適切に実施している。 ・意向を把握し、記録、保存している。 ・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、および販売する商品の特性に応じて公的保険制度についての情報提供を行っている。 ・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をしている。 ・顧客の最終意向と申込内容の合致の確認(=意向確認)をしている。			選択▼	
②	顧客の意向に関する以下の情報を把握している。 ・どのような分野の補償を望んでいるか ・求める主な補償内容 ・保険期間・保険料・保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無			選択▼	
③	必ず申込日までに顧客の意向を確認し、意向確認書面等を遅滞なく顧客に交付するなどの対応を行っている。			選択▼	
④	契約後の顧客との接点を通じ、契約内容が意向と合致しているか、意向に変化がないか等を確認し、必要な商品・サービスを提案する取組みを行っている。			選択▼	
⑤	上記①～④について適切に行うための業務規定等を策定している。			選択▼	
⑥	募集人が上記①～④について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

主な着眼点	意向把握・意向確認を適切に行っているか。		
確認資料例	◆顧客対応記録◆契約申込書、意向確認書面等◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(2)意向把握・確認義務 ②補償重複の防止	対象代理店	共通(自賠責のみ除く)
目的	顧客がどのような補償内容を望んでいるか等、顧客の意向・情報を把握し、顧客の意向に基づいた適切な商品選択を確保する。			評価指針	Ⅱ-2-1-2-2
設問				回答	
①	契約手続きの際、顧客が加入しようとしている保険契約(特約を含む)に関して、補償重複の可能性がある補償がセットされている場合には、重要事項説明書やパンフレット等を使用して、補償重複について説明したうえで、他の保険契約の有無を確認している。			選択▼	
②	顧客への確認の結果、補償重複の可能性がある他の保険契約があることが判明した場合は、保険料と保険金の関係について明示的に説明を行ったうえで、顧客の意向を確認し、意向に基づいて契約を締結している。			選択▼	
③	意向確認の結果、顧客が補償重複を望まない場合は、提案する補償内容の見直しを行うなど適切な対応を行っている。			選択▼	
④	上記①～③について適切に行うための業務規定等を策定している。			選択▼	
⑤	募集人が上記①～③について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

主な着眼点	顧客の意向に基づかない補償重複の発生を防止するために適切に対応しているか。		
確認資料例	◆顧客対応記録◆契約申込書、意向確認書面等◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(2)意向把握・確認義務 ③契約締結時の同意記録	対象代理店	共通
目的	顧客がどのような補償内容を望んでいるか等、顧客の意向・情報を把握し、顧客の意向に基づいた適切な商品選択を確保する。			評価指針	Ⅱ-2-1-2-3
設問				回答	
①	契約締結時に契約者本人から適切に同意の記録を取り付けており、所属保険会社の規定等に基づくことなく、以下の行為(電話募集や郵送募集、インターネットを活用した手続きの場合は、以下に準ずる行為)を行っていない。 ・契約者と対面せず、他人名義印または代筆により、勝手に契約申込書・変更手続依頼書等を作成する。 ・契約者の意向を確認せず、契約締結・更新手続きや契約内容変更手続き(作成契約を含む)を行う。 ・契約者からの依頼に基づいて、他人名義印の使用・代筆行為を行う。 ・死亡保険金受取人指定がある場合や健康状態告知がある場合、被保険者本人の同意の記録の取り付けについて、他人名義印の使用・代筆行為を行う。			選択▼	
②	上記①について適切に行うための業務規定等を策定している。			選択▼	
③	募集人が上記①について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

主な着眼点	契約者本人から適切に同意の記録を取り付けているか。		
確認資料例	◆契約申込書◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(3)情報提供義務 ①権限明示	対象代理店	共通
目的	顧客に対して契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報を説明することで、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。			評価指針	Ⅱ-2-1-3-1
設問					回答
①	保険募集時、顧客に対し、以下を説明している。 ・所属保険会社等の商号、名称または氏名 ・自己が所属保険会社等の代理人として保険契約を締結するか、または保険契約の締結を媒介するかの別 ・募集人の商号、名称または氏名 ・自らが取り扱える保険会社の範囲(保険会社の数等) ・告知受領権の有無				選択▼
②	保険会社の委託を受けた立場でありながら、「公平・中立」といった表示や説明を行うなど、顧客に「保険会社と顧客の間で中立である」と誤認を与えるような行為はしていない。				選択▼
③	上記①～②について適切に行うための業務規定等を策定している。				選択▼
④	募集人が上記①～②について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等				選択▼

主な着眼点	顧客に対し、募集人の権限等を適正に明示等しているか。		
確認資料例	◆契約申込書、パンフレット、名刺◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容		
	改善完了(予定)時期		
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(3)情報提供義務 ②重要事項説明	対象代理店	共通
目的	顧客に対して契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報を説明することで、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。			評価指針	II-2-1-3-2
設問					回答
①	顧客のニーズに合致した提案を行い、顧客の知識・経験・財産の状況・契約締結時の目的・その他顧客の状況(年齢、障がいの有無等)を踏まえたうえで、契約の内容およびそのリスク等を顧客に対して適切かつ十分に説明している。			選択▼	
②	契約締結前に「契約概要」および「注意喚起情報」を記載した「重要事項説明書」等を顧客に交付し、少なくとも以下の3項目を口頭にて説明している。 ・当該書面を確認し、理解することが重要であること ・主な免責事由等、顧客にとって特に不利益な情報が記載された部分を確認し、理解することが重要であること ・特に、乗換、転換等の場合は、これらが顧客に不利益になる可能性があること			選択▼	
③	契約締結前に「契約概要」および「注意喚起情報」の内容を顧客が理解するための十分な時間を確保している。			選択▼	
④	顧客が申し込もうとする契約について重要な事項を理解いただいたことを十分確認し、そのうえで「重要事項説明書」の受領と「契約概要・注意喚起情報」の説明を受けたことの証として契約申込書への同意の記録を取り付けている。			選択▼	
⑤	上記①～④について適切に行うための業務規定等を策定している。			選択▼	
⑥	募集人が上記①～④について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

主な着眼点	保険契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報の提供を、商品の種類や特性等に応じて適正に行い、顧客が正しく理解したことを確認したうえで契約締結しているか。		
確認資料例	◆顧客対応記録◆重要事項説明書、パンフレット◆契約申込書◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容		
	改善完了(予定)時期		
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(3)情報提供義務 ③比較推奨販売	対象代理店	乗合／生保・少短兼業
目的	顧客に対して契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報を説明することで、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。			評価指針	II-2-1-3-3
設問					回答
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している。			選択▼	
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)を説明している。			選択▼	
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丁寧に説明している。 ※自店独自の方針は、合理的かつ、法令等に抵触しないものである。 ※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、具体的な内容である。			選択▼	
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している。			選択▼	
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っていない。			選択▼	
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・推奨を行っていない。			選択▼	
⑦	上記①～⑥について適切に行うための業務規定等を策定している。			選択▼	
⑧	募集人が上記①～⑥について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

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。		
確認資料例	◆推奨販売・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◆業務規定等 ◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容		
	改善完了(予定)時期		
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(4)募集時の禁止行為・著しく不適当な行為 ①保険募集管理全般	対象代理店	共通
目的	保険業法等に従って、適正な保険募集管理態勢を確立し、顧客の利益を保護する。		評価指針	II-2-1-4-1	
設問			回答		
①	以下の保険募集時の禁止行為、および著しく不適当な行為を行っていない。 【保険契約締結・保険募集に関する禁止行為、著しく不適当な行為例】 ・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 ・虚偽の告知を勧めること ・事実の告知を妨げること ・不利益となる事実を告げずに乗換募集を行うこと ・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こと、または確実であると誤解させる恐れのある説明・表示すること ・信用または支払能力に関する、客観的事実に基づかない事実・数値の表示(たとえば、保険会社の支払能力等について根拠のない数値等を示して誤解を与えるような説明行為) ・保険種類・保険会社の誤認を招く行為(たとえば、生損保のセット商品の販売にあたり、生保商品の引受保険会社を説明しない行為) ・威圧的募集もしくは優越的地位を利用した募集 ・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) 【その他の不正行為例】 保険金不正請求、保険会社社員による代理店業務の代行、契約申込書への代印・代筆、無断契約、作成契約・架空契約、保険金や返戻金の私金払い、電話募集・代理人規定の誤用、契約手続き・契約内容訂正処理の放置・失念、無登録・無届募集、保険契約引受の際の情報交換 など			選択▼	
②	上記①について行わないための業務規定等を策定している。			選択▼	
③	募集人が上記①について行わないための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	
④	不備・誤りや確認不十分等が発覚した場合、必要に応じて不備の内容や代理店としての対応等を所属保険会社に報告する仕組みを構築している。			選択▼	

主な着眼点	保険募集を適切に行っており、また、それを管理する体制を構築しているか。		
確認資料例	◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(4)募集時の禁止行為・著しく不適当な行為 ②保険料の取扱い	対象代理店	共通
目的	適切な保険料の取扱いおよび管理を行い、顧客の利益を保護する。			評価指針	II-2-1-4-2
設問				回答	
①	保険契約の締結と同時に(分割払保険料については払込期日までに)、保険料の全額を現金、小切手または振込により領収する場合、所属保険会社の規定等に従って適切に取り扱っている。また、正当な理由なく以下の行為を行っていない。 ・保険料口座振替契約(クレジットカード払契約、払込票払契約、請求書払契約を含む)であるにもかかわらず、手集金を行う。 ・保険料の振替口座を保険契約者以外の名義の口座とする。			選択▼	
②	領収した保険料を他に流用・費消していない。			選択▼	
③	契約者に代わって保険料を支払う行為(保険料立替)を行っていない。			選択▼	
④	以下のような保険料の流用・費消を防止するためのフローや仕組みを確立し、適切に管理している。 ・保険料の保管・精算状況について複数名でチェックする。 ・保険料領収証の使用状況、保険料保管口座の通帳および収支明細表を確認のうえ、不明瞭な引き出しや入金漏れがないかを定期的に確認する。 ・募集人の生活実態や業務実態に注意を要する変調が生じていないかを確認する。			選択▼	
⑤	代理店全体でキャッシュレス施策に取り組み、現金の取扱いを極小化している。			選択▼	
⑥	上記①～⑤について適切に対応するための業務規定等を策定している。			選択▼	
⑦	募集人が上記①～⑤について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

主な着眼点	所属保険会社の規定等に従って、保険料の取扱いおよび管理を適切に行っているか。		
確認資料例	◆領収・精算状況を確認できる資料(保険料領収証、通帳、収支明細表等) ◆業務規定等 ◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等 ◆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		
確認資料			
対象外 選択理由		自己評価	選択▼
日常業務 における 取組み ・ 好取組 事例		改善取組み の内容	
		改善完了 (予定)時期	
保険会社からの フィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(4)募集時の禁止行為・著しく不適当な行為 ③特別利益の提供	対象代理店	共通
目的	保険会社間の不正な競争が助長され、顧客間の平等性・公平性を損ない、保険業の健全な発展を阻害することを防止する。			評価指針	Ⅱ-2-1-4-3
設問					回答
①	保険勧誘や契約締結にあたって、特別利益の提供に該当することがないよう、以下の行為を徹底している。 ・顧客に対して金銭の提供をするなど、保険料の割引、割戻しを行わない。 ・ノベルティ提供を行う場合、実質的に保険料の割引や割戻しとみなされるような物品やサービスの提供を行わず、景品表示法および所属保険会社の定める基準の範囲内で運用している。 (提供していない場合でも、景品表示法および所属保険会社の定める基準を理解している。) ・他業を兼業する場合、他業の顧客に対して各種のサービスや物品等の提供を行う際に、それらサービス等の費用を保険会社や代理店が実質的に負担していないことを確認している。また、顧客への訴求方法等によって、保険契約の締結または保険募集に結びつけないことを確認している。 【禁止行為の具体例】 ・保険契約締結時に、保険契約者に対し、保険料の一部に充てるための現金を渡した。 ・長期優良割引等の割引を不正適用し、本来の保険料より低い保険料を適用した。 ・保険契約者に対し、代理店手数料の中から保険料の割戻しを行った。 ・旅行業を兼営する代理店が、保険契約者に対し、海外旅行保険に加入すれば、旅行代金の割引を行うことを約束した。 ・自動車販売業を兼営する代理店が保険加入を条件に車両価格の値引きを行った。 ・保険契約締結の謝礼として、保険契約者に対し、商品券を渡した。			選択▼	
②	上記①について適切に行うための業務規定等を策定している。			選択▼	
③	募集人が上記①について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

主な着眼点	顧客へノベルティ等を提供する場合、所属保険会社の定める基準の範囲内で運用しているか。		
確認資料例	◆顧客対応記録◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等◆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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(4) 募集時の禁止行為・著しく不適当な行為 ④ 団体契約、団体扱・集団扱契約	対象代理店	共通(自賠責のみ除く)
目的	団体契約者としての適格性に欠ける団体と契約を締結することを防止する。			評価指針	Ⅱ-2-1-4-4
設問					回答
①	団体契約を締結する場合には、対象とする団体の種類によって、団体類別、団体の適格性、被保険者の範囲(加入資格者)、必要な被保険者数、団体割引適用の可否等について、所属保険会社が定める基準に合致していることを確認している。				選択▼
②	団体扱契約・集団扱契約を締結する場合には、「加入者要件」や「定足数」等について、所属保険会社が定める基準に合致していることを確認している。				選択▼
③	上記①～②について適切に行うための業務規定等を策定している。				選択▼
④	募集人が上記①～②について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等				選択▼

主な着眼点	団体契約、団体扱契約や集団扱契約を引受ける場合、所属保険会社の定める規定等を遵守しているか。		
確認資料例	◆顧客対応記録◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等◆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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(4)募集時の禁止行為・著しく不適当な行為 ⑤便宜供与	対象代理店	共通
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。			評価指針	Ⅱ-2-1-4-5
設問					回答
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買借 ●保険会社に役務の受領を求めると ・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・貸与することを求めると ・保険会社が保有するオフィスの貸与 ・保険会社の会議室を代理店の会議開催のために貸与 ●保険会社に対し、顧客等の紹介を求めると ・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と ・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・費用負担を求めると ・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			選択▼	
②	保険会社の社員に実質的な保険募集を行わせる行為を行っていない。(いわゆる社員代行) 【具体例】※いずれも特殊契約は除く。 ・見積もり・契約申込書の作成 ・契約の計上			選択▼	
③	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、適切に対応している。 ※保険会社からの出向者派遣・政策保有株式を含む。			選択▼	
④	上記①～③について適切に対応するための業務規定等を策定している。			選択▼	
⑤	募集人が上記①～③について適切に対応するための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

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。		
確認資料例	◆顧客対応記録等◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(4)募集時の禁止行為・著しく不適当な行為 ⑥利益相反管理	対象代理店	共通																
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			評価指針	Ⅱ-2-1-4-6																
設問					回答																
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・開示している。 【利益相反のおそれがある行為の具体例】 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">保険金関連事業</th> <th style="width: 50%;">利益相反のおそれがある行為の具体例</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>自動車修理工場を兼業する場合</td> <td>自動車修理費等の請求</td> </tr> <tr> <td>建設業等を兼業する場合</td> <td>自然災害時の建物修理費用等の請求</td> </tr> <tr> <td>不動産管理会社等を兼業する場合</td> <td>不動産修繕費等の請求</td> </tr> <tr> <td>ロードアシスタンス業を兼業する場合</td> <td>自動車事故時の代車・レッカー費用等の請求</td> </tr> <tr> <td>旅行代理店を兼業する場合</td> <td>救援者の旅行費等の請求</td> </tr> <tr> <td>小売業を兼業する場合</td> <td>携行品損害の事故による代替品の購入費等の請求</td> </tr> <tr> <td>動物病院を兼業する場合</td> <td>ペットの手術費用等の請求</td> </tr> </tbody> </table> 【利益相反管理方針に記載すべき項目】 <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 				保険金関連事業	利益相反のおそれがある行為の具体例	自動車修理工場を兼業する場合	自動車修理費等の請求	建設業等を兼業する場合	自然災害時の建物修理費用等の請求	不動産管理会社等を兼業する場合	不動産修繕費等の請求	ロードアシスタンス業を兼業する場合	自動車事故時の代車・レッカー費用等の請求	旅行代理店を兼業する場合	救援者の旅行費等の請求	小売業を兼業する場合	携行品損害の事故による代替品の購入費等の請求	動物病院を兼業する場合	ペットの手術費用等の請求	選択▼
	保険金関連事業	利益相反のおそれがある行為の具体例																			
自動車修理工場を兼業する場合	自動車修理費等の請求																				
建設業等を兼業する場合	自然災害時の建物修理費用等の請求																				
不動産管理会社等を兼業する場合	不動産修繕費等の請求																				
ロードアシスタンス業を兼業する場合	自動車事故時の代車・レッカー費用等の請求																				
旅行代理店を兼業する場合	救援者の旅行費等の請求																				
小売業を兼業する場合	携行品損害の事故による代替品の購入費等の請求																				
動物病院を兼業する場合	ペットの手術費用等の請求																				
②	利益相反に関する自店の管理方針に基づいて、以下のような対応を行っている。 ・顧客の希望に反する修理等が提案されないよう徹底している。 ・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など、利益相反にともなう顧客への弊害を未然に防止するための体制を整備している。				選択▼																
③	上記①～②について適切に対応するための業務規定等を策定している。				選択▼																
④	募集人が上記①～②について適切に対応するための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等				選択▼																

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。		
確認資料例	◆利益相反管理方針◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から1年以内に実施したことがわかるもの		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(4) 募集時の禁止行為・著しく不適当な行為 ⑦ 自己契約・特定契約	対象代理店	共通
目的	自己契約・特定契約を主たる目的として保険募集を行うことを防止する。			評価指針	Ⅱ-2-1-4-7
設問				回答	
①	保険料の割引・割戻し等を目的とした自己契約・特定契約(自らと人的・資本的に密接な関係を有する者を契約者または被保険者とする保険契約)の募集を行っていない。また、特定契約の判定を実態に即するものとし、潜脱行為を行っていない。			選択▼	
②	自己契約比率・特定契約比率のいずれも50%を超えることのないよう適切に管理している。			選択▼	
③	上記①～②について適切に行うための業務規定等を策定している。			選択▼	
④	募集人が上記①～②について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

主な着眼点	自己契約・特定契約の比率を適切に把握し、基準以下となるよう管理しているか。		
確認資料例	◆顧客対応記録等◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外 選択理由		自己評価	選択▼
日常業務 における 取組み ・ 好取組 事例		改善取組み の内容	
		改善完了 (予定)時期	
保険会社からの フィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(4) 募集時の禁止行為・著しく不適当な行為 ⑧ 独占禁止法遵守	対象代理店	共通
目的	独占禁止法を遵守することで、事業者間の競争によってもたらされる顧客の利益を確保する。		評価指針	Ⅱ-2-1-4-8	
設問				回答	
①	「不当な取引制限の禁止」に留意し、保険契約の引受に際して、代理店同士の接触または、情報交換を原則行っていない。また、保険会社同士の接触や情報交換に関与していない。例外的に情報交換等を行わなければならない場合には、情報交換等が「公正な競争を制限するものではない」こと、および「業務上正当な必要性がある」ことを確認したうえで、保険契約者経由等による情報交換等とするなどの運用を行っている。			選択▼	
②	「不公正な取引方法の禁止」に留意し、取引の相手方に対し、不当に、商品（または役務）の供給にあわせて他の商品（または役務）を、自己（または自己の指定する事業者）から購入させたり、自己（または自己の指定する事業者）と取引するように強制したりする「抱き合わせ販売」を行っていない。 【具体例】 ●不動産仲介業を営む代理店が、賃貸アパートの入居希望者に対して、自己（当該不動産代理店）を通じて借家人賠償責任保険付の火災保険に入ることを条件に賃貸物件の仲介を行い、当該火災保険への加入を余儀なくさせた。			選択▼	
③	「不公正な取引方法の禁止」に留意し、自己の取引上の地位が相手方に対して優越していることを利用して、正常な商慣習に照らして、不当な行為を行うといった「優越的地位の濫用」を行っていない。 【具体例】 ●小売業を営む代理店が、自己への取引依存度が高い取引先（仕入先）の企業に対して、当該仕入先が製造販売する製品の取扱いを停止する等、製品取引に関する不利な取扱いを示唆し、当該代理店を通じた保険加入の申込みを事実上余儀なくさせた。			選択▼	
④	上記①～③について適切に行うための業務規定等を策定している。			選択▼	
⑤	募集人が上記①～③について適切に行うための教育（※）・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

主な着眼点	「独占禁止法」を遵守しているか。特に「不当な取引制限の禁止」および「不公正な取引方法の禁止」の観点に留意した対応を行っているか。		
確認資料例	◆顧客対応記録等◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了（予定）時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(4)募集時の禁止行為・著しく不適当な行為 ⑨取引時確認	対象代理店	共通(自賠償のみ除く)
目的	保険契約に関する取引が、マネー・ローンダリングやテロ資金供与等に利用されることを防止する。			評価指針	Ⅱ-2-1-4-9
設問					回答
①	一定の契約・取引を行う際に、ただちに取引時確認書を作成し、保険会社に提出している。				選択▼
②	疑わしい取引を発見した場合には、所属保険の規定等に従い、速やかに保険会社へ報告を行っている。				選択▼
③	上記①～②について適切に行うための業務規定等を策定している。				選択▼
④	募集人が上記①～②について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等				選択▼

主な着眼点	マネー・ローンダリングやテロ資金供与等への対策のため、犯罪収益移転防止法の趣旨に鑑み、一定の取引を行う際に、本人特定事項等の確認(取引時確認)を行っているか。		
確認資料例	◆顧客対応記録等◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容		
	改善完了(予定)時期		
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(5)高齢者募集	対象代理店	共通
目的	顧客が高齢の場合、高齢者の特性に配慮し、募集人がより丁寧な対応を行うことで顧客を保護する。			評価指針	Ⅱ-2-1-5
設問					回答
①	顧客が高齢の場合は、その特性に配慮し、極力、対面で保険募集を行ったうえで、所属保険会社や自店の規定等に従い、より丁寧な対応を行っている。				選択▼
②	上記①について適切に行うための業務規定等を策定している。				選択▼
③	募集人が上記①について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等				選択▼

主な着眼点	高齢者に対して保険募集を行う場合、所属保険会社の定める規定等に留意した対応を行っているか。		
確認資料例	◆顧客対応記録等◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容		
	改善完了(予定)時期		
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(6)障がい者募集	対象代理店	共通
目的	顧客が障がい有する場合、不当な差別的取扱いを行わず、募集人が障がいの状態や性別、年齢に応じた必要かつ合理的な配慮を行うことで顧客を保護する。			評価指針	Ⅱ-2-1-6
設問				回答	
①	顧客が障がい者の場合は、本人がどのような対応を望んでいるのかを丁寧に聞き取ったうえで、合理的な配慮を行いながら柔軟に対応している。また、希望する対応が、正当な理由により実施できない場合、または過重な負担となるため実施が困難であるといった場合には、本人にその理由を説明し、理解を得よう努めている。			選択▼	
②	代筆・代読や電話リレーサービスへの対応を含む研修等を通じて、対応を徹底している。			選択▼	
③	上記①～②について適切に行うための業務規定等を策定している。			選択▼	
④	募集人が上記①～②について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

主な着眼点	障がい者に対して保険募集を行う場合、所属保険会社の定める規定等に留意した対応を行っているか。		
確認資料例	◆顧客対応記録等◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(7)顧客の利便性向上に向けた態勢整備状況	対象代理店	共通
目的	顧客の要望に応じた利便性向上に向けた態勢を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-1-7
設問				回答	
①	対面・非対面募集の選択肢を顧客に説明し、要望に応じて対応している。			選択▼	
②	上記①について適切に行うための業務規定等を策定している。			選択▼	
③	募集人が上記①について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

主な着眼点	顧客の要望に応じた選択肢や情報の提供、インフラ整備など、顧客の利便性向上に向けた対応を行っているか。		
確認資料例	◆対面・非対面募集の選択肢の顧客宛案内がわかる資料◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(8)募集資料等の適切な管理 ①募集文書	対象代理店	共通
目的	保険業法等に従い、募集資料等について、顧客に誤認を与えることのないよう適切な運用を行う。			評価指針	Ⅱ-2-1-8-1
設問					回答
①	代理店事務所内に設置している募集文書(パンフレットやチラシ等)や、募集人が携行している募集文書は最新のものとなっている(商品改定前の募集文書が置かれていない)。 ※保管分として、顧客の目に触れない場所に旧保険募集文書を保管することは差し支えない。			選択▼	
②	原則として、所属保険会社が作成した最新の汎用募集文書を使用している。また、募集文書を代理店独自に作成・変更する場合は、必ず所属保険会社の事前承認を受けた使用期限内のものを使用している。			選択▼	

主な着眼点	募集文書を適切に管理・使用・作成しているか。		
確認資料例	◆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社内メール等、廃棄完了報告書等)◆業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から1年以内の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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(8)募集資料等の適切な管理 ②代理店ホームページ	対象代理店	共通
目的	保険業法等に従い、募集資料等について、顧客に誤認を与えることのないよう適切な運用を行う。			評価指針	Ⅱ-2-1-8-2
設問					回答
①	代理店が自ら作成・運営・管理するホームページについて、景品表示法を遵守するとともに、所属保険会社から提供されるチェックリスト等を活用し、代理店情報や商品・付帯サービスの説明等が最新かつ適切な内容となっているか、定期的に点検を行っている。			選択▼	
②	ホームページについて、セキュリティ対策を実施している。			選択▼	

主な着眼点	ホームページを適切に作成・運営・管理しているか。		
確認資料例	◆代理店ホームページ ◆代理店ホームページのチェックリスト等		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(9)勧誘方針	対象代理店	共通
目的	金融サービス提供法に従って勧誘方針を策定・公表し、公正な募集を実施する。			評価指針	Ⅱ-2-1-9
設問				回答	
①	代理店自らの名前で勧誘方針を策定し、事務所に掲示する等、公表している。			選択▼	
②	保険募集にウェブサイトを活用している場合は、ウェブサイト上に勧誘方針を掲載している。			選択▼	
③	契約取扱出先(支店等)を設置している場合は、全ての契約取扱出先で掲示している。			選択▼	
④	個人代理店で専用事務所がない場合は、自宅兼事務所に掲示している。			選択▼	

主な着眼点	金融サービス提供法に基づく勧誘方針を策定・公表しているか。		
確認資料例	◆勧誘方針		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	1. 顧客対応	点検項目	(10)募集人に対する教育・管理・指導	対象代理店	共通
目的	保険業法等に従い、代理店自らが募集人の教育・管理・指導等を行う態勢を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-1-10
設問				回答	
①	所属保険会社が参加必須としている研修等(コンプライアンス研修、商品改定研修、業務連絡会等)に参加し、定期的に自店内で研修を実施するなど、その内容を自店内のすべての募集人に周知徹底している。			選択▼	
②	自店の規模や業務特性に応じ、品質向上に向けた具体的な教育計画を策定のうえ、自店独自の教育・管理・指導を定期的実施している。			選択▼	
③	研修等は、実施記録や出欠記録を行い、欠席者へのフォローや、理解度の確認(確認テストの実施等)や理解不足の場合のフォローを行っている。			選択▼	
④	募集人だけではなく、申込書の作成等を行う内部事務担当者に対しても、個人情報の取扱い等、必要な事項につき、もれなく教育・管理・指導を行っている。			選択▼	
⑤	自店の募集人の日々の業務遂行状況を管理・把握するとともに、不備や苦情・トラブル事案等は自店内で共有し、勉強会等の機会を設けている。			選択▼	
⑥	代理店内で委託保険会社独自教材や官公庁等作成教材等を使用し、公的年金制度に関する研修等を実施している。			選択▼	

主な着眼点	店主等は、募集人に対して教育・管理・指導を適切に行っているか。		
確認資料例	◆年間研修計画書 ◆研修受講管理簿		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	2. アフターフォロー	点検項目	(1)契約管理 ①満期管理	対象代理店	共通
目的	適切に満期管理や契約保全を行い、契約者について無保険状態を発生させないことを目的とする。			評価指針	Ⅱ-2-2-1-1
設問				回答	
①	契約者ごとに満期日を管理把握し、保険契約者の満期日以前に、更新について十分に検討する時間を確保できるタイミングで、契約者に連絡を行い、継続状況を管理している。特に不継続の場合は、確認相手や理由等について、確認のうえ記録している。			選択▼	
②	満期案内の際、前年同条件を前提とせず、契約者の意向を確認し、必要な補償に関する情報提供を行ったうえで契約を行っている。			選択▼	
③	契約者が始期日までに保険証券等により正しい更新内容を確認できるようにしている。			選択▼	
④	上記①～③について適切に行うための業務規定等を策定している。			選択▼	
⑤	募集人が上記①～③について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

主な着眼点	顧客の意向を更新の都度確認し、満期管理を適切に行っているか。		
確認資料例	◆顧客対応記録◆取引時確認書◆満期管理・契約保全に関する業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	2. アフターフォロー	点検項目	(1)契約管理 ②契約保全	対象代理店	共通
目的	適切に満期管理や契約保全を行い、契約者について無保険状態を発生させないことを目的とする。			評価指針	Ⅱ-2-2-1-2
設問				回答	
①	契約内容変更・解約手続き等の依頼を受けた場合は、放置・失念することなく対応している。			選択▼	
②	上記①について適切に行うための業務規定等(※)を策定している。 ※手続き依頼等の放置・失念を防止する体制の整備を含む			選択▼	
③	募集人が上記①について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

主な着眼点	手続き漏れ等のミスがないよう契約保全を適切に行っているか。		
確認資料例	◆顧客対応記録◆取引時確認書◆満期管理・契約保全に関する業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	2. アフターフォロー	点検項目	(2) 保険事故発生時の対応	対象代理店	共通
目的	保険事故発生時、早期解決に向け、適切な事故対応を行うことを目的とする。			評価指針	Ⅱ-2-2-2
設問				回答	
①	保険契約の締結時に、事故通知の重要性について、顧客等に十分に説明を行っている。			選択▼	
②	自店で定めた規定等に従い、適切に事故対応を行っている。			選択▼	
③	事故に関し、保険会社に確認することなく、支払い責任の有無や保険金支払額について回答していない。			選択▼	
④	適切な事故対応を行うため、あらかじめ顧客等に周知しておく事項や、顧客等からの事故通知に対する受付の仕方や保険金が支払われるまでのフォローアップの内容を明確に定めておくなど、事故対応に関する業務規定等を策定している。			選択▼	
⑤	募集人が上記①～④について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

主な着眼点	事故対応に関する業務規定等を策定し、「迅速」かつ「丁寧」に対応しているか。		
確認資料例	◆顧客対応記録◆事故対応に関する業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等◆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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	2. アフターフォロー	点検項目	(3) 苦情の対応・管理	対象代理店	共通
目的	苦情に対して適切な対応を行い、品質向上に役立てる態勢を整備することを目的とする。			評価指針	Ⅱ-2-2-3
設問				回答	
①	苦情の定義および苦情の受付・顧客対応・報告ルートの一連の流れが明文化されている。			選択▼	
②	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(チェックリストや役職者による確認等)を整備している。			選択▼	
③	苦情全件について発生経緯・原因を特定している。			選択▼	
④	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。			選択▼	
⑤	募集人が上記①～④について適切に行うための教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

主な着眼点	苦情の対応・管理を適切に行っているか。		
確認資料例	◆苦情対応記録◆苦情対応・管理に関する業務規定等◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から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		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	2. アフターフォロー	点検項目	(4)更改(継続)率等の把握・分析	対象代理店	共通
目的	更改(継続)率等の原因分析を行い、品質向上に役立てる態勢を整備することを目的とする。			評価指針	Ⅱ-2-2-4
設問				回答	
①	更改(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を実施している。			選択▼	
②	上記①の改善策について、募集人に対して教育(※)・管理・指導を行っている。 ※年1回以上の研修実施等			選択▼	

主な着眼点	更改(継続)率や失効・早期解約となった契約を把握・分析し、必要に応じて改善策を実施しているか。		
確認資料例	◆更改(継続)率を定期的に把握・分析し、改善策を策定していることが確認できる資料◆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※研修履修簿、経営層・管理部門への報告書等※自己点検実施日から1年以内に実施したことがわかるもの		
確認資料			
対象外 選択理由		自己評価	選択▼
日常業務 における 取組み ・ 好取組 事例		改善取組み の内容	
		改善完了 (予定)時期	
保険会社からの フィードバック等			
備考			

区分	3. 個人情報保護	点検項目	(1)個人情報管理	対象代理店	共通
目的	個人情報保護法に則った個人情報の取扱いの徹底に加え、外部からのサイバー攻撃に対する備え等、システム面においても十分な顧客情報管理体制を整備するなど、個人情報取扱事業者として遵守すべき義務を遂行する。			評価指針	II-2-3-1
設問				回答	
①	【個人情報の理解】 代理店が取り扱う個人情報の種類や、個人情報が含まれる帳票等を正しく理解している。 ※個人情報の種類や、帳票等は次ページ「代理店が取り扱う個人情報の種類(例)」 「個人情報が含まれる帳票等(例)」を参照			選択▼	
②	【プライバシーポリシー】 「個人情報保護に関する基本方針」(プライバシーポリシー)を公表(ホームページや店頭への掲示)している。また、必要に応じて適切に見直しを実施している。			選択▼	
③	【個人情報の取扱規定】 個人情報の取扱規定(個人データの安全管理措置に係る取扱規程)を定め、備え置いている。			選択▼	
④	【個人データ管理責任者等の設置】 個人データ管理責任者および個人データ管理者を設置している。 ※株式会社組織の場合、個人データ管理責任者は、取締役または執行役等の業務執行に責任を有する者である。 ※大規模特定代理店の場合、個人データの取扱いの点検・改善等の監督を行う部署や合議制の委員会を設置している。			選択▼	
⑤	【個人データ管理台帳】 個人データ管理台帳を作成し、更新している。			選択▼	
⑥	【個人データ非開示(秘密保持)契約等の締結】 すべての従業員と個人データの非開示(秘密保持)契約等を締結している。 ※「従業員」とは、個人情報取扱事業者の組織内において直接又は間接に事業者の指揮監督を受けて事業者の業務に従事している者をいい、雇用関係にある従業員(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。			選択▼	
⑦	【個人データ取扱者】 個人データ取扱者の氏名等を常に確認できる状態にしている。			選択▼	

主な着眼点	個人情報保護法等に則り、個人情報を適切に取り扱い、管理しているか。		
確認資料例	◆個人情報保護に関する基本方針(プライバシーポリシー)、またはプライバシーポリシーが記載されたホームページのURL◆個人情報取扱規程◆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)◆個人データ管理台帳◆非開示(秘密保持)契約書、誓約書等◆個人データ取扱者の氏名等を把握できる一覧表等◆外部委託に関する規程◆情報セキュリティに関する規程◆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※自己点検実施日から1年以内に行ったことがわかるもの		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容		
	改善完了(予定)時期		
保険会社からのフィードバック等			
備考			

⑧	<p>【顧客情報の取得・保管・管理等】 顧客情報(企業情報を含む)の取得・保管・管理等にあたっては、次のような措置を講じるなどして、細心の注意を払っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約締結の際、代理店独自の利用目的がある場合は、当該利用目的も顧客に明示している。 ・個人データの第三者提供時は、記録・保存義務が、第三者からの取得時は、確認・記録・保存義務が課されることに注意している。 ・外国にある第三者に個人データを提供するときは、あらかじめ、外国にある第三者への個人データの提供を認める旨の本人の同意を得ている。 ・機微(センシティブ)情報を取得する場合は、あらかじめ顧客の同意を取得したうえで、業務遂行上必要な範囲で取得、利用、または第三者提供している。 ・保険会社からの委託を受け、マイナンバー(個人番号)を取り扱う場合は、所属保険会社の指示に従い、適切に取り扱っている。 ・顧客情報が記載されている書類や電子記録媒体等(USBメモリーやCD等)は、社外持ち出し時の運用(持出管理台帳による管理等)を定めるとともに、施錠のできるロッカー等に保管している。また、外出時、退社時には施錠している。 ・顧客情報の含まれる書類や業務利用機器を保険会社の設定した管理区域外に持ち出すときは、常時携帯している。 ・保管期間を超過、または利用する必要がなくなった個人データは、遅滞なく廃棄・消去している。 ・乗合代理店の場合、たとえば代理店内で契約情報を共有する際に、メールの宛先に乗合保険会社が含まれていないか確認するなど、他の保険会社の個人データを漏えいさせないための対応を徹底している。 ・乗合代理店において、保険会社等から出向者を受け入れている場合、当該出向社員を含む従業員が、契約情報(個人データ)を出向元を含む外部に持ち出さないよう、非開示(秘密保持)契約等の締結や教育・管理・指導を行っている。 ・乗合代理店の場合、見積書作成のため、顧客が提供した自身の個人情報を保険会社に提供することについて、あらかじめ丁寧に説明し、顧客の理解を得ている(利用目的は、プライバシーポリシーで公表しているだけでは不十分、顧客に明示する必要がある)。 	選択▼
⑨	<p>【個人データの外部委託】 個人データの取扱いを外部業者(クラウドサービスを含む)に委託する場合(変更・追加を含む)は、次のような対応を適切に行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切性、安全性等の審査を行い、事前に所属保険会社の承認を受けている。 ・委託内容によっては、外部委託先が募集行為を行ってしまう(無登録・無届募集となる)おそれもあることに注意している。 ・委託者(代理店)の監督・監査・報告徴収に関する権限など、所定の事項を盛り込んだ委託契約書等を締結している。 <p>また、委託を行った場合、次のような対応を行い、外部委託先を適切に管理・把握できる態勢を整備している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託契約内容(安全管理措置等)の遵守状況を定期的に確認している。 ・所属保険会社の規定等に従い、外部委託先を適切に管理している。 ・外部委託先を追加・変更・廃止した場合、外部委託先を管理している台帳・リスト等を修正している。 <p>また、所属保険会社の規定等に従い、所属保険会社に適宜報告している。</p> <p>※外部委託先が再委託を行う場合も同様の取扱いとしている。</p>	選択▼

代理店が取り扱う個人情報の種類(例)
<p>a. 顧客等(注1)の氏名</p> <p>b. 生年月日、連絡先(住所・居所・電話番号・電子メールアドレス(注2))、会社における職位または所属に関する情報について、それらと本人の氏名を組み合わせた情報</p> <p>c. 上記a、bに付随し顧客等が契約申込書等に記載した保険契約の締結に必要な情報</p> <p>d. 特定の個人を識別できる情報が記載されていなくても周知の情報を補うことや、取得時に特定の個人を識別できなくとも取得後に新たな情報が付加または照合されたことにより特定の個人を識別できるもの(注3)</p> <p>(注1)「顧客等」とは、契約者のほか、被保険者、同居の親族、団体保険等の加入者、契約見込み客、事故の際に当事者となった被害者および加害者、法定相続人、代理人等が含まれる。</p> <p>(注2)特定の個人を識別できる電子メールアドレスの場合は、それが単独でも個人情報となる。</p> <p>(注3)特定の個人を識別できる情報が記載されていなくても、代理店として個人が特定できる場合には個人情報に該当する。たとえば、自動車の登録番号や証券番号単独の情報であっても、代理店端末などにより、特定の個人を識別することができる場合があるため、個人情報保護法に則った対応が重要となる。</p>

個人情報が含まれる帳票等(例)
<p>a. 契約申込書</p> <p>b. 保険料領収証(写)</p> <p>c. 事故関係書類一式</p> <p>d. 事故受付記録簿</p> <p>e. 契約情報等のデータ、および個人情報の表示された端末画面のハードコピー等の各種アウトプット</p> <p>f. その他特定の個人を識別できる情報が記載・記録された帳票や電子記録媒体(USBメモリー・CD・DVD等)</p>

⑩	<p>【メールおよびチャットアプリ・SNS】 メールおよびチャットアプリを利用するとき、次のような対応を適切に行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メールを送信するときは、個人情報が必要最低限とし、宛先、添付ファイル等をよく確認し、誤送信に留意している。 ・大量の個人情報をメールで送信するときには、添付ファイルは強固なパスワード設定を行い、パスワードを本文には記載せずメール以外の方法（口頭、書面、SMS等）で通知するなどの対策を実施している。 ・顧客情報付きファイルを送付するときは、送付先以外の保険会社の契約情報が含まれていないか確認（特に、Excelファイルの場合は複数のシート、行や列の非表示等まで確認）し、代理店管理者を宛先等を含めることや、パスワードの設定等、代理店所定の送信ルールに従って対応している。 ・フリーメールおよびフリーチャットは原則禁止している。 ・サイバー攻撃の一つである標的型攻撃メールの開封を未然に防止するため、不用意に添付ファイルを開いたり、URLリンクをクリックしたりしないように、日頃から差出人のアドレス等を確認している。 <p>また、SNSの利用に関しては、次のような対応を適切に行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・代理店の業務においてSNSは原則利用していない。万が一、SNSを業務利用する場合は、所属保険会社に確認のうえ、私用アカウントとは切り離し、電話番号等を使い分ける等を実施して不適切な内容の投稿はしていない。 	選択▼
⑪	<p>【テレワーク・オンライン会議】 テレワークやオンラインによる会議・顧客面談等を実施するとき、次のような措置を講じるなどして、細心の注意を払っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティに関する社内規則等を定めている。 ・オンラインによる会議や顧客面談等を実施する場合、情報漏えい、サイバー攻撃等のセキュリティリスクに十分注意する必要があることを社内教育を通じて徹底している。 	選択▼
⑫	<p>【個人情報の漏えい等の報告】 個人情報の漏えい、滅失、毀損等が発生した際の適切な対応を理解し、当該対応を実施している。また、発生した場合は、直ちに所属保険会社に報告している。</p> <p>大規模特定代理店の場合、個人情報の漏えい、滅失、毀損等を防止するため、情報セキュリティ対策に十分な知見を有する者（例えば、店主または保険募集の責任者等）により、定期的に社内点検・監査を実施している。</p>	選択▼
⑬	<p>【従業員の教育】 従業員に対して、個人情報保護に関して代理店が遵守すべき法令、各種ルール等を従業員が遵守するよう、個人情報保護や情報セキュリティに関する定期的な社内教育や研修、必要に応じたフォローアップを実施している。</p>	選択▼
⑭	<p>【点検・監査】 代理店で定めた周期により、個々の従業員の個人情報取扱状況や、代理店全体の個人情報の安全管理の実施状況の点検または監査を実施し、店主または情報管理責任者はその結果に基づき安全管理の体制について必要な見直しを行っている。</p>	選択▼

区分	3. 個人情報保護	点検項目	(2)個人情報保護に係るシステム面の整備	対象代理店	共通
-----------	-----------	-------------	----------------------	--------------	----

目的	個人情報保護法に則った個人情報の取扱いの徹底に加え、外部からのサイバー攻撃に対する備え等、システム面においても十分な顧客情報管理体制を整備するなど、個人情報取扱事業者として遵守すべき義務を遂行する。	評価指針	II-2-3-2
-----------	---	-------------	----------

設問	回答
-----------	-----------

<p>① 【業務利用機器等の対応】 個人情報の漏えいやマルウェア感染防止のため、次のようなセキュリティ対策を適切に行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全性が確保されたネットワーク接続を行っている（提供元が不明確、暗号化方式の安全性が低い無線LAN(Wi-Fi)等については利用を制限している）。 ・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。また、OSのセキュリティパッチをタイムリーに適用している。 ・保険業務に使用するパソコンに、ファイル共有ソフトをインストールしていない。また、ウイルス対策ソフトを導入し、常に最新版に更新している。 ・個人情報が含まれるシステムについて、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。 ・個人情報を含む添付ファイルを社外にメール送信する際に、情報漏えいを防止する仕組みがある。 ・ソフトウェアインストールのシステム制御など、業務上不要なソフトウェアの利用を禁止している。 ・個人情報にアクセスできる業務利用機器等は、台帳等を使って管理し、従業員の入退社や異動にともなう、IDの追加・削除を適切に行う体制を構築している。 ・データ消失等に備えて、データのバックアップの実施および復旧手順を定めている。 ・不要となったデータや業務利用機器等を適切に消去・廃棄等を行っている。 ・保険業務に利用し、個人情報にアクセスできる業務利用機器等に強固なパスワードの認証を設定している。また、ID・パスワードを共用しないことを従業者に徹底・管理している。 ・パソコンや電子記録媒体に顧客情報が含まれるデータファイルを保存する場合は暗号化やパスワード設定する等、第三者がパソコンにアクセスできないようにしている。 ・フリーメールの業務利用は、原則禁止としている。 	選択▼
--	-----

主な着眼点	外部からのサイバー攻撃に対するセキュリティ対策など、個人情報保護に係るシステム面の整備を実施しているか。
--------------	--

確認資料例	<ul style="list-style-type: none"> ◆システム仕様書等 ◆セキュリティ対策の実施がわかる資料 ◆自社業務利用機器等に関する運用ルールがわかる資料(社内規則等)
--------------	---

確認資料	
-------------	--

対象外選択理由	自己評価	選択▼
----------------	-------------	-----

日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容	
	改善完了(予定)時期	

保険会社からのフィードバック等	
------------------------	--

備考	
-----------	--

区分	4. ガバナンス	点検項目	(1)コーポレートガバナンスに関する態勢整備 ①適切な業務(会社)運営	対象代理店	法人代理店
目的	顧客からの信頼を得られる適切なコーポレートガバナンス態勢を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-4-1-1
設問					回答
①	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)。				選択▼
②	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。				選択▼

主な着眼点	会社法等、各法人の根拠法を遵守しているか。		
確認資料例	◆自己点検実施日から3か月以内の登記資料(履歴事項全部証明書等) ◆自己点検実施日直近年度の決算報告書 (B/S・P/L・株主資本等変動計算書・個別注記表)		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(1)コーポレートガバナンスに関する態勢整備 ②ディスクロージャーの適切な配備	対象代理店	大規模代理店
目的	顧客からの信頼を得られる適切なコーポレートガバナンス態勢を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-4-1-2
設問					回答
①	顧客より所属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、閲覧できる状態にしている(ディスクロージャー資料が掲載された所属保険会社のホームページを案内する方法も可)。				選択▼

主な着眼点	所属保険会社のディスクロージャー資料を適切に配備しているか。		
確認資料例	◆現物の備え付けがわかる資料、またはホームページ等のURL		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(1)コーポレートガバナンスに関する態勢整備 ③自己点検・内部監査	対象代理店	共通
目的	顧客からの信頼を得られる適切なコーポレートガバナンス態勢を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-4-1-3
設問					回答
①	全拠点が実施する自己点検について定めた規定等があり、責任者を明確に定めたうえで、定期的かつ適切に実施している。			選択▼	
②	自己点検結果に基づき、不備の原因を把握のうえ、改善を図る態勢を整備し、その取組みの証跡を残している。			選択▼	
③	内部監査の実施について定めた規程等があり、責任者を明確に定めたうえで全拠点に対して定期的かつ適切に実施している。			選択▼	
④	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。			選択▼	

主な着眼点	自己点検や内部監査を実施し、改善策・再発防止策等を策定、実施しているか。		
確認資料例	◆自己点検の実施について定めた規程・マニュアル等 ◆内部監査の実施について定めた規程・マニュアル等		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(1)コーポレートガバナンスに関する態勢整備 ④反社会的勢力に対する業務運営	対象代理店	共通
目的	顧客からの信頼を得られる適切なコーポレートガバナンス態勢を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-4-1-4
設問					回答
①	反社会的勢力等との関係遮断に努め、保険契約者、代理店の役員・従業員、業務委託先等(以下、保険契約者等という)が反社会的勢力等に該当する場合の対応方針や所属保険会社の契約引受基準等、所属保険会社の定める規定等を理解のうえ、反社会的勢力等との関係遮断を行う体制を整備し、関係遮断に努めているなど、適切かつ健全に業務を運営している。			選択▼	
②	募集人や保険契約者等が反社会的勢力等に該当する(疑義がある場合や判断に迷う場合等を含む)ことが判明した場合や、保険業務に関して反社会的勢力等から不当な要求を受けた等の場合、速やかに所属保険会社に報告・相談するための教育・管理・指導を行っている。また、募集人が適切に報告・相談を行っていることを確認している。			選択▼	

主な着眼点	反社会的勢力との関係遮断に向けた対応を行っているか。		
確認資料例	◆反社会的勢力に関する規程・マニュアル等		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(1)コーポレートガバナンスに関する態勢整備 ⑤経営理念・経営計画	対象代理店	共通
目的	顧客からの信頼を得られる適切なコーポレートガバナンス態勢を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-4-1-5
設問				回答	
①	代理店として顧客本位の業務運営を踏まえた経営理念を策定のうえ、従業員へ周知徹底し、定期的に理解度を確認している。			選択▼	
②	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)を策定のうえ、従業員へ周知徹底している。			選択▼	
③	策定した経営計画の進捗管理や総括を実施し、PDCAを構築している。			選択▼	

主な着眼点	従業員に経営理念や経営計画を周知徹底し、理解度を確認しているか。		
確認資料例	◆経営理念・経営計画および、周知徹底等をしていることがわかる資料等		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容		
	改善完了(予定)時期		
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(1)コーポレートガバナンスに関する態勢整備 ⑥社内規則等の策定	対象代理店	共通
目的	顧客からの信頼を得られる適切なコーポレートガバナンス態勢を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-4-1-6
設問				回答	
①	所属保険会社のマニュアル(推奨販売・比較説明、重要事項説明、顧客情報管理、外部委託先管理等の募集関連ルールを規定した「募集コンプライアンスガイド」等)を自店の社内規則と位置付け、全ての所属保険会社分を備え付け、自店内に示している。			選択▼	
②	乗合代理店の場合、所属保険会社のマニュアルを代理店の社内規則と位置付けるとともに、「自店独自の推奨方針(商品を選別する基準や理由等)」を策定し、自店内に示している。			選択▼	
③	自店独自で社内規則を策定している場合、自店の実態や最新の法令等や所属保険会社の定めた規定等に則して改定され、自店内に示している。			選択▼	
④	所属保険会社の代理店向け商品説明ハンドブック・引受規定等、「社外秘」等の記載がある秘密管理性が高い情報や、兼業代理店においては代理店業以外の業務に関わる情報等が社外に流出させない体制を構築している。			選択▼	

主な着眼点	法令等や所属保険会社が定めた募集ルールに沿って適切に業務運営を行うことを定めた社内規則等を適切に策定し、自店内に提示しているか。また、取り扱う社外秘情報を適正に管理できているか。		
確認資料例	◆所属保険会社のマニュアル等 ◆社内規則等		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容		
	改善完了(予定)時期		
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(1)コーポレートガバナンスに関する態勢整備 ⑦業務継続計画(BCP)の策定	対象代理店	共通
目的	顧客からの信頼を得られる適切なコーポレートガバナンス態勢を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-4-1-7
設問					回答
①	大規模災害などの発生を想定し、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、発動基準が規定されたBCP計画書を作成し、BCP計画が有効に機能するか定期的に訓練を実施している。				選択▼

主な着眼点	有事における業務継続計画(BCP)を作成し、定期的に訓練を実施しているか。		
確認資料例	◆業務継続計画等および、周知徹底等をしていることがわかる資料等		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(1)コーポレートガバナンスに関する態勢整備 ⑧規模が大きい特定保険募集人の対応	対象代理店	大規模代理店
目的	顧客からの信頼を得られる適切なコーポレートガバナンス態勢を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-4-1-8
設問					回答
①	法令に基づき、帳簿書類を備付けている。				選択▼
②	法令に基づき、事業年度ごとに事業報告書を作成し、毎事業年度経過後3か月以内にこれを財務局長等に提出している。				選択▼

主な着眼点	法令に基づき、帳簿書類の備付けおよび事業報告書の作成・提出を適切に行っているか。		
確認資料例	◆帳簿書類を備え付けていることがわかる資料 ◆直近の事業報告書		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(1)コーポレートガバナンスに関する態勢整備 ⑨共同募集を行っている場合の対応	対象代理店	対象の代理店
目的	顧客からの信頼を得られる適切なコーポレートガバナンス態勢を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-4-1-9
設問				回答	
①	共同募集時の業務範囲を規定し、共同募集先と締結した契約書や覚書に定められた業務の範囲で募集が行われていること、募集時に契約者に対し共同募集であることが適切に説明されているか等を確認している。			選択▼	
②	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。			選択▼	

主な着眼点	(共同募集を取り扱う代理店の場合)共同募集時の業務範囲を規定し、適切に募集が行われていること等を確認しているか。		
確認資料例	◆共同募集について定めた規程・マニュアル等		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(1)コーポレートガバナンスに関する態勢整備 ⑩募集関連行為委託等の対応	対象代理店	対象の代理店
目的	顧客からの信頼を得られる適切なコーポレートガバナンス態勢を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-4-1-10
設問				回答	
①	募集関連行為を第三者に委託等する場合、以下のような留意点に基づき、不適切な行為を行わないよう、指導事項を示した文書や適切な態勢整備等の確約を求める文書を交付するなどの教育・管理・指導を行う体制を整備している。 【留意点】 ・保険募集行為または特別利益の提供等の募集規制の潜脱につながる行為を行っていないか。 ・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を行うなど、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。 ・個人情報の第三者への提供に係る顧客同意の取得等の手続を個人情報の保護に関する法律等に基づき、適切に行っているか。 ・支払手数料の設定について、不適切な行為を誘発しないよう、慎重な対応を行っているか。			選択▼	
②	遵守状況について定期的なチェックを行い、必要に応じて改善を図っている。			選択▼	

主な着眼点	(募集関連行為を第三者に委託等する場合)その従事者が保険募集に該当するような行為におよぶ等、不適切な行為が行われないよう指導等を行っているか。		
確認資料例	◆募集関連行為委託等について定めた規程・マニュアル等		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(1)コーポレートガバナンスに関する態勢整備 ①保険募集人指導事業(フランチャイズ事業等)	対象代理店	対象の代理店
目的	顧客からの信頼を得られる適切なコーポレートガバナンス態勢を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-4-1-11
設問				回答	
①	フランチャイザーなど商号の使用を他の代理店に許諾している代理店の場合、両者が異なる事業者であることや、取り扱う保険商品の品揃えが異なる場合はその相違点を説明するなど、顧客が当該他の代理店と同一の事業を行う者と誤認しないよう指導を行っている。			選択▼	
②	フランチャイジーなど他の代理店の商号を使用している代理店の場合、誤認を防止するための措置を講じている。			選択▼	

主な着眼点	(フランチャイズ代理店の場合)保険募集人指導事業を行う代理店(フランチャイズ代理店等)が他の代理店に商号等の使用を許諾している場合、顧客への誤認を防止するための措置を行っているか。		
確認資料例	◆フランチャイズ代理店等についての顧客への誤認防止措置がわかる資料等		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容		
	改善完了(予定)時期		
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(1)コーポレートガバナンスに関する態勢整備 ⑫テレマーケティングを行っている場合の対応	対象代理店	対象の代理店
目的	顧客からの信頼を得られる適切なコーポレートガバナンス態勢を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-4-1-12
設問				回答	
①	トラブルの未然防止や早期発見に資する取組みとして、以下の点を踏まえて、体制を整備し、適正に運用している。 ・説明すべき事項を定めたトークスクリプト等を整備のうえ、徹底している。 ・顧客から、今後の電話等を拒否する旨の意向があった場合、以降、電話等はしないよう徹底している。 ・通話内容を記録・保存している。 ・苦情等の原因を分析のうえ、再発防止策を策定・周知している。 ・保険募集等を行った者以外の者による通話内容の確認(成約に至らなかったものを含む)およびその結果を踏まえた対応を行っている。			選択▼	

主な着眼点	(ダイレクトマーケティングとして電話等を用いて新規の保険募集・加入勧奨を反復継続して行っている場合)具体的な保険募集方法を定め、適切に教育・管理・指導を行っているか。		
確認資料例	◆テレマーケティングについて定めた規程・マニュアル等 ◆通話記録、顧客対応記録等		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容		
	改善完了(予定)時期		
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(2)コンプライアンス推進に係る態勢整備 ① 募集人の資格取得・管理	対象代理店	共通
目的	無登録・無届募集や無資格募集の未然防止に加え、募集人が法令等を遵守し、不適切な行為が行われないよう、適切に管理する態勢を整備する。		評価指針	Ⅱ-2-4-2-1	
設問					回答
①	募集人が損保協会の損保一般試験「基礎単位」「商品単位」や所属保険会社の独自資格・教育等、募集人の役割に応じて必要な資格を取得していることを確認している。			選択▼	
②	募集人が損保一般試験の有効期限切れによる無資格募集を招かないよう、損保協会が運営する「募集人・資格情報システム」や所属保険会社のシステム等により、有効期限・次回受験予定年月等を管理し、有効期限の管理を行っている。			選択▼	

主な着眼点	店主等は、募集人の資格取得状況や資格の有効期限、受講状況を適切に管理しているか。		
確認資料例	◆「募集人・資格情報システム」または、所属保険会社が提供するシステムの募集人の資格取得状況等がわかる資料		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容		
	改善完了(予定)時期		
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(2)コンプライアンス推進に係る態勢整備 ② 代理店登録	対象代理店	共通
目的	無登録・無届募集や無資格募集の未然防止に加え、募集人が法令等を遵守し、不適切な行為が行われないよう、適切に管理する態勢を整備する。		評価指針	Ⅱ-2-4-2-2	
設問					回答
①	財務局等に届け出ている代理店の登録事項が現状と相違ないか定期的に確認するなど、常に最新かつ正確な登録届出情報を管理している。また、登録事項の変更発生時、遅滞なく届出を行っている。 【個人代理店】 店主氏名(注)、事務所所在地、他の業務 【法人代理店】 筆頭者・筆頭者以外の代表者(在籍状況、氏名(注))、商号、事務所名称、事務所所在地、他の業務 (注)旧氏(旧姓)を使用している場合、旧氏(旧姓)についても登録する。			選択▼	
②	登録事項の変更発生時、遅滞なく届出を行うため、以下の点を踏まえた体制を整備している。 【例】 ・届出する部署または担当者が決まっている。 ・届出する部署または担当者に連携する手順が決まっている。 など			選択▼	

主な着眼点	財務局等に届け出ている代理店登録事項を正しく遅滞なく登録・届出する体制を整備しているか。		
確認資料例	◆所属保険会社が提供するシステムの代理店登録情報画面等 ◆自己点検実施日から3か月以内の登記資料(履歴事項全部証明書等) ◆代理店登録・届出情報を定期的に確認する体制がわかる資料		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容		
	改善完了(予定)時期		
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(2)コンプライアンス推進に係る態勢整備 ③ 募集人届出	対象代理店	共通
目的	無登録・無届募集や無資格募集の未然防止に加え、募集人が法令等を遵守し、不適切な行為が行われないよう、適切に管理する態勢を整備する。			評価指針	II-2-4-2-3
設問				回答	
①	保険募集に従事する役員・募集人として財務局等に届け出ている者が、実際に保険募集を行っている者と一致しているか確認している。また、氏名(注)に変更が生じた場合、遅滞なく届出を行っている。 (注)旧氏(旧姓)を使用する場合、旧氏(旧姓)を含む			選択▼	
②	財務局等に届け出ている募集人が、募集人としての所定の要件を充足しているか確認している。			選択▼	
③	代表権を有する役員が、役員退任後も引き続き保険募集を行う場合、募集人届出を行っている。			選択▼	
④	法令上、募集人として届け出ることができない者を届け出していないことを確認している。			選択▼	
⑤	無届募集を未然防止するため、以下の点を踏まえた体制を整備している。 ・届出する部署または担当者が決まっている。 ・届出する部署または担当者に連携する手順が決まっている。 ・社員の入社や転入時等には、募集を開始する前までに募集人届出手続きを完了している。 ・無届募集は保険業法上の禁止行為であり、募集が可能となるのは財務局等に届出が受理された日(届出日)以降であることを募集人に周知している。 ・募集人以外の社員に対して、保険募集の定義を理解させ、届出(登録)のない者が募集を行ってはいけないことを教育している。 など			選択▼	

主な着眼点	財務局等に届け出ている募集人が現状と相違ないかを確認し、無届募集を未然防止しているか。		
確認資料例	◆「募集人・資格情報システム」または、所属保険会社が提供するシステムの募集人届出状況等がわかる資料 ◆従業員名簿等 ◆募集人届出情報を定期的に確認する体制がわかる資料		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例	改善取組みの内容		
	改善完了(予定)時期		
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(2)コンプライアンス推進に係る態勢整備 ④不適切事案(含む懸念事項)への対応態勢の整備	対象代理店	共通
目的	無登録・無届募集や無資格募集の未然防止に加え、募集人が法令等を遵守し、不適切な行為が行われないよう、適切に管理する態勢を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-4-2-4
設問					回答
①	法令等遵守に関する責任者・担当部署を明確にし、不適切事案の未然防止策や不適切事案発生時の対応についての確認事項・対応内容・権限を規定している。				選択▼
②	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)。				選択▼

主な着眼点	法令等遵守に関する責任者・担当部署を設置し、不適切事案への対応等についての確認事項・対応内容・権限を規定しているか。		
確認資料例	<ul style="list-style-type: none"> ◆不適切事案への対応について定めた規程・マニュアル等 ◆職務権限規程、組織図、職務分掌規程等 		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

区分	4. ガバナンス	点検項目	(3)従業員管理・従業員満足度向上に向けた取組み	対象代理店	共通
目的	法令等に従い、従業員が安心して働くことのできる労働環境等を整備する。			評価指針	Ⅱ-2-4-3
設問					回答
①	時間外労働に関する労使協定(36協定)がある。				選択▼
②	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。				選択▼
③	就業規則や給与・賞金規程がある。				選択▼
④	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。				選択▼
⑤	従業員向けの定期健康診断を実施している。				選択▼

主な着眼点	従業員の労働環境等が整備されているか。		
確認資料例	<ul style="list-style-type: none"> ◆労使協定書 ◆就業規則、給与規程、賞金規程 ◆従業員の勤怠状況および、承認・確認の仕組みがわかる資料 ◆定期健康診断の実施がわかる資料 		
確認資料			
対象外選択理由		自己評価	選択▼
日常業務における取組み・好取組事例		改善取組みの内容	
		改善完了(予定)時期	
保険会社からのフィードバック等			
備考			

[一番上へ戻る](#)