

お客さまからの信頼を高めていくための 募集コンプライアンスガイド

保険募集時等のコンプライアンス上の留意事項について

本ガイドは、保険募集時におけるコンプライアンスの徹底や代理店の内部管理態勢を整備するうえで、代理店・募集人の皆さまの参考となる対応例等を取りまとめた雛形であり、本ガイドに記載された内容以外の取組みや対応を妨げるものではありません。

2021年12月21日

一般社団法人 **日本損害保険協会**

はじめに

保険募集にあたっては、保険業法等の法令を遵守するとともに、監督官庁である金融庁が策定した「保険会社向けの総合的な監督指針」（以下「監督指針」）等の主旨を踏まえ、適正に業務を行うことが求められています。また、保険募集および保険金支払は、保険事業を遂行するうえでの両輪であり、いずれの業務においても健全かつ適正な業務運営を確保することが不可欠です。

保険募集において、お客さまからの信頼を得るためには、代理店の皆様方が保険募集に関する法令等に則り、お客さまに対し適切な情報を提供するとともに、重要事項を十分に説明のうえ、意向に沿った保険をおすすめすることが大切です。

また、2016年5月に改正保険業法が施行され、募集人（代理店）に対する体制整備義務が導入されました。これに伴い、代理店の皆様方におかれましては、保険業法等の各種法令や所属保険会社のルール等を遵守のうえ、保険募集に関する適正な業務運営を確保し、保険募集の健全かつ適切な運営を確保するための内部管理態勢を整備することが、法令上、義務化されました。

一般社団法人日本損害保険協会（以下「損保協会」）では、保険募集にあたって代理店の皆様方が遵守すべきことや、内部管理態勢を整備するために必要な事項等を体系的に整理し、わかりやすく解説した「募集コンプライアンスガイド」（以下「本ガイド」）を作成しました。

損保協会加盟の損害保険会社においては、お客さまからの信頼を確保するためにも、代理店の皆様方による適正な保険募集に向けた取組みにおいて、本ガイドを積極的にご活用いただきたいと存じます。

2007年3月15日作成

2021年12月21日改定(第14版)

一般社団法人 **日本損害保険協会**

もくじ

1	代理店登録・募集人届出について	
1-1	保険募集の定義	1
1-2	財務局等への代理店登録・募集人届出	4
2	保険募集に関する基本ルールについて	
	〔保険募集の基本的な流れ〕	12
2-1	募集人の権限等に関する説明	13
2-2	意向把握、商品の選定、商品説明および重要事項説明	
2-2-1	意向把握	15
2-2-2	推奨販売（乗合代理店のみ）	20
2-2-3	比較説明（乗合代理店のみ）	23
2-2-4	商品説明	25
2-2-5	重要事項説明（情報提供）	27
2-3	契約締結（告知受領・意向確認）	
2-3-1	告知受領	35
2-3-2	意向確認	37
2-3-3	契約締結	38
2-4	保険料の領収	41
	《参考》保険募集時のトーク例	44
3	契約管理について	
3-1	契約内容の変更（異動）・解約	48
3-2	満期管理・満期案内	50
3-3	保険事故発生時の対応	52
4	保険募集に関連して留意すべき事項について	
4-1	勧誘方針の策定・公表	53
4-2	高齢者・障がい者に対する保険募集	
4-2-1	高齢者に対する保険募集	55
4-2-2	障がい者に対する保険募集	58
4-3	保険勧誘時や契約締結時のノベルティ等（特別利益の提供の禁止）	61
4-4	非対面募集	63
4-5	取引時確認	66
4-6	団体契約等の管理	
4-6-1	団体契約	69
4-6-2	団体扱・集団扱契約	70
4-7	自己契約・特定契約の管理	72
4-8	個人情報の管理	75
4-9	反社会的勢力に対する代理店の業務運営ルール	85
5	代理店の体制整備について	
5-1	代理店の体制整備義務と整備要領	87
5-2	募集関連行為に係る体制整備	92
5-3	推奨販売・比較説明に係る体制整備	95
5-4	フランチャイズ代理店等に係る体制整備	97
5-5	大規模な特定保険募集人に係る体制整備	98

参考資料

[1]	保険業法	99
[2]	その他関係法令	115
[3]	代理店・募集人の自己点検チェックリスト	120

1

代理店登録・募集人届出について

1-1 保険募集の定義

(1) 基本ルール

保険募集とは保険契約（新規契約・継続契約を問いません）の締結の代理または媒介を行うことをいいます。（保険業法第2条第26項）

損害保険の募集を行うことができる者は、次のとおり定められています。（保険業法第275条第1項第2号および第4号）

- 損害保険会社の役員および使用人
- 登録を受けた損害保険代理店およびその役員、使用人
- 登録を受けた保険仲立人およびその役員、使用人

このため、損害保険の募集を行うには、「代理店」として財務局等の登録を受ける（以下「代理店登録」といいます）か、登録を受けた代理店において「保険募集に従事する役員・使用人（以下「募集人」といいます）」として届出（以下「募集人届出」といいます）を行う必要があります。

🔗 関連 check 🔗

代理店登録および募集人届出については、「1-2. 財務局等への代理店登録・募集人届出」を参照ください。

(2) 解説

ア. 保険募集に該当する行為

次の行為は、保険募集に該当すると考えられます。（監督指針Ⅱ-4-2-1（1））

項目	募集行為類型
1. 保険契約の締結の勧誘 <small>(注1)</small>	
1-1	対面・非対面募集を問わず ^(注2) 、お客さまに情報提供や働きかけを行い、保険加入するようおすすめを行うこと（勧誘行為）。
2. 保険契約の締結の勧誘を目的とした保険商品の内容説明 <small>(注1)</small>	
2-1	対面・非対面募集を問わず ^(注2) 、保険加入をおすすめするために、商品内容の説明（商品概要の説明を含む）を行うこと。
2-2	保険加入をおすすめするために、「パンフレットや契約概要、注意喚起情報の説明・交付」「保険料の説明」等を行うこと。
2-3	契約見込み客から「保険金の支払われるケース・支払われないケース」に関する問い合わせを受け回答すること。
3. 保険契約の申込の受領（手続き）	
3-1	契約申込書の内容・記載の説明、お客さまからの告知取付、同意の記録（署名または記名・押印等。以下同じ。）取付、保険料の受領、保険料領収証の交付等を行うこと。

3-2	自賠償保険の契約手続き（保険料の受領・自賠償保険証明書の交付）を行うこと。
4. その他の保険契約の締結の代理または媒介	
4-1	<p>契約見込み客の発掘から契約成立に至るまでの一連のプロセスにおいて、当該行為の位置付けを踏まえ、次の（ア）および（イ）の要件に照らし、上記1.～3.に該当すると総合的に判断される行為。</p> <p>（ア）募集人が行う募集行為と一体性・連続性を推測させる事情^(注3)があること</p> <p>（イ）具体的な保険商品の推奨・説明を行っていること^(注4)</p>

(注1) 契約締結の有無を問いません。

(注2) 非対面募集とは、「電話による保険募集」等、お客さまと直接対面しない募集形態をいいます。なお、「電話による保険募集」とは、一定の条件を満たす保険契約において、代理店が契約者から電話により申し込まれた保険契約を引受ける手続きのことをいいます。この場合、契約申込書の「契約者印鑑欄」等の所定欄に○を付す等の方法が考えられます（「電話による保険募集」を行う場合は、所定の手続きが必要となりますので、実施にあたっては、所属保険会社にご相談ください。また、「電話による保険募集」の留意点等については、「4-4. 非対面募集」などを参照ください）。

(注3) 保険会社または募集人等から報酬を受け取る、資本関係（保険会社または募集人との出資関係が25%を超える場合や、役職員の出向・派遣等の人的関係がある場合等）を有するケース等が該当します。

(注4) 具体的な保険内容や優位性に触れるものでなければ、単に保険会社名や保険商品・種目名、代理店名に触れたことをもって、ただちに募集行為に該当するものではありません。ただし、一連の行為の中で、特定の保険会社や保険商品を推奨するような意味合いで保険会社名を告げる行為は、「具体的な保険商品の推奨・説明」に該当する可能性がありますので、慎重な対応が必要です（募集関連行為従事者に現金報酬等を伴って契約見込み客の紹介等を行わせる場合には、特に注意が必要です（「5-2. 募集関連行為に係る体制整備」参照））。

1. 募集関連行為

「募集関連行為」とは、契約見込み客の発掘から契約成立に至るまでの広い意味での保険募集プロセスのうち、上記「ア. 保険募集に該当する行為」に該当しない行為が該当します。

■募集関連行為の例

- 保険商品の推奨・説明を行わず、契約見込み客の情報を保険会社または募集人に提供するだけの行為^(注1)
- 比較サイト等^(注2)の商品情報の提供を主たる目的としたサービスのうち、保険会社または募集人からの情報を転載するにとどまるもの^(注1)

(注1) 次の行為については、「募集」に該当する場合がありますので、注意が必要です。

- ・ 業として特定の保険会社の商品（群）のみを契約見込み客に対して積極的に紹介して、保険会社または募集人などから報酬を得る行為
- ・ 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を提供する者が、保険会社または募集人などから報酬を得て、具体的な保険商品の推奨・説明を行う行為

(注2) 比較サイトとは、例えば保障（補償）内容や保険料等に係る希望の条件を入力すると複数の保険会社の商品間における、それらの条件に基づいた比較内容が表示されるホームページ（Webサイト）等が該当します。また、比較サイトの他には、税理士、社労士、ファイナンシャルプランナー、不動産業者等が、自らのお客さまを契約見込み客として保険会社や募集人に紹介するといったケースが該当します。

また、募集人が「募集関連行為」を第三者に委託等の関係に基づいて行わせる場合には、当該第三者の募集人届出は不要である一方、当該第三者が保険募集に該当する行為に及ぶなど不適切な行為が行われないよう、適切に管理することが求められます。

関連 check

管理方法や留意点等については、「5-2. 募集関連行為に係る体制整備」を参照ください。

ウ. 保険募集に該当しない行為（非募集行為）

代理店の業務の中で、次に示すような業務については保険募集に該当しない（非募集行為に該当する）ため、これらの業務のみを行う者は募集人届出を行う必要がありません。

なお、お客さまへの対応の過程で、非募集行為から募集行為に発展する可能性もありますので、募集人届出のない役員・使用人が保険募集の一連の行為に携わる場合は、注意が必要です。

■非募集行為の例

• 募集人の指示に基づいて行う「商品案内チラシ」「満期案内ハガキ」「パンフレット」「更改申込書」「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」「確認通知書」「申込書控」等の単なる配布、郵送作業
• コールセンターのオペレーターが行う、事務的な連絡の受付や事務手続き等についての説明
• 金融商品説明会における、一般的な保険商品の仕組み、活用方法等についての説明
• 保険会社や代理店の広告 ^(注) を掲載する行為
• 募集人の指示に基づいて、「代理店の内務事務担当者」がお客さまとの接点をもつことなく「契約申込書」「保険料領収証」「自賠償保険証明書」等の作成を行うこと
• 募集人の指示に基づいて行う収支明細表の記帳業務、保険料保管口座の管理業務、精算業務、申込書控・保険証券（写）等の保管業務、電話の単純な取次業務等

(注) 広告を単に掲載するだけの行為であれば、保険募集にも募集関連行為にも該当しないと考えられますが、当該広告と併せて、広告媒体等が独自の見解として当該商品を推奨する内容を記載している場合には、上記ア. の4-1の（ア）および（イ）の両方に該当するか否かを判断し、両方に該当する場合には、具体的な報酬額の水準や商品の推奨・説明の程度等から総合的に保険募集の該当性を判断する必要があることに留意が必要です。

1-2 財務局等への代理店登録・募集人届出

(1) 基本ルール

損害保険の募集を行うためには、代理店登録または募集人届出を行う必要があります。また、代理店登録または募集人届出を行った事項に変更が生じた場合は、遅滞なく届出を行う必要があります。（保険業法第275条、第276条、第280条および第302条）

■法令上の罰則等

無登録募集：1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金、又はこれを併科（保険業法第317条の2第4号）

無届募集：50万円以下の過料（保険業法第337条）

(2) 解説

ア. 代理店登録・募集人届出の必要性

保険事業は公共性の高い事業であることから、契約者等の保護を図ること等を目的に、損害保険代理店には登録制度が設けられています。代理店は所属保険会社との間で代理店委託契約を締結し、所定の教育を受けるだけでなく、保険業法の規定等に従い、登録を受けなければなりません。

また、募集人が保険募集を行う場合は、その者の氏名および生年月日を財務局等に届け出なければなりません。

イ. 損保一般試験の取得と保険募集

現在、損保協会が実施している「損害保険募集人一般試験」（以下「損保一般試験」といいます）では、業界共通ルールとして、本試験の合格を保険募集のための要件としています。

代理店登録・募集人届出を行う場合には以下の（ア）の要件を、また、保険募集を行う場合には以下の（イ）の要件を、それぞれ満たす必要があります。

（注）次の者は、損保一般試験の受験が任意となります。

- ・自賠責保険、原子力保険、貨物海上保険、運送保険または船舶保険のうち、これらの種目のみを委託する代理店の募集人
- ・保険募集に従事しない店主および代表者

（ア）「基礎単位」合格と代理店登録・募集人届出

- 新たに代理店登録・募集人届出を行おうとする者は、有効な損保一般試験「基礎単位」（以下「基礎単位」といいます）を取得しない限り、代理店登録または募集人届出を行うことができません。

（注）代理店登録・募集人届出を行う予定の日から「基礎単位」の有効期限までの期間が短い場合には、同単位を更新後に代理店登録・募集人届出を行うなど、代理店登録・募集人届出日まで、またはその直後に有効期限切れとならないよう注意してください。

- 既に代理店登録・募集人届出を行っている募集人は、有効期限までに「基礎単位」を更新しない場合、有効期限の翌日からすべての募集行為を停止したうえで、遅滞なく代理店登録または募集人届出を廃止しなければなりません。

（注）自店に所属するすべての募集人の「基礎単位」の有効期限が切れた場合、全員の募集行為を停止するとともに、遅滞なく、代理店廃止、自賠責のみ委託代理店等への変更などを行う必要があります。

（イ）「商品単位」合格と商品説明等

- 募集人が新たに自動車保険、火災保険または傷害疾病保険の商品説明（商品概要の説明を含

む)、意向把握・意向確認および契約締結(以下「商品説明等」といいます)のいずれかを行おうとする場合、当該募集人は、取扱種目に応じた損保一般試験「商品単位」(以下「商品単位」といいます)に合格する必要があります。したがって、取扱種目に応じた有効な「商品単位」を有しなければ、当該種目に関する商品説明等のすべての行為を行うことができません。

- 取扱種目に応じた有効な「商品単位」を有する募集人は、有効期限までに同単位を更新しない場合、有効期限の翌日から更新しなかった「商品単位」に関する商品説明等のすべてを行うことができません。

参考 損保協会が実施する各種試験・教育制度

損保協会では、募集品質の確保・向上を図ること等を目的として、現在、次の試験・教育制度を実施しています。なお、いずれの試験・教育制度も、5年ごとに更新する必要があります。

試験・教育制度		解説
損害保険 募集人 一般試験 (損保一般 試験)	基礎単位	損害保険の基礎や募集コンプライアンス等に関する知識を修得するための試験です。
	商品単位 ・自動車保険単位 ・火災保険単位 ・傷害疾病保険単位	自動車保険単位、火災保険単位、傷害疾病保険単位の3単位で構成されており、各保険商品に関する知識を修得するための試験です。
損害保険 大学課程 (損保大学 課程)	専門コース	損害保険の募集に関連の深い分野について、「基礎単位」よりも専門的な知識を修得するためのコースです。 本コースでは、「法律」「税務」「社会保険」「リスクマネジメント」「隣接業界」について学習し、お客さまへさらにわかりやすく保険商品の説明ができることを目指します。
	コンサルティング コース	「専門コース」の認定取得者が、同コースで修得した知識を踏まえ、お客さまのニーズに応じたコンサルティングを行うことができるように、より実践的な知識・業務スキルを修得するためのコースです。 本コースでは、「代理店・募集人の使命と役割」を再確認したうえで、「コンサルティングの基本と実務」「個人を取り巻くリスクとコンサルティング」「企業を取り巻くリスクとコンサルティング」等について学習し、お客さまに総合的なコンサルティングが行えることを目指します。

ウ. 募集人の要件

募集人届出を行うためには、要件を充足する必要があります。

次の要件(ア)～(エ)のうち、いずれか1要件でも満たさなくなった場合は、ただちに募集を停止し、速やかに募集人廃止の届出を行ってください。

なお、同一人が複数の代理店(損害保険会社を含む)において募集人になることはできません。

(ア) 代理店主(または保険部門の責任者)から募集人に対して、保険募集に関し適切な教育が行われていること

<「教育」に該当する典型的な例>

所定の資格の取得

所属保険会社の規定等に従い、損保一般試験「基礎単位」および「商品単位」を取得(更新)している(自賠責・マリンのみ委託代理店の募集人は、上記単位の取得の代替として、所属保険会社による所定の募集従事前教育を受けている必要がある)。

所定の研修等の教育	所属保険会社の主催する各種研修や教育プログラム、代理店独自で行う教育等を通じて、コンプライアンスや商品・業務知識等に関する教育が行われている。
-----------	---

- (イ) 代理店主（または保険部門の責任者）が募集人の業務遂行状況（外出先、成約状況、苦情・トラブルの発生等）を管理・把握し、適正な業務遂行に向けた指導が行われていること
 <「管理・指導」に該当する典型的な例>

事例1	代理店主（または保険部門の責任者）が使用人と同じ場所に勤務し、業務遂行状況を管理・把握し、適正な指導が行われている。
事例2	<p>直帰や出張が多い、または在宅勤務、サテライトオフィス勤務もしくはモバイル勤務といった、募集人が情報通信技術を利用して行う事業場外勤務（以下「テレワーク」といいます）など、代理店事務所以外で活動する場合でも、打合せの実施、電話やメールによる業務報告、業務状況の記録の義務付け等の手段によって、業務遂行状況を管理・把握^(注1)し、適正な指導が行われている^(注2)。</p> <p>(注1) 適切な管理のための実効性のある対応として、例えば、打合せについては少なくとも週に1回以上行うなどの十分な頻度を確保することが考えられます。</p> <p>(注2) 特に、恒常的なテレワークとなる場合や在宅での勤務地が遠隔地となる場合は、そうでない場合（週数回のテレワーク活用や、テレワーク場所が本来の勤務地の近郊（一般的な通勤圏内）といったケース等）と比較して、募集人の要件である代理店主（または保険部門の責任者）による適切な教育・管理・指導が困難なことが多いため、これら体制の構築とともに適切な教育等の実態の確保が必要となります。</p>

- (ウ) 代理店事務所（届出上の事務所所在地または従たる事務所（いわゆる契約取扱出先。以下同じ））に勤務して業務（店主の指示に基づいて実施される、就業規則等に定められたテレワークを含む）を行っており、実態もそのとおり運営されていること

- 代理店主の指示や管理によらず、出社の実態がない場合や不定期に出社している場合は、勤務しているとは言えません。

<「代理店事務所に勤務」に該当する典型的な例>

事例1	代理店事務所に毎日（全営業日）出社する場合
事例2	お客さま対応等の都合で、直行直帰や一時的な出張はあるが、基本的に代理店事務所へ毎日出社する場合
事例3	<p>使用人の担当業務の分量に応じ毎日の出社は求めていないものの、代理店主の指示に基づき、その出社日が定期的に定まっており、その定めに従って出社している場合</p> <p>例：主に保険の事務関係を担当しているパート従業員で、出社日は毎週月水金と決まっている。</p>
事例4	<p>店主の指示に基づき、就業規則等で認められたテレワーク場所で業務を遂行する場合</p> <p>(注) テレワークによる保険募集を行う際の個人情報の取扱いについて、詳細は「4-8 個人情報の管理」を参照してください。</p>

<「代理店事務所に勤務」に該当しない典型的な例>

事例1	代理店事務所に出不社しない場合（代理店主の指示に基づくテレワークに該当する場合を除きます）
事例2	代理店事務所に出不社することはあるが、代理店主の指示や管理に基づかない不定期である場合
事例3	店主の管理下でない別の勤務先や自宅（就業規則等でテレワーク場所として認められている場合を除きます）を拠点に、恒常的に保険募集を行っている場合

(エ) 代理店主（または保険部門の責任者）からの指揮監督・命令を受けて保険募集を行っている状況にあること

- 就業条件等に関するルール等がなく、代理店主（または保険部門の責任者）からの指揮監督・命令に基づかず、募集人が自らの自主的な意思・判断に従って自由に保険募集を行っている場合は、募集人の要件を充足しているとは言えません。

したがって、募集人（保険募集に従事する役員を除く）は、上記（ア）～（エ）の要件をすべて充足する必要があることから、「雇用」「派遣」「出向」といった形態であることが必要となります。

- ※1 「雇用」「派遣」「出向」の定義は労働関係法規に従う必要があり、「雇用」と認められる典型例として、仕事依頼に対する諾否の自由がなく、業務の内容や遂行の仕方について指揮命令を受け、勤務の場所や時間が規律され、業務遂行を他人に代替させえないといった事情が揃う場合が挙げられます。
- ※2 個人代理店における募集人については、事業主と生計を一にして同居する親族で、事業主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、代理店事務所に勤務し、かつ事業主の指揮監督・命令のもとにある限りにおいては、必ずしも「雇用」「派遣」「出向」といった形態である必要はありません。

エ. 代表権を有する役員および監査役等の取扱い

下表の代表権を有する役員は、募集人届出ではなく、代表者として登録が必要です。代表者について、追加・退任・変更等があった場合は、登録事項変更の届出が必要です。また、募集人として届け出ている者が代表者に就任する場合には、募集人届出の廃止手続きが必要となります。

対象	届出要否・可否	理由・留意点
代表権を有する役員	代表者登録・登録事項変更の届出が必要（募集人届出は不要）	<ul style="list-style-type: none"> • 代表者の行為は当該法人の行為とみなされるため、保険募集に必要な資格を取得^(注1)していれば、代表者就任時より、保険募集に従事できます。^(注2) <ul style="list-style-type: none"> (注1) 資格の取得に加えて、会社所定の研修等が必要な場合もあります。 (注2) 自賠償のみ委託代理店等で資格を取得しない場合は、会社所定の研修等、適切な教育を受けていることが必要です。 • 代表権を有する役員を退任し、代表権のない役員または使用人になる場合で引き続き保険募集を行う場合は、事前に募集人として財務局等への届出を行う必要があります。

下表に記載の対象者は、保険募集に従事することができず、募集人届出が不可となりますので、ご注意ください。

また、募集人届出をしている者が下表の役職に就任する場合には、保険募集を停止のうえ、遅滞なく募集人届出の廃止手続きが必要となります。

対象	届出要否・可否	理由・留意点
監査役 ^(注) 、 会計参与	届出不可	• 取締役、使用人等との兼務が禁止されているため、保険募集に従事することはできません。
指名委員会等設置 会社の執行役を兼 ねない取締役	届出不可	• 業務執行権限がないため、保険募集に従事することはできません。

(注) 指名委員会等設置会社にあつては監査委員、監査等委員会設置会社にあつては監査等委員をいいます。

(3) 具体的な対応

ア. 代理店登録・募集人届出義務

代理店登録・募集人届出を怠り、保険募集を行った場合は、無登録募集または無届募集として処罰されることがありますので、代理店は主体的かつ適切に代理店登録・募集人届出事項の管理を行う必要があります。

イ. 募集開始時期

代理店登録の場合は登録日以降、募集人届出の場合は財務局等に募集人届出が受理された日(以下「届出日(受理日)」といいます)以降の当該事由発生日です。

代理店が所属保険会社へ書類を提出した日(手続き依頼日)が募集開始日ではありませんのでご注意ください。

なお、代理店登録および募集人届出の手続きは、遡及して行うことが一切認められませんので、財務局等への登録日・届出日(受理日)を所属保険会社に確認のうえ、保険募集を開始してください。

ウ. 募集人届出の状況把握

募集人届出の状況を常時把握できるように「募集人一覧表」を備え付ける等、代理店が主体的に募集人管理を行う態勢を整備する必要があります。

なお、募集人の届出状況については、損保協会が運営する「募集人・資格情報システム(<https://agt.sonpo-shikaku.jp/>)」により、確認することができます。

(注) 代理店・募集人が本システムを利用し、代理店登録・募集人届出状況や損保一般試験の有効期限等を確認したり、各種試験の受験申込みを行うには、募集人1人に1つ付与される「募集人ID」が必要ですので、大切に管理してください。なお、「募集人ID」は、契約申込書の作成時や契約計上時等にも使用場合があります。

エ. 損保一般試験の有効期限管理

代理店主(または保険部門の責任者)は、試験に合格していない募集人や有効期限切れの募集人が商品説明等を行うなどの無資格募集が生じないように、各募集人の有効期限や次回受験予定年月を把握し、取得資格に応じた取扱保険種目の分担を行うなど、募集人の管理を徹底してください。

なお、損保一般試験各単位の有効期限や次回受験予定年月については、損保協会が運営する「募集人・資格情報システム（<https://agt.sonpo-shikaku.jp/>）」により、募集人が自ら確認し、受験管理をすることができますので、有効期限切れとならないよう、定期的に確認するようにしてください。

オ. 代理店登録・募集人届出事項に変更があった場合

代理店登録または募集人届出した事項に変更が生じた場合は、遅滞なく届出を行う必要があります。（保険業法第280条および第302条）

（ア）代理店登録の場合（旧氏（旧姓）^{（注）}を使用する場合、旧氏（旧姓）を含む）

- 商号・名称または氏名
- 事務所の名称および所在地
- （法人代理店の場合）代表者または管理人（旧氏（旧姓）を使用する場合、旧氏（旧姓）を含む）
- （兼業代理店の場合）損保代理店の他にしている業務
- 代理申請会社の変更
- 所属保険会社の変更（追加または削除）

（イ）募集人届出の場合

- 氏名（旧氏（旧姓）を使用する場合、旧氏（旧姓）を含む）
- 当該募集人が保険募集を行わなくなったとき
- 当該募集人が死亡したとき

（注）登録・届出に使用できる旧氏（旧姓）とは、保険業法施行規則第214条第1項第4号において、住民基本台帳法施行令第30条の13に規定される旧氏と定められており、「その者が過去に称していた氏であつて、その者に係る戸籍又は除かれた戸籍に記載又は記録がされているもの」が対象となります。

カ. 保険募集が行えなくなる場合

次のような場合は、ただちに保険募集を停止し、代理店廃止等所定の手続きを行ってください。（保険業法第280条）

- （ア）保険募集の業務を廃止したとき^{（注1）}
- （イ）個人代理店の店主が死亡したとき^{（注1）}
- （ウ）法人代理店が破産、解散したとき^{（注1）}
- （エ）法人代理店が合併により消滅したとき^{（注1）}
- （オ）募集人が一人もいなくなったとき^{（注2）}
- （カ）金融サービス仲介業（保険媒介業務）の登録を受けたとき^{（注1）（注3）}

（注1）上記（ア）～（エ）、（カ）の場合、当該代理店の募集人も保険募集が行えなくなります。

（注2）万一、募集人がゼロとなった場合は、保険募集を行うことができません。保険募集を継続する場合は、早急に募集人を補充のうえ届け出る必要があります。

（注3）代理店の役員・募集人のうちに金融サービス仲介業者（保険媒介業務）またはその役員もしくは保険契約の締結の媒介を行う使用人に該当する者がある状態となったときも、代理店廃止等所定の手続きが必要です。

なお、代理店の役員・募集人のうちに保険仲立人またはその役員もしくは保険募集を行う使用人に該当する者がある状態となったときも、同様です。（保険業法第279条第1項第7号、第10号、第11号）

参考 みなし解散登記について

法人代理店が一定期間(株式会社の場合は12年以上)登記事項の変更を行っていない場合、法人を解散したとみなされ、法務局が職権でみなし解散の登記を行います。

みなし解散の登記がなされた場合、保険募集が行えなくなるおそれがあります。よって、代理店は、代理店登録を適正に維持するために、みなし解散登記がされないよう、会社法の定めに従い、登記事項の変更(任期が満了した役員の変更登記等)を行ってください。

関連 check

上記「(2) イ. 損保一般試験の取得と保険募集」および「(3) 工. 損保一般試験の有効期限管理」も参照ください。

(4) 留意点

ア. 業務提携、社内キャンペーンを実施する場合

代理店登録のない不動産会社や整備工場等の業務提携先から契約見込み客等の紹介を受けるなどの募集関連行為を第三者に委託等する場合や、募集人届出のない役員・使用人も参加する代理店内キャンペーンを実施する場合は、それらの者に保険商品の説明や加入の勧誘等を行わせてしまうと、無登録・無届募集に該当しますので、注意が必要です。

例えば、達成することが難しい紹介件数目標を設定したり、高額な報奨金や謝礼金を支払うことは、取組み方法によっては代理店登録・募集人届出のない人が保険募集を行ってしまうおそれがあることから、慎重な対応が必要です。

関連 check

募集関連行為を行う者(募集関連行為従事者)の管理方法や留意点等については、「5-2. 募集関連行為に係る体制整備」を参照ください。

イ. お客さま対応を行う役員・使用人全員の募集人届出の必要性

「契約申込書」「保険料領収証」「自賠償保険証明書」等の作成を担当する場合は、募集人届出が原則必要です。ただし、募集人の指示に基づいて、代理店の内務事務担当がお客さまとの接点をもつことなく「契約申込書」「保険料領収証」「自賠償保険証明書」等の作成を行うことは、募集行為には該当しませんので、これらの業務のみを行う場合は、募集人届出は不要です。

なお、お客さま対応の過程で、非募集行為から募集行為に発展することも考えられますので、募集人届出のない役員・使用人がこれらの作業を行う際は、注意が必要です。

関連 check

「1-1. (2) ウ. 保険募集に該当しない行為(非募集行為)」も参照ください。

ウ. 募集人がテレワークを行う場合の管理・把握、適正な指導の対応例・留意点

募集人がテレワークを行う場合の管理・把握、適正な指導の対応例・留意点は次のとおりです。
具体的な取扱いについては所属保険会社に確認ください。

<p>1. 代理店主（または保険部門の責任者）が適切な教育・管理・指導を行うための「体制の構築」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 週1回以上の定期的な打合せ（デジタル機器を利用した打合せを含む） ※恒常的なテレワーク等の場合、最低でも月1回以上の事務所での報告等が望ましい。 ● 業務時間中の連絡手段等の確保 ● 電話やメール等による業務報告（業務開始時、業務終了時における当日の業務内容等の報告） ● 業務状況の記録（指定された勤務場所からの移動（外出時）の行動把握（報告）を含む） ● 保険会社および代理店が定める管理ルールに従った個人情報や保険料などの適切な管理 ● 保険募集に必要な資格取得や教育研修の受講管理 など
<p>2. 「適切な教育等の実態の確保」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 所属保険会社が定期的に行う研修等（デジタル機器を利用した研修含む）の受講勧奨、受講状況の管理 ● 自店の規模や特性に応じた代理店独自の勉強会等（コンプライアンス、商品改定、業務関連等。デジタル機器を利用した研修含む）の定期的な開催（例えば1ヶ月に1回以上） ● お客さまから受け付けた苦情等の適切な記録、自店内での共有および再発防止に向けた教育指導の実施 など
<p>3. 募集人が遠隔地でテレワークを行う場合の管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 募集人の行動を日常的に把握するための店主（または保険部門の責任者）による点検やお客さまアンケートの実施 ● 不適切な保険募集や法令、社内規則等への違反行為（その疑義やおそれがある場合を含む）の発覚時における該当の募集人の事務所への出勤や店主（または保険部門の責任者）による該当の募集人の勤務地への訪問指導の実施 など
<p>4. 募集人がテレワークを行っている自宅を新たに事務所とする場合の留意点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 募集人の自宅が各社の事務所要件を充足していること ● 「事務所」と同等の個人情報管理が徹底されていること ● 保険会社による代理店監査実施時の訪問による点検等に対応すること

2

保険募集に関する基本ルールについて

保険募集の基本的な流れ

※実際の保険募集における一連の説明では、各ステップが前後すること等も想定されます。

ステップ① 募集人の権限等に関する説明

保険募集を行う際はあらかじめ、募集人の権限等（所属保険会社等の商号、名称または氏名など）に関して説明します。



ステップ② 意向把握、商品の選定、商品説明および重要事項説明

意向把握

お客さまの抱えるリスクや主な意向・情報を把握し、適切な保険商品を選定・提案します。「個別プランの提案に必要となる主な意向・情報」以外の事項は、これ以降の募集プロセスで把握することも可能です。

推奨販売

乗合代理店において、複数の保険会社の商品から、特定の保険会社の商品を選別してお客さまに提案する場合、その推奨理由等を説明します。

比較説明

乗合代理店において、複数の保険会社の商品を提案する場合は、提案する全ての商品の比較事項を偏りなく説明します。

商品説明

主な意向・情報に基づいて提案した商品がお客さまの意向とどのように対応しているか、わかりやすく説明します。

重要事項説明

「重要事項説明書」等を用いて、提案した商品の「契約概要」「注意喚起情報」等を説明します。また、お客さまが既に加入しているほかの保険契約に同種の特約が付帯されていないか、確認します。



ステップ③ 契約締結（告知受領・意向確認）

告知受領

告知事項に該当する項目の内容および告知の重要性をお客さまに説明のうえ、お客さまから正しい告知を受領します。

意向確認

申し込もうとする内容が、これまでに把握したお客さまの意向に沿っているか、確認します。

契約締結

お客さまから、申込書の所定の欄に同意の記録を取り付けます。



ステップ④ 保険料の領収・申込書写等の交付

保険会社の定める募集形態に応じた方法により、保険料を領収し、申込書写等をお客さまに交付します。

2-1 募集人の権限等に関する説明

(1) 基本ルール

保険募集を行おうとするときは、あらかじめ、お客さまに対し次に掲げる事項を明らかにしなければなりません。(保険業法第294条、施行規則第227条の2)

併せて、自らが取り扱える保険会社の範囲(保険会社の数等)の情報や告知受領権の有無を、お客さまに説明しなければなりません。(監督指針Ⅱ-4-2-2(3))

- ア. 所属保険会社等の商号、名称または氏名
- イ. 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
- ウ. 募集人の商号、名称または氏名

また、所属保険会社のために保険契約の締結の代理・媒介を行う立場を誤解させるような表示を行ってはなりません。特に、単に「公平・中立」との表示を行う場合や、代理店の方針・スローガンとして「お客さま最優先」などを掲げる場合等、販売手法やその他の商品説明手法とあいまって、「お客さまと所属保険会社との間で中立である」とお客さまが誤解することがないように、留意が必要です。(施行規則第227条の12、監督指針Ⅱ-4-2-9(4))

(注) 施行規則第227条の12では乗合代理店が規制対象となっていますが、監督指針Ⅱ-4-2-9(4)では全ての代理店に対する留意事項として示されています。

■法令上の罰則等

お客さまに対する説明を行わなかった場合：登録の取消または6ヶ月以内の業務の停止(保険業法第307条第1項第3号)

(2) 具体的な対応

保険募集にあたっては、契約申込書やパンフレットを使用し、募集人の権限や所属保険会社の名称、取り扱える保険会社の範囲など、以下の事項をお客さまに明らかにしてください。

お客さまに明らかにする事項	対応方法例
所属保険会社等の商号、名称または氏名	• 当該保険募集の引受保険会社名が記載された契約申込書やパンフレットを渡す。
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ことまたは保険契約の締結を媒介すること	• 「損害保険代理店が保険契約の締結の代理権を有していること」または「保険契約の締結を媒介すること」が記載された契約申込書やパンフレットを渡し、お客さまに説明する。なお、損害保険代理店の場合は、「締結の代理権」には「告知受領権」も含まれることが一般的であるため、「告知受領権」も「締結の代理権」に含めて説明することで構わない。
募集人(代理店)の商号、名称または氏名	• 代理店の商号等が記載されたパンフレットや名刺を渡すなどの方法により商号、名称または氏名を名乗る。
取り扱える保険会社の範囲	• 乗合代理店の場合は、取り扱える保険会社名等を説明する。 • 専属か乗合か、乗合の場合には取り扱える保険会社数等の情報を名刺や代理店案内、名乗り等により説明する。

(3) 留意点

ア. 郵送のみで手続きを完了する場合

郵送のみで契約手続きを完結する場合には、「お問い合わせ先」欄に募集人（代理店）の商号、氏名等を明記したパンフレットを郵送するなどの方法により、上記（2）の各事項をお客さまに明らかにする必要があります。

イ. フランチャイズ展開を行っている場合

フランチャイズ展開を行い、他の代理店に商号等の使用を許諾している場合は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、当該他の代理店と同一の事業を行う者とお客さまが誤認しないよう、留意する必要があります。

関連 check

「5-4. フランチャイズ代理店等に係る体制整備」も参照ください。

ウ. 保険契約の募集時に旧氏（旧姓）を使用する場合

募集人は保険契約の募集時の名乗り等に旧氏（旧姓）を使用することができます。この場合は、保険募集人として登録・届出を行っている氏名と顧客に対して明らかにする氏名を適切に管理する必要があるため、旧氏（旧姓）についても登録・届出を行ってください。

保険会社単位、契約者単位、取扱商品単位等の区分により、旧氏（旧姓）と本姓を使い分けることは、原則不可とします。ただし、やむを得ず旧氏（旧姓）と本姓を使い分ける場合は、顧客の誤解を招かないよう十分に注意してください。

なお、管理方法等については、所属保険会社に確認ください。

2-2 意向把握、商品の選定、商品説明および重要事項説明

2-2-1 意向把握

(1) 基本ルール

保険募集を行う際は、お客さまがどのような補償内容を望まれているか等、お客さまの意向・情報を把握しなければなりません。(保険業法第294条の2)

また、意向把握では、以下のケースのとおり、保険商品の特性に応じて、必要な対応が異なります。

ケース	対象商品	特徴
損保型 (監督指針Ⅱ-4-2-2(3)①ア(注3))	第二分野および第三分野の一部商品(主に保険期間が1年以下の傷害保険など)	自動車や住宅の購入等に伴う補償を望むお客さまに対し、主な意向・情報を把握します。
意向把握型 (監督指針Ⅱ-4-2-2(3)①ア(注1))	第一分野および第三分野の一部商品(主に疾病系の商品や保険期間が1年超の傷害保険など)	アンケート等によりお客さまの意向を把握します。
意向推定型 (監督指針Ⅱ-4-2-2(3)①ア(注2))		性別や年齢などのお客さまの属性、生活環境等に基づき、お客さまの意向を推定(把握)します。

(注) 上記の各ケースの意向把握から意向確認までのフローをP.19に掲載していますので、参照ください。

上記に示す「損保型」の意向把握において、把握すべきお客さまの意向には、以下の内容があります。(監督指針Ⅱ-4-2-2(3)①②)

- ア. どのような分野の補償を望んでいるか(保険種類)
- イ. お客さまが求める主な補償内容
- ウ. 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等

なお、把握した意向を踏まえ、最終的な契約内容がお客さまの意向に沿ったものとなっているか、お客さま自身に確認(意向確認)を行っていただく必要があります。

🔗 関連 check 🔗

意向確認については、「2-3-2. 意向確認」を参照ください。

(2) 解説

本ガイドでは、以下、「損保型」の意向把握について、解説します。

ア. 把握すべき意向

所属保険会社の規定等に従い、契約申込書や意向確認書面などを用い、以下の(ア)～(ウ)の事項について、意向把握を行います。

(ア) どのような分野の補償を望んでいるか（保険種類）

損保商品については、例えば、自動車や住宅の購入等に伴うリスクに備えたいというご相談を受けることなどによって、どのような分野の補償を望んでいるか、把握します。

(イ) お客さまが求める主な補償内容

お客さまが求める補償内容に関する意向・情報は、「個別プラン提案の前提になる情報」、「個別プランの提案前に把握する主な意向」および「個別プランの提案後の募集行為において把握することも可能な事項」の3つに分かれます。

a. 個別プラン提案の前提になる情報

個別プランの提案の前提になるお客さまの情報について、事前に確認します。

【具体例】

- 海外旅行傷害保険における渡航者・渡航先・渡航期間 など

b. 個別プランの提案前に把握する主な意向

個別プランの提案に必要な事項については、事前にお客さまの意向を把握する必要があります。

【具体例】

- 自動車保険における運転者年齢条件特約の条件、運転者限定特約の有無
- 火災保険における保険の目的（家財・建物） など

c. 個別プランの提案後の募集行為において把握することも可能な事項

提案した個別プランの内容や保険料水準等も考慮し、補償・特約等の付帯の要否に関わる意向について、個別プランを説明する過程、あるいは説明後に把握します。

【具体例】

- 自動車保険における車両保険の要否
- 火災保険における地震保険の要否 など

(ウ) 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等

個別プランを提案する際に確認し、希望・優先事項等があれば、個別プランの内容に反映します。なお、補償・特約等の付帯の要否について、提案した商品がお客さまの意向に沿った内容となっているか、併せて確認します。

イ. 主な意向の記録

意向把握を確実にを行うために、上記ア. (イ) b. に関する事項等について、所属保険会社の規定等に従い、お客さまが示した意向を契約申込書や意向確認書面などに記録します。特に、個別プランを提案する際に、当該商品とお客さまの主な意向の関係性をわかりやすく説明するために、提案する契約条件としての表示とは別に、「把握した主な意向」を記録し、保存しておく必要があります。

(注) 代理店が具体的な保険商品の提案前に、提案する保険会社や商品を検討するために顧客の意向を把握するケース等、保険会社所定の帳票とは別に、代理店独自のアンケート等の帳票により意向把握を行った場合には、当該意向把握に用いたアンケート等の帳票を保存することなどは望ましい対応と考えられます。

なお、適切な意向把握を行ったことが確認できるツールが保存されていれば、見積書などの意向把握の過程で用いた全てのツールや、契約に至らなかったお客さまの意向把握に用いたツールについては保存する必要はありません。

具体的なツールや記録の方法については、所属保険会社の指示に従ってください。

(3) 留意点

以下の事項については、本章で説明した「意向把握」のみならず、後述の「意向確認」についても、適用されます。

ア. 商品の特性に応じた意向把握・意向確認

次の(ア)～(ウ)のケースについては、お客さまの意向把握・意向確認が必要になるものの、当該商品の特性に応じ、パンフレット等を用いて商品概要や契約条件を明示する等、上記(2)で記載したような一律の方法ではなく、商品特性に応じた方法で意向把握・意向確認を行うことが可能です。

対象となる具体的な商品や方法については、所属保険会社の指示に従ってください。

- (ア) 基本プランが年間保険料5,000円以下である保険契約
- (イ) 事業者の事業活動に伴って生ずる損害をてん補する保険契約
- (ウ) 団体保険（加入勧奨の有無を問わない）において契約者である団体に対して行う意向把握・意向確認

また、商品の特性に応じ、お客さまのライフプランや公的保険制度等を踏まえ、お客さまの抱えるリスクやそれに応じた保障の必要性を適切に理解してもらう必要があります。そのために、公的年金の受取試算額などの公的保険制度についての情報提供を適切に行ってください。

イ. 意向把握・意向確認が不要なケース

意向把握・意向確認を求める必要性が乏しい以下のケースについては、当該対応が求められるものではありません。

ただし、以下のNo. 1～4のケースでは、契約者と被保険者が異なる契約において、被保険者に対する意向把握・意向確認が適用除外となります（契約者に対する意向把握・意向確認は行う必要がありますので、注意が必要です）。

No	主なケース	具体例
1	被保険者が負担する保険料がない保険契約	<ul style="list-style-type: none">● 世帯主が家族のために付保する傷害保険（世帯主が保険料を負担）● 法人が従業員に対して付保する傷害保険（法人が保険料を負担）
2	保険期間が1ヶ月以下かつ被保険者が負担する保険料が1,000円以下の保険契約	<ul style="list-style-type: none">● レクリエーション保険（ただし、保険料が1,000円を超える場合は、意向把握・意向確認を行う必要があります）
3	被保険者に対する商品の販売、役務の提供または行事の実施等に付随して締結する保険契約（加入に係る被保険者の意思決定を要さず、当該主たる商品の販売等に起因する損害等を対象とするもの、関連性を有するものに限る）	<ul style="list-style-type: none">● お祭りの主催者が入場者に付保する傷害保険

4	確定拠出年金等、年金制度の運営者が契約者となり、同制度の加入者が被保険者となる保険契約	• 年金制度等を運営する団体を契約者とし、その年金制度等の加入者を被保険者とする保険契約
5	他の法律により加入を義務付けられている契約	• 自賠責保険
6	勤労者財産形成促進法第6条に規定する保険契約	• 個人型財形保険

ウ. 既契約を更新（更改）、契約内容を一部変更する場合

既契約を更新（更改）する場合や契約内容を一部変更する場合も、意向把握・意向確認を行う必要があります。この場合の意向把握・意向確認の方法としては、例えば、次のような対応が挙げられます。

具体的な方法については、所属保険会社の指示に従ってください。

■ 更新（更改）する場合

既契約の契約内容を通じて把握した意向に沿って、更新契約の内容を提案し、意向確認を行う。また、契約内容の見直しを行う場合は、個別プランを提案する過程で意向把握・意向確認を行う。

■ 契約内容を一部変更する場合

変更依頼書の変更箇所を説明し、お客さまに変更内容を確認いただく過程で、意向把握・意向確認を行う。

参考 団体保険における加入勧奨時の取扱い

契約者である団体と被保険者に一定の密接な関係が認められる団体（例えば、企業・官公庁の職域団体等）の契約で、契約者（当該団体）が被保険者に対して加入勧奨を行う場合は、保険募集人に直接の意向把握義務が課されるものではありません。しかしながら、従来どおり、契約者（当該団体）から被保険者に対し、保険募集を行う際と同程度の意向確認を適切に行う必要があります。

一方で、団体と被保険者の間に一定の密接な関係が認められない団体^(注)について、団体保険の加入勧奨を行う場合は、保険会社または保険募集人に意向把握義務が課され、団体保険以外の保険契約と同様に意向把握・意向確認を行う必要があります。なお、意向把握・意向確認に係る事実行為の一部（「団体保険の加入依頼書」等の意向把握に関する書面の回収など）を契約者（当該団体）を通じて行うことも可能と考えられますが、このような場合でも保険会社または保険募集人が確実に意向把握義務を履行できるよう、適切な対応を行う必要がありますので、具体的な対応方法については、所属保険会社の指示に従ってください。

(注) 監督指針では、カード会社や金融機関が契約者となり、カード会員や預金者を被保険者とする団体保険等が例示されています。

参考 第二分野以外の商品を取り扱う場合

第一分野商品や第三分野商品（保険期間1年以下の傷害保険などを除く）を取り扱う場合は、商品を提案・説明した後、意向確認を行う前に、当初の意向と最終的な意向とを比較する必要があります。

当初把握した主な意向と最終的な意向とを比較した結果、両者が相違している場合には、その対応箇所や相違点および相違が生じた経緯について、当初の意向と最終的な意向との比較を行いながら、わかりやすく説明します。

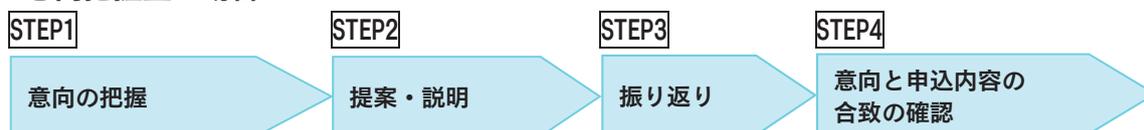
■ 損保型の場合



【各ステップの概要】

【STEP1】 意向の把握	保険金額・保険料を含めた個別プランを説明する前に、お客さまの主な意向・情報を把握します。 ※自動車、不動産購入等に伴う損保商品の提案にあたっては、個別プランの作成に必要な主な意向（年齢条件や運転者の範囲、保険の目的など）や購入した保険の対象等の情報を把握します。
【STEP2】 提案・説明	【STEP1】で把握した意向・情報に基づいた個別プランを提案し、お客さまの意向とどのように対応しているかを含めてわかりやすく説明します。
【STEP3】 意向と申込内容の合致の確認	契約締結前においてお客さまの意向と契約の申し込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認します（＝意向確認）。

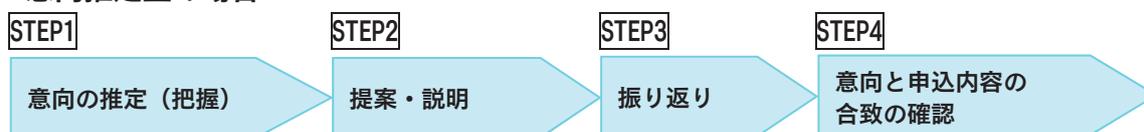
■ 意向把握型の場合



【各ステップの概要】

【STEP1】 意向の把握	保険金額・保険料を含めた個別プランを説明する前に、例えば、アンケート等によりお客さまの主な意向を把握します。
【STEP2】 提案・説明	【STEP1】で把握した意向に基づいた個別プランを提案し、お客さまの意向とどのように対応しているかを含めてわかりやすく説明します。
【STEP3】 最終的な意向と当初意向との比較（振り返り）	最終的な意向と当初把握した主なお客さまの意向との比較を記載したうえで、両者が相違している場合には、その対応箇所や相違点およびその相違が生じた経緯について、わかりやすく説明します。
【STEP4】 意向と申込内容の合致の確認	契約締結前においてお客さまの意向と契約の申し込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認します（＝意向確認）。

■ 意向推定型の場合



【各ステップの概要】

【STEP1】 意向の推定（把握）	保険金額・保険料を含めた個別プランを説明する前に、例えば、性別や年齢等の顧客属性や生活環境等に基づきお客さまの主な意向を推定（把握）します。
【STEP2】 提案・説明	【STEP1】で推定（把握）した意向に基づいた個別プランを提案し、保険金額や保険料を含めた個別プランの作成提案を行う都度、設計書等のお客さまに交付する書類の目立つ場所に、保険会社または保険募集人が把握（推定）した顧客の意向と個別プランの関係性をわかりやすく記載のうえ説明します。
【STEP3】 最終的な意向と当初意向との比較（振り返り）	最終的な意向と事前に把握した主なお客さまの意向との比較を記載したうえで、両者が相違している場合には、その対応箇所や相違点およびその相違が生じた経緯について、わかりやすく説明します。
【STEP4】 意向と申込内容の合致の確認	契約締結前においてお客さまの意向と契約の申し込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認します（＝意向確認）。

2-2-2 推奨販売（乗合代理店のみ）

（1）基本ルール

複数の保険会社の保険商品を販売する代理店^(注1)^(注2)が、お客さまに対し、取扱商品の中から、特定の保険会社の商品を選別・推奨して販売（以下「推奨販売」といいます）する場合、推奨した商品をどのように選別したのか、その理由を説明しなければなりません。（保険業法第294条、第294条の3、施行規則第227条の2第3項第4号、監督指針Ⅱ-4-2-9（5））

- （注1）** 生保と損保の代理店を兼営する場合、生損共に専属であっても、生損双方の同種の第三分野商品（がん保険等）等を販売する際は、上記対応が必要となります。なお、少額短期保険と損保の代理店を兼営する場合も同様です。
- （注2）** 自賠責保険は、強制付保かつ業界共通商品であり、推奨販売・比較説明の前提となる「二以上の比較可能な同種の保険契約」には該当しません。さらには、意向把握義務の対象外とされていることなども踏まえると、基本的には推奨販売・比較説明に関する体制整備は不要です。ただし、乗合代理店については取り扱える保険会社の数等を説明する必要があることに留意が必要です。

ケース	説明すべき内容
お客さまの意向に沿って比較可能な商品を選別し、商品を推奨する場合 （施行規則第227条の2第3項第4号ロ）	候補となる比較可能な対象商品の概要および推奨する理由を説明します。
代理店独自の推奨理由・基準に沿って商品を選別し、商品を推奨する場合 （施行規則第227条の2第3項第4号ハ）	当該商品を推奨する理由を説明します。

なお、お客さまが特定の保険会社・特定商品を指定するなど、推奨販売を希望しない場合や、更新（更改）契約でお客さまが既契約の更新（更改）を希望している場合は、推奨販売に関する説明が求められるものではありません。ただし、当該保険契約の締結にあたっては、意向把握義務に基づく対応が必要なことに留意してください。

（2）解説

ア. お客さまの意向に沿って比較可能な商品を選別し、商品を推奨する場合 （施行規則第227条の2第3項第4号ロ）

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（募集人の把握したお客さまの意向に基づき、保険の種別や保障（補償）内容等の商品特性等に基づく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します。比較可能な商品の概要を明示する際は、「商品名・引受保険会社名」を一覧で明示するだけでは不十分であり、所属保険会社のパンフレットにおける商品概要のページなど、商品内容の全体像が理解できる程度の情報を明示する必要があります。

さらに、提案商品を提示・推奨した理由をわかりやすく説明します。特に、代理店の判断により、お客さまの意向に合致している商品の中からさらに絞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等の客観的な基準や理由等について、説明しなければなりません。

なお、客観的な商品の絞込みや提示・推奨を装いながら、代理店の受け取る手数料水準の高い商品に誘導することを目的として、商品の絞込みや提示・推奨を行ってははいけません。

イ. 代理店独自の推奨理由・基準に沿って商品を選別し、商品を推奨する場合 (施行規則第227条の2第3項第4号ハ)

上記ア.とは異なり、乗合代理店の独自の推奨理由・基準に沿って商品を絞込み、または特定の商品をお客さまに提示・推奨する場合には、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）を説明します。

乗合代理店の独自の推奨理由・基準としては、様々な内容が考えられますが、いずれの場合においても、その理由が合理的なものであるとともに、理由が複数ある場合にはその主たる理由をわかりやすく説明する必要があります。また、推奨理由・基準が合理的か否かは個別具体的に判断することとなりますが、代理店の経営方針に基づいていることについて明確に伝える必要があります。

なお、所属保険会社間における「公平・中立」を掲げる場合には、商品の絞込みや提示・推奨の基準や理由等として、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してはいけません。

(注1) 「代理店の経営方針に基づくこと」の例として、例えば、以下のような説明などが考えられます。これらに加え、経営方針を定めた理由を追加説明することなども有効です。なお、代理店の経営方針に基づくことを明示した場合でも、少なくとも「虚偽説明がない」「法令等に抵触しない」ものであることが必要です。

- 「当店は■損保・生保の商品を主に取り扱う経営方針である」
- 「当店は■損保・生保のグループ会社であるため、■損保・生保の商品を提案する経営方針である」
- 「当店は、所属保険会社の中で最も事務に精通している●●損保を提案する経営方針である」
- 「当店は、自店での取扱件数が多い▲社の商品をご案内する経営方針である」 など

(注2) お客さまに対して提案理由が他の商品に比べて優位であるとの印象を与えかねない理由（「補償内容や付帯サービス等を総合的に勘案し、■損保をお勧めする方針である」等）は、上記「ア. お客さまの意向に沿って比較可能な商品を選別し、商品を推奨する場合（施行規則第227条の2第3項第4号ロ）」に該当する可能性があります。該当する場合は、商品特性や保険料水準等の客観的な基準や理由等について説明を行う必要があります。

(注3) 本来は手数料水準に基づき絞り込んでいるにもかかわらず、別の理由を装うことは不適切と考えられます。主たる理由が手数料水準である場合には、そのことを説明する必要があることに留意が必要です。

(注4) 商品に関する事項ではなくとも、所属保険会社について「○○がNo. 1」といった数値を用いて理由を示す場合において、使用した客観的な数値等の出所、付された時点、手法等を示さず、また、その意味について十分な説明を行わないこと、一部の数値のみを取り出して全体が優良であるかのように表示することなどは、保険契約の締結または保険募集に関する禁止行為（施行規則第234条第1項第4号）等に抵触するおそれがあります。

(注5) 保険代理店が拠点を設けている場合、その拠点によって、推奨基準・理由が異なることも許容されると考えられます。また、これと同様に、その代理店の基準や理由の範囲内であれば、募集人ごとに推奨する商品（保険会社）が異なることも許容されると考えられます。ただし、その基準や理由が合理的であるとともに、お客さまにわかりやすく説明がなされる必要があり、それも含めて代理店内において適切に募集人を教育・管理・指導する体制が整備されていることが前提となります。なお、同じ代理店内で募集人ごとに推奨する商品（保険会社）が異なることがお客さまにとって不公平にならないよう、（お客さまの意向による推奨ではなく）あくまでも代理店の方針で募集人ごとに商品（保険会社）を推奨していることを明確に伝え、お客さまにとって他の商品（保険会社）を希望する機会が公平に与えられる必要がある点に留意が必要です。

実際の保険募集においては、例えば、所属保険会社数10社の商品から、代理店独自の経営方針を理由に3社の商品に絞り込んだ後、当該3社の商品からお客さまの意向に沿って商品特性や保険料水準等の客観的な基準により1社に絞り込むといったケースも想定されます。この場合は、まずは10社から3社に絞り込んだ代理店独自の推奨理由・基準を適切に説明した後、絞り込んだ3社の商品の概要を明示するとともに、1社に絞り込んだ商品特性や保険料水準等の客観的な基準や理由等を説明します。この限りにおいては、10社全ての商品概要を明示する必要まではありません（商品の概要の明示については、監督指針Ⅱ-4-2-9（5）①より、保険募集人の把握した顧客の意向に基づき、保険の種別や保障（補償）内容などの商品特性等により、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することも許容されます）。

(3) 留意点

ア. 比較説明の必要性

推奨販売を行う際、複数の商品を提案し、比較して説明する場合も想定されます。この場合、お客さま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（**比較説明**）しなければなりません。

関連 check

比較説明の詳細については、「2-2-3. 比較説明（乗合代理店のみ）」を参照ください。

イ. 推奨販売に係る体制整備

推奨販売を行う代理店は、その実効性を確保するための体制を整備する必要があります。

関連 check

具体的な方法等については、「5-3. 推奨販売・比較説明に係る体制整備」を参照ください。

2-2-3 比較説明（乗合代理店のみ）

（１）基本ルール

複数の保険会社の保険商品を販売する代理店^(注1)が、お客さまに対し、複数の保険会社の商品を提案し、契約内容を実質的に比較する場合は、お客さま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^(注2)（以下「比較説明」といいます）します。（保険業法第294条、第294条の3、施行規則第227条の2第3項第4号、第227条の14、監督指針Ⅱ-4-2-9（5））

（注1）生保と損保の代理店を兼営する場合、生損共に専属であっても、生損双方の同種の第三分野商品（がん保険等）等を販売する際は、上記対応が必要となります。なお、少額短期保険と損保の代理店を兼営する場合も同様です。

（注2）「偏りなく説明」とは、説明する商品の全体像や特性について正確にお客さまに示すことであり、具体的には、重要事項説明書、パンフレットおよび見積書等を使って説明します。

（２）解説

比較説明を行う場合、ある特定の商品の有利な部分のみ説明し、当該商品の不利な部分を説明しない等、お客さま等が誤解するような説明・表示を行ってはけません。

特に、お客さまに特定の商品を推奨販売する際、その商品の優位性を示すために他の商品との比較説明を行う場合は、お客さまが契約に際して正確な判断を行えるよう、次のア、およびイ、のような比較に必要な事項を包括的に説明する必要があります。（保険業法第300条第1項第6号、監督指針Ⅱ-4-2-2（9）、Ⅱ-4-2-9（5）（注2））

ア．当該他の商品の全体像や特性

イ．推奨する商品の優位性の根拠

🔗 関連 check 🔗

推奨販売の詳細については、「2-2-2. 推奨販売（乗合代理店のみ）」を参照ください。

（３）留意点

ア．誤解を招く比較表示の禁止

お客さまに、他の商品との比較の中で有利な部分のみ説明し、不利な部分を説明しないなど、お客さまの誤解を招くような比較表示を行ってはけません（保険業法第300条第1項第6号）。

例えば、内容・条件の違う他社の保険契約と保険料のみを比較して、意図的に自社の保険料の方が安くて有利であると説明することなどが該当します。

なお、比較可能な商品の概要を明示する行為のみ、あるいは、複数の保険会社作成の見積書やパンフレットをそれぞれ交付したうえでお客さま自身に保険商品を選択していただく行為のみであれば、比較表示には該当しないと考えられます（監督指針Ⅱ-4-2-2（9））。ただ

し、概要を明示する際に、実質的に契約内容を比較した場合には、該当することに留意が必要です。

イ. 乗合代理店が独自に比較募集文書を作成する場合

乗合代理店が独自に比較募集文書を作成する場合、各保険会社では、自社商品に係る表示部分の適切性については事前点検を行うものの、文書全体の表示の適確性については一定の指導を行うにとどまると考えられます。

このため、文書全体の表示の適確性等については、作成主体である代理店が責任を負うこととなります。作成にあたっては、不適切な表示がなされた場合、誤解を招く比較表示の禁止（保険業法第300条第1項第6号）に抵触するおそれがあることなどに十分留意のうえ、慎重に判断してください。

関連 check

「募集文書」の定義については、「2-2-4. 商品説明」を参照ください。

ウ. 比較説明に係る体制整備

比較説明を行う代理店は、その実効性を確保するための体制を整備する必要があります。

関連 check

具体的な方法等については、「5-3. 推奨販売・比較説明に係る体制整備」を参照ください。

2-2-4 商品説明

(1) 基本ルール

商品説明を行う際には、募集人は、契約のしおりやパンフレット、チラシ等を使用し、お客さまの意向を踏まえて適切な保険商品を提案します。

また、商品説明は、お客さまが商品を適切に選択するための重要な機会ですので、提案した商品がお客さまの意向とどのように対応しているのか、その関係性をわかりやすく説明しなければなりません。

(2) 具体的な対応

ア. 募集人は、お客さまに意向に沿った商品を選択していただけるよう、「2-2-1. 意向把握」で把握したお客さまの意向を踏まえ、適切な保険商品を提案・説明することが大切です。お客さまに商品を提案する際は、所属保険会社の規定等に従い、次のような点に留意してください。

(ア) お客さまの商品知識、経験、財産状況および保険契約を締結する目的に照らし、また、お客さまを取り巻くリスクに配慮するとともに、お客さまの理解度を確認しながら、意向やリスクに見合った保険契約となるよう、適切な説明を行ってください。

(イ) お客さまの財産状況を考慮して、お客さまの必要とする補償範囲を超えない範囲で、過度の経済的負担とならないような保険商品を提示してください。

(ウ) お客さまの意向に対して、提示した保険商品がどのように対応しているか、その関係性を商品内容（約款・特約等に基づく補償範囲や保険金の支払い内容等）に基づき、わかりやすく説明してください。

イ. 保険商品について、重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）や契約のしおり、パンフレット、チラシ等の募集文書を使用して、お客さまが理解できるように、よりわかりやすく説明するとともに、お客さまが商品内容について理解されているかを確認することが大切です。特に、これまで補償対象としていたものが補償対象外に変更されるなど商品内容が改定された際には、十分に留意する必要があります。

(ア) 全体的な商品内容がお客さまに的確に伝わるよう説明することが重要です。その商品についての特性はもちろん、長所だけでなく、お客さまの不利益につながる短所（意向を充足しない補償内容、契約条件等）もよく説明し、お客さまに対し誤解や誤認を与えないように努めなければなりません。

(イ) 契約のしおりやパンフレット、その他の募集文書を使用して、どのような保険金があるのかなどについて、お客さまにわかりやすく説明してください。

ウ. 募集文書とは、保険契約の締結または保険募集のために使用する文書等をいいます。募集文書には次のようなものがあります。

重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）、意向確認書面、パンフレット・リーフレット、契約申込書等、契約のしおり、ダイレクトメールおよび保険商品の販売に関わるホームページ上の募集文書 等

参考 ▶ 代理店が自ら作成・運営・管理するホームページの自主点検

損保協会では、代理店が自ら作成・運営・管理するホームページを自主点検する際の「点検チェックリスト（業界共通版）」および「点検チェックリスト記入要領（業界共通版）」を策定し、代理店自らの体制整備の支援を行っています。

エ. お客さまへの商品説明や保険情報を提供する際は、原則として所属保険会社が作成した契約のしおり、パンフレットやチラシを使用してください。

また、募集人（代理店）独自で募集文書を作成する場合は、記載内容に関し、お客さまが誤解したり、誤認されることのないように所属保険会社が定める記載ルールを遵守するとともに、使用する前に、必ず所属保険会社の承認を受けてください。

参考 ▶ 医療保険の募集・広告にあたっての留意点（平成18年7月27日 保発第0727002号 厚生労働省保険局長発 損保協会長あて通達抜粋）

- 公的医療保険の補償範囲について消費者の誤解を招かないよう、客観的事実に基づき、正確な記載を行う。
例えば、公的医療保険においては、定率の自己負担のほか、高額療養費制度により、所得に応じた自己負担の上限が設けられていること等。
- 公的医療保険の補償範囲について記述する際は、当該記載を消費者が見落とすような表示をとらないよう配慮する。

オ. 契約者から、約款の提供要望があった場合は、速やかに交付してください。

2-2-5 重要事項説明（情報提供）

（１）基本ルール

保険募集（新規契約・継続契約を問いません）に際しては、お客さまに対して、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を説明しなければなりません。（保険業法第294条）

また、保険契約の契約条項のうち、お客さまの判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を告げない行為は法令違反となり罰則の対象となります。（保険業法第300条第1項第1号、第100条の2^{（注）}）

■法令上の罰則等

保険契約の契約条項のうち、お客さまの判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を告げない行為：1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金。又はこれを併科（保険業法第317条の2第7号）

（注）保険会社に対しては、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などのお客さまへの説明を確保するための措置を講じることが求められており（保険業法第100条の2）、これに違反した場合には業務の停止または免許の取消しに処せられることがあります。（保険業法第132条および第133条）

保険契約の締結にあたっては、保険契約の種類および性質等に応じて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を適正に説明し、お客さまが当該事項を正しく理解（了知）したことを十分に確認してください。

（２）解説

ア. 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とは

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として、具体的には、以下の事項を提供することが求められます。

- （ア）お客さまが保険商品の内容を理解するために必要な事項（保険金の支払い条件、保険期間、保険金額等）
- （イ）お客さまに対して注意喚起すべき事項（告知義務の内容、責任開始期、契約の失効、セーフティネット等）
- （ウ）その他お客さまに参考となるべき事項（ロードサービス等の主要な付帯サービス、直接支払いサービス等）

イ. 重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）について

保険業法施行規則および監督指針において、個人向け商品^{（注）}の保険契約の販売・勧誘時に、特に説明すべき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である上記ア.（ア）および（イ）を「契約概要」「注意喚起情報」に分類して、お客さまに説明し、記載した書面を交付することが定められています。

この「契約概要」「注意喚起情報」は、“お客さまが保険商品を理解するために必要な事項”と“お客さまに対して注意を喚起すべき事項”を、お客さまにとって多すぎない情報量で記載したものです。お客さまに対して、当該書面を読むことが重要であることを説明する必要があります。

保険会社では「契約概要」「注意喚起情報」を記載した「重要事項説明書」等を作成していますので、対象となる保険契約の募集にあたっては、必ずこれらを使用し、「(3) ア. お客さまへの説明事項等」に沿って、お客さまに対して適切な説明を行ってください。

保険事故発生時における事故通知の重要性についてもあらかじめ説明することが重要です。

(注) 「個人向け商品」とは事業活動に伴い事業者が被る損害をてん補する保険商品ではない保険契約を指し、具体的には、個人向けの自動車保険、火災保険、賠償責任保険およびすべての第三分野商品（傷害・所得補償・医療等）が該当します。

参考 「契約概要」の項目（主なもの）

- 商品の仕組み（保険種類等、商品の概要を示す）
- 補償内容（保険金が支払われる場合、支払われない場合等の主な事例）
- 付加できる主な特約およびその概要
- 保険期間
- 引受条件（保険金額や免責金額等）
- 保険料（保険料額、保険料の支払規定、払込方法、保険料支払期間）
- 配当金（配当金の有無、配当方法、配当額の決定方法）
- 解約返戻金の有無、その内容

参考 「注意喚起情報」の項目（主なもの）

- クーリング・オフ（保険業法第309条第1項）^(注)
- 告知義務および通知義務の内容
- 責任開始期
- 支払事由に該当しない場合、および免責事由等の保険金を支払わない場合の主なもの
- 保険料の払込猶予期間、契約の失効、契約の復活等
- 解約規定と解約返戻金の有無
- セーフティネット（契約者保護制度）
- 手続実施基本契約の相手方となる指定ADR機関の商号または名称
- 補償重複に関する事項
- 特に法令等で注意喚起することとされている事項

(注) 1. クーリング・オフとは、契約の申込み後であっても契約申込みの撤回または契約の解除ができる制度のことです。損害保険契約では、一般的には以下のような扱いになっています。

- ・クーリング・オフができる契約：保険期間（補償される期間）が1年を超える長期契約
- ・クーリング・オフができない契約：保険期間が1年以内の契約

2. 保険期間が1年超の契約であっても、事業のために申し込んだ契約、質権が設定されている契約、既契約の更改（保険金額その他の給付の内容または保険期間の変更に係るものに限る）・更新などは、クーリング・オフの対象となりません。

3. クーリング・オフをする場合は、申込日またはクーリング・オフに関する説明書を受け取った日のいずれか遅い日からその日を含めて8日以内に、ハガキなど郵送で保険会社に申し出る必要があります。

ウ. その他お客さまに参考となるべき事項の提供について

上記イ. の説明・交付と併せて、ロードサービス等の主要な付帯サービスや保険金の直接支払いサービスなど、保険を契約するうえで参考となるべき事項として、上記ア. (ウ) をお客さまに説明します。

当該事項は、「重要事項説明書」や「パンフレット」等を用いるなどの方法による情報提供が考えられますが、詳細については、所属保険会社に確認ください。

(3) 具体的な対応

ア. お客さまへの説明事項等

(ア) 「契約概要」「注意喚起情報」の交付と説明

個人向け商品の場合は、お客さまに「契約概要」「注意喚起情報」を記載した「重要事項説明書」等を必ず交付のうえ、説明してください。

また、その他お客さまに参考となるべき事項がある場合は、併せて説明します。

(イ) 交付の時期

a. 「契約概要」の交付にあたっては、契約締結に先立ってお客さまが当該書面を理解するための十分な時間を確保^(注)してください。

(注) ここでいう「十分な時間を確保」は、お客さまが「契約概要」「注意喚起情報」の記載事項を理解（了知）していただくために十分な時間の確保を求めたものであり、お客さまの理解度や当該保険商品の特性等を踏まえることに留意する必要があります。

b. 「注意喚起情報」は、お客さまの十分な理解が得られれば、お客さまに対して効果的な注意喚起を行うために保険契約の申込時に説明・交付してもさしつかえありませんが、なるべく早めにお渡しすることが望ましいです。

(ウ) 最低限、口頭で説明する事項

「契約概要」「注意喚起情報」を記載した「重要事項説明書」等の書面の交付に加えて、最低限、以下のことを口頭でお客さまに説明してください。

- a. 当該書面を読むことが重要であること。
- b. 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。
- c. 特に、乗換、転換の場合は、これらがお客さまにとって不利益になる可能性があること。

なお、「契約概要」「注意喚起情報」を説明する際は、「詳細は約款に記載されているので、事前に約款の参照が必要であれば、申し出て欲しい。」と説明を行ってください^(注)。

(注) お客さまから参照要望があった場合は、Web約款の参照方法の案内、タブレット端末等での提示、カスタマーセンター等への請求方法の案内、実際の現物約款の交付等の方法で対応します。

(エ) お客さまからの同意の記録を求める措置

お客さまに「契約概要」「注意喚起情報」の記載事項を理解（了知）していただいたことを十分確認したうえで、重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）の受領確認のため、契約申込書にお客さまの同意の記録を取り付けます。

同意の記録を取り付ける際は、形式的にならないよう、お客さまに対して「契約概要」および「注意喚起情報」の重要性を丁寧に説明して理解いただく必要があります。

(注) 同意の記録については、所属保険会社の規定等に従ってください。

(オ) お客さまから「契約概要」「注意喚起情報」の説明を要しない意思表示があった場合

お客さまに上記（ウ）の「当該書面を読むことが重要であること」を口頭で説明し、お客さまが保険契約の内容を十分に理解しているのであれば、「契約概要」と「注意喚起情報」を記載した書面等を交付して、同意の記録を取り付けてください。しかし、お客さまが理解していないようであれば、十分に説明し、理解していただくようにしてください。

(カ) 「自動継続特約」が付帯されている保険契約の継続時の対応

保険契約締結時に自動継続特約が付帯されていることをお客さまが理解し、契約締結時に情報提供した「契約概要」「注意喚起情報」に該当しない事項のみの変更であるときは、上記（ア）～（エ）は省略することも可能です。ただし、保険契約の見直しの機会が妨げられないよう、自動継続に関する案内等の送付など、適切な情報提供を行うことが望ましいといえます。

(キ) お客さまへの通知義務等の説明

保険期間中に「使用目的の変更」（自動車保険の場合）や「家財等の移転」（火災保険の場合）など、告知事項のうち保険会社が定めた通知事項に変更が生じた場合や契約者が住所を変更した場合、契約者または被保険者は、「遅滞なく」通知を行う必要があります。これを「通知義務」といいます。

通知事項について契約者または被保険者から「遅滞なく」通知がない場合には、保険契約が解除されたり、保険金をお支払いできないことがありますので、その重要性について、契約時に必ず説明してください。

また、「自動車の譲渡や入替、運転者年齢条件の変更」（自動車保険の場合）や保険金額の増額などの契約内容や条件の変更については、契約者または被保険者が「あらかじめ」通知をし、保険会社が承認しなければ、新しい契約内容等とすることができないことも、併せて説明してください。

（注） 告知事項のうち保険会社が定めた通知事項は引受保険会社や保険種目などによって異なりますが、これらの事項は、約款や、注意喚起情報などの保険契約の締結時に交付する書類に記載されています。

(ク) 高齢者への保険募集

契約者本人が高齢の場合、高齢者の特性に配慮し、より丁寧な対応が必要です。この場合の留意点については、「4-2-1. 高齢者に対する保険募集」を参照ください。

イ. 補償重複に関する説明・確認

お客さまの意向に基づかない補償重複^{（注）}の発生を防止するため、以下を参考に対応してください。

（注） 補償重複とは、複数の損害保険契約の締結により、同一の被保険利益について同種の補償が複数存在している状態をいいます。補償重複には、契約者、被保険者、補償内容のすべてが完全に同一となるケースだけでなく、それらの一部が重複しているケースも含まれます。例えば、次のようなケースも補償重複に該当します。

■補償重複の例

- 契約者が同一の2つの自動車保険で、同居の親族である別の記名被保険者となっており、それぞれの契約に弁護士費用特約が付帯されている場合
- 契約者が同一の火災保険と自動車保険のそれぞれに個人賠償責任保険特約が付帯されているが、特約の1つは国外での事故も補償、もう1つは国内の事故のみ補償の場合

定額保険については、支払事由が発生すれば、他の保険契約の存在や他の保険契約の内容に関係なく、約定された保険金額が支払われることから、定額保険と定額保険の組合せ、または定額保険と実損填補型の損害保険の組合せは、補償重複の対象とはなりません。

完全重複と不完全重複

補償重複のうち、複数の補償の中の最高補償額が、それらの複数の補償における支払限度額となる（保険金額が積み上がらない場合。最高補償額が無制限の場合を含む）契約内容のために、補償に繋がらない保険料負担が生じている状態のものを「完全重複」、それ以外のものを「不完全重複」といいます。

(ア) 契約手続きの際、お客さまが加入しようとしている保険契約（特約を含む）に関して、補償重複の可能性の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ください。

(注1) 他の保険契約には、契約者が同一の契約だけではなく、例えば、同居の親族が契約者であるものも含まれますが、お客さまが必ずしも他の保険契約の存在またはその内容を把握しているとは限りませんので、お客さまに問いかけを行ったうえで、お客さまが把握している情報の範囲内で適切に対応してください。

(注2) 他の保険契約の確認に際して、代理店において、同居の親族など契約者が異なる契約などとの補償重複の可能性を把握していたとしても、個人情報保護や契約者間のトラブル防止の観点から、他の契約情報をお客さまに開示することが適切ではない場合があることに留意が必要です。例えば、同居の親族であっても契約者が異なる場合は、当該契約者の同意なく契約情報を開示することは、個人情報保護の観点から問題があると考えられます。

(注3) 補償重複の可能性のある他の保険契約が他社契約である場合は、補償重複の可能性をお客さまに理解いただいたうえで、他の保険契約の内容を引受会社（代理店）に確認するように促すといった対応が考えられます。

(イ) お客さまへの確認の結果、補償重複の可能性の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い、お客さまに補償重複について認識・理解いただくようにしてください。例えば、次のような事項の説明が考えられます。

■被保険者・補償範囲が同一で、かつ保険金額が無制限の契約が含まれる場合（完全重複の場合）

保険金額が無制限の契約があるため、もう一方の契約については、補償につながらない保険料負担（保険料の無駄払い）が生じること（保険金の支払事由が発生しても、いずれか一方の保険契約から保険金は支払われない）。

■複数の契約の保険金額が積み上がる場合（不完全重複の場合）

保険事故があったときの支払限度額は、それぞれの契約の保険金額を積み上げた額となるため、保険料の無駄払いは生じないが、損害額によっては、一方の保険契約からは保険金が支払われない場合があること。

(ウ) 補償重複についてお客さまに認識・理解いただいたうえで、お客さまの意向を確認し、意向に基づいて契約を締結してください。

(注1) 次のようなケースには、お客さまが補償重複を望むことも考えられます。

- 補償内容の一部が重複するものの、重複していない部分の補償内容にお客さまの意向があるケース
- 被保険者の範囲の一部が重複するものの、重複していない部分の被保険者を補償することにお客さまの意向があるケース

- 他の保険契約の満期が近く、当該契約は更新する予定がない（近日中に補償重複が解消される）ケース

(注2) 補償を1つにまとめる場合は、将来、当該契約を解約する場合や別居、結婚等により被保険者の範囲から外れる場合には、特約・補償がなくなることについて注意喚起を行い、お客さまの意向を確実に確認してください。

(エ) 意向確認の結果、お客さま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ください。

(注) 契約しようとしている保険契約の内容を見直すほか、既存契約の補償内容を変更すること含まれます。なお、既存契約の補償内容を変更する場合は、契約内容の変更（異動）または解約処理によって行うことが基本となります。

(4) 留意点

ア. 禁止行為

保険募集に関して、保険契約の契約条項のうち、お客さま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行為など、以下の行為等が禁止されています。保険募集にあたっては、契約締結に至るか否かにかかわらず、十分留意し、遵守しなければなりません。（保険業法第300条等）

禁止行為	具体例	法令上の罰則
虚偽のことを告げる行為・保険契約者等の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を告げない行為 (保険業法第300条第1項第1号)	保険金を支払う場合のみを説明し、保険金を支払わない場合についてはいっさい説明しなかった。	1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金。又はこれを併科 (保険業法第317条の2第7号)
虚偽の告知を勧める行為・告知を妨害するまたは告げないことを勧める行為の禁止 (保険業法第300条第1項第2号・第3号)	火災保険契約の締結にあたり、建物の構造を偽るようすすめた。	
不当な乗換募集行為の禁止 (保険業法第300条第1項第4号)	不利益となる事実を故意に説明せずに、既契約を解約させて新たな保険契約をすすめる例えば次のような行為。 <ul style="list-style-type: none"> • 既存の積立型の保険契約を解約する際に、いわゆる解約控除等として契約者が一定金額を負担することになることを説明せずに、新たな保険契約を締結させた。 • 既存の保険契約を途中で解約させ、新たな保険契約を引き受けた場合に、保険契約の責任開始前に生じている病気やケガに対しては保険金を支払わない場合があるなど、契約者あるいは被保険者の不利益について意図的に説明を行わなかった。 	登録の取消し又は6ヶ月以内の業務の停止 (保険業法第307条第1項第3号)
誤解を招く比較表示の禁止 (保険業法第300条第1項第6号)	他の商品と比較する際に有利な部分のみ説明し、不利な部分を説明しない行為。例えば、内容・条件の違う他社の保険契約と保険料のみを比較して、意図的に自社の保険料の方が安く有利であると説明した。	

禁止行為	具体例	法令上の罰則
誤解を招く予想配当表示の禁止 (保険業法第300条第1項第7号)	積立型の保険等で、将来の契約者配当金の額を説明するうえで、断定的判断を示したり、確実であると誤認させる行為。例えば、積立型の保険の募集において、過去の配当実績を示し、将来も同額以上の配当が間違いなく支払われるなどと説明し、不確定である契約者配当金が確定的であるかのように説明した。	登録の取消し 又は6ヶ月以内の業務の停止 (保険業法第307条第1項第3号)
信用または支払能力に関し、客観的事実に基づかない事実・数値の表示の禁止 (施行規則第234条第1項第4号)	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お客さまに誤解を与える例えば次のような説明。 <ul style="list-style-type: none"> • 保険の勧誘にあたり、客観的事実に基づかない、「〇〇業界No. 1」等の説明を行った。 • 他社を誹謗・中傷する目的で、支払能力に関する新聞記事、雑誌コピー等を配付した。 	
保険の種類・保険会社の誤認を招く行為の禁止 (施行規則第234条第1項第5号)	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。	

また、保険募集に関して次の行為等を行った場合も、代理店登録の取消し等の行政処分を受けるおそれがあります。(監督指針Ⅱ-4-2-2(11)②)

- ・顧客に対し、威圧的な態度や乱暴な言葉等をもって著しく困惑させること。
- ・勧誘に対する拒絶の意思を明らかにした顧客に対し、その業務若しくは生活の平穩を害するような時間帯に執拗に訪問し又は電話をかける等の社会的批判を招くような方法により保険募集を行うこと。

イ. 情報提供が不要なケース

契約者と被保険者が異なる契約において、被保険者に対して、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を提供する必要が乏しい以下のケースについては、情報提供を求めるものではありません。(施行規則第227条の2第7項)

No	主なケース	具体例
1	被保険者が負担する保険料がない保険契約	<ul style="list-style-type: none"> • 世帯主が家族のために付保する傷害保険(世帯主が保険料を負担) • 法人が従業員に対して付保する傷害保険(法人が保険料を負担)
2	保険期間が1ヶ月以下かつ被保険者が負担する保険料が1,000円以下の保険契約	<ul style="list-style-type: none"> • レクリエーション保険(ただし、保険料が1,000円を超える場合は、情報提供を行う必要があります)
3	被保険者に対する商品の販売、役務の提供または行事の実施等に付随して締結する保険契約(加入に係る被保険者の意思決定を要さず、当該主たる商品の販売等に起因する損害等を対象とするもの、関連性を有するものに限り)	<ul style="list-style-type: none"> • お祭りの主催者が入場者に付保する傷害保険
4	確定拠出年金等、年金制度の運営者が契約者となり、同制度の加入者が被保険者となる保険契約	<ul style="list-style-type: none"> • 年金制度等を運営する団体を契約者とし、その年金制度等の加入者を被保険者とする保険契約

ウ. 既契約を更新（更改）する場合や、契約内容を一部変更する場合

既契約を更新（更改）する場合や契約内容を一部変更する場合で、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内容に変更がある場合には、当該変更部分について説明する必要があります。具体的には、以下のような方法で行います。

■ 更新（更改）する場合

商品改定の内容などについて適切に情報提供を行う観点から、重要事項説明書等を交付しての説明や、更改申込書の変更箇所を示す。

■ 契約内容を一部変更する場合

変更依頼書の変更箇所を示す等しながら、変更内容を説明する。

エ. 商品の特性等に応じた情報提供

原則として、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を提供する際は、上述のとおり、「契約概要」「注意喚起情報」等を交付・説明して行いますが、商品特性に見合った説明方法の方がよりわかりやすい説明が期待できる場合や、重要事項説明書による説明が過度な負担となる場合として、次のようなケースは、パンフレットや提案書等を活用する等の方法で当該情報を提供することが可能です。

具体的な商品や方法については、所属保険会社の指示に従ってください。

(ア) 事業活動に伴って生じる損害をてん補する保険契約、その他契約内容の個別性・特殊性が高い場合（工場の火災保険等の事業者向けの保険や自賠償保険等）

(イ) 保険料の負担が少額（年間保険料 5,000 円以下）の場合^(注)

(ウ) 団体保険の場合（契約者である団体に対して提供する情報のみ）

(注) 保険料が5,000円を超える場合は、「重要事項説明書」等の書面を交付・説明することによる情報提供が必要です。

参考 ▶ 団体保険における加入勧奨時の取扱い

契約者である団体と被保険者に一定の密接な関係が認められる団体（例えば、企業・官公庁の職域団体等）の契約で、契約者（当該団体）が被保険者に対して加入勧奨を行う場合は、被保険者に対して、加入の適否を判断するのに必要な情報について、保険募集人に直接の情報提供義務が課されるものではありません。しかしながら、従来どおり、契約者（当該団体）から被保険者に対し、保険募集を行う際と同程度の情報を適切に提供する必要があります。

一方で、団体と被保険者の間に一定の密接な関係が認められない団体^(注)について、団体保険の加入勧奨を行う場合は、保険会社または保険募集人に情報提供義務が課され、団体保険以外の保険契約と同様に、加入の適否を判断するのに必要な情報について提供を行う必要があります。なお、情報提供に係る事実行為の一部として、保険会社または保険募集人の作成・名義による説明書面を被保険者に渡す行為等を団体を通じて行うことも認められる余地はありますが、このような場合でも保険会社または保険募集人が確実に情報提供義務を履行できるよう、適切な対応を行う必要がありますので、具体的な対応方法については、所属保険会社の指示に従ってください。

(注) 監督指針では、カード会社や金融機関が契約者となり、カード会員や預金者を被保険者とする団体保険等が例示されています。

2-3 契約締結（告知受領・意向確認）

2-3-1 告知受領

（1）基本ルール

保険契約において、契約者および被保険者からの告知は極めて重要です。契約者間の公平性を保つために、必ず契約者および被保険者（保険契約締結時に被保険者が特定できない場合を除きます）に告知の重要性について適切な方法により説明するとともに、危険に関する重要な事項のうち、保険会社が告知を定めたもの（以下「告知事項」といいます）について、本人から事実をありのままに告知いただくことを徹底してください。

また同時に、告知受領権の有無についても説明を行ってください。

（2）解説

保険料は「危険の程度」に見合った公平なものでなければなりません。そして保険会社が公平な保険料を算出するためには「危険の程度」に関する正確な情報が必要となります。

そのため保険会社は、約款で契約者および被保険者に「告知義務」を課し、保険契約締結時に、保険会社に対して告知事項について事実を告げなければならないことを定めています。この義務に反し、契約者または被保険者が事実を告げなかったり、事実と異なることを告げた場合には、保険会社は保険契約を解除することがあります。

■告知を必要とする事項（例）

自動車保険	被保険自動車の車名・型式・仕様・登録番号、用途車種、前契約における事故の有無 など
火災保険	保険の対象の所在地、建物の構造・用法・面積 など
傷害保険	被保険者の職業・職務、補償内容が重複するような他の保険契約 など
医療系保険	年齢、性別、現在の健康状態・過去の傷病歴 など

2010年4月の保険法の施行により、この告知義務は、重要な事項について自発的に情報提供する義務（自発的申告義務）から危険に関する重要な事項について保険会社・募集人からの質問に回答する義務（質問応答義務）に変更となりました。

保険契約の締結にあたり、何が告知事項に該当するのか、契約者や被保険者に正しく理解していただき、契約申込書の告知項目あるいは告知書の記載事項について正しい「告知」を取り付けることが代理店の重要な役割となります。

(3) 留意点

代理店が告知に関して次の行為を行うことは、禁止されています。(保険業法第300条第1項第2号、第3号)

- 契約者または被保険者が保険会社に対して重要な事項について虚偽のことを告げることを勧める行為
- 契約者または被保険者が保険会社に対して重要な事実を告げるのを妨げ、または告げないことを勧める行為

■法令上の罰則等

1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金又はこれを併科(保険業法第317条の2第7号)

また、保険会社側が契約締結の際に、告知事項に該当する事実を知っていたか、または過失によって知らなかったときは、保険契約を解除できません。代理店は告知受領権を有しており、保険会社側の立場であるため、代理店が過失によって契約者等の告知事項に該当する事実を知らないことがないように注意が必要であり、場合によっては被保険者本人との面接・面談が必要です。

なお、保険会社によっては、代理店は保険契約締結の媒介を行い、代理店に告知を受ける権限や契約を締結する権限のない商品もあります。

2-3-2 意向確認

(1) 基本ルール

お客さまが自らの意向に合致した保険商品を適切に選択・購入できるようにするため、把握したお客さまの意向を踏まえ、契約締結しようとしている商品がお客さまから提示された意向や情報に合致しているか、および契約内容に誤りがないか、確認することは、保険募集において極めて重要な手続きです。

この手続きは、「意向確認書面」や「意向確認書面を兼ねた契約申込書のチェック欄」等を用いて確認します。

(2) 解説

把握したお客さまの意向と契約内容が合致しているかを確認するため、意向を把握した事項に加え、次の事項に誤りがないか、お客さまに確認いただく必要があります。

【具体例】

種目	確認すべき事項（例）
自動車保険	<ul style="list-style-type: none">• 用途車種• 被保険者の運転免許証の色• 契約する車の使用目的 など
火災保険	<ul style="list-style-type: none">• 保険の対象（建物または家財収容建物）の用途• 保険金額と評価額 など
第三分野の保険	<ul style="list-style-type: none">• 保険金の支払事由• 保険金額• 被保険者の範囲 など

🔗 関連 check 🔗

お客さまの意向として把握すべき事項については、「2-2-1. 意向把握」を参照ください。

また、お客さまの意向の確認は、意向確認書面や契約申込書のチェック欄などを用います。

意向確認書面（意向確認書面を兼ねた契約申込書を含む）は、お客さまが契約の申込みを行おうとする保険商品が、お客さまの意向に合致した内容であることを確認するための重要な書類です。お客さまに確認した後、意向確認書面または契約申込書の写しを所属保険会社が定める方法により遅滞なくお客さまへ交付してください。

(3) 留意点

以下の事項に関する「意向確認」については、「意向把握」と同様の考え方が適用されます。

ア. 商品の特性に応じた意向確認

イ. 意向確認が不要なケース

ウ. 既契約を更新（更改）、契約内容を一部変更する場合

参考. 団体保険における加入勧奨時の取扱い

参考. 第二分野以外の商品を取り扱う場合

🔗 関連 check 🔗

詳細は、「2-2-1. 意向把握」を参照ください。

2-3-3 契約締結

(1) 基本ルール

保険契約を締結する際には、契約者の意思確認のため、契約申込書・契約内容変更依頼書（異動承認請求書）等に契約者本人の同意の記録を取り付けてください。契約申込書の同意の記録は、契約申込みの意思確認のほか、重要事項説明書を受領し、クーリング・オフや告知義務の内容を確認したこと、および保険会社における個人情報の取扱いに同意したことの確認等を兼ねているケースもありますので、必ず契約者本人から同意の記録を取り付けるようにしてください。

※署名^(注1)・押印^(注2)で同意の記録を取り付ける場合、代筆または他人名義印による押印を絶対に行わないでください。保険募集に使用するため他人名義の印鑑を保有することも絶対に行わないでください。

(注1) 署名とは、自己のフルネームを自ら筆記（自署）することをいいます。

(注2) 押印は、契約者本人が押印したものであれば、インク充填式印鑑（スタンプ印）の使用も可能ですが、保険会社や保険の内容・書類の内容等により取扱いが異なる場合があります。詳細は所属保険会社に確認してください。

保険制度の不正な利用を防止するために、契約者以外の方を被保険者として傷害保険等を締結する場合で、死亡保険金受取人を定めるとき（被保険者の法定相続人を死亡保険金受取人とする場合を除きます）は、被保険者本人の同意の記録を取り付けなければいけません。詳細は所属保険会社に確認してください。

また、次の保険契約（不正な利用のおそれが少ないと認められるものを除きます）については、保険金額の引受限度額その他引受けに関する所属保険会社の規定等に基づいて、保険契約を締結しなければなりません。

- ①満15歳未満の者を被保険者とする傷害保険等
- ②契約者と被保険者が異なる保険契約で、被保険者本人の同意を取得していない傷害保険等

(2) 解説

ア. 契約意思確認方法

保険契約は、契約者が申込みを行い、代理店がこれを承諾すれば成立しますが、実務上は契約申込書により契約者の申込み意思と保険契約の内容を確認する必要があります。

そのため、契約申込書の記載内容（契約者、被保険者、保険金額、保険料、保険期間等）に誤りがないかを契約者に十分確認してもらったうえで、申込みの意思表示の証として、原則、同意の記録を取り付けることが必要となります。

また、代理店としても、例えば自動車保険の契約にあたり、記名被保険者の運転免許証の色や自動車の使用目的を確認するなど、契約申込書の記載内容について事実を確認することが重要となります。

また、契約者本人が高齢者または障がい者の場合は、それぞれの特性に配慮するために、より丁寧な対応が必要です。

関連 check

契約者本人が高齢者または障がい者の場合の対応については、「4-2. 高齢者・障がい者に対する保険募集」を参照ください。

イ. やむを得ない事情により代理人による契約等の手続きを行う場合

やむを得ない事情により契約者の代理人による契約等の手続きを行う場合、下記の確認等を行うなど、所属保険会社の規定等に従い適正な手続きを行ってください。

代理人による契約等の手続きを行う場合は、下記の手続きを確実に実行することはもちろんのこと、契約者本人と契約等を行う場合よりも一層丁寧で確実な対応を行い、後日契約者等とのトラブルが発生しないよう十分に留意する必要があります。

なお、告知欄、保険金受取人指定同意欄、一部商品の申込人欄など、契約者本人や被保険者本人等の同意の記録が必要なもの（委任できないもの）がありますので、所属保険会社の規定等を確認のうえ、対応してください。

(ア) 配偶者または同居の3親等内の親族（成年者に限る）による手続き

委任の事実確認が必要となります。具体的には次のa.～c.のすべてを行うことにより、事実確認を行ってください。

- a. 契約者本人から、委任の事実を電話等で確認します。なお、電話など非対面で委任の事実を確認する場合には、通話相手が契約者本人であることを口頭で確認するなど、本人確認を確実に行ってください。またこの場合、「契約申込書の写し（お客さま控）」等を使用して契約内容の確認を行ってください。

【確認事項】

代理人の氏名、契約者との関係、委任事項・範囲、確認日等

- b. 代理人による同意の記録を行ってもらいます。なお、詳細は、所属保険会社に確認してください。

【具体例】

代理人（山田花子）が「山田太郎の代理人 山田花子」と署名または記名し、山田花子の印鑑を押印する。

- c. 代理人による契約であることや確認した内容を契約申込書の備考欄等に記入します。

【記入例】

代理人による署名または記名・押印。代理人：山田花子（本人の妻）

本人からの委任の確認日：2015年12月1日

(イ) 任意の代理人による手続き

契約者本人の意思に基づく委任であるかを委任状で確認し、上記イ. (ア) b. およびc. の手続きを行い、委任状を添付します。

なお、募集人が代理人となることは原則としてできません。

(3) 留意点

ア. 不適切な取扱いを行った場合の措置

「契約者のために・・・」と思って行ったことであっても、「無断契約」は法令違反に該当し、「他人名義の印鑑使用」は、法令違反や所属保険会社の規定違反、ケースによっては私文書偽造等に該当することもあります。また、代理店委託契約に基づき、委託契約の解除や代理店手数料の引き下げ等の措置がなされることがあります。

また、これらのことは、保険金請求の意思確認においても同様のことがいえます。

このような行為は、法令違反に留まらず、お客さまからの信頼を失墜させることとなりますので、絶対に行ってははいけません。

【無断契約の例】

満期案内を郵送後、返事がないまま満期日を迎えてしまったので、継続してもらえるものと思いつき、印鑑を購入し、契約者に無断で継続手続きを行った。

■法令上の罰則等

- 登録の取消し又は6ヶ月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）
- 3ヶ月以上5年以下の懲役（刑法第159条第1項）

イ. 契約を引き受ける際の留意点

契約を引き受ける際には、お客さまの意向・リスクを適切に把握したうえで、引受条件の確認・決定を的確に行う必要があります。

例えば所属保険会社の契約引受基準等に該当する契約など、契約引受にあたり注意を要するケースにおいては、事前に所属保険会社に余裕をもって契約引受の可否や引受条件を確認することを徹底してください。

また、契約を引き受けない場合は、可能な限り合理的な理由を説明するなど、お客さまの理解を得られるように努めることが重要です。

2-4 保険料の領収

(1) 基本ルール

保険契約の締結と同時に^(注1)^(注2)、保険料の全額を現金、小切手^(注3)または振込により領収してください。^(注4)

なお、現金、小切手、振込以外の保険料領収方法としては、①口座振替、②クレジットカード払、③コンビニ払等の方法があります。

(注1) 分割払保険料については払込期日までをいいます。

(注2) 初回口座振替、団体扱等の保険料の支払猶予を認められている場合を除きます。

(注3) 手形、先日付小切手による領収は認められません。

(注4) 保険会社によっては、代理店は保険契約締結の媒介を行い、代理店に保険料の領収権限を付与してない場合があります。

参考 監督指針 II-4-2 (保険募集管理態勢)の抜粋

II-4-2 保険募集管理態勢

保険会社及び保険募集人は、保険契約者等の利益を害することがないように、適正な保険募集管理態勢を確立する必要がある。このため、以下のような措置等について、適切に実行するとともに、内部監査部門による監査や代理店監査等を通じて、事後的に適切性等を検証し、必要に応じて改善を図ることが求められる。

II-4-2-1 適正な保険募集管理態勢の確立

～中略～

(4) 特定保険募集人等の教育・管理・指導

～中略～

②特定保険募集人等の管理・指導について

ア. 保険会社においては、特定保険募集人等の健全かつ適切な業務運営を確保するために、不適切な保険募集の端緒となりうる点等について、その状況を適時把握し、管理・指導するために適正な措置を講じているか。

具体的には、例えば、以下の(ア)から(ウ)のようなことが考えられる。

(ア) 特定保険募集人等の挙績状況、保険契約の継続状況等の常時把握可能な管理を行う。

その際、保険会社の役職員が実質的な保険募集を行い、その保険契約を保険代理店の扱いとする等の行為又は特定保険募集人等との成績を付け替える等の行為は、重要事項説明等の募集時の説明が不十分となるなどの不適切な保険募集につながるおそれがあることから、こうした行為が行われないように特に留意する。

(イ) 保険代理店による契約者からの保険料領収及び保険料の保険会社への精算の適切性を確保するため、保険料の支払いを受けた場合に保険料領収証を発行すること、保険代理店が領収した保険料を自己の財産と明確に区分し、遅滞なく適時に保険会社に精算すること、それら管理の状況が事後で確認できる体制とすることなどを保険会社において管理・指導する体制を構築する。

(ウ) 架空契約や保険金詐取を目的とする契約等の不正な保険契約の発生を防止するため、保険証券を交付する行為又は保険金や満期返戻金を保険契約者等へ給付する行為については、正当な理由なく、保険代理店を介して行わないように適正な措置を講じる。

イ. 略

③保険代理店等に対する監査について

営業所等の拠点及び保険代理店の保険募集に関する業務内容について、以下のような点を含めて、監査等を適切に実施し、営業所等の拠点及び保険代理店の保険募集の実態や内部事務管理の状況等を把握しているか。

また、監査等において内部事務管理が不適切な営業所等の拠点及び保険代理店に対し、適切な措置を講じるとともに、改善が図られるよう指導・検証する態勢を整備しているか。

ア. 営業所等の拠点及び保険代理店に対する監査の周期は、営業所等の拠点及び保険代理店の業務の品質を確保するうえで有効なものとなっているか。

イ. 監査等を実施する営業所等の拠点及び保険代理店の選定及び監査等の項目は、日常の管理を行う中で把握した情報や管理指標の異常値等に着目し、適時適切に見直しを行っているか。

ウ. 監査等の手法として、無予告での訪問による監査等を実施できる態勢を整備しているか。

(2) 解説

保険料を領収する際には、次の事項が禁止されています。

ア. 保険料流用・費消の禁止について

領収した保険料を他に流用・費消することは、その金額・期間にかかわらず一切認められません。

イ. 保険料立替の禁止について

募集人（代理店）が契約者に代わって保険料を支払う行為（保険料立替）は、「不適切な保険募集行為」に該当し、保険業法違反または所属保険会社の規定違反に該当します。（保険業法第300条第1項第5号）

保険料立替の具体的事例：下記のようなケースは、期間・金額にかかわらず一切認められません。

No.	保険料立替の具体的事例
1	お客さまに対して保険料の立替を条件に保険を募集した。
2	重要な取引先である契約者に対して、保険料の立替を行い便宜を図ることを示して、保険契約の継続を誘引した。
3	お客さまから手形、先日付小切手で保険料を領収した。

■法令上の罰則等

保険料流用：登録の取消し又は6ヶ月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）

（保険料を流用したときは、保険業法の定めのほか、刑法第253条業務上横領罪に問われることもあります）

保険料立替：登録の取消し又は6ヶ月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）

(3) 留意点

代理店の内部管理は、店主の責任であり、1人の募集人の流用・費消でも責任は代理店全体に及ぶこととなります。このようなことを起こさないためにも、領収した保険料を適切に取り扱う必要があることから、所属保険会社と連携して、次のような管理を徹底することが大切です。

■保険料を適切に管理するためのポイント

- 募集人が現金を取り扱う頻度を減らすために、保険料の領収については、現金での領収を極力行わず、口座振替・クレジットカード払・コンビニ払等のキャッシュレス化を推進する。そのうえで、募集人がお客さまから、合理的な理由なく現金を領収していないか確認する。
- 保険料領収証、自賠責保険証明書の管理については、担当者任せとせず、責任者を明確にしたうえで保険会社との收受を行ったり、使用中の領収証等に不審な点がないか等を定期的の確認する。
- 保険料保管口座や収支明細表のチェックについて、一個人に任せきりにせず、ダブルチェックの体制を構築する。
- 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（例：生活が派手になった、更新手続きが満期ギリギリになった等）を確認する。

損保協会が運営する代理店廃止等情報制度は、保険契約者の利益を保護し、併せて保険事業の健全なる発達に資することを目的として、損保協会、生命保険協会、損害保険会社、生命保険会社、その他保険業法に基づき保険の引受けを行う者が、代理店の委託・登録、役員・使用人の届出、代理店委託契約の継続および損害保険会社職員の採用に際して、判断の参考としている制度です。

本制度では、保険業務に関して著しく不適当な行為（例えば、保険料、保険金、解約返戻金その他の支払金等を流用・費消した場合等）を行った者の情報を共同利用することとし、当該情報を損害保険会社等に対し提供しています。

本制度の詳細については、損保協会ホームページでご確認いただけます。

《参考》 保険募集時のトーク例

※本トーク例や各ステップの前後は、あくまでも一般的な例を示したものであり、すべての募集形態に当てはまるものではありません。

募集人の権限等に関する説明 (P. 13~14 参照)

トーク例	解説
<p>▼代理店 「こんにちは！わたくしは、損保代理店をしております〇〇保険事務所の■■と申します。いつも大変お世話になっております。当店では、△△△社のほか〇社（〇は乗合会社数、または乗合会社が2~3社の場合は乗合会社全部）の保険商品を取扱っています。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> お客さまが既に知っていれば、必ずしも改めて名乗りを行う必要はありません。 「所属保険会社」「代理・媒介の別」「告知の受領権の有・無」については、その旨が記載された契約申込書やパンフレットの提示等による対応でも構いません。乗合・専属の別、乗合の場合は乗合会社数や会社名を説明します。

意向把握 (P. 15~19 参照)

トーク例	解説
<p>▼代理店 「それでは、早速ですが、お客さまは□□（リスク）への備えは十分でしょうか？こちらをご覧ください。」（パンフレット等を利用してリスクや商品の概要等を説明）</p> <p>「お客さまは、□□（リスク）に対し、どのような補償をご希望されますか？」</p>	<ul style="list-style-type: none"> 保険金額・保険料を含めた個別プランを提案する前に、十分なヒアリングを行い、お客さまの主な意向・情報を把握します。 （個別プランの作成に必要な意向（年齢条件や運転者の範囲、保険の目的等）や購入した保険の対象等の情報を把握します） お客さまのリスクや保険商品の内容をお客さまにわかりやすく理解いただくために、パンフレット等のツールを活用しましょう。

▼お客さま

「◇◇のときに保険金が出る保険に入りたいのだが、…」 （必要な補償等を明示）

専属代理店の場合

乗合代理店の場合

推奨販売（その1） (P. 20~22 参照)

トーク例	解説
<p>▼代理店 「当店では、経営方針により△△社の商品をご提案することとしていますので、△△社の●●保険をご案内したいと思います。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> 代理店独自の推奨理由・基準に沿って商品を選別し推奨する場合、その推奨理由を説明します。

推奨販売（その2） (P. 20~22 参照)

トーク例	解説
<p>▼代理店 「◇◇のリスクを補償できる商品として、当店では△△社の●●保険と■■社の〇〇保険を取り扱っております。それぞれの商品の概要は…（パンフレットの概要ページ等を用いて説明）…です。」</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推奨する場合は、対象商品の概要と推奨する理由を説明します。

比較説明 (P. 23~24 参照)

トーク例	解説
<p>▼代理店 「また、△△社の●●保険と■▲社の○○保険、それぞれの特性は… (パンフレットの契約概要ページ等を用いて説明) …となっており、～の点が異なっています。」</p>	<p>☛ 特定の商品の有利な部分のみ説明し、不利な部分を説明しない等、お客さまが誤解するような説明・表示を行ってはいけません。</p>

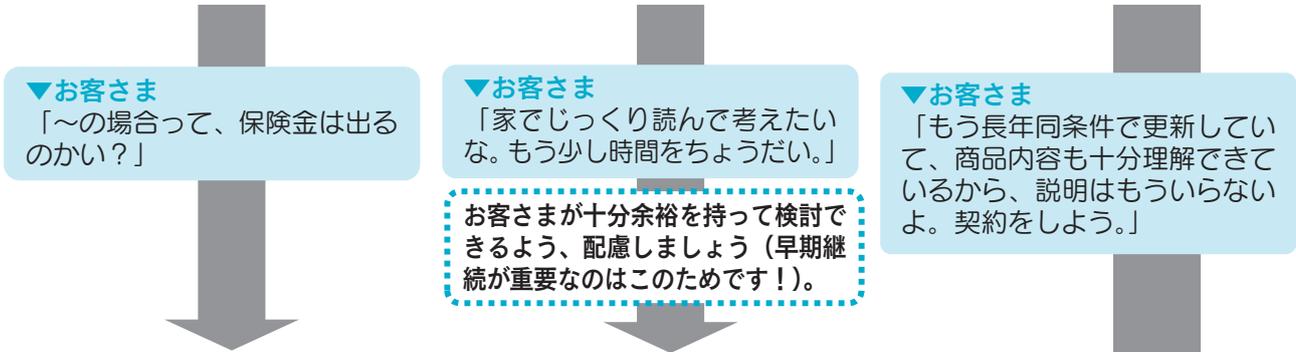
▼お客さま
「補償範囲の広い●●保険に入りたいな。」

商品説明 (P. 25~26 参照)

トーク例	解説
<p>▼代理店 「●●保険は□□のリスクを総合的にカバーする商品ですので、お客さまのご意向である◇◇のときも、保険金の支払い対象となります。また…」</p>	<p>☛ 把握した意向・情報に基づいた個別プランを提案し、お客さまの意向とどのように対応しているかを含めてわかりやすく説明します。</p>

重要事項説明 (その1) (P. 27~34 参照)

トーク例	解説
<p>▼代理店 「それでは、『契約概要』『注意喚起情報』をお渡しします。<u>この書面は、お客さまに知っていただくべき特に重要な事項が記載されているものですので、必ずお読みください。</u>『契約概要』は、商品の仕組みや保険料について、『注意喚起情報』は、保険金をお支払いできない「免責事由」や、保険会社が破綻した場合のお取扱い等について記載されています。『注意喚起情報』には<u>お客さまにとってデメリットとなり得る情報が記載されており、特にそちらは念入りにお読みください。</u>(と言って、『契約概要』『注意喚起情報』を交付する) 「詳細は約款に記載されているので、事前に約款の参照が必要であれば、申し出てください。」 「なお、お客さまの個人情報に関するお取扱いにつきましては、『個人情報の取扱いに関するご案内』に記載されておりますので、ご確認ください。」 「また、契約内容に変更があった場合は、必ず私または保険会社へご連絡ください。ご連絡がないと保険金が支払われなかったり、削減されることもあります。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☛ 情報提供義務を果たすうえで、左記の下線部分については、最低限口頭説明が必要です。 ※乗換・転換の場合については、左記に加え、乗換・転換がお客さまにとって不利となる可能性がある旨口頭説明が必要です。 ☛ 『契約概要』『注意喚起情報』の交付にあたっては、お客さまが同書面の内容を十分理解するだけの時間的余裕を確保する必要があります。 ☛ 「契約者保護制度」書面の交付については、基本的に『注意喚起情報』の交付により対応いただきます(『注意喚起情報』に契約者保護制度に関する記載があります)。 ☛ お客さまから約款の参照要望があった場合は、Web約款の参照方法の案内、タブレット端末等での提示、カスタマーセンター等への請求方法の案内、実際の現物約款の交付等の方法で対応します。 ☛ 個人情報の取扱いについては、「個人情報の取扱いに関するご案内」で同意いただけることを確認します。 ☛ 通知義務についても必ず説明してください。 ☛ その他お客さまに参考となるべき事項がある場合は、併せて説明することが考えられます。



お客様が十分余裕を持って検討できるよう、配慮しましょう（早期継続が重要なのはこのためです！）。

重要事項説明（その2） (P. 27～34 参照)

トーク例	解説
<p>▼代理店 「～の場合については、こちらの「免責事由」に記載のとおり、保険金はお支払いできません…」</p>	<p>👉 お客様から質問を受けたら、的確に説明する必要があります（その1の下線部分はあくまでも最低限説明すべき事項です）。</p>

「十分な時間を確保」する必要がありますが、お客様が『契約概要』『注意喚起情報』の内容を理解し、契約申込の意思表示をしたときは、即時の契約締結を妨げるものではありません。

重要事項説明（その3） (P. 27～34 参照)
(補償が重複する可能性のある特約が付帯されている場合)

トーク例	解説
<p>▼代理店 「お客様のご契約に付いている『●●特約』は、お客様やご家族が契約されている他の保険契約に付いている場合、補償が重複する可能性があります。」 「補償が重複すると、特約の対象となる事故が発生した場合、どちらの保険契約からでも補償されますが、いずれか一方の保険契約からは保険金が支払われない場合があります。その場合は、お支払いいただく保険料が無駄になる可能性があります。」 「他の保険契約に『●●特約』と同種の特約が付いていることはないでしょうか。」</p> <p>【完全重複の場合】 「お客様が既にご加入されている『●●特約』は保険金額が無制限で、補償の対象となる方、補償範囲も同じですので、新たに『●●特約』にご加入されても保険料が無駄になります。ただし、ご契約を解約したり、ご家族の状況が変わったりすると、補償がなくなったり、補償範囲が変わることがあります。」 「今回のご契約ではどのようなようになりますか。」</p> <p>【不完全重複の場合】 「お客様が既にご加入されている『●●特約』は、今回ご加入しようとしている『●●特約』と同種の補償となっています。事故があったときは、それぞれのご契約の保険金額を合計した額が支払限度額となりますが、損害額によっては、一方のご契約からは、保険金が支払われないこともあります。」 「今回のご契約ではどのようなようになりますか。」</p>	<p>👉 補償が重複する可能性がある特約を付帯しようとしている場合は、補償の重複について説明したうえで、お客様やご家族が既にご加入している他の保険契約に同種の特約が付帯されていないか確認します。</p> <p>👉 確認の結果、他の保険契約に同種の特約が付帯されている場合は、改めてお客様の意向を確認したうえで、場合によっては保険契約の内容を見直す必要があります。</p>

お客様 「内容は十分理解できたよ。これで契約しよう。」

告知受領 (P. 35～36 参照)

トーク例	解説
<p>▼代理店</p> <p>「当代理店は告知受領権を有しております。お客さま（被保険者の方）が正しく告知をされなかった場合には、ご契約を解除し、保険金をお支払いできなくなったりすることがあります。告知はとても重要なものですので、設問をしっかりと読みいただき、ありのままを記入くださいますようお願いいたします。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 保険契約の締結にあたり、何が重要事項に該当するのか、保険契約者や被保険者に正しく理解していただき、契約申込書の告知項目あるいは告知書の記載事項について正しい「告知」を取り付けることが重要です。 ● 特に医療系商品の場合においては、被保険者本人と面談のうえ、告知の重要性についてきちんと説明するとともに、被保険者本人から事実をありのままに告知いただきます。

意向確認 (P. 37 参照)

トーク例	解説
<p>▼代理店</p> <p>「契約申込書の内容がお客さまのご要望に沿ったものになっているのかをご契約にご加入される前にご確認いただく必要がございますので、これから 10 分程度、お時間を頂戴してもよろしいですか？わからない言葉や用語がありましたら、遠慮なさらずにご質問ください。」</p> <p>※ 「いらないよ」と言われたときは？ ⇒ 「こちらはご契約にあたって必ず確認のうえ、同意の記録が必要な書類ですので、お手数ですがよろしくようお願い申し上げます。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 契約を締結しようとしている商品がお客さまから提示された意向や情報に合致しているか確認します。 ● また、契約の締結前には、申込書のチェック欄等を利用して、保険商品がお客さまの意向に沿ったものであるかをお客さまに確認いただきます。 ● 意向確認書面などで、お客さまの意向に合致していることを確認します。

契約締結 (P. 38～40 参照)

トーク例	解説
<p>▼代理店</p> <p>「以上についてご理解いただけましたら、お客さまのご意向に沿っているかご確認のうえ、契約申込書に同意の記録をお願いいたします。」</p> <p>「この契約申込書の同意の記録は、先ほどお渡ししました重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）、個人情報の取扱いに関する同意の記録を兼ねております。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまに対し、重要な事項について了解したことを十分に確認し、事後に確認状況を検証できるように、申込人、重要事項説明書の受領、クーリング・オフ説明書の受領、個人情報の取扱いに関する同意の記録を取り付けます。 ● 傷害保険契約等において、契約者以外の方を被保険者とし、かつ、死亡保険金受取人を定める場合（被保険者の法定相続人を死亡保険金受取人とする場合を除きます）には、必ず被保険者本人の同意の記録を取り付けます。 ● なお、積立型の保険契約を締結する場合などには、所属保険会社の定める方法により、お客さまの本人特定事項等の確認（取引時確認）をしなければなりません。

申込書写の交付

トーク例	解説
<p>▼代理店</p> <p>「ご契約ありがとうございました。それでは、ご契約内容の記録として契約申込書の写をお渡します。証券につきましては、後日お手元に戻きましたら、内容をご確認いただき、ご不明の点があればお問い合わせいただきますようお願いいたします。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 複写式の契約申込書であればセットしている契約申込書写を、複写式でない申込書であれば、あらかじめ2枚印刷する等、募集形態に応じた方法により確実に交付してください。

3

契約管理について

3-1 契約内容の変更（異動）・解約

（1）基本ルール

契約内容の変更（異動）・解約の処理遅延は、お客さまからの信頼を損なうほか、苦情や不満の表明となり、お客さまとのトラブルともなりかねませんので、募集人は、契約内容の変更（異動）・解約の申し出があった都度、速やかに処理を行い、手続き漏れ等のミスがないように努めることが大切です。

（2）解説

ア. 通知義務等

保険期間中に「被保険自動車（契約している自動車）の使用目的の変更」（自動車保険の場合）や「家財等の移転」（火災保険の場合）など、告知事項のうち保険会社が定めた通知事項に変更が生じた場合や契約者が住所を変更した場合、契約者または被保険者は、「遅滞なく」通知を行う必要があります。通知事項に生じた変更が危険増加に該当し、かつ、追加保険料の支払いで対応可能な範囲内であれば、保険契約を継続することができます^{（注）}。

通知事項について契約者または被保険者から「遅滞なく」通知がない場合には、保険契約が解除されたり、保険金をお支払いできないことがあります。

また、「自動車の譲渡や入替、運転者年齢条件の変更」（自動車保険の場合）や保険金額の増額などの契約内容や条件の変更については、契約者または被保険者が「あらかじめ」通知し、保険会社が承認しなければ、新しい契約内容等とすることができません。

したがって、**保険契約の締結の際などに、契約者および被保険者に対し、これらの事由が生じた際には漏れなく通知いただけるように、通知の重要性を説明しておくことが重要です。**

なお、告知事項のうち保険会社が定めた通知事項は引受保険会社や保険種目などによって異なりますが、これらの事項は、約款や、重要事項説明書の注意喚起情報などの保険契約締結時に交付する書類に記載されています。

（注） 条件によっては、保険契約を解約し新たに契約いただく場合等があります。このケースのある商品の場合は、重要事項説明書の注意喚起情報に記載されています。

イ. 保険契約の解約

契約者は、いつでも保険契約を解約することができます。したがって、保険期間中に契約者から保険契約の解約の申し出があった場合には、解約日以降の保険事故による損害は保険金がお支払いできないことや保険料払込方法に応じた解約返戻金などを十分に説明のうえ、速やかに解約の手続きを行ってください。

なお、自動車保険では、廃車や譲渡などによる解約において、「中断特則」を利用できる場合がありますので、中断特則の説明は、保険契約の締結時だけでなく、解約受付時にも行うことが重要です。

参考 被保険者による解約請求

2010年4月の保険法の施行により、契約者以外の者を被保険者とする傷害保険契約等で、①被保険者^(注1)が保険金受取人であり、かつ、当該被保険者の同意がない場合、②契約者または保険金受取人が保険金取得を目的として事故招致を行った場合、③保険金受取人が保険金請求に関する詐欺を行った場合などには、被保険者は、契約者に対して保険契約の解約請求をすることができるようになりました^(注2)。

なお、損害てん補方式の傷害保険契約等の場合には、「被保険者の同意」を契約成立の要件とはしていないため、契約者との間に特別な合意がなければ、被保険者は、いつでも解約を請求できることとなります。

(注1) 死亡保険金の場合には、被保険者またはその相続人とします。

(注2) 解約請求を受けた契約者は、速やかに保険契約を解約することになります（解約請求が行われたにもかかわらず、契約者が保険契約を解約しない場合には、被保険者は、契約者に対し、保険契約の解約の意思表示を求める訴えを提起し、その判決によって、直接保険会社に解除請求を行うこととなります）。なお、一定の条件の下、被保険者からの解約請求を保険会社で受け付けることができる場合もあります。

(3) 対応例

適切な契約内容の変更（異動）・解約手続きを行うため、契約内容の変更（異動）・解約手続きに関する業務ルールを策定し、代理店内において契約者からの連絡に対する記録の仕方や事務処理を確立のうえ、徹底しておくことが重要です。

なお、契約者から契約内容の変更（異動）・解約に関する明確な申し出がない場合でも、契約者からの情報をもとに的確なアドバイスを行うよう努めることが大切です。

3-2 満期管理・満期案内

(1) 基本ルール

日頃から適切な満期管理を励行することは、トラブルの発生を未然に防止するだけでなく、よりよい保険商品をご案内することによって、契約者からの信頼を獲得することにもつながります。

このため、契約者ごとに満期日を管理・把握し、保険契約の満期日以前に時間的余裕をもって契約者にハガキや電話等により連絡を行い、確実に保険契約を継続することができるように努めることが大切です。

(2) 解説

適切な満期管理を怠った場合には、無保険状態が発生したり、無断契約（「2-3-3. (3) ア. 不適切な取扱いを行った場合の措置」参照）のようなトラブル等の発生につながります。

満期管理を怠った結果、保険契約の継続手続きが行われないうまま、無保険状態で事故が起こった場合には、当然のことながら保険金は支払われません。

このため、無保険状態が発生しないように適切に満期管理を行う必要があります。特に、自動車保険契約においては、ノンフリート等級別料率（割引）の適用にも影響を及ぼすことがあり、注意が必要です。

郵送による契約手続きを行う場合は、返送する契約申込書が満期日よりも前に代理店に到着するよう、あらかじめお客さまに十分説明してください^(注)。

(注) 契約者からの契約申込書の返送（代理店への到着）が満期日を過ぎてしまうと、無保険状態が発生することになります。なお、無保険状態のまま事故が発生してしまった事案で、代理店の損害賠償責任が認められた裁判例があります。

また、お客さまから継続契約の申し出が得られなかった場合は、後日のトラブル防止の観点から、「継続しない理由」「確認相手（原則、本人）」「確認日」を満期通知一覧表等に記録することが重要です。なお、自動継続特約付帯契約の場合には、所属保険会社が定める規定を確認してください。

(3) 具体的な対応

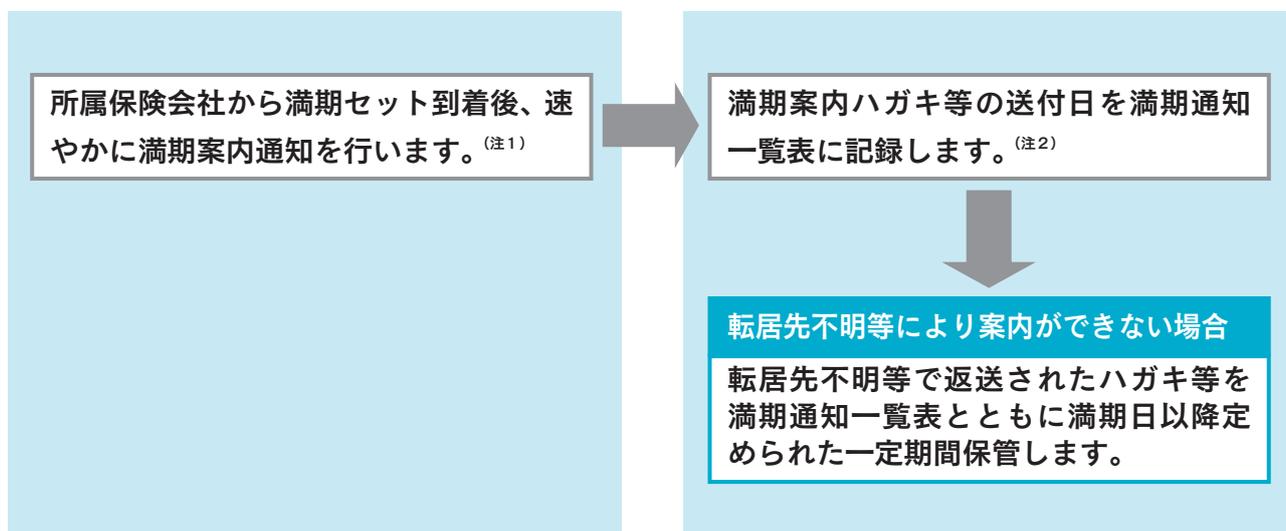
適切な満期管理を励行するために、代理店内において満期管理に関する業務ルールを策定するようにしてください。満期管理に関する業務ルールの策定にあたっては、P. 51の「満期管理に関する業務の標準的な対応例」を参考にしてください。

(4) 留意点

満期案内の際には、通常、代理店はお客さまに対し既契約の更新（更改）を提案することが想定されますが、お客さまが既契約の更新（更改）を希望している場合は、「2-2-2. 推奨販売（乗合代理店のみ）」に記載の商品を提示・推奨する理由の説明はあらためて求められるものではありません。

満期管理に関する業務の標準的な対応例

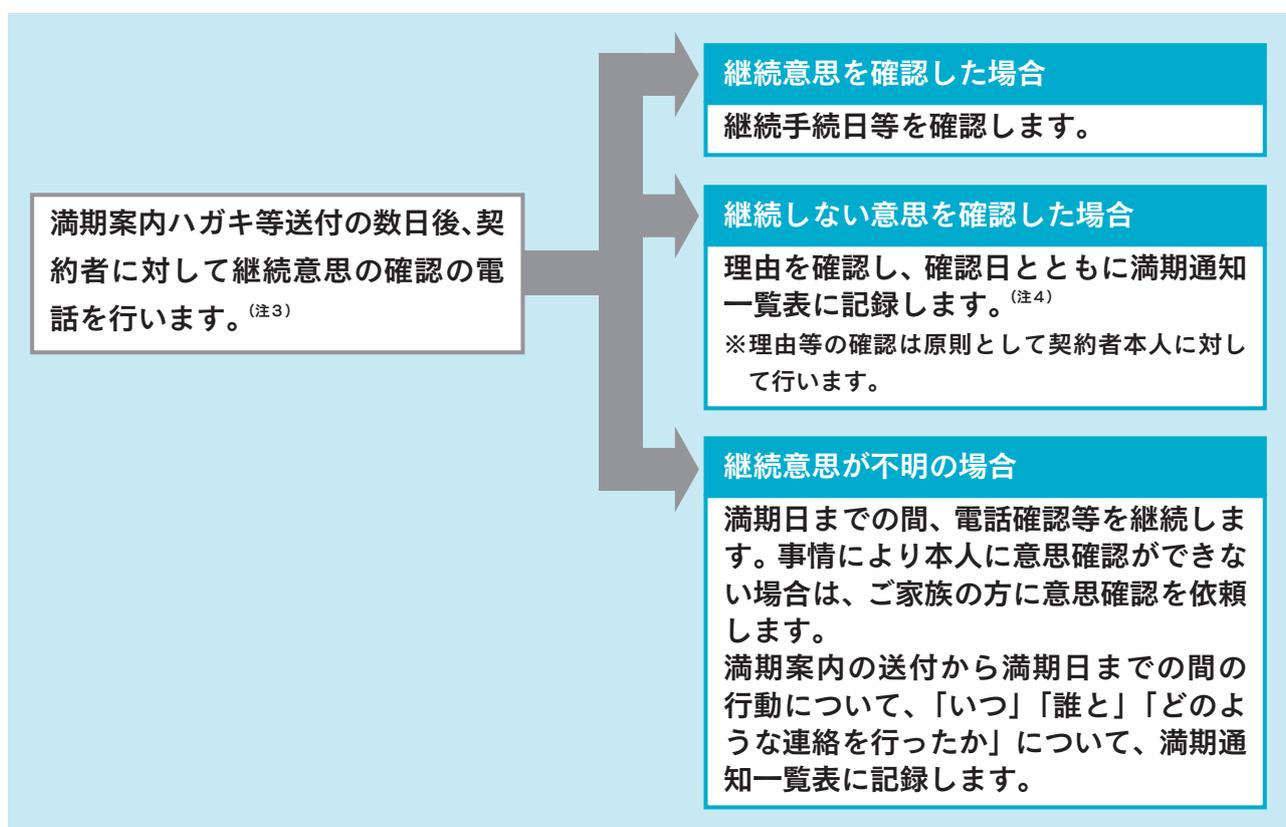
1. 満期案内



(注1) 満期案内ハガキの他、満期契約が特定できる内容となっていれば、電子メールを利用する方法等もあります。

(注2) 満期通知一覧表に代替する顧客管理資料を利用する方法等もあります。

2. 契約者に対する継続意思確認



(注3) 契約者から、既に電話・電子メール等で継続意思の有無に関する返信があった場合を除きます。

(注4) 継続しない場合で、その意思確認の相手が契約者本人以外であった場合も、「いつ」「誰に確認したか」を満期通知一覧表に記録します。なお、自動継続特約付帯契約の場合には、所属保険会社が定める規定を確認してください。

3-3 保険事故発生時の対応

(1) 基本ルール

保険契約の締結時は、事故通知の重要性について適切な説明を行うほか、事故発生時の初期対応から保険金支払いまでの援助を「迅速」かつ「丁寧」に行うことにより、契約者等の不安の解消に努めることが重要です。

保険事故が発生した場合には、契約者等の最大のニーズは「早期解決」となります。また、保険事故発生時の対応が契約者等からの信頼を獲得することにつながります。

(2) 解説

ア. 事故通知の重要性の周知

保険会社は契約者等からの事故通知を受けてはじめて原因調査等の損害調査を行うことができます。したがって、**保険契約の締結時に、事故通知の重要性について十分に説明しておくことが重要です。**

イ. 保険金請求手続きへの協力

保険金支払いは、損害調査等の手続きのために一定の期間が必要であることを契約者等にきちんと説明し、理解を得る必要があります。

迅速に保険金をお支払いするためにも、契約者等から事故の報告を受けた場合や保険金請求書類をお預かりした場合には、速やかに保険会社へ報告・提出することが重要です。

なお、事故通知を受けた場合には、契約者等に対して、保険金請求手続きの具体的な方法や保険金支払いまでの流れ、事故発生時の一般的な対応方法等を説明するなど、保険金が迅速に支払われるよう援助をする必要があります。

(注1) 保険金支払いは保険会社の固有業務であり、代理店は、支払責任の有無や保険金の支払額について判断してはいけません。また、実際の保険金請求手続きへの協力を際しては、個々のケースに応じて所属保険会社の指示に従ってください。

(注2) また、保険会社は、約款の規定により、保険金支払いのために必要な事項の確認に必要となる期間を超えて保険金を支払わない場合には、遅延利息を負担することになります。

ウ. 代理請求人制度の案内

被保険者自身に保険金を請求できない事情がある場合で、被保険者の代理人(成年後見人など)がいないときは、一定の範囲の方^(注)が被保険者の代理人として保険金を請求することができる「代理請求人制度」がありますので**あらかじめ説明しておくことが重要です。**

(注) 被保険者の代理人として保険金を請求できる主な範囲は次のとおりです。

①被保険者と同居または生計を共にする配偶者

②上記①の方がいない場合や上記①の方に保険金を請求できない事情がある場合には、被保険者と同居または生計を共にする3親等内の親族 など

(3) 具体的な対応

適切な事故対応を行うため、事故対応に関する業務ルールを策定し、あらかじめ契約者等に周知しておく事項を定めたり、契約者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、対応要領を確立させ、代理店内で徹底しておくことが重要です。

4

保険募集に関連して留意すべき事項について

4-1 勧誘方針の策定・公表

(1) 基本ルール

「金融サービスの提供に関する法律」（以下「金融サービス提供法」といいます）では、金融商品の販売等に関わる勧誘を適正に行わなければならないと定められています。

このため、代理店は、勧誘行為に関する方針について、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、公表する必要があります。

■法令上の罰則等

勧誘方針を定めず、又はこれを公表しなかった金融商品販売業者等：50万円以下の過料（金融サービス提供法第97条）

(2) 具体的な対応

ア. 勧誘方針の策定

勧誘方針の策定にあたり、当該方針に記載すべき事項は次のとおりです。
具体的な例については、次ページを参照ください。

- (ア) お客さまの知識、経験、財産状況および保険契約を締結する目的に照らし配慮すべき事項
- (イ) 勧誘の方法および時間帯に関して、お客さまに対し配慮すべき事項
- (ウ) その他、勧誘の適正の確保に関する事項

イ. 勧誘方針の掲示

策定した勧誘方針は、代理店の事務所に、掲示または閲覧できるように備え付けます。

また、代理店が自ら作成・運営・管理するホームページ上で、保険商品の販売等を行っている場合は、当該ホームページ内にも掲載します。

(注) 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に掲示します。また、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ます。

参考 勧誘方針（例）**金融サービス提供法<損害保険代理店等における勧誘方針（例）>**

「金融サービスの提供に関する法律」に基づき、損害保険代理店としての勧誘方針を次のとおり公表しますので、ご理解の程よろしくお願い申し上げます。

1. 保険業法、金融サービスの提供に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守し、適正な保険販売を心掛けます。なお、保険販売に際しましては、お客さまにご理解いただけるような説明を行うよう常に努力して参ります。
2. お客さまの保険に関する知識、経験、財産状況および契約を締結する目的を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に適合した説明を行うよう心掛けるとともに、お客さまの意向と実情に沿った適切な保険商品が選択できるように常に努力して参ります。
3. お客さまと直接対面しない保険販売（例えば通信販売等）を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、より多くのお客さまにご理解いただけるよう常に努力して参ります。
4. 保険金の不正取得を防止する観点から、適切な保険販売を行うよう常に努力して参ります。
5. 万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金のお支払いについて迅速かつ的確に処理するよう常に努力して参ります。
6. お客さまにご迷惑をおかけする時間帯や場所、方法で勧誘はいたしません。
7. お客さまの様々なご意見等の収集に努め、それを保険販売に反映していくよう常に努力して参ります。

4-2 高齢者・障がい者に対する保険募集

4-2-1 高齢者に対する保険募集

(1) 基本ルール

高齢者に対する保険募集（保険契約の申込みの他、変更・解約等の申し出の受付を含む）においては、高齢者が一般的には身体的な衰えに加え、認知判断能力が低下することもあることから、本人やその親族等から苦情の申し立て等がなされる事例が生じています。

このような状況に鑑み、契約者本人が高齢の場合は、高齢者の特性に配慮するために、募集人はより丁寧な対応を心がけなければなりません。

参考 監督指針 II-4-4（顧客保護等）の抜粋

II-4-4-1-1 顧客保護を図るための留意点

(4) 高齢者に対する保険募集は、適切かつ十分な説明を行うことが重要であることにかんがみ、社内規則等に高齢者の定義を規定するとともに、高齢者や商品の特性等を勘案したうえで、きめ細やかな取組みやトラブルの未然防止・早期発見に資する取組みを含めた保険募集方法を具体的に定め、実行しているか。

その際の実施方法としては、例えば、以下のような方策を行うなどの適切な取組みがなされているか。

- ① 保険募集時に親族等の同席を求める方法。
- ② 保険募集時に複数の募集人による保険募集を行う方法。
- ③ 保険契約の申込みの検討に必要な時間的余裕を確保するため、複数回の保険募集機会を設ける方法。
- ④ 保険募集を行った者以外の者が保険契約申込みの受付後に高齢者へ電話等を行うことにより、高齢者の意向に沿った商品内容等であることを確認する方法。

また、高齢者や商品の特性等を勘案したうえで保険募集内容の記録（録音・報告書への記録等）・保存や契約締結後に契約内容に係るフォローアップを行うといった適切な取組みがなされているか。

これらの高齢者に対する保険募集に係る取組みについて、取組みの適切性等の検証等を行っているか。

参考 高齢者に対する保険募集のガイドライン（解説）

2014年6月26日 損保協会作成

損保協会では、高齢者対応については、業界ベースで総合的に対策を講じる必要があるとの認識のもと、高齢者に対するより適正な保険募集を確保するために「高齢者に対する保険募集のガイドライン」を策定しています。

本ガイドラインでは、年齢・商品別等に必要なきめ細やかな取組み等を規定しており、これらの内容を踏まえ、今後、損害保険業界では、お客さまや商品の特性に応じたきめ細やかな取組みを行い、高齢者に対する適正な保険募集を更に推進していきます。

本ガイドラインの詳細については、損保協会ホームページでご確認いただけます。

(2) 解説

損保協会では、下記「(3) 具体的な対応」による配慮が必要と考えられるお客さまの範囲(目安)を、消費者トラブルの件数等を考慮し、70歳以上のお客さまとしています。

ただし、70歳未満のお客さまであっても、「会話がかみ合わない」「若年性認知症等により認知判断能力が低下している」と思われる場合は、下記(3)のような丁寧な対応や、法定代理人等による契約手続きを行う必要があります。

(3) 具体的な対応

高齢者への保険募集にあたっては、その特性に配慮し、より丁寧な対応を行うことが重要になります。具体的な対応として、極力、対面で保険募集を行ったうえで、「高齢者の認知判断能力に応じた対応」と「高齢者や保険商品の特性等に応じたよりきめ細やかな対応」の2点に留意する必要があります。

🗨️ 関連 check 🗨️

対面以外の方法で保険募集を行う際は、下記「(4) 留意点」を参照ください。

ア. 高齢者の認知判断能力に応じた対応

契約者本人が高齢の場合は、高齢者の特性に配慮するために、次のような点に留意のうえ、より丁寧な対応が必要です。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 加入目的や想定されるリスク等について、お客さまが理解しやすい言葉を使って優しい口調で質問し、急かさずお客さまの言葉に耳を傾けその意向を正確に把握・確認する。 |
| <ul style="list-style-type: none"> 商品内容について、お客さまの認知判断能力等を確認しながら、わかりやすい言葉を使っておだやかに、はっきりとした口調で丁寧に説明する。お客さまの理解が不十分と思われる場合は繰り返し説明し、特に不利益事項、例えば既往症について一定期間補償されないケースなどは、十分に説明を行う。また、必要に応じ、わかりやすい言葉で丁寧に説明するためのマニュアルやトークスクリプト等を策定すること等が考えられる。 |
| <ul style="list-style-type: none"> お客さまの希望や必要に応じ、お客さまの親族等を交えて十分に説明したうえで意思確認を行う。また、適宜、保険会社が定める代理人規定などを活用する。等 |

イ. 年齢や保険商品の特性等に応じたよりきめ細やかな対応

高齢者に対して保険募集を行う際には、お客さまの年齢^(注1)や保険商品の特性^(注2)に応じ、求められる対応が異なると考えられ、ケースに応じて、上記ア. の対応に加え、監督指針Ⅱ-4-4-1-1(4)①~④(P.55の「参考」を参照)に例示されるような、よりきめ細やかな対応を行う必要があります。

(注1) 保険会社では、上記(2)で目安とした70歳以上とは別に、例えば80歳以上など、特に留意が必要となる年齢区分を設定しているケースもあります。

(注2) 投資性の程度、保険料の多寡、即時契約締結ニーズの有無等を指します。

また、このような対応を行うため、募集人の規模等に応じ、適切かつ有効な方法により対応できるように、体制を整備することも重要です。

なお、高齢者や保険商品の特性等に応じたよりきめ細やかな対応が必要なケース等の詳細については、所属保険会社に確認してください。

ウ. 認知判断能力に問題の認められる高齢者への対応

認知判断能力に問題の認められる高齢者への保険募集においては、契約者本人の認知判断能力の状況および本人に関係する代理人等の状況に鑑み、保険会社と相談のうえ、対応してください。詳しくは、所属の保険会社にお問い合わせください。

エ. 保険募集内容の記録・保存

高齢者への保険募集においては、所属保険会社の規定等に従い、保険募集内容の記録・保存を適切に行ってください。

保険募集内容を記録・保存することにより、お客さまに対して適切に保険募集を行ったかを確認できるだけでなく、後日、お客さま本人やその親族等から、保険募集時の状況について質問等を受けた場合の確認にも活用できます。

オ. 契約締結後のフォローアップ

高齢者への保険募集においては、上記ア.～エ.に加え、高齢者や保険商品の特性等を勘案したうえで、契約締結後に、電話または訪問などにより、契約内容の確認依頼を実施するなどのフォローアップを行うことが重要です。

(4) 留意点

電話や郵送のように、対面以外の方法での保険募集においても、高齢者の特性に配慮した対応が必要です。

電話や郵送による保険募集では、対面と異なり、高齢者の顔色や動作などを確認することができないことに加え、高齢者との会話内容をその親族等と同時に共有することができません。

したがって、電話や郵送による保険募集は、お客さま本人の認知判断能力に問題がないと判断される場合で、高齢者本人から電話または郵送での契約締結の希望があるケース等に限定したうえで、以下のようなことに留意して行う必要があります。

ア. 電話募集を行う場合

上記「(3) 具体的な対応」に加え、以下の点に留意することが大切です。

- 募集人の説明内容が十分理解されているかについて確認するために、「はい」「いいえ」という返事だけではなく、できる限りお客さまご自身に話をしてもらうように促す。
- 電話での継続した対応が困難であると思われる場合は、対面募集に切り替える。
- 電話での保険募集時の会話内容について、可能であれば録音・記録等を行い、後日、保険募集等の内容についてお客さま本人やその親族等から確認依頼があった場合に備える。

イ. 郵送募集の場合

対面や電話でのフォロー等を適宜行い、複数回の接点を設けるなどのより丁寧な対応を心がけることが大切です。

4-2-2 障がい者に対する保険募集

(1) 基本ルール

身体障がい、知的障がい、精神的障がい、その他の心身の機能の障がいを理由とする差別を解消するため、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）により、「差別的取扱いの禁止」および「合理的な配慮の提供」が求められています。（障害者差別解消法第8条1項・2項）

また、障がい者への対応については、金融庁から「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（以下「金融庁対応指針」といいます）」が公表されており、損保協会でも「障がい者への対応に係る指針」を策定しています。

契約者本人が障がいを有する場合は、不当な差別的取扱いは行わず、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心がけてください。

関連 check

「金融庁対応指針」については、金融庁ホームページ(<https://www.fsa.go.jp/news/27/sonota/20151030-4/06.pdf>)を参照ください。

参考 障がい者への対応に係る指針

2016年2月 損保協会作成（2020年6月改定）

一般社団法人日本損害保険協会および会員会社は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が掲げる目的を踏まえ、次のとおり、対応の指針を定める。

1. 障がい者の社会的障壁の除去のために、不当な差別的取扱いは行わず、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に努めます。
2. 障がいの状態に応じたコミュニケーションを大切にし、障がい者との建設的な対話による相互理解に努めます。
3. 障がい者の人格と個性を尊重し、障がいによって分け隔てられることのない共生する社会の実現へ向け、研修・啓発活動の具体的取組を進めます。

(2) 解説

「金融庁対応指針」では、障がい者が「『身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する）がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの』であり、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれる。」と定義されています。

また、事業者（代理店・募集人も該当します）は、障がいを理由として障がい者でない者と「不当な差別的取扱い」をすることにより、障がい者の権利利益を侵害することが禁止されています（障害者差別解消法第8条第1項）。「金融庁対応指針」では、「不当な差別的取扱い」は、正当な理由なく、障がい者を、問題となる事業について本質的に関係する諸事情が同じ障がい者でない者より不利に扱うことを指すとされています。

関連 check

不当な差別的取扱いに当たりうる具体例については、「金融庁対応指針」の別紙を参照ください。

(3) 具体的な対応

障がい者への保険募集にあたっては、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する必要があります。

また、障がい者の希望する対応が、正当な理由^(注1)により実施できない場合は、または過重な負担^(注2)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、理解を得るよう努めてください。

商品や手続きの内容に関する理解が不十分と思われる場合は、繰り返し説明を行います。特に不利益事項等については、十分に説明を行うよう留意してください。

(注1) 正当な理由の判断の視点については、金融庁対応指針を参照ください。

(注2) 過重な負担の基本的な考え方については、金融庁対応指針を参照ください。

電話リレーサービス^(注3)を介して聴覚障がい者等から連絡があった場合には、公共インフラとしてのサービスであることの理解と丁寧な対応が求められます。制度を認識していないことから正当な理由なく通話を断ったり、間違い電話と誤認して一方的に切電することのないよう、電話リレーサービスを介さない電話による連絡の場合と同様の適切な対応が求められています。

しかし、電話リレーサービス提供機関からの入電であることが疑わしいような場合や、十分な本人確認ができない場合等で、なりすましの可能性が考えられる場合は慎重な対応が必要です。制度概要を理解のうえ、各保険会社の案内に従い、適切・丁寧に対応してください。

(注3) 「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」が2020年12月に施行され、2021年7月1日から電話リレーサービス（聴覚障がい者等と聴覚障がい者等以外の方を電話リレーサービス提供機関にいる通訳オペレーターが「手話」「文字」「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につなぐサービス）が公共インフラとして提供されています。

なお、障がい者や保険商品の特性等に応じた具体的な対応については、所属保険会社に確認ください。

【合理的な配慮の具体例】

状態	具体例
四肢欠損や肢体不自由等の障がいを有している場合	その程度に応じて、書類の受け渡しや記入時のサポートを行う等の対応
視覚障がいを有しており、募集ツール（パンフレット、重要事項説明書等）の文字が読めない、あるいは読みにくいという場合	募集人が代読する、募集ツールを拡大コピーして提供する等の対応
聴覚に障がいを有している場合	必要に応じて筆談やコミュニケーションボード（タブレット端末等含む）の利用を行いながら手続を進める等の対応
視覚と聴覚の双方に障がいを有している場合	本人の希望や障がいの程度に応じて、手のひら書き等によりコミュニケーションを行うといった対応
発話に障がいを有している場合	本人のペースに合わせてコミュニケーションを行い、会話を無理に急かすことのないよう対応すること等

知的障がい・精神障がい（発達障がいを含む）等の場合	障がいの程度に応じて、明確に、わかりやすい言葉で、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明しながら、内容を理解していることを確認して手続を進める等の対応
---------------------------	---

関連 check

上記の他に考えられる合理的な配慮の具体例については、「金融庁対応指針」の別紙を参照ください。

（４）留意点

障がい者に対する保険募集においては、契約者本人以外の第三者による代筆手続きを行うことも想定されますが、その場合は、障がい者に不利益な取扱いを行わないことのみならず、適正な保険募集を行うことが大切です。詳細については、所属保険会社に確認ください。

(1) 基本ルール

保険契約の締結、保険募集又は保険勧誘に関し、保険契約者又は被保険者に対して、保険料の割引、割戻しその他特別の利益の提供を約し、又は提供する行為をしてはいけません。(保険業法第300条第1項第5号)

■法令上の罰則等

登録の取消しまたは6ヶ月以内の業務の停止(保険業法第307条第1項第3号)

(2) 解説

保険勧誘や契約締結の際のお客さまへの物品やサービスの提供については、実質的に保険料の割引や割戻しとみなされるような過度の提供が禁止されています。

契約者等に物品やサービスを提供する場合は、以下のア.～ウ.に留意のうえ、都度、所属保険会社へ相談してください。

ア. 契約者等に提供できる物品・サービス

契約者等に金銭を提供することはできません。

また、金銭以外の物品・サービスを提供する場合は、保険業法(第300条第1項第5号)や監督指針(Ⅱ-4-2-2(8)①)の内容に留意してください。

これらを踏まえ、物品やサービスの提供をする場合でも、実質的な保険料の割引・割戻しとみなされるような物品・サービスを提供しないよう、十分注意する必要があります。

イ. 物品・サービスを提供する対象

契約者・被保険者本人でなく、本人の家族等に対して行われる提供についても、実質的に契約者等に対する特別利益の提供とみなされる場合もあります。

ウ. 募集関連行為従事者による契約見込み客等への物品・サービスの提供

上記ア. およびイ. については、募集関連行為従事者が契約見込み客等に提供する物品やサービスにも適用されますので、募集関連行為従事者に募集関連行為の委託等を行う場合は、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、管理する必要があります。

🔗 関連 check 🔗

募集関連行為従事者の管理方法や留意点等については、「5-2. 募集関連行為に係る体制整備」を参照ください。

参考 監督指針 II-4-2 (保険募集管理態勢)の抜粋

II-4-2-2 保険契約の募集上の留意点

(8)法第300条第1項第5号関係

①保険会社等が、保険契約の締結又は保険募集に関し、保険契約者又は被保険者に対して、各種のサービスや物品を提供する場合においては、以下のような点に留意して、「特別利益の提供」に該当しないものとなっているか。

- ア. 当該サービス等の経済的価値及び内容が、社会相当性を超えるものとなっていないか。
- イ. 当該サービス等が、換金性の程度と用途の範囲等に照らして、実質的に保険料の割引・割戻しに該当するものとなっていないか。
- ウ. 当該サービス等の提供が、保険契約者間の公平性を著しく阻害するものとなっていないか。
なお、保険会社は、当該サービス等の提供を通じ、他業禁止に反する行為を行っていないかについても留意する。

(注) 保険会社等が、保険契約者又は被保険者に対し、保険契約の締結によりポイントを付与し、当該ポイントに応じた生活関連の割引サービス等を提供している例があるが、その際、ポイントに応じてキャッシュバックを行うことは、保険料の割引・割戻しに該当し、法第4条第2項各号に掲げる書類に基づいて行う場合を除き、禁止されていることに留意する。

(3) 留意点

保険料の割引や割戻しといった金銭等の提供だけでなく、次のような契約上の規定外適用も特別利益の提供とみなされるおそれがありますので、常に契約の適正化に努めてください。

- ア. 団体扱・団体契約において定足数や割引率を確保するための員外者の混入
- イ. フリート契約における適用除外車両の混入
- ウ. 自動車保険の無事故等級の不正適用 等

🔗 関連 check 🔗

上記ア. については、「4-6. 団体契約等の管理」を参照ください。

4-4 非対面募集

(1) 基本ルール

お客さまに対面募集と同等のレベルの対応を確保できる場合は、お客さまの要望に応じて「電話による保険募集」や「郵送による保険募集」や「インターネットによる保険募集」など、非対面による契約手続きを行うことができます。

(2) 解説

ア. 電話による保険募集

「電話による保険募集^{(注1)(注2)(注3)}」を行う場合は、お客さまに対面募集と同等のレベルの対応を確保する必要があります。所属保険会社の規定等に従い、お客さまへの電話や既契約の契約内容等を通じて把握した意向に沿った提案の内容、「契約概要」「注意喚起情報」およびパンフレット等の募集文書を事前に送付し、電話で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を説明のうえ、契約するプラン等を確認します。

(注1) 電話による保険募集を行う場合は、所定の手続きが必要となりますので、実施する前に手続き事項等を所属保険会社に相談してください。

(注2) 電話による保険募集では、お客さまに電話で契約締結の確認を行った日時等を記録したご契約内容等確認書を申込書お客さま控や重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）等と併せて送付するなどの所属保険会社の規定・ルール等を確認のうえ、これらを遵守して実施してください。

(注3) 電話による保険募集の場合は申込書や意向確認書を受け取らず、口頭でのやり取りのみとなるため、そのやり取りを記録し、切電前に確認する等、認識齟齬によるトラブル防止を実施してください。

なお、最低限、下記 a. ～ c. は口頭（電話）で説明するか、送付状等に明記し、十分に理解いただくことが必要です。

- a. 「契約概要」「注意喚起情報」を記載した「重要事項説明書」等の書面を読むことが重要であること。
- b. 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。
- c. 特に、乗換、転換の場合は、これらがお客さまにとって不利益になる可能性があること。

関連 check

「2-2-5. 重要事項説明（情報提供）（3）具体的な対応」も参照ください。

イ. 郵送による保険募集

郵送による保険募集についても、「電話による保険募集」と同様に、お客さまに対面募集と同等のレベルの対応を確保する必要があります。所属保険会社の規定等に従い、「契約概要」「注意喚起情報」およびパンフレット等の募集文書を事前に送付します。また、お客さまにおいてご不明な点があった場合には、電話による補足説明が可能な体制を整備するなど、お客さまに確実にご理解いただけるようにしてください。

郵送による保険募集では、契約申込書等に同意の記録を行ったうえ返送していただきますが、

申込書受領後に、記入漏れ等により再度同意の記録を取り付けることのないよう、契約書類の記入すべき箇所を蛍光ペンや付箋紙などで明示することが望ましいと考えられます。この場合、契約書類への同意の記録を強要していると誤解を与えることのないよう、お客さまに対し適切に商品内容や事務手続き等の説明を行うことが重要です。

ウ. インターネットによる保険募集

インターネットなど電磁的方法を用いた保険募集についても、所属保険会社の規定等に従い、対面募集と同等のレベルの対応を確保する必要があります。また、お客さまにおいてご不明な点があった場合には、補足説明が可能な体制を整備するなど、お客さまに確実にご理解いただけるようにしてください。

なお、Web会議アプリをはじめとするデジタルコミュニケーションツール等を利用してお客さまに説明を行う場合など新たな募集方式においては、使用ツールの特性に応じ、募集文書や提案の内容の事前送付を行うなど、対面募集と同等のレベルの対応を確保してください。このほか、事前に安定した通信が確保されていることの確認のために、接続テストの実施や表示画面の閲覧しやすさの確認など、利用するツールの特性を踏まえたお客さまへの十分な配慮を実践してください。詳細は所属保険会社の規定等に従い対応してください。

インターネットなど電磁的方法を用いた保険募集固有の留意点として、重要事項説明の電磁的方法による提供（施行規則第227条の2、監督指針II-4-2-2(2)⑩情報提供義務に係る体制整備関係 カ. (ウ)等）や意向確認書面の電磁的方法による交付（監督指針II-4-2-2(3)④ イ. (キ)）等の他、所属保険会社の規定等に従った情報セキュリティを確保する必要があります。

(3) 留意点

ア. 募集文書送付時のお客さまに対する配慮

対面することなく契約手続きが完了することから、お客さまが商品内容や契約条件等を十分に理解でき、お客さまの意向に沿った適切な商品選択ができるよう、次の点に配慮する必要があります。

- a. 始期日までに手続きが完了するよう、余裕をもって案内を行う。
- b. 単に「契約概要」「注意喚起情報」、パンフレット等の募集文書を送付するのではなく、重要な箇所に蛍光ペンや付箋紙などで明示したり、別途重要な点を取りまとめた資料を添付したりするなど、文書送付時に商品内容等の理解が促進するための工夫を行う。
- c. 募集文書等が届いた頃を見計らい、契約者本人^(注)に対してフォローアップを行う。

(注) 契約締結は、原則として契約者本人以外と契約意思の確認を行うことは認められていません。

関連 check

「3-2. 満期管理・満期案内(2)解説」も参照ください。

イ. お客さまが高齢者の場合

お客さまが高齢の場合は、その特性に配慮した対応が必要になります。

📞 関連 check 📞

「4-2-1. 高齢者に対する保険募集（4）留意点」も参照ください。

参考

テレマーケティング代理店等において電話による“新規の”保険募集・加入勧奨を反復継続して行う場合の留意点

テレマーケティング代理店等において電話による“新規の”保険募集・加入勧奨を反復継続して行う場合には、保険募集方法を具体的に定め、適切な教育・管理・指導およびP D C Aを実施することが必要となります。（監督指針Ⅱ-4-4-1-1（5））

（注） 上記（2）ア. の電話募集（例えば、継続契約の場合）や勧誘を伴わない単なる事務連絡等は、下記の説明の趣旨に該当しない限りはこのルールの対象外と考えられます。ただし、基本的には本ルールの対象外となるようなケースにおいても、電話を用いて手続き・連絡等を行う場合には、苦情等が発生しないよう留意することが重要です。

例：既契約者に対する単なる訪問アポイント取得、既契約内容の説明や保全手続き等、あるいは、既契約の更新（更改）を目的とした電話

新規の保険募集等^{（注）}を電話で行うことは、非対面、かつ、お客さまの予期しないタイミングで行われることなどから、特に苦情等に発展するケースが多く見られます。

そのため、当該行為を反復して継続的に行う場合には、トラブルの未然防止・早期発見に資する取組みを含めた保険募集方法を具体的に定め、実行するとともに、募集人に対して、適切な教育・管理・指導を行う必要があります。

また、これらの取組みについて、適切性の検証等を行い、必要に応じて見直しを行うことも必要です。

（注） 自らが締結した、または保険募集を行った団体保険に係る保険契約に加入することを勧誘する行為、その他の当該保険契約に加入させるための行為を含みます。また、カード会社や金融機関が契約者となり、カード会員や預金者を被保険者とする団体保険など、団体と被保険者の間に一定の密接性が認められない団体において電話による加入勧奨を行う場合は本規定の対象となります。

一方で、企業・官公庁の職域団体等の類別団体など、団体と構成員の間に一定の密接性が認められ、団体（契約者）から被保険者への適切な情報提供が期待される団体において電話による加入勧奨を行う場合は本規定の対象とはなりません。

<実施すべき取組み>

- ① 説明すべき内容を定めたトークスクリプト等を整備のうえ、徹底する。
- ② 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は以降電話しない体制を徹底する。
- ③ 通話内容を記録・保存する。
- ④ 苦情等の原因分析、再発防止策の策定および周知を行う。
- ⑤ 電話行為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う。

4-5 取引時確認

(1) 基本ルール

金融機関等がマネー・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ため、犯罪による収益の移転防止に関する法律（犯罪収益移転防止法）により、一定の取引を行う際に、取引時確認（お客さまの氏名・住居・生年月日等の本人特定事項、取引目的、職業等の確認）が金融機関等に義務付けられています。

このため代理店も、保険契約の締結時や契約内容の変更（異動）・解約時などの取引時に、所属保険会社の定める方法により、お客さまの確認等をしなければなりません。

(2) 解説

ア. 取引時確認が必要な場合

- お客さまが積立型の保険にご加入される場合、お客さまに満期返戻金や解約返戻金をお支払いする場合、ご契約者の変更があった場合など
- 200万円を超える現金、小切手（線引きのないもの）等による取引（みなし特定取引^(注)を含む）
 - （注）「みなし特定取引」とは、同一のお客さまによる複数の同時・連続した取引において、1回あたりの取引金額が200万円を超えないように分割していることが一見して明らかである現金等受払い取引のことをいいます。
- なりすまし、または本人特定事項等を偽っている疑いがある場合
- 同種の取引の態様と著しく異なる態様で行われる取引

【取引時確認の方法】

	確認項目	確認書類
個人の場合 ^(注1)	本人特定事項 (氏名、住居、生年月日)	<ul style="list-style-type: none"> • 顔写真つきの本人確認書類 1点（運転免許証、マイナンバーカード^(注2)、パスポート等） または • 顔写真つきの本人確認書類を持っていない場合は次のいずれかの方法 <ul style="list-style-type: none"> －①から2点 －①から1点と、②または「補完書類」^(注3)から1点（計2点） <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ①各種健康保険証・年金手帳、取引に使用する印鑑に係る印鑑登録証明書 等 ②戸籍謄本・抄本（附票の写しの添付があるもの）、住民票の写し、住民票記載事項証明書 等 </div>
	職業、取引目的	お客さまから申告を受けて確認します。

	確認項目	確認書類
法人の場合	名称、本店または主たる事務所の所在地	登記事項証明書、印鑑登録証明書 等
	事業内容	登記事項証明書、定款 等
	取引目的	取引担当者から申告を受けて確認します。
	実質的支配者 ^(注4)	上記の「個人の場合」の本人特定事項と同じ。
	取引担当者の本人特定事項	上記の「個人の場合」の本人特定事項と同じ。 取引担当者が登記された代表者でない場合には、取引権限を有していることを確認できる書類（委任状等）

- (注1) 代理の方（親族を含みます）による手続きの場合には、本人のための取引であること（委任状等で確認）や、お客さま本人との関係（例：配偶者、親）を確認します。また、その方の本人特定事項を確認（上記の「個人の場合」参照）します。
- (注2) マイナンバーカードの裏面に記載された個人番号（マイナンバー）は、法令で定められた手続き（社会保障、税、災害対策）以外での利用を禁止されています。このため、個人番号カードを利用して本人特定事項を確認する際は、お客さまの個人番号（マイナンバー）を取得しないよう留意する必要があります。
- (注3) 納税証明書、社会保険料領収書、公共料金領収書等で住居の記載があるものをいいます（領収日付の押印または発行年月日の記載があるもので、その日付が6ヶ月以内のものに限ります）。
- (注4) 4分の1を超える議決権（株式等）を保有すること等により、法人の事業活動に支配的な影響力を有すると認められる地位にある方（複数人の場合は全員。ただし、他に2分の1を超える議決権を保有する方がいる場合は、その方のみ）が該当します。なお、これに該当する方がいない場合等は、法人の代表者等が実質的支配者となります。

イ. 取引時確認書の作成

お客さまに取引時確認を行った場合、ただちに本人確認に関する記録（取引時確認書）を作成し、保険会社に提出しなければなりません。

ウ. 疑わしい取引の届出制度

保険会社など金融機関は、マネー・ローンダリング等の疑いがある取引を発見した場合、金融庁に届け出ることが義務付けられています。したがって、代理店が疑わしい取引を発見したときは、所属保険会社の規定等に従い、速やかに保険会社に連絡しなければなりません。

🔗 関連 check 🔗

疑わしい取引の参考事例については、金融庁のホームページ（<https://www.fsa.go.jp/str/jirei/#hoken>）を参照ください。

(3) 留意点

ア. お客さまが取引時確認に応じない場合（事業者の免責）

お客さまが取引時確認に応じない場合には、確認に応じるまでの間、取引に係る義務の履行を拒むことができます。

イ. 既に取り引時確認を行ったことのあるお客さまとの取引

既に取り引時確認を行っている場合には、次回以降の取引で確認記録に記録されている顧客等との同一性が確認できれば、再度の確認は不要となります。

したがって、保険契約締結時にお客さまに取り引時確認を行っていただければ、満期返戻金や解約返戻金の支払いなどの際には、本人確認済みとして、原則として再度の確認は必要ありません。

(注) 第三者に支払う場合や、本人になりすましていたり、本人特定事項等を偽っていたりする疑いがある場合には、取引時確認が必要となります。

参考 共通報告基準（CRS）に基づく「自動的情報交換制度」等への対応について

経済取引のグローバル化が進展する中で、外国の金融口座を利用した国際的な脱税及び租税回避に対処するために、OECDで策定された共通報告基準（CRS）に従って、金融機関が非居住者に係る金融口座情報を税務当局に報告し、これを各国の税務当局間で互いに交換しています。

日本国内においては、2017年1月の「自動的情報交換制度」の導入に伴い、保険会社は、積立保険契約の締結時や満期返戻金等の支払時にお客さまから居住地国や本人特定事項を記載した届出書が提出された場合に、その内容を確認することが義務付けられています。

また、2014年7月から適用された米国の税法「FATCA（外国口座税務コンプライアンス法）」に対応するため、保険会社は、積立保険契約の締結時や満期返戻金等の支払時に、お客さまに対し、米国納税者に該当するかどうかを確認すること等が求められています。

これらの制度に関する代理店での具体的な対応については、所属保険会社に確認ください。

4-6 団体契約等の管理

4-6-1 団体契約

(1) 基本ルール

団体契約^(注)においては、次のことがないように、十分に留意する必要があります。

- 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。
- 被保険者の範囲に規定されている者以外を被保険者として契約を締結する。
- 規定上必要な被保険者数を満たしていないにもかかわらず団体割引を適用する。
- 団体の特性に応じた適切な方法で情報提供や意向把握・意向確認が行われない。

(注) 団体契約は、企業や所定の条件を満たす組織等を1つの「団体」として、その「団体」を契約者、同団体の構成員などを被保険者として保険契約を締結するものです。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が異なる契約方式です。

(2) 解説

ア. 「団体の適格性」の管理

団体契約の募集にあたっては、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ために、保険会社が定める団体契約者としての要件を満たしている団体であるかを確認する必要があります。

イ. 被保険者の範囲の確認（混入の防止）

団体契約の募集にあたっては、被保険者の範囲に規定されている者以外を被保険者として契約を締結することのないよう、被保険者の範囲について契約者（団体）に明示して確認を行うなど、保険会社が定める被保険者要件を満たしていることを確認する必要があります。

ウ. 被保険者数の確認

団体契約の締結にあたっては、保険会社が定める必要な被保険者数を充足していないにもかかわらず団体割引を適用することのないよう、被保険者数を適切に把握する必要があります。

エ. 子会社・関連会社等の包含の管理

子会社・関連会社等に勤務している役員・従業員についても、親会社と同一団体として包含して団体契約を募集する場合があります（子会社・関連会社等の包含）。この場合、包含可能な子会社・関連会社等は法令や保険会社の規定等によりますが、これらの条件に合致しているかを確認のうえ、適切に管理する必要があります。

オ. 情報提供や意向把握・意向確認

団体契約の特性等に応じた方法で適切に情報提供や意向把握・意向確認が行われる必要があります。また、加入勧奨時の取扱いについては、P. 18 および P. 34 を参照ください。

4-6-2 団体扱・集団扱契約

(1) 基本ルール

団体扱契約^(注1)および集団扱契約^(注2)においては、「加入者要件」を満たさないお客さまとの間で団体扱・集団扱契約を募集・締結することや、「定足数未充足（所定の契約者数を満たしていない場合）」となったにもかかわらず団体扱・集団扱契約を募集・締結することがないように十分留意する必要があります。

(注1) 団体扱契約とは、企業等を1つの「団体」として、その「団体」または「団体」の共済組合等が保険会社との間で保険料の集金契約を締結したうえで、同団体に勤務している役員・従業員が契約者となって保険契約を締結するものです。

(注2) 集団扱契約とは、協同組合・医師会・下請業者の会など、所定の条件を満たす組織を1つの「集団」として、その「集団」が保険会社との間で保険料の集金契約を締結したうえで、同「集団」に属する者（会員等）が契約者となって保険契約を締結するものです。

(2) 解説

団体扱・集団扱の契約を締結するための「加入者要件」は、所属保険会社の規定等によりますが、契約締結時に「加入者要件」の確認が不十分な場合、以下のような不適正な事例が発生する可能性がありますので、注意する必要があります。

- 退職者を募集対象としていない団体で、お客さまが退職した後も継続して団体扱として契約を締結するケース（退職者混入）。
- 当初、同居の親族として被保険者の要件を満たしていた被保険者が、その後結婚、就職等により独立生計となり、被保険者の要件を満たさなくなったにもかかわらず、継続して団体扱として契約を締結するケース（被保険者混入）。
- 集団扱契約において、集団の構成員の範囲（各集団の「定款・会則等」に規定）を誤認して、構成員の範囲に該当しないお客さまと契約を締結するケース。

(3) 留意点

ア. 契約締結時における「加入者要件」確認ルール・仕組みの徹底

「加入者要件」を満たさない契約を防止するために、契約の都度、適切に「加入者要件」の確認を行うことが重要です。

団体扱契約の締結時には、お客さまが当該団体の「役員・従業員等加入者要件に合致していること」の確認と「契約者と被保険者等の関係」の確認を行う必要があります。

また、集団扱契約を募集するにあたっては、あらかじめ「集団の適格性」の確認と、定款・会則等で「加入対象者」の範囲の確認を行ったうえで、契約締結時にお客さまが当該集団の「加入対象者」であることの確認と「契約者と被保険者等の関係」の確認を行うことが重要です。

イ. 定足数の管理

所属保険会社が定める規定により団体・集団ごとの契約者数が、定足数を充足していない場合には、「集金契約の解除」や「集金団体」への移行等の措置を行う必要があります。

定足数を充足していないにもかかわらず、それらの措置を行わずに団体扱・集団扱契約を締結してしまうことがないように十分注意が必要です。

ウ. 子会社・関連会社等の包含の管理

子会社・関連会社等に勤務している役員・従業員についても、親会社と同一団体として包含して団体扱契約を募集する場合があります（子会社・関連会社等の包含）。この場合、包含可能な子会社・関連会社等は法令や所属保険会社の規定等によりますが、これらの条件に合致しているかを確認のうえ、適切に管理する必要があります。

4-7 自己契約・特定契約の管理

(1) 基本ルール

代理店は、次の者を「その主たる目的として」保険募集を行うことはできません。

(保険業法第295条、施行規則第229条、監督指針Ⅱ-4-2-2(6))

- 自己や自己を雇用している者を契約者または被保険者とする保険契約（自己契約）
- 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（特定契約）

(2) 解説

自己契約・特定契約は、これらの契約に対して支払われる代理店手数料が実質的な保険料の割引（割戻し）につながりかねないこと、また、代理店の自立育成を図る目的から、保険業法等で規制されています。

(注) 自己契約・特定契約の募集そのものを禁止しているわけではなく、自己契約・特定契約を保険募集の主たる目的とすることを「数量」で規制しています。

ア. 自己契約・特定契約の範囲

次の者を契約者または被保険者とする保険契約は、自己契約・特定契約に該当します。

	自己契約	特定契約
個人代理店	<ul style="list-style-type: none"> • 代理店本人 • 代理店本人を雇用している個人または法人 	<ul style="list-style-type: none"> • 代理店本人と生計を共にする親族（姻族を含む） • 代理店本人と生計を共にしない2親等内の親族（姻族を含まない） • 代理店本人、配偶者または2親等以内の親族（姻族を含まない）が常勤役員である法人
法人代理店	当該法人（法人代理店自身）	<ul style="list-style-type: none"> • 法人代理店と役職員の兼務関係（非常勤、出向及び出身者を含む）がある他の法人（退職後3年未満の出身者を含む） • 法人代理店への出資比率が30%を超える法人・個人

(注) 親族とは、6親等内の血族、配偶者、3親等内の姻族を指します。(民法第725条)

イ. 自己契約・特定契約の判定基準等

自己契約・特定契約の保険料の合計額が、それぞれ総取扱保険料の50%を超える場合、当該代理店は「自己代理店」または「特定契約取扱代理店」に該当し、代理店登録の取消しや所属保険会社との代理店委託契約の解除等、処分・措置を受けることになります。

また、自己契約・特定契約の保険料の合計額が、それぞれ総取扱保険料の30%を超える場合は、所属保険会社と連携のうえ、速やかに比率を改善する必要があります。

(ア) 自己契約の判定基準等

自己契約比率（「自己代理店」の該当・非該当を判定する比率）は、直近の2事業年度に取り扱った保険料（全種目）の1事業年度あたりの平均額で算出します。

この結果、50%を超える場合は、「自己代理店」に該当し、代理店登録の取消し等の行政処分を受けることとなります。（保険業法第307条）

<自己契約比率の算出方法>

$$\text{自己契約比率} = \frac{\text{直近2事業年度の自己契約保険料}}{\text{直近2事業年度の総取扱保険料}} \times 100$$

（注）算出基準日は、代理店の事業年度末（個人代理店は12月末）です。

また、上記のほかに、自己契約比率が30%を超える場合は、所属保険会社と連携のうえ、速やかに比率を改善する必要があります。（監督指針Ⅱ-4-2-2（6）③）

(イ) 特定契約の判定基準等

特定契約比率（「特定契約取扱代理店」の該当・非該当を判定する比率）は、直近の1事業年度に取り扱った保険料（全種目）の合計額をもって算出します。

この結果、50%を超える場合は、「特定契約取扱代理店」に該当し、所属保険会社との代理店委託契約の解除等、措置を受けることとなります。

<特定契約比率の算出方法>

$$\text{特定契約比率} = \frac{\text{直近1事業年度の特定契約保険料}}{\text{直近1事業年度の総取扱保険料}} \times 100$$

（注1）算出基準日は、代理店の事業年度末（個人代理店は12月末）です。

（注2）1996年（平成8年）3月31日以前に代理店登録を行った代理店で、かつ、同年4月1日～2001年（平成13年）3月31日までの間に損害保険代理店制度に基づく種別変更を行わなかった代理店については、当分の間、以下の計算で算出します。（監督指針Ⅱ-4-2-2（6）②）

- ・対象契約は、火災保険、自動車保険および傷害保険契約（医療費用保険および介護費用保険を含む）とする。
- ・特定契約の割合は、各特定者個々で特定契約の割合を計算し、そのうち最も高い割合を特定契約の割合とする。

また、自己契約と同様に、特定契約比率が30%を超える場合は、所属保険会社と連携のうえ、速やかに比率を改善する必要があります。（監督指針Ⅱ-4-2-2（6）③）

(ウ) 比率算出にあたっての補足事項

乗合代理店が自己契約または特定契約の比率を算出する場合は、全ての所属保険会社で取り扱った保険料が算出の対象となります。

なお、次の①～③のすべての条件を充足する契約については、自己契約または特定契約から除外することができます。

- ① 保険契約者に被保険利益がないこと
- ② 保険料は被保険者が負担していること
- ③ 保険契約者となるやむを得ない事情があること

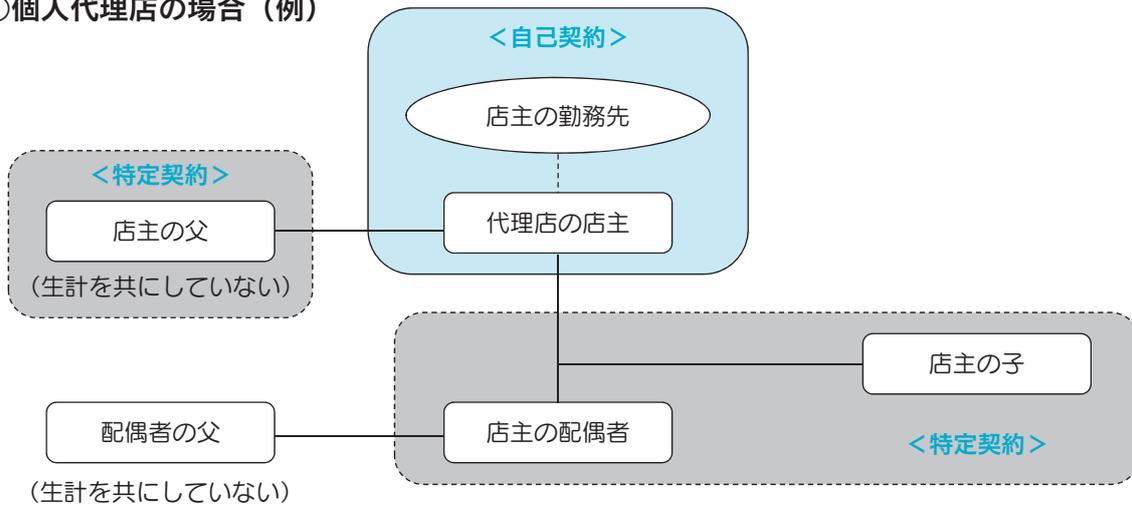
(3) 具体的な対応

自己契約・特定契約の比率については、代理店の経営に影響が及ぶ事項ですので、日頃から代理店自身で主体的に管理することが重要です。

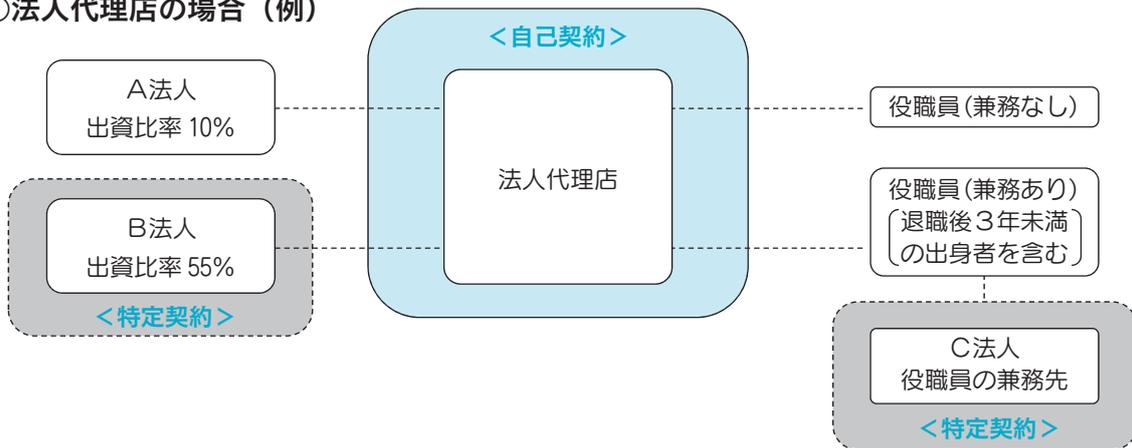
所属保険会社とも連携のうえ、自己契約・特定契約の比率を適切に把握・管理し、いずれの比率も常に30%以下となるよう努めてください。なお、所属保険会社でも、点検・監査等により確認しています。

参考 自己契約・特定契約の関係

○個人代理店の場合（例）



○法人代理店の場合（例）



4-8 個人情報の管理

(1) 基本ルール

代理店は、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」といいます）の個人情報取扱事業者該当するため、個人情報保護法に則った個人情報の取扱いが求められるのみならず、保険業務の適正な運営や契約者保護の観点および所属保険会社から個人情報の取扱いの委託を受けた者として、個人情報保護法等に則った個人情報の取扱いが求められます。

個人情報保護法については、個人情報保護委員会のホームページ（<https://www.ppc.go.jp/>）を参照してください。

(2) 解説

ア. 代理店が取り扱う個人情報の種類

代理店が取り扱う個人情報の種類としては、例えば次のようなものがあります。

(ア) お客さま等の氏名

(注) 「お客さま等」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、代理人等が含まれます。

(イ) 生年月日、連絡先（住所・居所・電話番号・電子メールアドレス）、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

(注) 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ります。

(ウ) 上記（ア）、（イ）に付随しお客さま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

(エ) 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) 例えば、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りますので、個人情報保護法に則った対応が重要です。

イ. 個人情報が含まれる帳票等

具体的には、次のような帳票や電子記録媒体等には個人情報が含まれます。

(ア) 契約申込書

(イ) 保険料領収証（写）

(ウ) 事故関係書類一式

(エ) 事故受付記録簿

(オ) 個人情報の表示された端末画面のハードコピー等各種アウトプット・データ

(カ) 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・CD・DVD等）

ウ. 機微（センシティブ）情報の取扱い

機微（センシティブ）情報とは、要配慮個人情報（人種・信条・社会的身分・病歴・犯罪の経歴・犯罪被害の事実、その他本人に対する不当な差別、偏見、不利益が生じないように配慮が必要な情報）と、要配慮個人情報に該当しない労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する情報などを含む個人情報であり、特に慎重な取扱いが求められます。

機微（センシティブ）情報は、原則として取得、利用または第三者提供することができません。例外として、あらかじめ本人の同意を得たうえで、業務遂行上必要な範囲で取得、利用または第三者提供することが認められていますが、取得した情報の取扱いには極めて慎重な姿勢が求められます。

なお、当該個人情報が機微（センシティブ）情報であるか否かにかかわらず、個人情報の第三者提供を行う場合には、個人情報保護法上、本人の同意を取得する必要があります。

また、機微（センシティブ）情報は、オプトアウト（P.77参照）の対象外であることに留意してください。

エ. マイナンバー（個人番号）の取扱い

「行政手続における特別の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（以下「番号法」といいます）に基づき、2016年1月から、マイナンバー（個人番号）の利用が開始されました。

番号法では、個人情報保護法よりも厳格な情報保護措置が求められており、法令で定められた手続き（社会保障、税、災害対策）以外でマイナンバー（個人番号）を利用することは禁止されています。募集人は、お客さまの同意がある場合であっても、支払調書を作成する目的以外でお客さまのマイナンバー（個人番号）を収集・利用してはいけません。

また、兼業代理店の場合は、保険業務以外でマイナンバー（個人番号）を取り扱う場面も想定されます。この場合は、プライバシーポリシー等の改定など、適切な措置を講じてください。

マイナンバー（個人番号）の取扱いに関する具体的な対応等については、所属保険会社の指示に従ってください。

オ. クレジットカード情報の取扱い

クレジットカード情報（カード番号、有効期限等）を含む個人情報は、情報が漏えいした場合、不正使用によるなりすまし購入など二次被害が発生する可能性が高いことから、厳格な管理が求められます。

具体的には、以下のような措置を講じる必要があります。

- (ア) クレジットカード情報等について、利用目的その他の事情を勘案した適切な保存期間を設定し、保存場所を限定し、保存期間経過後適切かつ速やかに廃棄
- (イ) 業務上必要とする場合を除き、クレジットカード情報等をコンピューター画面に表示する際には、カード番号を全て表示させない等の適切な措置
- (ウ) クレジットカード情報等の取扱いを第三者に委託する場合は、保険代理店を含む外部委託先において、クレジットカード情報等を保護するためのルールおよびシステムが有効に機能しているかについて、定期的または随時に、点検または立入検査の実施
- (エ) クレジットカード情報等の取扱いを第三者に委託する場合における委託先等の事業者の十分な監督

カ. 個人データを外部業者に委託する場合の取扱い

(ア) 所属保険会社への事前申請

保険業務に係る個人データを代理店の外部に委託^(注)する際には、外部委託先を選定のうえ、所属保険会社に対し事前に申請する必要があります。また、外部委託先が再委託を行う場合も同様に、所属保険会社に申請等を行ってください。

なお、個人データの外部委託にあたり、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）おそれもありますので、外部委託の可否を所属保険会社に必ず事前に確認してください。

(注) ここでの「委託」とは、契約の形態や種類を問わず、他の者に個人データの取扱いの全部または一部を行わせることを内容とする契約のことをいいます。

(イ) 外部委託先の管理

外部委託を行った場合、外部委託先が、上記（ア）で所属保険会社への事前申請時に定めた選定基準や契約内容を遵守しているか、個人データを適切に取り扱っているか、定期的に確認する必要があります。

キ. 個人データの第三者提供時等の確認・記録・保存義務

個人情報保護法では、個人データを第三者へ提供する場合は、個人データの提供者と受領者それぞれに所定の記録作成、保存義務が課せられています（受領者においては、取得の経緯等を確認する必要があります）。

一方で、例外適用も設けられており、代理店の実務においては、個人データの第三者提供について、業務委託先との授受や、本人に代わって（本人からの依頼により）提供する場合、生命・身体・財産の保護のために必要である場合等は記録・保存義務の適用除外となります。

したがって、記録・保存義務が課されるのは、本人同意により第三者提供する場合およびオプトアウト（※）を利用して個人データを第三者提供する場合等となります。

また、第三者からの取得についても、受領者にとって個人データに該当しない場合や、単に閲覧する行為などは、確認・記録・保存義務の適用除外となります（個人データに該当しない単体の個人情報の授受も対象外）。

※本人の求めに応じて第三者の提供を停止すること、個人情報保護委員会に届け出たうえで公表を行うこと等の要件を満たした個人情報保護法上に定められた手続きのこと。要件を満たせば、本人の同意がなくとも第三者提供が可能です。2017年5月の個人情報保護法改正により、厳しい要件が求められています。

■個人データの第三者提供を行う場合に記録が必要な項目

	提供年月日	第三者の氏名等	本人の氏名等	個人データの項目	本人の同意
本人同意による第三者提供		○	○	○	○
オプトアウトによる第三者提供	○	○	○	○	

■個人データを第三者から取得する場合に確認・記録が必要な項目

	提供を受けた年月日	第三者の氏名等	取得の経緯	本人の氏名等	個人データの項目	保護委員会による公表	本人の同意
本人同意による第三者提供		○	○	○	○		○
オプトアウトによる第三者提供	○	○	○	○	○	○	
私人からの第三者提供		○	○	○	○		

ク. 団体契約の取扱い

団体（企業、組合、会員組織等）が保有する構成員の個人データを募集準備のために代理店あるいは保険会社（以下「代理店等」）に提供することや、代理店等が加入データを団体に提供することについては、それぞれの場面ごとに、代理店等と団体との間の委託や第三者提供の関係を整理したうえで対応する必要があります。

（ア）団体契約（任意加入）の場合

団体契約（任意加入）の場合は、以下のとおり整理します。

① 団体が保険料を試算するために個人データを代理店等へ提供する場合

この場面では、団体が第三者である代理店等に個人データを提供（以下「第三者提供」といいます）したものと考えます。本人の同意取得については、団体あるいは構成員の財産の保護のために必要（個人データを提供しなければ、契約締結の判断ができず、契約が成立しない等）との観点から、個人情報保護法第23条第1項第2号により、本人の同意を取得する必要はないものと整理します。したがって、第三者提供時・取得時の確認・記録義務については、団体・代理店等ともに、必ずしも確認・記録は必要ではありません。

② 団体が、被保険者ごとの設計書・加入依頼書（プレプリント帳票）等を作成するために、当該団体の構成員（役員、従業員、組合員等）の個人データ（本人、家族の性別、生年月日など）を代理店等へ提供する場合

この場面では、団体から代理店等への「委託」もしくは「第三者提供」による対応となります。この「委託」と「第三者提供」については、個人情報保護法上での整理に違いがあり、団体での対応や義務が異なりますので、メリット・デメリットを検討いただいたうえで、団体の希望により対応方針を決めることとなります。なお、損保業界では、「委託」により対応するケースが多いと考えられますが、その場合の注意点は、以下のとおりです。

団体が構成員のために行う福利厚生業務の一部を、当該団体が代理店等に委託したものと考えます。代理店等は委託された範囲でしか個人情報を利用できないため、社内で十分に周知する必要があります。

また、団体は代理店等に対し、個人情報保護法第22条に定める委託先の監督にかかる措置を講じなければならないこととなります。実務上は以下の対応が考えられます。

- ・ 代理店等が団体から個人データの取扱いの委託を受けること、提供される個人データは委託元が定め、本人に通知された利用目的の範囲内であること、およびその安全管理を図るための合意事項について、団体と代理店等との間で共有します。
- ・ 委託元の団体の監督に従って、委託先である代理店等は個人データの取扱状況について定期的に点検等を行い、委託元である団体の求めに応じてその結果を報告します。

なお、個別の点検を行うことに代えて、契約更改時の打合せの際等において、団体と代理店等との間で合意事項の確認を行うことを団体に提案することも考えられます。

一方で、「第三者提供」により対応する場合は、第三者提供時の確認・記録義務が団体・代理店等ともに課されますので、必要に応じた適切な対応が必要となります。

③ 契約申込時に、団体が被保険者の加入依頼書等の個人データを代理店等へ提供する場合

この場面では、被保険者が契約者である団体に対し、加入を依頼していると考えられ、本人に代わって提供していると整理できるため、必ずしも同意取得は必要ではなく、また、確認・記録義務の対象外です。

(イ) 団体契約（全員加入）の場合

団体契約（全員加入）の場合は、以下のとおり整理します。

団体が保険料を試算するため、構成員の個人データを代理店に提供する場合、団体が契約の申し込みに至り、構成員の個人データを代理店に提供する場合のいずれも、団体から代理店への第三者提供に該当すると整理します。

本人の同意取得については、団体あるいは構成員の財産の保護のために必要（個人データを提供しなければ、契約締結の判断ができず、契約が成立しない、あるいは全員加入の契約が成立しないことによって、団体および構成員に不利益が生じる）との観点から、個人情報保護法第23条第1項第2号により、本人の同意を取得する必要はないものと整理します。

なお、準記名式付保等においては契約時のデータ提供はないものの、事故発生時には保険会社による名簿の閲覧等があります。この場合は、個人情報保護法第23条第1項第2号に該当するとし、仮に同意のない第三者提供がなされても、法的な問題はないと整理します。

(3) 遵守すべき主な事項

個人情報、保険契約取引の基礎をなすものであり、適切に管理することが重要です。

代理店とその従業者^(注)は、個人情報の取扱いについては、所属保険会社の規定等に従い、次のような事項に留意してください。

また、保険募集において知り得た情報（契約内容、保険料の滞納、事故情報等）についても、契約者をはじめとした関係者からの信頼を損なうことがないように、適正な取扱いが求められます。

(注)「従業者」とは、個人情報取扱事業者の組織内にあつて直接また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）も含まれます。

ア. 代理店の遵守事項

No.	遵守事項	解説・例示等
1	プライバシーポリシー（個人情報保護に関する考え方および方針）を公表してください。	お客さまに見えやすい場所（事務所内、ホームページ等）に掲示してください。
2	個人データの安全管理に関する取扱規程を定め、備え置いてください。	取扱規程は、定めるだけでなく、備え置いたうえで、遵守してください。
3	個人データ管理責任者、個人データ管理者を設置してください。	個人データ管理責任者とは、個人データの安全管理に関する業務遂行の総責任者です。また個人データ管理者とは、個人データを取り扱う各部署における責任者です。 また、代理店の規模に応じ、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ください。
4	個人データ管理台帳等を策定し、備え付けたうえで、更新してください。	個人データ管理台帳には次の項目を記録する必要があります。 a. 取得項目（氏名、住所、電話番号等の項目） b. 利用目的 c. 保管場所・保管方法・保管期限 d. 管理部署 e. アクセス制御の状況
5	全ての従業者と個人データの非開示契約等を締結してください。	非開示契約とは、個人情報等の機密情報を許可なく第三者に開示しない旨を約束する契約です。

No.	遵守事項	解説・例示等
6	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ください。	個人データ取扱者の氏名・役職・部署名等について、書面・リストを作成・保管する等の方法により、常に確認できる状態にしてください。
7	機微（センシティブ）情報の取得・利用は業務上必要な範囲に限定し、特に慎重に取り扱うようルールを定めてください。	意図せず機微（センシティブ）情報が記載された書類等を受領したような場合は、マスキングを行うなどして、不要な機微（センシティブ）情報を取得しないようにしてください。
8	従業員に対し、個人情報保護に関する定期的な周知徹底・教育・訓練および必要に応じたフォローアップを実施してください。	<p>具体的には、次に掲げる措置を講じてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 従業員に対する採用時の教育および定期的な教育・訓練 • 個人データ管理責任者および個人データ管理者に対する教育・訓練 • 個人データの安全管理に関する就業規則等に違反した場合の懲戒処分の周知 • 従業員に対する教育・訓練の評価および定期的な見直し
9	個人データの取扱いを外部委託する場合は、委託先の適格性を確認し、個人情報の取扱いに関する委託契約書（覚書・念書等）等を締結してください。	保険業務に係る個人データの取扱いを外部に委託する場合は、事前に所属保険会社の承認が必要です（外部委託先が再委託を行う場合も同様です）。また、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を締結する必要があります。
10	個人データの取扱いを外部委託する場合は、委託先に対して十分な監督を行い、個人データが適切に管理されていることを定期的に確認してください。	クラウドサービスを利用する際も、事前に所属保険会社に確認する必要があります。
11	個人データへのアクセス権限を必要な範囲内に制限し、権限が付与された者と実際の利用者を確認する等、アクセス管理を徹底してください。特に、ユーザーIDは個人ごとに設定してください。	<p>アクセス権限については、代理店ごとに定める「個人データの安全管理に係る取扱規程」で定められているか確認してください。</p> <p>以下を行う態勢を構築し、台帳等を使って、業務で使用する機器等のユーザーIDの管理を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ユーザーIDは利用者ごとに個別に設定し、業務分担任に応じてアクセス制御を実施してください。ユーザーIDを共有する場合は、利用している従業員の特定、退職等により共有している従業員が利用しなくなった場合のパスワード変更を徹底してください。また、定期的に共有パスワードを変更することを徹底してください。 • 従業員の入退社や異動に伴う、IDの追加・削除を適切に行う態勢を構築してください。
12	個人情報の漏えい、滅失、き損等があった場合にただちに所属保険会社へ報告してください。また、個人データの漏えい、滅失、き損を防止するため、定期的に点検・監査を実施してください。	<p>漏えいとは個人情報外部に流出すること、滅失とは個人情報の内容が失われること、き損とは個人情報の内容が意図しない形で変更されたり、内容を保ちつつも利用不能な状態となることをさします。</p> <p>また、点検・監査においては、具体的には、個人データ管理台帳等に記載されている内容（例：契約見込み客リスト、満期リスト等）の保管・管理状況の点検や、従業員へチェックリスト等による点検を実施してください。</p> <p>また、代理店の規模に応じ、情報セキュリティ対策に十分な知見を有するものによる社内対応の確認を実施してください。</p>
13	保険業務に使用し、個人情報にアクセスできるシステム等については、強固な認証の設定としてください。	保険業務に使用し、個人情報にアクセスできる、システム、メールサービスまたはその他外部サービス（オンラインストレージ等）については、強固な認証（パスワード）の設定としてください。
14	フリーメールの業務利用は原則禁止としてください。	フリーメールを業務に利用すると、フリーメール業者がメールの内容を機械的に読み取り、ユーザーに見せる広告を選ぶ材料にする等、業務上の情報を活用されてしまうリスクや、問題発生時にフリーメール業者から調査に協力してもらえないリスクがあります。したがって、フリーメールの業務利用は原則禁止としてください。やむを得ず利用を認める場合は、誓約書等を用いて代理店内で利用をする従業員を把握するようにしてください。

No.	遵守事項	解説・例示等
15	テレワークを実施する場合は、情報セキュリティに関する社内規則等を定めてください。	<p>社内規則等には、以下のような事項を含めてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報、重要情報、業務利用機器を事務所外に持ち出したり、個人所有機器を業務に利用したりするときは、必要な社内手続きを経ること。 個人情報、重要情報、業務利用機器を事務所外に持ち出してテレワークに利用するときは、業務上必要最少限のものに限定するとともに、常時管理下に置き、車中等に放置しないものとする。 テレワーク中に情報セキュリティに関する事故が発生した場合、直ちに所属保険会社に報告すること。 テレワークで無線 LAN (Wi-Fi) を利用するとき、提供元が明確でない、または暗号化とパスワードの設定がされていない Wi-Fi には接続しないこと。また、暗号化方式は WPA 水準以上の使用を推奨し、できるだけランダムで長いパスワードを設定すること（旧来からある WEP 方式は、解読される危険性等が判明しており、安全ではない。）。 テレワークで使用する業務利用機器には覗き見防止フィルターを使用して、情報が第三者に漏えいしないようにすること。また、テレワークをしていながら近くに第三者がいるときは、その場所から移動するなどの覗き見防止対策を行うこと。さらに、会議中や面談中に必要以上に大声になって個人情報や重要情報が第三者に漏えいすることのないように注意すること。 テレワークのときに使用した、個人情報や重要情報の記載された書類を廃棄するときは、原則として代理店事務所での裁断破棄とすること。
16	オンラインによる会議や顧客面談の機会がある場合、招待を受けたときは送信元を確認し、主催するときは機能を活用して参加者の本人確認をしてください。	<ul style="list-style-type: none"> 招待メールを受けて Web 会議アプリにより、外部とのオンライン会議や顧客とのオンライン面談を行う場合、メールの送信元を十分に確認すること。また、自ら主催して、オンラインによる会議や顧客面談を行う場合、会議参加者や顧客の本人確認として、パスワード設定機能、待機室（ロビー）での参加者確認機能、参加者の事前登録機能などを利用可能なときには、必要に応じて活用すること。^(注)

(注) オンラインによる Web 会議がクラウドサービスを使って行われる場合、負荷分散のため海外のデータセンターが利用されることがあります。無料のクラウドサービスでは契約手続きが取られないために、データセンターが置かれた国によっては、政府が法に基づきデータを強制収容するリスクがあることに注意する必要があります。

イ. 代理店の従業者の遵守事項

代理店の従業者に対しては、次の 1～2 1 の留意事項をチェックリスト等により点検してください。

No.	遵守事項	解説・例示等
1	個人情報を不正に取得しないでください。また、本人の同意なく、利用目的の達成に必要な範囲を超えて取り扱わないでください。	<p>個人情報保護法により禁止されています。(第 16 条・第 17 条)</p> <p>不正な取得とは、例えば、騙したり、脅したり、盗んで個人情報を得ることをいいます。また、第三者から顧客情報を取得する場合は、適法に取得されたものであることを確認してください。</p>
2	契約締結の際、契約申込書や申込書お客さま控等に記載されている「個人情報の利用目的」等を契約者に明示してください。	<p>契約締結の際のみならず、(1) アンケート等により契約見込み客情報を取得し、保険商品等をすすめる場合や、(2) 代理店が独自の利用目的を有する場合等も利用目的を本人に通知、公表、明示する必要があります。</p> <p>なお、代理店における通知、公表、明示の具体的方法は、以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> 通知：チラシ、郵便、ファックスおよび電子メールの送信等 公表：ホームページへの掲載、代理店事務所内等の見やすい場所への掲示 明示：会社案内、パンフレット等へ記載し、利用目的が記載されている旨を説明

No.	遵守事項	解説・例示等
3	<p>第三者に個人データを提供したときは、提供先の氏名等の記録を作成し、一定期間保存してください。</p> <p>第三者から個人データの提供を受けたときは、提供者や個人データの取得経緯等を確認した記録を作成し、一定期間保存してください。</p>	<p>第三者に個人データを提供したときは、提供先の氏名等、個人情報保護委員会が定める事項の記録を作成し、一定期間保存する必要があります。</p> <p>第三者から個人データの提供を受けたときは、提供者や個人データの取得経緯等を確認した記録を作成し、一定期間保存する必要があります。</p>
4	<p>外国にある第三者に個人データを提供する場合は、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ください。</p>	<p>外国にある第三者に個人データを提供するにあたっては、次のいずれかに該当する場合を除き、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なければなりません。</p> <p>ア. 当該第三者が、我が国と同等の水準にあると認められる個人情報保護制度を有している国として個人情報保護委員会規則で定める国にある場合</p> <p>イ. 当該第三者が、個人情報取扱事業者が講ずべき措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要な体制として個人情報保護委員会規則で定める基準に適合する体制を整備している場合</p> <p>ウ. 法令に基づく場合、人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき等、個人情報保護法第23条第1項各号に該当する場合</p> <p>なお、個人情報保護法にて、第三者に該当しないとされている、委託先、事業継承、共同利用のケースであっても、上記事項が適用されることに留意が必要です。</p>
5	<p>保険業務に使用し、個人情報にアクセスできるシステム等については、強固な認証を設定してください。</p>	<p>保険業務に使用し、個人情報にアクセスできる、システム、メールサービスまたはその他外部サービス（オンラインストレージ等）に強固な認証（パスワード）を設定してください。</p> <p>（強固な認証の設定例）</p> <p>ア. パスワードは「英大文字・英小文字・数字・記号から4種混ぜ合わせて10文字以上（名前、誕生日や簡単な英単語等は不可）」かつ「不正アクセス（疑義含む）に気づきパスワードを変更する態勢があること」とする。</p> <p>イ. パスワードは「英大文字・英小文字・数字・記号から2、3もしくは4種混ぜ合わせて8文字以上（名前、誕生日や簡単な英単語等は不可）」かつ「3ヶ月ごとにパスワードを変更」とする。</p> <p>ウ. システム制約等により上記ア. もしくはイ. の設定が困難な場合は、システムで提供されているアクセス制限等のセキュリティ対策を可能な限り全て設定したうえで、「二段階認証」または「二要素認証」^(注)を設定する。</p>

(注) 不正ログイン対策として、同じ要素の認証を多段で実施する認証方式である「二段階認証」や、複数の要素を用いた認証方式である「二要素認証」などが提供されています。「要素」とは、認証に用いる情報の種類を指し、大きく3つに分類できます。①記憶認証…ユーザーが知っていること（パスワードや秘密の質問など）②所持認証…ユーザーが持っているもの（電子証明書、ICカード、パスワード生成器など）③生体認証…ユーザーの身体的特性（指紋、静脈、虹彩、顔、掌紋、筆跡など）。二段階認証の主な例としては、ID/パスワードの認証後に、登録済のメールアドレスに通知されるワンタイムパスワードを入力する方式があります。ただし、サービスやシステムによっては、異なる呼称をすることがあります。

No.	遵守事項	解説・例示等
6	保険業務用のパソコンを使用する際には、他の者とは起動時パスワードまたはログインパスワード等を共有せず、独自のパスワードを設定してください。	起動時パスワードとはパソコンの電源を入れた際に入力が必要になるパスワードのこと、ログインパスワードとはパソコンのOS（例えば、Windows）にログインする際に入力が必要になるパスワードのことをいいます。
7	フリーメールの業務利用は原則禁止してください。	フリーメールを業務に利用すると、フリーメール業者がメールの内容を機械的に読み取り、ユーザーに見せる広告を選ぶ材料にする等、業務上の情報を活用されてしまうリスクや、問題発生時にフリーメール業者から調査に協力してもらえないリスクがあります。したがって、フリーメールの業務利用は原則禁止してください。 やむを得ず利用する場合、誓約書等を用いて代理店内で利用をする従業者を把握したうえで、下記の対策を行ってください。 ア. 「二段階認証または二要素認証」に加え、項番5の「強固な認証設定」を設定してください。 イ. 不必要なメールを削除することを必須とします。 ウ. フリーメールで提供されているセキュリティ対策（アクセス制限等）の設定を行うことを強く推奨します。
8	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ないでください。	ファイル共有ソフトとは、不特定の人とファイルの交換（共有）を行うソフトで、そのためにウイルス対策ソフトの機能を一時的に停止したりする必要があり、ウイルス感染や情報漏えいのリスクが非常に高いソフトです。多くのお客さま情報を取り扱う保険業務用のパソコンには絶対にインストールしないでください。
9	保険業務に使用するパソコンに、ウイルス対策ソフトをインストールし、定期的に更新してください。	ウイルス対策ソフトについては、所属保険会社によって指定されている場合もあるので、所属保険会社に確認してください。
10	管理区域外に個人情報を持ち出す場合、管理簿等で持ち出し状況を確認してください。 また、持ち出す個人情報は、訪問先の個人情報に限定する等、業務上必要最低限のものに限定してください。	「管理区域」の取扱いについては、保険会社によって異なりますので、所属保険会社に確認してください。
11	テレワークをする際は、取扱者以外が容易に個人情報を閲覧できない措置を講じてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報を取り扱う権限が付与されていない者の往来が少ない場所で取り扱う。 ・ パソコンは、パスワード付きのスクリーンセーバーの起動またはコンピューターのロック等で閲覧できないようにする。 ・ 書類・媒体・携帯可能なパソコン等を机上等に放置しない。
12	オンラインにより会議や顧客面談を行う場合、招待を受けたときは送信元を確認し、また主催するときは参加者や顧客の本人確認をしてください。	招待メールを受けて Web 会議アプリにより、外部とのオンライン会議や顧客とのオンライン面談を行う場合、メールの送信元を十分に確認すること。また、自ら主催して、オンラインによる会議や顧客面談を行う場合には、会議参加者や顧客の本人確認として、パスワード設定機能、待機室（ロビー）での参加者確認機能、参加者の事前登録機能などを利用可能な場合には、必要に応じて活用すること。
13	個人情報を保存する電子記録媒体を含む持ち出し可能な業務利用機器は、パスワード設定等の漏えい防止対策を行ってください。	使用する電子記録媒体を含む持ち出し可能な業務利用機器が、ひとたび紛失・盗難等に遭遇すると、大量の個人情報漏えいにつながる危険性があります。持ち出し可能な機器に個人情報を保存する場合は、暗号化またはパスワード設定を行ってください。

No.	遵守事項	解説・例示等
14	個人情報が含まれた文書やパソコン等を携帯して外出する際、車内に放置して車から離れたり、電車等の網棚に載せたりすることなく、常時携帯してください。	置引き・車上荒らしによる盗難リスクや電車内等への置忘れリスクがあるため、肌身離さず持ち歩いてください。
15	個人情報を郵送等で送付する、またはファックスや電子メールで送信する場合、宛先および送付物に誤りがないかの確認を行ってください。	ファックスやメールの誤送信の防止には、複数人で複数回の確認を行う態勢を整備することが有効です。
16	個人情報が含まれた文書や電子記録媒体は施錠可能なロッカー等に保管し、不在時・退社時は施錠してください。	—
17	不在時や退社時には事務室の施錠を行ってください。	—
18	機微（センシティブ）情報の取得・利用は業務上必要な範囲に限定し、特に慎重に取扱ってください。	P.80ア. No.7 参照。
19	お客さま等外部からの照会等に対応する場合は、照会者に応じて本人の確認や所属保険会社に確認したうえで、対応してください。	引受契約に応じて、弁護士等からも照会が寄せられる可能性がありますので、所属保険会社に確認したうえで、十分に注意した対応をお願いします。
20	保管期間終了後の個人情報（電子記録媒体を含む）について、シュレッダー処理・溶解処理等の適切な方法で廃棄してください。	—
21	個人情報の漏えい、滅失、き損等が発生した場合、直ちに代理店の責任者および所属保険会社へ報告してください。	P.80ア. No.12 参照。

4-9 反社会的勢力に対する代理店の業務運営ルール

(1) 基本ルール

損害保険業に対する公共の信頼を維持し、業務の適切性および健全性を確保するためには、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係遮断に向けて断固たる対応を行う必要があります。このため、代理店は、次の点に留意して、業務運営にあたる必要があります。

- ア. 反社会的勢力と関わりを持ってはいけません。
- イ. 反社会的勢力への利益提供を行ってはいけません。

契約者、募集人、業務委託先等が反社会的勢力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ルール等を理解のうえ、対応してください。

参考 監督指針 II-4-9 (反社会的勢力による被害の防止)の抜粋

II-4-9-1 意義

反社会的勢力を社会から排除していくことは、社会の秩序や安全を確保する上で極めて重要な課題であり、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みを推進していくことは、企業にとって社会的責任を果たす観点から必要かつ重要なことである。特に、公共性を有し、経済的に重要な機能を営む保険会社においては、保険会社自身や役職員のみならず、顧客等の様々なステークホルダーが被害を受けることを防止するため、反社会的勢力を金融取引から排除していくことが求められる。

～中略～

(参考)

(1) 略

(2) 反社会的勢力のとらえ方

暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である「反社会的勢力」をとらえるに際しては、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等といった属性要件に着目するとともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求といった行為要件にも着目することが重要である(平成23年12月22日付警察庁次長通達「組織犯罪対策要綱」参照)。

(2) 解説

ア. 反社会的勢力との関わり合いの禁止

業務上であるかどうかを問わず、反社会的勢力との関わりを持ってはいけません。反社会的勢力からの不当・不正な要求を断固拒絶するとともに、反社会的勢力またはその可能性がある者との取引は行わないようにしてください。

イ. 反社会的勢力への利益供与の禁止

反社会的勢力から不当・不正な要求を受けた場合、いかなる名目(寄付、広告出稿、物品購入等)であっても金銭等を渡すなどの方法で、解決を図ってはいけません。

(3) 留意点

ア. 契約者が反社会的勢力であることが判明した場合

契約引受け後、万一その者が反社会的勢力であることが判明した場合、または保険業務に関して反社会的勢力から不当・不正な要求を受けた場合には、ただちに所属保険会社に連絡する必要があります。

保険契約においては、反社会的勢力との関係遮断を進めるため、約款に暴力団排除条項が規定されています。契約者等が反社会的勢力であることが判明した場合は、保険会社は、同条項に基づき当該契約を解除することができます。保険契約を解除した場合、重大事由（反社会的勢力）該当後、解除までに発生した事故は原則として保険金は支払われません。

イ. 代理店・募集人が反社会的勢力に該当することが判明した場合

代理店が、反社会的勢力に該当することが判明した場合、または暴力行為、不当な要求行為等を行った場合等には、所属保険会社は、代理店委託契約を解除することになります。また、募集人が該当した場合は、代理店は募集人届出の廃止をしなければなりません。

5

代理店の体制整備について

5-1 代理店の体制整備義務と整備要領

(1) 基本ルール

募集人（代理店）は、保険募集の業務に関し、①重要事項説明、②顧客情報の適正な取扱い、③委託先管理、④推奨販売・比較説明、⑤保険募集人指導事業など、健全かつ適切な運営を確保するための体制を整備する必要があります。（保険業法第294条の3）

（注）上記①～③は、保険会社が講ずるべき措置として存在し、所属保険会社経由で募集人（代理店）は所属保険会社の諸規則に沿った業務運営が求められています。（保険業法第100条の2）

一方、上記④⑤は、いわば代理店の「独自業務」となりますので、所属保険会社の定める諸規則をそのまま遵守するだけでは足りないケースが想定されます。

また、上記①～⑤以外の各種法令や規則類についても、これまでどおり代理店が遵守すべき義務は変わるものではありませんが、代理店が自身でこれらの事項を遵守するための体制整備が法令上の義務として課せられることとなります。

(2) 解説

募集人の体制整備義務については、監督指針に具体的な留意点が定められています。

参考 監督指針 II-4-2-9（募集人の体制整備義務）の抜粋

保険募集人においては、保険募集に関する業務について、業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じているか。また、監査等を通じて実態等を把握し、不適切と認められる場合には、適切な措置を講じるとともに改善に向けた態勢整備を図っているか。

（1）保険募集に関する法令等の遵守、保険契約に関する知識、内部事務管理態勢の整備（顧客情報の適正な管理を含む。）等について、社内規則等に定めて、保険募集に従事する役員又は使用人の育成、資質の向上を図るための措置を講じるなど、適切な教育・管理・指導を行っているか。

上記監督指針の下線部等を踏まえると、代理店においては、その規模や業務特性に応じ、保険募集の業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置として、以下のア.～エ.のような体制（いわゆるPDCAサイクル）を構築する必要があります。

- ア. 社内規則等の策定（Plan）
- イ. 適切な教育・管理・指導（Do）
- ウ. 自己点検等の監査（Check）
- エ. 改善に向けた態勢整備（Act）

また、下表は代理店の規模・特性に応じた体制整備イメージを整理したものです。自店の規模・特性に応じて体制を整備する必要があります。

<規模・特性に応じた体制整備のイメージ>

		特性	
		保険会社の管理・指導の範囲内の業務	独自業務 ^(注2)
規模 ^(注1)	小規模代理店	《右記以外の小規模代理店》 ・所属保険会社のマニュアルを自らの社内規則と位置付け ^(注3) 、同社内規則等に沿って適切かつ主体的に業務を実施する体制を整備 ・代理店主による従業員に対する教育・管理・指導の実施、自主点検の実施 など	《独自業務を行う小規模代理店》 ・左記の体制を整備 ・独自業務に係る社内規則の策定、その特性に応じ、代理店主による従業員に対する教育・管理・指導の実施 ^(注4) 、自主点検の実施 など
	大規模代理店	《右記以外の大規模代理店》 ・所属保険会社のマニュアルを自らの社内規則と位置付け ^(注3) 、同社内規則等に沿って適切かつ主体的に業務を実施する体制を整備 ・その規模に応じ、代理店主・管理者等による担当拠点・従業員に対する組織的な教育・管理・指導の実施、自主点検の実施 など	《独自業務を行う大規模代理店》 ・左記の体制を整備 ・独自業務に係る社内規則の策定、その規模・特性に応じ、代理店主・管理者等による担当拠点・従業員に対する組織的な教育・管理・指導の実施 ^(注4) 、自主点検の実施 など

(注1) 「規模」については、代理店主のみによる管理が可能な規模を「小規模」、拠点数や募集人数が多く、代理店主以外の者等による管理も必要な規模を「大規模」と表記しています。

(注2) 「独自業務」の例としては、複数社の商品の推奨販売・比較説明をする場合や、フランチャイズ代理店による保険募集人指導事業等の、所属保険会社のマニュアルに記載のない業務があります。

(注3) 代理店独自の社内規則の策定を否定する趣旨ではありません。ただし、「保険会社の管理・指導の範囲内の業務」について代理店独自の社内規則を策定する場合は、所属保険会社のマニュアルに反しない内容とすることに留意が必要です。

(注4) 例えば、個別プランの説明に加え、商品間の比較についても研修等を実施することなどが考えられます。

(3) 具体的な対応

代理店の体制整備に関するPDCAサイクルを構築するうえでの具体的な考え方は、次のア.～エ.のとおりです。

なお、代理店主（または保険部門の責任者）がその規模や業務特性に応じた内部管理態勢の整備状況を確認する事項を取りまとめた「代理店・募集人の自己点検チェックリスト」を巻末に掲載していますので、適宜活用してください。

ア. 社内規則等の策定（Plan）について

代理店は、業務の健全かつ適切な運営を確保するための社内規則等を策定し、自ら当該社内規則等に沿って業務運営を行う体制が求められます。

ただし、上記（1）にも記載のとおり、保険募集に関する法令等の遵守については、所属保険会社の定める諸規則に沿った業務運営が求められています。したがって、所属保険会社（以下、乗合代理店の場合は、すべての所属保険会社とします）の諸規則に従って業務遂行している場合には、所属保険会社の諸規則を自店の社内規則と位置付けることで足りると考えられます。

(注) 代理店独自の社内規則の策定を否定する趣旨ではありません。ただし、「保険会社の管理・指導の範囲内の業務」について代理店独自の社内規則を策定する場合は、所属保険会社のマニュアルに反しない内容とすることに留意が必要です。

一方、所属保険会社の諸規則に規定のない「推奨販売・比較説明」や「保険募集人指導事業」等の独自業務を営んでいる場合には、当該独自業務については、代理店独自の社内規則を策定する必要があります。

イ. 適切な教育・管理・指導（Do）について

上記ア. で定めた社内規則等に沿った健全かつ適切な運営を確保するため、自店に所属する募集人に対し、適切な教育・管理・指導を行うことが必要です。

「教育・管理・指導」については、一律に「ここまでの教育・管理・指導を行えば大丈夫」といった水準を示すことは困難ですが、ベースとなる体制としては、所属保険会社の諸規則に基づき、各種資格試験への合格や各種研修への参加を代理店主から自店に所属する募集人に求め、その取得状況や受講状況を管理・指導していくこと等が考えられます。

また、形式的な教育・管理・指導に陥ることがないように、例えば、自店に所属する募集人に対して、下記ウ. の自己点検を通じて教育・管理・指導を行うような体制も有効です。

一方で、代理店の規模や業務特性に応じ^(注)、自店に所属する募集人に対して適切な教育・管理・指導を行うことは、お客さまの信頼に応えるために重要な事項であり、代理店独自の強みにもなり得る極めて大切な取組みです。P. 5 に記載の損保協会が実施する各種試験・教育制度と、所属保険会社が提供する任意参加の各種研修や教育メニュー・ツール等とを組み合わせのうえ、自店の規模や業務特性に応じた適切な教育・管理・指導に積極的に活用してください。

(注) 代理店の「規模」に応じた体制整備の考え方として、代理店主による教育・管理・指導が可能な規模か否かが1つの目安になると考えられます。

具体的には、「店主・募集人ともに親族のみで構成される代理店」や「拠点は1か所、かつ、募集人数は店主の目が行き届く程度の人数の代理店」等については、代理店主による教育・管理・指導が可能な「規模」と考えられます。したがって、例えば、所属保険協会が実施するコンプライアンス研修等についても、店主が受講のうえ、自店に所属する募集人に周知するような体制も想定されます。

他方、「拠点は1か所、ただし、募集人数は店主のみでは管理が行き届かない大人数の代理店」や「複数の拠点を有し、各拠点長が各拠点に勤務する募集人を管理している代理店」等については、拠点単位や募集人数に応じ、代理店主以外の管理者を適切な規模で配置し、当該人員に対し業務の遂行に必要な権限を与え、組織的な教育・管理・指導等の体制を整備する必要があると考えられます。

ウ. 自己点検等の監査（Check）について

上記ア. およびイ. を踏まえ策定した自店内の各種ルール等の遵守状況について、代理店自身による自己点検等の監査^(注)を通じて、主体的・自律的に自己チェックすることが極めて重要です。

自己チェックのイメージとしては、巻末「代理店・募集人の自己点検チェックリスト」や、所属保険会社が代理店点検・監査時等に提供する自主点検シート等を活用することなどが挙げられます。具体的には、例えば、PDCAサイクルに則り、定期的に上記のチェックリスト等を活用した自己チェックを実施し、不備が判明した場合にはただちに改善策を講じるとともに、その経緯等を記録・保存することが考えられます。また、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してください。

また、所属保険会社の諸規則に規定のない「推奨販売・比較説明」や「保険募集人指導事業」等の独自業務を営んでいる場合には、代理店独自の自己点検等の監査を実施する必要があることにご注意ください。

(注) 必ずしも独立した内部監査部門による監査が求められるものではありません（例えば、上記イ. (注)のように「代理店主による教育・管理・指導が可能な規模」の場合は、代理店主が監査を実施する等）。ただし、代理店の規模や業務特性に応じ、その態勢のあり方が十分に合理的で、かつ、実効性のあるものである必要があります。

エ. 改善に向けた態勢整備（Act）について

所属保険会社の管理・指導の範囲内で実施している業務に関しては、上記ウ. の代理店による自己点検と所属保険会社による点検や監査、あるいは代理店に寄せられる「苦情」等を通じて判明した不備に対し、確実に改善策を講じ、その経緯等を記録・保存するといった態勢の構築が基本的サイクルになると考えられます。

改善策を検討するうえでは、点検・監査や「苦情」等を通じて判明した不備の発生原因を把握することが重要です。例えば、「社内規則」（Plan）の不備が発生原因と判明した場合には社内規則を見直す、また、自店に所属する募集人に対する教育体制（Do）が不十分と判断される場合には教育方法の改善を図る、などの発生原因に応じた改善策を講じてください。

なお、具体的な改善態勢の記録・保存の方法として、例えば、上記ウ. の自己点検で活用するチェックリスト等に、判明した不備に対する改善対応を記録する欄も設けることで、「改善に向けた態勢整備」の補助ツールとして有効活用してください。

また、所属保険会社の諸規則に規定のない「推奨販売・比較説明」や「保険募集人指導事業」等の独自業務を営んでいる場合には、上記ウ. の自己点検等の監査と同様、代理店の規模・業務特性に応じた独自の改善に向けた態勢整備が必要になります。

(4) 留意点

例えば、特定の代理店に対する「苦情」が一定集中して監督当局に寄せられた場合には、監督当局が直接、当該代理店に対して報告を求め、重大な問題があると認められる場合には行政処分が行われる可能性もあります。(監督指針Ⅱ-4-2-9(9))

監督当局からの報告徴求時には、当該代理店において「苦情に至った原因」の把握が求められ、「代理店主による自店に所属する募集人に対する教育はどのように行っていたのか？」など、まさに代理店の体制整備状況の確認が行われることが予想されます。

こうしたケースに備える観点からも、形式的な体制整備にとどまらず、PDCA対応記録を備え、対外的な説明責任を果たせるような実効性のある体制を備えていくことが重要です。

5-2 募集関連行為に係る体制整備

(1) 基本ルール

契約見込み客の発掘から契約成立に至るまでの広い意味での保険募集プロセスのうち、「保険募集」に該当しない行為が「募集関連行為」に該当します。

募集人が「募集関連行為」を第三者に委託等の関係に基づいて行わせる場合には、当該第三者（以下「募集関連行為従事者」といいます）が保険募集に該当する行為に及ぶなど不適切な行為が行われないよう、適切に管理しなければなりません。

なお、この規制は、募集関連行為従事者に対する直接の規制ではなく、募集人の管理責任を求めるものであり、管理・指導を行う体制の整備が必要です。（監督指針Ⅱ-4-2-1（2）、Ⅱ-4-2-9（3））

関連 check

募集関連行為の考え方については、「1-1.（2）イ. 募集関連行為」を参照ください。

(2) 解説

近年、いわゆる比較サイトやお客さま紹介行為のように、広い意味での保険募集プロセスの一部を募集人以外の者が行うケースが増加しており、その行為が「保険募集」に当たるかどうか必ずしも明らかでないケースも発生しています。募集人以外の者が保険募集（説明等）よりも前に、誤った情報をお客さまに与えた場合、後で募集人の説明を受けたとしても、その誤解が解消されないことが懸念されます。こういった背景を受けて「募集関連行為」が定義されるとともに、規制が導入されています。

「募集関連行為」については、ただちに保険業法の規制を受けるものではありません。しかし、募集人は、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^(注)に基づいて行わせる場合には、募集関連行為従事者が不適切な行為を行わないよう、適切に管理・指導を行ってください。また、万が一、募集関連行為従事者が本来行ってはならない「募集行為」を行ってしまった場合は、募集人の管理責任が問われることとなりますので、注意が必要です。

(注) 「委託し、またはそれに準じる関係」とは、紹介料その他の報酬（金銭等）を支払うケースや、支払わない場合でも、例えば両者が一定の関係（親会社・子会社の関係等）のもとにおいて指図を受ける関係にあるケース等が該当します。

(3) 具体的な対応

募集人が募集関連行為を第三者に委託等の関係に基づいて行わせる場合には、結果的に募集関連行為従事者が本来行ってはいけない募集行為等を行ってしまう可能性があるため、留意が必要です。募集関連行為従事者に委託等を行う場合には、募集関連行為従事者が不適切な行為を行わないよう、下記のようなPDCAサイクルに則り、適切な管理体制を整備・維持する必要があります。

☑️Ⓟ Plan : 自店で行っている募集プロセスの実態の確認・把握

募集関連行為を含め自店の全ての募集プロセスを、定期的に確認し、実態を把握します。募集関連行為を第三者に委託等（契約の有無は問いません）していることが確認された場合はⓉ Do に進みます。

- 【注1】 募集関連行為は、代理店として委託等するだけでなく、個々の募集人が委託等するケースも想定されるため、自店に所属する全ての募集人について確認する必要があります。
- 【注2】 募集関連行為の該当性については、個別具体的に判断する必要があるものの、一般的には、例えば既存のお客さま等に対し「どなたか紹介いただけませんか」などと契約見込み客の紹介をお願いする程度であれば、委託等にまでは至らないと考えられます。

☑️Ⓣ Do : 募集関連行為についての実態の確認・把握

Ⓟ Planで確認されたケースについて、主に次の点について確認します。

- 委託等を行っている第三者（募集関連行為従事者）の氏名
- 委託等を行っている募集関連行為の具体的な内容
- 募集関連行為従事者に支払っている報酬の有無（有の場合は報酬の支払方法） など

☑️Ⓤ Check : 募集関連行為従事者が不適切な行為を行っていないかの管理

以下の留意点に基づき、募集関連行為従事者に不適切な行為を行わせないように、募集人等への教育・管理・指導を徹底します。

【留意点】

- ① 募集関連行為従事者が、保険募集に該当するような行為を行っていないか。その他、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。
- ② 募集関連行為従事者が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を行うなど、募集人が募集行為を行う際にお客さま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 募集関連行為従事者が、個人情報の第三者への提供に係るお客さまの同意を取得する等の手続きを個人情報の保護に関する法律等に基づいて、適切に行っているか。

🔗 関連 check 🔗

「1-1(2)ア. 保険募集に該当する行為」も参照ください。

☑️Ⓛ Act : 募集関連行為従事者との適正な関係の構築・維持

募集関連行為従事者への支払手数料の設定については、不適切な行為を誘発しないよう、以下の留意点に基づき、慎重な対応が必要となります。

【留意点】

例えば、募集人が、高額な紹介料やインセンティブ報酬を払って募集関連行為従事者から契約見込み客の紹介を受ける場合、募集関連行為従事者が本来行うことができない具体的な保険商品の推奨・説明を行う可能性を高めると考えられるため、慎重な対応が求められます。

【注】 募集関連行為従事者に対する謝礼は、当該謝礼が募集関連行為者から契約者等に対して「保険料の割引・割戻し」や「特別利益の提供」として提供されることがないように、保険業法（第300条第1項第5号）や監督指針（Ⅱ-4-2-2（8）①）の範囲内で、金銭以外の物品やサービスを提供するにとどめるのであれば問題ないと考えられます。

一方、社会通念上の景品程度の範囲を超えて手数料を支払う場合やインセンティブ報酬を支払う場合は、個別のケースに応じて、同手数料の設定が、募集関連行為従事者が保険募集に及ぶインセンティブが働くようなものになりうるかどうかといった検討のほか、募集関連行為に関する教育・指導の状況や、日常の管理体制等も勘案し、不適切な行為を防止する実効性があるといえるような管理体制を整える必要があります。

なお、インセンティブ報酬とは、紹介した契約見込み客数や紹介した契約見込み客の成約保険契約の保険料等に応じて増加する報酬を指します。

また、募集人は、募集関連行為従事者に対して、上記留意点を含めた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し、不適切な行為を行わないよう指導等するほか、ルールへの遵守状況について定期的なチェック等を行い、必要に応じて改善を図っていくといった体制を整備する必要があります。

(4) 留意点

損保ビジネスでは、本業や福利厚生制度等に付随して提携代理店に契約見込み客を紹介する事例^(注1)^(注2)が見受けられます。これらの事例が「第三者に委託等」に該当するか否かについては、提携代理店から報酬としての金銭を受け取らない場合であっても、その実態の経済的な価値や目的等に照らして、総合的に判断してください。

(注1) 例えば、次のような事例があります。

- 企業が取引するお客さまに対して、別途同意等を得て、本業に関連するサービス紹介の一環として、付随的に提携先の代理店に紹介を行うケース
- 福利厚生制度の一環として、企業が対象従業員等の同意等を得て、提携代理店に紹介を行うケース など

(注2) 上記(注1)で例示したケースについては、お客さまの同意を得たうえで、報酬等も受領せずに行っていることが想定されるため、上記の留意点を逸脱するリスクは小さいと考えられます。したがって、募集関連行為従事者の管理リスト等の作成や定期的なチェック等を行わずとも、紹介票の用紙等を提携先や親会社等に事前に渡す際に募集行為等の不適切な行為を行わないよう注意喚起したり、紹介票を受領する際に個人情報取扱の同意等を確認することでも足りると考えられます。

5-3 推奨販売・比較説明に係る体制整備

(1) 基本ルール

複数の保険会社の保険商品を販売する代理店^(注)が、それぞれの商品について、推奨販売や比較説明を行う場合には、お客さまに対して適切に説明を行う措置を講じなければなりません。(保険業法第294条、第294条の3、施行規則第227条の2第3項第4号、第227条の14、監督指針Ⅱ-4-2-9(4)(5))

(注) 生保と損保の代理店を兼営する場合、生損共に専属であっても、生損双方の同種の第三分野商品(がん保険等)等を販売する際は、上記措置が必要となります。なお、少額短期保険と損保の代理店を兼営する場合も同様です。

🔗 関連 check 🔗

- 推奨販売については、「2-2-2. 推奨販売(乗合代理店のみ)」を参照ください。
- 比較説明については、「2-2-3. 比較説明(乗合代理店のみ)」を参照ください。

(2) 具体的な対応

複数の保険会社の保険商品を販売する代理店については、自店の推奨販売・比較説明方針によって、求められる体制整備事項が異なります。

また、同じ推奨販売・比較説明を行う代理店であっても、日常的に複数社の商品の推奨販売・比較説明を行っている乗合代理店と、通常は代理店独自の推奨理由・基準に沿って商品を選別し推奨しているものの、お客さまからの要望を受けたときにのみ例外的に推奨販売・比較説明を行う乗合代理店では、必要となる体制が異なります。

このため、次のPDCAサイクル等を参考に、自店方針の確認・決定を行ったうえで、必要な体制を整備する必要があります。

なお、下記サイクルの確認・決定や体制整備においては、巻末資料の「代理店・募集人の自己点検チェックリスト」を活用してください。

☑️Ⓟ Plan : 自店の推奨販売・比較説明方針の確認・決定

「2-2-2. 推奨販売(乗合代理店のみ)」および「2-2-3. 比較説明(乗合代理店のみ)」を参照のうえ、自店の推奨販売・比較説明方針の確認・決定を行います。

なお、「2-1. 募集人の権限等に関する説明」を踏まえ、「公平・中立」などのお客さまが誤認するおそれのある表示を行っていないことも確認し、万一、行っている場合には表示の見直しを行います。

☑️Ⓛ Do : 自店方針を踏まえての社内規則の策定と自店に所属する募集人に対する教育・管理・指導

所属保険会社の諸規則に規定のない推奨販売・比較説明を行う代理店においては、代理店独自の社内規則を策定し、自店に所属する募集人に対して教育・管理・指導を行う必要があります。

他方、「代理店独自の推奨理由・基準」に沿って推奨販売のみを行うにとどまるような乗合代理店においては、一律に代理店独自の社内規則の策定によらずとも、所属保険会社の諸規則に記載されている推奨販売・比較説明時の汎用的な留意点(保険業法や監督指針の該当条項に係る留意点)等を自店の社内規則と位置付けて遵守していくことで足りる場合もあると考えられます。

ただし、所属保険会社の諸規則に記載の汎用的な留意点のみをもって、自店に所属する募集人に対し、実効性のある教育等を行っているとは位置付けることは困難と考えられます。そのようなケースでは、独自の社内規則の策定までは行わないものの、「代理店独自の推奨理由・基準」を定め、お客さまに説明すべき「代理店独自の推奨理由・基準」を記載した社内通達の発信等による社内研修等の実施、あるいは、後述の自己点検等を通じて、教育・管理・指導を行う必要があります。

☑C Check : 自店方針の遵守状況の自己点検

自店に所属する募集人が、自店の方針に沿って推奨販売・比較説明していることを自己点検します。

☑A Act : 不備判明時の改善態勢

自己チェックで不備を把握した場合やお客さまからの苦情等で不備が判明した場合は、速やかに改善策を講じるとともに、あらためて自店に所属する募集人への自店方針の周知徹底や方針見直しの検討を行います。

5-4 フランチャイズ代理店等に係る体制整備

(1) 基本ルール

典型的にはフランチャイズ展開を行う募集人が対象となりますが、募集人（フランチャイザー等）が、指導対象とする他の募集人（フランチャイジー等）に対し、保険募集の業務の指導に関する基本となるべき事項（当該他の募集人が行う保険募集の業務の方法、または条件に関する重要な事項を含むものに限り）を定めて、継続的に当該他の募集人が行う保険募集の業務の指導を行う事業が「保険募集人指導事業」に該当します。「保険募集人指導事業」を実施する募集人は、次のような体制整備が必要となります。（保険業法第294条の3、施行規則第227条の13、第227条の15、監督指針Ⅱ-4-2-9（6）（7））

- 指導対象募集人（フランチャイジー等）における保険募集の業務について、適切に教育・管理・指導を行う態勢を構築し、必要に応じて改善等を求めるなどの措置
- 指導対象募集人（フランチャイジー等）に対してどのように指導を行うかについての実施方針の策定、当該指導対象の募集人との適正なフランチャイズ等の契約の締結と適切な指導、実施状況の検証・改善等の措置

（注） 募集人における保険募集の業務のあり方を規定しないコンサルティング等の業務については、保険募集人指導事業に該当しません（例：店舗レイアウトに係るコンサルティング等）。

(2) 解説

ア. 必要な体制整備

- 保険募集の業務の指導に関する基本となるべき事項を定めた実施方針を策定
- 実施方針に基づく保険募集人指導事業の的確な遂行を確保するための規定等の策定
- 指導対象募集人における保険募集の業務について、適切に教育・管理・指導を行う態勢の構築
- 指導対象募集人における保険募集の業務の実施状況の、定期的または必要に応じた確認・検証
- 上記の確認・検証に基づき改善を求めるための態勢

（注） 上記の対応を実践するためには、例えば、一定の知識・経験を有する者を配置するなど、教育・管理・指導を行う態勢を構築することが求められています。

イ. 指導対象募集人の指導の実施方針への記載事項

- 保険募集の業務の指導に関する事項
- 指導対象募集人が行う保険募集の業務の方法および条件に関する事項

（注） フランチャイズを行ううえでの留意事項（業務の方法・条件等）を記載することが必要となります。

ウ. 商号等の使用を許諾している場合

両者が異なる主体であることや、両者が取り扱う保険商品の品揃えがお客さまに宣伝しているものと異なる場合における品揃えの相違点を説明するなど、当該他人が当該募集人と同一の事業を行うものとお客さまが誤認することを防止するための適切な体制を整備する必要があります。

5-5 大規模な特定保険募集人に係る体制整備

(1) 基本ルール

大規模な特定保険募集人（施行規則第236条の2の条件を満たす乗合代理店を指します）に該当した場合、その事務所ごとに、その業務に関する帳簿書類を備え、契約者ごとに保険契約の締結の年月日その他の事項を記載し、これを保存しなければなりません。（保険業法第303条）

また、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ヶ月以内にこれを内閣総理大臣に提出しなければなりません。（保険業法第304条）

＜帳簿備付け・事業報告書の提出が必要となる大規模な特定保険募集人の基準＞
生命保険・損害保険・少額短期保険の業態毎に次のいずれかに該当するか判定（それぞれを合算しない）

- 所属保険会社が15社以上
- 事業年度中の手数料収入等の合計額が10億円以上（専属代理店を除く）

（注1） 対象代理店は、代理店の事業年度末ごとに判定します（ただし、経過措置によって、2016年5月29日以降に始まる事業年度から対象となります）。

（注2） 生命保険・損害保険・少額短期保険の3業態のうち、どれか1つでも、「基準」のいずれかに該当した場合は、保険業務全体に関する帳簿備付け・報告の義務が生じます。

（注3） 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においては、所属保険会社数や手数料の総額判定にあたっては、事務所単位ではなく、1つの法人単位で判断します。また、手数料は消費税抜きで判定します。

(2) 解説

ア. 業務に関する帳簿書類の保存

大規模な特定保険募集人は、保険契約の締結の日から5年間、当該保険契約に係る帳簿書類を保存し、募集人がいる事務所ごとに常時閲覧できる体制を整備しなければなりません。

保存すべき事項は、契約者、所属保険会社等ごとに、次の事項となります。

- ① 保険契約の締結の年月日
- ② 保険契約の引受けを行う保険会社等または外国保険会社等の商号または名称
- ③ 保険契約に係る保険料
- ④ 保険募集に関して当該特定保険募集人が受けた手数料、報酬その他の対価の額

（注） 大規模な特定保険募集人に該当することとなった事業年度末の翌日から、帳簿書類の保存が必要となります（2017年3月末の事業年度末で該当した場合は、2017年4月1日から帳簿書類を保存します）。

イ. 事業報告書

大規模な特定保険募集人が監督当局に提出する事業報告書は、所定の様式（保険業法施行規則に掲載）に従って作成しなければなりません。

事業報告書は、管轄財務局長等に提出しなければなりません。なお、代理店登録単位（別個登録単位）ごとに提出する必要はなく法人単位で作成すれば可とされています。

（注） 事業報告書は施行日（2016年5月29日）以降に開始する事業年度分から作成し、当該事業年度末の翌日から3ヶ月以内に提出が必要となります（例：事業年度末が3月末の場合 → 2021年3月末に終了する事業年度の事業報告書を2021年6月末までに提出）。

参考資料

1 保険業法

条項	内容	条文	罰則
第2条第20項	定義	この法律において「損害保険募集人」とは、損害保険会社（外国損害保険会社等を含む。次項において同じ。）の役員若しくは使用人、損害保険代理店又はその役員若しくは使用人をいう。	—
第2条第21項	定義	この法律において「損害保険代理店」とは、損害保険会社の委託を受け、又は当該委託を受けた者の再委託を受けて、その損害保険会社のために保険契約の締結の代理又は媒介を行う者（法人でない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。）で、その損害保険会社の役員又は使用人でないものをいう。	—
第2条第26項	定義	この法律において「保険募集」とは、保険契約の締結の代理又は媒介を行うことをいう。	—
第100条の2	業務運営に関する措置	保険会社は、その業務に関し、この法律又は他の法律に別段の定めがあるものを除くほか、内閣府令で定めるところにより、その業務に係る重要な事項の顧客への説明、その業務に関して取得した顧客に関する情報の適正な取扱い、その業務を第三者に委託する場合（当該業務が第275条第3項の規定により第三者に再委託される場合を含む。）における当該業務の的確な遂行その他の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じなければならない。	• 業務の停止等（保険業法第132条）、または免許の取消し等（保険業法第133条）
施行規則第53条	業務運営に関する措置	<p>保険会社は、法第100条の2第1項の規定により、その業務に関し、次に掲げる措置を講じなければならない。</p> <p>一～三 略</p> <p>四 保険契約の締結、保険募集又は自らが締結した若しくは保険募集を行った団体保険（法第294条第1項に規定する団体保険をいう。別表を除き、以下同じ。）に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為（当該団体保険に係る保険契約の保険募集を行った者以外の者が行う当該加入させるための行為を含み、当該団体保険に係る保険契約者又は第227条の2第1項に定める者が当該加入させるための行為を行う場合であって、同条第2項各号に掲げる場合における当該加入させるための行為を除く。第211条の30第1項第4号及び第227条の2第3項第2号において同じ。）に際して、保険会社、生命保険募集人又は損害保険募集人が、保険契約者及び被保険者（同条第9項第1号イからニまでの規定による被保険者を除く。第53条の12の2、第211条の30第1項第4号及び第234条の21の2第1項において同じ。）に対し、保険契約の内容その他保険契約者等に参考となるべき情報につき、保険契約の内容のうち重要な事項を記載した書面の交付その他適切な方法により、説明を行うことを確保するための措置</p> <p>—以下略—</p>	—
第132条	業務の停止等	内閣総理大臣は、保険会社の業務若しくは財産又は保険会社及びその子会社等の財産の状況に照らして、当該保険会社の業務の健全かつ適切な運営を確保し、保険契約者等の保護を図るため必要があると認めるときは、当該保険会社に対し、措置を講ずべき事項及び期限を示して、経営の健全性を確保するための改善計画の提出を求め、若しくは提出された改善計画の変更を命じ、又はその必要の限度において、期限を付して当該保険会社の業務の全部若しくは一部の停止を命じ、若しくは当該保険会社の財産の供託その他監督上必要な措置を命ずることができる。	—

条項	内容	条文	罰則
第 133 条	免許の取消し等	<p>内閣総理大臣は、保険会社が次の各号のいずれかに該当することとなったときは、当該保険会社の業務の全部若しくは一部の停止若しくは取締役、執行役、会計参与、監査役若しくは会計監査人の解任を命じ、又は第 3 条第 1 項の免許を取り消すことができる。</p> <p>一 法令、法令に基づく内閣総理大臣の処分又は第 4 条第 2 項各号に掲げる書類に定めた事項のうち特に重要なものに違反したとき。</p> <p>二 当該免許に付された条件に違反したとき。</p> <p>三 公益を害する行為をしたとき。</p>	—
第 275 条	保険募集の制限	<p>次の各号に掲げる者が当該各号に定める保険募集を行う場合を除くほか、何人も保険募集を行ってはならない。</p> <p>一 略</p> <p>二 損害保険会社（外国損害保険会社等を含む。以下この編において同じ。）の役員（代表権を有する役員並びに監査役、監査等委員及び監査委員を除く。以下この条、第 283 条及び第 302 条において同じ。）若しくは使用人又は次条の登録を受けた損害保険代理店若しくはその役員若しくは使用人その所属保険会社等のために行う保険契約の締結の代理又は媒介（損害保険代理店である銀行等又はその役員若しくは使用人にあつては、保険契約者等の保護に欠けるおそれが少ない場合として内閣府令で定める場合に限る。）</p> <p>三 略</p> <p>四 第 286 条の登録を受けた保険仲立人又はその役員若しくは使用人 保険契約（外国保険会社等以外の外国保険業者が保険者となる保険契約については、政令で定めるものに限る。）の締結の媒介（保険仲立人である銀行等又はその役員若しくは使用人にあつては、保険契約者等の保護に欠けるおそれが少ない場合として内閣府令で定める場合に限る。）であつて生命保険募集人、損害保険募集人及び少額短期保険募集人がその所属保険会社等のために行う保険契約の締結の媒介以外のもの</p> <p>—以下略—</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 年以下の懲役若しくは 100 万円以下の罰金、又はこれを併科（保険業法第 317 条の 2）
第 276 条	登録	<p>特定保険募集人（生命保険募集人、損害保険代理店又は少額短期保険募集人（特定少額短期保険募集人を除く。）をいう。以下同じ。）は、この法律の定めるところにより、内閣総理大臣の登録を受けなければならない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 登録の取消し又は 6 ヶ月以内の業務の停止（不正の手段により登録を受けた場合。保険業法第 307 条） または • 1 年以下の懲役若しくは 100 万円以下の罰金、又はこれを併科（不正の手段により登録を受けた場合。保険業法第 317 条の 2）
第 280 条	変更等の届出等	<p>特定保険募集人が次の各号のいずれかに該当することとなったときは、当該各号に定める者は、遅滞なく、その旨を内閣総理大臣に届け出なければならない。</p> <p>一 第 277 条第 1 項各号に掲げる事項について変更があつたとき 当該変更に係る特定保険募集人</p> <p>二 保険募集の業務を廃止したとき 特定保険募集人であつた個人又は特定保険募集人であつた法人を代表する役員</p> <p>三 特定保険募集人である個人が死亡したとき その相続人</p> <p>四 特定保険募集人である法人について破産手続開始の決定があつたとき その破産管財人</p> <p>五 特定保険募集人である法人が合併（法人でない社団又は財団にあつては、合併に相当する行為。次号において同じ。）により消滅したとき その法人を代表する役員であつた者</p> <p>六 特定保険募集人である法人が合併及び破産手続開始の決</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 50 万円以下の過料（保険業法第 337 条）

条項	内容	条文	罰則
		<p>定以外の理由により解散（法人でない社団又は財団にあっては、解散に相当する行為）をしたとき その清算人（法人でない社団又は財団にあっては、その代表者又は管理人であった者）</p> <p>七 金融サービスの提供に関する法律第 12 条（登録）の登録（保険媒介業務の種別に係るものに限る。）又は同法第 16 条第 1 項（変更登録等）の変更登録（保険媒介業務の種別の追加に係るものに限る。）を受けたとき 当該登録又は変更登録を受けた者</p> <p>－以下略－</p>	
第 294 条	情報の提供	<p>保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、保険契約の締結、保険募集又は自らが締結した若しくは保険募集を行った団体保険（団体又はその代表者を保険契約者とし、当該団体に所属する者を被保険者とする保険をいう。次条、第 294 条の 3 第 1 項及び第 300 条第 1 項において同じ。）に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為（当該団体保険に係る保険契約の保険募集を行った者以外の者が行う当該加入させるための行為を含み、当該団体保険に係る保険契約者又は当該保険契約者と内閣府令で定める特殊の関係のある者が当該加入させるための行為を行う場合であって、当該保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して必要な情報が適切に提供されることが期待できると認められるときとして内閣府令で定めるときにおける当該加入させるための行為を除く。次条及び第 300 条第 1 項において同じ。）に関し、保険契約者等の保護に資するため、内閣府令で定めるところにより、保険契約の内容その他保険契約者等に参考となるべき情報の提供を行わなければならない。ただし、保険契約者等の保護に欠けるおそれがないものとして内閣府令で定める場合は、この限りでない。</p> <p>2 前項の規定は、第 300 条の 2 に規定する特定保険契約の締結又はその代理若しくは媒介に関しては、適用しない。</p> <p>3 保険募集人は、保険募集を行おうとするときは、あらかじめ、顧客に対し次に掲げる事項を明らかにしなければならない。</p> <p>一 所属保険会社等の商号、名称又は氏名</p> <p>二 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、又は保険契約の締結を媒介するかの別</p> <p>三 その他内閣府令で定める事項</p> <p>－以下略－</p>	<p>● 登録の取消し又は 6 ヶ月以内の業務の停止（保険業法第 307 条）</p>
施行規則 第 227 条の 2	情報の提供	<p>法第 294 条第 1 項に規定する内閣府令で定める特殊の関係のある者は、団体保険に係る保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入させるための行為の委託（2 以上の段階にわたる委託を含む。）を受けた者その他これに準ずる者（当該団体保険に係る保険契約の締結又は保険募集を行った者を除く。）とする。</p> <p>2 法第 294 条第 1 項に規定する内閣府令で定めるときは、次に掲げる場合とする。</p> <p>一 地方公共団体を保険契約者とし、その住民を被保険者とする団体保険に係る保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して当該加入させるための行為を行う場合</p> <p>二 一の会社等（会社（外国会社を含む。第 4 号において同じ。）その他の事業者（令第 1 条の 2 第 1 項に規定する事業者を除く。）をいう。）又はその役員若しくは使用人（役員又は使用人であった者を含む。以下この項において同じ。）が構成する団体を保険契約者とし、その役員若しくは使用人又はこれらの者の親族（配偶者並びに 2 親等以内の血族及び姻族に限る。以下この項において同じ。）を被保険者とする団体保険に係る保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して当該加入させるための行為を行う場合</p> <p>三 一の労働組合を保険契約者とし、その組合員（組合員であった者を含む。）又はその親族を被保険者とする団体保険に係る保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して当該加入させるための行為を行う場合</p>	

条項	内容	条文	罰則
<p>施行規則 第 227 条の 2</p>	<p>情報の提供</p>	<p>四 会社を保険契約者とし、同一の会社の集団（一の会社及び当該会社の子会社の集団をいう。）に属する他の会社を被保険者とする団体保険に係る保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して当該加入させるための行為を行う場合</p> <p>五 一の学校（学校教育法（昭和 22 年法律第 26 号）第 1 条に規定する学校をいう。）又はその学生が構成する団体を保険契約者とし、その学生又は生徒を被保険者とする団体保険に係る保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して当該加入させるための行為を行う場合</p> <p>六 一の地縁による団体（地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 260 条の 2 第 1 項に規定する地縁による団体であって、同条第 2 項各号に掲げる要件に該当するものをいう。）を保険契約者とし、その構成員を被保険者とする団体保険に係る保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して当該加入させるための行為を行う場合</p> <p>七 地方公共団体を保険契約者とし、事業者（当該地方公共団体の区域内に所在するものに限る。）又はその役員若しくは使用人を被保険者とする団体保険に係る保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して当該加入させるための行為を行う場合（第 1 号に掲げるものを除く。）</p> <p>八 一の包括宗教法人（宗教法人法（昭和 26 年法律第 126 号）第 52 条第 2 項第 4 号（設立の登記）に規定する宗教団体がある場合における当該宗教団体であって、宗教法人（同法第 4 条第 2 項（法人格）に規定する宗教法人をいう。以下この号において同じ。）であるものをいう。）若しくは当該包括宗教法人に包括される宗教法人又はこれらの役員若しくは使用人が構成する団体を保険契約者とし、その構成員又はその親族を被保険者とする団体保険に係る保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して当該加入させるための行為を行う場合</p> <p>九 一の国家公務員共済組合（国家公務員共済組合法（昭和 33 年法律第 128 号）第 3 条第 1 項又は第 2 項（設立及び業務）の規定により設けられた国家公務員共済組合をいう。）又は一の地方公務員共済組合（地方公務員等共済組合法（昭和 37 年法律第 152 号）第 3 条第 1 項（設立）の規定により設けられた地方公務員共済組合をいう。以下この号において同じ。）の組合員（組合員であった者を含む。以下この号において同じ。）が構成する団体（地方公務員共済組合の組合員が構成する団体にあつては、一の都道府県内の地方公共団体の職員（職員であった者を含む。）である組合員が構成するものに限る。）を保険契約者とし、その構成員又はその親族を被保険者とする団体保険に係る保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して当該加入させるための行為を行う場合</p> <p>十 国会議員（国会議員であった者を含む。）が構成する団体又は一の地方公共団体の議会の議員（当該地方公共団体の議会の議員であった者を含む。）が構成する団体を保険契約者とし、その構成員又はその親族を被保険者とする団体保険に係る保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して当該加入させるための行為を行う場合</p> <p>十一 一の学校（学校教育法第 1 条に規定する学校及び就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律第 2 条第 7 項（定義）に規定する幼保連携型認定こども園をいう。第 13 号において同じ。）を保険契約者とし、その児童又は幼児を被保険者とする団体保険に係る保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して当該加入させるための行為を行う場合</p> <p>十二 一の専修学校（学校教育法第 124 条に規定する専修学校をいう。以下この号及び次号において同じ。）、一の各種学校（同法第 134 条第 1 項に規定する各種学校のうち、第 1 条の 2 第 2 項に規定するものに限る。以下この号及び次号において同じ。）又は一の専修学校若しくは各種学校の生徒（各種学校にあつては同条第 3 項に規定するものに限る。以下この号及び次号において同じ。）が構成する団体を保険契約者とし、その生徒を被保険者とする団体保険に係る保</p>	<p>・登録の取消し又は 6 ヶ月以内の業務の停止（保険業法第 307 条）</p>

条項	内容	条文	罰則
<p>施行規則 第 227 条の 2</p>	<p>情報の提供</p>	<p>険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して当該加入させるための行為を行う場合</p> <p>十三 同一の設置者（国及び地方公共団体を除く。次号において同じ。）が設置した 2 以上の学校等（学校、専修学校又は各種学校をいう。同号において同じ。）の学生又は生徒が構成する団体を保険契約者とし、その学生等（学生、生徒、児童又は幼児をいう。同号において同じ。）を被保険者とする団体保険に係る保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して当該加入させるための行為を行う場合</p> <p>十四 一の学校等又は同一の設置者が設置した 2 以上の学校等の学生等の保護者（親権を行う者又は後見人をいう。）又は教職員が構成する団体を保険契約者とし、その構成員又は学生等を被保険者とする団体保険に係る保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して当該加入させるための行為を行う場合</p> <p>十五 前各号に掲げる場合のほか、一の団体又はその代表者を保険契約者とし、当該団体に所属する者を被保険者とする団体保険に係る保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して当該加入させるための行為を行う場合であって、当該団体と当該加入させるための行為の相手方との間に、当該団体保険に係る保険契約に関する利害の関係、当該相手方が当該団体の構成員となるための要件及び当該団体の活動と当該保険契約に係る補償の内容との関係等に照らし、一定の密接な関係があることにより、当該団体から当該加入させるための行為の相手方に対して必要な情報が適切に提供されることが期待できると認められるとき</p> <p>3 保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、法第 294 条第 1 項の規定により保険契約の内容その他保険契約者等の参考となるべき情報の提供を行う場合には、保険契約者及び被保険者に対し、次に掲げる方法により行うものとする。</p> <p>一 保険契約の内容その他保険契約に関する情報のうち次に掲げる事項を記載した書面を用いて行う説明（書面に記載すべき事項が電磁的記録に記録されている場合は、当該記録された事項を電子計算機の映像面へ表示したものをを用いて行う説明を含む。以下この項において同じ。）及び次に掲げる事項を記載した書面の交付</p> <p>イ 商品の仕組み</p> <p>ロ 保険給付に関する事項（保険金等の主な支払事由及び保険金等が支払われない主な場合に関する事項を含む。）</p> <p>ハ 付加することのできる主な特約に関する事項</p> <p>ニ 保険期間に関する事項</p> <p>ホ 保険金額その他の保険契約の引受けに係る条件</p> <p>ヘ 保険料に関する事項</p> <p>ト 保険料の払込みに関する事項</p> <p>チ 配当金に関する事項</p> <p>リ 保険契約の解約及び解約による返戻金に関する事項</p> <p>ヌ 保険契約の申込みの撤回等（法第 309 条第 1 項に規定する申込みの撤回等をいう。）に関する事項</p> <p>ル 保険契約者又は被保険者が行うべき告知に関する事項</p> <p>ヲ 保険責任の開始時期に関する事項</p> <p>ワ 保険料の払込猶予期間に関する事項</p> <p>カ 保険契約の失効及び失効後の復活に関する事項</p> <p>ヨ 保険契約者保護機構の行う資金援助等の保険契約者等の保護のための特別の措置等に関する事項</p> <p>タ 次の（1）又は（2）に掲げる場合の区分に応じ、当該（1）又は（2）に定める事項</p> <p>（1）当該保険契約を締結する保険会社等、外国保険会社等又は保険仲立人が行う保険業務等をその紛争解決等業</p>	<p>・登録の取消し又は 6 ヶ月以内の業務の停止（保険業法第 307 条）</p>

条項	内容	条文	罰則
<p>施行規則 第 227 条の 2</p>	<p>情報の提供</p>	<p>務の種別とする指定紛争解決機関が存在する場合 保険契約等（保険契約又は法第 308 条の 5 第 2 項に規定する顧客のために保険契約の締結の媒介を行うことを内容とする契約を総称する。（2）において同じ。）を締結する保険会社等、外国保険会社等（法第 240 条第 1 項第 1 号の規定により外国保険会社等とみなされる免許特定法人の引受社員の場合にあつては、当該引受社員を社員とする免許特定法人。（2）において同じ。）又は保険仲立人が法の規定により自己の保険業務等に係る手続実施基本契約を締結する措置を講ずる当該手続実施基本契約の相手方である指定紛争解決機関の商号又は名称</p> <p>（2）当該保険契約を締結する保険会社等、外国保険会社等又は保険仲立人が行う保険業務等をその紛争解決等業務の種別とする指定紛争解決機関が存在しない場合 保険契約等を締結する保険会社等、外国保険会社等又は保険仲立人が法の規定により講ずる自己の保険業務等に関する苦情処理措置及び紛争解決措置の内容</p> <p>レ イからタまでに掲げる事項のほか、保険契約者又は被保険者が商品の内容を理解するために必要な事項及び保険契約者又は被保険者の注意を喚起すべき事項として保険契約者又は被保険者の参考となるべき事項のうち、特に説明がされるべき事項</p> <p>二 保険契約の締結、保険募集又は自らが締結した若しくは保険募集を行った団体保険に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為に関し、保険契約の締結又は保険契約に加入することの判断に参考となるべき事項に関する説明</p> <p>三 次に掲げる保険契約を取り扱う場合であつて、保険契約者又は被保険者との合意に基づく方法その他当該保険契約の特性等に照らして、前 2 号に掲げる方法によらなくとも、当該保険契約に係る保険契約者又は被保険者の理解に資する他の方法があるときは、当該他の方法（ハに掲げる保険契約を取り扱う場合にあつては、当該保険契約に係る保険契約者に対する情報の提供に係る部分に限る。）</p> <p>イ 法第 3 条第 5 項第 1 号に掲げる保険に係る保険契約のうち、事業者の事業活動に伴って生ずる損害を填補する保険契約その他内容の個別性又は特殊性が高い保険契約</p> <p>ロ 一年間に支払う保険料の額（保険期間が一年未満であつて保険期間の更新をすることができる保険契約にあつては、一年間当たりの額に換算した額）が五千円以下である保険契約</p> <p>ハ 団体保険に係る保険契約</p> <p>ニ 既に締結している保険契約（第 9 号及び第 9 項第 2 号において「既契約」という。）の一部の変更をすることを内容とする保険契約（当該変更に係る部分に限る。）</p> <p>四 2 以上の所属保険会社等を有する保険募集人（1 以上の所属保険会社等を有する保険募集人である保険会社等又は外国保険会社等（イ及びロにおいて「保険募集人保険会社等」という。）を含む。ロ、第 227 条の 12、第 227 条の 14 及び第 234 条の 21 の 2 第 1 項第 2 号において同じ。）にあつては、次のイからハまでに掲げる場合における当該イからハまでに定める事項の説明</p> <p>イ 当該所属保険会社等（保険募集人保険会社等にあつては、所属保険会社等又は当該保険募集人保険会社等。第 227 条の 12、第 227 条の 14 第 1 項及び第 234 条の 21 の 2 第 1 項第 2 号イにおいて同じ。）が引き受ける保険に係る一の保険契約の契約内容につき当該保険に係る他の保険契約の契約内容と比較した事項を提供しようとする場合当該比較に係る事項</p> <p>ロ 2 以上の所属保険会社等（保険募集人保険会社等にあつては、1 以上の所属保険会社等及び当該保険募集人保険会社等。）が引き受ける保険（ハ、第 227 条の 12、第 227 条の 14 第 2 項並びに第 234 条の 21 の 2 第 1 項第 2 号ロ及びハにおいて「2 以上の所属保険会社等が引き受ける保険」という。）に係る 2 以上の比較可能な同種の保険契約の中から顧客の意向に沿った保険契約を選別する</p>	<p>・登録の取消し又は 6 ヶ月以内の業務の停止（保険業法第 307 条）</p>

条項	内容	条文	罰則
<p>施行規則 第 227 条の 2</p>	<p>情報の提供</p>	<p>ことにより、保険契約の締結又は保険契約への加入をすべき1又は2以上の保険契約（以下「提案契約」という。）の提案をしようとする場合当該2以上の所属保険会社等を有する保険募集人が取り扱う保険契約のうち顧客の意向に沿った比較可能な同種の保険契約の概要及び当該提案の理由</p> <p>ハ 2以上の所属保険会社等が引き受ける保険に係る2以上の比較可能な同種の保険契約の中からロの規定による選別をすることなく、提案契約の提案をしようとする場合当該提案の理由</p> <p>五 保険契約に係る保険事故が発生したときにおいて保険金を受け取るべき者の選択により、保険金の支払又は直接支払いサービスを受けることができる旨及び提携事業者が取り扱う商品等の内容又は水準について説明を行う場合にあっては、当該商品等の内容又は水準その他必要な事項を記載した書面を用いて行う説明及び当該書面の交付</p> <p>六 第74条第1号イ及び第3号に掲げる保険契約（第83条第1号ロ及びニに掲げるものを除く。第10号において同じ。）を取り扱う場合にあっては、次に掲げる事項を記載した書面を用いて行う説明及び当該書面の交付</p> <p>イ 特別勘定に属する資産（以下この号及び第10号において「資産」という。）の種類及びその評価の方法</p> <p>ロ 資産の運用方針</p> <p>ハ 資産の運用実績により将来における保険金等の額が不確定であること。</p> <p>七 保険金等の額を外国通貨をもって表示する保険契約（第83条第3号イからテまでに掲げる保険契約のうち、事業者を保険契約者とするものを除く。）を取り扱う場合にあっては、保険金等の支払時における外国為替相場により本邦通貨に換算した保険金等の額が、当該保険契約の締結時における外国為替相場により本邦通貨に換算した保険金等の額を下回る場合があることを記載した書面を用いて行う説明及び当該書面の交付</p> <p>八 保険料の計算に際して予定解約率を用い、かつ保険契約の解約による返戻金を支払わないことを約した保険契約を取り扱う場合にあっては、保険契約の解約による返戻金がないことを記載した書面を用いて行う説明及び当該書面の交付</p> <p>九 既契約を消滅させると同時に、既契約の責任準備金、返戻金の額その他の被保険者のために積み立てられている額を、新たに締結する保険契約（以下この号において「新契約」という。）の責任準備金又は保険料に充当することによって成立する保険契約（既契約と新契約の被保険者が同一人を含む場合に限る。）を取り扱う場合にあっては、次に掲げる事項を記載した書面を用いて行う説明及び当該書面の交付（イに掲げる事項の記載にあっては、既契約と新契約が対比できる方法に限る。）</p> <p>イ 既契約及び新契約に関する保険の種類、保険金額、保険期間、普通保険約款及び給付のある主要な特約ごとの保険料、保険料払込期間その他保険契約に関する重要な事項</p> <p>ロ 既契約を継続したまま保障内容を見直す方法があること及びその方法</p> <p>十 第74条第1号イ及び第3号に掲げる保険契約を取り扱う場合にあっては、次に掲げる事項を記載した書面の交付（ロに掲げる事項にあっては、保険契約者の求めがあった場合に限り、当該求めに応じて直ちに行う交付）</p> <p>イ 資産の運用に関して別表に掲げる事項（当該保険契約に係る資産の運用を受益証券又は投資証券の取得により行う場合にあっては、資産の運用に関する極めて重要な事項として別表に掲げるもの）</p> <p>ロ 資産の運用（受益証券又は投資証券の取得により行うものに限る。）に関する重要な事項として別表に掲げる事項</p>	<p>・登録の取消し又は6ヶ月以内の業務の停止（保険業法第307条）</p>

条項	内容	条文	罰則
<p>施行規則 第 227 条の 2</p>	<p>情報の提供</p>	<p>十一 基礎率変更権に関する条項を普通保険約款に記載する第三分野保険の保険契約を取り扱う場合にあっては、次に掲げる事項を記載した書面の交付</p> <p>イ 保険契約の内容が変更されることがある場合の要件（基礎率変更権行使基準を含む。）、変更箇所、変更内容及び保険契約者に内容の変更を通知する時期</p> <p>ロ 予定発生率の合理性</p> <p>十二 日本における元受保険契約を取り扱う場合（少額短期保険業者である保険会社等、その役員（少額短期保険募集人である保険募集人を除く。）、少額短期保険募集人である保険募集人又は少額短期保険業者が保険者となる保険契約の締結の媒介を行う保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人が取り扱う場合を除く。）にあっては、保険契約者に対し、イ又はロに掲げる保険契約（日本における元受保険契約に限る。以下この号において同じ。）の区分に応じ、当該イ又はロに定める事項を記載した書面の交付その他の適切な方法による当該イ又はロに定める事項の説明</p> <p>イ ロに掲げるもの以外の保険契約 取り扱う保険契約が補償対象契約に該当するかどうかの別又は保険契約のうち補償対象契約に該当するものの範囲</p> <p>ロ 保険契約者等の保護のための特別の措置等に関する命令（平成 10 年大蔵省令第 124 号。以下「保護命令」という。）第 1 条の 6 第 2 項（法第 245 条第 1 号に規定する内閣府令・財務省令で定める率）に規定する元受生命保険契約等であって、保険期間（既に締結されている保険契約の条項に基づく保険期間の更新又は延長をすることができる保険契約にあっては、当該更新又は延長後の保険期間を含む通算保険期間）が五年を超えることとなるもの（その保険料又は責任準備金の算出の基礎として予定利率が用いられているもの（保護命令第 50 条の 5 第 3 項括弧書（法第 270 条の 3 第 2 項第 1 号に規定する内閣府令・財務省令で定める率）に規定する予定利率が用いられているものを含む。）に限る。）次の（1）及び（2）に掲げる事項</p> <p>（1）イに定める事項</p> <p>（2）保護命令第 50 条の 5 第 3 項に規定する高予定利率契約に該当することとなる保険契約並びに破綻保険会社（法第 260 条第 2 項に規定する破綻保険会社をいう。）に係る当該保険契約が保護命令第 50 条の 5 第 2 項（保護命令第 50 条の 11 において準用する場合を含む。）及び第 1 条の 6 第 2 項又は第 50 条の 14 第 2 項（法第 270 条の 6 の 8 第 2 項に規定する内閣府令・財務省令で定める率）の規定の適用を受けること。</p> <p>十三 少額短期保険業者である保険会社等、その役員（少額短期保険募集人である保険募集人を除く。）、少額短期保険募集人である保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人が保険契約者から保険期間の満了の日までに更新しない旨の申出がない限り更新される保険契約を取り扱う場合にあっては、更新後の保険契約について、保険料の計算の方法、保険金額その他金融庁長官が定めるものについて見直す場合があることを記載した書面を用いて行う説明及び当該書面の交付</p> <p>十四 少額短期保険業者である保険会社等、その役員（少額短期保険募集人である保険募集人を除く。）、少額短期保険募集人である保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人にあっては、保険契約者保護機構の行う資金援助等の措置がないこと及び補償対象契約に該当しないことを記載した書面を用いて行う説明及び当該書面の交付</p> <p>十五 少額短期保険業者である保険会社等、その役員（少額短期保険募集人である保険募集人を除く。）、少額短期保険募集人である保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人にあっては、次に掲げる事項を記載した書面を用いて行う説明及び当該書面の交付</p> <p>イ 少額短期保険業者は、保険期間が令第 1 条の 5 に定める期間以内であって、保険金額が令第 1 条の 6 に定める</p>	<p>・登録の取消し又は 6 ヶ月以内の業務の停止（保険業法第 307 条）</p>

条項	内容	条文	罰則
<p>施行規則 第 227 条の 2</p>	<p>情報の提供</p>	<p>金額以下の保険のみの引受けを行う者であること。</p> <p>ロ 少額短期保険業者が一の被保険者について引き受ける全ての保険の保険金額の合計額は、二千万円（令第 1 条の 6 第 1 号から第 6 号までに掲げる保険の保険金額の合計額については千万円）を超えてはならないこと。</p> <p>ハ 総保険金額は、上限総保険金額を超えてはならないこと（特例上限総保険金額を超えてはならないことを含む。）</p> <p>4 保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、前項第 1 号、第 5 号から第 11 号まで及び第 13 号から第 15 号までの規定による書面の交付に代えて、次項に定めるところにより、当該保険契約者又は当該被保険者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供することができる。この場合において、当該保険会社等若しくは当該外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、当該保険募集人又は当該保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、当該交付をしたものとみなす。</p> <p>5 保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、前項の事項を電磁的方法により提供しようとするときは、あらかじめ、当該保険契約者又は当該被保険者に対し、その用いる次に掲げる電磁的方法の種類及び内容を示し、書面又は電磁的方法による承諾を得なければならない。</p> <p>一 第 7 項において読み替えて準用する第 54 条の 5 第 1 項各号に掲げる方法のうち保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人が使用するもの</p> <p>二 ファイルへの記録の方式</p> <p>6 前項の規定による承諾を得た保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、当該保険契約者又は当該被保険者から書面又は電磁的方法により電磁的方法による提供を受けない旨の申出があったときは、当該保険契約者又は当該被保険者に対し、書面に記載すべき事項の提供を電磁的方法によってしてはならない。ただし、当該保険契約者又は当該被保険者が再び同項の規定による承諾をした場合は、この限りでない。</p> <p>7 第 54 条の 5 の規定は、第 4 項に規定する電磁的方法について準用する。この場合において、同条第 1 項第 1 号中「保険会社（法第 100 条の 5 第 2 項）とあるのは「保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人（第 227 条の 2 第 4 項）」と、「保険会社との」とあるのは「保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人との」と、「相手方」とあるのは「保険契約者又は被保険者」と、「保険契約者」とあるのは「保険契約者等」と、「当該保険会社」とあるのは「当該保険会社等若しくは当該外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、当該保険募集人又は当該保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人」と、「保険契約者又は保険契約者」とあるのは「保険契約者等又は保険契約者等」と、「保険契約者ファイル」とあるのは「保険契約者等ファイル」と、「保険契約者の」とあるのは「保険契約者等の」と、「保険会社の使用」とあるのは「保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人の使用」と、「方法（法第 100 条の 5 第 2 項）とあるのは「方法（第 227 条の 2 第 4 項）」と、同条第 2 項中「保険契約者が」とあるのは「保険契約者等が」と、「保険契約者ファイル」とあるのは「保険契約者等ファイル」と、「保険契約者の」とあるのは「保険契約者等の」と、「保険契約者に」とあるのは「保険契約者等に」と、「保険料として收受した金銭の運用を対象期間内において最後に行った日」とあるのは「保険契約の保険期間の終了の日」と、「令第 14 条の 2</p>	<p>・登録の取消し又は 6 ヶ月以内の業務の停止（保険業法第 307 条）</p>

条項	内容	条文	罰則
		<p>第1項」とあるのは「第227条の2第5項」と、同条第3項中「保険会社の使用」とあるのは「保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人の使用」と、「保険契約者ファイル」とあるのは「保険契約者等ファイル」と、「保険契約者若しくは保険契約者」とあるのは「保険契約者等若しくは保険契約者等」と読み替えるものとする。</p> <p>8 一の保険契約の締結又は団体保険に係る保険契約への加入について、保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人、保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人又は金融サービス仲介業者（金融サービスの提供に関する法律第11条第6項に規定する金融サービス仲介業者をいう。以下同じ。）（保険媒介業務を行う者に限る。以下この項において同じ。）若しくはその役員若しくは使用人（同法第74条の規定による届出が行われているものに限る。以下この項において同じ。）が法第294条第1項（金融サービスの提供に関する法律第30条において読み替えて準用する場合を含む。）の規定により保険契約者及び被保険者に対し情報の提供を行わなければならない場合において、いずれか一の者が第3項各号（第4号を除く。）に掲げる方法により情報の提供を行ったときは、他の者（金融サービス仲介業者又はその役員若しくは使用人を除く。）は、同項の規定にかかわらず、当該保険契約者及び被保険者に対し、同項各号（第4号を除く。）に掲げる方法により情報の提供を行うことを要しない。</p> <p>9 法第294条第1項ただし書に規定する内閣府令で定める場合は、次に掲げる場合とする。</p> <p>一 次に掲げる保険契約を取り扱う場合（当該保険契約に係る保険契約者以外の者に対する情報の提供に係る場合に限る。）</p> <p>イ 被保険者（保険契約者以外の者に限る。ロにおいて同じ。）が負担する保険料の額が零である保険契約</p> <p>ロ 保険期間が一月以内であり、かつ、被保険者が負担する保険料の額が千円以下である保険契約</p> <p>ハ 被保険者に対する商品の販売若しくは役務の提供又は行事の実施等（以下ハにおいて「主たる商品の販売等」という。）に付随して引き受けられる保険に係る保険契約（当該保険契約への加入に係る被保険者（保険契約者以外の者に限る。）の意思決定を要しないものであって、当該主たる商品の販売等に起因する損害等を対象とするものその他の当該主たる商品の販売等と関連性を有するものに限る。）</p> <p>ニ 法律に基づき公的年金制度又は共済制度を運営する団体その他法律又は団体が定める規程に基づき年金制度を運営する団体を保険契約者（当該年金制度の資産管理機関（確定拠出年金法第2条第7項第1号ロ（定義）に規定する資産管理機関をいう。）又は同法第61条（事務の委託）の規定により事務を委託された者が保険契約者となる場合を含む。）とし、当該年金制度の加入者が被保険者となる保険契約</p> <p>二 既契約の一部の変更をすることを内容とする保険契約を取り扱う場合であって、次のイ又はロに掲げるとき</p> <p>イ 当該変更に伴い既契約に係る第3項の規定による情報の提供の内容に変更すべきものがないとき</p> <p>ロ 当該変更に伴い第3項第3号に掲げる方法により情報の提供を行っているとき（当該変更に係る部分を除く。）</p>	
<p>施行規則 第227条の 12</p>	<p>2以上の所属保険会社等を有する保険募集人に係る誤認防止</p>	<p>2以上の所属保険会社等を有する保険募集人は、当該所属保険会社等が引き受ける保険に係る一の保険契約の契約内容につき当該保険に係る他の保険契約の契約内容と比較した事項を提供する場合（異なる所属保険会社等が引き受ける保険に係る保険契約の内容を比較する場合に限る。第227条の14において同じ。）又は2以上の所属保険会社等が引き受ける保険に係る2以上の比較可能な同種の保険契約の中から提案契約の提案をする場合には、当該保険募集人が保険会社等又は外国保険会社等の委託を受けた者又はその者の再委託を受けた者でないと顧客が誤認することを防止するための適切な措置を講じなければならない。</p>	

条項	内容	条文	罰則
施行規則 第 227 条の 13	自己の商標等の 使用を他の保険 募集人に許諾し た保険募集人に 係る誤認防止	自己の商標、商号その他の表示を使用することを他の保険募集人に許諾した保険募集人は、当該他の保険募集人が当該許諾をした保険募集人と同一の業務（保険募集の業務に限る。）を行うものと顧客が誤認することを防止するための適切な措置を講じなければならない。	
施行規則 第 227 条の 14	契約内容を比較 した事項の提供 の適切性等を確 保するための措 置	2 以上の所属保険会社等を有する保険募集人は、当該所属保険会社等が引き受ける保険に係る一の保険契約の契約内容につき当該保険に係る他の保険契約の契約内容と比較した事項を提供する場合には、保険契約者若しくは被保険者又は不特定の者に対して、当該事項であってこれらの者を誤解させるおそれのあるものを告げ、又は表示することを防止するための措置を講じなければならない。 2 2 以上の所属保険会社等を有する保険募集人は、2 以上の所属保険会社等が引き受ける保険に係る 2 以上の比較可能な同種の保険契約の中から提案契約の提案をする場合には、当該提案に係る必要な説明を行うことを確保するための措置を講じなければならない。	
施行規則 第 227 条の 15	保険募集人指導 事業の的確な遂 行を確保するた めの措置	保険募集人は、保険募集人指導事業（法第 294 条の 3 第 1 項に規定する保険募集人指導事業をいう。以下この項において同じ。）を行う場合には、その内容に応じ、次に掲げる措置を講じなければならない。 一 保険募集人指導事業の対象となる他の保険募集人（以下この条において「指導対象保険募集人」という。）に対する指導の実施方針の適正な策定及び当該実施方針に基づく適切な指導を行うための措置 二 指導対象保険募集人における保険募集の業務の実施状況を、定期的又は必要に応じて確認することにより、指導対象保険募集人が当該保険募集の業務を的確に遂行しているかを検証し、必要に応じ改善させる等の措置 2 指導対象保険募集人に対する指導の実施方針には、次に掲げる事項を記載しなければならない。 一 保険募集の業務の指導に関する事項 二 指導対象保険募集人が行う保険募集の業務の方法及び条件に関する事項	
第 294 条の 2	顧客の意向の 把握等	保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、保険契約の締結、保険募集又は自らが締結した若しくは保険募集を行った団体保険に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為に関し、顧客の意向を把握し、これに沿った保険契約の締結等（保険契約の締結又は保険契約への加入をいう。以下この条において同じ。）の提案、当該保険契約の内容の説明及び保険契約の締結等に際しての顧客の意向と当該保険契約の内容が合致していることを顧客が確認する機会の提供を行わなければならない。ただし、保険契約者等の保護に欠けるおそれがないものとして内閣府令で定める場合は、この限りでない。	

条項	内容	条文	罰則
第 294 条の 3	業務運営に関する措置	<p>保険募集人は、保険募集の業務（自らが保険募集を行った団体保険に係る保険契約に加入させるための行為に係る業務その他の保険募集の業務に密接に関連する業務を含む。以下この条並びに第 305 条第 2 項及び第 3 項において同じ。）に関し、この法律又は他の法律に別段の定めがあるものを除くほか、内閣府令で定めるところにより、保険募集の業務に係る重要な事項の顧客への説明、保険募集の業務に関して取得した顧客に関する情報の適正な取扱い、保険募集の業務を第三者に委託する場合における当該保険募集の業務の的確な遂行、2 以上の所属保険会社等を有する場合における当該所属保険会社等が引き受ける保険に係る一の保険契約の契約内容につき当該保険に係る他の保険契約の契約内容と比較した事項の提供、保険募集人指導事業（他の保険募集人に対し、保険募集の業務の指導に関する基本となるべき事項（当該他の保険募集人が行う保険募集の業務の方法又は条件に関する重要な事項を含むものに限る。）を定めて、継続的に当該他の保険募集人が行う保険募集の業務の指導を行う事業をいう。）を実施する場合における当該指導の実施方針の適正な策定及び当該実施方針に基づく適切な指導その他の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じなければならない。</p>	
第 295 条	自己契約の禁止	<p>損害保険代理店及び保険仲立人は、その主たる目的として、自己又は自己を雇用している者を保険契約者又は被保険者とする保険契約（保険仲立人にあつては、内閣府令で定めるものに限る。次項において「自己契約」という。）の保険募集を行ってはならない。</p> <p>2 前項の規定の適用については、損害保険代理店又は保険仲立人が保険募集を行った自己契約に係る保険料の合計額として内閣府令で定めるところにより計算した額が、当該損害保険代理店又は保険仲立人が保険募集を行った保険契約に係る保険料の合計額として内閣府令で定めるところにより計算した額の百分の五十を超えることとなったときは、当該損害保険代理店又は保険仲立人は、自己契約の保険募集を行うことをその主たる目的としたものとみなす。</p>	
施行規則 第 229 条	自己契約に係る保険料の合計額	<p>法第 295 条第 2 項に規定する保険募集を行った自己契約に係る保険料（以下この項において「保険募集を行った自己契約に係る保険料」という。）の合計額として内閣府令で定めるところにより計算した額は、損害保険代理店又は保険仲立人が直近の 2 事業年度において保険募集を行った自己契約に係る保険料（自己又は自己を雇用する者を保険契約者とする保険契約にあつては、次に掲げるすべての条件を満たす保険契約に係る保険料を除く。）の 1 事業年度当たりの平均額に相当する額とする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 一 保険契約者に被保険利益（保険事故が発生しないことについて被保険者の有する経済的利益）がないこと。 二 保険料は、被保険者が負担していること。 三 自己又は自己を雇用する者を保険契約者とすることについて、やむを得ない事情があること。 <p>2 法第 295 条第 2 項に規定する保険募集を行った保険契約に係る保険料の合計額として内閣府令で定めるところにより計算した額は、損害保険代理店又は保険仲立人が直近の 2 事業年度において保険募集を行った保険契約に係る保険料（保険仲立人にあつては、前条各号に掲げる保険契約に係る保険料）の 1 事業年度当たりの平均額に相当する額とする。</p> <p>3 前 2 項に規定する保険料については、損害保険代理店又は保険仲立人が 2 以上の保険会社の保険契約の締結を代理又は媒介する場合には、当該 2 以上の保険会社のすべてに係る保険料を合計するものとする。</p> <p>4 第 1 項及び第 2 項に規定する保険料は、実際に収受した額により計算するものとし、分割払いの保険契約及び保険期間が 1 年を超える保険契約にあつては、1 年間当たりの額に換算した額の保険料とする。</p>	

条項	内容	条文	罰則
第 300 条	保険契約の締結等に関する禁止行為	<p>保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、保険契約の締結、保険募集又は自らが締結した若しくは保険募集を行った団体保険に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為に関して、次に掲げる行為（自らが締結した又は保険募集を行った団体保険に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為に関しては第 1 号に掲げる行為（被保険者に対するものに限る。）に限り、次条に規定する特定保険契約の締結又はその代理若しくは媒介に関しては同号に規定する保険契約の契約条項のうち保険契約者又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告げない行為及び第九号に掲げる行為を除く。）をしてはならない。ただし、第 294 条第 1 項ただし書に規定する保険契約者等の保護に欠けるおそれがないものとして内閣府令で定める場合における第 1 号に規定する保険契約の契約条項のうち保険契約者又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告げない行為については、この限りでない。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一 保険契約者又は被保険者に対して、虚偽のことを告げ、又は保険契約の契約条項のうち保険契約者又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告げない行為 二 保険契約者又は被保険者が保険会社等又は外国保険会社等に対して重要な事項につき虚偽のことを告げることを勧める行為 三 保険契約者又は被保険者が保険会社等又は外国保険会社等に対して重要な事実を告げるのを妨げ、又は告げないことを勧める行為 四 保険契約者又は被保険者に対して、不利益となるべき事実を告げずに、既に成立している保険契約を消滅させて新たな保険契約の申込みをさせ、又は新たな保険契約の申込みをさせて既に成立している保険契約を消滅させる行為 五 保険契約者又は被保険者に対して、保険料の割引、割戻しその他特別の利益の提供を約し、又は提供する行為 六 保険契約者若しくは被保険者又は不特定の者に対して、一の保険契約の契約内容につき他の保険契約の契約内容と比較した事項であって誤解させるおそれのあるものを告げ、又は表示する行為 七 保険契約者若しくは被保険者又は不特定の者に対して、将来における契約者配当又は社員に対する剰余金の分配その他将来における金額が不確実な事項として内閣府令で定めるものについて、断定的判断を示し、又は確実であると誤解されるおそれのあることを告げ、若しくは表示する行為 八 略 九 前各号に定めるもののほか、保険契約者等の保護に欠けるおそれがあるものとして内閣府令で定める行為 －以下略－ 	<ul style="list-style-type: none"> • 1号から3号の違反は、1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金、又はこれを併科。（第 317 条の 2）
施行規則 第 234 条	保険契約の締結又は保険募集に関する禁止行為	<p>法第 300 条第 1 項第 9 号に規定する内閣府令で定める行為は、次に掲げる行為とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一 何らの名義によってするかを問わず、法第 300 条第 1 項第 5 号に規定する行為の同項の規定による禁止を免れる行為 二 略 三 略 四 保険契約者若しくは被保険者又は不特定の者に対して、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、又は表示する行為 五 保険契約者に対して、保険契約に係る保険の種類又は保険会社等又は外国保険会社等の商号若しくは名称を他のものと誤解させるおそれのあることを告げる行為 －以下略－ 	

条項	内容	条文	罰則
第 302 条	役員又は使用人の届出	損害保険代理店、少額短期保険募集人又は保険仲立人は、その役員又は使用人（少額短期保険募集人の役員又は使用人にあつては、特定少額短期保険募集人に限る。）に保険募集を行わせようとするときは、その者の氏名及び生年月日を内閣総理大臣に届け出なければならない。届け出た事項について変更を生じたとき、又は届出に係る役員若しくは使用人が保険募集を行わないこととなったとき、若しくはこれらの者が死亡したときも、同様とする。	<ul style="list-style-type: none"> • 50 万円以下の過料（保険業法第 337 条）
第 303 条	帳簿書類の備付け	特定保険募集人（その規模が大きいものとして内閣府令で定めるものに限るものとし、生命保険募集人にあつては生命保険会社の委託を受けた者又はその者の再委託を受けた者に限り、少額短期保険募集人にあつては少額短期保険業者の委託を受けた者又はその者の再委託を受けた者に限る。次条において同じ。）又は保険仲立人は、内閣府令で定めるところにより、その事務所ごとに、その業務に関する帳簿書類を備え、保険契約者ごとに保険契約の締結の年月日その他の内閣府令で定める事項を記載し、これを保存しなければならない。	
第 304 条	事業報告書の提出	特定保険募集人又は保険仲立人は、事業年度ごとに、内閣府令で定めるところにより、事業報告書を作成し、毎事業年度経過後 3 月以内に、これを内閣総理大臣に提出しなければならない。	
施行規則 第 236 条の 2	規模が大きい 特定保険募集人	<p>法第 303 条に規定する内閣府令で定めるものは、毎事業年度末において次の各号のいずれかに該当するものとする。</p> <p>一 所属保険会社等のうち生命保険会社及び外国生命保険会社等（以下この号において「所属生命保険会社等」という。）の数が 15 以上であるもの又は当該事業年度において 2 以上の所属生命保険会社等から受けた手数料、報酬その他の対価の額の総額が 10 億円以上であるもの。</p> <p>二 所属保険会社等のうち損害保険会社及び外国損害保険会社等（以下この号において「所属損害保険会社等」という。）の数が 15 以上であるもの又は当該事業年度において 2 以上の所属損害保険会社等から受けた手数料、報酬その他の対価の額の総額が 10 億円以上であるもの。</p> <p>三 所属保険会社等のうち少額短期保険業者（以下この号において「所属少額短期保険業者」という。）の数が 15 以上であるもの又は当該事業年度において 2 以上の所属少額短期保険業者から受けた手数料、報酬その他の対価の額の総額が 10 億円以上であるもの。</p>	

条項	内容	条文	罰則
第 307 条	登録の取消し等	<p>内閣総理大臣は、特定保険募集人又は保険仲立人が次の各号のいずれかに該当するときは、第 276 条若しくは第 286 条の登録を取り消し、又は 6 月以内の期間を定めて業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。</p> <p>一 特定保険募集人が第 279 条第 1 項第 1 号から第 3 号まで、第 4 号（この法律に相当する外国の法令の規定に係る部分に限る。）、第 5 号、第 7 号、第 8 号（同項第 6 号に係る部分を除く。）、第 9 号（同項第 6 号に係る部分を除く。）、第 10 号若しくは第 11 号のいずれかに該当することとなったとき、又は保険仲立人が第 289 条第 1 項第 1 号から第 3 号まで、第 4 号（この法律に相当する外国の法令の規定に係る部分に限る。）、第 5 号、第 7 号、第 8 号（同項第 6 号に係る部分を除く。）、第 9 号（同項第 6 号に係る部分を除く。）若しくは第 10 号のいずれかに該当することとなったとき。</p> <p>二 不正の手段により第 276 条又は第 286 条の登録を受けたとき。</p> <p>三 この法律又はこの法律に基づく内閣総理大臣の処分違反したとき、その他保険募集に関し著しく不適當な行為をしたと認められるとき。</p> <p>2 内閣総理大臣は、特定保険募集人若しくは保険仲立人の事務所の所在地を確知できないとき、又は特定保険募集人若しくは保険仲立人の所在（法人である場合にあっては、その法人を代表する役員の前所在地）を確知できないときは、内閣府令で定めるところにより、その事実を公告し、その公告の日から 30 日を経過しても当該特定保険募集人又は保険仲立人から申出がないときは、当該特定保険募集人又は保険仲立人の登録を取り消すことができる。</p> <p>3 前項の規定による処分については、行政手続法第 3 章（不利益処分）の規定は、適用しない。</p>	<p>（業務の停止命令に違反した場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> 第 1 項の違反は、1 年以下の懲役若しくは 100 万円以下の罰金、又はこれを併科。（第 317 条の 2）
第 309 条	保険契約の申込みの撤回等	<p>保険会社等若しくは外国保険会社等に対し保険契約の申込みをした者又は保険契約者（以下この条において「申込者等」という。）は、次に掲げる場合を除き、書面によりその保険契約の申込みの撤回又は解除（以下この条において「申込みの撤回等」という。）を行うことができる。</p> <p>一 申込者等が、内閣府令で定めるところにより、保険契約の申込みの撤回等に関する事項を記載した書面を交付された場合において、その交付をされた日と申込みをした日とのいずれか遅い日から起算して 8 日を経過したとき。</p> <p>二 申込者等が、営業若しくは事業のために、又は営業若しくは事業として締結する保険契約として申込みをしたとき。</p> <p>三 一般社団法人若しくは一般財団法人、特別の法律により設立された法人、法人でない社団若しくは財団で代表者若しくは管理人の定めのあるもの又は国若しくは地方公共団体が保険契約の申込みをしたとき。</p> <p>四 当該保険契約の保険期間が 1 年以下であるとき。</p> <p>五 当該保険契約が、法令により申込者等が加入を義務付けられているものであるとき。</p> <p>六 申込者等が保険会社等、外国保険会社等、特定保険募集人若しくは保険仲立人又は金融サービス仲介業者（保険媒介業務を行う者に限る。）の営業所、事務所その他の場所において保険契約の申込みをした場合その他の場合で、申込者等の保護に欠けるおそれがないと認められるものとして政令で定める場合</p> <p style="text-align: center;">－以下略－</p>	<ul style="list-style-type: none"> クーリング・オフの説明をしなかった場合は、保険業法第 300 条第 1 項第 1 号に抵触するおそれがある。この場合、保険業法第 317 条の 2 により、1 年以下の懲役若しくは 100 万円以下の罰金、又はこれを併科。

条項	内容	条文	罰則
第 317 条の 2		<p>次の各号のいずれかに該当する者は、1 年以下の懲役若しくは百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一 第 99 条第 8 項（第 199 条において準用する場合を含む。）において準用する信託業法第 11 条第 5 項の規定に違反して、保険金信託業務を開始した者 二 第 99 条第 8 項（第 199 条において準用する場合を含む。）において準用する信託業法第 24 条の 2 又は第 300 条の 2 において準用する金融商品取引法第 39 条第 2 項の規定に違反した者 三 第 272 条の 2 第 1 項の登録申請書又は同条第 2 項の書類に虚偽の記載をして提出した者 四 第 275 条第 1 項各号に掲げる者でない者であって、保険募集を行った者 五 不正の手段により第 276 条又は第 286 条の登録を受けた者 六 第 291 条第 5 項の規定に違反した者 七 第 300 条第 1 項の規定に違反して、同項第 1 号に掲げる行為（運用実績連動型保険契約に係るものを除く。）をした者又は同項第 2 号若しくは第 3 号に掲げる行為をした者 八 第 300 条の 2 において準用する金融商品取引法第 37 条の 3 第 1 項（第 2 号及び第 6 号を除く。）の規定に違反して、書面を交付せず、若しくは同項に規定する事項を記載しない書面若しくは虚偽の記載をした書面を交付した者又は同条第 2 項において準用する同法第 34 条の 2 第 4 項に規定する方法により当該事項を欠いた提供若しくは虚偽の事項の提供をした者 九 第 307 条第 1 項の規定による業務の全部又は一部の停止の命令に違反した者 十 第 308 条の 4 第 1 項の規定に違反して、その職務に関して知り得た秘密を漏らし、又は自己の利益のために使用した者 	
第 337 条		<p>次の各号のいずれかに該当する者は、50 万円以下の過料に処する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一 第 186 条第 2 項の規定に違反して、許可を受けずに同項に規定する保険契約の申込みをした者 二 第 280 条第 1 項、第 290 条第 1 項又は第 302 条の規定による届出をせず、又は虚偽の届出をした者 三 第 291 条第 4 項又は第 292 条第 2 項の規定による命令に違反して、供託しなかった者 	

2 その他関係法令

法令名	条項	条文	関連ページ
会社法	第 335 条	(監査役の資格等) 2 監査役は、株式会社若しくはその子会社の取締役若しくは支配人その他の使用人又は当該子会社の会計参与(会計参与が法人であるときは、その職務を行うべき社員)若しくは執行役を兼ねることができない。	P. 8
	第 333 条	(会計参与の資格等) 3 次に掲げる者は、会計参与となることができない。 一 株式会社又はその子会社の取締役、監査役若しくは執行役又は支配人その他の使用人	P. 8
	第 415 条	(指名委員会等設置会社の取締役の権限) 指名委員会等設置会社の取締役は、この法律又はこの法律に基づく命令に別段の定めがある場合を除き、指名委員会等設置会社の業務を執行することができない。	P. 8
金融サービス提供法	第 4 条	(金融商品販売業者等の説明義務) 金融商品販売業者等は、金融商品の販売等を業として行うときは、当該金融商品の販売等に係る金融商品の販売が行われるまでの間に、顧客に対し、次に掲げる事項(以下この章において「重要事項」という。)について説明をしなければならない。 2 前項の説明は、顧客の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならない。	P. 25 P. 27
	第 10 条	(勧誘方針の策定等) 金融商品販売業者等は、業として行う金融商品の販売等に係る勧誘をしようとするときは、あらかじめ、当該勧誘に関する方針(以下この条及び第 97 条において「勧誘方針」という。)を定めなければならない。 2 勧誘方針においては、次に掲げる事項について定めるものとする。 一 勧誘の対象となる者の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らし配慮すべき事項 二 勧誘の方法及び時間帯に関し勧誘の対象となる者に対し配慮すべき事項 三 前 2 号に掲げるもののほか、勧誘の適正の確保に関する事項 3 金融商品販売業者等は、第 1 項の規定により勧誘方針を定めたときは、政令で定める方法により、速やかに、これを公表しなければならない。これを変更したときも、同様とする。	P. 53
金融サービス提供法施行令	第 14 条	(勧誘方針の公表の方法) 法第 10 条第 3 項に規定する政令で定める方法は、金融商品販売業者等の本店又は主たる事務所(金融商品販売業者等が個人である場合にあっては、住所。第 1 号において同じ。)において勧誘方針を見やすいように掲示する方法又は勧誘方針を閲覧に供する方法及び次の各号に掲げる場合に該当するときは、当該各号に定める方法とする。 一 金融商品販売業者等が、その営業所、事務所その他の場所(その本店又は主たる事務所を除く。以下この号において「営業所等」という。)において金融商品の販売等を行う場合 金融商品の販売等を行う営業所等ごとに、勧誘方針を見やすいように掲示する方法又は勧誘方針を閲覧に供する方法	P. 53

法令名	条項	条文	関連ページ
保険法	第 4 条 第 66 条	<p>(告知義務)</p> <p>第 4 条 保険契約者又は被保険者になる者は、損害保険契約の締結に際し、損害保険契約によりてん補することとされる損害の発生の可能性(以下この章において「危険」という。)に関する重要な事項のうち保険者になる者が告知を求めたもの(第 28 条第 1 項及び第 29 条第 1 項において「告知事項」という。)について、事実の告知をしなければならない。【片面的強行規定】</p> <p>-----</p> <p>第 66 条 保険契約者又は被保険者になる者は、傷害疾病定額保険契約の締結に際し、給付事由(傷害疾病による治療、死亡その他の保険給付を行う要件として傷害疾病定額保険契約で定める事由をいう。以下この章において同じ。)の発生の可能性(以下この章において「危険」という。)に関する重要な事項のうち保険者になる者が告知を求めたもの(第 84 条第 1 項及び第 85 条第 1 項において「告知事項」という。)について、事実の告知をしなければならない。【片面的強行規定】</p>	P. 35
	第 67 条	<p>(被保険者の同意)</p> <p>傷害疾病定額保険契約の当事者以外の者を被保険者とする傷害疾病定額保険契約は、当該被保険者の同意がなければ、その効力を生じない。ただし、被保険者(被保険者の死亡に関する保険給付にあつては、被保険者又はその相続人)が保険金受取人である場合は、この限りでない。【強行規定】</p> <p>2 前項ただし書の規定は、給付事由が傷害疾病による死亡のみである傷害疾病定額保険契約については、適用しない。【強行規定】</p>	P. 38
	第 29 条 第 85 条	<p>(危険増加による解除)</p> <p>第 29 条 損害保険契約の締結後に危険増加(告知事項についての危険が高くなり、損害保険契約で定められている保険料が当該危険を計算の基礎として算出される保険料に不足する状態になることをいう。以下この条及び第 31 条第 2 項第 2 号において同じ。)が生じた場合において、保険料を当該危険増加に対応した額に変更するとしたならば当該損害保険契約を継続することができるときであっても、保険者は、次に掲げる要件のいずれにも該当する場合には、当該損害保険契約を解除することができる。【片面的強行規定】</p> <p>一 当該危険増加に係る告知事項について、その内容に変更が生じたときは保険契約者又は被保険者が保険者に遅滞なくその旨の通知をすべき旨が当該損害保険契約で定められていること。</p> <p>二 保険契約者又は被保険者が故意又は重大な過失により遅滞なく前号の通知をしなかったこと。</p> <p>2 前条第 4 項の規定は、前項の規定による解除権について準用する。この場合において、同条第 4 項中「損害保険契約の締結の時」とあるのは、「次条第 1 項に規定する危険増加が生じた時」と読み替えるものとする。【強行規定】</p> <p>-----</p> <p>第 85 条 傷害疾病定額保険契約の締結後に危険増加(告知事項についての危険が高くなり、傷害疾病定額保険契約で定められている保険料が当該危険を計算の基礎として算出される保険料に不足する状態になることをいう。以下この条及び第 88 条第 2 項第 2 号において同じ。)が生じた場合において、保険料を当該危険増加に対応した額に変更するとしたならば当該傷害疾病定額保険契約を継続することができるときであっても、保険者は、次に掲げる要件のいずれにも該当する場合には、当該傷害疾病定額保険契約を解除することができる。【片面的強行規定】</p> <p>一 当該危険増加に係る告知事項について、その内容に変更が生じたときは保険契約者又は被保険者が保険者に遅滞なくその旨の通知をすべき旨が当該傷害疾病定額保険契約で定められていること。</p> <p>二 保険契約者又は被保険者が故意又は重大な過失により遅滞なく前号の通知をしなかったこと。</p> <p>2 前条第 4 項の規定は、前項の規定による解除権について準用する。この場合において、同条第 4 項中「傷害疾病定額保険契約の締結の時」とあるのは、「次条第 1 項に規定する危険増加が生じた時」と読み替えるものとする。【強行規定】</p>	P. 48

法令名	条項	条文	関連ページ
保険法	第 27 条 第 83 条	<p>(保険契約者による解除)</p> <p>第 27 条 保険契約者は、いつでも損害保険契約を解除することができる。【任意規定】</p> <hr/> <p>第 83 条 保険契約者は、いつでも傷害疾病定額保険契約を解除することができる。【任意規定】</p>	P. 49
	第 34 条 第 87 条	<p>(被保険者による解除請求)</p> <p>第 34 条 被保険者が傷害疾病損害保険契約の当事者以外のものであるときは、当該被保険者は、保険契約者に対し、当該保険契約者との間に別段の合意がある場合を除き、当該傷害疾病損害保険契約を解除することを請求することができる。【強行規定】</p> <p>2 保険契約者は、前項の規定により傷害疾病損害保険契約を解除することの請求を受けたときは、当該傷害疾病損害保険契約を解除することができる。【強行規定】</p> <hr/> <p>第 87 条 被保険者が傷害疾病定額保険契約の当事者以外のものである場合において、次に掲げるときは、当該被保険者は、保険契約者に対し、当該傷害疾病定額保険契約を解除することを請求することができる。【強行規定】</p> <p>一 第 67 条第 1 項ただし書に規定する場合（同項の同意がある場合を除く。）</p> <p>二 前条第 1 号又は第 2 号に掲げる事由がある場合</p> <p>三 前号に掲げるもののほか、被保険者の保険契約者又は保険金受取人に対する信頼を損ない、当該傷害疾病定額保険契約の存続を困難とする重大な事由がある場合</p> <p>四 保険契約者と被保険者との間の親族関係の終了その他の事情により、被保険者が第 67 条第 1 項の同意をするに当たって基礎とした事情が著しく変更した場合</p> <p>2 保険契約者は、前項の規定により傷害疾病定額保険契約を解除することの請求を受けたときは、当該傷害疾病定額保険契約を解除することができる。【強行規定】</p>	P. 49
	第 21 条 第 81 条	<p>(保険給付の履行期)</p> <p>第 21 条 保険給付を行う期限を定めた場合であっても、当該期限が、保険事故、てん補損害額、保険者が免責される事由その他の保険給付を行うために確認をすることが損害保険契約上必要とされる事項の確認をするための相当の期間を経過する日後の日であるときは、当該期間を経過する日をもって保険給付を行う期限とする。【片面的強行規定】</p> <p>2 保険給付を行う期限を定めなかったときは、保険者は、保険給付の請求があった後、当該請求に係る保険事故及びてん補損害額の確認をするために必要な期間を経過するまでは、遅滞の責任を負わない。【任意規定】</p> <p>3 保険者が前 2 項に規定する確認をするために必要な調査を行うに当たり、保険契約者又は被保険者が正当な理由なく当該調査を妨げ、又はこれに応じなかった場合には、保険者は、これにより保険給付を遅延した期間について、遅滞の責任を負わない。【片面的強行規定】</p> <hr/> <p>第 81 条 保険給付を行う期限を定めた場合であっても、当該期限が、給付事由、保険者が免責される事由その他の保険給付を行うために確認をすることが傷害疾病定額保険契約上必要とされる事項の確認をするための相当の期間を経過する日後の日であるときは、当該期間を経過する日をもって保険給付を行う期限とする。【片面的強行規定】</p> <p>2 保険給付を行う期限を定めなかったときは、保険者は、保険給付の請求があった後、当該請求に係る給付事由の確認をするために必要な期間を経過するまでは、遅滞の責任を負わない。【任意規定】</p> <p>3 保険者が前 2 項に規定する確認をするために必要な調査を行うに当たり、保険契約者、被保険者又は保険金受取人が正当な理由なく当該調査を妨げ、又はこれに応じなかった場合には、保険者は、これにより保険給付を遅延した期間について、遅滞の責任を負わない。【片面的強行規定】</p>	P. 52

法令名	条項	条文	関連ページ									
刑法	第 159 条	<p>(私文書偽造等)</p> <p>行使の目的で、他人の印章若しくは署名を使用して権利、義務若しくは事実証明に関する文書若しくは図画を偽造し、又は偽造した他人の印章若しくは署名を使用して権利、義務若しくは事実証明に関する文書若しくは図画を偽造した者は、3 月以上 5 年以下の懲役に処する。</p>	P. 40									
	第 253 条	<p>(業務上横領)</p> <p>業務上自己の占有する他人の物を横領した者は、10 年以下の懲役に処する。</p>	P. 42									
犯罪収益 移転防止法	第 4 条	<p>(取引時確認等)</p> <p>特定事業者(第 2 条第 2 項第 45 号に掲げる特定事業者(第 12 条において「弁護士等」という。)を除く。以下同じ。)は、顧客等との間で、別表の上欄に掲げる特定事業者の区分に応じそれぞれ同表の中欄に定める業務(以下「特定業務」という。)のうち同表の下欄に定める取引(次項第 2 号において「特定取引」といい、同項前段に規定する取引に該当するものを除く。)を行うに際しては、主務省令で定める方法により、当該顧客等について、次の各号(第 2 条第 2 項第 46 号から第 49 号までに掲げる特定事業者にあつては、第 1 号)に掲げる事項の確認を行わなければならない。</p> <p>一 本人特定事項(自然人にあつては氏名、住居(本邦内に住居を有しない外国人で政令で定めるものにあつては、主務省令で定める事項)及び生年月日をいい、法人にあつては名称及び本店又は主たる事務所の所在地をいう。以下同じ。)</p> <p>二 取引を行う目的</p> <p>三 当該顧客等が自然人である場合にあつては職業、当該顧客等が法人である場合にあつては事業の内容</p> <p>四 当該顧客等が法人である場合において、その事業経営を実質的に支配することが可能となる関係にあるものとして主務省令で定める者があるときにあつては、その者の本人特定事項</p> <p>別表(第 4 条関係) = 本来の位置は法律の最後 =</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">特定事業者</th> <th style="width: 33%;">特定業務</th> <th style="width: 33%;">特定取引</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第 2 条第 2 項第 1 号から第 38 号までに掲げる者</td> <td>金融に関する業務その他の政令で定める業務</td> <td>預貯金契約(預金又は貯金の受入れを内容とする契約をいう。)の締結、為替取引その他の政令で定める取引</td> </tr> <tr> <td>(以下略)</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>2 略</p> <p>3 略</p> <p>4 特定事業者は、顧客等について第 1 項又は第 2 項の規定による確認を行う場合において、会社の代表者が当該会社のために当該特定事業者との間で第 1 項又は第 2 項前段に規定する取引(以下「特定取引等」という。)を行うときその他の当該特定事業者との間で現に特定取引等の任に当たっている自然人が当該顧客等と異なるとき(次項に規定する場合を除く。)は、当該顧客等の当該確認に加え、当該特定取引等の任に当たっている自然人についても、主務省令で定めるところにより、その者の本人特定事項の確認を行わなければならない。</p> <p style="text-align: center;">- 以下略 -</p>	特定事業者	特定業務	特定取引	第 2 条第 2 項第 1 号から第 38 号までに掲げる者	金融に関する業務その他の政令で定める業務	預貯金契約(預金又は貯金の受入れを内容とする契約をいう。)の締結、為替取引その他の政令で定める取引	(以下略)			P. 66 ~68
	特定事業者	特定業務	特定取引									
	第 2 条第 2 項第 1 号から第 38 号までに掲げる者	金融に関する業務その他の政令で定める業務	預貯金契約(預金又は貯金の受入れを内容とする契約をいう。)の締結、為替取引その他の政令で定める取引									
(以下略)												
第 5 条	<p>(特定事業者の免責)</p> <p>特定事業者は、顧客等又は代表者等が特定取引等を行う際に取引時確認に応じないときは、当該顧客等又は代表者等がこれに応ずるまでの間、当該特定取引等に係る義務の履行を拒むことができる。</p>											
第 6 条	<p>(確認記録の作成義務等)</p> <p>特定事業者は、取引時確認を行った場合には、直ちに、主務省令で定める方法により、当該取引時確認に係る事項、当該取引時確認のためにとった措置その他の主務省令で定める事項に関する記録(以下「確認記録」という。)を作成しなければならない。</p> <p>2 特定事業者は、確認記録を、特定取引等に係る契約が終了した日その他の主務省令で定める日から、7 年間保存しなければならない。</p>											

法令名	条項	条文	関連ページ
犯罪収益 移転防止法	第7条	<p>(取引記録等の作成義務等)</p> <p>特定事業者(次項に規定する特定事業者を除く。)は、特定業務に係る取引を行った場合には、少額の取引その他の政令で定める取引を除き、直ちに、主務省令で定める方法により、顧客等の確認記録を検索するための事項、当該取引の期日及び内容その他の主務省令で定める事項に関する記録を作成しなければならない。</p> <p>2 略</p> <p>3 特定事業者は、前2項に規定する記録(以下「取引記録等」という。)を、当該取引又は特定受任行為の代理等の行われた日から7年間保存しなければならない。</p>	P. 66 ~68
	第8条	<p>(疑わしい取引の届出等)</p> <p>特定事業者(第2条第2項第46号から第49号までに掲げる特定事業者を除く。)は、特定業務に係る取引について、当該取引において収受した財産が犯罪による収益である疑いがあるかどうか、又は顧客等が当該取引に関し組織的犯罪処罰法第10条の罪若しくは麻薬特例法第6条の罪に当たる行為を行っている疑いがあるかどうかを判断し、これらの疑いがあると認められる場合においては、速やかに、政令で定めるところにより、政令で定める事項を行政庁に届け出なければならない。</p> <p>2 前項の規定による判断は、同項の取引に係る取引時確認の結果、当該取引の態様その他の事情及び第3条第3項に規定する犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案し、かつ、主務省令で定める項目に従って当該取引に疑わしい点があるかどうかを確認する方法その他の主務省令で定める方法により行わなければならない。</p> <p>3 特定事業者(その役員及び使用人を含む。)は、第1項の規定による届出(以下「疑わしい取引の届出」という。)を行おうとすること又は行ったことを当該疑わしい取引の届出に係る顧客等又はその者の関係者に漏らしてはならない。</p>	
個人情報 保護法	第16条	<p>(利用目的による制限)</p> <p>個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。</p>	P. 75 ~84
	第17条	<p>(適正な取得)</p> <p>個人情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。</p>	
	第18条	<p>(取得に際しての利用目的の通知等)</p> <p>個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。</p>	
	第20条	<p>(安全管理措置)</p> <p>個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。</p>	
	第22条	<p>(委託先の監督)</p> <p>個人情報取扱事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。</p>	

3 代理店・募集人の自己点検チェックリスト

チェックリストの使い方（例）

※自己点検の概要・目的については、「5. 代理店の体制整備について」を参照ください。

※本チェックリストは雛形ですので、所属保険会社からチェックリスト等が提供されている場合は、所属保険会社の規定等に従って適切に実施してください。

STEP1 事前準備

- ・自己点検は、代理店が自らの経営方針等に基づいて定めた社内規則等に従って実施するものです。
- ・自店の規模・特性に応じ、実施計画・スケジュールを立て、自己点検の「時期」「頻度」「点検主体」「項目」等を決定します。

内容	具体的な考え方（例）						
時期	新しいルールやシステムを導入した場合は、導入後しばらくして募集人がある程度ルールやシステムになじんだ時期とする等、もっとも効果的に点検できると考えられる時期を選定します。						
頻度	年1回程度実施することが考えられます。なお、規模・特性によって、半期毎や四半期毎の点検とすることの他、重点的に点検すべき項目は年1回程度、その他の項目は2～3年毎に行うことなども考えられます。						
点検主体	店主または保険募集の責任者等が代理店用のチェックリストによって点検し、全募集人が募集人用のチェックリストによって点検するのが基本ですが、規模・特性によっては、例えば、拠点の責任者が所属する募集人について点検することや、点検主体となる募集人をサンプル抽出して点検すること等も考えられます。						
項目	<p>P. 122～の「自己点検チェックリスト（代理店用）」およびP. 134～の「自己点検チェックリスト（募集人用）」を活用するなどして、自店で行うチェック項目を決めてください（経営方針に合わせた項目追加や実運用に応じて雛形から項目を削除することも考えられます。）。</p> <p>なお、「自己点検チェックリスト（代理店用）」は、次のとおり構成しています。</p> <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. 規模の確認 2. 業務特性の確認 </td> <td style="font-size: 2em; vertical-align: middle; padding: 0 10px;">}</td> <td style="vertical-align: middle;">自店の規模と特性を把握します。</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 3. 体制整備の状況 4. 業務遂行状況 </td> <td style="font-size: 2em; vertical-align: middle; padding: 0 10px;">}</td> <td style="vertical-align: middle;">上記1. および2. で把握した内容を踏まえ、点検します。</td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規模の確認 2. 業務特性の確認 	}	自店の規模と特性を把握します。	<ol style="list-style-type: none"> 3. 体制整備の状況 4. 業務遂行状況 	}	上記1. および2. で把握した内容を踏まえ、点検します。
<ol style="list-style-type: none"> 1. 規模の確認 2. 業務特性の確認 	}	自店の規模と特性を把握します。					
<ol style="list-style-type: none"> 3. 体制整備の状況 4. 業務遂行状況 	}	上記1. および2. で把握した内容を踏まえ、点検します。					

STEP2 点検の実施

■募集人による自己点検の実施

- ・代理店主または保険募集の責任者等による自己点検を実施する前に、個々の募集人の業務遂行状況について、P. 134～の「自己点検チェックリスト（募集人用）」や所属保険会社から提供されたチェックリスト等を用いて点検します。
- ・点検対象とする募集人については、STEP1 に記載のとおり、自店の規模・特性に応じ、決定します。

■代理店主または保険募集の責任者等による自己点検の実施

- ・自店の規模・特性に応じ、代理店主または保険募集の責任者等が「体制整備の状況」および「業務遂行の状況」について、P. 122～の「自己点検チェックリスト（代理店用）」や所属保険会社から提供されたチェックリスト等を用いて点検します。
- ・自己点検を実施する際は、当該項目におけるチェックの観点を十分に理解し、点検プロセス（点検内容を充足するためには何が実現できていればよいか）および判定ポイント（何を確認すればよいか）を可能な限り明確にすることが重要です。
- ・点検項目を確認するために用いた資料等（例えば、社内規則や手順書、チェック内容の現物の写し）については、自己点検の適切性を確保するため、チェックリストと共に保存します。

STEP3 点検実施後の取組み

■不備があった場合の対応

- ・自己点検を行った後、点検事項に不備があることが判明した場合は、自店のルールや所属保険会社の規定等に従って、改善策を策定・実施します。
- ・当該不備の改善の実効性を確保するため、改善策を実施した後は、チェックリスト等を用いて、当該不備が改善されているか、改めて確認してください。

■チェックリストの保存・保管

- ・次回の点検時等に今回の点検結果を振り返るため、自己点検が完了したチェックリストを紙または電子データ等で保存・保管します。

■所属保険会社へのチェックリストの提出

- ・所属保険会社の規定等に従い、必要に応じて所属保険会社にチェックリスト等を提出します。

自己点検チェックリスト（代理店用）

1. 規模の確認（どちらか一方にチェック）		該当ページ	
<input type="checkbox"/>	<p>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。</p> <p>☞各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。</p>	P. 88	
<input type="checkbox"/>	<p>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。</p> <p>☞各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。</p>		
2. 業務特性の確認（該当するものすべてにチェック）		該当ページ	
<input type="checkbox"/>	<p>乗合代理店または生命保険代理店を兼営している。</p> <p>（注）生保と損保の代理店を兼営する場合は、生損共に専属であっても、生損双方の同種の第三分野商品（がん保険等）等を販売する際に限っては、「推奨販売・比較説明」の規制対象となります。なお、少額短期保険と損保の代理店を兼営する場合も同様です。</p>	P. 95 ～96	
上で「乗合代理店または生命保険代理店を兼営」に該当する場合に確認	自店の推奨販売・比較説明に関する形態の確認（該当するものすべてにチェック）		
	<input type="checkbox"/>	<p>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。</p>	P. 20 ～24
	<input type="checkbox"/>	<p>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）。</p> <p>☞以下の「自店の推奨方針」の欄に自店独自の方針を記入してください。</p>	
	<input type="checkbox"/>	<p>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。</p> <p>☞以下の「自店の推奨方針」の欄に自店独自の方針を記入してください。</p>	
	自店の推奨方針（商品を選別する基準や理由等）		
<p>（注）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記入してください。</p> <p>（自店の推奨方針を記載。なお、社内規則や通達等の名称の記載・添付も可能）</p>			

<input type="checkbox"/>	<p>保険募集人指導事業（フランチャイズ展開）を行っている。</p> <p>☞下記「3. 体制整備の状況」「4. 業務遂行状況」の点検に加え、保険募集人指導事業に関する体制整備を行ってください（フランチャイジーである他の代理店に対し適切な教育・管理・指導を行う必要があります）。</p>	P. 97
<input type="checkbox"/>	<p>大規模特定保険募集人に該当する。</p> <p>☞下記「3. 体制整備の状況」「4. 業務遂行状況」の点検に加え、当該募集人に求められる体制整備を行ってください（帳簿の保存および所定の事業報告書を作成のうえ管轄財務局長等に毎年報告することが義務付けられます）。</p>	P. 98

3. 体制整備の状況 ～所属保険会社の管理・指導の範囲内の業務について～

業界 項番	チェック 欄	項目	内容	該 当 ページ
（1）社内規則等の策定				
目的		お客さまの意向に沿った保険商品の案内を行うプロセスや、募集人の教育・管理・指導態勢を社内規則等に定めることで、法令等を遵守した適切な保険募集を行う態勢を整備する。		
1	<input type="checkbox"/>	社内規則等の策定	<p>観点 社内規則等を適切に策定しているか。</p> <p>法令等や所属保険会社の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策定しているか。</p> <p>☞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）を代理店の社内規則と位置付けることや自店で社内規則等を作成することなどが求められます。</p> <p>☞乗合代理店の場合は、上記2.「自店の推奨方針」を記入してください。</p> <p>乗合代理店が推奨販売・比較説明に関し、所属保険会社のマニュアルに規定のない独自業務を行っている場合は、独自の社内規則を策定する必要があります。</p>	P. 88 ～89 P. 95
（2）適切な教育・管理・指導				
目的		保険募集を行うために必要な資格を適切に管理し、必要な研修等を適切に実施することで、無資格募集を防ぎ、募集行為の品質向上につなげる。		
2	<input type="checkbox"/>	資格取得・管理	<p>観点 募集人の資格取得状況および資格の有効期限を適切に管理しているか。</p> <p>募集人が募集を行うために必要な資格の取得や受講の管理ができていないか。</p> <p>☞損保協会の損保一般試験「基礎単位」「商品単位」、所属保険会社の独自資格等が該当します。</p> <p>☞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・次回受験予定年月を管理すること等が考えられます。</p>	P. 4 ～9 P. 89

<p>3</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>募集人に対する教育・管理・指導</p>	<p>観点 募集人に対して教育・管理・指導を適切に行っているか。</p> <p>所属保険会社が参加必須としている研修等に参加し、その内容を代理店内に周知できているか。</p> <p>また、自店の規模や業務特性に応じ、代理店独自の教育等が実施できているか。</p> <p>☞所属保険会社による研修等については、コンプライアンス研修、商品改定研修、業務連絡会等が考えられます。</p> <p>☞後述の「自己点検チェックリスト（募集人用）」を通じて周知することも有効です。</p> <p>☞乗合代理店の場合、推奨販売・比較説明に係る教育・管理・指導を適切に行っているか、確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・推奨販売の場合…自店の推奨方針を踏まえた社内規則等に関する教育・管理・指導を適切に行っているか。 ・比較説明の場合…比較説明を行う場合は、誤認するおそれのある表示・説明が行われないよう教育・管理・指導を行っているか。 ・推奨販売・比較説明ともに、上記2.「自店の推奨方針」や社内規則、社内通達および下記（3）の自己点検を通じて周知することも可能。 	<p>P. 89 P. 95 ～96</p>
----------	---------------------------------	------------------------	---	--------------------------------

（3）自己点検等の監査

<p>目的</p>		<p>定期的な監査の実施や、苦情への効果的な対応を行うことで、内部管理態勢が整備されていることや、募集人の資質向上のための措置が講じられていることを確認する。</p>		
<p>4</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>ルールの遵守状況の確認</p>	<p>観点 自店で定めた社内規則等に沿って業務を運営しているか。</p> <p>個々の募集人がルールを遵守しているか、定期的に監査・点検する体制を整備しているか。</p> <p>☞保険募集の状況や個人情報の取扱い状況など、「自己点検チェックリスト（募集人用）」に関する事項の点検や募集人に対する日常管理などを通じて、下記「4. 業務遂行状況」等の点検項目を個々の募集人が遵守していることを確認します。所属保険会社の点検・監査の際に行う自己点検を、自店の自己点検と位置付けることも可能です。</p>	<p>P. 90 P. 96</p>
<p>5</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p>苦情の対応・管理</p>	<p>観点 苦情の対応・管理を適切に行っているか。</p> <p>次のような対応を行うなど、受け付けた苦情等を適切に記録し、自店内での共有や原因分析等を行う態勢を整備しているか。</p> <p>ア. 申し出内容および対応結果を苦情受付簿または代理店システム等に記録・保存する。</p> <p>イ. 所属保険会社から連携された苦情のうち、お客さま対応を要する案件については苦情受付簿または代理店システム等に記録・保存する。</p> <p>ウ. 保険会社への報告が必要な苦情については、所属保険会社に報告する。</p> <p>エ. お客さま対応を要する案件については、所属保険会社と連携のうえ、適切に対応する。</p>	<p>P. 88 ～91</p>

(4) 改善に向けた態勢整備

目的	自己点検や苦情等で判明した不備について、適切に対処を行うことで募集品質の向上に努める。		
6	<input type="checkbox"/>	改善策等の策定・実施	<p>観点 自己点検や苦情等で判明した不備の原因を把握のうえ、改善策・再発防止策等を策定し、実施するなど、問題点の改善に向けた態勢を整備しているか。</p> <p>自己点検や監査結果や苦情等に基づき、振り返り・改善を図る態勢を整備しているか。</p> <p>☞乗合代理店の場合、推奨販売・比較説明に関する点検結果等についても振り返り等を行う態勢を整備する必要があります。</p>
			P. 90 P. 96

4. 業務遂行状況 ～所属保険会社の規定等の遵守状況について～

※契約取扱出先（支店等）がある場合、(2)～(6)については各出先ごとに点検します。

業界 項番	チェック 欄	項目	内容	該 当 ページ
(1) 登録・届出・資格有効期限管理				
目的	登録・届出の内容や資格有効期限を適切に管理することで、無登録・無届募集や無資格募集を未然防止する。			
7	<input type="checkbox"/>	代理店登録	<p>観点 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。</p> <p>以下の登録事項が現状と一致しているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>(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必要がある。</p> <p>☞所属保険会社が提供する代理店システムの登録情報画面や登録内容が記載された帳票等を、個人代理店の場合は住民票の抄本等、法人代理店の場合は商業登記簿謄本等と照合し、登録事項の変更を適切に行っていることを確認します。</p> <p>☞法人代理店の場合は、一定期間登記事項の変更を行っていないとみなし解散登記の対象となることにも注意が必要です。</p>	P. 4 P. 8 ～10
8	<input type="checkbox"/>	募集人届出	<p>観点 財務局等に届け出ている募集人が現状と相違ないか。</p> <p>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。また、氏名（旧氏（旧姓）を使用する場合、旧氏（旧姓）を含む）に変更が生じた場合、届け出ているか。</p> <p>☞所属保険会社が提供する代理店システムの募集従事者情報画面や募集人の状況が記載された帳票等と照合します。</p>	

9	<input type="checkbox"/>	同上	観点 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。	P. 5~8
			募集人（新たに届け出る者および現在届け出ている者いずれも該当）は、以下の要件を充足しているか。 ア. 保険代理店から保険募集に関し、適切な教育・管理・指導を受けて保険募集を行う者である。 イ. 募集人のうち、役員を除く使用人については、上記ア. に加えて、保険代理店の事務所に勤務し、かつ、保険代理店の指揮監督・命令のもとで保険募集を行う者である。 ウ. 他の保険代理店または損害保険会社における募集人ではない。 エ. 有効な損害保険募集人一般試験「基礎単位」を保有している（ただし、自賠責保険、原子力保険、貨物海上保険、運送保険または船舶保険のうち、これらの種目のみを委託する代理店の募集人を除く）。	
10	<input type="checkbox"/>	同上	観点 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か。	P. 7~8
			前代表者（筆頭者以外の代表者を含む）が退任後に保険募集に従事する場合は、募集人の届出を行っているか。	
11	<input type="checkbox"/>	同上	観点 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ているか。	P. 7~8
			法人の監査役、会計参与および指名委員会等設置会社の執行役を兼ねない取締役を、募集人として届け出ているか。また、募集人がこれらの役職に就任する場合には、募集人の廃止を届け出ているか。	
（2）保険募集管理 ※契約取扱出先（支店等）がある場合は、各出先ごとに点検します。				
目的	適正な保険募集管理態勢を確立することで、保険契約者等の利益を害することがないようにする。			
12	<input type="checkbox"/>	全般	観点 保険募集を適切に行っているか、また、それを管理する体制を構築しているか。	P. 87~90
			保険募集における一連の行為について、募集人が適切に業務を行っていることを管理しているか。また、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か。 （管理すべき行為の例） 保険料流用・費消、保険金不正請求、契約申込書への代印・代筆、無断契約・無断解約（作成契約を含む）、保険料の立替・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、特別利益の提供および無登録・無届募集 など	

13	<input type="checkbox"/>	権限明示	<p>観点 お客さまに対し、募集人の権限等を適正に明示等しているか。</p> <p>お客さまに、自らが取り扱える保険会社の範囲等、必要な事項を説明するほか、所属保険会社のために保険契約の締結の代理・媒介を行う立場を誤解させるような表示を行っていないか。特に、単に「公平・中立」との表示を行うなど、「お客さまと所属保険会社との間で中立である」とお客さまに誤解を与える表示等を行っていないか。</p>	P. 13 ~14
14	<input type="checkbox"/>	勧誘	<p>観点 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。</p> <p>金融サービス提供法の規定に則り、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、公表しているか。</p> <p>☞ ホームページで保険商品の販売等を行っている場合は、ホームページへの掲載も必要です。</p> <p>☞ 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か確認してください。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ください。</p>	P. 53 ~54
15	<input type="checkbox"/>	意向把握・意向確認	<p>観点 意向把握・意向確認を適切に行っているか。</p> <p>所定の帳票を用いて、適切に意向把握および意向確認を行い、その内容を記録しているか。また、お客さまの意向に沿った保険提案を行うとともに、意向と契約内容が合致していることを確認し記録しているか。</p>	P. 15 ~19 P. 37
16	<input type="checkbox"/>	推奨販売・比較説明	<p>観点 （乗合代理店の場合）自店の推奨方針等に沿って、推奨理由等を適切に説明しているか。</p> <p>推奨販売を行う場合は、自店の推奨方針等をお客さまに説明のうえ、当該方針等に従って商品を販売しているか。また、比較説明を行う場合は、お客さま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か。</p>	P. 20 ~24
17	<input type="checkbox"/>	商品説明・重要事項説明	<p>観点 商品説明を行ううえで、法令上禁止されている行為を行っていないか。</p> <p>商品説明・重要事項説明を行う際に、次のような表示・説明をしていないか。</p> <p>ア. 不当な乗換募集行為（例えば、不利益となる事実を故意に説明せずに、既契約を解約させて新たな保険契約をすすめる行為）</p> <p>イ. 誤解を招く比較表示（例えば、他の商品との比較で有利な部分のみ説明し、不利な部分を説明しない行為）</p> <p>ウ. 誤解を招く予想配当表示（例えば、積立型の保険等で、将来の契約者配当金の額を説明するうえで、断定的判断を示したり、確実であると誤認させる行為）</p> <p>エ. 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（例えば、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）</p> <p>オ. 保険種類・保険会社の誤認を招く行為（例えば、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）</p>	P. 32 ~33

18	<input type="checkbox"/>	重要事項説明（情報提供）	<p>観点 保険契約に係る重要な事項の説明をその種類や特性等に応じて適正に行い、お客さま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。</p> <p>保険募集の際、あらかじめお客さまに「重要事項説明書」を交付し、重要な事項について説明しているか。また、お客さまが申し込もうとする契約について重要な事項を理解（了知）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か。</p>	P. 27 ～34
19	<input type="checkbox"/>	補償重複	<p>観点 お客さま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。</p> <p>補償重複の可能性がある補償（特約を含む）を提案する場合は、お客さまに補償重複について説明し、他の保険契約（特約）の有無や、お客さまの意向を確認したうえで、最適な保険提案を行っているか。</p>	P. 30 ～32
20	<input type="checkbox"/>	契約締結	<p>観点 契約者本人から適切に同意の記録を取り付けているか。</p> <p>契約申込書・契約内容変更依頼書（異動承認請求書）等は、契約者の意思確認のため、契約者本人から同意の記録を取り付けるなど、所属保険会社の規定等に従って適切に行っているか。また、死亡保険金受取人の指定がある場合は被保険者本人の同意の記録を取り付けているか。</p>	P. 38 ～40
21	<input type="checkbox"/>	保険料の取扱い	<p>観点 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（21, 22 共通）。</p> <p>保険料の保管・精算状況について複数名でチェックしたり、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動が生じていないかを確認するなど、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か。</p> <p>☞募集人が不適切な行為を行わないよう、募集人の日常の生活実態や業務実態を把握・管理する視点も持つことが重要です。特に、募集人の生活実態や募集実態に変調があった場合は（例：生活が派手になった、更新手続きが満期ギリギリになった等）、保険料流用・費消等の不正行為の予兆である可能性があり、未然防止を図る必要があります。</p>	P. 41 ～43
22	<input type="checkbox"/>	同上	<p>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は、所属保険会社の規定等に従って適切に取り扱っているか。また、正当な理由なく以下の行為を行っていないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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、請求書払契約を含みます）であるにも関わらず、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。 	

23	<input type="checkbox"/>	高齢者対応・障がい者対応	<p>観 高齢者や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ルール等に留意した対応を行っているか。</p> <p>点 保険契約者が高齢者や障がい者の場合は、次のような適切な対応を行っているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 高齢者の場合は、その特性に配慮し、所属保険会社の規定等に従い、より丁寧な対応を行う。また、お客さまの年齢や保険商品の特性に応じて、所属保険会社の規定等に従い、よりきめ細やかな対応を行う。 • 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する。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は、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、理解を得るよう努める。 	P. 55 ~60
24	<input type="checkbox"/>	募集文書	<p>観 募集文書を適切に管理・作成しているか。</p> <p>点 募集文書を使用する場合は、次の適切な対応を行っているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 代理店事務所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）。 • 原則として、所属保険会社が作成した汎用の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ている。 	P. 25 ~26
25	<input type="checkbox"/>	代理店ホームページ	<p>観 ホームページを適切に作成・運営・管理しているか。</p> <p>点 代理店が自ら作成・運営・管理するホームページについて、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、点検を行っているか。</p>	P. 25 ~26
26	<input type="checkbox"/>	団体契約、団体扱・集団扱契約	<p>観 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。</p> <p>点 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か。また、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か。</p>	P. 69 ~71
27	<input type="checkbox"/>	保険勧誘時や契約締結時のノベルティ等	<p>観 お客さま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。</p> <p>点 保険勧誘や契約締結に際してお客さまに物品やサービスを提供する場合、実質的に保険料の割引や割戻しとみなされるような提供をしていないか。</p>	P. 61 ~62

28	<input type="checkbox"/>	取引時確認	観点 犯罪収益移転防止法の趣旨に鑑み、お客さまと所属保険会社の定める手続きを行う場合、所定の方法により本人特定事項等の確認（取引時確認）を行っているか。	P. 66 ~68
			お客さまの本人特定事項等の確認を行った場合、ただちに本人確認に関する記録（取引時確認書）を作成し、所属保険会社に提出しているか。	

（3）顧客対応

※契約取扱出先（支店等）がある場合は、各出先機関ごとに点検します。

目的	満期管理や契約保全を適切に行うことで、お客さまからの信頼を獲得し、トラブルを未然に防ぐ。			
29	<input type="checkbox"/>	満期管理・契約保全	観点 満期管理や契約保全を適切に行っているか。	P. 48 ~51
			お客さまに適切な時期に満期案内を行い、継続状況について適切に管理しているか。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か。 また、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か。	

（4）個人情報管理

※契約取扱出先（支店等）がある場合は、各出先機関ごとに点検します。

目的	保険業務の適正な運営や契約者保護の観点から、また所属保険会社から個人情報の取扱いの委託を受けた者として、個人情報保護法等に則った個人情報の取扱いを行う。			
30	<input type="checkbox"/>	観点 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（30~39 共通）。		
		「プライバシーポリシー」（個人情報保護に関する考え方および方針）を公表（事務所への掲示・ホームページへの掲載）しているか。		
31	<input type="checkbox"/>	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、備え置いているか。		
32	<input type="checkbox"/>	個人データ管理責任者、個人データ管理者を設置しているか。 また、代理店の規模に応じ、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か。		P. 75 ~84
33	<input type="checkbox"/>	個人データ管理台帳を策定し、備え付けたうえで、更新しているか。		
34	<input type="checkbox"/>	すべての従業者と個人データの非開示契約等を締結しているか。 ☞ 「従業者」とは、個人情報取扱事業者の組織内にあつ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）も含まれます。		
35	<input type="checkbox"/>	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か。		

36	□	<p>顧客情報の取得・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か。</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、当該利用目的もお客さまに明示する。 ● 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する。また、オプトアウトにより個人データの第三者提供を行う場合は、個人情報保護委員会に届け出る等、所定の要件を満たす必要があることに注意する。 ● 機微（センシティブ）情報を取得する場合は、あらかじめお客さま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、または第三者提供する。 なお、機微（センシティブ）情報の取得、第三者提供に際し、オプトアウトは禁止されていることに注意する。 ● 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、適切に取り扱う。 ● 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）は施錠のできるロッカー等に保管する。また、不在時、退社時には施錠する。 ● 顧客情報が含まれる書類やパソコン、電子記録媒体等（USBメモリーやCD等）を携帯して外出する際は、車内等に放置せず、常時携帯する。 	
37	□	<p>パスワードや機器の管理、フリーメールの業務利用、ファイル共有ソフトやウイルス対策に関して、次のような対応を適切に行っているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 保険業務に使用し、個人情報にアクセスできる、システム、メールサービスまたはその他外部サービス（オンラインストレージ等）に強固な認証（パスワード）を設定する。 （強固な認証の設定例） ア. パスワードは「英大文字・英小文字・数字・記号から4種混ぜ合わせて10文字以上（名前、誕生日や簡単な英単語等は不可）」かつ「不正アクセス（疑義含む）に気づきパスワードを変更する態勢があること」とする。 イ. パスワードは「英大文字・英小文字・数字・記号から2、3もしくは4種混ぜ合わせて8文字以上（名前、誕生日や簡単な英単語等は不可）」かつ「3ヶ月ごとにパスワードを変更」とする。 ウ. システム制約等により上記ア. もしくはイ. の設定が困難な場合は、システムで提供されているアクセス制限等のセキュリティ対策を可能な限り全て設定したうえで、「二段階認証または二要素認証」を設定する。 ● 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する。 ● パソコン、システム等のユーザーIDは管理台帳等を用いて個人ごとに設定し、従業員の入退社や異動に伴う、IDの追加・削除を適切に行う態勢を構築している。 ● フリーメールの業務利用は原則禁止とする。 ● 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、定期的に更新している。 	P. 75 ~84

38	<input type="checkbox"/>	<p>個人情報の漏えい・滅失・き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か。</p> <p>☞個人情報の漏えい・滅失・き損等が発生した場合は、ただちに所属保険会社へ報告します。</p> <p>また、個人情報の漏えい・滅失・き損等を防止するため、代理店の規模に応じ、情報セキュリティ対策に十分な知見を有するもの（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か。</p>	P. 75 ~84
39	<input type="checkbox"/>	<p>従業員に対して、個人情報保護に関する定期的な周知徹底・教育・訓練および必要に応じたフォローアップを実施しているか。</p>	

(5) 反社会的勢力に対する業務運営

※契約取扱出先（支店等）がある場合は、各出先機関ごとに点検します。

目的	社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係遮断に向けて断固たる対応を行う。		
40	<input type="checkbox"/>	<p>観点 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。</p> <p>反社会的勢力との関係遮断に務め、保険契約者、募集人、業務委託先等が反社会的勢力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ルール等を理解のうえ、適切かつ健全に業務を運営しているか。また、保険契約者等が反社会的勢力であることが判明した場合や、保険業務に関して反社会的勢力から不当・不正な要求を受けた場合には、ただちに所属保険会社に報告・相談しているか。</p>	P. 85 ~86

(6) 外部委託先管理

※契約取扱出先（支店等）がある場合は、各出先機関ごとに点検します。

目的	外部委託先が選定基準や契約内容を遵守しているか、個人データを適切に取り扱っているか、定期的に確認する。		
41	<input type="checkbox"/>	<p>観点 外部委託先を適切に管理・把握しているか。</p> <p>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か。</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）おそれもあるので、注意が必要です。 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する。 <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か。</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。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>☞外部委託先が再委託を行う場合も同様の取扱いとします。</p>	P. 77

42	<input type="checkbox"/>	募集関連行為	<p>観点 募集関連行為従事者がいる場合、不適切な行為が行われな いよう教育・管理・指導を行っているか。</p> <p>募集関連行為従事者が不適切な行為を行わないよう、例えば次のア.～エ.の点に留意したうえで、自店の募集人等に対し、教育・管理・指導を行っているか。</p> <p>ア. 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るか。</p> <p>イ. 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お客さま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るか。</p> <p>ウ. 個人情報の第三者への提供に係るお客さまの同意の取得など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。</p> <p>エ. 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。</p>	P. 2 P. 92 ～94
(7) その他				
43	<input type="checkbox"/>	(フランチャイズ代理店の場合) 誤認防止	<p>観点 (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、お客さまへの誤認を防止するための措置を行っているか。</p> <p>他の代理店に商号等の使用を許諾している場合、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、当該他の代理店に対し同一の事業を行う者とお客さまが誤認しないよう指導を行っているか(他の代理店の商号等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か)。</p>	P. 14 P. 97
44	<input type="checkbox"/>	テレマーケティング	<p>観点 電話による新規の保険募集・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。</p> <p>電話による新規の保険募集・加入勧奨を反復継続して行っている場合、トラブルの未然防止や早期発見に資する取組みとして、次の取組みを実施しているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 説明すべき内容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。 ● 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、以降電話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。 	P. 65

自己点検チェックリスト（募集人用）

1. 業務遂行状況 ～所属保険会社の規定等の遵守状況について～

業界 項番	チェック 欄	項目	内容	該当 ページ
（1）保険募集管理				
目的		適正な保険募集管理態勢を確立することで、保険契約者等の利益を害することがないようにする。		
a	<input type="checkbox"/>	権限明示	<p>観点 お客さまに対し、募集人の権限等を適正に明示等しているか。</p> <p>お客さまに、自らが取り扱える保険会社の範囲等、必要な事項を説明するほか、所属保険会社のために保険契約の締結の代理・媒介を行う立場を誤解させるような表示を行っていないか。特に、単に「公平・中立」との表示を行うなど、「お客さまと所属保険会社との間で中立である」とお客さまに誤解を与える表示等を行っていないか。</p>	P. 13 ～14
b	<input type="checkbox"/>	意向把握・意向確認	<p>観点 意向把握・意向確認を適切に行っているか。</p> <p>所定の帳票を用いて、適切に意向把握および意向確認を行い、その内容を記録しているか。また、お客さまの意向に沿った保険提案を行うとともに、意向と契約内容が合致していることを確認し記録しているか。</p>	P. 15 ～19 P. 37
c	<input type="checkbox"/>	推奨販売・比較説明	<p>観点 （乗合代理店の場合）自店の推奨方針等に沿って、推奨理由等を適切に説明しているか。</p> <p>推奨販売を行う場合は、自店の推奨方針等をお客さまに説明のうえ、当該方針等に従って商品を販売しているか。</p> <p>また、比較説明を行う場合は、お客さま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か。</p>	P. 20 ～24
d	<input type="checkbox"/>	商品説明・重要事項説明	<p>観点 商品説明を行ううえで、法令上禁止されている行為を行っていないか。</p> <p>商品説明・重要事項説明を行う際に、次のような表示・説明をしていないか。</p> <p>ア. 不当な乗換募集行為（例えば、不利益となる事実を故意に説明せずに、既契約を解約させて新たな保険契約をすすめる行為）</p> <p>イ. 誤解を招く比較表示（例えば、他の商品との比較で有利な部分のみ説明し、不利な部分を説明しない行為）</p> <p>ウ. 誤解を招く予想配当表示（例えば、積立型の保険等で、将来の契約者配当金の額を説明するうえで、断定的判断を示したり、確実であると誤認させる行為）</p> <p>エ. 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（例えば、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）</p> <p>オ. 保険種類・保険会社の誤認を招く行為（例えば、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）</p>	P. 32 ～33

e	<input type="checkbox"/>	重要事項説明(情報提供)	<p>観点 保険契約に係る重要な事項の説明をその種類や特性等に応じて適正に行い、お客さま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。</p> <p>保険募集の際、あらかじめお客さまに「重要事項説明書」を交付し、重要な事項について説明しているか。また、お客さまが申し込もうとする契約について重要な事項を理解(了知)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か。</p>	P. 27 ~34
f	<input type="checkbox"/>	補償重複	<p>観点 お客さま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。</p> <p>補償重複の可能性がある補償(特約を含む)を提案する場合は、お客さまに補償重複について説明し、他の保険契約(特約)の有無や、お客さまの意向を確認したうえで、最適な保険提案を行っているか。</p>	P. 30 ~32
g	<input type="checkbox"/>	契約締結	<p>観点 契約者本人から適切に同意の記録を取り付けているか。</p> <p>契約申込書・契約内容変更依頼書(異動承認請求書)等は、契約者の意思確認のため、契約者本人から同意の記録を取り付けるなど、所属保険会社の規定等に従って適切に行っているか(署名・押印ルールに反して、代筆または他人名義印による押印を行っているか)。また、死亡保険金受取人の指定がある場合は被保険者本人の同意の記録を取り付けているか。</p>	P. 38 ~40
h	<input type="checkbox"/>	保険料の取扱い	<p>観点 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。</p> <p>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は、所属保険会社の規定等に従って適切に取り扱っているか。また、正当な理由なく以下の行為を行っていないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、請求書払契約を含みます)であるにも関わらず、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。 	P. 41 ~43
i	<input type="checkbox"/>	高齢者対応・障がい者対応	<p>観点 高齢者や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ルール等に留意した対応を行っているか。</p> <p>保険契約者が高齢者や障がい者の場合は、次のような適切な対応を行っているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者の場合は、その特性に配慮し、所属保険会社の規定等に従い、より丁寧な対応を行う。また、お客さまの年齢や保険商品の特性に応じて、所属保険会社の規定等に従い、よりきめ細やかな対応を行う。 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する。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は、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、理解を得るよう努める。 	P. 55 ~60

j	<input type="checkbox"/>	団体契約、 団体扱・集 団扱契約	<p>観点 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。</p> <p>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か。また、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か。</p>	P. 69 ~71
k	<input type="checkbox"/>	保険勧誘 時や契約 締結時の ノベルテ ィ等	<p>観点 お客さま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。</p> <p>保険勧誘や契約締結に際してお客さまに物品やサービスを提供する場合、実質的に保険料の割引や割戻しとみなされるような提供をしていないか。</p>	P. 61 ~62
l	<input type="checkbox"/>	取引時確認	<p>観点 犯罪収益移転防止法の趣旨に鑑み、お客さまと所属保険会社の定める手続きを行う場合、所定の方法により本人特定事項等の確認（取引時確認）を行っているか。</p> <p>お客さまの本人特定事項等の確認を行った場合、ただちに本人確認に関する記録（取引時確認書）を作成し、所属保険会社に提出しているか。</p>	P. 66 ~68
(2) 顧客対応				
目的	満期管理や契約保全を適切に行うことで、お客さまからの信頼を獲得し、トラブルを未然に防ぐ。			
m	<input type="checkbox"/>	満期管理・ 契約保全	<p>観点 満期管理や契約保全を適切に行っているか。</p> <p>お客さまに適切な時期に満期案内を行い、継続状況について適切に管理しているか。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か。</p> <p>また、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か。</p>	P. 48 ~51
n	<input type="checkbox"/>	苦情対応	<p>観点 苦情の対応・管理を適切に行っているか。</p> <p>苦情を受け付けた際の適切な対応を理解し、当該対応を実施しているか。</p> <p>☞苦情を受け付けた際は、申し出内容および対応結果を苦情受付簿または代理店システム等に記録・保存します。</p>	P. 91

(3) 個人情報管理

目的	保険業務の適正な運営や契約者保護の観点から、また所属保険会社から個人情報の取扱いの委託を受けた者として、個人情報保護法等に則った個人情報の取扱いを行う。	
○ □	観点	個人情報保護法等に則り、個人情報を適切に取り扱っているか（o～q共通）。 顧客情報の取得・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か。 <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、当該利用目的もお客さまに明示する。 ● 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する。また、オプトアウトにより個人データの第三者提供を行う場合は、個人情報保護委員会に届け出る等、所定の要件を満たす必要があることに注意する。 ● 機微（センシティブ）情報を取得する場合は、あらかじめお客さま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、または第三者提供する。なお、機微（センシティブ）情報の取得、第三者提供に際し、オプトアウトは禁止されていることに注意する。 ● 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、適切に取り扱う。 ● 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）は施錠のできるロッカー等に保管する。また、不在時、退社時には施錠する。 ● 顧客情報が含まれる書類やパソコン、電子記録媒体等（USBメモリーやCD等）を携帯して外出する際は、車内等に放置せず、常時携帯する。
p □		パスワードの管理、フリーメールの業務利用、ファイル共有ソフトやウィルス対策に関して、次のような対応を適切に行っているか。 <ul style="list-style-type: none"> ● 保険業務に使用し、個人情報にアクセスできる、システム、メールサービスまたはその他外部サービス（オンラインストレージ等）に強固な認証（パスワード）を設定する。 （強固な認証の設定例） ア. パスワードは「英大文字・英小文字・数字・記号から4種混ぜ合わせて10文字以上（名前、誕生日や簡単な英単語等は不可）」かつ「不正アクセス（疑義含む）に気づきパスワードを変更する態勢があること」とする。 イ. パスワードは「英大文字・英小文字・数字・記号から2、3もしくは4種混ぜ合わせて8文字以上（名前、誕生日や簡単な英単語等は不可）」かつ「3ヶ月ごとにパスワードを変更」とする。 ウ. システム制約等により上記ア. もしくはイ. の設定が困難な場合は、システムで提供されているアクセス制限等のセキュリティ対策を可能な限り全て設定したうえで、「二段階認証または二要素認証」を設定する。 ● 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など、第三者がパソコンにアクセスできないようする。 ● フリーメールの業務利用は原則禁止とする。 ● 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、ウィルス対策ソフトを導入し、定期的に更新している。
q □		個人情報の漏えい・滅失・き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か。 ☞個人情報の漏えい・滅失・き損等が発生した場合は、ただちに店主または保険募集の責任者等へ報告します。

P. 75
～84

