

# コンプライアンスマニユアル



作成日 2018/3/30

一般社団法人 日本少額短期保険協会

# はじめに

保険業務の遂行にあたっては、保険業法をはじめとする法令を遵守することが求められます。保険に携わる皆さまは、お客様の安心を確保するために、コンプライアンスを遵守し、お客様の目線に立った、保険募集や業務運営を行わなくてはなりません。

また、2016年5月に改正保険業法が施行に伴い、お客様の意向把握、意向確認を行うことが義務化されたほか、代理店に対する体制整備義務も導入され、少額短期保険業者・代理店（募集人）は、より一層、お客様に対して、丁寧な対応を心掛ける必要があります。

このマニュアルは、少額短期保険業者および、少額短期保険の募集に携わる代理店、募集人の方がコンプライアンスに関する理解を深めていただくことを目的に作成しました。このマニュアルを通して、正しい保険募集のあり方について、学習いただければ幸いです。

一般社団法人 日本少額短期保険協会

コンプライアンスマニュアル（少額短期保険代理店・募集人向け）

A-510

Ver.2 2018年3月30日作成

本マニュアルの利用にあたっては、一部のみの使用や無断転載・転用等を禁止します。

## ■マニュアル中の表記について

本マニュアル内では、下記について読み替えて表記しています。

少額短期保険業者 → 保険会社

少額短期保険募集人 → 募集人

# 目 次

第1章 コンプライアンスの重要性和少額短期保険募集人 .....	1
1. はじめに .....	1
2. コンプライアンスとは .....	1
3. 社会規範・倫理について .....	1
4. 遵守すべき法令について .....	1
5. 少額短期保険募集人とは .....	2
6. 保険業法の主な規定 .....	5
7. 参考：保険会社及び少額短期保険業者が取り扱える保険 .....	7
第2章 保険募集の基本ルール .....	8
1. 財務局等への代理店登録・募集人登録および届出 .....	8
2. 保険募集の流れ .....	10
3. 募集人の権限等に関する説明 .....	12
4. 意向把握 .....	13
5. 比較販売・推奨販売に係るルール .....	15
6. 重要事項説明（情報提供） .....	17
7. 非対面募集時における意向把握・確認義務の果たし方について .....	18
8. 告知に関する留意点 .....	19
9. 保険募集と募集関連行為 .....	20
10. 高齢者・障害者に対する保険募集 .....	22
11. 反社会的勢力への対応 .....	24
第3章 保険募集に関する規制 .....	26
1. 募集行為に関する規制 .....	26
2. 代理店・募集人に関する規制 .....	27
3. 募集人の管理 .....	28
4. 募集人の教育 .....	29
第4章 保険募集に関する禁止行為 .....	30
1. 不正話法・虚偽告知の勧誘・告知義務の妨害の禁止 .....	30
2. 不当な乗換募集行為の禁止 .....	30
3. 特別な利益を提供する行為の禁止 .....	31
4. 誤解を招く比較説明・表示の禁止 .....	32
5. 圧力募集の禁止 .....	33
6. 保険会社の信用・支払能力等を誤解させるおそれのある表示行為の禁止 .....	33
7. 保険の種類・保険会社の誤認を招く行為の禁止 .....	33

8. 保険の主旨を逸脱した募集活動の禁止 .....	34
9. 募集資料に関する規制 .....	34

## 第5章 保険募集に関連する各種制度.....35

1. クーリング・オフ制度 .....	35
2. 構成員契約 .....	35

## 第6章 個人情報保護.....37

1. 個人情報保護法の概要 .....	37
2. 個人情報保護法違反に対する罰則 .....	40
3. 情報漏えい防止のポイント .....	40
4. 情報漏えい等が生じた場合の対応 .....	42

## 第7章 保険募集を取り巻くさまざまな法律.....43

1. 金融商品の販売等に関する法律 .....	43
2. 消費者契約法 .....	43
3. 犯罪収益移転防止法 .....	45
4. 不当表示・過大な景品提供と景品表示法 .....	45

## 第8章 少額短期保険募集人の日常業務のルール.....47

1. 募集に該当する実務 .....	47
2. 重要事項の説明 .....	47
3. 保険契約者からの告知 .....	47
4. 保険引受に関わるリスク .....	48
5. 保険契約申込書 .....	49
6. 保険料の領収・管理 .....	49

## 第9章 保険契約の管理と事故対応・苦情対応.....50

1. 保険契約の変更 .....	50
2. 保険契約の解約 .....	50
3. 契約管理 .....	50
4. 事故発生時の対応 .....	50
5. 苦情・照会への対応 .....	50

## 第10章 コンプライアンスの点検・見直し.....51

## 第1章 コンプライアンスの重要性と少額短期保険募集人

### 1. はじめに

#### 「契約者保護」がコンプライアンスの基本

保険募集にかかる業務は、その根拠法となる保険業法第1条に規定されているように、契約者保護が基本となります。

##### 保険業法第1条

この法律は、保険業の公共性にかんがみ、保険業を行う者の業務の健全かつ適切な運営及び保険募集の公正を確保することにより、**保険契約者等の保護**を図り、もって国民生活の安定及び国民経済の健全な発展に資することを目的とする。

### 2. コンプライアンスとは

コンプライアンスとは、「法令等の遵守」という意味で用いられ、今日では各企業がコンプライアンスの徹底を遵守し、事業を営んでいます。「法令」とは、保険業法をはじめとする各種法令のみならず、代理店委託契約書、少短会社の諸規定、社会的倫理規範も含まれます。保険の募集活動において、所属する少短会社や募集代理店の諸規定から社会的規範に至るまでさまざまなルールを遵守しなくてはなりません。社会的な倫理・良識に基づき「契約者保護」「顧客本位」の行動を実践していくことが求められます。

### 3. 社会規範・倫理について

少額短期保険の募集は、公共性の高い保険事業に関わる業務であるため、一般の人々に迷惑をかけたり周囲から批判を受けたりすることのないよう、プロフェッショナルとしての高い倫理観と社会規範・モラルについての広範な知識と理解、それらを守る強い意志が不可欠です。

### 4. 遵守すべき法令について

法令には、「保険業法」をはじめ、「消費者契約法」「金融商品販売法」「犯罪収益移転防止法」「個人情報保護法」「民法」「商法」「刑法」「保険法」等、様々な法律が含まれており、いずれも募集人にとって遵守が求められるものです。とりわけ「保険業法」は、保険募集に直接関係する法律であり、募集人が守らなければならない最も基本的な法律です。保険業務の在り方が具体的に規定されており、保険業界の監督法規となっています。この「保険業法」を補完する政令としては「保険業法施行令」があり、これら「保険業法」と「保険業法施行令」をさらに補完するものとして「保険業法施行規則」が内閣府令として定められています。また、金融庁でも保険業務に関する「監督指針」が定められており、いずれも徹底した遵守が求められます。

## 5. 少額短期保険募集人とは

### (1) 保険募集とは

保険募集とは、新規契約、継続契約等を問わず保険契約の締結の代理または媒介を行うことを言います。（保険業法第2条第26項）保険募集は保険契約の締結権限を有する「代理」と、保険契約の締結権限がなく契約締結の仲介を行う「媒介」に区分されます。

#### ■代理と媒介の違い

	保険契約の締結の代理 (保険業者を代理する権限に基づいて、保険契約の締結を行います)	保険契約の締結の媒介 保険業者と保険契約者との間にたって、保険契約の成立に尽力します(保険契約者の意思を保険業者に取り次ぐこと)
保険契約の締結権	あり	なし
告知の受領権	あり	なし
保険料の受領権	あり	なし (ただし、第1回保険料充当金を受領する権限がある)

#### 解説 「代理」と「媒介」

「代理」…損害保険募集人には、通常、契約の締結権限が与えられており、保険募集人が契約を締結すれば、その日から契約の効力が生じます。例えば、少額短期保険募集人が保険契約申込書を受け取り、保険料を受領すると、契約直後に事故が発生しても保険金が支払われます。

「媒介」…一方、生命保険募集人には、契約の締結権限が与えられておらず、保険募集人の役割は媒介になります。保険業者が契約の引き受けを「承諾」して、はじめて契約の効力が生じます。これは、保険業者が「告知書」や「健康診断の結果」を精査し、引き受けの可否や引き受け条件を決定する必要があるためです。



少額短期保険においては「生命保険」「損害保険」の両方を取り扱うことができるため、少額短期保険の生命保険、少額短期保険の損害保険を取り扱う場合、それぞれ媒介・代理のルールが適用となります

### (2) 少額短期保険募集人の定義

少額短期保険募集人とは、少額短期保険業者のために保険契約締結の代理または媒介を行う者で、次の者を言います。（保険業法第2条第22項）

#### 少額短期保険募集人の定義

- ①少額短期保険業者の役員・使用人
- ②少額短期保険業者の委託を受けた者もしくはその者の再委託を受けた者
- ③少額短期保険業者の委託を受けた者の役員・使用人もしくは少額短期保険業者の委託を受けた者の再委託を受けた者の役員・使用人

### (3) 少額短期保険募集人の登録と届出

少額短期保険募集人として保険募集を行うには、行政庁への登録等を行う必要があります。（保険業法第275条第1項第3号）少額短期保険募集人としての登録・届出の要否は、下表のように少額短期保険募集人の区分等によって異なります。（同第276条、同第302条、同施行規則第212条の3）

#### ■少額短期保険募集人の登録・届出の要否

少額短期保険募集人	少短の生命保険の募集を行う場合	少短の生命保険の募集を行わない場合（少短の損害保険や傷害疾病保険のみの募集を行う場合）
①少額短期保険業者の役員・使用人	登録	登録・届出のいずれも不要
②少額短期保険業者の委託を受けた者もしくはその者の再委託を受けた者	登録	登録
③少額短期保険業者の委託を受けた者の役員・使用人もしくは少額短期保険業者の委託を受けた者の再委託を受けた者の役員・使用人	登録	届出

必要な登録・届出を行わないで、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法令上の罰則を受けることになります。

#### ⚠ 無登録・無届募集に対する法令上の罰則

無登録募集：1年以下の懲役もしくは100万円以下の罰金、またはこれの併科（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）

#### 解説 「登録と届出」について

少額短期保険は、生命保険の募集を行うか否かで、募集人の登録方法が異なります。

##### ①代理店の登録について

「少額短期保険業者の委託を受けた者」は「代理店」を指し、生損保のいずれの取扱いを問わず「代理店の登録」が必要となります（上表の②）。

##### ②代理店の役員・使用人に関して

取り扱う保険種目によって手続きが異なり、生命保険の募集を行う場合は「募集人登録」、生命保険の募集を行わない場合は「募集人の届出」となります（上表の③）。

#### (4) 登録の拒否要件

少額短期保険募集人の登録・届出は、取り扱う少額短期保険業者に必要な手続きを確認して進めますが、登録申請者が次の登録拒否要件に該当するときは、登録を受けることができません。(保険業法第279条)

##### **参考** 保険業法279条

内閣総理大臣は、登録申請者が次の各号のいずれかに該当するとき、又は登録申請書若しくはその添付書類のうちに重要な事項について虚偽の記載があり、若しくは重要な事実の記載が欠けているときは、その登録を拒否しなければならない。

- ① 破産者で復権を得ないもの又は外国の法令上これと同様に扱われている者
- ② 禁錮以上の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられ、その刑の執行を終わり、又は刑の執行を受けることがなくなった日から三年を経過しない者
- ③ この法律又はこれに相当する外国の法令の規定に違反し、罰金の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられ、その刑の執行を終わり、又は刑の執行を受けることがなくなった日から三年を経過しない者
- ④ 第三百七条第一項の規定により第二百七十六条の登録を取り消され、その取消しの日から三年を経過しない者（当該登録を取り消された者が法人である場合においては、当該取消しの日前三十日以内に当該法人の役員であった者で当該取消しの日から三年を経過しないものを含む。）又はこの法律に相当する外国の法令の規定により当該外国において受けている同種類の登録（当該登録に類する許可その他の行政処分を含む。以下この号において「登録等」という。）を取り消され、その取消しの日から三年を経過しない者（当該登録等を取り消された者が法人である場合においては、当該取消しの日前三十日以内に当該法人の役員であった者で当該取消しの日から三年を経過しないものを含む。）
- ⑤ 成年被後見人若しくは被保佐人又は外国の法令上これらと同様に扱われている者
- ⑥ 申請の日前三年以内に保険募集に関し著しく不適当な行為をした者
- ⑦ 保険仲立人又はその役員若しくは保険募集を行う使用人
- ⑧ 営業に関し成年者と同一の行為能力を有しない未成年者でその法定代理人が前各号又は次号のいずれかに該当するもの
- ⑨ 法人でその役員のうちに第一号から第六号までのいずれかに該当する者のあるもの
- ⑩ 個人でその保険募集を行う使用人のうちに第七号に該当する者のあるもの
- ⑪ 法人でその役員又は保険募集を行う使用人のうちに第七号に該当する者のあるもの



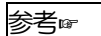
## 6. 保険業法の主な規定

### (1) 保険業法とは

保険業法は、少額短期保険募集人が保険の販売活動を行う上で守らなければならないさまざまな法律のうち、最も基本となる法律です。少額短期保険募集人は「保険募集」に関する規定を中心に、その内容を十分に理解したうえで、保険業法を厳格に守り日常業務に適正に反映していかなければなりません。

【保険業法—保険募集に関する規程の一例】

項目	概要	法令
募集人の登録	・少額短期保険の募集人として保険の募集を行う者は内閣総理大臣の登録を受けなくてはなりません。 ・登録を受けずに保険募集を行うことはできません。	保険業法 第227条
募集人の権限の明示	・保険募集の際に、所属少額短期保険業者、募集人の商号・名称または氏名や、保険契約締結に関して「媒介」をするのか、「代理」をするのかの別について明示しなければならない。	保険業法 第294条 1項3号
情報提供義務	保険募集の際、保険契約の内容、注意喚起すべき情報、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。	保険業法 第294条 保険業法施行規則 第227条の2
意向把握義務	保険募集の際、顧客の意向を把握し、これに沿った保険契約の締結等の提案、当該保険契約の内容の説明を行い、保険契約の締結等に際して、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お客様が確認する機会の提供を行わなければならない。	保険業法 第294条の2
少額短期保険募集人の体制整備義務	募集人（代理店）は、保険募集の業務に関し、重要事項説明、顧客情報の適正な取扱い、委託先管理、推奨販売・比較説明、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



参考 少額短期保険業者向けの監督指針Ⅱ-3-3-2「保険契約の募集上の留意点」

## (2) 保険募集に関連する各種法令

少額短期保険の募集にあたり、遵守しなくてはならない法律は、保険業法だけではなく、さまざまな法令を遵守する必要があります。

法令	概要
保険業法	損害保険業、生命保険業、少額短期保険業を対象とし、保険募集の規制や、契約者保護、事業の健全性確保等について定めています。
消費者契約法	事業者と消費者の全ての契約が対象となり、保険を含む様々な商品の販売方法と契約条項の内容の適正化を図り、消費者利益の擁護を目的としています。 この法律に基づき、保険募集においては、消費者を誤認させる行為（不実告知、断定的な判断の提供 等）、消費者を困惑させる行為（事業者の不退去、監禁等）が規制されます。
個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）	個人情報の適正な取扱いに関して、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護すること」を目的とし、個人情報の適正な取扱いが図られるよう、個人情報取扱業者の義務を定めています。
金融商品販売等に関する法律（金融商品販売法）	保険を含む金融商品について、金融商品販売業者（代理店を含む）による重要事項の説明と、不適切な勧誘行為の是正を図ることを目的としています。 この法律に基づき、代理店へは市場リスクや信用リスクを重要事項として説明すること、金融商品販売会社へは勧誘方針を定めて速やかに公表することが求められています。
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）	特定事業者（金融機関、不動産、貴金属・宝石取扱業等）による顧客等の本人特定事項等の確認、取引記録等の保存、疑わしい取引の届出等の措置を講ずることにより、犯罪による収益の移転防止、テロの資金供与を防止することを目的としています。



### 少額短期保険募集人として、コンプライアンスを遵守するために

コンプライアンスを遵守しないと、法令違反に抵触する可能性もあります。少額短期保険募集人として適正な活動をするためには、少額短期保険募集人自らの責任で違法行為がないか定期的にチェックする等、コンプライアンス体制の構築をすることが重要になります。また、万一、不祥事件等法令違反を起こしてしまった場合に適切な対応を取ることも重要です。

## 7. 参考：保険会社及び少額短期保険業者が取り扱える保険

少額短期保険業者は、保険業法および同法施行令で定める少額短期保険に該当する保険であれば、生命保険、損害保険、傷害疾病保険のいずれの保険種目商品も取り扱うことができます。

### 生命保険会社を取り扱える保険商品

#### 生命保険（第一分野の保険）

- ・定期保険
- ・終身保険
- ・個人年金保険
- ・養老保険 等

（保険法の適用 生命保険契約に関する規定）

### 損害保険会社を取り扱える保険商品

#### 損害保険（第二分野の保険）

- ・火災保険
- ・地震保険
- ・自動車保険
- ・ペット保険
- ・賠償責任保険 等

（保険法の適用 損害保険契約に関する規定）

### 生命保険会社・損害保険会社の両方を取り扱える保険商品

#### 傷害疾病保険

- ・傷害疾病定額保険（傷害保険、がん保険、介護保険等）  
（保険法の適用：傷害疾病定額保険契約に関する規定）
- ・傷害疾病損害保険

（保険法の適用：損害保険契約に関する規定）



### 少額短期保険業で引受けることができない保険（保険業法施行令第1条の7）

- ・人の生存に関し、一定額の保険金を支払うことを約する保険  
（個人年金保険・貯蓄保険等）
- ・保険期間の満了後、満期返戻金を支払うことを約する保険  
（積み立て型の保険等）
- ・保険料を主として株式や債券等の有価証券に投資し、その運用実績に応じて保険金額が変動する保険  
（変額保険等）
- ・再保険
- ・保険料または保険金、返戻金その他の給付金の額が外国通貨をもって表示されている保険  
（外貨建て保険等）
- ・保険金の全部または一部を定期的に、または分割払いの方法により支払う保険であって、その支払いの期間が1年を超えるもの

## 第2章 保険募集の基本ルール

### 1. 財務局等への代理店登録・募集人登録および届出

#### (1) 少額短期保険の募集を行うために

少額短期保険の募集を行うためには、代理店登録または募集人の登録、届出を行う必要があります（登録と届出については、取り扱う保険により異なります。代理店登録または募集人届出を行う必要があります）。



#### 無登録・無届募集に係る法令上の罰則

- ・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) 募集人の要件

募集人になるためには、以下の要件を満たす必要があります。

参考 少短指針「Ⅱ-3-3-1 適正な保険募集管理態勢の確立」(3)

- ①保険代理店から保険募集に関し適切な教育・管理・指導を受けていること
- ②保険代理店の事務所に勤務していること
- ③保険代理店の指揮監督・命令のもとで保険募集を行うこと

①～③を充足必要があることから、募集人は「雇用」「派遣」「出向」のいずれかの契約形態であることが必要です。

ただし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、代理店事務所に勤務し、かつ事業主の指揮監督・命令のもとで勤務する限りにおいては、必ずしも「雇用」「派遣」「出向」という形態である必要はありません。

#### 【雇用・派遣・出向の定義】

雇用	使用人を雇用していると認められる典型例 以下の条件が揃う場合 ・業務指示に対する諾否の自由がないこと ・業務内容や遂行の仕方について指揮命令を受けていること ・勤務場所や時間が規律され、業務遂行を他人に代替させないこと ※個人代理店の使用人で、代理店主と生計を一にして同居する親族であり、かつ、現に日常的に保険募集に実態があると認められている者については、雇用に含まれます。
派遣	派遣会社（元）から派遣されたもの 以下のいずれかの契約書が締結されていること ・派遣元と使用人との間の「雇用契約書」 ・代理店と派遣元との間の「派遣契約書」
出向	他の会社から受け入れた出向者 以下のいずれかの契約書が締結されていること ・使用人と出向元・代理店（出向先）との「雇用契約書」 ・代理店（出向先）と出向元との「出向契約書」

解説 「教育・管理・指導」について

【教育・管理・指導の例】

教育	少額短期保険募集資格の取得	所属の少額短期保険業者の規定等に従い、少額短期保険募集人試験を受験し、合格している必要がある。
	研修等の教育	所属の少額短期保険業者が主催する各種研修等を通じ、コンプライアンスや商品・業務知識に関する教育が実施されている。
管理 指導	代理店主による管理	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。
	報告と連絡	代理店事務所外での活動（出張等）が多い場合でも、電話やメールによる業務報告を義務付ける等、業務遂行状況の管理・把握・指導が行われている。

【勤務に該当する例と該当しない例】

勤務に該当する例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理店事務所に毎日出社している場合（直行直帰、出張等はあるものの、基本的に代理店事務所へ出所している）</li> <li>・使用人に対して毎日出社を求めているものの、代理店主の指示に基づき、その出社日が定期的なものであり、その定めに従って出社している場合</li> </ul>
勤務に該当しない例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理店事務所に出社しない場合</li> <li>・代理店事務所に出社することはあるが、不定期の出社であり、代理店主の指示や管理に基づかない場合</li> <li>・店主の管理下にいない、他の勤務先や自宅を拠点として、保険募集を行っている場合</li> </ul>

※電話連絡、メール、郵便のみ等のやり取りで出社の実態がないケースは勤務しているとはいえません。

## 2. 保険募集の流れ

### (1) 保険募集全体のプロセス

適正な保険募集は、保険業法等に基づき実施します。基本的な流れは以下のとおりです。  
※実際の保険募集における一連の説明によっては、下記の流れが前後することもあります。

#### 募集人の権限等に関する説明

詳細 12p

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、名称または氏名等）に関して説明します。

#### 意向把握、商品の選定、商品説明・重要事項説明

##### 意向把握

詳細 13p

お客様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。

##### 比較販売

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、必要に応じて、提案する全ての商品の比較事項を偏りなく説明します。

詳細 15p

##### 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様に提案する場合、その推奨理由等を説明します。

##### 商品説明

主な意向・情報に基づいて提案した商品が、お客様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（情報提供）

「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、お客様が既に参加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。

前ページからの続き。

## 契約締結（告知受領・意向確認）

### 告知受領

詳細 19p

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様に説明のうえ、お客様から正しい告知を受領します。

### 意向確認

申し込みもうとする内容が、これまでに把握したお客様の意向に沿っているか、確認いただきます。

### 契約締結

お客様から、申込書の所定の欄に署名または記名・押印をいただきます。

## 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、申込書写等をお客様に交付します。

### ⚠ 意向把握・意向確認義務

保険募集を行うにあたり、お客様の要望・意向を把握して（意向把握）提案商品の説明、最終意向確認までの一連プロセスが、法令上「意向把握・意向確認義務」として、少短業者および保険募集人に対し求められます。（保険業法294条の2）



### 3. 募集人の権限等に関する説明

#### (1) 基本的なルール

保険募集を行うに際し、お客様に次に掲げる事項を明らかにしなくてはなりません。また、自らが取り扱う保険会社の範囲や告知受領権の有無を、お客様に説明しなくてはなりません。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、取り扱う保険会社の範囲等、以下の事項をお客様に明らかにしてください。

#### お客様に告げるべき事項

お客様に明らかにする事項	具体例
所属保険会社等の商号、名称または氏名	・当該保険募集の引き受け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「保険契約の媒介をすること」が記載された契約申込書やパンフレットを渡しお客様に説明する。
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等の方法により商号、名称または氏名を名乗る。
取り扱う保険会社の範囲	・専属か乗合代理店か、乗合の場合には取り扱う保険会社の情報を名刺や代理店案内、名乗り等によって説明する。

また、所属保険会社のために保険契約の代理・媒介を行う立場を誤認させるような表示を行ってはなりません。特に「公平・中立」の表示を行う場合や、代理店の方針・スローガンとして「お客様最優先」「お客様本位」等と掲げる場合等、販売手法やその他の商品説明手法とあいまって、「お客様と所属保険会社との間で中立である」とお客様が誤解することがないように、留意が必要です。

#### 法令上の罰則

- ・お客様に対する説明を行わなかった場合：登録の取り消しまたは6か月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）



## 4. 意向把握

### (1) 意向把握のルールと特徴

お客様がどのような保障・補償を望んでいるか等、意向や情報を把握する必要があります。  
意向の把握方法は保険商品により異なります。

ケース	対象商品	特徴
意向把握型	第一分野（生命保険）および第三分野（主に疾病系の商品）の一部商品	アンケート等によりお客様の意向を把握します。
意向推定型		性別や年齢等のお客様の属性や生活環境に基づき、お客様の意向を推定します。
損保型	第二分野及び第三分野の一部商品（保険期間が一年以下の傷害保険等）	ペットの購入や不動産賃貸借契約等に伴う補償を望む顧客に対し、主な意向・情報を把握します。

### ⚠ ケース別意向把握のフロー

プロセス	意向把握型	意向推定型	損保型
把握・推定 [当初意向把握]	アンケート等により顧客の意向を把握します。	性別や年齢等の顧客属性や生活環境等に基づき顧客の意向を推定（把握）します。	ペットの購入や不動産賃貸借契約等に伴う補償を望む顧客に対し、主な意向・情報を把握
把握・推定した意向を基に プラン作成、説明 [情報提供義務] [比較推奨販売]	個別プランの作成・提案を行い、保険募集人が把握した顧客の意向と個別プランの関係性を説明。	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、設計書等の顧客に交付する書類の目立つ場所に、保険募集人が推定（把握）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上説明。	個別プランの作成・提案を行い、保険募集人が把握した顧客の意向と個別プランの関係性を説明。
最終的な意向と 当初意向の比較	その後、顧客の最終的な意向が確定した段階において、その意向と保険募集人が当初把握した主な顧客の意向との比較を記載した上で、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。	その後、顧客の最終的な意向が確定した段階において、その意向と保険募集人が事前に把握した主な顧客の意向との比較を記載した上で、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。	※商品特性・募集形態上、必ずしも求められない
最終意向確認	契約締結前の段階において、顧客の最終的な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を確認。	契約締結前の段階において、顧客の最終的な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を確認。	契約締結前の段階において、顧客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を確認。

## (2) 商品分野別の把握すべき意向（例）

第1・第3分野商品	第2分野商品
<p>【どのような分野の保障を望んでいるか】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・死亡した場合の遺族への保障</li> <li>・医療保障（入院時の費用）</li> </ul> <p>【顧客が求める主な保障内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入院時の入院・手術費用</li> <li>・医療保障のうちガン等の特定疾病に備えるための保障</li> <li>・傷害に備えるための保障</li> <li>・介護保障</li> </ul> <p>【保険料・保険金額等に関する範囲の希望】</p>	<p>【どのような分野の補償を望んでいるか】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家主に対する損害賠償責任保険、ペット保険等</li> </ul> <p>【顧客が求める主な補償内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家財保険の場合－保険の目的</li> <li>・保険期間1年以下の傷害保険の場合－補償の内容・範囲等</li> </ul> <p>【保険料・保険金額等に関する範囲の希望】</p>

## (3) 留意すべき事項

### ①商品の特性に応じた意向把握・意向確認

次のa～cのケースについては、お客様の意向把握・意向確認が必要になるものの、一律な手法ではなく、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。

- a) 基本プランが年間保険料 5,000 円以下である保険契約
- b) 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
- c) 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

### ②意向把握・意向確認が不要なケース

- a) 被保険者が負担する保険料がない保険契約
- b) 保険契約が1か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
- c) 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
- d) 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

### ③既契約を更新（更改）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、以下の対応が考えられます。具体的な対応は、所属保険会社の指示に従ってください。

#### ・更新する場合

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。

#### ・契約内容の一部を変更する場合

変更依頼書の変更箇所を説明し、お客様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。

### 意向把握について不適切な例

お客様の意向を把握するうえで、以下のような対応は厳禁です。

- 死亡保険金が支払われる保険に加入する意向があるお客様に対して、死亡保険金の出ない医療保険を推奨し、申し込んだ。
- 医療保険を希望しているお客様の意向だけで特定の商品のみを提案し、お客様の意向とプランの関係性について、わかりやすい説明を行なわなかった。
- すでに他件数の保険に加入されているお客様に対して、現在の加入内容を十分に確認せず、追加の保険に加入していただいた。

## 5. 比較販売・推奨販売に係るルール

### (1) ルールの概要

比較販売・推奨販売を行う必要があるのは乗合代理店のみです。乗合代理店が比較可能な商品について比較事項を偏りなく説明したり（＝比較説明）、特定の保険商品を選別・推奨して販売したり（＝推奨販売）することはしたりすることは保険業法上「比較説明・推奨販売」という募集プロセスとして規定されています。

### (2) 具体的な方法

#### ① 比較説明

お客様に対し、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、お客様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ます。また、他の商品との比較を行う場合、「誤解されるおそれのある比較」とならないよう留意する必要があります。

#### 「誤解されるおそれのある比較」の禁止

保険業法 300 条でも、誤解させるおそれのあるもの告げたり、表示したりすることを禁じています。

#### 保険業法第300条第1項第6号（禁止行為）

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

※具体的な対応方法については、保険会社向けの総合的な監督指針Ⅱ－4－2－2－（9）

OP参照

## ②推奨販売

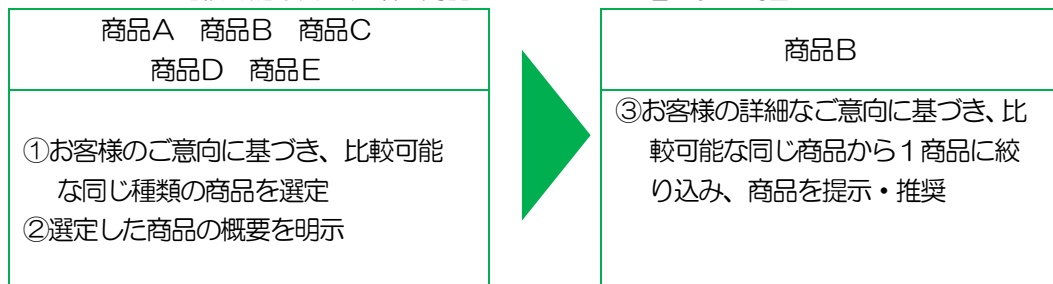
取扱商品の中から、特定の保険会社の商品を選別・推奨して販売する場合、推奨した商品をどのように選別したのか、その理由を説明しなければなりません。

推奨販売には、以下2通りのケースが想定されます。

### (a) お客様のご意向に沿って推奨する場合

お客様のご意向に沿って特定の商品を推奨する場合、基本的な流れは以下のとおりです。

＜比較可能な同じ種類の商品5つから1つを選定する場合＞



#### 解説

募集人の判断で商品を絞り込む場合について

推奨販売の商品の絞り込みを行う際、募集人の判断で商品の選定をする場合は、客観的な基準や理由（商品の特性や保険料水準等）を説明する必要があります。

### (b) 代理店独自の基準に沿って推奨する場合

代理店の基準によって特定の商品を推奨する場合は、その基準や理由（特定の保険会社との資本関係、その他の事務手続き、経営方針上の理由を含みます。）を説明することが求められています。当該基準については、社内規則等に定める必要があります。

基準や理由等は、合理的であれば、乗合代理店の店舗や保険募集人ごとに異なることも許容され得ます。その場合、店舗や募集人ごとの基準・理由等をお客様にわかりやすく説明することに加えて、例えば代理店として提示・推奨する商品の範囲を示す等、お客様が商品を選ぶ機会を確保する必要があります。

また、代理店においては、合理的な基準・理由等、お客様への適切な説明等について、募集人に対して教育・管理・指導を行うとともに、実施状況を確認・検証する必要があります。



代理店独自の基準で推奨販売を行う場合のプロセス



誤った比較説明の事例

- ・顧客の意向に沿って推奨販売を行ったが、顧客のいかなる意向に対応して当該商品を推奨したかの説明をしなかった。
- ・少短商品の他、生損保の同種の商品も取り扱っていたが、生損保の同種の商品に関しては全く説明せず、少短商品のみの比較説明を行った。

## 6. 重要事項説明（情報提供）

### （１）情報提供義務とは

少短業者もしくは保険募集人は、顧客が保険契約締結の適否を判断するために必要な情報を積極的に提供することが法令上義務付けられました。実務上は、現行の「契約概要」「注意喚起情報」に加え、「その他保険契約者等に参考となるべき情報」の提供が法令上の義務として定められました。保険募集人等は、保険募集を行う際に、以下の情報の提供が必要となります。

顧客に提供すべき情報		
顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報	顧客に対して注意喚起すべき情報	その他保険契約者等に参考となるべき情報
保険金の支払条件、 保険期間、保険金額 等	告知義務の内容、責任開始期、 契約の失効、経営破たん時の取扱について 等	主要な付帯サービス、 直接支払サービス 等

### （２）情報提供義務の適用除外

保険契約者と被保険者が異なる契約において、被保険者に対する情報提供を求める必要性が乏しい一部の場合については、被保険者に対する情報提供義務は、適用除外となります。

- ・被保険者が負担する保険料がゼロである保険契約
- ・保険期間が１ヶ月以内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
- ・被保険者に対する商品の販売、役務の提供又は行事の実施等に付随して締結する保険契約等

### （３）一律の手法によらない情報提供

情報提供義務の対象となるものの、一律の手法によらない情報提供も認められます。

- ・事業者の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性・特殊性が高い場合
- ・保険料の負担が少額（年間 5,000 円以下）の場合
- ・団体保険契約において、保険契約者である団体に対して行う情報提供
- ・既に締結している保険契約の一部を変更することを内容とする保険契約（当該変更に係る部分）

### （４）団体保険契約における情報提供義務

企業とその役職員のように一定程度の密接な関係が認められる団体（企業・官公庁の職域団体等）の保険の契約で、団体（契約者）が役職員（被保険者となる者）に対して加入勧奨を行う場合には、保険会社等及び保険募集人は、被保険者に対する情報提供義務は適用除外になりますが、団体から被保険者に対し、保険募集と同程度の情報提供が適切に行われることを確保するための体制整備が求められます。

なお、一定程度の密接な関係が認められない団体における団体保険で、加入勧奨を行う場合は、適用除外とはならず、保険会社等及び保険募集人は、被保険者に対する情報提供義務を負うことになります。

## 7. 非対面募集時における意向把握・確認義務の果たし方について

### (1) 非対面募集における留意点

非対面募集とは、保険募集において募集人と対面することなく、申し込みまでのプロセスが完了する募集をいいます。



#### 非対面募集の具体例

- ①インターネットによる募集
- ②ダイレクトメール（DM）送付による募集
- ③雑誌・会報誌等への同封および新聞折込広告による募集
- ④コンビニ・店舗等内でのパンフレットスタンド設置による募集
- ⑤非募集人の資料手交による募集（募集人がいないイベント会場等の場での配布等）

非対面募集においても、改正保険業法第 294 条の2に則り、下記のプロセスを適切に行う必要があります。

- ①顧客の意向の把握（推定）
- ②把握（推定）した意向に沿った保険契約の締結等の提案・説明
- ③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

### (2) 非対面募集のうち特に慎重に対応する必要があるもの

非対面募集のうち、顧客からの書類等の受領が1回に限定される方法（※）については、契約者保護の観点から特に慎重に対応する必要があります。

※「顧客からの書類等の受領が1回に限定される方法」とは、

顧客が明示的に意思表示を行う前段階で、顧客に申込書等を提供し、または募集行為に該当しない範囲で第三者からこれを手交するなどにより、そのまま非対面で申込人から保険契約の申込みを受ける募集販売方法をいいます。

- a. 意向の推定（把握）  
推定の確度（推定の確かさの度合い）に留意して合理性・妥当性のある意向推定を行う。
- b. 商品・個別プランの内容の表示  
顧客の理解度に十分配慮したうえで、顧客の意向と商品・個別プランの内容の対応状況を含めて分かりやすく表示する。
- c. 当初意向と最終的な意向の比較（ふりかえり）  
当初意向に係る推定の確度を補うためにも顧客自身が意向の比較を確実に行うことができるよう工夫する。
- d. 意向の確認  
顧客自身が確実に行うことができるよう工夫する。
- e. 適切な意向把握の実効性確保  
例えば、保険契約成立後のフォロー等、保険募集以外に顧客と接する機会も活用して、顧客目線に立ったPDCAサイクルを確立・運用する。



## 8. 告知に関する留意点

### (1) 告知の重要性

お客様に正しく告知していただくことは、危険の程度に応じた保険料を算定しお客様間の公平性を保つことや、保険会社が保険契約を引受けることができるかどうかを正しく判断するうえで非常に重要です。正しい告知がなされないと、告知義務違反として保険契約が解除されたり、保険金・給付金等が支払われなかったりすることがあります。契約の申込み後や、保険金・給付金等の請求の際に、告知内容について少額短期保険業者が直接確認を行うこともあります。告知義務違反を勧める等の禁止行為があった場合には、その事実は必ず明らかになりますので絶対に行わないよう留意してください。



告知に対して不適切な行為（禁止行為）を行った場合に課せられる刑罰

刑法：第159条「私文書偽造（変造）罪」  
第161条「偽造（変造）私文書行使罪」  
第246条「詐欺罪」

### (2) 不实告知教唆の禁止

保険募集に際し、被保険者または契約者が告知を行うにあたって、虚偽のことを告げるように勧めること、また事実を告げるのを妨げたり、事実を告げないように勧めたりすることは禁止行為に該当します。上記の行為は「不实告知教唆」にあたります。絶対に行うことのないように留意する必要があります。

#### 不实告知教唆に関する禁止行為

- ・保険の申込みの際に、契約者が既往症の有無について、募集人に話したところ募集人は、契約者に対して、この保険商品の保障とは関係ないので既往症なしにチェックするよう勧めた。
- ・ペット保険の申込みを希望している顧客に対して、保険料が高くなるので、ペットの年齢を実年齢より少なく申込書に記入することを勧めた。
- ・被保険者が現在治療を受けているにもかかわらず、告知書にはそのことを記載しないようにアドバイスをした。

### (3) 適正な告知を受けるために留意すべき点

保険の募集にあたり、お客様から適正な告知を受けるために、以下の点に留意しましょう。

- ・少短の生命保険のみを行う募集人（以下、生命保険募集人とします）については、告知受領権がないこと。お客様が生命保険募集人に告知事項を話ただけでは、告知したことにならないため。必ず、お客様自身で告知書に記入いただく必要がある。
- ・告知書の項目について、事実をありのままに記入していただくこと。
- ・正しく告知されない場合には、保険金・給付金等が受け取れない場合があること。
- ・お客様から、募集人が回答できない質問があった場合には、速やかに少短業者に確認をすること。

## 9. 保険募集と募集関連行為

下表に記載している行為は、保険募集に該当します。

### ■保険募集行為

項目	内容
保険契約の締結の勧誘 (※1)	対面・非対面募集(※2)を問わず、顧客に情報提供や働きかけを行い、保険加入するようすすめること
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 (※1)	①対面・非対面募集を問わず、保険加入をすすめるために商品内容の説明を行うこと ②保険加入をすすめるために「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 ③契約見込み客からの「保険金の支払われるケース・支払われないケース」というような質問に回答すること
保険契約の申込の受領	契約申込書の内容・記載事項の説明、顧客からの告知取付、顧客からの署名または押印取付、保険料の受領、保険料領収証の交付等を行うこと
その他の保険契約の締結 の代理または媒介	「その他の保険契約の締結の代理または媒介」に該当するか否かは、一連の行為の中で、当該行為の位置づけを踏まえたうえで、以下の要件に照らして、総合的に判断されます。 ①少額短期保険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(少額短期保険募集人等から報酬を受け取る、資本関係等を有する等)があること ②具体的な保険商品の推奨・説明を行うものであること。

※1 契約締結の有無は問いません。

※2 非対面募集とは、「電話による契約募集」等、顧客と直接対面しない募集形態をいいます。

### (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のプロセスのうち、保険募集に該当しない行為をいいます。

#### 解説 募集関連行為の例

- ①保険商品の推奨・説明を行わず、契約見込み客の情報を少額短期保険業者または少額短期保険募集人に提供するだけの行為
- ②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のうち少額短期保険業者または少額短期保険募集人からの情報を転載するにとどまる等の行為



ただし、これらの行為を少額短期保険業者等から報酬を得て行う行為は保険募集に該当する場合がありますので、注意が必要です。



## (2) 保険募集行為・募集関連行為のいずれにも該当しない場合

以下の行為は、保険募集行為・募集関連行為のいずれにも該当しない行為となり、これらの業務のみを行う者は募集人登録および届出を行う必要がありません。

- ①少額短期保険業者または、少額短期保険募集人の指示を受けて行う商品案内チラシの単なる配布
- ②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
- ③金融商品説明会やセミナー等における、一般的な保険商品の仕組み、活用法等についての説明
- ④少額短期保険業者または少額短期保険募集人の広告を掲載する行為
- ⑤少額短期保険業者への保険料送金業務
- ⑥保険金、給付金請求書類の取付け

## (3) 無登録募集・無届募集の罰則

少額短期保険募集人の登録、届出を行わず募集行為を行った場合、無登録募集または無届募集として法令上の罰則等を受けることになります。

### ■法令上の罰則等

無登録募集	1 年以下の懲役もしくは 100 万円以下の罰金、またはこれを併科（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）

## 10. 高齢者・障害者に対する保険募集

### (1) 高齢者に対する保険募集

高齢者に対する保険募集においては、高齢者が一般的に身体的に衰えていたり、記憶力や理解力が低下することもあるため、本人やその家族からの苦情の申し立てにつながる事例等も生じています。契約者が高齢の場合は、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掛けなければなりません。

**参考** Ⅱ-3-5-1-1 顧客保護を図るための留意点（抜粋）

(3) 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、高齢者や商品の特性等を勘案したうえで、例えば、丁寧な説明やわかりやすい資料の作成、高齢者の意向に沿った商品内容であることの確認等、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実行しているか。また、取組みの適切性等の検証等を行っているか。

#### きめ細やかな取組み事例

- ①複数の保険募集人による保険募集
- ②複数回の保険募集機会を設ける
- ③別の保険募集人による確認・フォローを行う。

### (2) 具体的な対応事例

以下の対応事例等を参考にして、より丁寧な保険募集ができるよう工夫しましょう。

#### ①高齢者の理解力・判断力に応じた対応

- ・加入の目的や、想定されるリスクについて顧客が理解しやすい言葉で質問する等して、意向を正確に把握・確認する。
- ・商品内容について、顧客の理解度や判断力等を確認し、わかりやすい言葉で丁寧に説明する。お客様の理解が不十分と思われる場合は、繰り返し説明する。特に免責事項等の不利益事項は十分な説明を行う。
- ・お客様の希望や必要に応じ、お客様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。

#### ②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、お客様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、お客様本人やその家族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のためにも有用です。

#### ③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①、②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、電話や訪問により契約内容の確認を実施する等のフォローが望ましいといえます。

### (3) 障がい者に対する保険募集

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障がいを理由とする差別を解消するため、障がいを理由とする差別解消法の推進に関する法律（障害者差別解消法）により「差別的取り扱いの禁止」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

##### 第八条

事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

### (4) 具体的な対応事例

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、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に実施が困難である場合には、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。

#### 合理的な配慮の事例

状態	具体例
四肢欠損や肢体不自由等の障がいを有する場合	書留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、募集資料の文章が読めない、あるいは読みにくい場合	募集人による代読、募集資料の拡大コピーを行う等の対応
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にする。
聴覚に障がいを有している場合	筆談を行う等の対応
知的障がい・精神障がい等の場合	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する等し、内容を理解していることを確認しながら手続きを進める対応

### (5) 契約困難な方への対応

高齢者や、障がい者の中には認知症等により契約手続きが困難な方がいます。契約が困難な方との契約手続きでは「重要事項説明」の内容について理解がなされない可能性があり、後日保険契約が法律上無効となるおそれがあります。契約困難な方を保険契約者とする保険契約の申し出があった場合には、ご家族等に成年後見人等の選任の有無を確認のうえ、契約手続きを行う必要もあります。所属保険会社の指示に従って契約手続きを行ってください。

## 1 1. 反社会的勢力への対応

### (1) 基本的な考え方

市民社会の秩序や安全に脅威を与える、いわゆる「反社会的勢力」に対しては、毅然と対応し、一切の関係を遮断します。

### (2) 反社会的勢力とは

暴力、威力または詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する団体または個人であり、かつその属性が「属性要件」に合致するもの、またはその行為が「行為要件」に合致するもの（「属性要件」か「行為要件」のいずれかを満たせば「反社会的勢力」と判断します。）。

【属性要件】と【行為要件】

属性要件	行為要件
暴力団、暴力団員（暴力団員ではなくなった日から5年を経過しない者を含む。）、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ（いわゆる「エセ同和」）、政治活動標ぼうゴロ（いわゆる「エセ右翼」）、特殊知能暴力集団等	暴力的な要求行為または法的な責任を超えた不当な要求行為

### (3) 留意すべき点

近年「反社会的勢力」は、事故やトラブル等に因縁をつける、機関誌の購読、賛助金・寄付金の請求、いわゆるフロント企業・企業舎弟を通じて通常取引を仮装する等、あらゆる手段を講じて企業や個人からの資金獲得を狙っています。

普段は全く関わりがなくても、何かのきっかけで反社会的勢力と不適切な関わりを持つことは、イメージを損ねるばかりでなく、ひとつ対応を間違えると人命にかかわる問題に発展、また社会的責任を負うことも考えられます。

### (4) 反社会的勢力への対応

#### ①取引を含めた関係の遮断

反社会的勢力からの不当要求等に対しては毅然と対応するとともに、反社会的勢力にかかわる情報を代理店・会社内で共有することにより、反社会的勢力との関係遮断を確保するための体制の整備を行います。反社会的勢力、または、その可能性がある場合には保険募集を行ってはいけません。

#### ②裏取引や資金提供を行わない

反社会的勢力に対して不祥事件等を隠ぺいするような裏取引は絶対に行ってはいけません。また、いかなる理由があっても、反社会的勢力に対する資金提供を行ってはいけません。

### ③外部専門機関との連携

契約者を含めた取引先等が反社会的勢力と判明した場合は、当社を含め警察、弁護士、暴力団追放運動推進センター等の外部専門機関と密接に連携して対処していくことが大切です。

#### 参考

##### 暴力団排除条例の保険約款への導入

少額短期保険では、保険約款に暴力団排除条項の導入がなされており、反社会的勢力との関係遮断のための対応を強化しています。暴力団排除条例の導入により、保険契約者、被保険者、保険金等の受取人が、反社会的勢力等に該当する場合には、当該保険契約を将来に向かって解除できることとなっています。しかし、こうした事態を招くことのないよう、保険勧誘にあたっては、注意喚起情報により本条項を十分ご説明いただく等、従来以上に慎重な対応が求められています。なお、募集いただいた保険契約の引受けや保全、保険金等の支払いにあたり、契約者、被保険者、保険金等の受取人が反社会的勢力等に該当しないことを確認するため、これらの方に関する情報の提供をお願いすることがあります。

##### 代理店委託契約における反社会的勢力の排除

保険会社における反社会的勢力排除の取組強化の一環として、代理店も、反社会的勢力等との関係遮断を徹底する必要があります。

もし、代理店またはその使用人等が反社会的勢力等に該当すると認められた場合は、少額短期保険募集代理店委託契約が解除されます。

## 第3章 保険募集に関する規制

### 1. 募集行為に関する規制

重要事項説明義務 【保険業法第294条の2】

保険募集を行う際は、保険契約者及び被保険者（保険契約の締結時において被保険者が特定できない場合を除きます。）に対して、保険契約のうち重要な事項を記載した書面の交付等、適切な方法により重要事項を説明することが義務付けられています。

重要事項は、顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報「契約概要」と、顧客に対して注意喚起すべき情報「注意喚起情報」について分類する必要があります。

#### （1）契約概要に関する重要事項

- a. この情報が「契約概要」であること
- b. 商品の仕組み
- c. 保障内容（保険金を支払う場合・支払わない場合の主なもの）
- d. 付加できる主な特約とその概要
- e. 保険期間
- f. 保険金を支払わない場合の主なもの
- g. 引受条件
- h. 保険料に関する事項
- i. 保険料払込に関する事項（保険料払込方法、保険料払込期間）
- j. 配当金に関する事項
- k. 解約返戻金等の有無及びそれらに関する事項

#### （2）注意喚起情報に関する重要事項

- a. この情報が「注意喚起情報」であること
- b. クーリング・オフ
- c. 告知義務や通知義務等の内容
- d. 責任開始日
- e. 保険料の払込猶予期間、契約の失効等
- f. セーフティネット
- g. 特に法令等で注意喚起することとされている事項

#### （3）その他の説明事項

上記に加えて、次に挙げる a～c の重要事項についても、それぞれ該当する書面の交付により説明を行い、書面を受領した旨の署名もしくは押印を得る必要があります。

- a. 更新型保険において更新時に契約内容の変更がありうること  
自動更新型の保険については、保険契約者等に対して、次の内容を記載した書面を交付し、説明を行わなければなりません。
  - ① 保険期間の終了時に、保険料の計算の方法、保険金額等を見直す場合があること
  - ② 当該商品が不採算となり、更新契約の引き受けが困難となった場合には、その契約の更新を引き受けないこと

b. セーフティネット（保険契約者保護機構）の対象外であること

保険契約者に対して、次の内容を記載した書面を交付し、説明を行わなければなりません。

- ① 少額短期保険業者の経営が破綻した場合、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
- ② 少額短期保険が保険契約者保護機構の補償対象に該当しないこと

c. 各種制限があること

保険契約者等に対して、次の各種制限等を記載した書面を交付し、説明を行わなければなりません。

- ① 一定期間内・一定保険金額以下の保険のみの引き受けを行うこと
- ② 被保険者1名について引き受けるすべての保険の保険金額の合計額は1,000万円以下であること※
- ③ 1契約者あたりの総保険金額の上限を、保険区分毎に定められた上限金額に100を乗じた金額であること
- ④ 上限総保険金額を超えてはならないこと

※ただし、被保険者1名について引き受けるすべての保険のうちに、特に保険事故の発生率が低いと見込まれる個人の日常生活にかかわる賠償責任保険（自動車の運行に係るものを除く）については、上限額とは別枠で1,000万円とします。

（4）契約者同意の確認方法

募集時に重要事項を説明し同意を得られたかどうかの確認方法としては、保険契約申込書の保険契約者承認印にて確認します。

募集資料には「重要事項説明書」の内容を読むことが重要であることを十分認識できるよう記載を工夫するとともに、必要であれば電話による説明を行います。

（5）重要事項説明違反の場合のペナルティ

重要事項の説明違反は、保険業法違反のペナルティだけではなく、金融商品販売法及び消費者契約法に基づく責任も発生します。

## 2. 代理店・募集人に関する規制

少額短期保険の代理店・募集人として募集を行うには、次の要件を満たすことが必要です。

（1）募集ができる者（保険業法275条1項3号）

以下に該当し、監督官庁への登録（または届出）をした場合に保険募集が可能となります。

- ① 少額短期保険業者の役員・使用人
- ② 少額短期保険業者の委託を受けた者
- ③ 少額短期保険業者の委託を受けた者の役員・使用人
- ④ 特定少額短期保険募集人

※特定少額短期保険募集人とは、少額短期保険事業者の役員または使用人のうち、第二分野の保険および第三分野の保険の募集のみにたずさわる人のことです。特定少額短期保険募集人は、内閣総理大臣（金融庁長官に権限を委任）への登録を必要とせず、届出を行います。

（2）募集人の登録（保険業法276条）

少額短期保険募集人として保険の募集を行う場合は、財務局の登録（または届出）が必須となります。登録には以下の申請が必要です。



- ① 商号もしくは名称、または氏名および生年月日
- ② 事務所の名称および所在地
- ③ 所属の少額短期保険業者の商号、名称または氏名
- ④ 他の業務を行っているときは、その業務の種類

### (3) 登録拒否要件（保険業法 279 条）

登録申請者が下記の「拒否要件」に該当している場合は、財務局より登録を拒否されます。

- a. 破産者で復権を得ていない者
- b. 禁錮以上の刑に処され、刑の執行終了または刑の執行を受けることがなくなった日から 3 年を経過しない者
- c. 保険業法により罰金の刑を受け、刑の執行終了または刑の執行を受けることがなくなった日から 3 年を経過しない者
- d. 登録を取り消された日から 3 年を経過しない者
- e. 成年被後見人または被保佐人
- f. 申請の日前 3 年以内に保険募集に関し著しく不適当な行為をした者
- g. 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
- h. 反社会的勢力と会社が判断した場合

等

## 3. 募集人の管理

保険会社は募集人について以下に該当することになった場合には、すみやかに財務局へ届け出る必要があるため、代理店・募集人においても保険会社へすみやかに報告を行う必要があります。

- ① 登録事項に変更が生じたとき
- ② 保険募集の業務を廃止したとき
- ③ 募集人が死亡したとき
- ④ 法人である募集人が破産、合併等により消滅、解散したとき

### <変更手続き一覧>

変更事項 必要書類	a. 1 現住所変更 (注 1)	b. 2 本店所在地 変更	c. 3 氏名変更	d. 4 商号変更	e. 5 代表者変更	f. 6 区分変更
登録事項 変更届出書	○	○	○	○	○	新区分として必要な書類を揃える。 ※現区分で提出済みのものは除く
本人確認書類	○	—	○ (注 2)	—	—	
役員の氏名・住所 を記載した書面	—	—	—	—	○ (注 3)	
登記簿謄本	—	○	○	○	○	

1. 現住所変更… 市制変更による住居表示の変更の際も届け出が必要です。

(注 1) 個人募集代理店の場合で事務所所在地が自宅となっている場合

2. 本店所在地変更… 市制変更による住居表示の変更の際も届け出が必要です。

3. 氏名変更… (注 2) 旧姓が記載されている住民票

5. 代表者変更… ①他の区分から代表者へ変更 ②代表者の試験免除 ③代表者の減少（代表権者の社長、副社長、専務等で代表権のある方が変更した場合にも届け出が必要）



(注3) 登録申請時に提出した「役員の氏名・住所を記載した書面」の役員及び  
監査役に変更がなければ不要

6. 区分変更…登録時に申請した募集人区分を変更する場合

(例) 個人募集代理店使用人から個人募集代理店主への変更

※登録上の区分変更に伴い、保有契約の移管申請が必要な場合があります。

## 4. 募集人の教育

保険会社は、適切な募集の推進という観点から、募集人への教育及び登録・管理を行う必要があります。下記は研修プログラムの一例です。

募集前に行う研修 (登録前/登録後)	商品研修	各社の商品に関する内容(保障・補償内容、特色等)
	販売研修	販売方法に関する内容(販売ツール、ルール等)
	事務研修	申込書手順・報告事項等の事務に関する内容
	コンプライアンス研修	業法に則った適正な保険募集を行うための研修 ・少短保険業の規制、特色 ・禁止行為、ルール ・意向把握・確認義務、比較推奨販売 ・個人情報の取扱(顧客管理) 等
定期的に行う研修	コンプライアンス研修	コンプライアンスが徹底されているか、少なくとも1年に1回程度、定期的に行う研修
随時行う研修	商品/販売/事務	新商品が発売や販売方法・事務フロー等が変更になった際に行う研修

## 第4章 保険募集に関する禁止行為

保険業法では、保険契約者等を保護し、保険募集の公正を図るために、保険会社や募集人等、保険事業に従事する者に対して禁止行為を定めています。

### 1. 不正話法・虚偽告知の勧誘・告知義務の妨害の禁止

#### (1) 不正話法

募集人が保険契約者または被保険者に対して事実と異なる虚偽の事項を告げて契約を締結させること

【保険業法第300条第1項1号】

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重要な事項を告げないこと

#### (2) 虚偽告知の勧誘

募集人が保険契約者または被保険者に対して契約の重要事項について虚偽の事項を告げるよう勧めること

【保険業法第300条第1項2号】

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

#### (3) 告知義務の妨害

募集人が保険契約者または被保険者が保険会社に対して重要な事項を告げることを妨げたり、告知しない事を勧めること

【保険業法第300条第1項3号】

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、または告げないことを勧める行為

### 2. 不当な乗換募集行為の禁止

保険契約者や被保険者に対して不利益となる事実を説明せずに、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る行為は、保険契約者等に不利益をもたらす可能性があるため禁止されています。ただし、生活環境やライフサイクルの変化等、保険契約者の置かれている立場や状況等の事情により、保険契約の内容を変更する必要がある場合もあるため、乗換募集自体を禁止するものではありません。

【保険業法第300条第1項4号】

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

下記については、「不利益となる事実」にあたります。

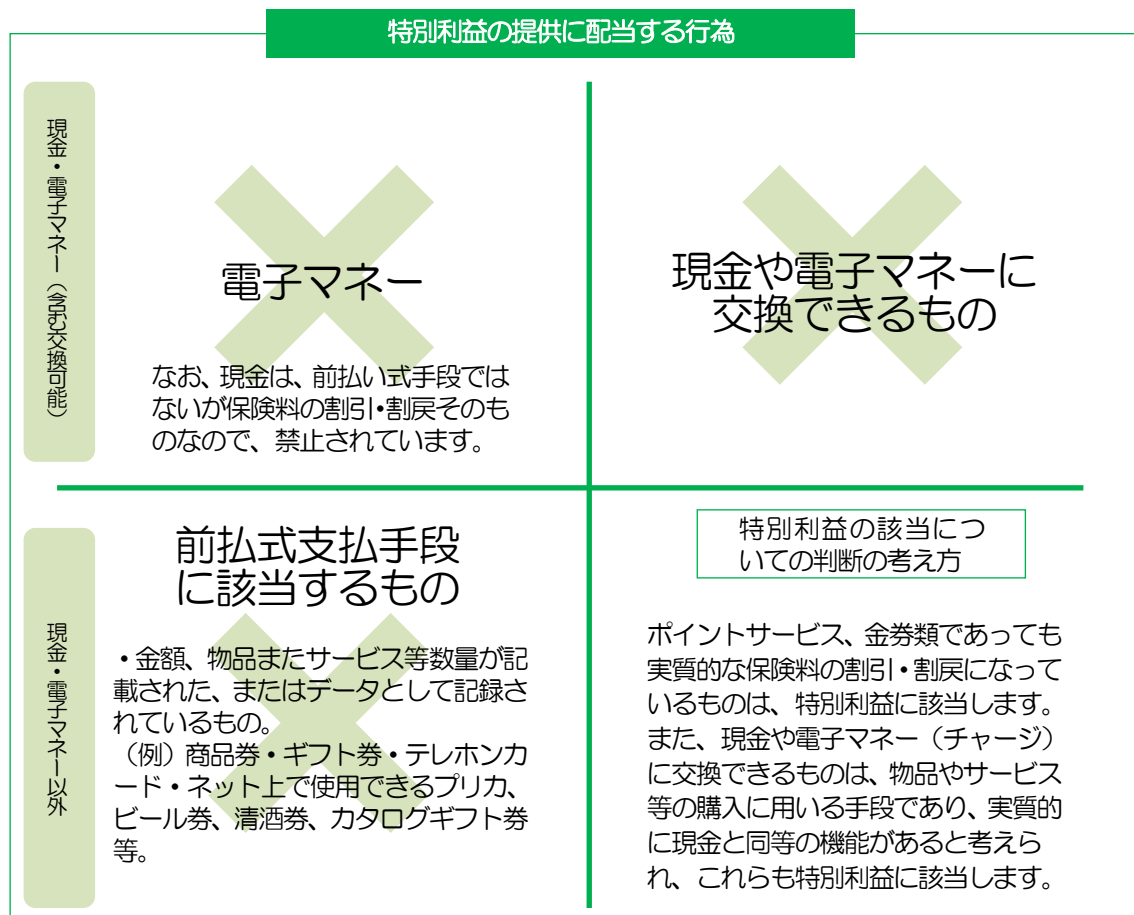
- ① 一定金額の金銭をいわゆる解約控除等として、保険契約者が負担することとなる場合があること
- ② 一定期間の契約継続を条件に発生する配当に関する請求権を失うこととなる場合があること
- ③ 被保険者の健康状態の悪化等のため、新たな保険契約を締結できなくなる場合があること

### 3. 特別な利益を提供する行為の禁止

保険契約者等に規定外の保険料の割引や立替え、供応（飲食等で人をもてなすこと）、端数値引きを行う等、社会通念や常識に照らして妥当といえない金品その他の利益を提供することは、禁止されています。これは、保険契約者間の公平性を害し、また保険業そのものの健全な発展を阻害する行為に他ならないからです。原則として、通常有償であるものを、保険加入を前提に無償で提供したり、提供を約束する行為は、すべて「特別な利益の提供」とみなされる可能性があります。保険契約者や被保険者本人ではなく、同居の親族等に対して特別な利益を提供することも、同様に禁止されています。

【保険業法第300条第1項5号】

保険契約者又は被保険者に対して、保険料の割引、割戻しその他特別な利益の提供を約し、又は提供する行為。



#### 4. 誤解を招く比較説明・表示の禁止

契約内容を他の商品と比較し説明する行為や表示することは、保険契約者または被保険者に対して誤解を与える恐れのあるため、以下のようなことがないよう、募集資料（ホームページ等を含む）においては十分配慮する必要があります。

【保険業法第300条第1項6号】

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

下記については、「誤解を招く比較説明の行為・表示」にあたります。

- ① 客観的事実に基づかない事項又は数値を表示すること
- ② 保険契約の契約内容について、正確な判断を行うに必要な事項の一部のみを表示すること
- ③ 保険契約の契約内容について、長所のみをことさらに強調したり、長所を示す際にそれと不離一体の関係にあるものを併せて示さないことにより、あたかも全体が優良であるかのように表示すること
- ④ 社会通念上又は取引通念上同等の保険種類として認識されない保険契約間の比較について、あたかも同等の保険種類との比較であるかのように表示すること
- ⑤ 現に提供されていない保険契約の契約内容と比較して表示すること
- ⑥ 他社の保険契約の内容について、具体的な情報を提供する目的ではなく、保険契約を陥れる目的で、その短所を不当に強調して表示すること等により、当該保険契約を誹謗・中傷すること

#### 誤解を招く比較説明の事例

- ・少短募集人の太郎さんは、お客様からA社とB社どの少短生命保険がいいか聞かれたため、A社の商品が、保険料が安いことを伝え、お勧めしました。  
しかし、お勧めしたA社の商品は保険料建ての生命保険であり、将来支払われる保険金が契約期間にに応じて下がることを伝えていませんでした。
- ・少短募集人の太郎さんは、同じ保険ではない商品を同じ保険のように比較した資料を作成して、お客様に説明を行った。



お客様に対して、他社の保険商品や自社の保険商品で、比較して保険募集する際は、有利な部分のみを説明して、不利な部分の説明をしないとお客様に誤解をさせてしまう場合があります。

## 5. 圧力募集の禁止

募集人は保険契約者を威迫し、または業務上の地位等を不当に利用する事で圧力をかけ、それによって契約の申込みをさせたり、契約の消滅をさせたりしてはなりません。特に業務上の地位等を不当に利用した募集、例えば、取引上の地位や職務上、上下関係に基づいて有する影響力を利用して、顧客の意思を拘束する目的で何らかの利益または不利益を与える事を明示して、契約の締結を事実上強制するような行為には注意しなければなりません。

【保険業法施行規則第234条第1項2号】

保険契約者又は被保険者に対して、威迫し、又は業務上の地位等を不当に利用して保険契約の申込みをさせ、又は既に成立している保険契約を消滅させる行為

## 6. 保険会社の信用・支払能力等を誤解させるおそれのある表示行為の禁止

保険会社の信用や支払能力等、保険契約者等の判断に影響を及ぼすような事項について誤解を招く可能性のあることを告げたり表示したりする行為は、保険契約者等の保護に欠けるおそれがあるものとして禁止されています。

【保険業法施行規則第234条第1項4号】

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

信用・支払能力等に関する下記のような説明や表示は禁止されています。

- ① 業務報告書に記載された数値もしくは業務及び財産の状況に関する説明書類に記載された数値（以下「客観的数値等」という）以外のものを用いて、保険会社の資力、信用又は支払能力等に関する事項を表示すること
- ② 使用した客観的数値等の出所、付された時点、手法等を示さず、その意味について十分な説明を行わず又は虚偽の説明を行うこと
- ③ 表示された客観的数値等が優良であることをもって、当該保険会社の保険契約の支払が保証されていると誤認させること
- ④ 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
- ⑤ 他の保険会社等を誹謗・中傷する目的で、当該他の保険会社等の信用又は支払能力等に関して、その劣等性を不当に強調して表示すること
- ⑥ 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の交付により、説明を行わないこと

## 7. 保険の種類・保険会社の誤認を招く行為の禁止

保険会社間の保険商品の提携販売等、また複数の契約を同時に締結（契約の更改および更新を含む）する場合等において、保険契約者が保険の種類や引受保険会社について誤解するおそれのあることを告げることを禁止しています。

【保険業法施行規則第234条第1項5号】

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

## 8. 保険の主旨を逸脱した募集活動の禁止

保険商品それぞれの商品特性に応じ、その本来の目的に沿った商品説明をすることが公正な募集活動となります。したがって、法人の財テク等を主たる目的とした契約の締結や、契約締結時から中途解約を前提とした契約の締結は、本来の主旨を逸脱したものと考えられる為、このような契約を推奨し受け入れるような募集活動は禁止されています。

- ① 募集人が保険契約者の契約意思を十分に確認しないままに契約手続きを行う「作成契約」の実施
- ② 意図的な超過契約の実施
- ③ 架空契約や保険金詐欺を目的とする契約
- ④ 被保険者の同意の無い契約

## 9. 募集資料に関する規制

募集資料とは保険募集を目的とし、一般消費者や団体に提示・提供する保険の具体的な内容を含む資料です。従って、商品名や保険会社名、代理店名のみを記載した資料等、具体的な商品の内容に触れないものについては、募集資料とはみなしません。

しかし、印刷物でない広告やホームページ等でも、保険の具体的な内容を含む場合は募集資料とみなされます。私製の資料、社内教育資料や金融情報誌等のコピー等が顧客に提示されれば募集資料とみなされます。

代理店が独自に募集資料を作成する場合には、必ず保険会社で審査をし、承認されたものに限りその使用を認めています。代理店において募集資料を作成する場合は、事前に保険会社に申し出てください。

### 募集資料の種類と留意点

- ・ 重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）、意向確認書面、契約申込書のほか、パンフレット、チラシ、提案書、アンケート、加入希望書、ポスター、メール、ホームページ上の募集文書、手紙、はがき、広告等は、募集資料となります。
- ・ 個人宛、法人宛を問いません。
- ・ 教育資料や顧客提示厳禁等の記載があっても、顧客に提示、提供する場合は該当します。
- ・ 団体等、第三者の文書であっても、保険会社で作成する場合（原案含む）または代理店（社員）が募集時に使用する場合も含まれます。
- ・ 募集を目的として使用する「会社の内容（含む格付け、業績等）」、「税金」、「公的制度」、「ライフプラン」、「保険に関する情報」等の部分も募集資料とみなされます。

お客様への商品説明や保険情報を提供する際は、所属する少額短期保険業者が作成したパンフレットやチラシを使用してください。

募集人独自で募集文書を作成する場合は、所属の少額短期保険業者が定める記載ルールを遵守し、お客様に誤解されることがない文書を作成してください。



## 第5章 保険募集に関連する各種制度

### 1. クーリング・オフ制度

#### (1) クーリング・オフとは

クーリング・オフとは、保険契約者等が保険契約の申込をした後で、契約内容等をもう一度検討できる時間的余裕を提供し、保険契約が十分納得の上で行われるようにするための制度です。クーリング・オフ制度を利用すれば、保険契約の申込みをした者または保険契約者（以下「申込者等」という）が、一定期間内に「書面（郵送）」により撤回する等の要件を満たせば、その保険契約の申込みを撤回または解除することができます。

#### (2) クーリング・オフの期限

申込者等が保険申込の撤回等を行うためには、保険会社に対して「書面（郵送）」により通知します。申込等の撤回等の期限は「申込撤回等に関する事項を記載した書面（クーリング・オフの説明書等）を公布された日」、または「申込をした日」のいずれか遅い日から8日以内となります。

#### (3) クーリング・オフの対象と募集人の役割

クーリング・オフは、個人契約で保険期間が1年を超える保険契約を対象とします。募集人がクーリング・オフの対象となる保険契約の申込手続きを行う際は、申込者等に「クーリング・オフ制度の説明書等」を交付し、クーリング・オフ制度の概要や申出方法を説明します。なお、代理店、募集人はクーリング・オフの申し出を受け付けることはできません。あくまで直接、保険会社に申し出ていただくよう説明します。

#### (4) クーリング・オフの対象とならない契約

- ① 保険期間が1年以下の保険契約
  - ② 営業・事業のために申し込んだ契約
  - ③ 公益法人や国・地方公共団体等が申し込んだ契約
  - ④ 申込者等が契約申込の目的で保険会社等の営業所等を訪問して保険契約の申込をした場合
  - ⑤ 申込者等が自ら指定した場所（保険会社等の営業所または申込者等の居宅を除く）で保険契約の申込みをした場合
  - ⑥ 郵便・ファクシミリ装置等の機器を利用する方法により申し込んだ契約
  - ⑦ 申込者等が保険料の払い込みを自ら保険会社等への口座振込により行った場合
  - ⑧ 既契約の更改又は既契約の内容変更に係る契約（継続契約等）
- ※ 上記に該当していても、各社規程において適用する場合があります。

### 2. 構成員契約

#### (1) 構成員契約とは

構成員契約とは法人募集代理店の役員・使用人あるいは特定関係法人の役員・使用人が契約者となる契約を当該法人募集代理店で取扱う場合、その契約を「構成員契約」といいます。

構成員契約については、当該法人募集代理店が取扱うことのできる保険種類が、第2分野（損害保険商品）と第3分野商品（医療保険、介護保険、がん保険等）に限定されます。

## (2) 特定関係法人の範囲

### ① 人的関係について

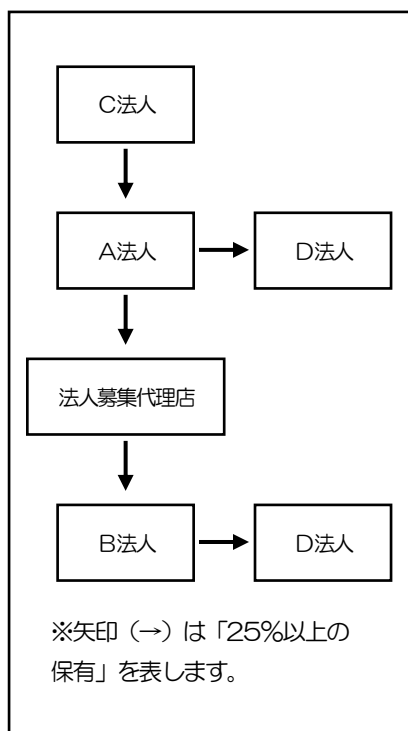
人的関係からみた特定関係とは、法人募集代理店との間で「役員または使用人の兼職、出向、転籍等の人事交流が行われている法人」をいいます。ただし、非常勤役員（代表権の持つ者を除く。）およびパートタイマーは除きます。

### ② 資本的关系について

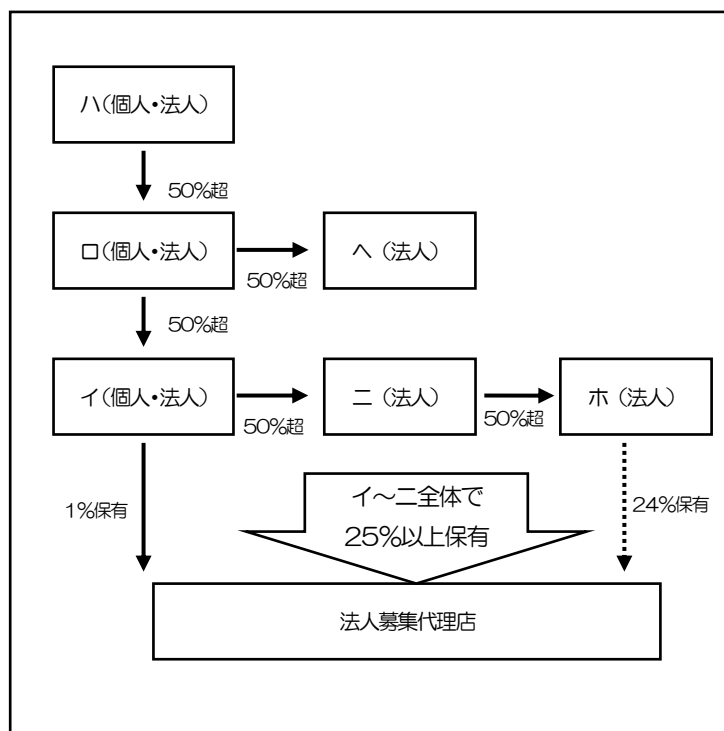
資本的关系からみた「密接な関係を有する者」は次の通りです。

- 法人募集代理店の総株主、総社員又は総出資者の議決権の25%以上を直接又は間接に保有する法人（A 法人）
- 法人募集代理店がその総株主、総社員又は総出資者の議決権の25%以上を直接又は間接に保有する法人（B 法人）
- aに該当する法人の総株主、総社員又は総出資者の議決権の25%以上を直接又は間接に保有する法人（C 法人）
- a または b に該当する法人がその総株主、総社員又は総出資者の議決権の25%以上を直接または間接に保有する法人

#### <直接の関係>



#### <間接の関係>





## 第6章 個人情報保護

募集人は、その業務の性質上、個人のプライバシーや、企業の機密情報に類するような注意を要する様々な情報を取扱うこととなります。

業務において知り得た情報は、全てにおいて細心の注意を払って取扱い、プライバシーの侵害や顧客情報の漏えい等が発生しないように、適切に管理しなければなりません。

2005年4月より「個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」と表記）」が施行されましたが、10年以上が経過し、さらなる高度な通信技術の発展により、取り扱う情報量も膨大となり、煩雑化されていきました。そうした背景から、個人情報保護法の一部が改正され、2017年5月より施行されています。

### 1. 個人情報保護法の概要

個人情報保護法は、個人情報を事業として取扱う者に対して、個人情報の適正な取扱いについて法的義務を課すことで、個人情報の漏えいや不正な利用から守ることを目的として制定・施行された法律です。

#### 【個人情報保護法 第1条 目的】

この法律は、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることに鑑み、個人情報の適正な取扱いに関し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等を定めることにより、個人情報の適正かつ効果的な活用が新たな産業の創出並びに活力ある経済社会及び豊かな国民生活の実現に資するものであることその他の個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。

#### （１）個人情報保護法の対象となる個人情報とは

個人情報保護法が対象としている個人情報は、生存する個人に関する情報であって、次のいずれかに該当するものをいいます。

- a. 当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により、特定の個人を識別することができるもの。
- b. 個人識別符号（顔認識データや旅券番号、基礎年金番号、運転免許証番号、個人番号（マイナンバー）等）が含まれるもの。

※死者に関する情報であっても、遺族等の生存する個人に関する情報に該当する場合がありますので、注意が必要です。

#### （２）対象となる事業者

個人情報保護法の改正により、国の機関、地方公共団体、独立行政法人等を除き、個人情報を紙面やパソコンで名簿化する等、データベース化して事業活動に利用している事業者すべてが対象となります。

個人情報の取り扱いに関して問題が生じた場合、少額短期保険業者には、委託先または従業者である、少額短期保険募集人の行為についての監督責任が生じる一方、少額短期保険募集人には、少額短期保険業者に従う義務が生じます。

### （３）個人情報取扱事業者の義務

個人情報保護法における個人情報取り扱い事業者が遵守しなければならない義務の主なものとして、下記の規定が定められています。

#### ①個人情報の利用目的の特定

個人情報を取扱うにあたって、利用目的をできる限り特定しなければなりません。また、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えておこなってはなりません。

#### ②個人情報の利用目的の制限

あらかじめ本人の同意を得ないで、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利用してはなりません。ただし、法令に基づく場合、または人の生命、身体または財産の保護のために必要な場合で、本人の合意を得ることが困難であるとき等は、本人の同意を得ていない場合でも利用することができます。

#### ③個人情報の適正な取得

個人情報は必要な範囲で、かつ適法で公正な手段によって取得しなければなりません。偽りその他不正な手段により個人情報を取得してはなりません。

#### ④利用目的の通知、公表、明示

個人情報を取得した場合は、あらかじめ利用目的を公表している場合を除き、速やかに利用目的を本人に通知または公表しなければなりません。

少額短期保険業者やその委託を受けた者は次のような場合、本人に利用目的を通知、公表、明示しなければなりません。

- ・保険契約者等本人から直接保険契約申込書等の書面に記載された個人情報を取得する場合
- ・アンケート等により見込み客情報を入手し、保険商品等を勧める場合
- ・少額短期保険業者やその委託を受けた者が独自の利用目的を有する場合

#### ■個人情報の利用目的の通知・公表・明示の具体的な方法について

通知	チラシ、郵便、ファックス、電子メールの送信等により本人に利用目的を知らせる。
公表	ホームページへの掲載、事務所等の見やすい場所への掲載により、本人が利用目的を確認出来るようにする。
明示	パンフレットや申込書、会社案内等に、利用目的が記載されていることを示すことで本人に明示する。

#### ⑤個人データの安全管理措置

個人データの漏えい、滅失・き損の防止その他個人データの安全管理のために必要な措置を講じなければなりません。例えば、個人情報取扱事業者は安全管理措置として次のような対策を講じる必要があります。

##### 【安全管理措置の例】

- ・個人情報が記載された帳票や収録された電子記録媒体（CD、USBメモリ等）を事務所外に持ち出す場合は、「必要最少限にとどめる」「常時携行し車中等に放置しない」「持ち出すデータは管理台帳に記録する等の適切な方法により管理する」等の対策をとる。

- ・ 個人情報が搭載されているパソコン、情報端末等は、パスワード等の設定を行い、その管理を適切に行う。
- ・ 業務用パソコン等の情報端末等については、セキュリティ対策ソフトを導入する。また、業務用パソコンにファイル共有ソフトをインストールしない。
- ・ 個人情報は施錠できるキャビネット等に保管し、事務所等の施錠をしっかりと行う。
- ・ 万一、個人情報の漏えい等が発生し、または発生するおそれが高い場合には、少額短期保険業者の委託を受けた者はただちに少額短期保険業者に報告し、警察への届け出や顧客への報告をするとともに、漏えい範囲の拡大防止の措置を講じなければなりません。

#### ⑥従業員・委託先の監督

- ・ 少額短期保険業者は、個人データを取り扱う従業員・委託先に対して必要かつ適切な監督を行うことが義務付けられています。
- ・ 少額短期保険募集人は、少額短期保険業者の指示に従って個人データを適正に取り扱わなければなりません。

#### ⑦個人データの第三者提供の制限

- ・ 原則として、あらかじめ本人の同意を得ずに個人データを第三者へ提供してはなりません。
- ・ ただし、所定の項目を個人情報保護委員会に届け出ること、第三者提供が認められる場合があります。

#### (4) 要配慮個人情報

改正個人情報保護法では、慎重な取扱いを要する個人情報を要配慮個人情報として新たに類型化し、本人同意を得ない取得を原則として禁止するとともに、本人が明確に認識できないうちに個人情報が第三者へ提供されることがないようにするため、オプトアウト手続による第三者提供を認めないこととしています。

要配慮個人情報とは、本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪歴の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等が含まれる個人情報をいいます。本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪被害を受けた事実、前科・前歴等がこれに該当します。個人情報取扱事業者は、法令に基づく場合等所定の場合を除いて、予め本人の同意を得ないで、要配慮個人情報を取得してはなりません。

## 2. 個人情報保護法違反に対する罰則

個人情報取扱事業者が個人情報保護法に違反した場合の措置としては、第 82 条～88 条にて罰則が定められています。

### ※罰則規定 抜粋

【罰則規定 第 84 条】 6 月以下の懲役または 30 万円以下の罰金

〔違反行為〕利用目的による制限、適正な取得、取得の際の利用目的の通知等、安全管理措置、従業者、委託先の監督、第三者提供の制限、外国にある第三者への提供の制限、第三者に係る記録の作成、第三者提供を受ける際の確認、保有個人情報に関する事項の公表、開示、訂正、利用停止、匿名加工情報の作成・提供、識別行為の禁止

【罰則規定 第 85 条】 30 万円以下の罰金

〔違反行為〕・個人情報取扱事業者が、個人情報保護委員会の徴収する個人情報又は匿名加工情報の取扱いに関する報告の資料を提出しない（又は虚偽の報告や資料の提出をした、答弁をしない、虚偽の答弁をした、検査を拒んだ・妨げた・忌避した）場合

## 3. 情報漏えい防止のポイント

個人情報の漏えいは、募集人に対する信頼を失墜させ、お客様にも多大な迷惑・不利益を与えてしまうおそれがあるため、防止するための対策を講じることが不可欠です。

個人情報の取扱いにおいては、以下のルールを厳守します。

### （１）事務所外持ち出し時のルール

個人情報が記載または記録された書類や情報機器・媒体等を事務所外に持ち出す場合には、業務上必要な最小限のものに限定し、絶えず携行する等、自らの管理下に置くよう徹底すること

- 個人情報の持ち出しは最小限に止めること
- 持ち出した個人情報は常時携行し、手元から離さないこと
- 車中等に放置しない（トランク内も含めて）こと
- 電車やバス等の交通機関を利用する場合は、網棚の上に置かず、必ず手元に置いておくこと
- 個人情報が搭載されているパソコン、情報端末等については、必ずパスワード等を設定すること（パスワード等は他の者に教えない）
- 個人情報を持ち出す場合には、持ち出すデータの記録を残しておくこと
- やむなく持ち出した個人情報を携行したまま帰宅する場合は、上司の承認を得ること

### （２）事務所内の防犯対策上のルール

- 個人情報が記載・記録された書類や情報媒体は机上等に放置せず、施錠できるキャビネットやロッカー等へ保管すること
- 退社時は施錠の再確認を行うこと
- 保管場所ごとに鍵の管理者を定めるとともに、鍵の保管ルールを明確にすること
- 営業時間外における厳重な入室管理を徹底し、外部の者が侵入できない措置を講じること（施錠、警備会社・警備システムの利用等）
- 責任者は、施錠のための鍵の管理等入退室管理に関するルールを明確化すること
- 顧客対応は接客スペースで行うものとし、執務スペースに外部の者が立ち入れないようにす

ること

### (3) 電子メール・FAX 送信時のルール

個人情報を電子メールや FAX により送信する際には、誤送信による漏えいを防ぐため番号やアドレスを慎重に確認してから送信する。また、個人情報が記載された書類等を郵送・送信する際には、送付書類・添付書類等の内容をあらためて確認すること

- a. FAX は事前に宛先の登録を行い、誤送信発生を防止すること
- b. 相手先から FAX 番号を聞いたときは、誤送信防止のために復唱し再確認すること
- c. 個人情報が記録されたファイルを電子メールに添付する場合は、暗号化やパスワードの設定を行うこと
- d. 郵便物を郵送する際は必ず郵送相手と送付書類の内容を照合してから送付すること
- e. 個人情報が記載されている内容のものを送る必要がある場合は、「はがき」ではなく「封筒」を利用すること

### (4) 電話照会等の際のルール

契約照会や事故処理状況等について電話等による照会があり、照会者が本人であると識別できない場合は、誤って別人に情報を提供してしまうことや、なりすまし等による犯罪を防止するためにも、必ず本人確認を行った上で対応すること

#### ① 訪問による照会

- a. 運転免許証、パスポート等の身分証明証等により、本人であることを確認すること
- b. 本人であることが確認できない場合は、「守秘義務」により照会事項に即答できない旨を説明し、契約住所宛に書面を送付して回答すること

#### ② 電話による照会

- a. 「守秘義務」により照会事項に即答できない旨を説明し、契約住所宛に書面を送付して回答すること
- b. 緊急の場合は、契約の住所、電話番号、生年月日や契約者名の漢字等の情報を求め、契約内容と合致していることを確認のうえ、一旦電話を切り、契約者の電話番号へ折り返し電話をかけて回答すること

### (5) パソコン等に関するルール

- a. パソコン等の情報端末については、第三者が利用できないよう必ずユーザーID やパスワードの設定を行うこと
- b. 第三者にパソコンの操作をさせないこと
- c. ユーザーID・パスワードの管理を厳重に行い、第三者に知られないようにすること
- d. パスワードは定期的に変更すること
- e. 個人情報データが記録されたワード・エクセル等の書類や記録メディア等についても、個人データの利用目的や重要性に応じて、暗号化やパスワードの設定を行うこと
- f. 利用期限を設け、権限を付与された者以外は内容を確認できないようにすること
- g. 個人情報データの利用目的や重要性に応じて、アクセス制限を設けること
- h. 業務に使用しているパソコンにファイル共有ソフトや業務と関係のないソフトウェアをインストールしない。既にインストールされている場合は直ちに削除（廃棄）すること

### (6) 情報廃棄時のルール

業務上不要になった個人情報は、媒体に即して適切な方法で処理すること

- a. 個人情報が記載された印刷物は、焼却、シュレッダー等による裁断または溶解処理を行うこと

と

- b. パソコン等個人情報を取扱う機器類は、ハードディスク等記憶装置の保存データ消去または物理的な破壊を確実に行った上で、廃棄を行うこと
- c. 個人情報が記録されている記録媒体の破棄は、保存データ消去を確実に行った上で、ハサミやメディアシュレッダー等で破砕・破壊処理（または破壊処理に準じた処理）をした上で行うこと

#### 4. 情報漏えい等が生じた場合の対応

万一、個人情報の漏えい等が生じた、又は、生じるおそれが高い場合には、募集人は直ちに少額短期保険業者に報告し、少額短期保険業者の指示に従い対応を行います。

少額短期保険業者は、個人情報等の漏えい事案が発生した場合には、監督当局等に直ちに報告します。また、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、当該事案等の事実関係及び再発防止策等の早急な公表、当該事案等の対象となった本人への速やかな通知等を行います。



## 第7章 保険募集を取り巻くさまざまな法律

### 1. 金融商品の販売等に関する法律

金融商品販売法は、金融サービスを利用する顧客の保護を図ることを目的とした法律です。本法では、保険をはじめ預金、信託、有価証券等、金融証券全般が対象となり、少額短期保険商品についても、金融商品販売法の対象となります。

金融商品販売法では大きく分けて次の三点を定めており、募集人は、それらの各種義務を追うこととなります。

#### ①金融商品販売業者等の説明義務

金融商品販売法では、金融商品販売業者等に該当する募集人が金融商品を販売する際（保険契約の締結までの間）には、金融商品が持っているリスク等の重要事項について、金融商品の販売が行われるまでの間に顧客に説明することを義務付けています。

#### ②金融商品販売法における損害賠償責任

金融商品販売業者等に該当する募集人が、顧客に対し重要事項の説明を怠った場合、または断定的判断の提供等を行った場合、これによって生じた顧客の損害を賠償しなければなりません。顧客は、金融商品販売業者等に対して、当該金融商品の販売等によって生じた元本欠損額を損害賠償金額として請求できます。

#### ③勧誘方針の策定・公表義務

金融商品販売業者等に該当する募集人は、勧誘方針を定め、公表しなければなりません。また、策定・公表された勧誘方針を変更したときも、これを公表する義務を負います。

### 2. 消費者契約法

#### （1）消費者契約法とは

消費者契約法とは、事業者が十分な説明をしないまま消費者が契約してしまったり、消費者にとって不利な内容があっても十分に理解しないまま契約してしまったりすることにより起こりうるトラブルを解決し、消費者の利益を擁護することを目的に制定された法律です。

消費者契約法では保険契約も対象としており、保険会社だけでなく、保険会社を代理する保険会社の委託を受けた者も事業者として扱われます。また、媒介のみを行う保険会社の委託を受けた者にも取消権の規定が準用されます。

- ① 事業者の一定の行為により消費者が誤認したり、困惑したりした場合、契約の申込又はその承諾の意思表示を取り消すことができます。
- ② 事業者の損害賠償責任を免除する条項や消費者利益を不当に害する条項の全部又は一部を無効とすることができます。
- ③ 消費者の被害の発生又は拡大を防止するため適格消費者団体が事業者に対し差止請求をすることができます。

#### （2）不適切な勧誘行為によって締結した契約の取消

消費者契約法では、事業者が契約を勧誘する際に、不適切な勧誘行為があった場合には、消費者は契約を取り消すことができます。



① 不適切な説明（Web 上の表示を含む）によって消費者が契約内容を「誤認」した場合の取消事業者（例えば保険代理店）が契約勧誘に際し、消費者（例えば保険契約者）に対して、以下の行為により、消費者が当該契約の内容を誤認し、それによって契約を締結した時等に契約の取消を行うことができます。

- a. 重要事項について事実と異なることを告げること
- b. 商品等の将来における価格変動が不確実なのに断定的判断を提供したりすること
- c. 消費者に不利益となる事実を故意に告げないこと
- d.

ここでいう重要事項とは、「契約の内容や取引条件に関する事項」とされており、保険業法における重要事項と定義を異にしているので注意します。

また、誤認とは、「相手方が説明する通り、自分に不利益な事実が存在しないと認識すること」とされており、商品価格についてうそをついたり、商品販売に際して重要な情報をわざと告げなかったりして契約内容を誤解させることがこれにあたります。

② 不適切な募集行為によって消費者が「困惑」した場合の取消

事業者（例えば保険代理店）が、契約勧誘に際し、消費者（例えば保険契約者）に対して、以下の行為により、消費者を困惑させ、それによって契約を締結した場合には、消費者はこの契約を取り消すことができます。

- a. 消費者がその住居または業務を行っている場所から退去してほしい旨の意思表示をしたのに、その場所から退去しなかったりすること
- b. 消費者が契約勧誘の場所（路上等）から退去したい旨の意思表示をしたのに、その場所から退去させなかったりすること

ここでいう困惑とは、「消費者が困った、とまどった、不安を抱いた等の精神状態に陥っていること」をいいます。

③ 消費者による取消が可能な期間

前記①、②による取消権は、消費者が契約を追認することができる時から 1 年、または消費者契約締結の時から 5 年です。

したがって、上記のような保険契約者の誤認、困惑状況を招かないよう募集行為には十分な注意をしなければなりません。

なお、契約の取消は、契約の始期にさかのぼって契約の効力を失わせる効果を有するため、原則として保険料を全額、契約者に返還することになります。意思表示のときから将来に向かって効力を失わせる解除（解約）の効果と異なるため注意が必要です。

### （3）不当な契約条項の無効

消費者契約法の中に、事業者の損害賠償の責任を一方的に免除する事項があったり、消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項が含まれていたりする場合には、当該条項の部分が無効となります。

また、消費者の利益を一方的に害する条項、すなわち民法、商法、その他の法律の公の秩序に関しない規定（任意規定）の適用による場合に比較して消費者の権利を制限したり、消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは無効となります。

### 3. 犯罪収益移転防止法

#### (1) 犯罪収益移転防止法とは

「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）」が平成 19 年 4 月に制定され、平成 20 年 3 月に全面施行となりました。これは、近年国際社会において深刻な問題となっているテロ資金供与やマネー・ローンダリング※に金融機関が利用されることを防ぐためです。同法に基づき、特定事業者による顧客等の本人確認、取引記録の保存、疑わしい取引の届出等の措置を講じることが義務付けられています。

※マネー・ローンダリングは、「資金洗浄」と訳されます。犯罪等によって得た「汚れた資金」を正当な取引で得た「きれいな資金」であるかのように見せかけることをいいます。

#### (2) 本人確認が必要となる場合

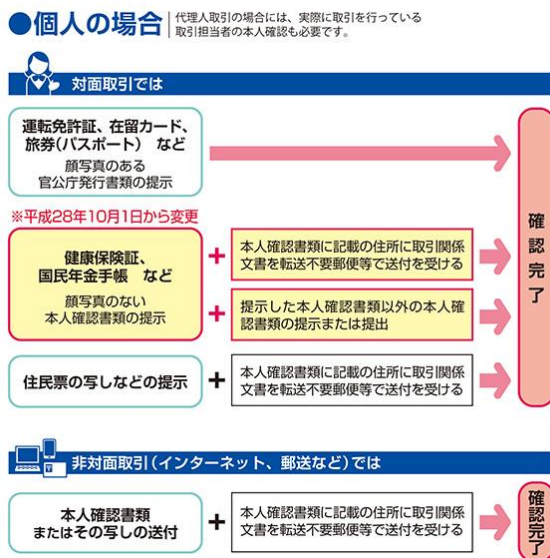
次のような場合、本人確認が必要となります。

- ①生命保険契約の締結
- ②契約者の変更、解約があったとき
- ③200 万円を超える現金、小切手等による取引
- ③本人特定事項の真偽に疑いがある顧客との取引等

※一度本人確認を行った顧客については、次回以降の取引では「本人確認済の顧客」であることを確認できれば再度の確認は不要です。ただし、顧客本人特定事項の真偽に疑いがある場合には、再度本人確認が必要となります。

#### (3) 本人確認の方法

保険会社または代理店は下記の方法で本人確認もしくは実在の確認をします。



#### ●法人の場合

法人の「本人確認書類」としては、登記事項証明書、印鑑登録証明書、そのほか官公庁が発行した書類で法人の名称及び主たる事務所の所在地が記載されたものになります。

### 4. 不当表示・過大な景品提供と景品表示法

#### (1) 表示に関する規制

不当な表示や過大な景品提供を行うことは、景品表示法で禁止されています。

- ① 景品表示法上の表示とは

景品表示法上の表示とは、顧客を誘引するための手段として、事業者が行う商品・役務の内容または取引に関する事項についての公正取引委員会が指定する広告その他の表示をいいます。例えば、商品・容器による広告、ピラ、パンフレット、看板、新聞、雑誌、放送による広告がこれにあたります。

## ② 不当表示とは

事業者の供給する商品・役務の表示が次のような場合等に不当表示となります。

- a. 実際のものより著しく優良であると誤認させる（優良誤認）表示
- b. 実際のものより著しく有利であると誤認させる（有利誤認）表示

## ③ 表示において留意すべき事項

商品パンフレットやホームページ等の募集資料で、担保条件や料率を説明する際に、保険契約者が上記の優良誤認や有利誤認をしないよう、文字の大きさや色使いにも細心の注意を払うことが必要です。

- a. 契約後一定の不担保期間がある場合、保険金額が被保険者の年令、契約後の年数、入院日時、対象疾病等の条件で減額・消滅する場合、先進医療による治療を給付事由とすることにより、医療行為、医療機関及び適応症等によっては、給付対象とならないことがある場合にはその旨を明瞭に表示します。
- b. 個別のモデルケースに基づく支払保険料を表示する場合には、保険名称、契約年齢、性別、モデルケースの保険期間、保険料払込期間、保険料払込方法、主な給付事由およびこれらによる保険金額を表示します。

## （２）景品に関する規制

### ① 景品とは

景品類とは、顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品又は役務の取引に付随して相手方に提供する物品・金銭等をいいます（景品表示法 2 条3項）。ただし、正常な値引き、アフターサービス、当該商品・役務に通常付随する経済上の利益は、景品にあたりません。

### ② 景品に関する規制

景品表示法は、競争秩序を健全に保つため、景品について次の規制をしています。

- a. 取引に付随して必ず景品が提供される「総付景品」の場合には、景品の価格は取引金額の2割以内（1,000 円未満の取引では 200 円以内）
- b. 懸賞によって景品が提供される「一般懸賞」の場合、1 景品あたりの価格は取引価格の20 倍または 10 万円のいずれか低い金額、景品総額では予定売上額の2%以内

### ③ 保険商品の募集と景品

保険募集の際に、募集人から保険契約者または被保険者に提供されるノベルティも景品に該当するので、上記の規制に抵触しないよう注意する必要があります。なお、過大な景品の提供は、保険業法 300 条の特別利益提供の禁止に抵触することにもなります。

## 第8章 少額短期保険募集人の日常業務のルール

### 1. 募集に該当する実務

募集に関する実務としては以下の業務があり、募集人はこれらの業務を適切に処理していかなければなりません。

- ・パンフレットやホームページ等による契約の勧誘
- ・保険商品、あるいは保険料や保険料率に関する説明
- ・保険料の算出・提示
- ・申込書・告知書等の契約関連書類の作成に関する説明及びこれらの点検・受理
- ・保険料の領収（払込方法によっては不要）
- ・保険料領収証の発行
- ・告知又は通知の受付
- ・異動承認請求書の作成に関する説明、当該請求書の受理・記載内容の確認

※募集人が「媒介」の場合は、締結権限（代理権）・告知の受領権はありません。

### 2. 重要事項の説明

保険募集人は、保険契約の締結前に保険契約者に対して商品内容を十分に説明し、重要事項説明書の内容の理解を得る必要があります。同時に「商品パンフレット」「ご契約のしおり（約款）」等を活用し工夫することが大切です。

※重要事項については「第2章 保険募集に関する規制」を参照

### 3. 保険契約者からの告知

#### （1）告知義務

保険契約者または被保険者には、保険契約者の保険料の公平を保つため「告知義務」が課せられており、定められた書面（保険契約申込書）に基づき正確に告知をいただきます。

保険業者は告知義務違反を知った時には契約を解除することが出来るので、告知をいただく際には正確に告知してもらえよう適切な助言を行います。

#### （2）告知受領時の注意事項

保険契約締結の際に次の事実があった場合、保険契約が無効となります。

- a. 保険契約者または被保険者が、既に事故が生じていること、又はその原因が生じていたことを知っていたとき
- b. 他人のために保険契約を締結する際に、保険契約者がその旨を保険契約申込書に明記しなかったとき

## 4. 保険引受に関わるリスク

### (1) リスクの種類

保険制度の健全な運営、契約者間の公平性の観点から、保険契約の引き受けにあたっては、さまざまなリスクの大きさ（危険度）を把握・評価することが重要となります。保険契約の引き受けにあたり重要となるリスクの種類は下記です。

特にモラルリスクについては、保険金目当ての放火や殺人といった犯罪に結びつく可能性があり、善意の保険契約者の利益を保護するためにも、契約後のトラブルを防止するためにも、徹底して排除していく必要があります。

※以下は生命保険・医療保険等における引受リスクの例

#### ① 身体的リスク

体格、既往症、現症、身体の障害状態等に関する危険

#### ② 環境的リスク

現在の職業や仕事の内容等に関する危険

#### ③ モラルリスク

保険を利用して、不正に利得しようとする行為に関する危険

### (2) 保険契約の引受の際の注意点

保険契約の引き受けの際は、以下の注意が必要です。保険会社で規定する引き受けルールに則り、照会業務を行います。

#### ① 危険の選択

保険契約にあたって、被保険者の健康状態や職業・職務内容を把握し、危険度の大きさを評価した上で契約引受可否の決定をします。

#### ② 傷病等の確認

被保険者の既往症、身体の障害状態、健康状態等のほか、被保険者の現在の職業や職務内容等を確認します。

#### ③ 保険事故履歴等の確認

保険の事故履歴によっては保険契約者の希望通りに保険契約を引き受けられない場合があるため、過去における保険事故の有無や、支払われた保険金等について保険契約者等に確認するとともに、保険会社の事故データにて過去の事故履歴を調査し、審査を行います。

#### ④ 重複契約の有無

同じ保険の目的に既に保険がつけられている場合には、保険に加入できない場合があるため、重複契約があるかどうか、名寄せにて確認します（「名寄せシステム」）。

#### ⑤ 被保険者の同意の確認

保険契約者以外のものを被保険者とする契約を行う場合には、保険契約申込書等の被保険者欄に被保険者本人が署名または記入押印すること等により同意の確認を行います（他人の生命の保険契約の場合）。



## 5. 保険契約申込書

### (1) 保険契約申込の意思・契約内容の確認

保険契約の締結にあたって、保険契約者に保険契約の申込と契約内容を確認する必要があります。保険契約申込書は保険契約の内容を十分確かめた上で、保険契約者、被保険者の署名・捺印を必須とします。

※被保険者の署名・捺印の取扱いは、以下の場合の対応を含み、保険会社、商品により異なります。

- a. 被保険者が20歳未満の場合
  - ・保険契約者が親権者の場合においては、保険契約者の署名のみでも可とするケース
  - ・親権者・後見人の同意欄にも署名・捺印を必須とするケース
- b. 被保険者が認知症あるいは身体の障害により自署できない場合
  - ・「代理署名申請兼確認書」の取り付けを行うことで、被保険者の3親等内あるいは法定代理人であれば代筆が可能となるケースもあります。

### (2) 保険契約申込書への記入

保険契約申込書は、保険契約の申込を受ける際の重要な書類であり、保険契約申込書の記載内容に基づいて保険契約が成立することになるため、記入に当たっては保険契約者に対して、適切な助言を行います。

## 6. 保険料の領収・管理

### (1) 正当な保険料の領収

定められた保険料の全額を領収しなければなりません。保険料を勝手に分割して領収したり、特段の規定がないにもかかわらず保険料の割引や割戻、金品その他の利益を提供したりすることは出来ません。

保険料の領収にあたっては、取扱商品によって決められた方法にて行います。保険契約者の希望がある場合は、別途領収証を発行します。

### (2) 保険料の区分管理

保険料は公金として適切に管理し、領収した保険料を費消したり、他に流用する行為を行ってはなりません。

## 第9章 保険契約の管理と事故対応・苦情対応

募集人はお客様に良質のサービスを提供し、適正な契約管理を行う必要があります。

### 1. 保険契約の変更

お客様を取り巻く環境に変更が生じた場合、お客様の要望に基づいてそれに対応した保険期間の更新・特約の追加等を適切かつ確実に行います。

募集人は、あらかじめ保険契約者等に通知が必要な事項（被保険者の職業や職務内容の変更、住所の変更等）について、十分な説明を行います。

### 2. 保険契約の解約

保険契約者は、保険期間中にいつでも保険会社に申し出て、将来に向かって保険契約を取りやめることが出来ます。

募集人は保険契約者から解約の申出があった場合、速やかに手続きを行うものとします。

### 3. 契約管理

締結した保険契約の保険期間が終了すると保険契約が満了となり、その効力は失われます。保険契約を更新せずに保険事故が発生した場合、保険契約者等は大きな痛手を被ることになります。

募集人は、日頃から保険契約者ごとの各保険契約の満了日を管理・把握し、満了日以前に余裕を持って保険契約者に郵便や電話、電子メール等によって満了案内をし、確実に保険契約を更新できるよう努めます。

また、満了案内や更新の際には、保険契約者のライフプランや環境の変化等に応じて保険契約内容の見直し等の提案を行います。

### 4. 事故発生時の対応

募集人はお客様より「事故発生 の報告」を受けた場合、速やかに保険会社に連絡を入れる必要があります。

事故が発生したことを知ってから一定期間内に事故報告をしないと、保険金が支払われない場合があるため、それらについても説明が必要となります。

### 5. 苦情・照会への対応

保険は目に見えない無形の商品であるため、お客様の契約内容に対する認識が不十分であったり、募集資料の説明の不備等があった場合、事故や疾病の際に問題が顕在化しトラブルとなるケースもあります。

万一、契約内容等について照会や苦情の申し出があった場合は、迅速かつ確に誠意をもって対応し、信頼を損なわないように対処することが重要です。

募集人が保険契約者から照会や苦情を受けた場合には、まず証券番号等により該当する保険契約を特定し、契約内容を正確に把握した上で対応します。

対応については、保険会社で用意している「苦情相談マニュアル」等に準じて行います。



## 第10章 コンプライアンスの点検・見直し

募集人は、コンプライアンスの重要性を十分認識し、適正な募集活動を行い、お客様の信頼を得るためにも、コンプライアンスの徹底した募集体制を確立します。

日常業務におけるコンプライアンスについては、保険会社が別途定める「コンプライアンスセルフチェックシート」により、定期的に点検を行います。

「いいえ」に該当する項目があった場合は、コンプライアンス委員会にて改善策を検討します。

募集資料においては、定期的に見直しを行う必要があります。代理店においては保険会社にて作成した募集資料の使用を原則としますが、代理店で作成したものについては、承認がされているか、また、募集資料番号で管理がされているかの点検をします。

募集資料の改定が必要な場合には、新規作成時と同様に保険会社の審査・承認が必要となります。

また、ホームページ上の改定や追加がある場合にも、同様に保険会社の審査・承認が必要となります。