

2025年4月版

<2025年7月試験から適用>

損害保険募集人一般試験 教育テキスト

基礎単位

はじめに

一般社団法人 日本損害保険協会では、損害保険募集人（以下「保険募集人」）の皆さんが、損害保険の募集にあたり、保険募集に関する基本ルールや、保険商品に関する重要事項等をお客様に正確に説明するための知識を修得されているかを確認するため、業界共通の「損害保険募集人一般試験」（以下「損保一般試験」）を実施しています。

損保一般試験は、「基礎単位」と3つの「商品単位」（「自動車保険単位」「火災保険単位」および「傷害疾病保険単位」）の合計4単位で構成されており、このうち「基礎単位」は、損害保険の基礎や募集コンプライアンスなど損害保険の募集のための基礎的な知識の修得を目的とし、「商品単位」は商品知識等の修得を目的としています。

また、損保一般試験の「基礎単位」の合格を代理店登録・募集人届出の要件としていますので、「基礎単位」に合格しないと保険募集ができません。さらに、「商品単位」の合格をそれぞれの保険商品を募集するための要件としていますので、合格していない単位の商品の保険を募集することができません。したがって、原則としてすべての保険募集人が「基礎単位」およびご自分が募集するすべての「商品単位」に合格する必要があります。

デジタルテキスト 001

本テキストは、損保一般試験の単位構成に合わせて4分冊としていますので、保険募集人の皆さんは「基礎単位」およびご自分の募集する保険商品に応じて必要な「商品単位」を学習してください。

⚠️ ご注意

- 本テキストは、2024（令和6）年11月1日現在で公表されている法律、規定等の内容に基づいて編集されています。
- 「損害保険募集人一般試験（基礎単位）」は、本テキストの記載内容から出題されます。ただし、本テキスト中の **⚠️ 注** および **📖 参考** は、同試験の出題の対象とはなりません。

一般社団法人 日本損害保険協会
募集・教育企画部

デジタルテキスト 002

●デジタルテキストとの関連について

テキスト内の **デジタルテキスト 000** はデジタルテキストにおけるページ番号です。

また、本文中の（P.000参照）は、**デジタルテキスト 000** のページ番号で表記しています。

学習にあたって

- 本テキストでは、損害保険の募集に携わるうえで必須となる基礎的な知識について学習します。
- 具体的な編立ておよび編ごとの概要は、次のとおりです。学習にあたって指針にしてください。

第1編

損害保険の
基礎知識

第2編

保険募集の
基本ルール

第3編

保険募集の
基本と心構え

第4編

損害保険の
周辺知識

第1編 損害保険の基礎知識

【構成・概要】

- ①わたしたちを取り巻くリスクへの備えとして保険の機能・役割について学習します。
- ②損害保険の社会的役割とあわせ、保険募集人の社会的役割について学習します。
- ③保険の基本的な仕組みや、保険契約の基本的な考え方について学習します。
- ④家計分野の「くるま・すまい・からだ」等の保険の概要について学習します。

デジタルテキスト 003

第2編 保険募集の基本ルール

【構成・概要】

- ①保険募集にあたり、コンプライアンスの重要性について学習します。
- ②保険業法上の保険募集に関する基本的ルール（登録・届出、意向把握・意向確認、情報提供、禁止行為、代理店の体制整備など）について学習します。
- ③その他保険募集に関連するルールとして、個人情報保護や反社会的勢力への対応などについて学習します。

第3編 保険募集の基本と心構え

【構成・概要】

- ①保険引受けの基本的な考え方と注意点（適合性の原則、アンダーライティングなど）について学習します。
- ②保険料および保険契約の管理の基本的な考え方と注意点（保険料の流用・費消の禁止など）について学習します。
- ③事故対応、苦情対応の基本的な考え方と注意点（保険会社との連携、請求手続きのサポートなど）について学習します。
- ④保険募集人の心構え（CSとコンサルティング、事故防止・防災、コミュニケーションなど）について学習します。

デジタルテキスト 004

第4編 損害保険の周辺知識

【構成・概要】

- ①損害賠償、社会保険、被災者生活再建支援制度など社会インフラの基本的な仕組みと、損害保険の役割について学習します。
- ②損害保険の税務処理（保険料・保険金など）および相続の基本的な考え方について学習します。
- ③隣接業界の生命保険、少額短期保険、共済の商品概要および損害保険との違いについて学習します。

- 学習にあたっては、「保険用語の解説」も参照してください。
- 本テキストにおける統計等の数値については、四捨五入して掲載している箇所もあるため、合計値は必ずしも一致しません。
- 学習にあたっては、損保協会作成の「募集コンプライアンスガイド」も併せてご参照ください。

<URL> <https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/boshuguide.pdf>



デジタルテキスト 005

刑法の一部改正に伴う拘禁刑の新設について

刑法の一部改正（令和4年6月17日法律第67号〔第2条〕 2025（令和7）年6月1日施行予定）により、これまでの懲役刑や禁錮刑は廃止され、拘禁刑に統一されます。これに伴い、施行後は他の法律においても、すべて同様の変更が生じますが、本テキストにおいては、改正前の表記で掲載しています。

デジタルテキスト 006

第1編 損害保険の基礎知識	007
第1章 リスクと保険	008
1. わたしたちを取り巻くリスクと保険	009
2. リスクマネジメントと保険	015
3. 保険の分類	023
第2章 損害保険の社会的役割	027
1. 損害保険の社会的役割	028
2. 代理店（保険募集人）の社会的役割	036
3. 損害保険の募集形態・販売チャネル	043
第3章 保険の仕組み	049
1. 保険の原理・原則	050
2. 保険料（率）の仕組み	051
3. 保険契約の基礎	057
第4章 損害保険商品	074
1. 損害保険の種類	075
2. くるまの保険	077
3. すまいの保険	087
4. からだの保険（傷害疾病保険）	094
5. その他の保険	099

第2編 保険募集の基本ルール	102
第1章 コンプライアンス	103
1. コンプライアンスの重要性	104
2. 代理店委託契約書	107
第2章 保険業法	113
1. 保険業法の目的	114
2. 登録・届出に関するルール	115
3. 意向把握・意向確認および情報提供に関するルール	131
4. 禁止行為等に関するルール	146
5. 代理店の体制整備	171
6. 保険募集の検査・監督等	178
7. 不祥事件への対応	181
8. 保険契約者の保護	191
第3章 関連法令・ルール	194
1. 個人情報に関するルール	195
2. 独占禁止法と保険募集における留意点	208
3. 景品表示法と保険募集における留意点	218
4. 犯罪収益移転防止法と反社会的勢力への対応ルール	223
5. その他関係法令	234

第3編 保険募集の基本と心構え	245
第1章 保険契約の引受け	246
1. 基本的な保険募集フロー	247
2. 顧客に対する説明と適合性の原則	253
3. 保険引受け（アンダーライティング）	261
4. 適正な保険募集の注意点	271
第2章 保険料・保険契約の管理	285
1. 保険料の領収・管理	286
2. 保険契約の管理	296
第3章 事故・苦情への対応	306
1. 事故への対応	307
2. 苦情への対応	315
第4章 保険募集人の心構え	323
1. CS（顧客満足）とコンサルティング	324
2. 事故の防止と防災・防犯	331
3. 不正請求への対応等	339
4. コミュニケーション	341

第4編 損害保険の周辺知識	355
第1章 損害賠償	356
1. 損害賠償責任	357
2. 損害賠償責任と損害保険商品	363
第2章 社会保険	364
1. 社会保険	365
2. 社会保険と保険商品	372
第3章 災害時の公的支援制度	373
1. 自然災害と公的支援制度	374
2. 自然災害と損害保険商品	380
第4章 税務・相続	381
1. 税務	382
2. 相続	391
第5章 隣接業界	395
1. 生命保険	396
2. 少額短期保険	398
3. 共済	400
保険用語の解説	402

基礎単位

1

第1編

損害保険の基礎知識

※本編では、「代理店」「保険募集人」を、原則として「代理店(保険募集人)」と表記します。

学習の内容

第1章 リスクと保険

第2章 損害保険の社会的役割

第3章 保険の仕組み

第4章 損害保険商品

●デジタルテキストとの関連について

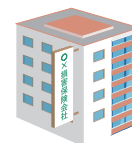
テキスト内の **デジタルテキスト 000** はデジタルテキストにおけるページ番号です。
また、本文中の (P.000参照) は、**デジタルテキスト 000** のページ番号で表記しています。

学習のポイント

わたしたちを取り巻く
リスクへの備えとしての
保険の機能・役割



損害保険の社会的役割、
保険募集人の社会的役割



保険の
基本的な仕組み、
保険契約の
基本的な考え方



家計分野の
「くるま・すまい・からだ」
等の保険の概要



第1章 リスクと保険

デジタルテキスト 008

1-1 わたしたちを取り巻くリスクと保険

第1節の
学習時間
およそ
6分

(1) わたしたちを取り巻くリスク

わたしたちのライフスタイルは人によって異なりますが、世帯主の突然の死亡、家族の病気、住宅の火災、自動車事故など、予期せぬ出来事により、思い描いてきた生活設計が狂ったり、一家の生活が困窮したりすることが起こり得ます。わたしたちは毎日このようなリスクと向き合って暮らしています。

リスクという言葉は、様々な意味に用いられていますが、このうち主として保険が対象とするリスクは「損失という不利益を被る可能性」と定義することができます。具体的には、自然災害や自動車事故などによって損失（マイナスの要素）が発生するリスクです。 **▲注**

保険が対象とするリスクを大きく分類すると、主に次の3つに分けられます。

① 人的リスク

② 物的リスク

③ 賠償責任リスク

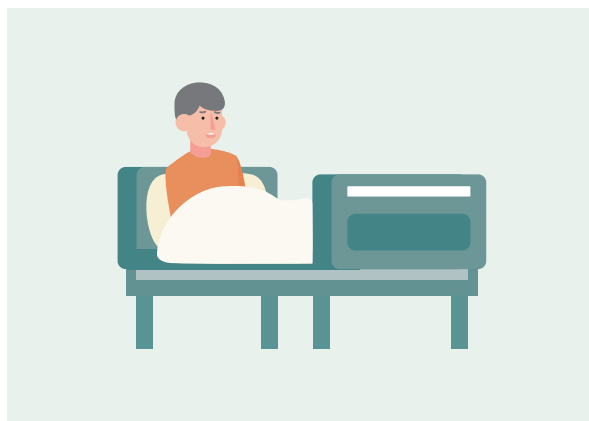
▲注 このような損失（マイナスの要素）のみを発生させるリスクを「純粹リスク」といいます。これに対して、金融商品などが対象としているリスクを「投機的リスク」といい、株価や為替変動などによって損失（マイナスの要素）が発生することもあれば、利益（プラスの要素）を得ることもあるリスクです。

デジタルテキスト 009

① 人的リスク

人的リスクは、個人や企業経営者・従業員の死亡、傷害、病気等によって、個人や企業等が経済的損失を被るリスクです。

また、平均寿命の長期化（長生き）により、老後に十分な生活資金を確保できず、生存中に資金が枯渇してしまうかもしれないという「長生きリスク（生存リスク）」もあります。これらは事故が突然起こるといったリスクではありませんが、高齢社会における大きなリスクとなっています。



デジタルテキスト 010

② 物的リスク

物的リスクは、火災や爆発、盗難、風水害、地震等によって、住宅・家財や店舗、工場、機械、商品などの財物に損害が発生し、個人や企業等が経済的損失を被るリスクです。

これらの中には、火災で焼失した建物の再築中に臨時に生じる費用など、物的損害に伴って発生する「費用リスク」や、店舗に火災が発生したため長期間にわたって休業を余儀なくされた結果、利益が減少する「休業リスク」も含まれます。



デジタルテキスト 011

③ 賠償責任リスク

賠償責任リスクは、自動車事故等により他人を死傷させたり、他人の財物を損壊させたりすることによって賠償責任義務を負い、個人や企業等が経済的損失を被るリスクです。



参考

損害と損失

「損害」とは、事故などによって対象物が物理的影響を被ることをいい、「損失」とは、損害を被った結果、その対象と一定の関係がある人に与える経済的影響のことをいいます。

デジタルテキスト 012

(2) 保険の機能

① 一人は万人のために、万人は一人のために

保険制度は、損失を被る可能性のある多くの人々がお金を出し合って大きな共有の準備財産（資金プール）をつくり、実際に災害や事故によって損失を被った人に対して、資金プールをもとに損失を補償する制度です。「一人は万人のために、万人は一人のために」という相互扶助・助け合い・支え合いの精神により成り立っています。

このように万が一の補償のための保険の存在が、家庭生活においては、様々なリスクから自分や家族の生活を守る大切な備えとなります。また、企業経営においても、円滑な企業活動を継続していくうえでの大きな支えとなります。

多くの人々が保険料を出し合い、万が一の場合に保険金を支払う仕組みである保険は、世の中にとって欠かせない機能を果たしています。

デジタルテキスト 013

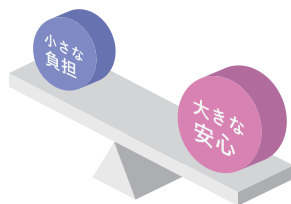
② 小さな負担で大きな安心を得る

わたしたちを取り巻く様々なリスクに対して経済的に備える手段として保険があります。

例えば、ある人が、万が一事故を起こして他人を死傷させた場合、高額な損害賠償金を負担しなければならないこともあります。このとき、加害者が自分は絶対に自動車事故を起こさないという過信から自動車保険に加入していなかった場合、十分な損害賠償金を支払えず、第三者である被害者に多大な迷惑をかけることとなります。

したがって、自動車を運転するからには、誰でも他人を死傷させ高額な損害賠償金を負担する可能性（損失を被る可能性）がある、つまり大きなリスクが存在するということを十分に認識し、そのリスクへの備えとして適切な保険に加入することが必要です。

保険は、わたしたちを取り巻くリスク（損失を被る可能性）という不確かな要素を、保険料というコストとして確定させる仕組みです。小さな負担で大きな安心が得られる保険は、様々なリスクに備えるための合理的な方法であり、わたしたちが安心して毎日を送るためには、もはや欠かせないものとなっています。



デジタルテキスト 014

(1) リスクマネジメントの基本

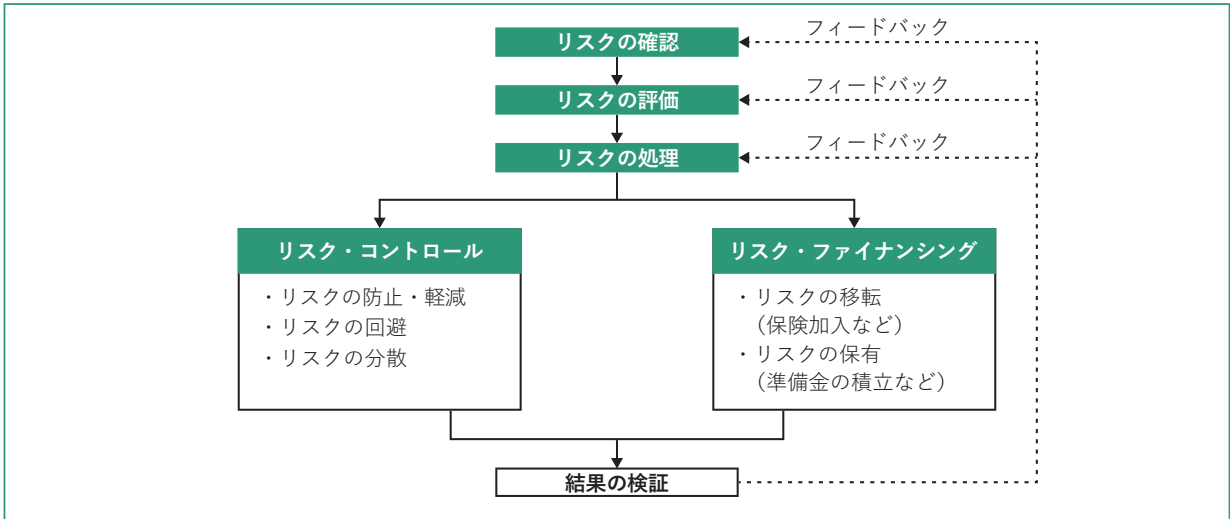
わたしたち個人や企業は、予期せぬ不測の事態に備えて、事前に十分なリスク対策を講じておくことが大切です。

リスク対策の検討にあたっては、まず、家庭生活や事業経営を脅かすリスクにどのようなものがあるかを洗い出し（リスクの確認）、リスクが顕在化した場合、どの程度の損失を被るかを予測（リスクの評価）します。そのうえで、損害額を軽減させたり、事故の発生を回避したりするための予防対策を講じる（リスク・コントロール）とともに、万が一の事故や災害によって損失を被った場合に備え、保険加入など経済的復旧を図るための資金対策を講じます（リスク・ファイナンス）。

このように、日常生活や企業活動で発生する様々なリスクに合理的・効率的に対応する手法をリスクマネジメントといいます。リスクに備えるためには、保険のみならず、事故発生防止など予防対策も併せて講じる必要があること、保険はリスクマネジメントの資金対策（リスク・ファイナンス）のひとつの手法であることを理解する必要があります。

デジタルテキスト 015

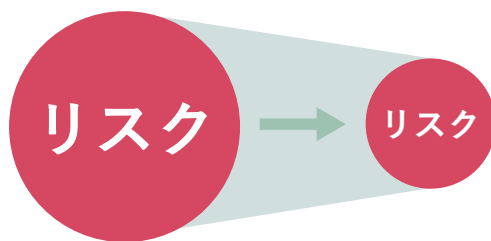
【リスクマネジメントの手順】



デジタルテキスト 016

(2) リスク・コントロール

リスク・コントロールとは、損害の発生を防止し、損害の発生頻度やその規模を最小限に食い止めるための手段のことをいいます。



① リスクの防止・軽減

② リスクの回避

③ リスクの分散

デジタルテキスト 017

① リスクの防止・軽減

リスク・コントロールの基本は、損害の発生を未然に防止する「リスクの防止」と、事故の発生頻度や損害の規模を最小限に抑える「リスクの軽減」です。

「リスクの防止」の例としては、病気にかからないよう規則正しい生活を心掛けて定期健康診断を受けることや、自動車事故を起こさないよう交通法規を守り、安全運転を心掛けることなどがあります。

また、「リスクの軽減」の例としては、消火設備の設置などによって火災の損害の拡大を最小限に抑えるといった対策などがあります。

② リスクの回避

「リスクの回避」とは、危険なことをしない、危険な製品を作らないなど、リスク自体を回避する方法です。

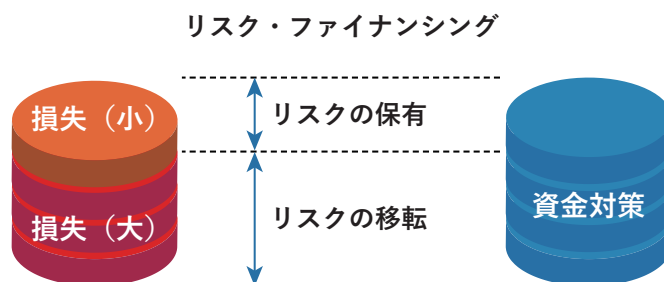
③ リスクの分散

「リスクの分散」とは、商品などを複数の場所に保管するなど、事故が発生した場合の損害を最小限に抑える方法です。

デジタルテキスト 018

(3) リスク・ファイナンス

リスク・ファイナンスとは、損害が発生し、結果的に損失を被ったときに必要な資金対策を、あらかじめ講じておくことをいいます。



① リスクの移転

② リスクの保有

デジタルテキスト 019

① リスクの移転

「リスクの移転」とは、リスクを他者に移転し、損害が発生した場合に他者の資金で損害をてん補することをいい、保険はリスク移転のための有効な手段とされます。保険契約者は、一定の保険料を支払って保険会社（他者）にリスクを移転し、損害が発生した場合に保険会社から支払われる保険金によって経済的復旧を図ります。

万が一に備えて貯蓄するという方法もありますが、貯蓄の場合は、それまでに積み立てられた金額だけが復旧に充当されることになり、必ずしも十分とはいえないことがあります。これに対して、保険には、保険に加入した直後に事故が発生しても、損失が補償されるという利点があります。

保険加入にあたっては、様々なリスクに対して、「何を対象にどのような保険に加入するか」「どのくらいの補償が必要か」、さらに「保険料はいくらになるか」を検討し、最も適切な保険を選択することが大切です。

デジタルテキスト 020

② リスクの保有

「リスクの保有」とは、万が一のために自分で準備金を積み立てておき、損害が発生した場合、自己資金で損失をてん補することをいいます。

日常頻繁に発生する小さな損害に備えて保険に加入することは、必ずしも経済的とはいえません。また、偶然性に欠ける損害は一般に保険の対象にはなりません。このため、これらに対しては、リスクを保有する、つまり損失を自己負担で賄うという選択肢が合理的です。

このようにリスク・ファイナンスにおいては、「リスクの保有」と「リスクの移転」とのバランスをとることが大切となります。

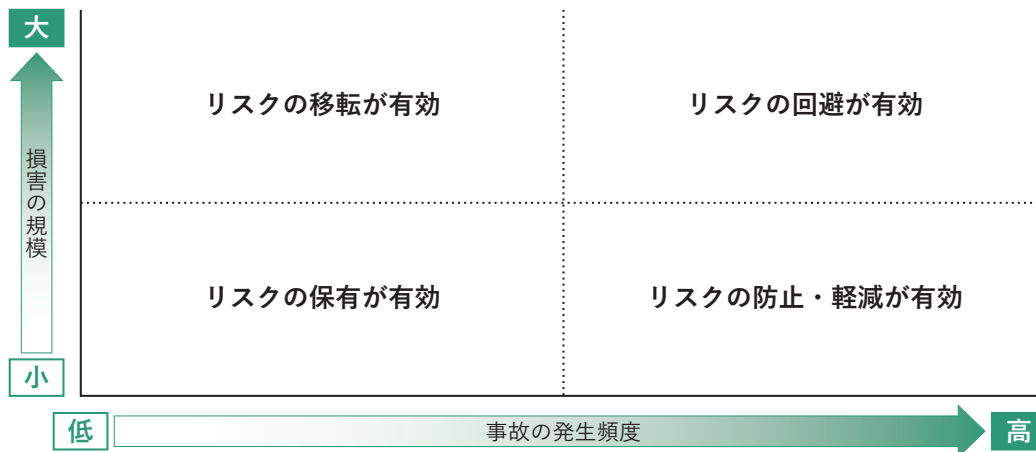
デジタルテキスト 021

(4) リスクマップの活用

リスクマップは、横軸を「事故の発生頻度（高低）」、縦軸を事故が発生した場合に想定される「損害の規模（大小）」として、リスクの評価（事故の発生頻度と損害の規模との関係）を4つに分類したものです。

一般的には、4つに分類された様々なリスクについて、事故の発生頻度が高く、損害の規模が大きいリスクに対しては「リスクの回避」、事故の発生頻度が低く、損害の規模が大きいリスクに対しては「リスクの移転」、事故の発生頻度が高く、損害の規模が小さいリスクに対しては「リスクの防止・軽減」、事故の発生頻度が低く、損害の規模が小さいリスクに対しては、「リスクの保有」を選択することが、有効な方法といわれています。

【リスクマップ】（例）



このように、リスクマップを活用することによって、大まかなリスク対策を検討することができます。

(1) リスクに応じた保険

わたしたち個人や企業を取り巻くリスクは、前述のとおり、「人的リスク」「物的リスク」「賠償責任リスク」など様々です。リスクマネジメントを行うことで、様々なリスクに対して合理的・効率的に対応することができますが、その有効な手段のひとつとして保険があります。


デジタルテキスト 023


(2) 公的保険と私的保険


保険は、国や地方公共団体など法律で定められた機関が公的な政策を実現するための手段として行う「公的保険」と、民間保険会社の取り扱う「私的保険」に大別することができます。


このうち、私的保険は、自助努力に基づく私的補償部分を民間保険会社等が担っているもので、公的保険を補完、代替（だいたい）する機能を果たしています。

リスクの区分	公的保険・制度	私的保険
人的リスク	社会保険制度（医療保険、介護保険、年金保険、労働保険）等	生命保険 自動車保険（傷害保険） 傷害疾病保険 等
物的リスク	地震保険  注1 被災者生活再建支援制度  注2 等	火災保険 動産保険、工事保険 自動車保険（車両保険）等
賠償責任リスク	自賠責保険（強制保険）  注3 等	賠償責任保険 自動車保険（対人・対物賠償責任保険）等

 注1 地震保険（P.090参照）は、損害保険会社の火災保険に付帯（セット）して契約するという意味では私的保険に分類されますが、法に基づき政府と損害保険会社が共同で運営する公共性の高い保険であるため、ここでは公的保険に分類しています。

 注2 被災者生活再建支援制度（P.374参照）は、保険制度ではありませんが、自然災害による被災者の生活再建の支援を行うという意味で、ここでは公的保険に分類しています。

 注3 自賠責保険（P.078参照）は、民間保険会社が運営するという意味では私的保険に分類されますが、ここでは法に基づく強制加入により、交通事故の被害者を救済するという意味で公的保険に分類しています。

 参考 **補償と保障**

損害保険では、損害に対して保険金を支払うことを「損害のてん補」または「損害の担保」といいますが、わかりやすい言葉として「補償」と呼んでいます。一方、生命保険では、万が一のときに保険金を支払うことを「保障」と呼んでいます。

「補償」には、損害を償うという意味合いがあり、「保障」には、万が一のときに本人や家族の生活を守るといった意味合いがあります。

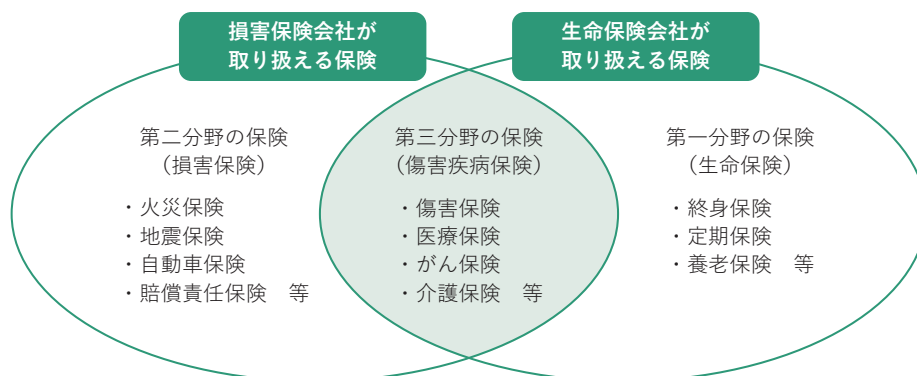
デジタルテキスト 024

(3) 私的保険の分類

① 保険業法における分類

保険業法では、次のとおり私的保険を「第一分野の保険（生命保険）」「第二分野の保険（損害保険）」「第三分野の保険（傷害疾病保険）」の3つに大別しています。

このうち、第一分野の保険は生命保険会社が、第二分野の保険は損害保険会社が取り扱うことができます。また、第三分野の保険は、第一分野・第二分野の保険と異なり、損害保険会社および生命保険会社のいずれでも取り扱うことができます。



デジタルテキスト 025

② 保険法における分類

保険法では、保険契約を次のとおり分類しています。保険業法と異なり、傷害疾病保険のうち、損害てん補方式の保険契約を傷害疾病損害保険契約として、傷害疾病定額保険契約から切り離して、損害保険契約の категорияに含めています。

保険契約の分類	定義	(参考) 保険業法上の分類
損害保険契約	「偶然の事故」によって損害が発生した場合、実際の損害額に応じて、保険金額を限度に保険金が支払われるものです。	第二分野の保険
傷害疾病 損害保険契約	損害保険契約のうち、被保険者が傷害疾病によって生じた介護費用等の負担や所得喪失などの損害を被った場合、保険金額を限度に損害額に応じて保険金が支払われるものです。	第三分野の保険
傷害疾病 定額保険契約	被保険者の傷害疾病による死亡・後遺障害や入院・通院等の給付事由が発生した場合、生命保険契約と同様に、契約時に定めた金額が保険金として「定額給付」されるものです。	
生命保険契約	被保険者が死亡した場合、または保険期間満了まで生存していた場合（傷害疾病定額保険契約に該当するものを除きます）、契約時に定めた金額が保険金として「定額給付」されるものです。	第一分野の保険

デジタルテキスト 026

第2章 損害保険の社会的役割

デジタルテキスト 027

1 2 -1 損害保険の社会的役割

第1節の
学習時間

およそ

9分

(1) 損害保険の社会的役割

わたしたちの日常生活や企業活動には、様々なリスクが潜んでいます。保険会社は、これらのリスクに対応する各種の保険商品を販売しています。

損害保険は、個人や企業に対して、万が一の場合の補償を提供することにより、次のとおり社会的に大きな役割を果たしています。

① 経済社会の
安定化・活性化② 被害者や被災者の
救済③ 事故・損害の防止・軽減
(社会的損失の低減)

デジタルテキスト 028

① 経済社会の安定化・活性化

損害保険は、日常生活を送る個人や企業活動を行う企業に対して補償機能を提供し、リスクに対する経済的損失のおそれをなくしたり減らしたりすることにより、経済社会を安定化・活性化させる役割を果たしています。

リスクという不確かさは、わたしたちの日常生活や企業活動における将来の不安・心配のひとつではありますが、一方で将来に向かって様々な可能性が開けているという期待・安心の裏返しでもあります。損害保険は、リスクへの備えを提供することで、日常生活や企業活動の新たな取り組み（挑戦・成長）を後押し・下支えするインフラであるともいえます。

デジタルテキスト 029

② 被害者や被災者の救済

損害保険は、交通事故の被害者や自然災害の被災者を経済的な補償によって救済する役割を果たしています。

例えば、自動車保険の対人賠償責任保険は、被保険者（加害者）の損害賠償責任の負担による損害をてん補すること（加害者の賠償資力の確保）を通じて、被害者が十分な損害賠償を受けられるようになり、間接的に被害者を救済する役割を果たしています。

デジタルテキスト 030

③ 事故・損害の防止・軽減（社会的損失の低減）

損害保険は、補償機能の提供のみならず、交通事故の防止や自然災害の減災・防災の取組みを通じて、社会的損失を低減させる役割も果たしています。損害保険は損失を補償するものですが、事故や損害の発生防止・軽減と表裏一体の関係にあるといえます。

例えば、自動車保険では、保険事故歴に応じて保険料を決める制度（保険事故歴の有無などにより保険料の割増・割引を適用する仕組み）とすることで、運転者の事故発生防止への動機付けを図っています。

デジタルテキスト 031

(2) 損害保険市場の概況

ここでは、2023（令和5）年度におけるわが国の損害保険市場について概観します。

元受正味保険料（もとうけしょうみほけんりょう）[▲注1](#) は前年度に比べ0.4%減少しました。一方、正味支払保険金（しょうみしはらいほけんきん）[▲注2](#) は前年度に比べ1.0%減少しました。

① 保険料

② 保険金

③ 損害保険会社数

[▲注1](#) 元受正味保険料とは、元受収入保険料（保険契約者との直接の保険契約に係る収入）から諸返れい金（積立保険の満期返れい金を除きます）を控除したものをいいます。

[▲注2](#) 正味支払保険金とは、保険契約者（再保険契約者を含みます）に支払った保険金から再保険により回収した再保険金を控除したものをいいます。

デジタルテキスト 032

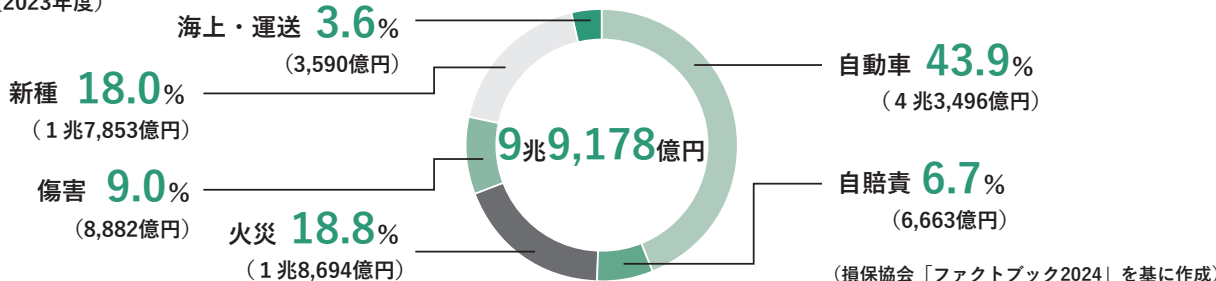
① 保険料

2023（令和5）年度における損保協会会員会社の全保険種目合計の保険料（元受正味保険料）は、対前年度比0.4%減の9兆9,178億円となっています。

【元受正味保険料の種目別構成比】

(数値は損保協会会員会社ベース)

(2023年度)



デジタルテキスト 033

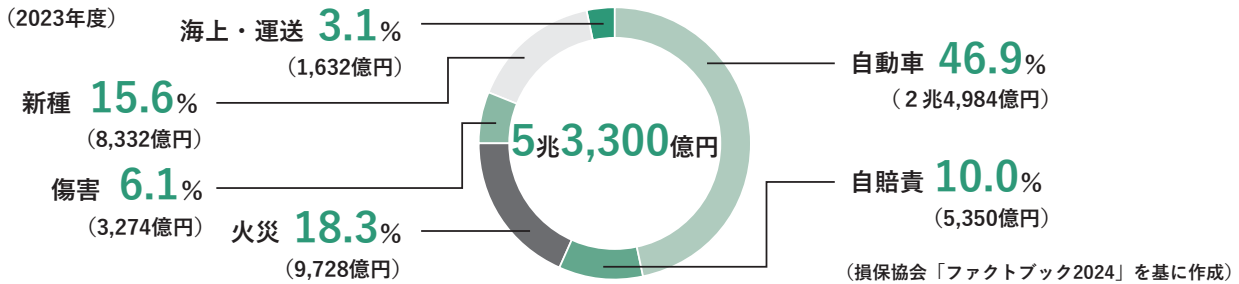
② 保険金

2023（令和5）年度における損保協会会員会社の全保険種目合計の保険金（正味支払保険金）は、対前年度比約1.0%減の5兆3,300億円となっています。

なお、自然災害による保険金の支払額は、年度により大きく変動するという特徴があります。

【正味支払保険金の種目別構成比】

（数値は損保協会会員会社ベース）



デジタルテキスト 034

③ 損害保険会社数

2024（令和6）年7月1日現在、日本で営業している損害保険会社数は、次のとおり57社です。

	元受および再保険業	再保険専業	その他	合計
国内損害保険会社	33社	2社	—	35社
外国損害保険会社	10社	6社	6社	22社

（損保協会「ファクトブック2024」を基に作成）

デジタルテキスト 035

 参考 ▶ **損害保険業界における団体**

損害保険に関連する主な団体には、次のものがあります。

- **一般社団法人 日本損害保険協会（略称：損保協会）**

日本国内の損害保険会社を会員とする事業者団体で、損害保険の社会的役割を果たすために、損害保険の基盤整備や、消費者からの意見等に基づく業務品質の向上の取組みを行っています。また、これら事業を通じて、防災・防犯対策、交通安全対策、環境問題に関する取組み等、幅広い活動を行っています。
- **損害保険料率算出機構（略称：損保料率機構）**

「損害保険料率算出団体に関する法律」に基づいて設立された法人で、火災保険、傷害保険、自動車保険、介護費用保険の参考純率および自賠責保険、地震保険の基準料率の算出を行うとともに、保険統計の作成、情報の収集、調査・研究などの業務を行っています。
- **一般社団法人 外国損害保険協会（略称：FNLIA）**

日本において損害保険業を営むための免許を取得した外国損害保険会社または外国損害保険会社グループが加入している団体で、その保険事業者相互間の緊密な連絡と関係の強化を主な目的としています。
- **損害保険契約者保護機構**

損害保険会社が経営破たんした場合に、破たん損害保険会社の保険契約の移転や保険金支払いに関する資金援助を行うこと等により保険契約者の保護を図っています。
- **一般社団法人 日本損害保険代理業協会（略称：日本代協）**

損害保険代理店を会員とする団体で、代理店に対する教育・研修、代理店の制度・業務に関する調査・研究・提言、損害保険の普及に関する啓発・宣伝、社会貢献活動などの事業を行っています。
- **一般社団法人 日本少額短期保険協会（略称：少短協会）**

少額短期保険募集人の教育・試験、少額短期保険に関する調査・研究、および保険・補償に関する相談事業等を行っています。
- **一般社団法人 日本保険仲立人協会（略称：JIBA）**

保険仲立人制度に関する教育・研修・試験、保険仲立人の登録・届出手続きの援助、および保険仲立人制度普及のための啓発・宣伝等を行っています。
- **公益社団法人 日本損害鑑定協会**

鑑定技能に関する各種研修、調査・研究、資料・情報の収集と提供や、会員間の情報交換・交流事業等を行っています。
- **一般社団法人 全国技術アジャスター協会（略称：全技協）**

アジャスターの登録、試験、基礎研修等、会員に係わる基本業務のほか、会員への技術資料・情報の提供やランク試験対応、研修会、事故車修理費簡易見積りシステムのメンテナンス・データ作成等を行っています。

1 2 -2 代理店（保険募集人）の社会的役割

第2節の
学習時間およそ
6分

(1) 代理店（保険募集人）の役割

損害保険の販売の担い手の中心は代理店（保険募集人）であり、代理店（保険募集人）は、損害保険を広く世の中に普及させるという非常に重要な役割を担っています。

保険販売においては、インターネット販売をはじめとして販売方法が多様化していますが、形のない商品といった保険商品の特性や、安心・安全に対する消費者の意識の高まりといった変化を踏まえると、消費者と直接的な接点を持つ代理店（保険募集人）の役割の重要性はますます高まっていくといえます。

① 消費者への
保険商品・サービスの提供② リスクコンサルティングを通じた
安心の提供

デジタルテキスト 036

① 消費者への保険商品・サービスの提供

代理店（保険募集人）は、保険会社の委託を受け、保険会社に代わって様々な保険商品・サービスを消費者に提供（販売）するという重要な役割を担っています。

保険商品の販売は、一般的な物品販売と異なり、商品を店舗に陳列しておけばよいという性質のものではなく、代理店（保険募集人）が契約見込客の発掘から始め、その顧客の意向を確認したうえで保険加入の勧誘を行い、リスク状況に見合った契約条件と保険料を提示するという一連のプロセスを経て初めて契約締結に至ります（P.247参照）。

契約締結後も、保険契約の契約内容変更（異動）・解約（P.298参照）や満期管理（P.303参照）などのメンテナンスや、事故対応（P.306参照）などのアフターフォローが大切です。

デジタルテキスト 037

② リスクコンサルティングを通じた安心の提供

保険商品は形のない商品であることから、代理店（保険募集人）の役割は非常に重要です。代理店（保険募集人）は、家庭生活や企業活動を取り巻く様々なリスクを的確に把握したうえで、多様化する顧客のニーズに応えるために、様々な情報をきめ細かく提供し、適切な保険商品の選択が行えるよう助言していくこと、つまりリスクコンサルティングを通じて安心を提供していくことが大切です（P.327参照）。

消費者にとって、損害保険の「入口」となる代理店（保険募集人）は、安心して生活するための相談相手として重要な存在であり、その期待に応えるべく役割を発揮することが求められます。

そのため、代理店（保険募集人）は、保険業法によって登録・届出を行うことが定められており（P.119参照）、また、損保協会の運営する試験制度等を通じて、保険募集を行うにあたっての適切な教育が実施されています。

デジタルテキスト 038

(2) 代理店（保険募集人）の職業倫理

「職業倫理」とは、自らの仕事を通じて社会的な役割や責任を果たすため、職業人としての行動を律する基準や規範のことをいいます。言い換えれば、それぞれの仕事において、「何を目標として、どのように働くか」ということです。

代理店（保険募集人）は、プロフェッショナルとして、次のような「職業倫理」を持って、消費者や社会からの期待に応えていく必要があります。

① 高い志

② 高い倫理観

③ 高い信頼感

デジタルテキスト 039

① 高い志

保険は、万が一の場合の損失を補償する機能を有しており、わたしたちの日常生活や経済活動を支える基盤としての役割を担っています。そのため代理店（保険募集人）は、保険の社会的役割や公共性を強く認識し、高い志を持ち続けることが大切です。

② 高い倫理観

代理店（保険募集人）は、自己の職業が持つ社会性や公共性に深い自覚を持ち、顧客に対して、保険商品のみならず、危険や災害から身を守るための様々な情報を提供することによって、頼りがいのある良き相談相手となることが重要です。そのため代理店（保険募集人）は、高い倫理観を持ち、顧客や地域社会のリスクコンサルタントとしての役割を果たせるよう日頃から心掛ける必要があります。

デジタルテキスト 040

③ 高い信頼感

保険は「保険事故が発生した場合に保険金を支払う」ことを約束するものです。そのため、代理店（保険募集人）が顧客の意向やニーズを的確に把握・喚起し、そのニーズに応じた保険商品を提供することが重要です。そのため代理店（保険募集人）が顧客から高い信頼を得ることが何よりも重要といえます。

保険は事故時に効用を得られるものであることから、契約締結後の契約内容の見直しや万が一の事故の際の対応などのフォローアップを通じて、中長期的な視点からも顧客との信頼関係を築いていけるよう日頃から心掛ける必要があります。

デジタルテキスト 041

(3) 不適切な保険金請求の防止

保険金の不正請求は、計画的で極めて悪質なものだけでなく、「ほんの出来心」や、「顧客のためになる」といった誤った考え方から起こしてしまうものまで様々です。一度不正請求を行うと、「どうせ発覚することはない」と感覚が麻痺し、何度も繰り返すようになってしまうこともあります。

消費者にとって損害保険の「入口」となる代理店（保険募集人）は、損害保険制度の維持・安定のために、保険金不正請求の防止に取り組むことも重要です（P.339参照）。





(1) 損害保険の募集形態

損害保険の募集形態は、次のとおり、

① 代理店扱
(だいいりてんあつかい)

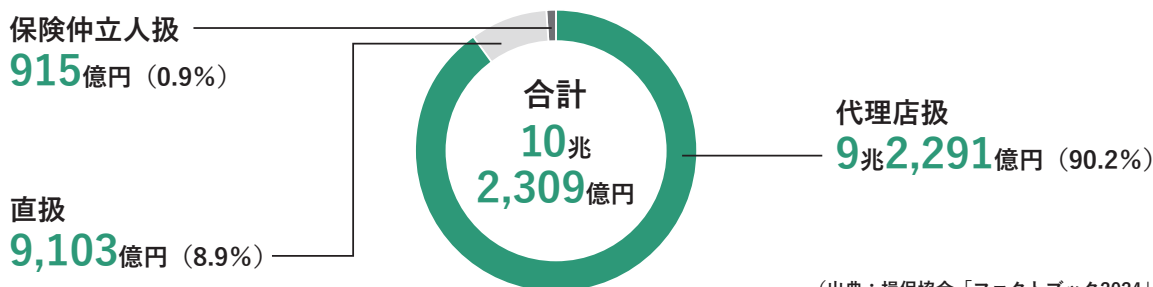
② 直扱
(ちよくあつかい)

③ 保険仲立人扱
(ほけんなかだちにんあつかい)

に大別することができます。

【募集形態別元受正味保険料割合】(2023年度)

(数値は国内会社・外国会社合計)



(出典：損保協会「ファクトブック2024」)

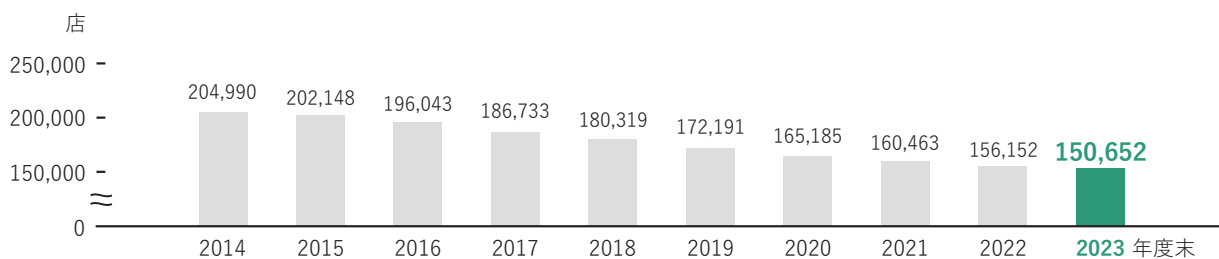
デジタルテキスト 043

① 代理店扱

損害保険代理店を通じて行われる募集形態で、損害保険販売の大部分は、この形態が担っています。

【損害保険代理店数の推移】 **注**

(数値は国内会社・外国会社合計)



(損保協会「ファクトブック2024」を基に作成)

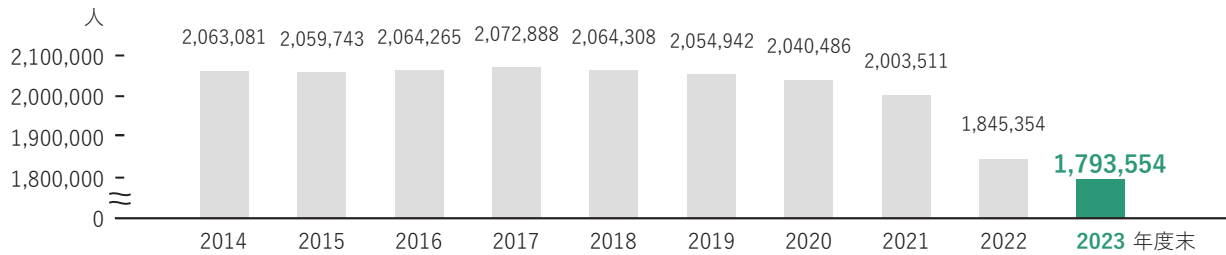
注 過去10年間を見ると、損害保険代理店の大型化や廃止・統合が進んだため、代理店数が減少したものと推測されます。

デジタルテキスト 044

【損害保険の募集従事者数の推移】

▲注

(数値は国内会社・外国会社合計)



(損保協会「ファクトブック2024」を基に作成)

▲注 募集従事者数は、2010年度末の217万3,600人が最多です。

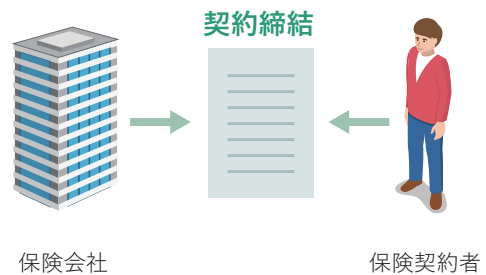
デジタルテキスト 045

② 直扱

損害保険会社の役職員が直接募集する形態です。直扱のうち、直販社員・営業職員は、保険代理店と活動実態が同じですが、保険会社と雇用関係にあり、保険会社の直接の指揮・監督に従って販売活動を行います。▲注

近年、自動車保険や医療保険などのニーズ顕在型の商品の販売を中心に、保険のインターネット販売が積極的に展開されています。これは、保険代理店、直販社員、保険仲立人を介さずに、テレビ広告、インターネット、郵送、コールセンターなどを組み合わせた保険の販売方法であり、これらも直扱に分類されます。

▲注 直販社員のうち、損害保険の代理店研修生は、損害保険会社に雇用され、研修期間中に教育を受けながら代理店としての営業基盤を確立し、研修修了後には、その保険会社の専属代理店またはその代理店の従業員となるのが一般的です。

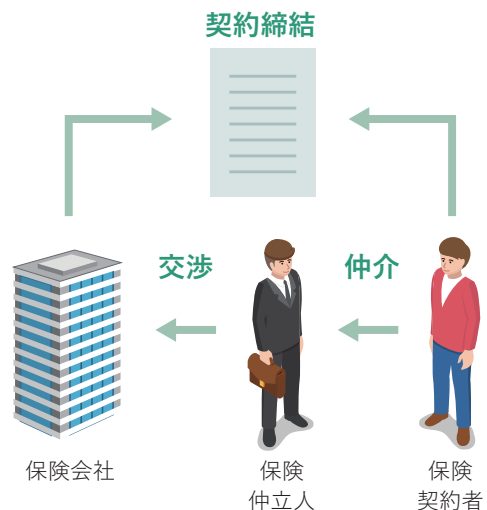


デジタルテキスト 046

③ 保険仲立人扱

保険仲立人（保険ブローカー）を通じて行われる募集形態です。保険仲立人は、保険契約者の委託を受け、保険契約者と保険会社の間で、保険契約締結の媒介をする者です。

保険仲立人の役割は、リスクマネジメント・保険に関する専門知識と保険マーケットに関する豊富な情報をもとに、顧客のリスクに対応した最適な保険を、できるだけ有利な条件で手配できるよう保険会社を選定し、保険会社と契約条件や保険料の交渉を行うことです。

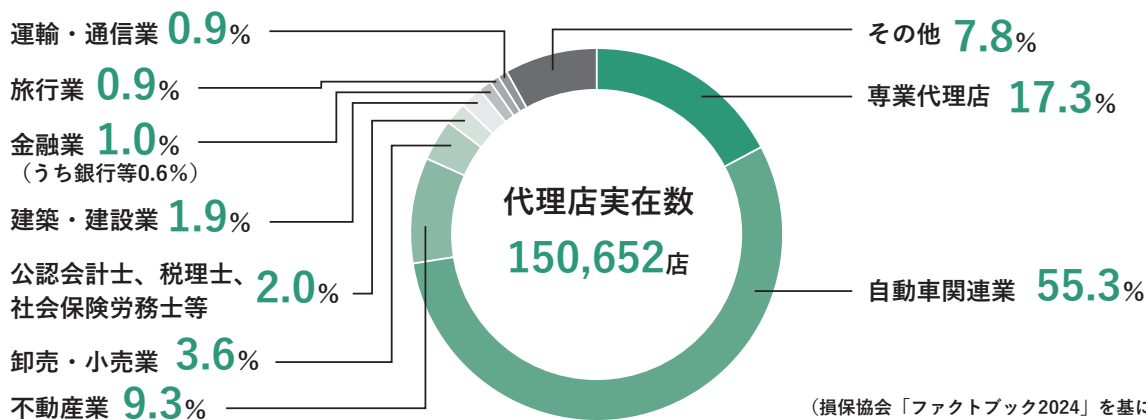


デジタルテキスト 047

(2) 損害保険の販売チャネル

損害保険代理店といっても、その規模（取扱保険料）、対象マーケット、取り扱う保険商品、組織体制、活動実態などは様々です。

【チャネル別の代理店数の構成比】（2023年度）




参考 損害保険が契約できるお店・場所について

損害保険契約ができるお店・場所の種類	
保険商品の販売を専門に行う代理店（専門代理店）	
専門代理店以外の代理店（副業代理店）	自動車関連業（自動車販売店、自動車整備工場）
	不動産業（賃貸住宅取扱会社、住宅販売会社）
	卸売・小売業（自動車関連業を除きます）
	公認会計士、税理士、社会保険労務士等
	建築・建設業
	金融業（銀行等、銀行等の子会社、生命保険会社、消費者金融会社）
	旅行業（旅行会社、旅行代理店）
	運輸・通信業
その他（製造業、サービス業等）	

（損保協会「ファクトブック2024」を基に作成）

第3章 保険の仕組み デジタルテキスト 049

1 3 -1 | 保険の原理・原則 第1節の学習時間  およそ 2分

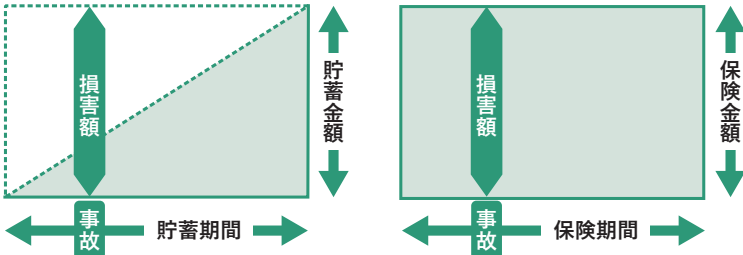
保険制度は、多くの人々がお金を出し合って大きな共有の準備財産（資金プール）をつくり、事故や災害など万が一の場合に、資金プールの中からまとまったお金を出して、損失を補償する制度です。
 この制度により、それぞれの人々が万が一に備えて多額の貯蓄をしなくても、保険によって、大きな安心を得ることができます。
 このように、保険制度は、「一人は万人のために、万人は一人のために」という相互扶助の精神によって成り立っています。



第3章
保険の仕組み

参考 | 貯蓄は三角、保険は四角

リスクに備えるという意味で貯蓄と保険は類似しています。しかし、貯蓄には、貯めたお金を様々な用途に利用できるという利点がある一方で、貯めた金額までしか利用できないという限界があります。また、対人賠償事故のように、突然、多額の出費が必要となる事故の加害者となった場合に、すぐには十分な対処ができません。言い換えれば、貯蓄は、最初はゼロであったものから、コツコツと貯めて貯蓄金額を増やしていき、その貯蓄額の範囲で補償を得るものです。
 これに対して、保険は貯蓄と異なり、補償する額に比べて少額な保険料を負担すれば、たとえ加入直後に事故が発生して経済的打撃を受けても、すぐに補償が得られます。また、保険期間が続く限り、その補償も続いていきます。
 このように、貯蓄と保険における期間と補償範囲の関係を比較して「貯蓄は三角、保険は四角」と例えられます。





(1) 基本原則

保険は、一人ひとりにとっては偶然な事故であっても、大量に観察することによって、全体として事故の発生頻度や損害の規模がどの程度になるかを確率的に予測できるという「大数の法則」を応用した仕組みです。

また、近代的な保険制度では、保険が合理的で公平な相互扶助制度となるように、保険料は、保険会社の収入総額と支出総額とが等しくなるよう定められ（収支相等の原則）、さらに被保険者や保険の対象（保険の目的物）の危険度に応じて算定されています（公平の原則（給付・反対給付均等の原則））。

これら「大数の法則」「収支相等の原則」「公平の原則（給付・反対給付均等の原則）」という3つの考え方が、保険の基本原則といわれています。

① 大数の法則

② 収支相等の原則

③ 公平の原則（給付・反対給付均等の原則）

デジタルテキスト 051

① 大数の法則

サイコロを1回だけ振った場合には、1～6のどの数が出るかはわかりません。

しかし、100回、1,000回と振ると、それぞれの目の出る回数の比率は6分の1に近づいていきます。このように、数少ない経験では何の法則もないようなことでも、数多くの経験を集めると、一定の法則を見いだせることがあります。これを「大数の法則」といいます。

この法則により、例えば、10万人の人を集めると1年間に10万人のうち何人くらいが死亡するか、10万軒の住宅を集めると1年間に10万軒のうち何軒くらいが焼失するか、という事故発生確率を推定することができます。

保険制度は、この大数の法則を基礎としており、多くの人々が保険に加入することが前提となります。

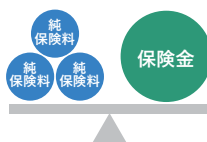


デジタルテキスト 052

② 収支相等の原則

多くの保険契約の中には、契約締結後に被保険者が死亡したり、保険の対象に火災が発生したりしたため、保険会社が所定の保険金を支払わなければならない場合もあれば、満期まで保険事故が発生しなかったため、全く保険金が支払われないで保険契約が終了する場合があります。このように、個々の保険契約でみれば、保険料と保険金のバランスは保たれません。

そこで、保険制度においては、保険契約者が保険会社に払い込む保険料のうち、保険金に充当される純保険料（P.055参照）の総額と、実際に保険会社が支払う保険金の総額とが等しくなるようにして、保険契約全体で収支バランスを保つ必要があります。これを「収支相等の原則」といいます。



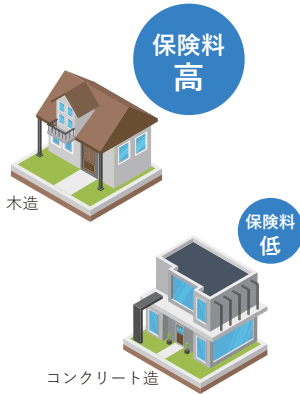
デジタルテキスト 053

③ 公平の原則（給付・反対給付均等の原則）

保険には、被保険者や保険の対象（保険の目的物）の危険度の異なる様々な人々が加入しているため、全員が同じ保険料では不公平が生じます。例えば、高齢者は若い人よりも死亡率が高く、木造建物は鉄筋コンクリート建物よりも火災の発生率や損傷度が高くなっています。

そこで、保険料は、保険による補償の対価として、危険度の高低を反映して決めています。これを「公平の原則（給付・反対給付均等の原則）」といいます。

例えば、火災保険では、公平の原則により、建物の所在地・構造・用途別の火災発生率・損傷度などに基づいて保険料（率）が算出され、保険の対象（保険の目的物）の危険度に応じた保険料（率）が適用されます。



デジタルテキスト 054

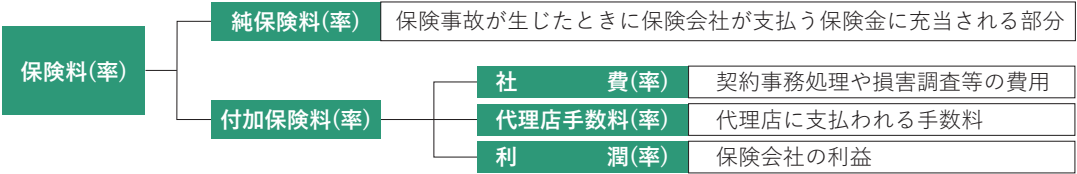
(2) 保険料（率）の構成要素

① 純保険料（率）と付加保険料（率）

損害保険の保険料（率）は下図のとおり、「純保険料（率）」と「付加保険料（率）」で構成されています。このうち「純保険料（率）」は、保険事故の発生頻度や損害額などに関する過去の大量データに基づき算出され、保険事故が発生した場合に保険会社が被保険者または保険金受取人に支払う保険金の原資となります。

一方で、この「純保険料（率）」には保険会社の事務等に係る費用などが含まれていないため、「純保険料（率）」のみで保険会社が事業を営むのは困難となります。そこで、契約事務処理、損害調査等の事業を運営するために必要な費用（社費）や代理店に支払う手数料（代理店手数料）、保険会社の利益（利潤）などに充当するため、「付加保険料（率）」が必要となります。

【保険料(率)の構成】



デジタルテキスト 055

② 代理店手数料（率）

付加保険料（率）のうち、代理店手数料（率）とは、保険会社が委託業務の遂行に対する対価として代理店に支払う手数料（率）のことをいいます。通常、代理店が取り扱った保険契約の収入保険料に対し、保険会社と約定（やくじょう）した割合で代理店手数料が支払われます。



参考

参考純率と基準料率

損保料率機構（P.035参照）が算出する損害保険料率は、「参考純率」と「基準料率」とに分類され、いずれも内閣総理大臣（金融庁長官に委任）に認可申請または届出が必要です。なお、参考純率および基準料率は毎年検証が行われており、その結果を踏まえて改定の要否等が判断されています。各損害保険会社では、損保料率機構における料率の検証結果等も踏まえ、保険料（率）の改定を検討することになります。

①参考純率

自動車保険、火災保険、傷害保険および介護費用保険の保険料率については、損保料率機構が会員会社から報告された大量のデータに基づいて「参考純率」を算出し、これを会員会社である損害保険会社に提供します。各損害保険会社は、提供を受けた参考純率および自社データに基づき「純保険料率」を算出するとともに、これに「付加保険料率」を加算して保険料率を算出し、内閣総理大臣（金融庁長官に委任）に認可申請または届出を行います。

②基準料率

自賠責保険と地震保険の保険料率については、損保料率機構が純保険料率および付加保険料率を算出し、内閣総理大臣（金融庁長官に委任）に届出を行わなければなりません。これを「基準料率」といいます。会員会社である損害保険会社は、基準料率の使用届出を行うことにより、その基準料率を自社の保険料率として使用することができます。

(1) 保険契約とは

① 保険契約とは

契約とは、当事者間の「申込み」と「承諾」という2つの意思表示が合致することにより成立する法律行為をいいます。言い換えれば、「拘束力のある約束」「責任・義務を伴う約束」ともいえます。

保険契約とは、保険会社が「保険事故が発生した場合に保険金を支払うこと」を約束し、保険契約者が「その対価として保険料を支払うこと」を約束する契約をいいます。

保険法では、保険契約を、「当事者の一方が一定の事由が生じたことを条件として財産上の給付を行うことを約し、相手方がこれに対して当該一定の事由の発生の可能性に応じたものとして保険料を支払うことを約する契約」と定義しています（保険法第2条第1号）。

デジタルテキスト 057

② 保険契約の成立

日用品や自動車、住宅の購入など、一般の売買契約は、買主と売主の合意に基づいて成立します。このような当事者の意思表示だけで成立する契約を「諾成契約（だくせいけいやく）」といいます。保険契約も、保険契約者が申込みの意思表示を行い、保険会社が承諾することによって成立する「諾成契約」です。

実務上は、保険契約者が保険会社の作成した「保険契約申込書」に所定の事項を記載して契約を「申し込み」、保険会社が契約の引受けを「承諾」することによって成立します。

保険契約が成立すれば、保険契約者は「保険料の支払義務」を負い、保険会社は、保険事故が発生した場合における「保険金の支払義務（保険給付義務）」を負います。

代理店（保険募集人）は、通常、代理店委託契約書（P.107参照）に基づき、「保険契約の締結権（締結の代理権）」が与えられているため、保険契約者と代理店（保険募集人）が保険契約を締結すれば、保険契約は有効に成立します。

デジタルテキスト 058

③ 保険証券の交付義務

保険契約が成立すると、保険会社は、遅滞なく、保険契約者に対して、保険者（損害保険会社）名、保険契約者名、被保険者名、保険事故、保険期間や保険金額など保険法で定められた契約事項を記載した「保険証券」**▲注**を交付しなければなりません。

保険証券は、法律上の有価証券ではありませんが、保険契約の成立について証拠となり得る証拠証券としての性格を有しています。

保険証券

▲注 保険証券は、保険約款（ほけんやっかん）に規定することにより、保険会社のホームページ等で閲覧できる「WEB証券」などの電磁的方法により発行することもできます。

デジタルテキスト 059

④ 保険契約の当事者等

保険契約には、契約の当事者である保険者と保険契約者のほか、関係者である被保険者と保険金受取人がいます。

なお、保険契約者、被保険者、保険金受取人は、個人（自然人）に限らず、法人でも構いません。

a. 保険者

保険者（ほけんじゃ・ほけんしゃ）とは、保険金支払いの対象となる事故（保険事故）が生じた場合に、保険金の支払義務を負う者のことをいい、保険会社がこれに当たります。

b. 保険契約者

保険契約者とは、保険会社に自分の名前で保険契約の申込みを行い、保険契約を締結し、保険料の支払義務を負う者のことをいいます。

c. 被保険者

損害保険契約における被保険者（ひほけんしゃ・ひほけんじゃ）とは、保険事故の発生によって経済的損失を被る可能性のある者のことをいいます。

例えば、建物の火災保険契約における被保険者は、建物が火災によって焼失した際に経済的損失を被る建物の所有者となります。被保険者は、保険事故による損害が発生した場合、保険金を受け取る権利を有します。

一方、傷害疾病定額保険契約における被保険者とは、傷害疾病により保険金支払いの対象となる者のことをいいます。この場合は、必ずしも損害保険契約のように、被保険者が保険金を受け取る権利を有することを意味していません。

d. 保険金受取人

保険金受取人とは、傷害疾病定額保険契約において、保険金を受け取るべき者のことをいいます。

例えば、傷害疾病定額保険契約のうち傷害保険では、被保険者は、死亡保険金を除いた、後遺障害、入院、手術、通院などの保険金受取人となりますが、死亡保険金受取人は、被保険者とは別に定めるのが一般的です。

【保険契約の基本的な用語】

ここでは、保険契約の基本的な用語について説明します。

保険金	保険事故により損害が生じた場合、保険契約に基づいて保険会社が被保険者または保険金受取人に支払う金銭のことをいいます。
保険金額	保険契約において設定する契約金額のことをいいます。保険事故が発生した場合に、保険会社が支払う保険金の限度額のことであり、保険契約者と保険会社との契約によって定められます。
保険料	被保険者の損害を補償するための対価として、保険契約者が保険契約に基づいて保険会社に支払う金銭のことをいいます。
保険料率	保険金額に対する保険料の割合のことをいいます。火災保険や傷害保険（死亡・後遺障害）などでは、「保険期間1年、保険金額1,000円につき、〇円」というように表示されます。
保険期間	その期間内に保険事故が生じた場合、保険会社が保険金支払義務を負う期間のことをいいます。損害保険契約では、保険期間の多くは1年で、初日の午後4時に始まり、末日の午後4時に終了します。
保険事故	保険契約において、保険約款上、保険会社が一定の要件のもとに被保険者に対して保険金を支払うことを約束した事故（保険金支払いの対象となる事故）のことをいいます。
保険の対象	損害保険契約において、保険事故によって損害が発生する可能性のある保険契約の対象のことをいいます。 例えば、火災保険における建物・家財や、任意の自動車保険（車両保険）における自動車などがこれに当たります。
免責事由 (めんせきじゆう)	保険約款に定められた保険金が支払われない事由のことをいいます。 例えば、火災保険契約では、火災によって生じた損害であっても、地震・噴火・津波による損害は、免責事由に掲げられ保険金が支払われません。

※「保険用語の解説」（P.402参照）も併せて参照してください。

(2) 保険約款とは

① 保険約款とは

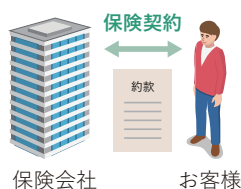
保険契約は、保険会社と多くの保険契約者との間で取り交わされるため、保険契約者一人ひとりと個別に契約内容を決定することは実務上困難であり、また保険契約者間の公平性を保つことができません。

そこで、保険会社は、契約締結の円滑化を図るために、通常、保険契約の内容や条件などを定型的に定めた契約条項をあらかじめ作成しています。この契約条項のことを「保険約款」**▲注** といい、これに基づき保険契約が締結されます。

保険約款には、「保険金が支払われる場合」「保険金が支払われない場合（免責事由）」「保険契約者と保険会社との間の権利・義務」などが記載されており、保険約款は保険商品そのものといえます。

また、保険約款は、一般的な契約内容を定めた「普通保険約款」と、その内容を、変更・追加・削除する「特約」で構成されています。

▲注 保険約款は、保険契約者の承諾により、保険会社のホームページ等で閲覧できる「WEB約款」などの電磁的方法により提供することもできます。



デジタルテキスト 062

a. 普通保険約款

普通保険約款は、保険契約の標準的な内容や、保険会社と保険契約者との間の権利・義務について規定しています。普通保険約款には、一般的に、次のような事項が記載されています。

- (a) 保険金が支払われる場合
- (b) 保険金が支払われない場合（免責事由）
- (c) 支払われる保険金の種類・保険金の算出方法
- (d) 保険契約締結時における保険契約者等の義務（告知義務）
- (e) 保険契約締結後における保険契約者等の義務（通知義務）
- (f) 保険金請求の手続き等

b. 特約

特約は、普通保険約款に定められた内容を、変更・追加・削除するもので、普通保険約款に優先して適用されます。

なお、特約には、普通保険約款に自動的に付帯（セット）されるものと、保険契約者の申し出により任意に付帯（セット）できるものがあります。

デジタルテキスト 063

② 保険契約を規律する法律

保険契約を規律する一般法として「保険法」があります。保険約款は、契約自由の原則に基づき、保険法の「強行規定」に反しない限り、保険法に優先して適用され、保険約款に規定がない事項については保険法の規定が、保険法に規定がない事項については民法の規定が適用されます。 **▲注**

▲注 強行規定とは、公の秩序に関する規定で、契約当事者がこれと異なった内容を取り決めることができないものをいいます。

また、任意規定とは、契約自由の原則により、契約当事者間の取決めが法律の規定に優先するものをいいます。

参考 消費者の保護

保険約款は保険会社によって作成されますが、保険会社と保険契約者間の公平性を維持し、一般消費者を保護するため、保険約款の新設・改定については、内閣総理大臣（金融庁長官に委任）への認可または届出が必要です。

このような行政面からの規制のほかに、一般消費者を保護する観点から、保険法では、保険法の規定に反する保険約款の規定において、保険契約者、被保険者または保険金受取人に不利なものは無効とする「片面的強行規定（へんめんてききょうこうきてい）」を定めています。ただし、法人その他の団体または事業を行う個人の事業活動に伴って生ずることのある損害をてん補する損害保険契約（傷害疾病損害保険契約を除きます）には、片面的強行規定が適用されません。

デジタルテキスト 064

(3) 保険契約の特性

① 保険契約者・被保険者の義務

一般の売買契約では、買主は、品物の代金さえ支払えば、契約上の義務を果たしたことになります。しかし、保険契約では、その特性により、買主となる保険契約者等に対して、保険料支払義務のほかにも様々な義務を課しています。ここでは、告知義務、通知義務および保険料の支払義務について説明します。

デジタルテキスト 065

a. 告知義務

(a) 告知義務とは

保険会社は、保険契約の締結に際し、保険契約を引き受けるかどうかを決定し、危険度に応じた保険料（率）を算出しなければなりません。保険会社が個々の契約の危険度を詳細に調査することは事実上困難です。

このため、この危険度を最も知り得る立場にある保険契約者または被保険者に対して、契約締結に際し、危険に関する「重要な事項」のうち保険会社が告知を求めた事項（告知事項）について、事実を正確に告知することを義務付けています。これを「告知義務」といいます。

(b) 告知義務違反（契約解除と保険金支払い）

保険契約者または被保険者が「故意または重大な過失」により事実の告知をしなかったり、偽りの告知をした場合、保険会社は、保険契約を解除することができます。

保険会社が保険契約を解除した場合には、契約解除前に発生した損害に対しては、原則として保険金が支払われません。

ただし、告知しなかった事実または告知内容と異なる事実との間に因果関係がなく発生した保険事故による損害に対しては、保険金が支払われます（因果関係不存在の特則）。



デジタルテキスト 066

b. 通知義務

(a) 通知義務とは

保険期間の途中で、建物の用途を住宅から喫茶店に改装したり、自動車の用途を自家用から営業用に変更したりするなど、危険が増加することがあります。このように契約締結後に危険が増加した場合には、保険会社は、危険の増加に見合った保険料を追加請求する必要があります。

このため、保険契約者または被保険者に対して、契約締結時に告知を求めた事項のうち保険会社が定めた事項（通知事項）について、契約締結後に変更（危険の増加 **▲注1** **▲注2** 等）があった場合には、遅滞なく、保険会社にその旨を通知することを義務付けています。これを「通知義務」といいます。

なお、契約締結後に危険が著しく減少したときは、保険契約者は、保険会社に対して、未經過期間について危険の減少に対応する保険料の返還を請求することができます。 **▲注3**

▲注1 危険の増加とは、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その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います。

▲注2 危険増加が生じ、保険契約の引受範囲を超えた場合は、保険会社はこの保険契約を解除することができます。この事由により解除した場合、解除に係る危険増加が生じた時から解除がなされた時まで発生した損害に対して、保険金は支払われません。

▲注3 危険の著しい減少とは、保険料の変更をもたらす程度の危険の減少のことをいいます。

デジタルテキスト 067

(b) 通知義務違反（契約解除と保険金支払い）

通知義務に該当する事実が発生した場合において、保険契約者または被保険者が「故意または重大な過失」により遅滞なく通知しなかったときは、保険会社は、保険契約を解除することができます。

保険会社が保険契約を解除した場合には、契約解除前に発生した損害に対しては、原則として保険金が支払われません。

ただし、通知しなかった事実または通知内容と異なる事実との間に因果関係がなく発生した保険事故による損害に対しては、保険金が支払われます（因果関係不存在の特例）。



デジタルテキスト 068

c. 保険料の支払義務

保険契約は、保険会社が一定の事由が生じた場合に保険金を支払うことを約し、保険契約者がその対価として保険料を支払うことを約するものです。このため、保険契約者に対して、保険料を支払うことを義務付けています。

したがって、保険約款では、たとえ保険期間開始後であっても、保険料領収前に生じた保険事故による損害に対しては保険金を支払わない旨を定めています。

また、保険契約は、保険料を領収して初めて効力が発生することから、保険会社にとっては、契約締結時に保険料を領収する「保険料即収の原則」（P.286参照）が基本的な考え方となっています。

なお、近年は、保険契約者の利便性を踏まえ、保険料の払込方法の多様化やキャッシュレス化が進み、契約締結と同時に保険料を領収するケースは少なくなっています。

デジタルテキスト 069

**② 保険者の義務
（保険金の支払義務と支払期限）**

保険会社は、保険期間中に保険事故が発生し、保険の対象（保険の目的物）に損害が生じた場合に、保険金額を限度として、その損害をてん補する（保険金を支払う）責任を負います。いわゆる保険金の支払義務です。

また、保険会社は、保険事故が発生した場合に、保険事故の調査、損害てん補責任（支払責任）の有無の判定、損害額の算定などの損害調査を速やかに行い、一定期間内に被保険者に保険金を支払うことが求められます。

保険法では、合理的な期間内に保険会社が必要な調査を終えて保険金が支払われるよう、「保険金の支払期限」を定め、保険約款で定める支払期限が「相当の期間」を超えている場合には、「相当の期間」を経過する日をもって保険金の支払期限としています。

特段の理由がない限り、損害保険では請求手続きが完了してから30日以内（生命保険では請求手続きが完了してから5営業日以内）に保険金を支払うとするのが一般的です。

デジタルテキスト 070

③ 損害保険契約の特性

a. 被保険利益

被保険利益とは、保険事故の発生によって被保険者が損害を被るおそれのある経済的な利益のことをいいます。

(a) 火災保険など

火災保険では、建物の所有者は、建物が火災によって焼失した場合には、経済的損失を被るため、その建物に被保険利益を有します。

損害保険契約において、被保険利益がないにもかかわらず保険金が支払われることを認めると、例えば、他人の建物を対象に火災保険に加入しておいて、その建物が火災で焼失した場合に保険金を取得するなどの不当利得が生じかねないため、被保険利益が存在しなければ、保険契約は有効に成立しないこととしています。

(b) 賠償責任保険など

賠償責任保険や費用保険では、財産の所有のような積極的利益はありませんが、保険事故の発生により被保険者が法律上の損害賠償責任を負担したり、費用を支出したりすることから、被保険利益を有するとされています。

▲注

▲注 人の価値は金銭に見積もることができないことから、からだの保険に被保険利益の概念はないとされています。したがって、傷害保険（傷害疾病定額保険）や生命保険では、保険事故発生時に契約時に定められた保険金額が保険金として支払われます。

デジタルテキスト 071

b. 保険価額

(a) 保険価額とは

保険価額とは、火災保険における建物・家財などの被保険利益の評価額、つまり「保険の対象の価額」のことをいいます。損害保険契約では、一般的に保険により利得を得てはならないという原則（利得禁止の原則）があることから、保険価額は、保険会社が支払う保険金の最高限度となります。



デジタルテキスト 072

(b) 保険価額と保険金額の設定（全部保険・一部保険・超過保険）

保険価額は、保険金額の設定が適切かどうかを判断する基準となります。

例えば、保険金額が保険価額を超える場合（超過保険といいます）、超過部分については、被保険利益がないため保険金は支払われません **注1**。

一方、保険金額が保険価額を下回る場合（一部保険といいます）は保険金が比例払 **注2** され、十分な保険金が支払われないことがあります。

したがって、火災保険など財物を対象とする保険では、建物や家財などの保険の対象を正しく評価したうえで、保険価額と保険金額とが等しい「全部保険」とするなど、適正に保険金額を設定するようアドバイスすることが大切です。

なお、家計分野の火災保険では、損害発生時の損害額を保険金として支払う実損払が主流となっています。

注1 契約締結時において、保険金額が保険価額を超えていたことにつき保険契約者および被保険者が善意でかつ重大な過失がなかったときは、保険契約者は、その保険契約の超過部分を取り消し、超過部分に相当する保険料の返還を請求することができます。

注2 保険金の比例払とは、損害額に保険価額に対する保険金額の割合を乗じて保険金を支払う方式をいいます。



第4章 損害保険商品

デジタルテキスト 074

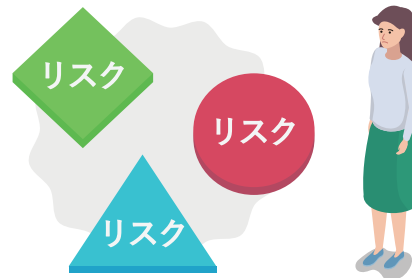
1-4 -1 損害保険の種類

第1節の
学習時間およそ
2分

(1) 家計分野の保険（個人・家庭生活を支える保険）

わたしたちのライフスタイルは人によって異なり、日常生活を取り巻くリスクも多種多様です。

個人や家庭生活を支える保険としては、例えば、自動車事故に備えるくるまの保険（自賠責保険、任意の自動車保険）、火災や自然災害に備えるすまいの保険（火災保険、地震保険）、ケガや病気に備えるからだの保険（傷害保険、医療保険、国内旅行傷害保険、海外旅行保険）、その他の保険（個人賠償責任保険、自転車事故に備える保険、高齢者向けの保険）などがあります。



デジタルテキスト 075

(2) 企業分野の保険（事業活動を支える保険）

企業を取り巻くリスクも多種多様です。企業の事業活動を支える保険としては、例えば、企業の費用や利益についてのリスクに備える企業総合保険、商品や業務用の動産のリスクに備える動産総合保険、損害賠償責任に備える生産物賠償責任保険（PL保険）、会社役員賠償責任保険（D&O保険）、労災に備える労働災害総合保険などがあります。

また、企業の事業活動を取り巻くリスクは、時代とともに激しく変化していき、新たなリスクも生まれていきます。そして、新たなリスクに備える新たな保険商品も生まれていきます。

本章では、主に家計分野の損害保険商品についてみていきます。

なお、保険会社によって保険の名称、補償内容などの詳細は異なります（自賠責保険と地震保険の補償内容や保険料は、すべての保険会社で共通です）。

デジタルテキスト 076

1 4 -2 | くるまの保険

第2節の
学習時間およそ
12分

くるまの保険は、法律で加入することが義務付けられている自動車損害賠償責任保険（以下「自賠責保険」といいます）と任意に加入する自動車保険に大別することができます。

自動車損害賠償保障法（以下「自賠法」といいます）により、原則として、すべての自動車に対して自賠責保険に加入することが義務付けられています。この法律は自動車の運行によって生命または身体が害された被害者の保護を目的としているため、自賠責保険は人身事故のみを補償の対象としています。また、自賠責保険の保険金には支払限度額が定められており、これを超える損害については、任意の自動車保険で備える必要があります。

このため、自賠責保険と任意の自動車保険は、車の両輪に例えられています。

①強制加入と
証明書携行②人身事故による
損害の補償③実質的な
無過失責任④政府の
保障事業

デジタルテキスト 077

(1) 自賠責保険

① 強制加入と証明書携行

自賠責保険は、自動車事故の被害者保護を目的としている保険であり、自賠法に基づき、原則として、原動機付自転車を含むすべての自動車 **注1** に加入することが義務付けられています **注2**。

この自賠責保険への加入を証明するものが「自動車損害賠償責任保険証明書（自賠責保険証明書）」であり、自動車にはこの証明書を必ず備え付け、いつでも提示できるようにしておかなければなりません。また、自動車検査登録（車検）の対象となる自動車は、この証明書を提示しなければ、車検を受けることができません（自賠責保険の保険期間は車検有効期間をカバーしている必要があります）。

注1 農耕作業用小型特殊自動車を除きます。

注2 自衛隊、アメリカ軍、国際連合軍、オーストラリア軍および英国軍の自動車、ならびに構内専用車等は、自賠責保険の適用除外自動車となります（保険会社が適用除外自動車を対象とする契約を引き受けることは差し支えありません）。



デジタルテキスト 078

② 人身事故による損害の補償

自賠責保険は、自動車事故により、歩行者、同乗者、他の自動車の搭乗者など、他人を死傷させ、法律上の損害賠償責任を負担する場合の損害を補償する保険であり、運転者自身のケガや他人の財物に与えた損害に対しては補償されません。

また、自賠責保険から支払われる保険金は、被害者1名について、死亡3,000万円、後遺障害75万円～3,000万円（常時介護を要する場合は4,000万円）、傷害120万円と限度額が設けられています。

なお、1事故当たりの支払限度額の定めはなく、1回の事故で被害者が複数の場合には、被害者1名につき、それぞれ支払限度額を適用して保険金が支払われます。



デジタルテキスト 079

③ 実質的な無過失責任

自賠法では、自己のために自動車を運行の用に供する者（運行供用者といいます）が人身事故を起こした場合に損害賠償責任を負うとしています。また、被害者が加害者の過失を立証するのではなく、加害者が自らに過失がなかったことを立証しなければならないという点で、立証責任を加害者に転換して実質的な無過失責任 **▲注** を負わせることにより被害者の救済を図っています。



▲注 無過失責任とは、加害者に故意や過失がなくても、発生した損害の賠償責任を負わせることをいいます。

デジタルテキスト 080

④ 政府の保障事業

自賠法では、ひき逃げにあたり、自賠責保険の付いていない自動車にひかれたりした被害者を救済するため、自賠責保険とは別に、政府が自動車損害賠償保障事業を行うことを定めています。この保障事業により、これらの被害者も自賠責保険とほぼ同様の保障が受けられるようになっています。

なお、自賠責保険は法律に基づいた保険であるため、補償内容や保険料については、すべての保険会社で共通です。 **▲注**

▲注 自賠責保険料には、保険会社の利潤は含まれていません。

デジタルテキスト 081

(2) 任意の自動車保険

任意の自動車保険は、自動車事故による様々な損害を補償する保険であり、他人の身体や財物に与えた損害を補償する保険、運転者や同乗者が被った身体の傷害を補償する保険、自分の自動車が被った損害を補償する保険などがあります。

自動車事故による損害の種類と自動車の保険は、次のような関係になっています。任意の自動車保険は、これらの保険を組み合わせて構成されています。

【損害の種類と対応する自動車の保険】

	身体の損害（死傷）	財物の損害
相手への賠償	相手を死傷させた 対人賠償責任保険	相手の財物を壊した 対物賠償責任保険
	相手を死傷させた 自賠責保険（強制保険）	
自分等への補償	自動車に搭乗中の者が死傷した 人身傷害保険	自分の自動車が事故で破損した 車両保険

参考 ▶ 自動車保険の保険料

自動車保険の保険料（率）は、契約している自動車（被保険自動車）または被保険者それぞれの危険度に応じて異なり、用途車種、運転者の年齢、運転者の範囲、安全装置の有無などにより決まります。

また、自動車保険には、保険事故実績（事故の内容・回数）に応じて保険料が割増・割引される「ノンフリート等級別料率制度」（1等級～20等級、無事故・事故有）があります。

（注）自動車保険の総付保台数が10台以上となる契約をフリート契約といい、ノンフリート等級別料率制度とは別の料率体系となっています。

デジタルテキスト 082

① 賠償責任保険

a. 対人賠償責任保険

被保険者が、契約している自動車（被保険自動車）の所有、使用または管理に起因して他人を死傷させ、法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害に対して、自賠責保険の支払額を超える部分について保険金が支払われます。

対人賠償責任保険は自賠責保険の上乗せ保険であるため、損害額が自賠責保険によって支払われる金額を超過するときに限り、その超過額についてのみ保険金が支払われます。

なお、被保険自動車が自賠責保険に加入していない場合は、自賠責保険によって支払われる金額に相当する金額を超過するときに限り、その超過額についてのみ保険金が支払われます。



デジタルテキスト 083

b. 対物賠償責任保険

被保険者が、被保険自動車の所有、使用または管理に起因して他人の車などの財物に損害を与え、法律上の損害賠償責任を負担する場合の損害に対して、保険金が支払われます。

【被保険者の範囲】

対人賠償責任保険、対物賠償責任保険の被保険者は、保険契約申込書に記載した被保険者（記名被保険者といいます）をはじめ、被保険自動車を使用・管理中の記名被保険者の家族（配偶者、同居の親族、別居の未婚の子）などです。また、記名被保険者の承諾を得て被保険自動車を使用する者（自動車取扱業者を除きます）も被保険者となります。

なお、特約を付帯（セット）することにより、運転者の範囲を記名被保険者に限定したり、記名被保険者とその配偶者に限定したり、運転者の年齢条件を設定（21歳以上補償・26歳以上補償・35歳以上補償など）したりすることができます。

【保険金が支払われない主な場合】（主な免責事由）

対人賠償責任保険および対物賠償責任保険では、保険契約者・被保険者の故意による場合のほか、被保険者の父母・配偶者・子が損害を被った場合や、台風・洪水・高潮、地震・噴火・津波による損害などに対しては、保険金が支払われません。

なお、対人賠償責任保険および対物賠償責任保険では、被害者救済の観点から、被保険者の無資格運転・酒気を帯びている状態での運転等の事故による損害に対しては、保険金が支払われます。



② 人身傷害保険

被保険者が、被保険自動車に搭乗中の自動車事故により死傷した場合に、相手がいる事故か単独事故かを問わず、また、被保険者の過失割合（P.361参照）にかかわらず、実際に生じた損害に対して、保険金額を限度に保険金が支払われます（実損払）。

なお、特約を付帯（セット）することにより、被保険自動車に搭乗中に生じた事故に加え、被保険自動車以外の自動車に搭乗中や歩行中、自転車搭乗中などの自動車事故によって生じた損害に対しても、保険金が支払われるものがあります。

【被保険者の範囲】

人身傷害保険の被保険者は、被保険自動車に搭乗中の者、被保険自動車の保有者 **▲注** または運転者です。

【保険金が支払われない主な場合】（主な免責事由）

人身傷害保険では、被保険者または保険金の受取人の故意または重大な過失によってその本人に生じた損害のほか、地震・噴火・津波による損害、被保険者の無資格運転・酒気を帯びている状態での運転等によってその本人に生じた損害などに対しては、保険金が支払われません。

▲注 保有者とは、自動車の運行を支配し、かつ運行によって利得を得る者のうち、自動車を使用する正当な権利を有する者をいい、通常所有者または使用者が該当します。



デジタルテキスト 085

③ 車両保険

衝突・接触、墜落・転覆、物の飛来・物の落下、火災・爆発、盗難、台風・洪水、高潮、その他の偶然な事故によって被保険自動車に生じた損害に対して、保険金が支払われます。

なお、特約を付帯（セット）することにより、補償範囲を他の自動車との衝突・接触や、火災・爆発、盗難等の事故に限定することができます。

【被保険者の範囲】

車両保険の被保険者は、被保険自動車の所有者です。

【保険金が支払われない主な場合】（主な免責事由）

車両保険では、保険契約者・被保険者または保険金の受取人の故意または重大な過失のほか、地震・噴火・津波による損害、無資格運転・酒気を帯びている状態での運転による損害、タイヤの単独損害（火災、盗難の場合を除きます）などに対しては、保険金が支払われません。



デジタルテキスト 086



(1) 火災保険

火災保険は、火災だけでなく、落雷や風災などの自然災害によって「建物」や「家財」など保険の対象に生じた損害を補償する保険です。また、泥棒により家財が盗まれたり、給排水設備の詰まりにより水濡れが生じたりした場合など、日常の思いがけない事故による損害を補償する商品もあります。

① 補償内容

② 契約方法

③ 保険金額の設定

デジタルテキスト 087

① 補償内容

火災保険の主な補償内容は次のとおりです。また、損害に対する補償に加えて、火災事故における焼け跡の整理や近所のお詫びに係る費用など、その損害に伴う所定の諸費用に対しても保険金が支払われます。

- a. 火災、落雷、破裂・爆発
- b. 風災、雹（ひょう）災、雪災
- c. 水災
- d. 水濡れ、物体の落下・衝突等、騒擾（そうじょう）等
- e. 盗難
- f. 不測かつ突発的な事故

【保険金が支払われない主な場合】（主な免責事由）

火災保険では、保険契約者・被保険者の故意または重大な過失・法令違反のほか、火災などの事故の際における保険の対象の紛失・盗難、地震・噴火またはこれらによる津波（以下「地震等」といいます）、戦争・暴動による損害などに対しては、保険金が支払われません。

なお、火災保険では、地震等による火災が原因で、一定規模以上の損害が生じた場合、地震火災費用保険金が支払われますが、補償の対象となる事故が地震等による火災に限定されるほか、支払額が保険金額の一定割合にとどまることから、別途、地震保険に加入することが必要です。



デジタルテキスト 088

② 契約方法

火災保険では、建物および家財などが保険の対象となります。

③ 保険金額の設定

火災保険の契約にあたっては、保険の対象の価額を正しく評価し、建物・家財ごとに適切な保険金額を設定する必要があります。また、建物・家財の評価には、時価額基準と再調達価額（新価）基準による評価方法があります。

なお、損害保険金だけで元どおりに再築または再取得できる再調達価額（新価）基準で評価し、再調達価額（新価）基準で保険金が支払われる方式（新価・実損払）が主流となっています。



参考 ▶ 火災保険の保険料

住宅建物や家財の火災保険の基本保険料（率）は、保険の対象の所在地（地区）と建物の構造（鉄筋コンクリート造や木造等）によって決まります。

デジタルテキスト 089

(2) 地震保険

地震保険は、地震保険に関する法律（地震保険法）に基づき、被災者の生活の安定に寄与することを目的とする保険です。巨額の保険金の支払いに備えて、政府が再保険を引き受ける仕組みとなっており、政府と損害保険会社が共同で運営する公共性の高い保険です。

① 補償内容

② 契約方法

③ 保険金額の設定

デジタルテキスト 090

① 補償内容

地震保険では、火災保険では補償されない地震等によって、火災、損壊、埋没または流失による損害を受け、建物または家財が「全損」「大半損」「小半損」「一部損」の損害を被った場合、それぞれの損害の程度に応じて、保険金額の一定割合が保険金として支払われます。

【保険金が支払われない主な場合】（主な免責事由）

地震保険では、保険契約者・被保険者の故意または重大な過失のほか、地震等の際における保険の対象の紛失または盗難、地震等が発生した日の翌日から起算して10日を経過した後に生じた損害などに対しては、保険金が支払われません。



デジタルテキスト 091

② 契約方法

地震保険では、居住用の建物および家財（生活用動産）が保険の対象となります。

地震保険は単独では契約することができず、必ず主契約である火災保険に付帯（セット）して契約する必要があります。また、現在契約している火災保険に地震保険を付帯（セット）していない場合には、火災保険の保険期間の途中で地震保険を付帯（セット）することもできます。

デジタルテキスト 092

③ 保険金額の設定

地震保険の保険金額は、主契約である火災保険の保険金額とは別に定めることとし、主契約の保険金額の30%～50%の範囲内で、建物5,000万円、家財1,000万円を上限として設定します。

なお、地震保険は法律に基づいた保険であるため、補償内容や保険料については、すべての保険会社で共通です。 **▲注**

▲注 地震保険料には、保険会社の利潤は含まれていません。



参考

地震保険の保険料

地震保険の保険料（率）は、建物の構造（構造区分）および所在地（都道府県）によって区分され、建物の免震・耐震性能に応じた割引制度もあります。

デジタルテキスト 093

1-4 からだの保険（傷害疾病保険）

第4節の
学習時間およそ
6分

(1) 傷害保険

① 補償内容

傷害保険は、被保険者が「急激かつ偶然な外来の事故」により傷害を被った結果、入院や通院をしたり、死亡したり、後遺障害を被ったりした場合などに保険金が支払われる保険です。

傷害保険で支払われる保険金には、死亡保険金、後遺障害保険金、入院保険金、手術保険金、通院保険金があります。

【保険金が支払われない主な場合】（主な免責事由）

傷害保険では、保険契約者・被保険者の故意または重大な過失のほか、被保険者の無資格運転・酒気を帯びている状態での運転、被保険者の脳疾患・疾病・心神喪失、被保険者の闘争行為（ケンカ）・自殺・犯罪行為、戦争・暴動、地震・噴火・津波によって被った傷害、むちうち症（頸部〈けいぶ〉症候群）・腰痛その他の症状を訴えている場合で医学的他覚所見のないものなどに対しては、保険金が支払われません。

また、細菌性食中毒およびウイルス性食中毒は、傷害には含まれず、保険金支払いの対象となりません。

デジタルテキスト 094

② 保険商品の種類

傷害保険には、いくつか種類がありますが、補償内容と被保険者の範囲によって分類できます。

日常生活全般のケガに備える保険（普通傷害保険）や交通事故によるケガに備える保険（交通事故傷害保険）があります。

また、被保険者の範囲を本人のみとする保険（普通傷害保険や交通事故傷害保険）のほか、その範囲を家族に拡大する保険（家族傷害保険やファミリー交通傷害保険）があります。



参考

傷害保険の保険料

傷害保険の保険料（率）は、死亡・後遺障害、入院、通院ごとに決められています。

（注）被保険者の職業または職務により区分されている場合があります。

デジタルテキスト 095

(2) 医療保険

医療保険は、公的医療保険では賄えない経済的リスクに備える保険であり、被保険者が傷害を被ったり、疾病を患ったりした結果、入院・通院した場合などに保険金が支払われる保険です **▲注1**。

医療保険で支払われる保険金には、傷害入院保険金、疾病入院保険金、手術保険金、通院保険金などがあります。

【保険金が支払われない主な場合】（主な免責事由）

医療保険では、疾病固有の免責事由として、麻薬等使用、アルコール依存症、薬物依存症、妊娠または出産（異常妊娠および異常分娩の場合を除きます）などに対しては、保険金が支払われません。 **▲注2**

▲注1 保険期間を定めた定期タイプや、一生涯保障する終身タイプがあります。

▲注2 傷害に関する免責事由は、傷害保険の免責事由と同じです。

デジタルテキスト 096

(3) 国内旅行傷害保険

国内旅行傷害保険は、被保険者が国内旅行行程中（国内旅行の目的をもって住居を出発してから住居に到着するまでの旅行行程中）に被った損害を補償する保険です。

傷害による死亡・後遺障害、入院・通院の場合などの補償に、携行品など物の損害に対する補償や、損害賠償責任に対する補償などを組み合わせた保険です。 **▲注**

【保険金が支払われない主な場合】（主な免責事由）

基本的には、傷害保険の免責事由と同じです。

なお、傷害保険と異なり、細菌性食中毒およびウイルス性食中毒についても、保険金支払いの対象となります。

▲注 国内旅行傷害保険では、疾病による死亡、治療費用については、保険金支払いの対象となりません。



デジタルテキスト 097

(4) 海外旅行保険

海外旅行保険は、被保険者が海外旅行行程中（海外旅行を目的として住居を出発してから住居に帰着するまでの旅行行程中）に被った損害を補償する保険です。

傷害による死亡・後遺障害、治療費用、および疾病による死亡、治療費用などの補償に、携行品など物の損害に対する補償や、損害賠償責任に対する補償などを組み合わせた保険です。

【保険金が支払われない主な場合】（主な免責事由）

海外旅行保険では、保険契約者・被保険者の故意または重大な過失のほか、被保険者の無資格運転・酒気を帯びている状態での運転、戦争、被保険者の闘争行為（ケンカ）・自殺・犯罪行為等によって被った損害に対しては、保険金が支払われません。

なお、傷害保険で免責事由となる暴動および地震・噴火・津波によって被った傷害については、保険金支払いの対象となります。

また、傷害保険と異なり、細菌性食中毒およびウイルス性食中毒についても、保険金支払いの対象となります。



参考

海外旅行保険の保険料

海外旅行保険の保険料は、旅行先、保険期間などによって、補償種目ごとに定められます。

デジタルテキスト 098



(1) 個人賠償責任保険

個人賠償責任保険は、日常生活で誤って他人にケガをさせたり他人の物を壊したりして、法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害に備える保険です。

通常、記名被保険者本人とその家族（配偶者、同居の親族、別居の未婚の子など）が被保険者となります **注1**。一般的に、火災保険や傷害保険、自動車保険などの特約として販売されています。

〔事故例〕

- ・ 自転車で走行中、歩行者とぶつかりケガを負わせた。
- ・ 買い物中に陳列商品を落とし、破損させた。
- ・ 飼い犬が他人を噛んでケガをさせた。

【保険金が支払われない主な場合】（主な免責事由）

個人賠償責任保険では、保険契約者・被保険者の故意による場合のほか、被保険者の家族や同居の親族が損害を被った場合、被保険者の業務中の事故による損害賠償責任、自動車の所有・使用・管理に起因する損害賠償責任などに対しては、保険金が支払われません。 **注2**

注1 被保険者が責任能力のない未成年者や認知症の高齢者など責任無能力者の場合は、その親権者や法定の監督義務者等も被保険者となる保険商品もあります。

注2 自動車リスクに係る損害賠償責任については、任意の自動車保険の賠償責任保険で補償されます。



デジタルテキスト 099

(2) 自転車事故に備える保険

近年、自転車利用者による事故が多発し、それらに対する高額賠償判決が相次いでいることから、社会問題となっています。自転車事故に備える保険として、傷害保険と個人賠償責任保険とをセットにした商品が販売されています。

○：対象とする ×：対象としない

保険の種類	事故の相手		自分
	生命・からだ	財産	生命・からだ
傷害保険	×	×	○
個人賠償責任保険	○	○	×

デジタルテキスト 100

(3) 高齢者向けの保険

高齢者向けの保険として、一定の年齢以上の者を対象に、特定の傷害を補償する保険などが販売されています。また、介護に備える保険として、介護保険があります。



デジタルテキスト 101

保険募集の基本ルール

※本編では、「代理店」「保険募集人」を、原則として「代理店(保険募集人)」と表記します。

学習の内容

第1章 コンプライアンス

第2章 保険業法

第3章 関連法令・ルール

学習のポイント

保険募集における
コンプライアンスの
重要性



保険業法上の保険募集に
関する基本的ルール

(登録・届出、意向把握・意向確認、
情報提供、禁止行為、体制整備など)



その他保険募集に関連するルール
(個人情報保護法、独占禁止法、
景品表示法、犯罪収益移転防止法、
消費者契約法等)



●デジタルテキストとの関連について

テキスト内の **デジタルテキスト 000** はデジタルテキストにおけるページ番号です。
また、本文中の (P.000参照) は、
デジタルテキスト 000 のページ番号で表記
しています。

第1章 コンプライアンス

デジタルテキスト 103

2-1-1 | コンプライアンスの重要性

第1節の
学習時間およそ
4分

(1) 保険募集の基本ルール

① 代理店（保険募集人）に求められる倫理規範

保険業は、国民生活の安定および国民経済の健全な発展に資するため、保険契約者等に対して「補償機能」を提供するという公共性の高い事業です。保険会社が業務の健全かつ適切な運営を行うとともに、保険募集が公正に行われないと、保険契約者はもちろんのこと、社会的にも大きな影響を与えかねません。

したがって、保険募集を担う代理店（保険募集人）には、高い倫理観が求められます。



デジタルテキスト 104

② 守らなければならないルール

代理店（保険募集人）が、まず守らなければならない基本的な法令として「保険業法」があります。また、保険会社と代理店の権利・義務を定めた「代理店委託契約書」があります。さらに「代理店事務処理規定」および各種「契約規定」などの保険会社が定めた規定等も、守らなければならない重要なルールです。

そのほか、保険法（P.064参照）、個人情報保護法、独占禁止法、景品表示法、犯罪収益移転防止法、消費者契約法、金融サービス提供法など（P.194～244参照）も保険募集に関係の深い法令です。



参考

保険会社向けの総合的な監督指針（金融庁監督指針）

金融庁による保険会社の監督事務に関し、その基本的考え方、監督上の評価項目、事務処理上の留意点を整理した文書です。監督指針は、法律上の位置付けとしては「通達」であり、国民や裁判所を直接拘束するものではないと解されていますが、保険会社の実務において、重要な位置付けにあります。

デジタルテキスト 105

(2) コンプライアンスにおける基本的な姿勢

コンプライアンス (Compliance) は、一般的に「法令等の遵守」という意味で用いられています。ここでいう「法令等」には、法令をはじめ、保険会社の諸規定、社会規範等も含まれます。

【基本的な姿勢】

コンプライアンスにおいては、「行わなければならないと決められていないが、行ったほうがよいと思われることを積極的に行い、禁止されていないが行わないほうがよいと思われることは厳に慎む」という基本的な姿勢を身につけなければなりません。

代理店（保険募集人）は、消費者にとって損害保険の「入口」であり、消費者のよき相談相手となるためには「信頼」を得ることが大切です。コンプライアンスの基本的な姿勢を身につけることが、その第一歩となります。

代理店（保険募集人）は、消費者が安心して毎日を暮らしていくために、どのような保険商品やサービスを提供することがよいのかを常に念頭に置く必要があります。代理店（保険募集人）は、自らの社会的役割を十分理解のうえ、消費者のニーズに応えることで「信頼」を得ていくことが求められています。

また、代理店（保険募集人）として、法令遵守状況などを定期的に自己点検するなど、体制を整備することも重要です（P.171参照）。



(1) 代理店（保険募集人）の主な権限

代理店（保険募集人）は、保険会社の委託を受けて、保険会社に代わり様々な保険商品を販売するという重要な役割を担っています。

代理店（保険募集人）は、保険会社と委託契約を締結することにより、基本的に次の3つの権限が与えられます。

① 保険契約を
締結する権限

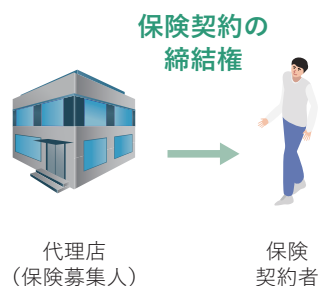
② 保険料を
領収する権限

③ 告知を
受領する権限

デジタルテキスト 107

① 保険契約を締結する権限

代理店（保険募集人）は、一般的に保険会社から保険契約の締結権（締結の代理権）を与えられており、保険会社に代わって保険契約者との間で保険契約の締結を行います。代理店（保険募集人）が保険契約者と契約を締結することにより、保険会社と保険契約者との間で保険契約が成立するため、契約時における代理店（保険募集人）の役割は非常に重要です。**▲注**



▲注 保険会社または保険の種類によっては代理店の権限が「媒介」となっていることがあります。この場合には後日、保険会社が引受けを承諾したときに契約が成立します。

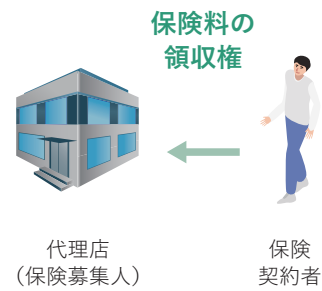
また、生命保険会社の募集人の権限も「媒介」となっており、保険契約を締結する権限がありません。

デジタルテキスト 108

② 保険料を領収する権限

代理店（保険募集人）は、保険会社から、保険料を領収する権限を与えられており、原則として、保険契約締結と同時に、保険契約者から保険料の全額を領収します。保険料を領収する前に事故が発生した場合には、保険金が支払われませんので、代理店（保険募集人）の役割は非常に重要です。 **▲注**

▲注 近年、保険料の払込方法は、口座振替、クレジットカード払、コンビニエンスストア等での払込票払（以下「コンビニ払」といいます）など、キャッシュレス化が進んでおり、代理店（保険募集人）が保険契約者から、保険料を現金で直接領収することは少なくなっています。

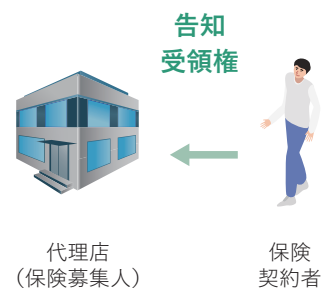


デジタルテキスト 109

③ 告知を受領する権限

代理店（保険募集人）は、保険会社から、告知を受領する権限を与えられており、契約締結時に、保険契約者または被保険者から危険に関する告知を受領します。この告知は、保険契約の引受け可否の判断や、適正な保険料を算出するために必要な情報となりますので、事実を正確に告知してもらうことが大切です。

また、代理店（保険募集人）は、契約締結後においても、保険契約の内容に変更が生じた場合等に保険契約者または被保険者からの申し出を受け付けるなど、重要な役割を担っています。



デジタルテキスト 110

(2) 保険会社から委託される業務

代理店（保険募集人）の行う業務内容は、保険会社と代理店との間で締結された「代理店委託契約書」に権利・義務などととも記載されています。代理店（保険募集人）は、この委託契約書の内容に従って業務を行わなければなりません。

代理店委託契約書は、「委託業務」「法令遵守等」「募集関連の事務処理」等で構成されています。その中で代理店（保険募集人）が保険会社から委託される業務には、次のようなものが挙げられます。

【保険会社から委託される業務内容（例）】 ▲注

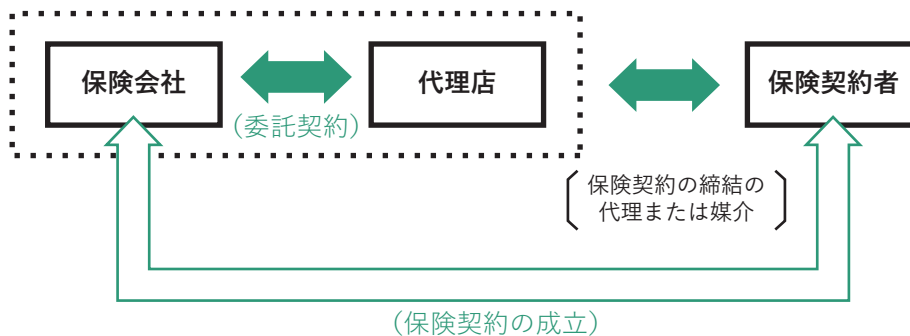
- a. 保険契約の勧誘（適切な保険商品の提案）
- b. 保険契約の内容に関する説明
- c. 保険契約の締結の代理または媒介
- d. 保険契約の内容の変更（異動）・解約等の申し出に対する受付
- e. 保険料の算出、保険契約申込書の受付
- f. 保険料の領収、保険料の保管、保険会社への精算
- g. 保険契約の締結または契約内容の変更・解約等を受け付けた保険契約の保険会社への報告
- h. 保険契約の維持および管理
- i. 保険契約者からの事故通知の受付、保険会社への事故報告、保険金請求手続きの援助 等

▲注 代理店（保険募集人）に委託される業務の内容は、保険会社により異なります。

デジタルテキスト 111


また、「代理店委託契約書」には、委託業務のほか、代理店（保険募集人）に支払われる代理店手数料や、代理店（保険募集人）の遵守事項、委託契約の終了に関する事項などについても記載されています。

【「保険会社と代理店」と保険契約者の関係】



デジタルテキスト 112

第2章 保険業法 デジタルテキスト 113

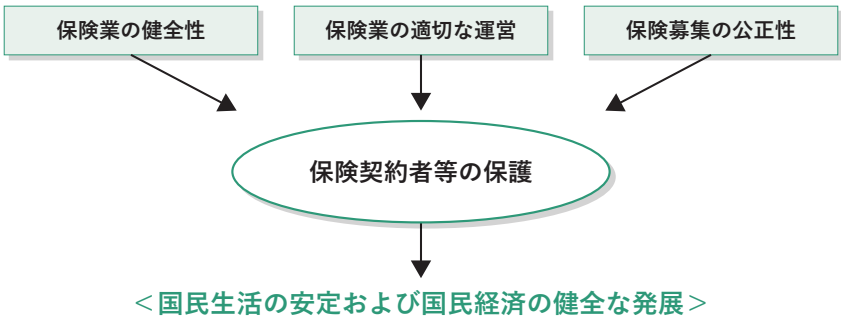
2 **2** -1 | 保険業法の目的 第1節の学習時間  およそ **1**分

保険業法は、保険業に携わる者が守らなければならない基本的な法律であり、代理店（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することが必要となります。
本章では、主として、保険業法のうち損害保険の募集に関する事項について学習します。

【保険業法の目的】
保険業法は、保険業が「補償機能」を提供するという公共性を有していることから、国民生活の安定および国民経済の健全な発展に資するために、

- ・ 保険業を行う者（保険会社等）の業務の健全かつ適切な運営
- ・ 保険募集の公正な競争

を確保することにより、「保険契約者等の保護」を図ることを目的としています。





(1) 保険募集とは（保険業法第2条第26項）

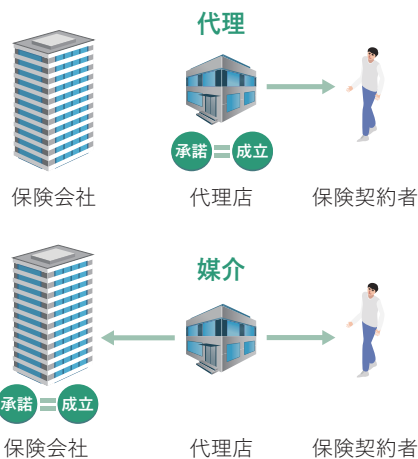
保険募集とは、保険契約の締結の代理または媒介を行うことをいいます。
なお、その保険契約は、新規契約、継続契約を問いません。

保険契約の締結の代理

保険会社を代理して保険会社のために保険契約の締結を行うことをいい、代理店が承諾すれば、保険会社と保険契約者との間で保険契約が有効に成立します。

保険契約の締結の媒介

保険会社と保険契約者との間に立って保険契約の締結の仲介を行うことをいい、保険会社が契約の引受けを承諾して初めて契約の効力が生じます。



① 保険募集に該当する行為（金融庁監督指針Ⅱ-4-2-1(1)）

次のような行為が保険募集に該当すると考えられます。

a. 保険契約の締結の勧誘 ▲注1
対面・非対面募集 ▲注2 を問わず、顧客に情報提供や働きかけを行い、保険加入するよう勧めること（勧誘行為）
b. 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 ▲注1
対面・非対面募集 ▲注2 を問わず、保険加入を勧めるために商品内容の説明（商品概要の説明を含みます）を行うこと
保険加入を勧めるために、「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
契約見込客から「保険金が支払われるケース・支払われないケース」に関する問合せを受け回答すること
c. 保険契約の申込みの受領（手続き）
保険契約申込書の内容・記載の説明、顧客からの告知の取付け、同意の記録（署名または記名・押印等。以下同様）の取付け、保険料の受領、保険料領収証の交付等を行うこと
自賠責保険の契約手続き（保険料の受領・自賠責保険証明書の交付）を行うこと
d. その他の保険契約の締結の代理または媒介
契約見込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たうえで、次の(a)および(b)の要件に照らして上記a～cに該当すると総合的に判断される行為 (a) 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があること (b) 具体的な保険商品の推奨・説明を行っていること

▲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、顧客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（保険募集人）が顧客から電話により申し込まれた保険契約を引き受ける手続きのことをいいます（P.258参照）。

② 募集関連行為（金融庁監督指針Ⅱ－４－２－１（２））

募集関連行為とは、契約見込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、前記①に該当しない行為のことをいいます。

募集関連行為に対して直ちに募集規制が適用されるわけではありませんが、保険会社または代理店（保険募集人）が募集関連行為を第三者に委託して行わせる場合には、その第三者が不適切な行為を行わないように適切に管理する必要があります。

〔募集関連行為の例〕

- ・ 保険商品の推奨・説明を行わず、契約見込客の情報を保険会社または代理店（保険募集人）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、保険会社または代理店（保険募集人）からの情報を転載するにとどまるもの

注1 次の行為については、「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。

- ・ 業として特定の保険会社の商品（群）のみを契約見込客に対して積極的に紹介して、紹介先の保険会社または代理店（保険募集人）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、保険会社または代理店（保険募集人）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等のことをいいます。また、比較サイトのほかには、税理士、社会保険労務士、ファイナンシャルプランナー、不動産業者等が、自らの顧客を契約見込客として保険会社や代理店（保険募集人）に紹介するといったケースも該当します。

デジタルテキスト 117

③ 保険募集に該当しない行為（非募集行為）（金融庁監督指針Ⅱ－４－２－１（２））

次のような行為は保険募集に該当しない（非募集行為）と考えられるので、これらの業務のみを行う者は募集人届出を行う必要はありません。

なお、顧客への対応の過程で、非募集行為から募集行為に発展する可能性もあるので、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〕

- ・ 代理店（保険募集人）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や活用方法等についての説明
- ・ 保険会社や代理店の広告を掲載する行為
- ・ 代理店（保険募集人）の指示に基づいて、代理店の内務事務担当者が保険契約者等との接点を持つことなく「保険契約申込書」「保険料領収証」「自賠償保険証明書」等の作成を行うこと
- ・ 代理店（保険募集人）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

デジタルテキスト 118

(2) 代理店登録・募集人届出

① 損害保険の募集を行うことができる者

損害保険の募集を行うことができるのは、次の者に限られています（保険業法第275条）。

- a. 損害保険募集人（下記(a)～(c)の者で所属保険会社のために保険募集を行う者）
 - (a) 保険会社の役員または使用人
 - (b) 代理店（保険業法第276条の登録を受けた者）
 - (c) 代理店の役員または使用人（保険業法第302条の届出を行った者）
- b. 保険仲立人（ブローカー）（保険業法第286条の登録を受けた者）またはその役員・使用人（保険業法第302条の届出を行った者）

デジタルテキスト 119

損害保険の募集を行うためには、「代理店」として登録を受ける必要があります（保険業法第276条）。また、その登録を受けた代理店において勤務する役員・使用人が保険募集を行う場合には、その者について募集人届出を行う必要があります（保険業法第302条）。

なお、代理店は、所属保険会社以外の保険会社のために保険募集を行うことはできません（複数の所属保険会社のために保険募集を行うことはできます）。また、同一人が複数の代理店（損害保険会社を含みます）において保険募集人となることはできません。

【無登録募集・無届出募集に対する処罰等】

代理店登録または募集人届出を行わずに、保険募集を行った場合は、無登録募集または無届出募集として法令上の罰則等を受けることになりますので、代理店主が主体的かつ適切に登録・届出事項の管理を行う必要があります。

● 法令上の罰則等 ▲注

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）
無届出募集	50万円以下の過料(保険業法第337条)

▲注 「罰金」は刑法上の刑罰です。これに対し「過料」は法令違反に対して、国などが科する金銭罰です。

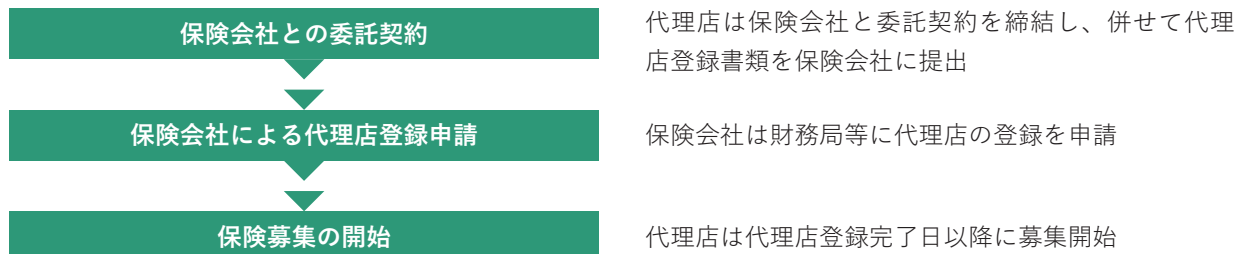
デジタルテキスト 120

② 代理店の登録

a. 登録

代理店として損害保険の募集を行おうとするときは、内閣総理大臣（実務上は権限の委任による財務〈支〉局長等）の登録を受けなければなりません。 **注1**

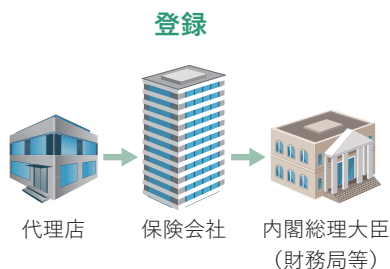
【保険募集開始までの流れ】



注2

注1 保険業法では、内閣総理大臣がその権限（免許に係るものを除きます）を金融庁長官に委任することとしており、さらに、金融庁長官が委任された権限の一部を財務局長または財務支局長に委任することができます（保険業法第313条）。

注2 登録を受けるにあたっては、「誓約書」等の必要書類のほか、登録免許税15,000円が必要となります。



b. 変更等の届出

登録を受けた代理店は、次に掲げる事項に該当することとなったときは、遅滞なく内閣総理大臣に届け出なければなりません（保険業法第280条）。

- (a) 登録時の申請事項（商号・名称・氏名〈旧氏《旧姓》**▲注1**を使用する場合、旧氏《旧姓》を含みます）、事務所の所在地など）に変更が生じたとき
- (b) 保険募集の業務を廃止したとき **▲注2 ▲注3**
- (c) 個人代理店の店主が死亡したとき（届出義務者はその相続人） **▲注2**
- (d) 法人代理店に破産手続き開始の決定があったとき（届出義務者は破産管財人） **▲注2**
- (e) 法人代理店が合併により消滅したとき（届出義務者はその法人を代表する役員であった者） **▲注2**
- (f) 法人代理店が上記(d)および(e)以外の理由で解散したとき（届出義務者はその清算人） **▲注2**
- (g) 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2 ▲注4**

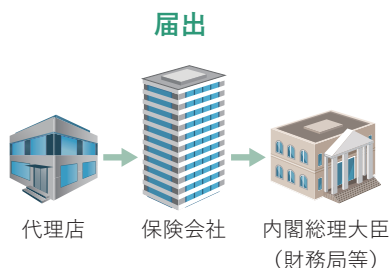
▲注1 登録・届出に使用できる旧氏（旧姓）とは、保険業法施行規則第214条第1項第4号において、住民基本台帳法施行令第30条の13に規定される旧氏と定められており、「その者が過去に称していた氏であつて、その者に係る戸籍又は除かれた戸籍に記載又は記録がされているもの」が対象となります。

▲注2 (b)～(g)の場合、当該代理店の保険募集人も保険募集が行えなくなります。

▲注3 保険募集人が一人もいなくなったときも該当します。万が一、保険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、早急に保険募集人を補充のうえ届け出る必要があります。

▲注4 代理店の役員・保険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・保険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）。



デジタルテキスト 122

③ 代理店の役員・使用人の届出

a. 役員・使用人の届出の要件

代理店は、その役員または使用人に保険募集を行わせようとするときは、その者の氏名および生年月日を内閣総理大臣に届け出なければなりません。このため、代理店が、保険募集を行う役員や使用人を追加する場合は、内閣総理大臣への届出日（受理日）**▲注**以降でなければ、それらの者に保険募集を行わせることができません。

▲注 届出日（受理日）とは、所属保険会社への書類提出日（手続き依頼日）ではなく、財務局等にて募集人届出が受理された日となります。

デジタルテキスト 123

【保険募集に従事する役員・使用人の要件】

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(a)～(d)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う必要があります。

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

- (a)代理店主（または保険部門の責任者）から保険募集人に対して、保険募集に関し適切な教育が行われていること
- (b)代理店主（または保険部門の責任者）が保険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、保険募集人に対して、適正な業務遂行に向けた指導が行われていること
- (c)代理店事務所に勤務して業務（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みます）を行っており、実態もそのとおり運営されていること
- (d)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

したがって、保険募集人（保険募集に従事する役員を除きます）は、上記の(a)～(d)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。

デジタルテキスト 124

【代表権を有する役員および監査役等の取扱い】

下記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、募集人として届出を行った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も必要となります。

対象	届出要否・可否	理由等
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、保険募集に従事することができます 注2。 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届出を行う必要があります。

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。

デジタルテキスト 125

下記に記載の対象者は、保険募集に従事することができず、募集人届出を行うことができないので、注意が必要です。また、募集人届出を行っている者が下記の役職に就任する場合には、保険募集を停止し、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	理由等
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。

b. 変更等の届出

代理店は、その役員または使用人が次の事項に該当することとなった場合には、内閣総理大臣に届け出なければなりません（保険業法第302条）。

- (a) 氏名（旧氏〈旧姓〉を使用する場合、旧氏〈旧姓〉を含みます）など届出事項に変更が生じたとき
- (b) 役員または使用人が保険募集を行わなくなったとき
- (c) 役員または使用人が死亡したとき

▲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。

デジタルテキスト 126

(3) 教育・試験制度

現在、損保協会では損害保険募集人一般試験（以下「損保一般試験」といいます）を実施しており、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。

したがって、前記(2)の代理店登録または募集人届出を行う場合には次の①の要件を、保険募集を行う場合には次の②の要件を、それぞれ満たす必要があります。 **▲注**

① 「基礎単位」
合格と登録・届出

② 「商品単位」
合格と商品説明等

③ 損保一般試験の
有効期限の管理

▲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保険募集人
- ・ 保険募集に従事しない店主および代表者

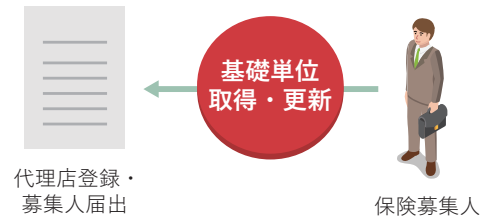
デジタルテキスト 127

① 「基礎単位」合格と登録・届出

- a. 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1

- b. 既に代理店登録・募集人届出を行っている保険募集人は、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2



▲注1 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。

▲注2 代理店に所属するすべての保険募集人の「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、代理店廃止または自賠償のみ委託代理店等への変更などを行う必要があります。

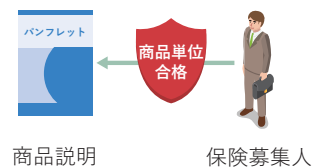
デジタルテキスト 128

② 「商品単位」合格と商品説明等

- a. 保険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みます）、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、その保険募集人は、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募集行為を行うことができません。

- b. 取扱種目に応じた有効な「商品単位」を有する保険募集人が、有効期限までに同単位を更新しない場合、その保険募集人は、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の募集行為を行うことができません。



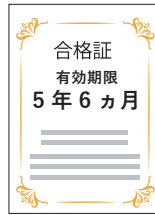
デジタルテキスト 129

③ 損保一般試験の有効期限の管理

損保一般試験（基礎単位・商品単位）には有効期限（5年6か月）があるため、有効期限までに更新する必要があります。したがって、保険募集人は、自ら有効期限の管理を行う必要があります。

また、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、損保協会が運用する「募集人・資格情報システム」により、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、定期的に確認することが重要です。

なお、代理店主（または保険部門の責任者）は、損保一般試験に合格していない保険募集人や有効期限切れの保険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、各保険募集人の有効期限・受験予定年月を把握する必要があります。



 参考 ▶ 損保協会が実施する各種試験・教育制度

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 ・法律単位 ・税務単位	<p>損害保険の募集に関連の深い分野について、「損保一般試験」よりも一層専門的に知識を修得するためのコースで、「法律単位」と「税務単位」があります。</p> <p>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、顧客に対して更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。</p> <p>※試験に合格し、所定の認定要件を充たせば「損害保険プランナー」として認定されます。</p>
	コンサルティングコース	<p>「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、顧客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。</p> <p>本コースでは、「代理店・募集人の使命と役割」等を再確認したうえで、「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」「事故時のトラブルからみた保険募集時の注意点」について学習し、顧客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。</p> <p>※試験に合格し、所定の認定要件を充たせば「損害保険トータルプランナー」として認定されます。</p>



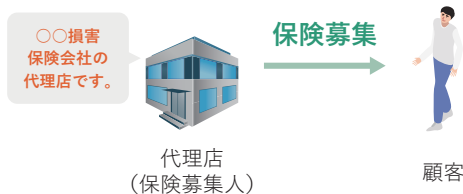
(1) 代理店の権限等の説明

(保険業法第294条、施行規則第227条の2第10項)

代理店（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、顧客に対して、次に掲げる事項を明らかにしなければなりません。

- a. 所属保険会社等の商号・名称または氏名
- b. 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
- c. 保険募集人の商号・名称または氏名

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）の情報等を説明しなければなりません（金融庁監督指針Ⅱ-4-2-2（3）④）。



【具体的な説明方法】

保険募集にあたっては、保険契約申込書やパンフレット等を使用し、次の事項を顧客に明らかにする必要があります。

顧客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	・当該保険募集の引受保険会社名が記載された保険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」が記載された保険契約申込書やパンフレットを渡し、顧客に説明する。 なお、「締結の代理権」には、「告知の受領権」も含まれることが一般的であり、「告知の受領権」をこれに含めて説明することで構わない。
代理店（保険募集人）の 商号・名称または氏名	・代理店名や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 ▲注 。
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。 ・専属代理店か乗合代理店か、乗合代理店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。

● 法令上の罰則等

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

▲注 保険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。

(2) 顧客の意向把握・意向確認義務（保険業法第294条の2）

① 意向把握・意向確認

保険募集を行う際は、顧客がどのような分野の補償内容を望むかなど、顧客の意向を把握し、これに沿った保険商品を提案する必要があります。また、提案した保険商品の内容を説明するとともに、契約締結等に際しては、顧客の意向と当該保険契約の内容が合致しているかを確認する必要があります。

保険募集人が把握すべき顧客の主な意向は次のとおりです（金融庁監督指針Ⅱ-4-2-2（3）①②）。

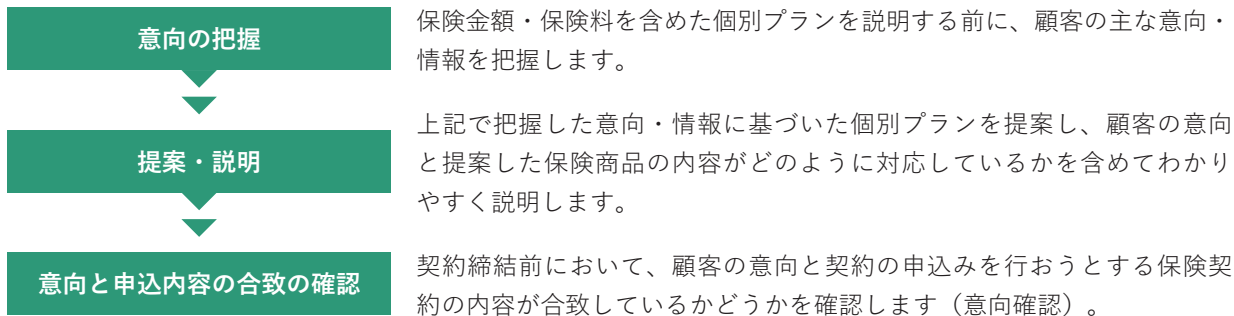
- a. どのような分野の補償を望んでいるか（保険種類）
- b. 顧客が求める主な補償内容
- c. 保険期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無等

注 保険契約者と被保険者が異なる契約の場合には、意向把握・意向確認義務が適用除外となる場合（後記③参照）を除き、保険契約者との契約手続きを通じて、被保険者の意向についても把握・確認します。



デジタルテキスト 133

【損害保険の意向把握・意向確認の基本的フロー（損保型）】



注 生命保険や保険期間1年超の傷害保険などの場合は、「意向把握型」や「意向推定型」のフローで意向把握することも考えられます。その場合、「意向の把握」または「意向の推定（把握）」→「提案・説明」→「最終的な意向と当初意向との比較（振返り）」→「意向と申込内容の合致の確認」という流れになります。

デジタルテキスト 134

② 意向把握・意向確認の方法

保険契約申込書や意向確認書面などを用い、次の事項について、意向把握・意向確認を行います。顧客が示した意向を書面（これに代替する電磁的方法を含みます）に記録したうえで、保険商品と意向の関係性をわかりやすく説明し、顧客の意向と保険契約の内容が合致しているかを確認しなければなりません。

また、意向確認書面は、保険契約者に交付する必要があります。**注1** **注2**



注1 既存契約の更新（更改）や一部変更の場合において、実質的な変更該当する場合は、当該変更部分について適切に意向把握・意向確認を行います（金融庁監督指針Ⅱ-4-2-2(3)③）。

注2 意向確認書面の書式や記載方法、確認方法の詳細については、保険会社の指示に従います。

【損害保険（主として第二分野の保険）の場合】**a. 顧客がどのような分野の補償を望んでいるか（保険種類）**

例えば、自動車や住宅の購入などに伴うリスクに備えたいという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といった、顧客の意向を把握します。

b. 顧客が求める主な補償内容

補償内容に関する主な意向・情報は、次のとおり「個別プラン提案の前提になる情報」「個別プランを提案する前に把握する主な意向」「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」に分けることができます。

(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情報について、事前に確認します。

具体例

- ・海外旅行保険における被保険者（旅行者）、旅行先、旅行期間 等

(b) 個別プランを提案する前に把握する主な意向

個別プランの提案に必要な意向・情報については、事前に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、運転者本人・配偶者限定特約の有無
- ・火災保険における保険の対象（建物・家財） 等

(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

個別プランの提案後に把握することが可能な事項について、遅くとも個別プランを説明する過程または説明後に、提案した個別プランの内容や保険料水準等も考慮しながら把握します。

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 等



c. 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、契約内容に反映します。

なお、補償・特約等の付帯（セット）の可否について、提案した商品が顧客の意向に沿った内容になっているか、併せて確認します。

【商品の特性に応じた意向把握・意向確認】

次のケースについては、顧客の意向把握・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など、その他の適切な方法で意向把握・意向確認を行うことができます。

- (a) 基本プランの年間保険料が5,000円以下である保険商品
- (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いません）において保険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、顧客のライフプランや公的保険制度等を踏まえ、顧客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う必要があります。

公的保険制度の概要につきましては、金融庁のホームページ（<https://www.fsa.go.jp/ordinary/insurance-portal.html>）等を確認してください。

デジタルテキスト 137

③ 意向把握・意向確認義務が適用除外となる場合 （施行規則第227条の2第9項、第227条の6）

保険契約者と被保険者が異なる契約等において、被保険者への意向把握・意向確認を行う必要性が乏しい次のようなケースについては、意向把握・意向確認義務の適用除外となっています。

ただし、この場合でも保険契約者への意向把握・意向確認は必要です。

主なケース	事例
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）
保険期間が1か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	<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）
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
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保険契約者とし、その年金制度等の加入者を被保険者とする保険契約

デジタルテキスト 138

なお、保険契約者と被保険者が異なるか否かを問わず、次の契約については、意向把握・意向確認義務の適用除外となります。

主なケース	事例
他の法律により加入を義務付けられている契約	・自賠償保険
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

(3) 情報提供義務（保険業法第294条）

① 情報提供

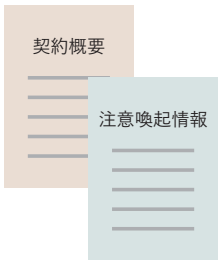
保険募集に際し、代理店（保険募集人）は、保険契約者等が保険契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報を提供する必要があります。

具体的には、次の情報を提供しなければなりません（施行規則第227条の2第3項第1号・第2号、金融庁監督指針Ⅱ-4-2-2(2)）。

【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】

- a. 顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報（以下「契約概要」といいます）
（保険金の支払条件、保険期間、保険金額等）
- b. 顧客に対して注意喚起すべき情報（以下「注意喚起情報」といいます）
（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）
- c. その他保険契約者等に参考となるべき情報
（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 ⚠注 等）

⚠注 直接支払いサービスとは、保険金を受け取るべき者が、保険金を受け取る代わりに、保険会社の提携事業者が取り扱う商品等の提供を受け、保険会社がその代金を直接提携事業者に支払うサービスをいいます。



具体的な内容は、保険種目等により異なりますが、保険会社では、「契約概要」「注意喚起情報」などを記載した「重要事項説明書」を作成しています。

② 重要事項説明書等による情報提供

契約概要および注意喚起情報（前記①aおよびb）については、重要事項説明書等を用いて、保険契約者等に説明し、その書面の交付またはこれに代替する電磁的方法（電子メール等）により情報提供する必要があります。

なお、前記①cについては、「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。

【重要事項説明書以外の適切な方法】

情報提供については、重要事項説明書等の説明・交付など、一律・画一の方法で行うこととされていますが、次のケースは、パンフレットや提案書等を活用する等の方法で情報提供を行うこともできます。

- (a) 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等）
- (b) 保険料の負担が少額（年間5,000円以下）の場合
- (c) 団体保険の場合（保険契約者である団体に対して行う情報提供のみ）

デジタルテキスト 141

重要事項説明書等に記載する主な項目は、次のとおりです（金融庁監督指針Ⅱ-4-2-2（2）②）。

【契約概要】

- a. 当該情報が「契約概要」であること
- b. 商品の仕組み（保険種類など商品の概要）
- c. 補償の内容（保険金が支払われる場合、支払われない場合等、主な事例）
- d. 付加できる主な特約およびその概要
- e. 保険期間
- f. 引受条件（保険金額や免責金額等）
- g. 保険料に関する事項
- h. 保険料払込みに関する事項（保険料払込方法、保険料払込期間）
- i. 配当金に関する事項（配当金の有無、配当方法、配当額の決定方法）
- j. 解約返れい金等の有無およびそれらに関する事項

デジタルテキスト 142

【注意喚起情報】

- a. 当該情報が「注意喚起情報」であること
- b. クーリング・オフ（P.168参照）
- c. 告知義務および通知義務等の内容
- d. 責任開始期
- e. 支払事由に該当しない場合および免責事由等の保険金等を支払わない場合のうち主なもの
- f. 保険料の払込猶予期間、契約の失効、復活等
- g. 解約と解約返れい金の有無
- h. セーフティネット（契約者保護制度〈P.192参照〉）
- i. 指定ADR機関の商号または名称（P.322参照）
- j. 補償重複に関する事項（P.144参照）
- k. 特に法令等で注意喚起することとされている事項

デジタルテキスト 143

【補償重複に関する説明・確認】

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。具体的には、火災保険と傷害保険の双方に個人賠償責任特約を付帯（セット）しているケースなどがあります。

補償が重複すると、保険料が無駄払いになってしまうケースもあるので、補償が重複する可能性がある場合には、補償内容の差異や保険金額を確認のうえ（例えば、海外の事故を対象としているか、保険金額は無制限となっているか）、特約等の要否を確認する必要があります。 **▲注**

▲注 補償重複には、保険契約者、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あります。



参考

顧客の意向に基づかない補償重複に係る対応（金融庁監督指針Ⅱ-4-2-2（5））

保険会社または保険募集人は、補償重複のうち、顧客の意向に基づかないものについて、その発生防止や解消を図る観点から、顧客等に対し十分説明することが求められています。

デジタルテキスト 144

③ 情報提供義務が適用除外となる場合（施行規則第227条の2第9項）

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の必要性が乏しい次のようなケースについては、情報提供義務の適用除外となっています。

ただし、この場合でも、保険契約者に対する情報提供は必要です。

主なケース	事例
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）
保険期間が1か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	<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）
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す）	<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
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保険契約者とし、その年金制度等の加入者を被保険者とする保険契約



(1) 禁止行為（保険業法第300条）

代理店（保険募集人）は、保険契約者等の保護や保険募集の公正を図る観点から、保険契約の締結または保険募集に関し、次の行為を行ってはなりません（施行規則第233条、第234条、金融庁監督指針Ⅱ-4-2-2（7）～（13））。

これらの禁止行為が行われた場合は、保険業法の規定により、法令上の罰則等を受けることになります。

	禁止行為
告知等に関する 禁止行為	①虚偽のことを告げる行為、保険契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を告げない行為
	②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
利益の提供に 関する禁止行為	③特別の利益を提供する行為
表示に関する 禁止行為	④誤解を招く比較表示行為
	⑤誤解を招く予想配当表示行為
	⑥誤解を招く保険会社の信用、支払能力等の表示行為
	⑦保険の種類または保険会社の誤認を招く行為
不当な行為に 関する禁止行為	⑧不当な乗換募集行為
	⑨圧力募集行為

告知等に関する禁止行為

① 虚偽のことを告げる行為、保険契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を告げない行為の禁止

- 保険契約者または被保険者に対して、虚偽のことを告げ、または保険契約の契約条項のうち保険契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を告げない行為は禁止されています。

実務上は、「保険契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項」は、重要事項説明書に契約概要・注意喚起情報等として記載されています。当該事項を告げないことが、保険契約の締結または加入の適否の判断を左右する可能性がある事項となります。

具体例

- ・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。
- ・火災保険の募集時に、地震による損害は免責であることの説明を故意に行わなかった。

● 法令上の罰則等

- ・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）
- ・登録の取消しまたは6か月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）



保険募集人 保険契約者

デジタルテキスト 147

② 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

- 保険契約者または被保険者が、保険会社が告知を求めた事項（告知事項）について虚偽のことを告げることを勧める行為は禁止されています。
- 保険契約者または被保険者が、保険会社が告知を求めた事項（告知事項）について告げるのを妨げ、または告げないことを勧める行為は禁止されています。

実務上は、告知事項は、申込書記載事項として「保険契約申込書」または「告知書」に明示されています。保険契約の締結にあたっては、何が告知事項に該当するのかを保険契約者や被保険者に正しく理解してもらい、告知事項を漏れなく記載してもらったうえで、保険契約者の同意の記録を取り付ける必要があります。

具体例

- ・自動車保険契約の締結にあたり、過去の事故歴や運転免許証の色を偽るよう勧めた。
- ・火災保険契約の締結にあたり、建物の構造を偽るよう勧めた。
- ・傷害保険契約の締結にあたり、他の傷害保険契約があることを告知しないよう勧めた。
- ・傷害保険契約の締結にあたり、職種区分を偽るよう勧めた。
- ・所得補償保険契約の締結にあたり、告知欄に虚偽の内容を勝手に記載した。

● 法令上の罰則等

- ・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）
- ・登録の取消しまたは6か月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）

デジタルテキスト 148

利益の提供に関する禁止行為

③ 特別の利益を提供する行為の禁止

○保険契約者また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、または提供する行為は禁止されています。

不正な保険料の割引等や金銭の授与は当然のことながら、物品やサービスの提供であっても、特別の利益の提供とみなされる場合があります。

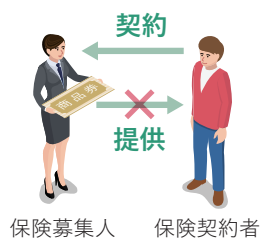
また、保険契約者本人ではなく本人と同居する親族等に対して行われることにより、実質的に保険契約者等に対する特別の利益の提供となる場合にも、脱法行為として禁止されています。

具体例

- ・保険契約締結時に、保険契約者に対し、保険料の一部に充てるための現金を渡した。
- ・旅行業を兼営する代理店が、顧客に対し、海外旅行保険に加入すれば、旅行代金の割引を行うことを約束した。
- ・代理店が、保険契約者に対し、代理店手数料の中から保険料の割戻しを行った。
- ・保険契約締結の謝礼として、保険契約者に対し、商品券を渡した。
- ・長期優良割引等の割引を不正適用し、本来の保険料より低い保険料を適用した。
- ・団体となる要件を充足しない団体について、団体割引を適用した。
- ・団体契約に加入できない被保険者を団体に混入させ、団体契約のメリットを与えた。

● 法令上の罰則等

登録の取消または6か月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）



表示に関する禁止行為

④ 誤解を招く比較表示行為の禁止

○保険契約者もしくは被保険者または不特定の者に対して、ひとつの保険契約の契約内容について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、または表示する行為は禁止されています。

保険商品の説明にあたっては、他の商品と比較して説明することにより、一層理解が進み、保険契約者の商品選択に資することもあります。その際には、有利な部分のみではなく、不利な部分も含めて、公平な情報提供を行う必要があります。

具体例

- ・補償内容や契約条件の異なる他社の保険商品と保険料のみを単純に比較して、意図的に自社の保険料のほうが安くて有利であると説明した。
- ・住宅総合保険を住宅火災保険との比較で、単に「オールリスク補償である」と説明した。

● 法令上の罰則等

登録の取消しまたは6か月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）

デジタルテキスト 150

⑤ 誤解を招く予想配当表示行為の禁止

○保険契約者もしくは被保険者または不特定の者に対して、将来における金額が不確実な事項（契約者配当金など）について、断定的判断を示し、または確実であると誤解させるおそれのあることを告げ、もしくは表示する行為は禁止されています。

将来の契約者配当金の額を予想し、保険契約者等に表示すること自体は、保険契約者の商品選択に資することもあります。ただし、予想するにあたって、断定的判断を示したり、確実であると誤解させたりするような説明をしてはなりません。

具体例

- ・積立型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金が必ず支払われる」など、不確定である契約者配当金の金額があたかも確定的であるかのように説明した。

● 法令上の罰則等

登録の取消しまたは6か月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）



デジタルテキスト 151

⑥ 誤解を招く保険会社の信用、支払能力等の表示行為の禁止

○保険契約者もしくは被保険者また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いて、誤解させるおそれのあることを告げ、または表示する行為は禁止されています。

保険契約の内容自体に関する重要事項でなくても、保険会社の支払能力等について、客観的事実に基づかない事実や数字を表示するなど、誤解を招くおそれのあることを告げたりしてはなりません。

具体例

- ・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（ひぼう）・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。

● 法令上の罰則等

登録の取消しまたは6か月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）

デジタルテキスト 152

⑦ 保険の種類または保険会社の誤認を招く行為の禁止

○保険契約者に対して、共同保険契約や他の保険会社との提携販売などの際に、保険契約に係る保険の種類または保険会社の商号も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は禁止されています。

具体例

- ・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名を説明せずに勧誘した。
- ・共同保険契約であるにもかかわらず、「共同保険であること」や「引受保険会社名とその引受割合」を説明せず、あたかも単一の保険会社での引受けであるかのように説明した。

● 法令上の罰則等

登録の取消しまたは6か月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）

デジタルテキスト 153

不当な行為に関する禁止行為

⑧ 不当な乗換募集行為の禁止

- 保険契約者または被保険者に対して、不利益となる事実を告げずに、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、また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は禁止されています。

既契約を消滅させて新たな保険契約の申込みをさせる場合において、不利益となる事実があるときには、その内容を十分に説明して、理解してもらうことが必要となります。

具体例

- ・既契約の積立型保険を解約する際に、いわゆる解約控除等として保険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。
- ・契約者配当金を受け取れなくなることを説明せずに、積立型保険を満期直前に解約させて、新たな契約を締結させた。
- ・ノンフリート等級別保険料率の等級の進行が遅れる等の不利益となる事項を説明せず、自動車保険を中途更改した。
- ・他社の満期契約を切り替える際に、補償範囲が狭くなるにもかかわらず、同一の補償内容であると虚偽の説明を行い、契約を締結させた。
- ・新たな契約の保険始期前にケガをした場合は保険金の支払い対象とならない旨を説明することなく、既存の傷害保険契約を解約させて、新たな契約を締結した。

● 法令上の罰則等

登録の取消または6か月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）

⑨ 圧力募集行為の禁止

○保険契約者または被保険者に対して、威迫（いはく）もしく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たり、または既に成立している保険契約を消滅させたりする行為は禁止されています。

具体例

- ・威圧的な態度や乱暴な言葉等をもって保険契約者等を著しく困惑させて保険契約を締結させた。
- ・団体契約や団体扱契約の募集時に、従業員に対してあたかも保険加入が義務であるかのような案内を行い募集した。
- ・企業が取引を始めるにあたり、別働体代理店での保険への加入を条件として案内を行った。

● 法令上の罰則等

登録の取消または6か月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）



保険募集人 保険契約者

デジタルテキスト 155

(2) 著しく不適当な行為（保険業法第307条第1項第3号）

前記の禁止行為と同様に、例えば次のような「保険募集に関し著しく不適当な行為」を行ってはなりません。これらの行為が行われた場合、保険業法の規定により、法令上の罰則（登録の取消または6か月以内の業務停止）を受けることになります。

① 保険料の流用・費消

② 保険料の立替

③ 代筆・代印等による不適正な募集行為

④ 無断契約

⑤ 架空契約・名義借り契約

⑥ 保険本来の趣旨を逸脱する契約

デジタルテキスト 156

① 保険料の流用・費消

保険契約者から領収した保険料は、金額・期間にかかわらずいっさい流用または費消してはなりません。保険料を流用した場合、刑法第253条の業務上横領罪にも該当するおそれがあります。

保険料を流用・費消した保険募集人に関する情報は、代理店廃止等情報制度（P.190参照）に記載されます。

具体例

- ・保険料専用口座に預け入れた保険料を払い出して一時的に流用した。
- ・私製の領収証を発行し、保険料と偽って保険契約者から金銭を詐取し着服（費消）した。
- ・保険料の払込方法が口座振替契約であるにもかかわらず現金で集金を行い、払込期限までの間、保険料を流用した。
- ・口座振替の保険契約で、振替不能時に送られてきた払込票と保険料を保険契約者から受け取り、払込期日まで流用した。

デジタルテキスト 157

② 保険料の立替

保険募集人（代理店）が保険契約者に代わって保険料を支払う行為（保険料立替）は、いっさい行ってはなりません。

具体例

- ・保険料を保険募集人が立て替えることを条件に、保険契約を締結した。
- ・大口の保険契約者に対して便宜を図るために、特約等の定めによらずに保険料の払込みを猶予することを約したうえで、保険契約の継続を誘引した。
- ・顧客から手形、先日付小切手で保険料を領収した。

デジタルテキスト 158

③ 代筆・代印等による不適正な募集行為

保険募集人には、情報提供義務、意向把握・確認義務が課せられています。保険申込書の署名は、契約申込の意思確認のほか、「重要事項の説明・交付を受け、契約内容を理解したこと」「意向に沿った契約内容であることを確認したこと」の受領、同意、確認を兼ねているケースがあります。必ず、契約者本人の署名等を取り付けてください。代筆・代印は行ってはなりません。

具体例

- ・自動車保険の解約の申し出を保険契約者より受け、保険契約者と対面で手続きを行う予定であったが、直前になって保険契約者が多忙を理由に会うことができなくなった。希望された解約日までに必要な手続きを行うことが困難であったため、保険募集人が必要書類に代筆して解約手続きを行った。
- ・保険契約者から自動車保険の更改を依頼されたにもかかわらず、保険募集人が必要な手続きを失念したまま放置していた。満期直前になって、保険契約者から手続きがどうなったかの照会を受けた際に、失念していたことを伝えられず、タブレットによる申込手続き上、保険契約者本人にクリックしてもらうべき箇所を、保険募集人が代わりにクリックし、更改を完了させた。
- ・契約者署名欄への署名が漏れた保険申込書の提出があったが、保険募集人が保険契約者に無断で代筆して申込手続きを完了させた。



デジタルテキスト 159

④ 無断契約

保険契約者の意思を確認しないまま、保険契約を締結することはできません。無断契約を行った場合、刑法第159条の私文書偽造罪にも該当するおそれがあります。

具体例

- ・保険募集人は、自動車保険の更改案内を失念していたことに満期日当日に気付いたが、無保険状態になることを心配し、更改をしてくれるだろうとの思い込みから、保険契約者への継続意思確認をせずに、電話募集をしたこととして契約手続きを行った。
- ・保険契約者に確認することなく保険契約者の配偶者に契約内容等を説明し、配偶者から保険申込書への署名を取り付けて、契約を締結した。

デジタルテキスト 160

⑤ 架空契約・名義借り契約

架空契約（保険の対象が実在しない契約）、名義借り契約（保険募集人が第三者から名義を借りて締結した契約）といった不適切な保険契約を行ってはなりません。

具体例

- ・保険募集人が、自己の成績を上げるために、保険契約の申込意思がない他人の承諾を得て、その者を保険契約者とする保険契約の申込手続きを行った。
- ・実在しない車両または廃車予定の車両を被保険自動車とする、被保険利益のない自動車保険を締結した。
- ・実在しない人物を保険契約者・被保険者として保険申込書を作成し、保険募集人が契約者署名のうえで契約を計上した。
- ・自動車保険の等級制度を悪用するために、架空の車両を被保険自動車とする、保険料の安価な契約を締結した。



デジタルテキスト 161

⑥ 保険本来の趣旨を逸脱する契約

契約当初から短期間の解約を前提とした保険契約の締結といった、保険本来の趣旨を逸脱する保険契約を行ってはなりません。

具体例

- ・保険募集人が、自己の成績を上げるために、新規で自らが保険契約者の保険契約を締結して分割保険料の1回目のみを支払った後、当該契約を解約した。

デジタルテキスト 162

(3) 自己契約・特定契約の規制

① 自己契約の規制

a. 趣旨

保険業法では、代理店が、「自己または自己を雇用している者を保険契約者または被保険者とする保険契約（以下「自己契約」といいます）」の保険募集を主たる目的として行うことが禁止されています（保険業法第295条、施行規則第229条、金融庁監督指針II-4-2-2（6）①③）。

これは、保険料から支払われる代理店手数料が、実質的な保険料の割引や割戻しに当たりかねないため、自己契約の募集を主たる目的として行うことを禁止し、併せて代理店の自立育成を図る趣旨から設けられている規制です。 **▲注**

▲注 自己契約の保険募集そのものを禁止しているわけではなく、自己契約の保険募集を主たる目的とすることを「数量」で規制しています。

デジタルテキスト 163

b. 自己契約の範囲

次の者を保険契約者または被保険者とする保険契約は、自己契約となります。

	個人代理店	法人代理店
保険契約者 または 被保険者	代理店本人 ----- 代理店本人を雇用している個人 または法人	当該法人 （法人代理店自身）

次のような契約を取り扱った場合は、自己契約となります。

自己契約の具体例

- ・個人代理店が取り扱う、店主自らを保険契約者とする傷害保険契約
- ・個人代理店が取り扱う、店主が勤務する運送会社を保険契約者とする火災保険契約
- ・法人代理店が取り扱う、その法人を保険契約者とする自動車保険契約

デジタルテキスト 164

c. 自己契約の判定

自己契約に係る保険料の合計額がすべての保険契約に係る保険料の合計額の50%を超えることとなった場合は、自己契約の募集を主たる目的とするものとみなされます。

$$\text{自己契約比率} = \frac{\text{自己契約の保険料合計額}}{\text{すべての保険契約の保険料合計額}} \times 100 (\%)$$

▲注

この自己契約比率が50%を超える場合には、登録の取消しなどの行政処分を受けることになりますので、十分な注意が必要です。また、この比率が30%を超えている場合には、保険会社と連携のうえ速やかに改善する必要があります。

▲注 算式における「保険料」は、直近の2事業年度において保険募集を行った保険料の1事業年度当たりの平均額に相当する額により算出します。

デジタルテキスト 165

② 特定契約の規制

a. 趣旨

自己契約の規制と同様の趣旨から、金融庁監督指針において、「代理店自らと人的または資本的に密接な関係を有する者を保険契約者または被保険者とする保険契約」が「特定契約」として規制されています（金融庁監督指針II-4-2-2(6)②③）。

b. 特定契約の範囲

次の者を保険契約者または被保険者とする保険契約は、特定契約となります。

	個人代理店	法人代理店
保険契約者 または 被保険者	代理店本人と生計を共にする親族 ▲注 (姻族を含みます)	法人代理店と役職員の兼務関係（非常勤、出向および出身者を含みます）がある他の法人（退職後3年未満の出身者を含みます）
	代理店本人と生計を共にしない2親等内の親族（姻族を含みません）	
	代理店本人、配偶者または2親等内の親族（姻族を含みません）が常勤役員である法人	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親等内の姻族をいいます。なお、2親等内の親族には、兄弟姉妹、祖父母、孫までが該当します。

デジタルテキスト 166

c. 特定契約の判定

特定契約に係る保険料の合計額が、すべての保険契約に係る保険料の合計額の50%を超えることとなった場合は、特定契約の募集を主たる目的とするものとみなされます。

$$\text{特定契約比率} = \frac{\text{特定契約の保険料合計額}}{\text{すべての保険契約の保険料合計額}} \times 100 (\%)$$

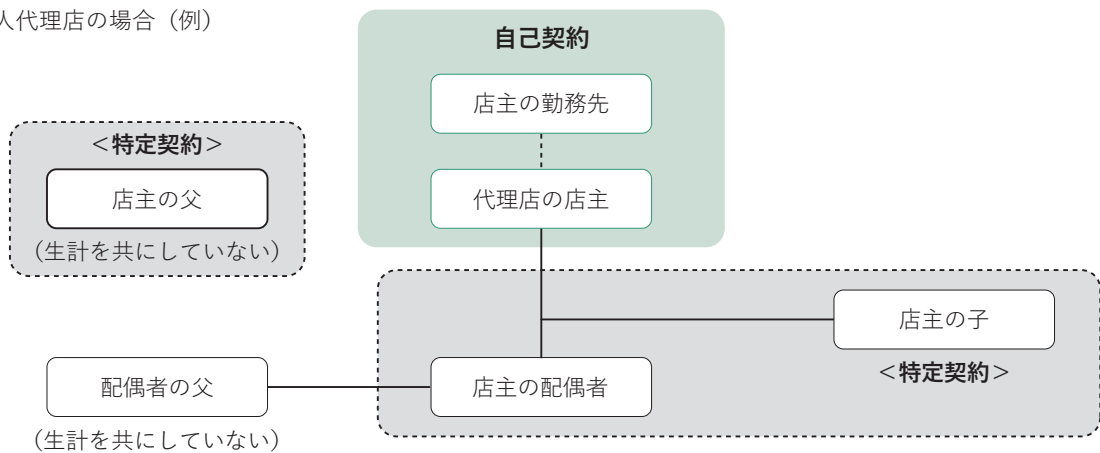
注

この特定契約比率が50%を超える場合には、保険会社との代理店委託契約の解除等の措置を受けることになります。また、この比率が30%を超えている場合には、保険会社と連携のうえ速やかに改善する必要があります。

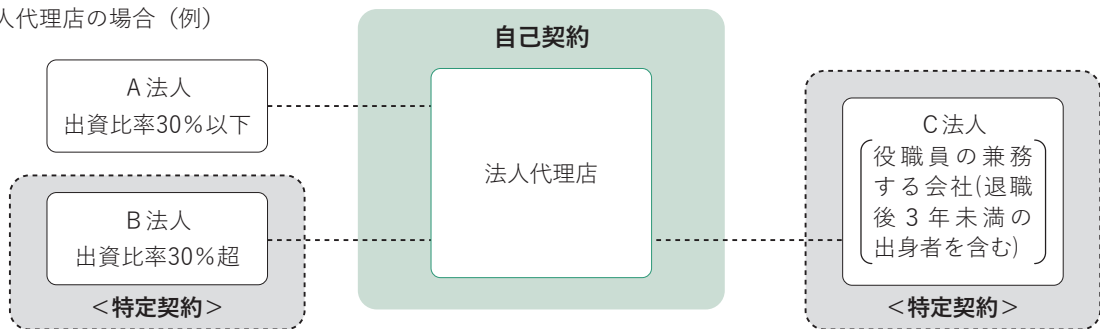
注 特定契約比率は、直近の1事業年度における保険料に基づき算出します。

参考 自己契約と特定契約の関係

○個人代理店の場合（例）



○法人代理店の場合（例）



(4) クーリング・オフ制度（保険業法第309条）

① クーリング・オフと代理店（保険募集人）

a. クーリング・オフ制度

代理店（保険募集人）が保険契約者等を訪問して保険募集を行う場合には、保険契約者等が受動的な立場に置かれ、契約意思が不確定のままに保険契約の申込みや契約締結が行われることがあることから、事後にトラブルを生じるおそれがあります。

そこで、保険業法では、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」といいます）が一定の範囲内で保険契約の申込みの撤回または保険契約の解除（以下「申込みの撤回等」といいます）を行うことができる「クーリング・オフ制度」を規定しています。

b. 代理店（保険募集人）の役割

代理店（保険募集人）は、この「クーリング・オフ制度」について十分注意し、特にクーリング・オフの対象となる保険契約の締結にあたっては、クーリング・オフ説明書等により、申込者等に適切に説明することが必要となります。

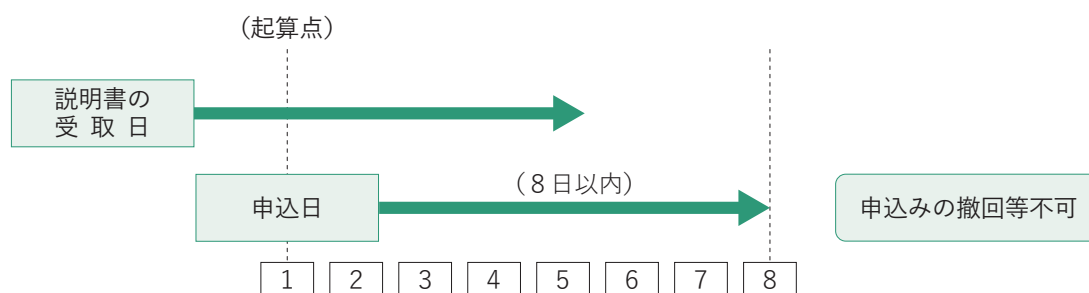
代理店（保険募集人）はクーリング・オフの申し出を直接受け付けることはできないため、申込者等からクーリング・オフの申し出があった場合には、申込者等に対して、保険会社に直接通知するよう伝えなければなりません。

デジタルテキスト 168

② クーリング・オフ制度の内容

クーリング・オフ制度により、申込者等が申込みの撤回等を行う場合は、「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、書面または電磁的記録（例：ホームページ・電子メール等）による方法で、保険会社に申し出る必要があります。

クーリング・オフは、保険契約のクーリング・オフに関する書面または記録媒体を発送した時に効力を生じます（保険業法第309条第4項）。 **▲注**



▲注 保険契約のクーリング・オフの申し出があった場合、保険会社は、そのクーリング・オフに伴う損害賠償または違約金その他の金銭の支払いを請求することができません。ただし、保険期間の始期日以降の保険契約の解除の場合には、その保険契約の始期日から解除日までの既経過保険料を請求することができます。

デジタルテキスト 169

③ クーリング・オフの対象とならない契約

「保険期間が1年以下である契約」は、クーリング・オフの対象となりません。損害保険契約は、保険期間が1年以下の契約が大半であるため、多くの場合、クーリング・オフの対象となりません。

具体的には、「保険期間が1年以下である契約」のほか、「営業や事業のために申し込んだ契約」「法令により加入を義務付けられている契約（自賠責保険など）」「ダイレクトメールやインターネットを利用した通信販売により申し込んだ契約」「更改契約（継続契約）」なども原則として、クーリング・オフの対象となりません。

▲注

▲注 保険会社によっては、クーリング・オフの対象となる保険契約の範囲を広げて保険契約者に有利な取扱いを行っている場合があります。

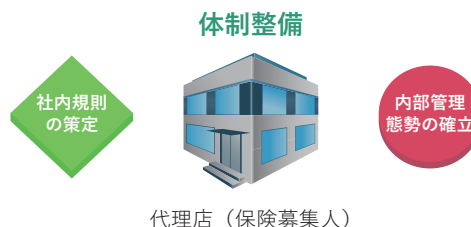


(1) すべての代理店（保険募集人）に求められる体制整備

代理店（保険募集人）は、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体制を整備する必要があります（保険業法第294条の3、施行規則第227条の7～15、金融庁監督指針Ⅱ-4-2-9）。

代理店（保険募集人）は、業務の規模・特性に応じて、「保険会社に課されている体制整備」に準じた対応を行う必要があります。この体制整備義務は、保険募集人の数や営業拠点数といった規模や個人・法人といった属性にかかわらず、すべての代理店（保険募集人）に課せられています。

体制整備にあたっては、その規模や特性に応じた社内規則を策定したり、内部管理態勢を確立したりするなど、業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置を、代理店（保険募集人）が主体となって講じる必要があります。



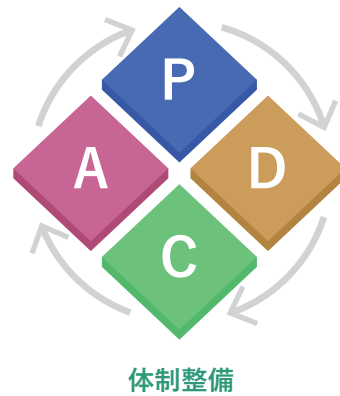
具体的には、次の点を確保するための体制を整備する必要があります。

- ① 顧客への重要事項説明
- ② 顧客情報の適正な取扱い
- ③ 保険募集の業務を第三者に委託する場合の委託先による的確な業務遂行
- ④ 推奨販売・比較説明
- ⑤ 保険募集人指導事業

例えば、次のような体制（いわゆるP D C Aサイクル）の構築が求められます。

- 【体制整備の例】**
- ・社内規則等の策定（P l a n）
 - ・適切な教育・管理・指導（D o）
 - ・自己点検等の監査（C h e c k）
 - ・改善に向けた態勢整備（A c t）

代理店（保険募集人）は、体制整備にあたり主体的、自律的に自己点検することが極めて重要となります。
 例えば、P D C Aサイクルに則り、所属代理店や保険会社が提供する「自己点検チェックリスト（保険募集人用）」などを活用して定期的に自己点検を行った結果、不備が判明した場合には、直ちに改善策を講じるとともに、その経緯等を記録・保存することが挙げられます。



また、代理店は、金融事業者として「顧客本位の業務運営に関する方針」の策定・公表や定期的な見直しに向けたK P I（成果指標）の設定などの取組みを行うことが重要です。

参考 ▶ **顧客本位の業務運営に関する原則**

家計の安定的な資産形成を促進するためには、資金提供者と資金調達者との間に立って金融商品の販売、助言、商品開発、資産管理、運用等を行う金融機関等の側においても顧客本位の業務運営が行われることが重要であり、金融事業者は、顧客の利益に適う金融商品・サービスを提供するためのベスト・プラクティスを不断に追求することが求められています。

金融庁は、顧客本位の業務運営に関する原則として、次の7つを挙げています。

- 原則1 顧客本位の業務運営に係る方針の策定・公表等
- 原則2 顧客の最善の利益の追求
- 原則3 利益相反の適切な管理
- 原則4 手数料等の明確化
- 原則5 重要な情報の分かりやすい提供
- 原則6 顧客にふさわしいサービスの提供
- 原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

金融事業者が本原則を採択する場合、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表したうえで、当該方針に係る取組状況を定期的に公表するとともに、当該方針を定期的に見直すことが求められます。さらに、当該方針には、原則に示されている内容について、実施する場合にはその対応方針を、実施しない場合にはその理由や代替策を、わかりやすい表現で盛り込むことが求められます。

(2) 代理店ごとに求められる体制整備

① 募集関連行為に関する体制整備

代理店（保険募集人）が「募集関連行為」を第三者（募集関連行為従事者）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、適切に管理する必要があります。

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、代理店（保険募集人）の管理責任を求めるものであり、募集関連行為従事者に対する管理・指導を行う体制の整備が必要です。

② 推奨販売・比較説明を行う乗合代理店における体制整備

推奨販売・比較説明を行う乗合代理店は、前記（1）の体制整備に加えて、適切な説明を行うための体制整備が必要となります。 **▲注**

▲注 生保と損保の代理店を兼営する場合、生損それぞれが専属であっても、生損保双方の同種の第三分野の保険商品（がん保険等）等を販売する際は、推奨販売・比較説明を行うために必要な体制整備が求められます。

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。

デジタルテキスト 173

③ フランチャイズ展開を行う代理店（保険募集人）における体制整備

「保険募集人指導事業」 **▲注** を実施する保険募集人（フランチャイザー等）は、指導対象とする他の保険募集人（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するなどの体制整備が必要となります。

▲注 保険募集人指導事業とは、保険募集人（フランチャイザー等）が、指導対象とする他の保険募集人（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を定めて、継続的に保険募集の業務の指導を行う事業のことをいいます。

④ 特に規模が大きい乗合代理店における体制整備

特に規模が大きい乗合代理店（所属する損害保険会社が15社以上または事業年度中の手数料収入等の合計額が10億円以上のいずれかに該当）においては、帳簿書類の保存や財務局への事業報告が必要となります（保険業法第303条、第304条、施行規則第237条、第238条）。

なお、大規模な特定保険募集人に該当しているかどうかは、所属保険会社での正確な把握・管理が難しいため、代理店自身で管理する必要があります。

● 法令上の罰則等

保険募集人の体制整備の状況に問題があると認められる場合は、必要に応じて保険業法第305条第2項に基づき報告を求め、重大な問題があると認められるときには、保険業法第306条または保険業法第307条第1項に基づく行政処分の対象となります。

デジタルテキスト 174

⑤ 保険金関連事業を兼業する代理店における体制整備（利益相反管理）

損害保険業界の果たすべき社会的使命の観点から、適時・適切な保険金支払が求められる一方で、保険金関連事業（例えば、自動車修理工場など本業に付随した保険金の支払いを受けることで利益を得られる事業）を兼業する代理店では、自らの利益を得るために保険会社に対して過剰な修理費等を請求するといった、不当なインセンティブが生じるおそれがあります。

代理店が、兼業する保険金関連事業により、お客さまの利益を不当に害する行為を行うことは決して許されるものではありません。

そのため、代理店は、兼業に伴う弊害を防止するための措置を講じる必要があります。

なお、損害保険会社に対しても、同様に兼業に伴う弊害を防止するための措置が求められています。

デジタルテキスト 175

a. 利益相反管理態勢

利益相反の弊害を防止するためには、代理店が自律的に利益相反管理態勢を構築する必要があります。

代理店は、保険金関連事業に係る取引において、不当なインセンティブにより、お客様の利益または信頼を害するおそれのある取引を特定した上で、それを適切に管理する方針（利益相反管理方針）を策定・公表するなど、自店の規模や保険金関連事業の特性に応じた弊害防止に関する体制整備が求められます。

【利益相反管理方針に記載すべき項目】

- (a) 利益相反取引等の特定方法
- (b) 利益相反取引等の類型
- (c) 利益相反管理の方法
- (d) 利益相反管理の体制

デジタルテキスト 176

【保険金関連事業と利益相反のおそれがある行為の具体例】

保険金関連事業	利益相反のおそれがある行為の具体例
保険金の使途となるような財・サービスを提供する事業を営む場合が該当します。	実際よりも高い金額で修理費用を請求する行為（過大請求）や実際には存在しなかった損傷等をあつたものとして保険金を請求する行為（保険金詐欺）が該当します。
自動車修理工場を兼業する場合	自動車修理費等の請求
建設業等を兼業する場合	自然災害時の建物修理費用等の請求
不動産管理会社等を兼業する場合	不動産修繕費等の請求
ロードアシスタンス業を兼業する場合	自動車事故時の代車・レッカー費用等の請求
旅行代理店を兼業する場合	救援者の旅行費等の請求
小売業を兼業する場合	携行品損害の事故による代替品の購入費等の請求
動物病院を兼業する場合	ペットの手術費用等の請求



(1) 行政による検査・監督（保険業法第305条）

適正かつ公正な保険募集を確保し、もって保険契約者等の保護を図るため、内閣総理大臣に対し、保険業法の施行に必要な限度において、代理店（保険募集人）およびその委託先に対する監督の権限が与えられています。

代理店（保険募集人）は、法令などに照らして適切な業務運営を行っているかについての検査を受ける場合があります。

① 報告・立入検査

② 代理店（保険募集人）の委託先等の立入検査等

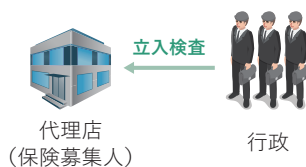
デジタルテキスト 178

① 報告・立入検査

内閣総理大臣は、代理店（保険募集人）に対し、業務・財産に関する報告や資料の提出を命じることができます。さらに、代理店（保険募集人）の事務所に立ち入り、業務や財産の状況、帳簿書類その他の物件の検査をしたり、関係者に質問したりすることもできます。

② 代理店（保険募集人）の委託先等の立入検査等

内閣総理大臣は、代理店（保険募集人）と保険募集の業務に関して取引する者、または代理店（保険募集人）から業務の委託を受けた者に対し、立入検査等を行うことができます。



デジタルテキスト 179

(2) 保険会社による監査等

① 保険会社による監査等（金融庁監督指針Ⅱ－4－2－1（4）③）

代理店（保険募集人）は、行政による検査のほかに保険会社による監査等も受けることになります。金融庁監督指針で次の事項が求められています。

また、代理店委託契約書においても監査に関する条項が盛り込まれている場合があります。

【保険代理店等に対する監査】

- ・営業所等の拠点および保険代理店の保険募集に関する業務内容について、監査等を適切に実施し、営業所等の拠点およ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こと。
- ・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およ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こと。

② 不祥事件の届出（保険業法第127条、施行規則第85条第8項）

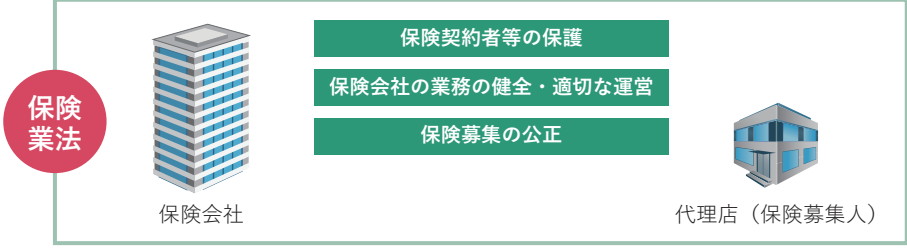
保険会社は、代理店（保険募集人）が、保険会社の業務遂行にあたって、詐欺、横領、背任その他の犯罪行為を行うなど、不祥事件に該当する行為を行ったときは、法律に基づき内閣総理大臣に届出を行わなければなりません。

2-2-7 不祥事件への対応 第7節の学習時間  およそ 8分

保険業法は、保険業の公共性に鑑み、保険契約者等の保護を図る観点から、保険会社の業務の健全・適切な運営および保険募集の公正を確保するために保険会社、代理店（保険募集人）に対して行ってはならないとされる様々な行為を定めています。

保険業法に定められた事項に違反した場合には、所属保険会社による措置だけでなく、行政処分や罰則を受けるということを常に意識して保険募集に携わらなければなりません（保険業法第307条、第317条の2、第320条、第337条等）。

代理店（保険募集人）は、日頃からコンプライアンスに注意して業務を行う必要があり、法令等に照らして適切な業務運営を行っているかについて、自らの責任でチェックすることが重要となります。



(1) 不祥事件の定義

不祥事件の定義は、保険業法施行規則第85条第8項に次のとおり定められています。

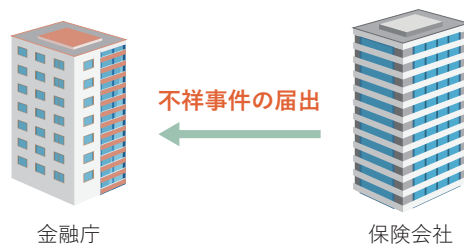
1. 保険会社の業務を遂行するに際しての詐欺、横領、背任その他の犯罪行為
2. 出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律に違反する行為
3. 法第294条第1項、第294条の2若しくは第300条第1項の規定、法第300条の2において準用する金融商品取引法第38条第3号から6号まで若しくは第9号若しくは第39条第1項の規定若しくは第234条の21の2第1項の規定に違反する行為又は法第307条第1項第3号に該当する行為
4. 現金、手形、小切手又は有価証券その他有価物の紛失（盗難に遭うこと及び過不足を生じさせることを含む。以下同じ。）のうち、保険会社の業務の特性、規模その他の事情を勘案し、当該業務の管理上重大な紛失と認められるもの
5. 海外で発生した前各号に掲げる行為又はこれに準ずるもので、発生地の監督当局に報告したもの
6. その他保険会社の業務の健全かつ適切な運営に支障を来す行為又はそのおそれのある行為であって前各号に掲げる行為に準ずるもの

デジタルテキスト 182

(2) 不祥事件の届出

不祥事件に該当する行為を発見した場合、保険会社は金融庁に対して「不祥事件」として届け出る必要があります。不祥事件が発生した場合には、保険会社が発生を知った日から30日以内に、金融庁（代理店・代理店従業員の不祥事件は各財務局等）へ届出を行わなくてはなりません（施行規則第85条第9項）。

なお、保険料の流用・費消、保険金不正請求により不祥事件届出となった場合は、損保協会が運営する代理店廃止等情報制度に不正行為者の情報が20年間掲載されます（上記以外の類型でも、保険業務に関して著しく不相当であると判断されたものについては、3年間掲載される場合があります）。



デジタルテキスト 183

(3) 不祥事件に該当する行為

次のような内容は不祥事件に該当する可能性が高い行為です。

① 保険料の流用・費消

② 保険金不正請求・着服（およびそれらの幫助・教唆〈それぞれ未遂を含む〉）

③ 情報提供義務違反

④ 意向把握・確認義務違反

⑤ 重要事項説明義務違反

⑥ 特別の利益の提供

⑦ 代筆・代印等

⑧ 無断契約

⑨ 無登録募集

⑩ 無届募集

デジタルテキスト 184

① 保険料の流用・費消

具体例については、P.157参照。

② 保険金不正請求・着服（およびそれらの幫助・教唆〈それぞれ未遂を含む〉）

- ・ 保険金の請求・受領手続時に、虚偽の申告等の不正行為を行った。
- ・ 保険事故発生後に締結した保険契約を、保険事故前に締結したかのように偽った。
- ・ 上記の保険金不正請求・着服行為を保険契約者等にアドバイスした。
- ・ 保険契約者と連絡が取れず満期失効した後に事故が起きたにもかかわらず、事故日を偽って報告した。
- ・ 追突事故が発生した際、使用していないレッカー・レンタカーの費用が保険金で支払われるよう、虚偽の内容で事故報告した。
- ・ 保険事故により、保険の対象（自動車や家屋）の修理を顧客から依頼された際、故意に損壊を拡大することにより修理費用を水増しし、顧客に保険金請求させた。

デジタルテキスト 185

③ 情報提供義務違反

- ・火災保険の契約手続きにあたり、保険募集人は「重要事項説明書」を交付せず、また、契約概要や注意喚起情報をいっさい説明せずに契約手続きを行った。

④ 意向把握・確認義務違反

- ・自動車保険の契約手続きにあたり、保険募集人は運転者の年齢条件や運転者限定特約に関する保険契約者の意向を全く確認しなかったため、結果的に保険契約者の意向に反する内容の保険契約を締結した。

⑤ 重要事項説明義務違反

- ・新規契約の契約手続きにあたり、保険募集人は保険契約者から補償内容について相談され、保険契約者が希望している補償は提供できないことを認識しながら、「補償の対象となる」と虚偽の説明を行い、契約を締結した。

デジタルテキスト 186

⑥ 特別の利益の提供

具体例については、P.149参照。

⑦ 代筆・代印等

具体例については、P.159参照。

⑧ 無断契約

具体例については、P.160参照。

デジタルテキスト 187

⑨ 無登録募集

- ・代理店登録していない者が保険募集を行った。
- ・個人代理店店主が死亡後に保険募集人が募集を行った。
- ・法人代理店破産・解散後に保険募集を行った **▲注**。
- ・法人代理店が、代理店登録していない別法人（存続法人）に吸収合併された後、存続法人が代理店登録を行わないまま保険募集を行った。

⑩ 無届募集

- ・法人代理店の筆頭者以外の代表者が、代表取締役を退任後も、募集人届出しないまま引き続き保険募集を行った。
- ・監査役が保険募集を行った（監査役は会社法上、「役員・使用人届出」の対象にならない）。

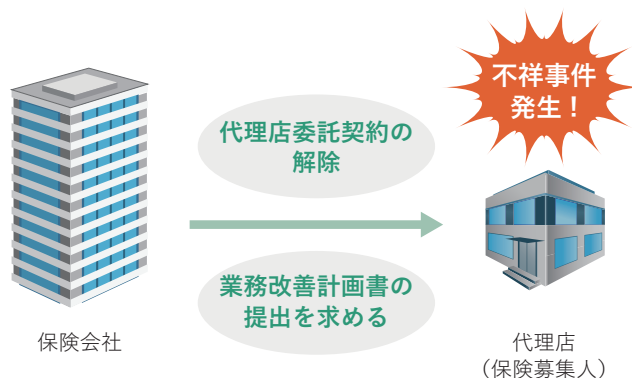
▲注 清算が未決了であっても、法人が解散していれば保険募集は行えません。

デジタルテキスト 188

(4) 不祥事件があった場合の代理店への措置

代理店（保険募集人）が不祥事件等（不祥事件届出に至らない法令違反行為を含みます）を起こした場合、不祥事件の程度に応じて、保険会社は代理店委託契約の解除や業務改善計画書の提出を求めるなどの措置を行います。

▲注1 **▲注2** **▲注3**



▲注1 保険会社によって措置の内容は異なります。

▲注2 所轄財務局が当該代理店や保険募集人に直接ヒアリングを実施したり、当該代理店に報告徴求命令や業務改善命令・業務停止命令などの行政処分を科す場合があります。

▲注3 不祥事件があった場合には、原則として、損害保険大学課程（専門コース・コンサルティングコース）の認定が取り消されます。

デジタルテキスト 189

(5) 代理店廃止等情報制度

代理店廃止等情報制度は、損保協会、生命保険協会 **▲注**、および会社（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、保険業務に関して著しく不適当な行為を行った保険募集人に関する情報を共同利用する制度です。会社は、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、本制度の情報を判断の参考としています。

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、解約返れい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。

情報の保有・管理期間は、届け出た不祥事件の発覚日等から3年間です。ただし、届け出た不祥事件が保険料の流用・費消にかかるものまたは保険金等の不正請求にかかるものにあつては、20年間となります。

本制度の詳細については、

損保協会ホームページ（https://www.sonpo.or.jp/about/guideline/kyoudou_dairiten/0006.html）でご確認いただけます。

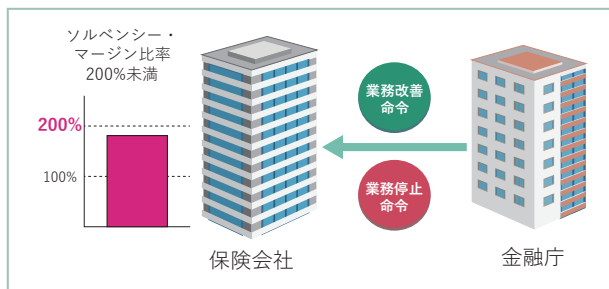
▲注 生命保険協会は「廃業等募集人情報登録制度」を管理しています。代理店廃止等情報制度に登録された情報は、廃業等募集人情報登録制度にも登録されます。



(1) 保険会社の支払能力の確保（保険業法第130条～第132条）

保険会社が経営破たんすれば、保険契約者は、保険料を支払ったにもかかわらず、万が一のときに保険金を受け取れないことになります。したがって、保険契約者の保護を図るために、保険会社の支払能力の充実の状況に応じて、監督当局が必要な是正措置を保険会社に命じることにより、経営改善を促す早期是正措置が設けられています。

早期是正措置の発動基準として、保険会社の支払余力を示す指標であるソルベンシー・マージン比率が適用されており、この比率が200%を下回った場合には、金融庁から業務改善命令や業務停止命令などが発せられます。



参考

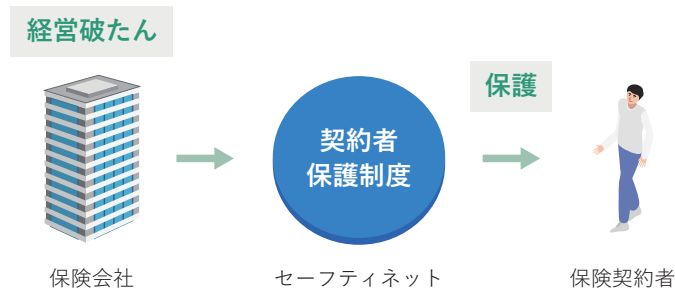
ソルベンシー・マージン比率の計算式

$$\text{ソルベンシー・マージン比率} = \frac{\text{自己資本総額（資本金・準備金等の支払余力）}}{\text{リスクの合計額（通常の予測を超えるリスク} \times 1/2 \text{）}} \times 100 (\%)$$

(注) 上記のソルベンシー・マージン比率の計算は、算出が容易な一方で、保険会社の財務状況を正確に反映できない懸念があるとされています。このような懸念に対して、新たに、保険会社の資産・負債の両方を時価に基づいて評価する、経済価値ベースのソルベンシー比率を2026（令和8）年3月末から適用する準備が進められています。

(2) 損害保険契約者保護機構（保険業法第259条）

万が一、損害保険会社が経営破たんした場合には、保険業法に基づき設立された「損害保険契約者保護機構」が破たん保険会社の契約移転や保険金支払いに関する資金援助を行うなど、契約者保護制度（セーフティネット）による保険契約者等の保護が図られています。 **注**



注 損害保険会社は損害保険契約者保護機構に、生命保険会社は生命保険契約者保護機構に加入する必要があります。なお、少額短期保険業者（P.398参照）および共済事業者（P.400参照）は、これらの対象外です。

デジタルテキスト 192

損害保険契約者保護機構による補償対象契約と補償割合は次のとおりです。

対象契約		保険金支払い	満期返れい金・解約返れい金など
損害保険（下記以外）	自賠責保険、家計地震保険	補償割合100%	
	自動車保険	破たん後3か月間は 保険金を全額支払い （補償割合100%） 3か月経過後は 補償割合80%	補償割合80%
	火災保険 注		
	その他の損害保険 注 賠償責任保険、動産総合保険、 海上保険、運送保険、信用保険、 労働者災害補償責任保険等		
疾病・傷害に関する保険	短期傷害、特定海旅	補償割合90%	補償割合90%
	年金払型積立傷害保険 財産形成貯蓄傷害保険 確定拠出年金傷害保険		
	その他の疾病・傷害保険 上記以外の傷害保険、所得補償 保険、医療・介護（費用）保険 等	補償割合90%	補償割合90% 積立型保険の場合、積立部分は 80%となります。

注 火災保険およびその他の損害保険については、保険契約者が、個人・小規模法人・マンション管理組合である場合に補償の対象となります。詳細は、損害保険契約者保護機構のホームページをご覧ください。

デジタルテキスト 193

第3章 関連法令・ルール

デジタルテキスト 194

2 3 -1 | 個人情報に関するルール

第1節の
学習時間  およそ
15分

(1) 個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）

個人情報保護法は、個人情報の適正な取扱いに関して、個人情報を取り扱う事業者が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ならびに活力ある経済社会およ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しています。


代理店（保険募集人）は、保険契約者の個人情報はもとより、被保険者や被害者、加害者などの個人情報を取り扱うため、その取扱いには十分に注意する必要があります。

① 対象となる個人情報


② 対象となる事業者
（個人情報取扱事業者）③ 個人情報取扱事業者の
義務

デジタルテキスト 195

① 対象となる個人情報

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、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できるもの、および個人識別符号  が含まれるものをいいます。



 **注** 個人識別符号とは、特定の個人を識別することができる符号のうち政令で定められているものをいい、例えば、運転免許証番号や顔認識データなどが該当します。

デジタルテキスト 196

a. 代理店（保険募集人）が取り扱う個人情報の種類

代理店（保険募集人）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。

- (a) 顧客等の氏名 **注1**
- (b) 生年月日、連絡先 **注2**、会社における職位または所属に関する情報について、それらと本人の氏名を組み合わせた情報
- (c) 上記(a)(b)に付随し、顧客等が保険契約申込書等に記載した保険契約の締結に必要な情報
- (d) 特定の個人を識別できる情報が記述されていなくても周知の情報を補うことや、取得時に特定の個人を識別できなくとも、取得後に新たな情報が付加または照合されたことにより特定の個人を識別できるもの **注3**

注1 顧客等とは、保険契約者のほか、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、代理人等をいいます。

注2 連絡先とは、住所、居所、電話番号、電子メールアドレスなどをいいます。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。

注3 例えば、自動車の登録番号や証券番号のような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必要です。

デジタルテキスト 197

b. 個人情報が含まれる帳票等

個人情報が含まれる帳票等として、具体的には次のようなものがあります。

- (a) 保険契約申込書
- (b) 保険料領収証（写）
- (c) 事故関係書類一式
- (d) 事故受付記録簿
- (e) 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
- (f) その他特定の個人を識別できる情報が記載・記録された帳票や電子記録媒体（USBメモリー、CD、DVD等）

デジタルテキスト 198

c. 要配慮個人情報の取扱い

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。要配慮個人情報を取得するには、一部の場合を除いて本人の事前同意を取り付ける必要があるなど、より慎重な取扱いが求められます。 **▲注**

▲注 金融庁作成の「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」では、要配慮個人情報に加え、これに該当しない労働組合への加盟、門地（出自、家柄など生まれながらに受け継ぐものをいいます）、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を「機微（センシティブ）情報」と呼び、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。例外的に認められる場合においても、取得した情報の取扱いに極めて慎重な姿勢が求められるとしています。

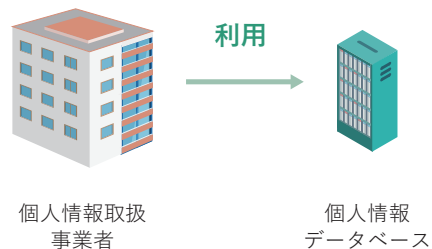


デジタルテキスト 199

② 対象となる事業者（個人情報取扱事業者）

個人情報データベース等を事業に利用する者は、事業規模や取扱情報の保有件数にかかわらず、個人情報取扱事業者として個人情報保護法の対象となります。

したがって、代理店（保険募集人）は、個人情報保護法に定める個人情報取扱事業者該当することになりますが、そのためだけではなく、保険業務の適正な運営や契約者保護の観点および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。 **▲注**



▲注 国の機関、地方公共団体、独立行政法人等は、個人情報取扱事業者から除かれます。

デジタルテキスト 200

③ 個人情報取扱事業者の義務

代理店（保険募集人）は、保険契約締結の際に、保険契約者等に対し、個人情報の利用目的や保険会社による共同利用など、個人情報の取扱いに関する説明を行わなければなりません。

そして、その説明を行った証として「個人情報取扱同意」欄に保険契約者の同意の記録を取り付けるなど、保険会社の定めた規定等に従って対応することが必要です。

なお、代理店（保険募集人）は、個人情報の漏えい等が生じた場合には、漏えい範囲の拡大防止措置等を講じるとともに、直ちに保険会社に報告しなければなりません。また、その漏えいが盗難等による場合には、警察への届出を行います。



デジタルテキスト 201

a. 利用目的の特定・通知等

個人情報取扱事業者は、個人情報の取扱いにあたっては、利用目的をできる限り特定しなければなりません。

代理店（保険募集人）は、次のような場合、あらかじめ本人（保険契約者等）に利用目的を通知、公表、明示する必要があります **▲注**。

- (a) 本人が保険契約申込書等の書面（電磁的記録を含みます）に直接記載した個人情報を取得する場合
- (b) アンケート等により見込客情報を取得し、保険商品等を勧める場合
- (c) 代理店（保険募集人）が独自の利用目的を有する場合

▲注 代理店（保険募集人）における通知、公表、明示の具体的方法は、次のとおりです。

- ・通知：チラシ、郵送、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

デジタルテキスト 202

b. 不適正な利用の禁止

個人情報取扱事業者は、違法または不当な行為を助長し、または誘発するおそれがある方法により個人情報を利用してはなりません。

c. 第三者提供の制限

個人情報取扱事業者は、個人データを第三者に提供する場合、原則として、あらかじめ本人の同意を得なければなりません。

代理店（保険募集人）は、所属保険会社の承認を得て個人情報を第三者に提供する場合には、次の事項を示したうえで、あらかじめ本人の同意を取得します。

- ・個人情報を提供する第三者
- ・第三者における個人情報の利用内容
- ・第三者に提供される情報の内容

デジタルテキスト 203

d. 安全管理措置等

個人情報取扱事業者は、個人データの漏えい、滅失また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正な措置を講じなければなりません。

代理店（保険募集人）は、例えば、次のような措置を講じる必要があります。

- (a) 個人情報が記載・収録された帳票や電子記録媒体（USBメモリー、CD等）を事務所外へ持ち出す場合には、
- ・必要最小限の件数にとどめること
 - ・常時携帯し、車中等に放置しないこと
 - ・持ち出すデータを管理台帳に記録する等の適切な方法により、適正に管理する体制を整備すること
- (b) 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、パスワード等の設定を行うとともに、パスワード等の管理を適切に行うこと
- (c) 個人情報を保管するキャビネットや、事務所等の施錠を行うこと

デジタルテキスト 204

e. 開示、訂正または利用停止等

個人情報取扱事業者は、必要とする個人情報を取得した後、保有個人データについて本人から開示、訂正または利用停止等を求められた場合、原則として、遅滞なく、開示、訂正または利用停止等を行わなければなりません。

保険契約者等からの通常の契約照会や事故処理状況の照会は、個人情報保護法上の開示等の請求には当たらず、代理店（保険募集人）において照会者の本人確認等を適正に行ったうえで回答することが必要です。

f. 個人情報取扱事業者による苦情処理

個人情報取扱事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ円滑な処理に努めなければなりません。

また、苦情の適切かつ円滑な処理を行うにあたり、苦情処理窓口の設置や苦情処理の手順を定めるなど、必要な体制の整備に努めることが求められています。



個人情報取扱事業者

デジタルテキスト 205

g. 匿名加工情報と仮名加工情報の取扱い

匿名加工情報とは、特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報で、当該個人情報を復元できないようにしたものをいいます。

仮名加工情報とは、他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報をいいます。

これらの情報を取り扱う場合、作成、第三者提供、安全管理措置等について様々な義務を負います。

h. 個人関連情報の取扱い

個人関連情報とは、生存する個人に関する情報であって、個人情報、仮名加工情報および匿名加工情報のいずれにも該当しないものをいいます。例えば、Cookie等の端末識別子を通じて収集された、ある個人のWEBサイトの閲覧履歴などがこれに当たります。

個人関連情報を取り扱う場合で、第三者が個人関連情報を個人データとして取得することが想定されるときは、第三者が本人の同意を得ていることなどを確認する義務を負います。

デジタルテキスト 206

【その他注意すべき個人情報について】**① マイナンバーの取扱い**

2016（平成28）年1月から、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（マイナンバー法）に基づき、マイナンバーが利用されています。

マイナンバー法では、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、社会保障、税、災害対策といった法令で定められた手続き以外でマイナンバーを利用することは禁止されています。

代理店（保険募集人）は、顧客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顧客のマイナンバーを収集・利用してはなりません。

なお、マイナンバーカードを利用して本人確認をする際は、顧客の個人番号（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。

② 健康保険証における被保険者記号・番号の取扱い

2020（令和2）年10月から、健康保険法をはじめとする医療保険各法に基づき、健康保険事業とこれに関連する事務以外に、被保険者記号・番号の告知を要求することを制限する「告知要求制限」が設けられました。

これに伴い、本人確認等のために被保険者証等の提示を求める場合には被保険者記号・番号を書き写さない、写しを取る場合にはマスキング処置を施すなどの対応が必要となります。

③ 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、個人情報保護法上の個人識別符号には該当しませんが、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、代理店（保険募集人）には厳格な管理が求められます。



(1) 私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（独占禁止法）

独占禁止法は、公正かつ自由な競争を促進し、事業者の創意を發揮させ、事業活動を盛んにし、雇用および国民実所得の水準を高め、もって一般消費者の利益を確保するとともに、国民経済の民主的で健全な発達を促進することを目的として、次の規制を定めています。

① 私的独占の禁止

② 不当な取引制限の禁止

③ 事業者団体の規制

④ 企業結合の規制

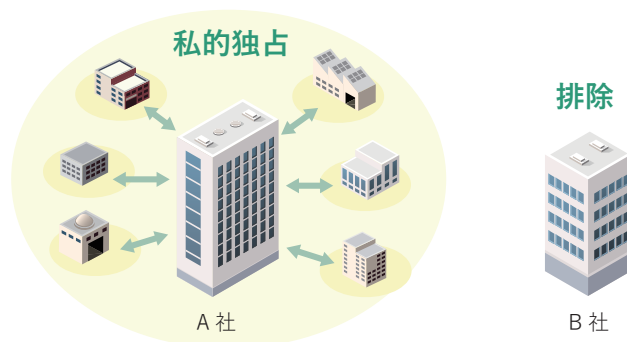
⑤ 独占的状态の規制

⑥ 不公正な取引方法の禁止

デジタルテキスト 208

① 私的独占の禁止

私的独占とは、事業者が単独または共同して、他の事業者の事業活動を排除または支配することにより、公共の利益に反して、一定の取引分野における競争を実質的に制限することをいいます。



デジタルテキスト 209

② 不当な取引制限の禁止

不当な取引制限（カルテル）とは、複数の事業者が共同して、価格、数量、商品・役務、取引先等競争手段となる要素について相互にその事業活動を拘束しまたは遂行することにより、公共の利益に反して一定の取引分野における競争を実質的に制限することをいいます。



デジタルテキスト 210

③ 事業者団体の規制

事業者団体の活動は、不当な取引制限や不公正な取引方法を誘発しやすいことから、独占禁止法は、事業者に対する規制とは別に、事業者団体の特定の行為を禁止する規定を特に設けています。

具体的には次の行為が禁止されています。

- 一定の取引分野における競争を実質的に制限すること
- 不当な取引制限または不公正な取引方法に該当する事項を内容とする国際的協定または国際的契約をすること
- 一定の事業分野における現在または将来の事業者の数を制限すること
- 構成事業者の機能または活動を不当に制限すること
- 事業者に不公正な取引方法に該当する行為をさせるようにすること

デジタルテキスト 211

④ 企業結合の規制

独占禁止法では、企業間の結合に関する一定の制限を規定しています。すなわち、会社やその他の者の株式（議決権）保有、会社間の役員兼任、会社の合併、分割、共同株式移転、事業譲受け等によって競争が実質的に制限されることになるとき等は、こうした行為を禁止しています。

また、事業支配力の過度の集中を防止するため、会社の設立の制限および銀行または保険会社の株式（議決権）保有の制限を規定しています。一定規模以上の会社が企業結合を行う際には、公正取引委員会に届出・報告をする必要があります。

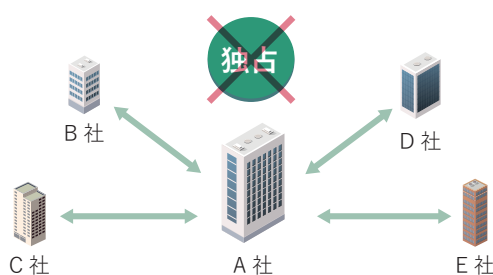


デジタルテキスト 212

⑤ 独占的状態の規制

公正かつ自由な競争の下で独占・寡占状態が生じたとしても、そのこと自体は通常独占禁止法上問題となりません。しかし、独占・寡占状態では競争が有効に機能しない場合もあることから、その弊害を防止するために、独占的状態に対する措置が定められています。

具体的には、1社ないし2社の企業に供給が集中しており、有効な競争がなく弊害（価格の下方硬直性、高利益等）が発生している場合に、公正取引委員会は所定の手続を経たうえで当該独占企業に対し事業の一部譲渡等、競争を回復させるための措置を命ずることができます。



デジタルテキスト 213

⑥ 不公正な取引方法の禁止

不公正な取引方法とは、公正かつ自由な競争を阻害するおそれ（公正競争阻害性）のある行為として、独占禁止法または公正取引委員会の告示で指定されたものをいいます。公正取引委員会の告示による指定には、全業種に共通に適用される「一般指定」と、特定の業種（大規模小売業者、新聞業等）を対象とする「特殊指定」があり、「一般指定」は損害保険業にも適用されます。

 参考 ▶ 不公正な取引方法の分類と行為類型

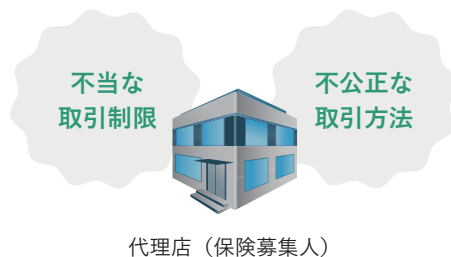
分類	行為類型	独占禁止法	一般指定
取引拒絶型	共同の取引拒絶	第2条第9項第1号	第1項
	その他の取引拒絶		第2項
	取引条件等の差別的取扱い		第4項
	事業者団体における差別的取扱い		第5項
不当対価型	差別対価	第2条第9項第2号	第3項
	不当廉売	第2条第9項第3号	第6項
	不当高価購入		第7項
取引強制型	ぎまんの顧客誘引		第8項
	不当な利益による顧客誘引		第9項
	抱き合わせ販売等		第10項
拘束条件型	排他条件付取引		第11項
	再販売価格の拘束	第2条第9項第4号	
	拘束条件付取引		第12項
搾取濫用型	優越的地位の濫用	第2条第9項第5号	
	取引の相手方の役員選任への不当干渉		第13項
取引妨害型	競争者に対する取引妨害		第14項
	競争会社に対する内部干渉		第15項

(2) 保険募集における独占禁止法上の留意点

独占禁止法上の規制のうち、保険募集においては、特に「不当な取引制限の禁止」および「不公正な取引方法の禁止」の観点に留意する必要があります。

代理店（保険募集人）を通じてこれらの行為が行われていたと認められた場合、代理店（保険募集人）も独占禁止法違反を問われるおそれがあることから留意が必要です。 **▲注**

▲注 損害保険業においては、航空保険、原子力保険、自賠責保険、地震保険に関する共同行為については独占禁止法の適用除外制度が設けられています。



① 「不当な取引制限の禁止」に関する留意点

② 「不公正な取引方法の禁止」に関する留意点

デジタルテキスト 215

① 「不当な取引制限の禁止」に関する留意点

a. 保険契約引受の際の情報交換等

保険契約の引受けに際し、損害保険会社同士（代理店が間に入る場合も含まれます）（以下「損害保険会社同士」といいます）や代理店同士（同一の保険会社の代理店か否かを問いません）（以下「代理店同士」といいます）の接触または情報交換（以下「情報交換等」といいます）は、原則として行ってはなりません。

例外的に情報交換等を行わなければならない場合には、例えば、情報交換等が「公正な競争を制限するものではない」こと、および「業務上正当な必要性がある」ことを確認したうえで、保険契約者経由等による情報交換等とする運用が考えられます。

共同保険契約の引受けに際しては、制度の特性上、損害保険会社同士の接触が生じることから、一層の注意が必要です。特に、幹事保険会社から非幹事保険会社への情報提供（代理店が間に入る場合も含まれます）も原則として行わないよう徹底する必要があります。

b. 保険料率に関する情報交換

適用保険料率（団体割引率を含みます）を損害保険会社同士や代理店同士で話し合っ取り決めることは、原則として、不当な取引制限（カルテル）に該当し、独占禁止法違反となります。また、競争関係にある損害保険会社同士や代理店同士で、保険料率に関する情報交換を行う場合、相互の予測が可能となり保険料率が揃う可能性があることから、事業活動を制限することについての意思の連絡（暗黙の合意を含みます）が存在し、損害保険会社同士または代理店同士の自由な競争を制限する行為と評価され、独占禁止法違反となるおそれがあります。

デジタルテキスト 216

② 「不公正な取引方法の禁止」に関する留意点

a. 抱き合わせ販売

取引の相手方に対し、不当に、商品または役務の供給にあわせて他の商品または役務を自己または自己の指定する事業者から購入させたり、自己または自己の指定する事業者と取引するように強制したりすることは、原則として、「抱き合わせ販売」に該当し、独占禁止法違反になります。

例えば、不動産仲介業を営む代理店が、賃貸アパートの入居希望者に対して、自己（当該不動産代理店）を通じて借家人賠償責任保険付の火災保険に入ることを条件に賃貸物件の仲介を行い、当該火災保険への加入を余儀なくさせた場合、「抱き合わせ販売」に該当し、独占禁止法違反となるおそれがあります。

b. 優越的地位の濫用

自己の取引上の地位が相手方に対して優越していることを利用して、正常な商慣習に照らして、不当な行為を行うことは、原則として、優越的地位の濫用に該当し、独占禁止法違反になります。

例えば、小売業を営む代理店が、自己への取引依存度が高い取引先（仕入先）の企業に対して、当該仕入先が製造販売する製品の取扱いを停止する等、製品取引に関する不利な取扱いを示唆し、当該代理店を通じた保険加入の申込みを事実上余儀なくさせた場合、「優越的地位の濫用」に該当し、独占禁止法違反となるおそれがあります。



(1) 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）

景品表示法は、商品や役務の取引に関連する不当な景品類や不当な表示による顧客誘引を防止するため、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為の制限および禁止について定めることにより、一般消費者の利益を保護することを目的としています。

① 不当な表示の禁止

② 景品類の制限および禁止

デジタルテキスト 218

① 不当な表示の禁止

a. 優良誤認表示の禁止

優良誤認とは、商品または役務の品質、規格その他の内容について、実際のものよりも著しく優良であると一般消費者に示す表示をいいます。

b. 有利誤認表示の禁止

有利誤認とは、商品または役務の価格その他の取引条件について、事実と相違して競争業者に係るものよりも著しく有利であると一般消費者に示す表示をいいます。

c. その他の不当表示の禁止

aおよびbのほか、商品または役務の取引に関する事項について、一般消費者に誤認されるおそれがある表示であって、内閣総理大臣が指定するものをいいます。



デジタルテキスト 219

② 景品類の制限および禁止

取引に付随して景品を提供する際には、次の価額の制限額を超えて景品を提供してはなりません。

景品提供の方法	呼称 (通称)	景品制限の内容		
		取引価額	最高額の限度額	総額の限度額
懸賞によらない	総付景品 ▲注1	1,000円未満	200円	正常な商慣習の 範囲内
		1,000円以上	取引価額の 2/10	
懸賞による	一般懸賞 ▲注2	5,000円未満	取引価額の20倍	
		5,000円以上	10万円	
	共同懸賞 ▲注3	取引価額にかかわらず30万円		同上 3%

▲注1 商品の購入者などに漏れなく提供する景品類をいいます。

▲注2 商品の購入者などに対し、くじなどの偶然性、特定行為の優劣などによって景品類を提供することをいいます。

▲注3 一定の地域の同業者や商店街などの事業者が共同して懸賞により景品類を提供することをいいます。



(2) 保険募集における景品表示法上の留意点

① 「不当な表示の禁止」に関する留意点

重要事項説明書やパンフレット等の募集文書の記載は、景品表示法の規制の対象となります。そのため、顧客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募集文書を使用してください。また、代理店（保険募集人）が独自で募集文書を作成する場合は、記載内容に関し、顧客が誤解したり、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。



デジタルテキスト 221

② 「景品類の制限および禁止」に関する留意点

保険勧誘時や契約締結時に保険契約者または被保険者にノベルティを提供する場合は、景品表示法の規制の範囲内で行う必要のみならず、保険業法上に定める禁止行為である「特別の利益の提供」に抵触しない必要があります（P.149参照）。

デジタルテキスト 222

2 3 -4 犯罪収益移転防止法と反社会的勢力への対応ルール

第4節の
学習時間およそ
14分

(1) 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）

犯罪収益移転防止法では、金融機関等がマネー・ローンダリング^注やテロ資金供与等に利用されることを防止するため、一定の取引を行う際に、金融機関等に顧客等の本人特定事項等の確認などを義務付けています。

① 取引時確認

② 記録の作成・保存

注 マネー・ローンダリングとは、犯罪などで得た「汚れた資金」をあたかも正当な取引で得た「きれいな資金」であるかのように見せかけるため、金融機関の間で送金を繰り返すなどして、その出所を隠すことをいいます。

デジタルテキスト 223

① 取引時確認

代理店（保険募集人）は、次のような場合、公的証明書等により顧客等の本人特定事項等の確認（以下「取引時確認」といいます）を行うことが義務付けられています。

a. 取引時確認が必要となる取引および確認事項

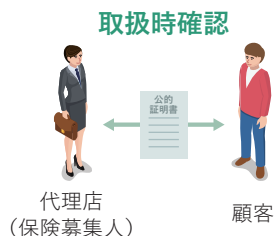
(a) 特定取引

次の取引については、本人特定事項、取引を行う目的、職業または事業の内容、法人の実質的支配者の取引時確認を行わなければなりません。

- ア. 一定の積立型保険契約、終身で一時払（全期前納払を含みます）の保険契約の締結 **注1**
イ. 200万円超の現金・小切手による保険取引 **注2**

注1 保険契約の締結時のほか、契約者変更、契約者貸付、解約返れい金・満期返れい金の支払時なども含まれます。

注2 イについては、すべての保険契約が対象となり、保険契約の締結時だけでなく、保険金の支払時も含みます。



デジタルテキスト 224

(b) 厳格な顧客管理を行う必要性が特に高いと認められる取引等

次の取引については、前記(a)と同様の確認を行わなければなりません。当該取引が200万円を超える価額の財産の移転を伴う取引である場合は、さらに、資産および収入の状況の確認を行わなければなりません。

- ア. 顧客等または代表者等になりすましている疑いのある取引
- イ. 取引時確認事項を偽っていた疑いがある顧客等との取引
- ウ. 特定国等（イラン、北朝鮮）に居住しまたは所在する顧客等との取引
- エ. 外国 P E P s（ペップス）**注** 等との取引

顧客等が取引時確認に応じない場合には、取引時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。

注 外国 P E P s とは、外国の政府等において重要な地位を占める者（外国の国家元首、政府等において重要な職にある者）とその地位にあった者、それらの家族および実質的な支配者がこれらの者である法人を指します。

デジタルテキスト 225

b. 取引時確認の方法

代理店（保険募集人）は、次のとおり本人特定事項を確認します。また、職業（事業内容）や取引の目的等を確認します。

顧客等	確認項目	確認書類
個人の場合	氏名・住居・生年月日等	顔写真付きの本人確認書類 注1 (運転免許証、マイナンバーカード、パスポート 注2 など)
法人の場合	名称・本店または主たる事務所の所在地等	法人の設立に係る登記事項証明書、印鑑登録証明書等 注3

注1 顔写真付きの本人確認書類を提出できない場合には、次のいずれかの方法により確認します。

(a) アから2点

(b) アから1点と、イまたはウから1点（計2点）

ア. 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など

イ. 戸籍の附票の写し、住民票の写しなど

ウ. 補完書類：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

注2 日本国発行の2020（令和2）年2月4日以降に申請・交付されたパスポートには所持人記載欄がないため、それだけでは住居の確認ができません。当該パスポートを提示された場合は、住居の記載がある他の本人確認書類で住居を確認する必要があります。

注3 顧客等が法人の場合には、取引時に法人の実質的支配者の取引時確認とともに、取引担当者個人の取引時確認が必要となります。また、取引担当者が、登記された代表者でない高額取引権限を有していることを確認できる書類（委任状等）が必要となります。

なお、実質的支配者とは、法人の議決権（株式等）のうち、25%超を保有していることなどにより、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自然人のことをいいます。

デジタルテキスト 226

c. 既に取り時確認を行ったことのある顧客との取引

前記にかかわらず、一度、取引時確認を行っている顧客等については、次回以降の取引の際に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、再度の取引時確認は不要となります。例えば、契約締結時に保険契約者の取引時確認を行っていれば、満期返れい金や解約返れい金の支払いなどの際には、再度の取引時確認は必要ありません。

ただし、顧客等の取引時確認に係る事項を偽っている疑いがある場合には、再度の取引時確認が必要となります。

d. 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、金融庁に届出を行うことが義務付けられています。したがって、代理店（保険募集人）は、疑わしい取引を発見した場合には、保険会社の定めに従い、速やかに保険会社に連絡しなければなりません。

デジタルテキスト 227

② 記録の作成・保存

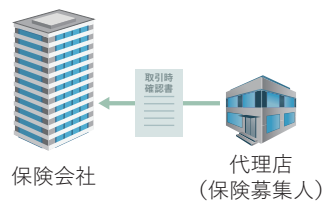
a. 確認記録の作成・保存

代理店（保険募集人）は、取引時確認を行った場合には、直ちに本人確認に関する記録（取引時確認書）を作成し、その確認記録を保険会社に送付しなければなりません。保険会社においては、その確認記録を取引関係の終了日から7年間保存する必要があります。 **注**

b. 取引記録の作成・保存

代理店（保険募集人）は、顧客等との間で金融業務に係る取引を行った場合には、直ちに当該取引の記録を作成し、保険会社に送付しなければなりません。保険会社においては、その取引記録を取引日から7年間保存する必要があります。 **注**

注 保険会社に別の定めがある場合には、その指示に従います。



デジタルテキスト 228

(2) 反社会的勢力への対応

① 反社会的勢力との関係遮断と被害の防止

政府は「企業が反社会的勢力 **▲注** による被害を防止するための指針について（2007（平成19）年6月）」を公表し、企業に対して、コンプライアンスや社会的責任の観点から、反社会的勢力との関係遮断を要請しました。

これを受けて、金融庁監督指針が改正され、銀行・証券・保険業界では、契約書や保険約款への暴力団排除条項（暴排条項）導入など、反社会的勢力との関係遮断に向けた取組みが進められています。



反社会的勢力

▲注 反社会的勢力のとりえ方（金融庁監督指針Ⅱ-4-9-1抜粋）

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）。

デジタルテキスト 229

【反社会的勢力による被害の防止（金融庁監督指針Ⅱ-4-9-1）】

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うえ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 **▲注** 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。

この「反社会的勢力との関係遮断と被害の防止」は、代理店（保険募集人）においても同様の意義があり、保険会社に準じた取組みが求められます。

▲注 ステークホルダーとは、企業に利害関係を有する者のことをいいます。株主のほか、従業員、消費者、取引先、地域社会、行政機関などが含まれます。

参考 暴力団排除条項とは

暴力団排除条項とは、契約自由の原則を妥当とする私人間の取引において、契約書や契約約款の中に定める、①暴力団をはじめとする反社会的勢力が当該取引の相手方となることを拒絶する旨や、②当該取引が開始された後に、相手方が暴力団をはじめとする反社会的勢力であると判明した場合や相手方が不当要求を行った場合に契約を解除してその相手方を取引から排除できる旨の条項のことをいいます。

これらの条項は、反社会的勢力との関係遮断を達成するために有効となります。

デジタルテキスト 230

② 反社会的勢力に対する業務運営ルール

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（保険募集人）は、次の点に注意して、業務運営にあたる必要があります。



反社会的勢力

デジタルテキスト 231

a. 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なりません。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を行わないよう注意する必要があります。

b. 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、解決を図ってはなりません。

デジタルテキスト 232

c. 保険会社への連絡等

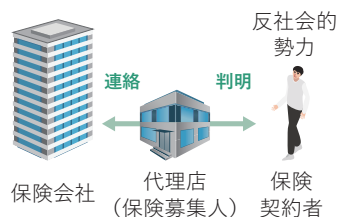
(a) 保険契約者が反社会的勢力であることが判明した場合

契約引受後、万が一、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、直ちに保険会社に連絡する必要があります。

(b) 代理店（保険募集人）が反社会的勢力に該当することが判明した場合

代理店（保険募集人）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、不当な要求行為などを行った場合等には、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、保険募集人がこれに該当した場合は、代理店（保険募集人）は募集人届出の廃止をしなければなりません。

代理店委託契約書においても、代理店（保険募集人）が反社会的勢力でないことの表明保証条項や、反社会的勢力との関係遮断条項などが規定されています。



デジタルテキスト 233



(1) 消費者契約法

消費者と事業者との間に、情報の質・量および交渉力に格差があり、トラブルが生じていることを背景とし、消費者契約法は、消費者の利益の擁護を図ることを目的として、次のとおり定めています。

- ・事業者の一定の行為により消費者が誤認または困惑した場合や過量契約だった場合に、契約の申込みまたはその承諾の意思表示を取り消すことができる
- ・事業者の損害賠償の責任を免除する条項、その他の消費者の利益を不当に害することとなる条項の全部または一部を無効とする

この法律における「消費者契約」とは、消費者と事業者との間で締結される契約をいい、保険契約も含まれます。また、「事業者」とは、法人その他の団体、および事業としてまたは事業のために契約の当事者となる場合における個人のことをいい、保険会社だけでなく、代理店（保険募集人）も「事業者」とみなされます。

したがって、代理店（保険募集人）は、この法律の内容を十分に理解したうえで、保険募集に携わる必要があります。

① 事業者および
消費者の努力

② 消費者契約の
申込み等の取消し

③ 消費者契約における
不当条項等の無効

① 事業者および消費者の努力

消費者契約法では、事業者および消費者に次の努力を求めています。

a. 事業者の努力

消費者が契約条項について十分に理解できるよう、事業者には次の努力が求められています。

- (a) 消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること
- (b) 消費者契約の締結について勧誘する際に消費者の理解を深めるために、事業者が知ることができた個々の消費者の年齢、心身の状態、知識および経験を総合的に考慮したうえで、契約の内容についての必要な情報を提供すること
- (c) 民法に規定する定型取引合意に該当する消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者が同法に規定する定型約款の内容を容易に知り得る状態に置く措置を講じているときを除き、消費者が同法に規定する請求を行うために必要な情報を提供すること
- (d) 消費者の求めに応じて、消費者契約により定められたその消費者が有する解除権の行使に関して必要な情報を提供すること
- (e) 消費者に解約料を請求する際に、消費者の求めに応じて算定根拠の概要を説明すること
- (f) 適格消費者団体 **▲注** からの要請に応じること

b. 消費者の努力

消費者契約の締結にあたって、消費者は事業者から提供された情報を活用し、締結する契約の内容を理解するよう努めることが求められています。

なお、消費者契約法における「消費者」とは、いわゆる個人のことをいい、事業として（または事業のために）契約の当事者となる場合を除いています。

▲注 適格消費者団体は、消費者全体の利益擁護のために差止請求権を行使するために必要な適格性を備えた消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けた法人で、全国に26団体（2024〈令和6〉年11月末現在）あります。

消費者契約法

事業者
の努力

消費者
の努力



② 消費者契約の申込み等の取消し

a. 誤認による取消し

事業者が次の行為を行ったことにより消費者が誤認して消費者契約を申し込んだ場合、消費者は当該契約の申込み、またはその承諾の意思表示を取り消すことができます。

これらの行為は、いずれも保険業法における「代理店（保険募集人）の禁止行為」にも関連しています。

(a) 重要事項の不実告知

重要事項について事実と異なることを告げる行為をいいます。

(b) 断定的な判断の提供

将来における変動が不確実な事項（例えば、将来における不動産の価額や積立型保険における契約者配当金の額など）について断定的判断を提供する行為をいいます。

(c) 消費者の不利益となる事実の故意または重大な過失による不告知

ある重要事項または重要事項に関連する事項について消費者の利益となることのみを告げ、かつ、不利益となる事実を故意または重大な過失により告げない行為をいいます。

b. 困惑による取消し

事業者が次の行為を行ったことにより消費者が困惑して消費者契約を申し込んだ場合、消費者は当該契約の申込み、またはその承諾の意思表示を取り消すことができます。

(a) 不退去

消費者が事業者に対して、消費者の住居または就業場所から退去すべき旨の意思表示をしているにもかかわらず、事業者が退去しない行為をいいます。

(b) 退去妨害

消費者が事業者に対して、消費者契約の勧誘を受けている場所から退去する旨の意思表示を示したにもかかわらず、消費者を退去させない行為をいいます。

(c) 勧誘することを告げずに退去困難な場所へ同行し勧誘

消費者に対し、消費者契約の締結について勧誘をすることを告げずに、消費者が任意に退去することが困難な場所であることを知りながら、消費者をその場所に同行し、その場所において消費者契約の締結について勧誘をする行為をいいます。

(d) 威迫する言動を交え、相談の連絡を妨害

消費者が消費者契約の締結について勧誘を受けている場所において、消費者がその消費者契約を締結するかどうかについて相談を行うために電話等によってその事業者以外の者と連絡する旨の意思を示したにもかかわらず、威迫する言動を交えて、消費者がその方法によって連絡することを妨げる行為をいいます。

(e) 不安をあおる告知

消費者が社会生活上の経験が乏しいことから、次の事項に対する願望の実現に過大な不安を抱いていることを知りながら、その不安をあおり、正当な理由がないのに、消費者契約の目的となるものがその願望を実現するために必要であることを告げる行為をいいます。

ア. 進学、就職、結婚、生計その他の社会生活上の重要な事項

イ. 容姿、体型その他の身体の特徴または状況に関する重要な事項

(f) 好意の感情の不当な利用

消費者が社会生活上の経験が乏しいことから、勧誘を行う者に対して恋愛感情等を抱き、かつ、勧誘を行う者も、消費者が同様の感情を抱いているものと誤信していることを知りながら、これに乗じ、消費者契約を締結しなければ勧誘を行う者との関係が破たんすると告げる行為をいいます。

(g) 判断力の低下の不当な利用

消費者が加齢または心身の故障によりその判断力が著しく低下していることから、生計、健康等について現在の生活の維持に過大な不安を抱いていることを知りながら、その不安をあおり、正当な理由がないのに、消費者契約を締結しなければその現在の生活の維持が困難になることを告げる行為をいいます。

(h) 靈感等による知見を用いた告知

消費者に対して靈感等の特別な知見を用いて、消費者またはその親族の生命、身体、財産その他の重要な事項について、そのままでは現在生じ、もしくは将来生じ得る重大な不利益を回避することができないとの不安をあおり、またはそのような不安を抱いていることに乗じて、その重大な不利益を回避するためには、消費者契約を締結することが必要不可欠であることを告げる行為をいいます。

(i) 契約締結前に債務内容を実施等

消費者が消費者契約の申込みまたはその承諾の意思表示をする前に、その消費者契約を締結したならば負うこととなる義務の内容の全部もしくは一部を実施し、またはその消費者契約の目的物の現状を変更し、その実施または変更前の原状の回復を著しく困難にする行為をいいます。

(j) 契約締結前に契約締結を目指した事業活動を実施

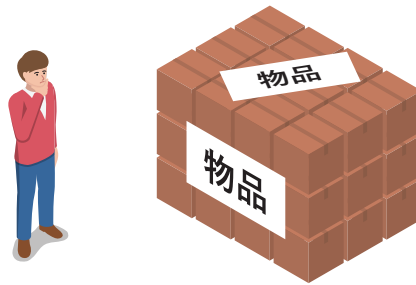
消費者が消費者契約の申込みまたはその承諾の意思表示をする前に、調査、情報の提供、物品の調達等の消費者契約締結を目指した事業活動を実施し、取引上の社会通念に照らして正当な理由がないのに、その消費者のために特に実施したものであること、およびその事業活動の実施により生じた損失の補償を請求することを告げる行為をいいます。

具体例

- ・代理店（保険募集人）が保険の訪問販売を行う際、その家の住人が「保険は必要ないから帰ってもらいたい」と言っているにもかかわらず、帰ろうとしなかったため、その家の住人が困惑し、やむを得ず契約をした。
- ・消費者が代理店（保険募集人）を訪問して保険の説明を聞いている途中で、「帰りたい」と言ったにもかかわらず帰らせてくれなかったため、消費者が困惑し、やむを得ず契約をした。

c. 過量契約による取消し

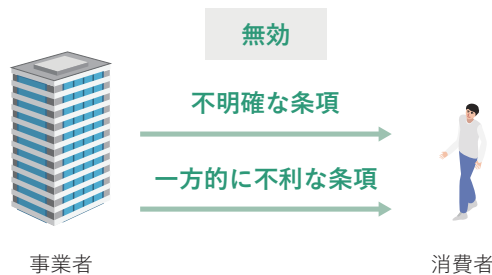
事業者が消費者契約の締結について勧誘する際、物品、権利、役務その他当該消費者契約の目的となるものの分量等が当該消費者にとっての通常の分量等を著しく超えるもの（過量契約）であることを知っていた場合、消費者は、その勧誘により申し込んだ契約の申込み、またはその承諾の意思表示を取り消すことができます。



デジタルテキスト 238

③ 消費者契約における不当条項等の無効

通常、消費者と事業者との間に情報量および交渉力の格差があることを踏まえ、事業者の損害賠償責任を免除する条項や消費者から事業者に対する賠償請求を困難にする不明確な条項など、消費者にとって一方的に不利な条項（不当条項）等がある場合には、その条項を無効としています。



参考 「取消し」と「無効」

「取消し」とは、契約締結などの法律行為に不備がある場合に、いったん有効に成立した契約の効力を一方的な意思表示によって、契約時にさかのぼって消滅させることをいいます。

「無効」とは、契約締結などの法律行為に一定の不備がある結果、当事者の意図した法律上の効果が初めから全く生じないことをいいます。なお、当事者の意思表示を待たずに当然に契約の効力が消滅する点が取消しと異なります。

デジタルテキスト 239

(2) 金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律

(金融サービス提供法)

顧客と事業者との間に、情報の質・量および交渉力に格差があり、トラブルが生じていることを背景とし、金融サービス提供法では、金融サービスの提供等に係る業務を行う者の職責を明らかにするとともに、金融サービスの提供等を受ける顧客等の保護および金融サービスの利用環境の整備等を図ることを目的として、次の事項を定めています。

- ・金融商品販売業者等が顧客に対して説明をすべき事項その他の金融商品の販売等に関する事項
- ・金融サービス仲介業を行う者についての登録制度の実施、その業務の健全かつ適切な運営の確保
- ・国民の安定的な資産形成および適切な資産管理を促進するための基本的事項

金融サービスの提供等に係る業務を行う者に対しては、業務の遂行にあたって、顧客等の最善の利益を勘案しつつ、誠実かつ公正に業務を遂行しなければならない旨が定められています。

この法律における「金融商品」とは、預貯金や有価証券など金融商品全般をいい、保険契約のほか、損害保険会社を取り扱う天候・台風等デリバティブ取引についても含まれます。また、「金融商品販売業者等」には、保険会社から委託を受けて保険契約の締結の代理または媒介を行う代理店も含まれます。

したがって、代理店（保険募集人）は、この法律の内容を十分に理解したうえで、保険募集に携わる必要があります。

① 説明義務

② 断定的判断の提供等の禁止

③ 損害賠償責任

④ 勧誘方針

デジタルテキスト 240

① 説明義務

a. 重要事項の説明

金融商品販売業者等は、金融商品の販売が行われるまでの間に、顧客に対して「重要事項」を説明しなければなりません。

b. 損害保険商品の販売における「重要事項」の説明

損害保険商品の販売においては、次の事項が「重要事項」となります。

(a) 信用リスク（破たんリスク）

損害保険会社の経営が破たんした場合や業務・財産状況に照らして事業の継続が困難となり、法令に定める手続きによって契約条件の変更が行われた場合に保険金や解約返れい金等が削減される可能性があること、また、「損害保険契約者保護機構」（P.192参照）の補償対象契約となるか否か、対象契約や補償割合等について説明する必要があります。

(b) 価格変動リスク（市場リスク）

保険契約の締結時点で満期返れい金の額が確定している積立型保険では、基本的に価格変動リスクは存在しないと考えられます。

ただし、積立型保険の契約者配当金については、「価格変動リスクによる元本欠損」との誤解を避ける観点から、「必ず支払われるものではないこと」「支払われる金額もあらかじめ確定しているものではないこと」を十分に説明する必要があります。

(c) 権利行使期間の制限または解約期間の制限

当該金融商品の販売の対象である権利を行使することができる期間の制限、または当該金融商品の販売に係る契約の解除をすることができる期間があるときは、その旨を説明しなければなりません。

ただし、現在、この規定が適用される損害保険商品は販売されていません。

c. 適用除外

例外的に、次の場合には重要事項を説明する必要がない旨が定められています。

- (a) 顧客が金融商品販売業者等である場合（いわゆるプロである場合）
- (b) 顧客から重要事項の説明は不要である旨の意思表示があった場合



② 断定的判断の提供等の禁止

金融商品販売業者等は、金融商品の販売が行われるまでの間に、顧客に対し、金融商品の販売に係る事項に関し、不確実な事項について断定的判断を提供し、または確実であると誤認させるおそれのあることを告げる行為（以下「断定的判断の提供等」といいます）を行ってはなりません。

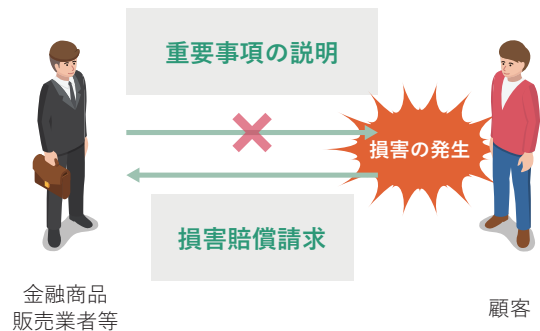


デジタルテキスト 242

③ 損害賠償責任

金融商品販売業者等は、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は、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。

この場合、顧客は金融商品販売業者等が説明義務を怠ったこと、または断定的判断の提供等を行ったことだけを立証すれば金融商品販売業者等に損害賠償を請求することができます。すなわち、顧客の立証責任を金融商品販売業者等に転換しており、顧客の立証責任の軽減が図られています。**▲注**



▲注 顧客が損害賠償を請求する場合、金融商品販売業者等が重要事項について説明しなかったこと、または断定的判断の提供等を行ったことによって当該顧客に生じた元本欠損額を損害額として推定します。このように、損害額についても顧客の立証責任の軽減が図られています。

デジタルテキスト 243

④ 勧誘方針

a. 勧誘の適正の確保

金融商品販売業者等は、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りません。

b. 勧誘方針の策定・公表

金融商品販売業者等は、次の事項に関する勧誘方針を定め、速やかに公表しなければなりません。また、勧誘方針は、保険募集を行うすべての事務所に掲示するか閲覧に供する必要があります。

- (a) 顧客の知識、経験、財産状況および金融商品の販売に関する契約を締結する目的に照らし配慮すべき事項
- (b) 勧誘の方法および時間帯に関して、顧客に対し配慮すべき事項
- (c) その他、勧誘の適正の確保に関する事項

● 法令上の罰則等

勧誘方針を定めず、また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154条）

保険募集の基本と心構え

※本編では、「代理店」「保険募集人」を、原則として「保険募集人(代理店)」と表記します。

学習の内容

- 第1章 保険契約の引受け
- 第2章 保険料・保険契約の管理
- 第3章 事故・苦情への対応
- 第4章 保険募集人の心構え

学習のポイント

保険引受けの基本的な考え方と注意点
(適合性の原則、アンダーライティングなど)



保険料および保険契約の管理の基本的な考え方と注意点
(保険料の流用・費消の禁止など)



事故対応、苦情対応の基本的な考え方と注意点
(保険会社との連携、請求手続きのサポートなど)



保険募集人の心構え
(CSとコンサルティング、事故防止・防災、コミュニケーションなど)



●デジタルテキストとの関連について

テキスト内の **デジタルテキスト 000** はデジタルテキストにおけるページ番号です。また、本文中の (P.000参照) は、**デジタルテキスト 000** のページ番号で表記しています。

第1章 保険契約の引受け

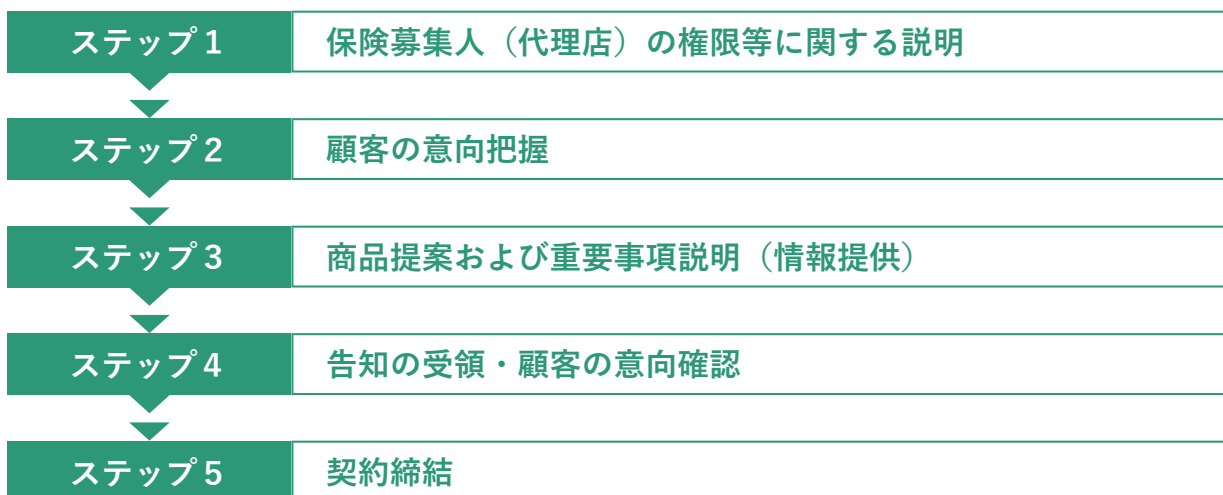
デジタルテキスト 246

3-1-1 基本的な保険募集フロー

第1節の
学習時間およそ
5分

保険募集人（代理店）は、保険契約の引受けにあたり、顧客が抱えているリスクや意向を十分に把握したうえで、顧客の意向に沿った保険商品を提供することが重要です。

基本的なフローは次のとおりですが、それぞれのステップが、どのような役割を担っているかを理解したうえで対応することが重要です。



デジタルテキスト 247

ステップ1

保険募集人（代理店）の権限等に関する説明

保険募集人（代理店）が保険会社のための保険契約の締結の代理または媒介のいずれかを行う立場であること等を明示するために、自らの権限や所属保険会社の名称などについて、「保険契約申込書」や「パンフレット」などを用いて説明します。



保険募集人

お客様

デジタルテキスト 248

ステップ2

顧客の意向把握

顧客が自らのニーズに合致した保険商品を適切に選択・購入できるよう、顧客の意向について、「保険契約申込書」や「意向確認書面」などを用いて把握します。

商品の特性に応じ、顧客のライフプランや公的保険制度等を踏まえ、顧客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います。



デジタルテキスト 249

ステップ3

商品提案および重要事項説明（情報提供）

a. 商品提案

顧客の意向を踏まえ、「契約のしおり」や「パンフレット」などを用いて適切な保険商品を提案します。

顧客が商品を選択するための重要な機会ですので、提案した商品と顧客の意向とが、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ます。

b. 重要事項説明

保険契約の内容等について、「重要事項説明書」などを用いて説明します。

契約締結に先立って、顧客が理解するための十分な時間を確保するとともに、次の点を説明します。

- ・当該書面を読むことが重要であること
- ・主な免責事由など、顧客にとって特に不利益な情報が掲載された部分を読むことが重要であること（特に乗換等の場合に不利益となる可能性があること）

デジタルテキスト 250

ステップ4

告知の受領・顧客の意向確認

a. 告知の受領

「保険契約申込書」などを用いて、保険会社の定める告知事項について、正しく告知してもらいます。事実を正確に告知してもらわないと、正しい保険料が算出できず、場合によっては、保険金が支払われなかったり、契約が解除になったりすることがあることを説明します。

b. 顧客の意向確認

「保険契約申込書」や「意向確認書面」などを用いて、顧客が選択・購入した保険商品が顧客の意向に合致しているかについて確認します。

デジタルテキスト 251

ステップ5

契約締結

a. 契約意思確認

「保険契約申込書」を用いて、契約意思の確認をはじめ、契約条件などの記載内容に誤りがないことを確認します。

そのうえで、申込みの意思表示の証として、保険契約者の同意の記録を取り付けます。

b. 保険契約申込書（写）・意向確認書面（写）の交付・保険料の領収

「保険契約申込書」（写）や「意向確認書面」（写）を交付します。保険料を領収した場合には、併せて保険会社所定の保険料領収証を発行します。

c. 契約計上・保険料精算

保険会社の定めに従って速やかに保険会社に契約報告します。保険会社は、保険募集人（代理店）からの契約報告をもとに契約の計上を行いますが、近年では保険募集人（代理店）が代理店オンラインシステムを利用して、契約の報告・計上を行う方式 **▲注1** となっています。

また、保険料を領収した場合、受領した保険料を遅滞なく保険会社に送金するか専用の預貯金口座に保管し、保険会社所定の方法で精算します。

d. 保険証券の発行・交付

保険契約申込書の内容に基づいて、保険会社において「保険証券」が発行され、「保険約款」とともに保険契約者に郵送されます。 **▲注2**

▲注1 ダイレクト計上などと呼ばれています（P.297参照）。

▲注2 近年では、ペーパーレス化により、保険会社のホームページ等で閲覧できる「WEB証券」や「WEB約款」の導入が進んでいます。

デジタルテキスト 252



(1) 適合性の原則

「適合性の原則」とは、顧客の属性（知識、経験および財産の状況、保険加入の目的等）に応じた勧誘を行わなければならないという原則のことです。

顧客と保険募集人（代理店）の間には保険商品等に関する情報の格差がありますので、顧客の意向に沿った保険商品を提供するためには、顧客を取り巻くリスクや保険商品について顧客の理解度を踏まえて説明することや、顧客の財産状況に応じて経済的に過度の負担とならないように必要とする範囲内で保険商品を提供することなど、顧客の視点に立って対応することが重要です。



参考

顧客保護を図るための留意点（金融庁監督指針Ⅱ-4-4-2-1）

- (1) 顧客に対して公正な事務処理を行っているか。
- (2) 保険契約者との取引にあたっては、取引の内容等を保険契約者に対し、適切かつ十分な説明を行っているか。
- (3) 変額保険及び外貨建て保険等、保険契約者がリスクを負っている商品の販売を行うにあたっては、保険契約者に対し適切かつ十分な説明を行い、かつ必ず保険契約者から説明を受けた旨の確認を行うための方策を講じているか。
- (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。
- (5) 保険会社又は保険募集人が行う電話による新規の保険募集等（転換及び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を含む。）は、非対面で、顧客の予期しないタイミングで行われること等から、特に苦情等が発生しやすいといった特性等にかんがみ、当該行為を反復継続的に行う保険会社又は保険募集人は、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、保険募集人に対して、適切な教育・管理・指導を行っているか。
- (6) 顧客情報は法的に許される場合及び顧客自身の同意がある場合を除き、第三者に開示していないか。
- (7) 貸付先の財務情報など、個別企業に関わる情報についても、厳重かつ慎重に取り扱っているか。

(2) 高齢者に対する保険募集

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みます）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、保険契約者本人が高齢の場合は、高齢者の特性に配慮し、より丁寧な対応を行うことが重要です（金融庁監督指針Ⅱ-4-4-2-1（4））。

① 高齢者の認知判断能力に応じた対応

② 高齢者の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

③ 認知判断能力に問題の認められる高齢者への対応

④ 保険募集内容の記録・保存

⑤ 保険契約締結後のアフターフォロー

⑥ 高齢者への電話による保険募集・郵送による保険募集

① 高齢者の認知判断能力に応じた対応

保険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、次のような点に注意のうえ、より丁寧な対応が必要です。

- (a) 加入目的や想定されるリスク等について、顧客が理解しやすい言葉を使って優しい口調で質問し、急かさず顧客の言葉に耳を傾け、その意向を正確に把握・確認する。
- (b) 商品内容について、顧客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。顧客が十分に理解していない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。
- (c) 顧客の希望や必要に応じ、顧客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



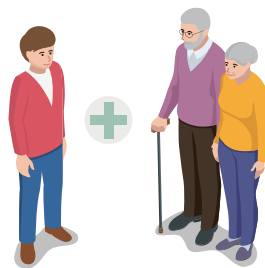
高齢者

デジタルテキスト 255

② 高齢者の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、顧客の年齢や保険商品の特性（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）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、次のようなきめ細やかな対応を行う必要があります。

- (a) 保険募集時に親族等の同席を求める。
- (b) 保険募集時に複数の保険募集人による説明を行う。
- (c) 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、複数回の保険募集の機会を設ける。
- (d) 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。



親族

高齢者

デジタルテキスト 256

③ 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、対応します。

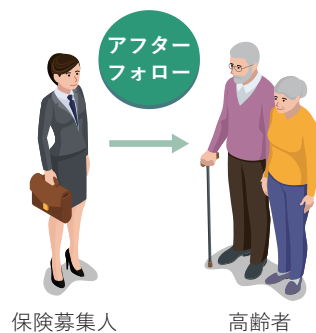
④ 保険募集内容の記録・保存

高齢者への保険募集においては、保険会社の指示に従い、保険募集内容の記録・保存を適切に行う必要があります。

保険募集内容を記録・保存することにより、顧客に対して適切に保険募集を行ったかを確認だけでなく、後日、顧客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。

⑤ 保険契約締結後のアフターフォロー

高齢者への保険募集においては、前記①～④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、電話や訪問などにより、契約内容の確認依頼を実施するなどのアフターフォローが重要です。



⑥ 高齢者への電話による保険募集・郵送による保険募集

高齢者に対しては、極力、対面で保険募集を行う必要がありますが、電話や郵送のように、対面以外の方法で保険募集を行う場合においても、高齢者の特性に配慮した対応が必要です。

電話による保険募集の場合は、対面募集の場合と異なり、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、電話による保険募集は、顧客本人の認知判断能力に問題がないと判断される場合で、本人から電話での契約締結の希望があるケース等に限定して行う必要があります。

その場合は、前記①～④に加え、次の点に注意することが大切です。

- (a) 保険募集人（代理店）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」という返事だけでなく、できる限り顧客自身に話をしてもらうよう促す。
- (b) 電話による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。
- (c) 電話による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顧客本人やその親族等から確認依頼があった場合に備える。

なお、郵送募集の場合でも、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、より丁寧な対応を心掛けることが大切です。



参考

電話による保険募集

「電話による保険募集」では、対面募集と同レベルの対応を確保する必要があります。顧客に電話で契約締結の確認を行った日時等を記録した契約内容等確認書を申込書お客様控や重要事項説明書等と併せて送付するなどの保険会社の規定等を遵守しなければなりません。


(注) 「電話による保険募集」を行う場合は、保険会社の指示に基づき、所定の手続きが必要となります。

(3) 障がい者に対する保険募集

① 障がい者への対応に係る基本方針

「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）では、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、事業者には、「不当な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。

したがって、保険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行うことが重要です。 

 金融庁では、「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」を公表しています。同指針では、障がい者が「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等に起因する障害を含む。）（以下「障害」と総称する。）がある者であって、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。」と定義されています。



参考

障がい者への対応に係る指針

（2016〈平成28〉年2月損保協会作成 2024〈令和6〉年4月改定）

損保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を行います。
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、特に合理的な配慮を行うにあたっては、障がい者とともに対応案を検討します。
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・啓発や関係規程・相談体制の整備の取組を進めます。

② 保険募集にあたっての注意点

障がい者への保険募集にあたっては、保険契約者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、合理的な配慮をし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** により行えない場合や、過重な負担 **注2** となるため対応が困難である場合は、本人にその理由を丁寧に説明し理解を得るよう努める必要があります。

【合理的な配慮の具体例】 **注3**

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
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	保険募集人（代理店）が代読する、募集ツールを拡大コピーして提供する 等
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（タブレット端末等を含みます）を利用しながら手続きを進める 等
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 等
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 等
知的障がい・精神障がい（発達障がいを含みます）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きを進める 等

注1 正当な理由とは、障がい者に対して、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないといえる場合をいいます。

注2 過重な負担に該当するか否かは、事業者において、個別の事案ごとに、事務・事業への影響の程度、実現可能性の程度、費用・負担の程度、事務・事業規模、財政・財務状況等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

注3 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、保険会社の指示に従ってください。

参考 電話リレーサービス

「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」により、2021（令和3）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。

電話リレーサービスを介して聴覚障がい者等から連絡があった場合には、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を介したやり取りには、本人確認等の留意点（なりすましへの対応等）もあります。制度概要を理解のうえ、各保険会社の案内に従い、適切・丁寧に対応する必要があります。



(1) アンダーライティング

① 契約条件と保険料率の決定

アンダーライティングとは、保険会社が、申込みのあった保険契約に関するリスク状況を調査し、「契約引受けの可否」および「契約条件と保険料率」を決定する契約引受判断全般のことをいいます。 **▲注**

保険制度は、1人の保険契約者が偶然の事故によって損害を被った場合に、多数の保険契約者が支払った保険料でその損害をてん補するという相互扶助の仕組みで成り立っており、保険制度を維持するためには、適正な引受けを行う必要があります。そのためには、「公平の原則」（P.054参照）に沿った契約引受けが重要であり、十分なリスク状況の調査を行ったうえで、危険度に見合った保険料率を適用する必要があります。

また、リスクの高い契約に対しては、割増保険料を適用するほか、免責金額を高く設定するなど、リスクに見合った契約条件を提案する必要があります。例えば、事故が多い契約の継続にあたっては、保険会社とも連携のうえ、契約更新や契約条件の見直しを行う必要があります。

▲注 アンダーライティング（U/W）は、ロイズ（ロンドンの保険市場）でリスクの内容を判断して引受けを行うアンダーライター（保険引受業者）が書類の最後に引受けの同意を示す署名をしたことに由来します。

デジタルテキスト 261

② 告知の受領

保険契約者と直接の接点となる保険募集人（代理店）は、保険契約の引受時において、次の事項に十分に注意する必要があります。

a.告知の重要性

契約条件と保険料率を決定するにあたり、保険契約者または被保険者からの告知は極めて重要です。保険契約者間の公平性を保つために、必ず保険契約者または被保険者に告知の重要性を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、保険会社が告知を求めた事項（告知事項）について、本人から事実を正確に告知してもらうことが必要です。

【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 等
火災保険	保険の対象の所在地、建物の構造・用法・面積 等
傷害保険	被保険者の職業・職種、補償内容が重複するような他の保険契約 等

b.告知受領権

保険募集人（代理店）が告知の受領権（P.110参照）を有していることについて、必ず保険契約者等に説明を行う必要があります。

また、保険会社側が保険契約締結の際に、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。したがって、保険募集人（代理店）が過失によって保険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注意が必要です。

デジタルテキスト 262

(2) リスクの評価と選択

保険契約は、所定の保険料を支払って、万が一の場合に高額な保険金を受け取る契約であるため、保険金目当ての放火・殺人や保険金の不正請求などのモラルリスク（道徳的危険）が潜在しており、このような保険本来の目的を逸脱した契約を排除することが重要です。

① 不良契約の排除

② 逆選択への対応

デジタルテキスト 263

① 不良契約の排除

損害保険契約には、放火による保険金詐取を目的とするなどの道徳的節度の欠如により危険が高まる「道徳的ハザード」や、保険に加入したことによって事故防止意識が欠如する「意識的ハザード」が潜在しています。

保険料率は、損害発生確率が統計的に算出できる物理的リスクに基づいて算定されており、道徳的ハザードや意識的ハザードなどの「人的ハザード」は考慮されていません。したがって、これらの不良契約が保険集団に紛れ込めば、「大数の法則」（P.052参照）や「公平の原則」が正常に働かなくなり、保険料率の引上げ等により一般の保険契約者の保険料の負担増につながります。

アンダーライティングの重要な目的のひとつは、保険契約者・被保険者からの告知や外観からでは判断できない人的ハザードの存在を見抜き、不良契約を排除することです。



デジタルテキスト 264

② 逆選択への対応

アンダーライティングのもうひとつの重要な目的は、逆選択に対する対応です。逆選択とは、危険度の高いリスクに対して保険に加入する傾向が強いこと、または危険度の高い物件だけを選択して契約することをいいます。

保険契約者の逆選択にまかせておけば損害率が高くなり、それに対応するために保険会社が保険料率を引き上げれば危険度の高い者しか保険に加入せず、その結果、損害率が更に悪化するという悪循環が生じます。

したがって、契約引受けに際しては、申し込まれた契約が逆選択でないかを見極め、危険度の高いリスクに対しては、必要に応じて免責金額や縮小てん補を設定するなど、適切な契約条件を決定することが重要となります。



デジタルテキスト 265

(3) 被保険利益・他の保険契約等の確認

① 被保険利益（保険の対象）の確認

損害保険契約（傷害保険契約を除きます）は、損害をてん補する契約であるため、被保険利益がなければ、保険契約が成立しません。したがって、火災保険や任意の自動車保険（車両保険）などの財物を保険の対象とする契約の際は、架空契約などによる保険制度の不正利用を防止する観点から、保険の対象が実在するかどうか、誰が保険の対象の所有者（被保険者）であるかを確認することが重要です。

また、特に宝石・貴金属や美術品などの高額な物を保険の対象とする契約では、その物が実在するかどうか、保険金額が過大でないかどうかを確認することが大切です。

さらに、保険金詐取などによる保険制度の不正利用を防止する観点から、保険の対象となる財物に損傷がないか（既に事故が発生していないか）を確認することも重要となります。

デジタルテキスト 266

② 他の保険契約等の有無の確認

火災保険などの財物を保険の対象とする契約において、同じ保険の対象に既に「他の保険契約等」**▲注**が締結されている場合には、他の保険契約等の保険金額を考慮して適切な保険金額を設定する必要があります。

特に傷害保険など人を保険の対象とする契約では、契約時に定められた保険金額や保険金日額に従って保険金が支払われるため、同じ被保険者に「他の保険契約等」が既に締結されている場合には、保険金額・保険金日額が過大とならないよう注意することが必要です。

したがって、契約締結の際には、同じ保険の対象または同じ被保険者となる「他の保険契約等」の有無や、それらの保険金額・保険金日額の確認が重要となります。

▲注 他の保険会社の保険契約や共済契約を含みます。



参考 傷害保険契約等の契約内容登録制度

損害保険業界では、保険犯罪の発生を未然に防止するため、傷害保険契約などについて契約内容の登録制度を設けており、損害保険会社は、この制度により、重複保険契約の有無を確認しています。

デジタルテキスト 267

(4) 保険契約者・被保険者等に対する確認

① 保険契約者等の本人確認

傷害保険などでは、契約締結の際、保険金の詐取を目的とするなどの保険制度の不正な利用を防止するため、運転免許証などにより、保険契約者等の本人確認を十分に行う必要があります（金融庁監督指針Ⅱ-4-2-2（17）③）。**▲注**

▲注 「犯罪収益移転防止法」により、保険契約者を特定する事項を確認することが義務付けられている契約もあります（P.223参照）。



デジタルテキスト 268

② 被保険者本人の同意

保険制度の不正な利用を防止するために、傷害保険等においては、保険契約者以外の者を被保険者とする場合には、被保険者の同意を必要とし、その同意がない保険契約を無効としています。

ただし、保険金受取人を被保険者または被保険者の法定相続人とする場合には、モラルリスクのおそれが一般的に少ないと考えられるため、被保険者の同意がなくても保険契約は有効に成立します（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は除きます）。**▲注1 ▲注2**

【第三者のためにする保険契約】

保険契約者と被保険者が異なる保険契約を「第三者のためにする保険契約」といいます。このような保険契約においては、保険契約者は被保険利益を有していないことから、例えば、倉庫会社が荷主のために寄託貨物に火災保険を契約する場合など、合理的な理由がある場合を除き、保険契約者と被保険者との関係について十分に確認することが必要です。**▲注3**

▲注1 次の保険契約は、保険会社において保険金額の上限（他の保険契約等と合算して1,000万円など）を設けています。

- ・保険契約者と被保険者が異なる保険契約で被保険者の同意がない場合
- ・未成年（満15歳未満）の者を被保険者とする場合

▲注2 保険会社によっては、法定相続人以外の者を死亡保険金受取人とする保険契約については、原則として引き受けない、または制限する場合があります。

▲注3 第三者のためにする保険契約に対し、自己のためにする保険契約とは、例えば、建物の所有者がその所有建物に対して火災保険契約を締結する場合などのように、保険契約者（この場合の建物所有者）が同時に被保険者となる契約のことをいいます。

(5) 保険事故歴の確認

自動車保険や傷害保険では、保険事故歴によっては、保険料が割増になったり、保険契約者の希望どおりに保険契約を引き受けることができなかつたりする場合があります。

特に自動車保険については、前契約における保険事故件数やその内容が告知事項になっているため、契約締結の際には、これらを保険契約者に必ず確認する必要があります。



参考 ▶ 自動車保険の無事故・事故確認制度

損害保険業界では、自動車保険を契約する保険会社等（JA共済連、全労済〈こくみん共済coop〉などを含みます）を変更した場合における適切なノンフリート等級の継承の確認のために、前年度の契約における保険事故の有無等について、保険会社間で確認する制度を設けています。

(1) 募集文書使用上の注意点

適正な保険募集にあたり、前記1節～3節に加えて、更に次の点について注意しなければなりません。

保険商品の説明の際には、保険募集人（代理店）は、顧客に意向に沿った商品を選択・購入してもらえよう、重要事項説明書やパンフレットなどの募集文書等を使用し、わかりやすく説明することが大切です。

① 募集文書とは

② 募集文書の作成と保険会社の承認

デジタルテキスト 271

① 募集文書とは

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。

(a) 重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）

重要事項説明書には、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）、顧客に対して注意喚起すべき情報（注意喚起情報）などが記載されています。

(b) 意向確認書面

意向確認書面とは、契約の申込みを行おうとする保険商品が顧客の意向に合致しているかどうかを、顧客が契約締結前に最終的に確認するための書面のことです。 **▲注**

(c) 保険契約申込書

保険契約申込書は、保険契約者が申し込む保険契約の内容を記載し、同意の記録をしたうえで保険会社に提出する書類のことです。

(d) パンフレット・リーフレット

(e) 契約のしおり

(f) ダイレクトメール

(g) 保険商品の販売に関わるホームページ上の募集文書 等

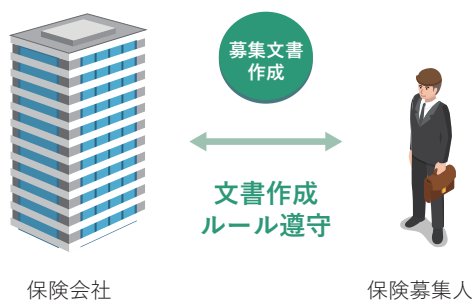
▲注 保険契約申込書と一体となっている場合もあります。



デジタルテキスト 272

② 募集文書の作成と保険会社の承認

保険募集人（代理店）独自に募集文書を作成する場合は、各保険会社が定める文書作成ルールを遵守するとともに、保険会社の審査を要する文書については、使用する前に必ず保険会社の承認を受けなければなりません。



デジタルテキスト 273

(2) 保険契約申込書作成上の注意点

保険契約申込書は、保険契約成立の大切な証拠書類であるとともに、この申込書の内容に基づいて保険会社が保険証券を発行するための大変重要な書類です。そのため、保険契約者に、記載内容に誤りがないことを十分に確認してもらったうえで、申込みの意思表示の証として、同意の記録を取り付けます。

なお、保険契約申込書の重要項目を訂正する場合にも、同様の趣旨から、保険契約者の同意の記録または訂正印が必要となります。

【代筆・代印の禁止】

同意の取付けに関するルールに反して、代筆または他人名義印による押印をしてはなりません。

また、保険募集に使用するために他人名義の印鑑を保有することもしてはなりません。 **注1** **注2**

注1 押印は、保険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。

注2 詳細な取扱いについては、各保険会社の規定等に従います。

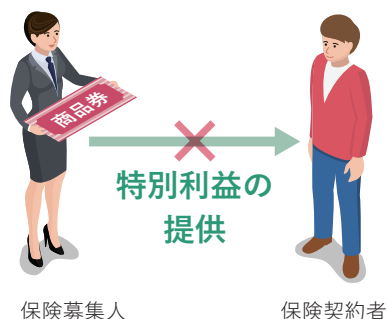


デジタルテキスト 274

(3) 物品・サービスの提供時の注意点

保険契約者または被保険者に対して、保険料の割引や割戻しなどの特別の利益の提供を約し、または提供する行為は禁止されています（P.149参照）。特に金銭の提供は絶対に行ってはなりません。

また、保険勧誘や契約締結の際に顧客に提供する物品やサービスについても、経済的価値等その内容次第では実質的な保険料の割引や割戻しとみなされる場合がありますので、十分に注意する必要があります。



参考 金融庁監督指針（Ⅱ-4-2-2（8））抜粋

保険会社又は保険募集人が、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。

- ①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。
- ②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。
- ③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。

(4) 料率適用にあたっての注意点

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、契約規定などの保険会社のルールに反する次のような契約引受けも、特別の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る必要があります。

- a. 団体扱・団体契約において定足数を充足するための員外者の混入
- b. 自動車保険のフリート契約における適用除外車両の混入
- c. 自動車保険のノンフリート等級の不正適用 等

① 団体契約等の適正募集

② 自動車保険のノンフリート等級の適正な適用

③ 火災保険における適正な構造級別の適用

デジタルテキスト 276

① 団体契約等の適正募集

a. 団体契約

団体契約 **▲注1** においては、次のことがないように、十分に注意する必要があります。

- (a) 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。
- (b) 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。
- (c) 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。
- (d) 団体の特性に応じた適切な方法で情報提供や意向把握・確認が行われない。

b. 団体扱・集団扱契約

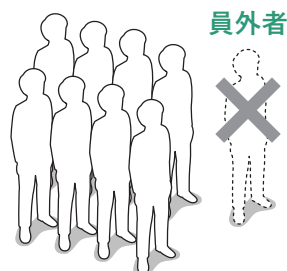
団体扱契約 **▲注2** および集団扱契約 **▲注3** においては、次のことがないように、十分に注意する必要があります。

- (a) 「加入者要件」を満たさない顧客との間で団体扱・集団扱契約を募集・締結する。
- (b) 「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。

▲注1 団体契約とは、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契約方式をいいます。

▲注2 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・従業員が保険契約者となって保険契約を締結する契約方式のことをいいます。

▲注3 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）が保険契約者となって保険契約を締結する契約方式のことをいいます。



デジタルテキスト 277

② 自動車保険のノンフリート等級の適正な適用

自動車保険においては、総付保台数が9台以下の保険契約者をノンフリート契約者といい、自動車1台ごとの保険事故件数等により危険の測定を行って、保険料を決定しています（P.082参照）。したがって、継続契約の手続きを行う際は（保険会社の変更があった場合も含まれます）、前契約期間中の保険事故件数やその内容を正確に把握する必要があります。



③ 火災保険における適正な構造級別の適用

火災保険においては、保険料率は保険の対象の所在地と建物の構造によって区分されています（P.089参照）。したがって、火災保険の引受けにあたっては、特に適用保険料の決定において重要となる建物の構造級別の判定を正確に行う必要があります。



デジタルテキスト 278

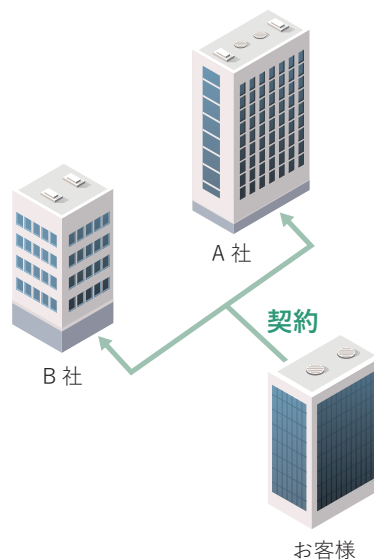
(5) 共同保険の契約にあたっての注意点

① 共同保険契約とは

共同保険契約とは、単独の保険会社では引き受けられない大きなリスクを分散して引き受けるために、1つの損害保険契約について、複数の保険会社が共同して引き受ける保険契約のことをいいます。

各保険会社は当該保険契約について引受割合に応じた権利を有し、義務を負うことになり、連帯することなく、保険会社が各々単独で保険契約上の責任を負うことになります。

共同保険契約を締結した場合、通常、幹事会社が契約締結、保険証券の発行、保険料の領収と分配、損害調査、保険金支払い等を行います。



デジタルテキスト 279

② 共同保険における募集上の留意点

共同保険の引受けにあたっては、次のことについて特に留意する必要があります。

a. 独占禁止法に関する留意点

あらかじめ保険会社間で話し合って共同保険とすることや引受割合を決定し、同一の保険約款や保険料率を保険契約者に提示して引き受けることは、原則として、不当な取引制限（カルテル）に該当し、独占禁止法違反になるため、当該行為を行ってはなりません（P.210参照）。

b. 説明義務に関する留意点

共同保険契約を締結する場合、保険の種類や、引受保険会社の商号もしくは名称等について、保険契約者が誤解しないようにしなければなりません（P.153参照）。

具体的には、「当該契約が共同保険であること」「引受保険会社名と引受割合」「共同保険を引き受けた各社が連帯しないで個別に責任を負うこと」など、各々の会社と保険契約者との間の契約関係が明確になるように、保険契約者に対して説明する必要があります。



デジタルテキスト 280

(6) 代理店に対する不適切な便宜供与の禁止

保険会社が代理店に対して過度の便宜供与を行うことは、保険会社間の過当競争の弊害を招きかねない行為とみなされ、保険契約者等の利益をも毀損するおそれがあることから、保険契約の締結または募集にあたり防止することが求められています。

また、保険会社から便宜供与を受けることで、代理店が顧客に対して当該保険会社の商品を優先的に推奨することにつながりかねないなど、代理店における適切な推奨販売を歪めるおそれがある点にも留意が必要です。

こうしたことから、代理店においても、保険会社に対して過度の便宜供与を求めることのないよう留意する必要があります。

デジタルテキスト 281

① 基本的な考え方

保険会社と代理店・保険募集人との間において便宜供与等の金額・数量等に応じて挙績の配分に関して約定する行為（明示的であるかどうかを問いません。以下同じ）や、代理店・保険募集人から保険会社に対する物品の販売をはじめとする各種便宜供与に関して達成基準を課す行為（明示的であるかどうかを問いません。以下同じ）は、過当競争の弊害を招き、または適切な推奨販売を歪めることを通じて保険契約者等の利益をも毀損するおそれがある不適切な便宜供与に該当するため行ってはいけません。

また、これらの行為がない場合でも、便宜供与等の程度が過度であれば不適切な便宜供与に該当します。

行為内容	留意点
「約定する行為」に関する留意点	<p>便宜供与等の実績に応じて、保険代理店が所属保険会社間の保険取引の調整を行うてはいけません。</p> <p>便宜供与等の金額・数量等から挙績の配分が定量的に算出可能な約定のほか、その結果が挙績の配分につながることを相互に認識したうえで、便宜を図ることを持ち掛けたり、または提供する行為や求めたりする行為も「約定」が行われているものとみなされます。</p>
「達成基準を課す行為」に対する留意点	<p>数量・金額等を達成基準として示して便宜を持ち掛け、提供し、または求めてはいけません。また、保険代理店が、保険会社間の実績を比較し協力を求め、またはこれに応じてはいけません。</p> <p>便宜供与等の金額・数量等を割り当てたり目標を設定したりすることは、それを保険会社と代理店・保険募集人のどちらが持ち掛けたかに関わらず、また、実際にそれが達成されたかどうかを問わず、「達成基準を課す行為」に該当します。</p>
上記以外の留意点（過度の便宜供与）	<p>例えば、保険会社が、物品・サービス等の購入先や紹介先として、一般的な社会通念を超えて本業等を有する特定の代理店を選定するといった行為は、過度の便宜供与に該当するため行ってはいけません。</p>

デジタルテキスト 282

② 具体的な行為類型・考え方

保険会社が、代理店に対して便宜供与等に該当する行為を行う場合は、以下のような点に留意し、不適切な対応となっていないかを確認します。

- (a) 公正な選定プロセスを経ず（合理的な理由なく）、購入や発注を特定の代理店に集中させていないか
- (b) 保険会社の役職員または取引先などに購入や発注等に関して強制力が及んでいないか
- (c) 本来、代理店がなすべき事業活動（役務）を無償で肩代わりしていないか

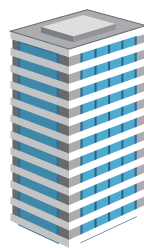
※代理店も、保険会社に対してこれらを求めることのないよう十分に留意する必要があります。

デジタルテキスト 283

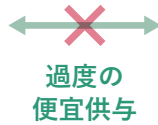
a. 代理店への便宜供与等において注意が必要なケース

以下のような行為については、価格・経済価値、費用分担、数量・規模、頻度・期間によっては、社会通念に照らして妥当性がなく、不適切な行為とみなされるおそれがありますので、十分に留意する必要があります。

行為類型
具体例 ※不適切な行為とならないか注意する必要があります。例示であり、下記に限定されません。
損害保険会社が保険代理店から物品等を購入・賃借 <ul style="list-style-type: none"> ・代理店（自動車関連業を兼業）から社用車の購入、レンタカー、車検受検、給油 ・代理店から自社の支店・営業所のためのオフィスを賃借
損害保険会社が保険代理店から役務を受領 <ul style="list-style-type: none"> ・代理店（建設業を兼業）へ自社ビルの建替え工事を発注 ・代理店（広告業を兼業）と広告契約を締結
損害保険会社が保険代理店へ物品等を販売・貸与 <ul style="list-style-type: none"> ・保険会社が保有するオフィスを代理店へ貸与 ・保険会社の会議室を代理店の会議開催のために貸与
損害保険会社が保険代理店へ顧客等を紹介 <ul style="list-style-type: none"> ・代理店から要請を受け、自社の社員に対して、物品の購入を斡旋 ・契約者が事故を起こした際、代理店（自動車修理業を兼業）を紹介
損害保険会社が保険代理店へ役務を提供 <ul style="list-style-type: none"> ・代理店主催イベントへの協力（保険勧誘ブースでの対応支援、イベントのビラ配り） ・保険会社社員による代理店への店舗新規開店時の代理店業務全般に関する一時的な支援
損害保険会社が保険代理店へ金銭供与・費用負担 <ul style="list-style-type: none"> ・代理店が主催するイベントに対する協賛金の支払い ・代理店による保険募集に関する広告（保険募集をする業界団体の機関紙等への掲載）費用を負担



保険会社



過度の
便宜供与



保険募集人



参考

保険契約の募集上の留意点（金融庁監督指針Ⅱ-4-2-2）抜粋

(17) その他

～中略～

③その他

保険契約の締結（名義変更等による契約の変更を含む。）又は保険募集に関して、以下の措置が講じられているか。

ア．挙績を指向するあまり、金融機関への過度の預金協力による見込み客の獲得、保険料ローンを利用した募集、特定の保険募集人に対する過度の便宜供与等の過当競争の弊害を招きかねない行為のほか、作成契約、超過保険契約等の不適正な行為の防止

第2章 保険料・保険契約の管理

デジタルテキスト 285

3-2-1 保険料の領収・管理

第1節の
学習時間
およそ
9分

(1) 保険料即収の原則

保険募集人（代理店）は、普通保険約款や特約で定める場合を除き、原則として契約締結と同時に保険契約者から保険料の全額を受け取る必要があります。これを「保険料即収の原則」（P.069参照）といいます。

なお、普通保険約款や特約で定める場合を除き、保険責任は保険料領収後に開始するため、保険期間開始日以降であっても保険料を領収する前に生じた保険事故は、原則として保険金が支払われません。

① 保険料の領収

② 保険料領収証の発行・交付

デジタルテキスト 286

① 保険料の領収

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** または振込みにより領収します **注4**。

なお、現金、小切手、振込み以外の保険料領収方法としては、口座振替、クレジットカード払、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、保険募集人（代理店）は保険契約締結の媒介を行い、保険募集人（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。

デジタルテキスト 287

② 保険料領収証の発行・交付

保険募集人（代理店）は、保険料を現金または小切手で領収する場合、領収と引換えに保険契約者に「保険料領収証」を発行・交付します。この領収証は、単に保険料を領収したことを証明するだけでなく、保険責任の発生を証明する重要な証拠書類であるため、次の点に注意する必要があります。 **▲注**

【保険料領収証発行・交付にあたっての注意点】

- ・ 保険料の全部または一部の支払いを受けずに、領収証を渡してはなりません。
- ・ 領収証は、保険会社所定のものを使用し、たとえ一時的であっても、名刺や市販の領収証などで代用してはなりません。

なお、領収証を書き損じたり、汚損したりした場合は、破棄せずに必ず保険会社に返却しなければなりません。万が一、領収証（綴り）が盗難にあたり、紛失したりした場合は、悪用されるおそれがありますので、速やかに保険会社に連絡しなければなりません。

▲注 振込みの場合は、着金していることを確認後、着金日を領収日として保険料領収証を発行・交付します。

保険料
領収証

デジタルテキスト 288

(2) 保険料の管理

① 保険料の区分管理

保険募集人（代理店）は、保険契約者から領収した保険料を自己の財産と明確に区分して適切に管理しなければなりません。



デジタルテキスト 289

② 保険料の収支を明らかにする書類等の備付・記帳

保険募集人（代理店）は、保険会社の定めるところにより、保険料の収支を明らかにする書類等（収支明細表など）を備え付ける必要があります。

この書類等には、保険料の領収や返還、保険会社への保険料精算（後記③参照）など保険料に係るすべての収支を記録し、保険会社に精算を行うべき保険料の残高や、その保管状況等を適正に管理しなければなりません。 **▲注**

収支明細表



▲注 保険に関係のない自己の金銭収支はもちろんのこと、保険募集に要した費用や交通費なども記帳してはなりません。

デジタルテキスト 290

③ 保険料の送金・精算

保険募集人（代理店）は、受領した保険料を遅滞なく保険会社に送金するか、または専用の預貯金口座に保管する必要があります。

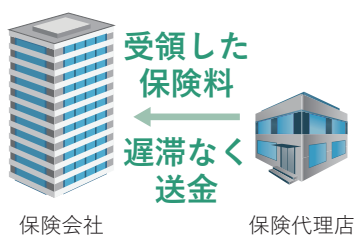
なお、預貯金口座に保険料を保管する場合には、遅くとも保険会社における保険契約計上月の翌月末までに、所定の代理店手数料を差し引いた残額を保険会社に送金する必要があります。これを「保険料の精算」といいます。

▲注1

近年は、保険契約者の利便性を踏まえ、口座振替、クレジットカード払、コンビニ払など、払込方法の多様化やキャッシュレス化が進み、契約締結と同時に保険料を領収するケースは少なくなっており、保険募集人（代理店）自身で保険料を管理する機会が減少しています。 **▲注2**

▲注1 保険料の精算方法などは、保険会社により異なります。

▲注2 保険料払込方法をコンビニ払とした場合は、払込受領証（控）が保険料領収証の代わりとなります。



デジタルテキスト 291

(3) 保険料の流用・費消の禁止

① 保険料の流用・費消の禁止

保険契約者から領収した保険料を他に流用・費消することは、たとえそれが代理店業務に関する支出であっても、その金額・期間にかかわらず、いっさい認められません。

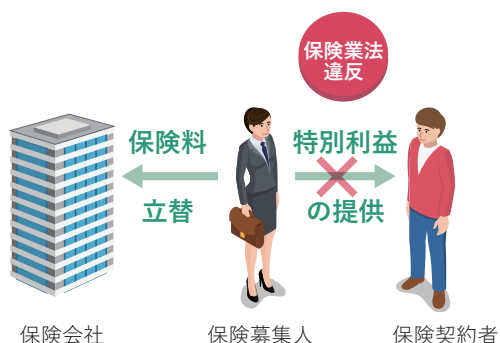


デジタルテキスト 292

② 保険料立替の禁止

保険募集人（代理店）が保険契約者に代わって保険料を支払う行為（保険料立替）は、特別の利益の提供（P.149参照）に該当し、保険業法違反となりますので、絶対に行ってはなりません。

次のようなケースは、立替の期間・金額にかかわらずいっさい認められません。



デジタルテキスト 293

具体例

- ・ 保険契約者に対して保険料の立替を条件に保険を募集した。
- ・ 重要な取引先である保険契約者に対して、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。
- ・ 保険契約者から手形または先日付小切手で保険料を領収した。

なお、保険料の流用・費消などがあった場合は、次のように法令上の罰則等が科されます。

● 法令上の罰則等

保険料流用…登録の取消または6か月以内の業務の停止(保険業法第307条第1項第3号) **▲注**
 保険料立替…登録の取消または6か月以内の業務の停止(保険業法第307条第1項第3号)

▲注 保険業法の定めのほか、業務上横領罪（刑法第253条）に問われることもあります。

デジタルテキスト 294

③ 保険料の適切な管理

代理店の内部管理は、代理店主の責任であり、保険募集人による保険料の流用・費消などの責任は代理店全体に及ぶことになります。このようなことを起こさないためにも、代理店主は、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】

- a. 保険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。**▲注**
- b. 保険料領収証や自賠責保険証明書の管理は、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い、使用中の領収証等に不審な点がないか等を定期的に点検する。
- c. 保険料保管口座や収支明細表のチェックは、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。
- d. 保険募集人の生活実態や業務実態にも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）を確認する。

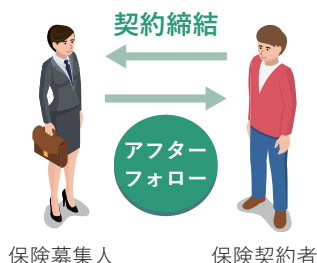
▲注 そのうえで保険募集人が保険契約者等から、合理的な理由なく現金を領収していないかを確認する。

3 2 -2 保険契約の管理

第2節の
学習時間およそ
15分

保険商品は形のない商品であるため、「売ったら終わり」ではなく、むしろ「売ってから」のメンテナンスやアフターフォローが大切です。このため契約締結後における契約管理も、保険募集人（代理店）としての重要な業務となります。

保険契約者から契約内容変更（異動）・解約に関する明確な申し出がない場合でも、保険契約者と定期的なコンタクトをとり、保険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重要です。



デジタルテキスト 296

(1) 保険契約の締結（保険会社への報告）

保険募集人（代理店）は、保険契約を締結した場合、保険会社の定めに従って速やかに保険会社に契約締結の報告をしなければなりません。これは、保険金の支払義務を負うことになる保険会社が契約内容をあらかじめ把握しておく必要があるからです。

万が一、この契約報告がなされていない間に保険事故が発生すると、契約内容等の確認に時間を要し、保険金が速やかに支払われないなど、保険契約者等に多大な迷惑をかけることになります。このため速やかに、かつ、漏れなく報告する必要があります。

なお、近年では、契約の報告・計上は、保険募集人（代理店）が保険契約申込書などの情報を保険会社の提供するシステムの所定の画面に入力してホストコンピュータへ直接送信するダイレクト計上 **注** が主流となっています。

注 保険会社により名称が異なります（P.252参照）。

デジタルテキスト 297

(2) 保険契約の契約内容変更（異動）・解約

① 保険契約者等の通知義務等

a. 通知の重要性

保険契約は、契約締結時における保険料算出の基礎となった事項や状態が、保険期間の中途において変わることも想定しなければなりません。

そこで、保険会社は、保険約款において、保険契約者等に対し、告知義務に加え、保険料算出の基礎となった事項や状態である契約内容や契約条件などについて変更が生じた場合に通知しなければならない「通知義務」（P.067参照）を課しています。

したがって、保険募集人（代理店）は、通知を要する事項について、あらかじめ保険契約者等に十分に説明しておく必要があります。

b. 遅滞なく通知が必要な事項

保険期間中に被保険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、保険会社が定めた通知事項に変更が生じた場合、保険契約者または被保険者は、保険会社に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ても、追加保険料の支払いで対応可能な範囲内であれば、所定の手続きを行うことで保険契約を継続することができます **▲注**。

なお、通知事項について、保険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、保険金が支払われなかったりすることがあります。

▲注 変更の内容によっては、保険契約を解約し新たに契約してもらう場合等があります。このようなケースが想定される保険商品については、重要事項説明書の注意喚起情報等にその旨が記載されています。



c. あらかじめ通知が必要な事項

「被保険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契約条件の変更については、保険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ません。

d. 保険約款および重要事項説明書における記載

保険会社が定めた通知事項は、保険会社や保険種目などによって異なります。これらの事項は、保険約款や重要事項説明書の注意喚起情報等に記載されています。

【通知を必要とする事項】（例）

自動車保険	被保険自動車の用途車種または登録番号を変更したこと等
火災保険	保険の対象である建物または保険の対象である家財等を収容する建物の構造や用途を変更したこと等
傷害保険	被保険者が保険証券記載の職業または職務を変更した場合等

デジタルテキスト 299

② 保険契約者の意向による場合

通知義務によるもののほかに、保険金額の増額や特約の中途付帯など、保険契約者からの請求に基づいて契約内容を変更することもあります。



デジタルテキスト 300

③ 契約内容変更（異動）

前記①②のように、保険期間の中途において保険契約者等からの申し出（請求）に基づき契約内容を変更することを保険契約の「契約内容変更（異動）」といいます。

a. 契約内容変更（異動）手続き

保険募集人（代理店）は、保険契約者等から保険契約の契約内容変更（異動）の申し出（請求）があった場合には、保険会社に速やかに連絡し、その承認を得る必要があります。

実務上は、保険募集人（代理店）が「契約内容変更依頼書（異動承認請求書）」を作成のうえ、保険契約者に記載内容を確認してもらい、原則として、保険契約者の同意の記録を取り付けたうえで、速やかに保険会社に送付し、その承認を得ることになります **▲注**。

保険契約の契約内容変更（異動）にあたっては、保険契約者に変更内容を十分に確認したうえで、速やかに手続きを行うことが重要です。

b. 保険料の返還・請求

保険契約の契約内容変更（異動）にあたり、保険契約者に対し追加保険料を請求したり、保険料を返還したりする場合があります。追加保険料が支払われないと保険金が受け取れなかったり削減されたりすることがありますので、特に注意が必要です。

▲注 変更の内容によっては、保険契約者が直接、保険会社に契約内容変更依頼書（異動承認請求書）を送付する場合や、電話やWEBサイト等からの手続きのみで変更が完了する場合があります。

契約内容
変更依頼書

デジタルテキスト 301

④ 保険契約の解約

保険期間中、保険契約者の意思により保険契約を取りやめることを保険契約の「解約」といいます。

a. 保険契約者等の理解

保険契約者は、いつでも自由に保険契約を解約することができますが、保険募集人（代理店）は、保険契約者に対し、解約して同種の保険を申し込む場合は不利益となるケースがあり得ることや、解約日以降の保険事故による損害に対しては保険金が支払われないこと、および保険料払込方法に応じた解約返れい金など、解約にあたっての注意事項を十分に説明することが重要です。そしてこれらの事項について保険契約者等の理解を得たうえで解約の手続きを行う必要があります。

b. 保険契約の解約手続き

実務上は、保険契約者に「契約内容変更依頼書（異動承認請求書）」の記載内容を確認してもらい、保険契約者の同意の記録を取り付けたうえで、速やかに保険会社に送付する必要があります。 **▲注**

▲注 保険契約者が直接、保険会社に契約内容変更依頼書（異動承認請求書）を送付する場合があります。

デジタルテキスト 302

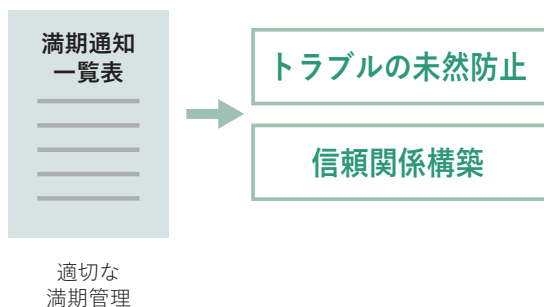
(3) 満期管理

① 満期管理の重要性

保険商品は形のない商品であることから、保険契約の継続漏れ等によるトラブルが発生しやすいという面がありますので、満期管理を適切に行う必要があります。

具体的には、保険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保険契約者にハガキや電話などにより連絡をとるなど、満期日までに確実に保険契約を継続することができるよう積極的な働きかけを行う必要があります。

また、満期管理を励行することは、保険契約者とのトラブルを未然に防止するだけでなく、保険契約者等との信頼関係を築くために不可欠です。保険契約者と定期的にコンタクトを取り、連絡先の確認や生活の変化の有無を聞くなど、日頃から気軽に話せる関係を築いておくことが重要です。



② 保険契約の継続

保険募集人（代理店）は、保険契約ごとに継続の意思を確認したうえで、保険契約を継続しなければなりません。また、1人の保険契約者が複数の保険契約を締結している場合は、保険契約ごとの満期管理が必要です。

a. 無保険状態の発生防止

適切な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まま、保険に加入していないときに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、保険募集人（代理店）は、保険契約者に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、次契約におけるノンフリート等級にも影響を及ぼすことがあるため一層の注意が必要です。

b. 無断契約の禁止

満期案内が満期日直前となった場合や、保険契約者側の事情等によって満期日までに保険契約者と連絡がとれない場合などに、「今年も継続していただけるだろう」との思いから、保険契約者の意思確認をしないまま「無断契約」を行ってしまうケースが考えられます。

しかし、このような行為は、「契約した覚えがないのに保険証券が郵送されてきたので調査してほしい」といった苦情につながり、保険契約者からの信頼を一気に失墜させる原因となります。たとえ保険契約者のためにと考えて行ったことでも、無断契約は法令違反 **▲注** に該当するので、絶対に行ってはなりません。

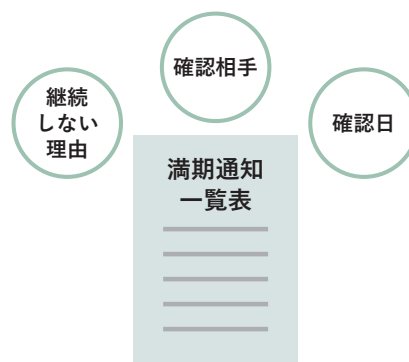
▲注 私文書偽造等の罪（刑法第159条）などに該当します。



デジタルテキスト 304

③ 顧客への確認事項の記録

保険募集人（代理店）は、顧客から契約を継続する旨の申し出がなかった場合は、後日のトラブルを回避する観点から、「継続しない理由」「確認相手（原則は本人）」「確認日」を満期通知一覧表などに記録しておくことが重要です。



デジタルテキスト 305

参考 満期管理に関する業務の標準的な対応例

1. 満期案内

保険会社から満期セット到着後、速やかに満期案内通知を行います。(注1)

満期案内ハガキ等の送付日を満期通知一覧表に記録します。(注2)

転居先不明等により案内ができない場合

転居先不明等で返送されたハガキ等を満期通知一覧表とともに満期日以降定められた一定期間保管します。

2. 保険契約者に対する継続意思確認

満期案内ハガキ等送付の数日後、保険契約者に対して継続意思の確認の電話を行います。(注3)

継続意思を確認した場合

継続手続日等を確認します。

継続しない意思を確認した場合

理由を確認し、確認日とともに満期通知一覧表に記録します。(注4)

※理由等の確認は原則として保険契約者本人に対して行います。

継続意思が不明の場合

満期日までの間、電話確認等を継続します。事情により本人に意思確認ができない場合は、ご家族の方に意思確認を依頼します。

満期案内の送付から満期日までの間の行動について、「いつ」「誰と」「どのような連絡を行ったか」について、満期通知一覧表に記録します。

(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。

(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、保険会社が定める規定を確認してください。

(損保協会「募集コンプライアンスガイド(2024年2月版)」を基に作成)

第3章 事故・苦情への対応

デジタルテキスト 306

3-1 | 事故への対応

第1節の
学習時間  およそ
9分

(1) 基本的な姿勢

① 保険募集人（代理店）の役割

保険商品は、保険事故が生じた場合における保険金の支払いを通して、初めて商品としての機能が発揮されます。したがって、保険事故発生時における保険募集人（代理店）の対応は非常に重要です。

適切な事故対応を行うためには、事故対応に関する業務ルールを策定し、あらかじめ保険契約者等に周知しておく事項を定めたり、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対応の内容を明確に定めたりすることが考えられます。



デジタルテキスト 307

② 事故通知の重要性（保険契約者等への説明）

保険会社は、保険契約者等から「事故通知」を受けて初めて事故の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、保険会社の損害調査業務を円滑に進めるために、保険募集人（代理店）は、ふだんから保険契約者等に対し、万が一、事故が生じた場合には直ちに保険募集人（代理店）または保険会社に通知するよう徹底しておくことが重要です。

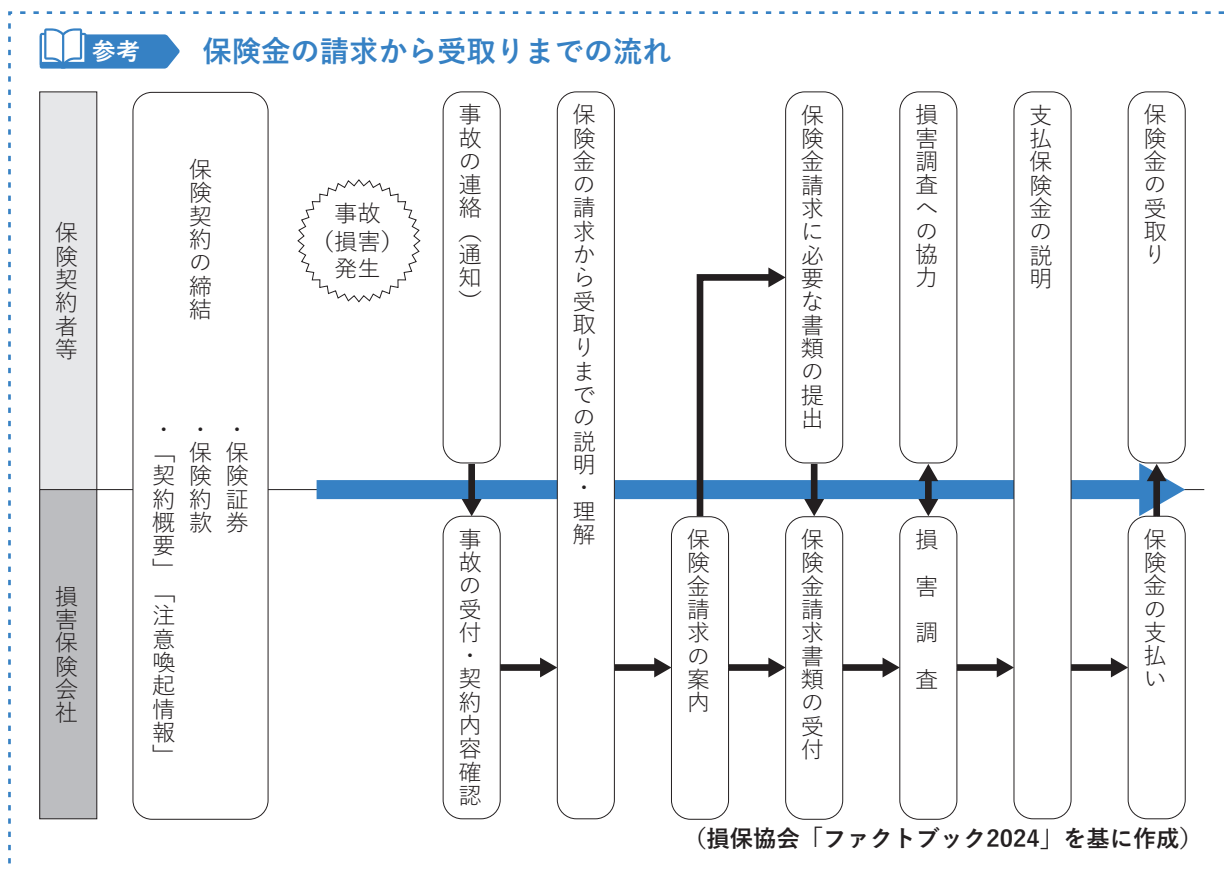
また、事故通知は保険会社だけでなく、保険契約者等にとっても重要なものです。事故が発生したことを知ってから一定期限内に事故通知をしないと保険金が支払われないことがありますので、保険募集人（代理店）は、契約締結時に保険契約者等に対して事故通知の重要性について十分に説明しておく必要があります。



デジタルテキスト 308

(2) 基本的な流れ

事故が発生してから、保険契約者等が保険金を受け取るまでの一般的な流れは次のとおりです。



① 事故受付

保険契約者等から保険募集人（代理店）に事故発生の通知があった場合には、保険種類に応じて、次の内容を正確に確認しなければなりません。通常、保険契約者等は事故の対応に不慣れであるため、相手の身になって対応することが重要です。

- (a) 契約内容（保険契約者名・証券番号）
- (b) 事故発生の日時・場所
- (c) 事故発生の原因・状況（損害の程度）
- (d) 他の保険契約等の有無等



参考 警察や消防への届出

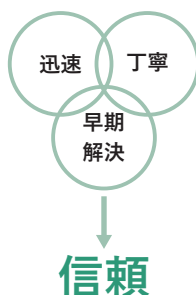
交通事故や盗難、火災などの事故が発生した場合には、保険会社へ連絡する前に、ケガ人の救護などを優先して行い、警察や消防などの公的機関に事故の届出を行うことが重要です。また、保険金請求の際に事故の証明書が必要となる場合があるため、特に交通事故における人身事故の際には、必ず「人身事故」として最寄りの警察署に届出を行う必要があります。

デジタルテキスト 310

② 保険契約者等からの信頼獲得

事故受付の際、保険募集人（代理店）は、保険契約者等に対し、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を説明し、保険金請求書類を保険会社から取り付けるようにアドバイスをする必要があります。

保険事故が発生した場合には、保険契約者等の最大のニーズは「早期解決」といえます。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、保険契約者等の不安の解消に努めることが重要です。保険事故発生時の対応が保険契約者等からの信頼を獲得することにつながります。



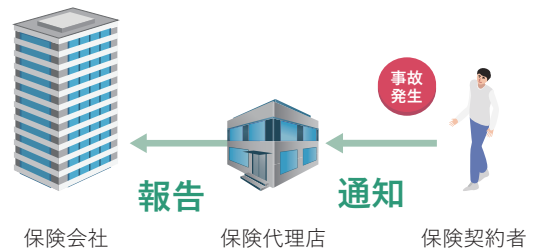
デジタルテキスト 311

(3) 保険募集人（代理店）の注意点

① 保険会社との連携

保険募集人（代理店）は、保険契約者等から事故発生の通知を受け付けた場合には、直ちにその内容を保険会社に報告しなければなりません。

保険会社は、事故発生の通知を受け付けると、損害保険登録鑑定人やアジャスターとも連携し、損害状況の調査を行います。



参考 火災・新種保険の損害保険登録鑑定人

損害保険登録鑑定人とは、損害保険会社からの委嘱を受け、建物・動産の保険価額の評価、損害額の算定、事故の原因・状況などを調査する専門家のことをいい、損保協会に登録されています。

参考 自動車保険のアジャスター

アジャスターとは、自動車の物損事故による損害額や事故の原因・状態などを調査する専門家のことをいい、損害保険会社に所属する者と、損害保険会社から委嘱を受ける者がいますが、いずれも損保協会に登録されています。

② 保険金請求手続きのサポート

保険募集人（代理店）は、迅速な保険金支払いをサポートするために、保険契約者等から事故発生の通知を受け付けた場合や保険金請求書類を預かった場合には、その都度、速やかに保険会社へ報告・提出する必要があります。

また、保険契約者等に対し、保険金が支払われるまでには、損害調査等の手続きのために一定の期間を要することをきちんと説明し、理解を得る必要があります。 **▲注**

【事故対応における注意点】

保険金支払いは保険会社の固有業務であり、保険募集人（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なりません。また、実際の保険金請求手続きへの協力に際しては、個々のケースに応じて保険会社の指示に従う必要があります。

▲注 保険会社は、保険約款に定めた保険金支払いの確認のため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。



保険金支払いは
保険会社の固有業務

③ 個人情報の取扱いに関する説明

保険募集人（代理店）が取り扱う個人情報は、保険契約者、被保険者、被害者、その他の関係者の情報など多岐にわたり、機微（センシティブ）情報を取り扱うこともあるため、これらの個人情報について法令等を遵守し、適切に管理する必要があります（P.201参照）。

このため保険募集人（代理店）は、保険契約者等に対し、保険会社が保険金支払いを適切・迅速に行うために必要な範囲において、関係者に対してこれらの情報を伝えることを説明し、保険契約者等の同意を得たうえで取り扱わなければなりません。



参考 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、一定の範囲の者（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。

保険募集人（代理店）は、代理請求人制度が設けられている契約については、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。

- a. 被保険者と同居または生計を共にする配偶者
- b. 上記 a の方がいない場合や上記 a 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 等



(1) 基本的な姿勢

① 保険商品の特性と苦情

保険商品は形のない商品であるため、契約締結時において契約内容の確認が十分でないと、事故が発生して初めて、保険契約者等が必要としていた補償内容が保険金支払いの対象になっていないことが判明するなど、トラブルが発生するケースがあります。

また、保険契約者等が保険募集人（代理店）に契約内容の変更を申し出たにもかかわらず、保険会社から変更手続き完了の通知がない場合は、保険契約者等は不安を感じるとともに、保険募集人（代理店）に対して不信感を持つことも想定されます。

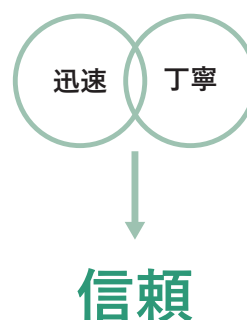
この結果、保険契約者等が保険募集人（代理店）に苦情を申し立てることもあれば、契約更改時に、他の保険会社や保険募集人（代理店）に切り替えてしまうことも考えられます。

デジタルテキスト 315

② 保険募集人（代理店）の役割

苦情とは、保険契約者等からの不満足の意味表明のことをいいますが、寄せられた苦情に対して、迅速かつ丁寧に対応すれば、保険契約者等との信頼関係を深める機会となることもあります。

保険募集人（代理店）は、日頃から保険契約者等に対して十分な情報提供を心掛けるとともに、契約内容の照会や変更、および保険金の支払いなどに関して相談や苦情を受け付けた場合は、保険会社と連携して、保険契約者等の視点に立って迅速かつ的確に対応し、保険募集人（代理店）としての役割を果たす必要があります。



デジタルテキスト 316

(2) 基本的な流れ

苦情は、保険商品の内容やサービス、保険会社や保険募集人（代理店）の対応に対して顧客が抱いていた期待が裏切られたことによって生じる不満です。

苦情対応の基本は、相手の立場に立って、保険契約者等が何を期待し何を求めているのかを十分に聴き出すこと、顧客の申し出を最後までじっくりと聴き（傾聴）、その内容をしっかりと把握したうえで、不満の原因をつきとめることです。

そして、その原因を踏まえ、再発防止策を講じて、保険募集人（代理店）自らの業務品質の向上に努めていくことが何よりも重要です。

① 保険契約内容の確認と公正な対応

② 保険契約者等の理解度に応じた対応

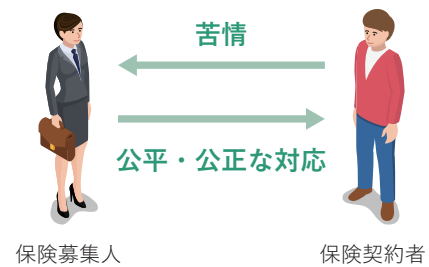
③ 保険会社との連携

デジタルテキスト 317

① 保険契約内容の確認と公正な対応

保険募集人（代理店）が保険契約者等から苦情等を受け付けた場合には、証券番号など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うえで対応することが必要です。

また、その申し出の内容を正確に把握し、真摯（しんし）に受け止めるとともに、例えば、申出人だけを特別扱いするといったことのないよう、保険契約者間の公平性を保ち、公正な対応を心掛ける必要があります。



デジタルテキスト 318

② 保険契約者等の理解度に応じた対応

保険契約者等からの苦情等を聞く場合には、相手の保険に関する知識や理解度を踏まえながら対応することが必要です。「保険料」と「保険金」や、「保険金額」と「保険価額」などの用語は混同しやすいので、十分に注意して対応する必要があります。

また、保険募集人（代理店）が説明する際にも、これらの用語の違いをわかりやすく説明するなど、その相手に応じた対応が求められます。

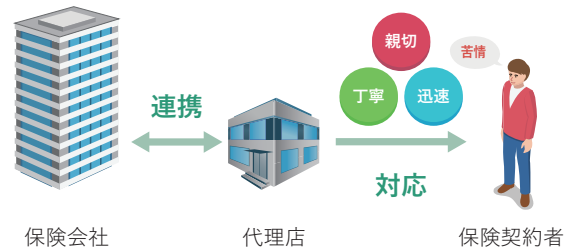


デジタルテキスト 319

③ 保険会社との連携

保険契約者等から苦情を受け付けた場合は、保険募集人（代理店）だけで対応せずに、保険会社と連携して親切・丁寧・迅速に対応する必要があります。

保険契約者等からの保険募集人（代理店）に寄せられた声が、将来的に保険商品の内容の充実やサービスの向上につながるケースもありますので、保険会社の規定等に従って連携する必要があります。



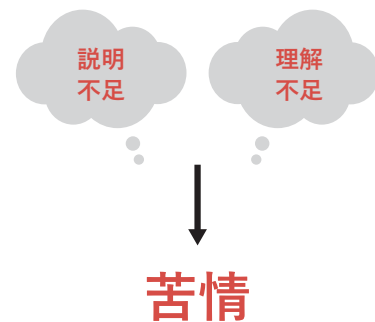
デジタルテキスト 320

(3) 事故発生時における苦情と解決手続

① 事故発生時における苦情

損害保険では、交通事故や火事による罹災（りさい）など事故発生時における苦情が多いことが特徴として挙げられます。この中には、契約締結時における商品内容の説明・理解不足が原因と思われるものも多く含まれています。

このため、保険募集にあたっては、保険契約者等に対して、丁寧にわかりやすい説明が求められます。



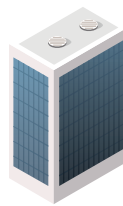
デジタルテキスト 321

② 指定紛争解決機関による苦情・紛争解決手続

損保協会は、指定紛争解決機関である「そんぼADRセンター（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）」を設立し、中立・公正な立場から、苦情解決手続および紛争解決手続を実施しています。

また、損保協会は、お客様対応窓口として、次の業務を行っています。

- a. 損害保険に関する一般的な相談・問合せに対応します。
- b. 保険契約者等から、そんぼADRセンターと手続実施基本契約を締結した損害保険会社に対する苦情の申し出があったときは、その相談に応じ、必要な助言をし、苦情に係る事情を調査するとともに保険会社に対して苦情の内容を通知して迅速な対応を求めます（苦情解決手続）。
- c. 保険契約者等または保険会社から、紛争の解決を図るため、紛争解決手続の申立てを受けたときは、紛争解決手続を実施する専門の委員（手続実施委員）を選任し、中立・公正な立場からトラブルの解決支援（和解案の提示等）を行っています。



そんぼADRセンター

第4章 保険募集人の心構え

デジタルテキスト 323

3 4 -1 | CS（顧客満足）とコンサルティング

第1節の
学習時間 約 10分

(1) CS（顧客満足）と保険マーケティング

① 顧客満足

顧客満足（CS：Customer Satisfaction）とは、顧客のニーズを充足することによって得られる顧客の満足のことをいいます。保険商品の販売にあたっては、顧客が認識していないものも含め、多様化する顧客のニーズを正しく把握し、それらに的確に応えられる保険商品を提供することにより、顧客満足を得ることができるといえます。

保険募集人（代理店）は、保険商品の販売およびその後の顧客管理を通して、顧客の良き相談相手になれるよう心掛ける必要があります。



デジタルテキスト 324

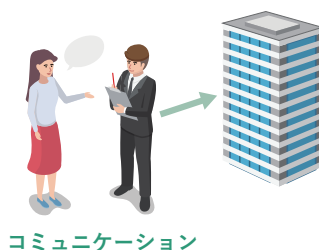
② 保険マーケティング

マーケティングとは、企業などの組織が行うあらゆる活動のうち、「顧客が真に求める商品やサービスを作り、その情報を届け、顧客がその価値を効果的に得られるようにする」ための概念といわれています。

保険市場には「形のない商品であること」「一般的に顧客に強いニーズがないこと」などの固有の特性があることを踏まえ、保険商品の販売にあたっては、顧客としっかりコミュニケーションをとることが大変重要です。

具体的には、顧客を取り巻くリスクを丁寧に確認し、顧客が解決しなければならない問題を確認すること、顧客がリスクを十分に認識していない場合には、解決しなければならない問題があることを気付いてもらい、その解決策のひとつとして、保険商品の効用や効果を説明し、理解してもらう必要があります。

顧客が保険という商品を購入するのは、安心感を得るためということもできます。保険商品の販売においては、保険募集人（代理店）が顧客に安心感を与えることが、顧客満足を得るために重要です。



コミュニケーション

デジタルテキスト 325

(2) コンサルティング

保険商品の販売にあたっては、次のようなリスクマネジメント（P.015参照）やファイナンシャル・プランニングの手法を用いることで、多様化する顧客のニーズに対して、より効果的なコンサルティングが可能になります。

① 保険設計の重要性 （リスクコンサルティング）

② 顧客へのアフターフォローの重要性

デジタルテキスト 326

① 保険設計の重要性（リスクコンサルティング）

保険募集人（代理店）は、リスクマネジメントの手法を用いて、家庭生活や企業活動を取り巻くリスクを確認したうえで、顧客の意向を把握し、その意向に基づくコンサルティングなどを通じて、顧客が適切な保険商品の選択・購入ができるよう助言する必要があります。

また、顧客としては十分な保険に加入しているつもりであっても、保険募集人（代理店）からの情報提供によって新たなリスクの存在に気が付いたり、同じ補償内容を重複して契約していることに気が付いたりすることもあります。

保険募集人（代理店）は、リスクマネジメントのプロセスを通じて、顧客を取り巻くリスクの洗い出しを行い、これらのリスクに備えるために、保険設計をはじめとするリスク・ファイナンシングや、損害の防止・軽減などのリスク・コントロールについて、積極的に提案・アドバイスすることが必要です。



デジタルテキスト 327

② 顧客へのアフターフォローの重要性

保険募集人（代理店）にとって、顧客に対して、保険期間中の契約管理や実際に保険事故が発生したときの保険金請求に関するアドバイスなどのアフターフォローをすることも、保険商品の販売と同様に重要です。

また、顧客との関係を長期的に構築していくためには、ファイナンシャル・プランニングの手法を用いて、生活環境の変化等から考えられるリスクを想定し、就職、自動車購入、結婚、住宅購入、子育て、退職などのライフステージに応じた保険商品やリスク対策を提案・アドバイスしていくことも重要です。

そのためには、保険募集人（代理店）は、保険商品に関する知識だけでなく、リスクマネジメントやファイナンシャル・プランニングの知識をベースに、損害賠償や社会保険、自然災害の公的支援に関する知識、税金・相続に関する知識、生命保険など隣接業界の商品に関する知識なども身につけるよう日頃から心掛けることが大切です。

▲注

▲注 保険募集人がさらなるステップアップを図るため、損害保険大学課程（専門コース・コンサルティングコース）が設けられています（P.130参照）。



参考 **ファイナンシャル・プランニング**

ファイナンシャル・プランニングとは、個人や企業の資産運用、保険、不動産、相続などに関して、顧客の要望・希望・目標およびライフプランを聞き、そのライフプランに沿って、貯蓄計画、保険・投資対策、税金対策など包括的な資産設計を立案することをいいます。

この計画を立てるには、金融、税制、不動産、住宅ローン、保険、年金制度などの幅広い知識が必要になります。これらの知識を備え、顧客のライフプランと一緒に考え、サポートする役割を担うのがファイナンシャル・プランナー（FP）です。

(3) 金融リテラシー

① 金融リテラシー

一般的に、リテラシーは、「読み書き能力、また、ある分野に関する知識やそれを活用する能力」のことを指し、金融リテラシーとは、「金融に関する知識や情報を正しく理解し活用することができる能力」のことをいいます。

また、金融リテラシーを向上させるため、金融経済教育の重要性が高まっています。金融経済教育とは、「お金や金融の様々な働きを理解し、それを通じて自分の暮らしや社会について深く考え、自分の生き方や価値観を磨きながら、より豊かな生活やよりよい社会づくりに向けて、主体的に行動できる態度を養う教育である」とされています。



参考

最低限身に付けるべき金融リテラシーの4分野・15項目（金融庁）

1. 家計管理（①適切な収支管理〈赤字解消・黒字確保〉の習慣化）
2. 生活設計（②ライフプランの明確化及びライフプランを踏まえた資金の確保の必要性の理解）
3. 金融知識及び金融経済事情の理解と適切な金融商品の利用選択
 - 【金融取引の基本としての素養】
 - ③契約にかかる基本的な姿勢の習慣化
 - ④情報の入手先や契約の相手方である業者が信頼できる者であるかどうかの確認の習慣化
 - ⑤インターネット取引は利便性が高い一方、対面取引の場合とは異なる点があることの理解
 - 【金融分野共通】
 - ⑥金融経済教育の基礎となる重要な事項（金利〈単利、複利〉、インフレ、デフレ、為替、リスク・リターン等）や金融経済情勢に応じた金融商品の利用選択についての理解
 - ⑦取引の実質的なコスト（価格）について把握することの重要性の理解
 - 【保険商品】
 - ⑧自分にとって保険でカバーすべき事象（死亡・疾病・火災等）が何かの理解
 - ⑨カバーすべき事象発現時の経済的保障の必要額の理解
 - 【ローン・クレジット】（⑩～⑪省略）・【資産形成商品】（⑫～⑭省略）
4. 外部の知見の適切な活用（⑮金融商品を利用するにあたり、外部の知見を適切に利用する必要性の理解）

② 保険募集人（代理店）の役割

消費者が自己の責任で金融商品を選択・購入するためには、金融リテラシーを向上させるための消費者教育が重要となります。

消費者との接点となる保険募集人（代理店）は、顧客の意向の把握から保険商品の提案、重要事項の説明、意向の確認という一連のプロセスを通じて、リスクや保険商品に関する消費者教育の一翼を担っているといえます。

消費者基本法の基本理念である「自己の責任で商品を選択・購入できる自主自立の消費者の確立」にあたっては、保険募集人（代理店）も大きな役割を果たすことが求められているといえます。



参考 消費者基本法

2004（平成16）年に施行された消費者基本法では、金融も含めたすべての消費分野で、自己の責任で商品を選択・購入判断できる自主自立の消費者の確立を求めています。

参考 消費者教育推進法

2012（平成24）年に施行された消費者教育の推進に関する法律（消費者教育推進法）は、消費者基本法で定められた、消費者の権利である消費者教育の機会の提供を目的とするものです。

3 4 -2 事故の防止と防災・防犯

第2節の
学習時間 約
10分

保険商品は、保険事故が生じたときに保険金の支払いを通して、初めて商品としての機能が発揮されます。したがって、保険事故発生時における保険募集人（代理店）の対応は非常に重要です。

しかし、事故・災害が発生するのを未然に防いだり、少しでも損害を軽減したりすることができれば、顧客にとっては、更に安心感が増すでしょう。このような損害の防止・軽減のための取組みをロス・プリベンションといいます。

保険募集人（代理店）として、事故防止や防災・防犯の基本的な考え方や取組み（ロス・プリベンション）についての知識を身につけ、顧客へのアドバイスに活かすよう心掛けることが大切です。

損害の防止 ⊕ 損害の軽減
ロス・プリベンション

デジタルテキスト 331

(1) 事故防止 ～交通事故の対策～

① 幹線道路における交通事故対策

交通事故の死傷事故の多くが幹線道路で発生しています。

全国の国道・都道府県道における交通事故が特定の箇所に集中して発生しているという特徴を踏まえ、警察庁と国土交通省は、死傷事故率が高いか、死傷事故が多発している交差点や単路部を「事故危険箇所」として指定し、都道府県公安委員会と道路管理者が連携した対策を実施しています（国土交通省ホームページ）。



参考 全国交通事故多発交差点マップ

損保協会では、全国地方新聞社と連携し、全国47都道府県で人身事故の多発した交差点についてデータを調査し、「全国交通事故多発交差点マップ」として取りまとめています。

これは、交差点ごとの特徴や事故の状況・要因について、写真・地図・イラストを交えてわかりやすく紹介したものです。交通事故の低減の検討において幅広く活用できるものとなっています。

<URL> <https://www.sonpo.or.jp/about/useful/kousaten>

デジタルテキスト 332

② 自転車の安全利用

自転車は、幼児から高齢者まで幅広い層が多様な用途で利用する国民の身近な交通手段となっています。その反面、自転車の利用者が増加するとともに、自転車による交通事故も多発しています。

このような状況下、各都道府県警察と関係機関・団体等が連携し、自転車利用者に対して、「自転車安全利用五則」等の基本的なルールの周知徹底を行っています。



参考

自転車安全利用五則（2022〈令和4〉年11月1日）

1. 車道が原則、左側を通行 歩道は例外、歩行者を優先
2. 交差点では信号と一時停止を守って、安全確認
3. 夜間はライトを点灯
4. 飲酒運転は禁止
5. ヘルメットを着用

③ 高齢者の交通事故対策

交通事故の死者数は年々減少傾向にある一方、65歳以上の高齢者が占める割合が高くなっています。さらに近年では、事故の被害者だけでなく加害者になるケースも増えています。その背景には、高齢者の人口増加だけでなく、身体の衰えとともに認知判断能力が低下するなど、高齢者特有の事情も影響しています。

高齢化がますます進むなか、高齢者の交通事故対策には、高齢者本人だけでなく周囲にいる方々の理解も重要となってきます。



参考 高齢者の交通事故防止

損保協会では、高齢ドライバーや高齢歩行者の交通事故防止のため、高齢者に多い運転時・歩行時の事故パターンとその予防策、反射材の着用促進などについてまとめた動画やチラシを作成しています。

<URL> <https://www.sonpo.or.jp/report/publish/bousai/senior/index.html>

デジタルテキスト 334

(2) 防災・減災 ～自然災害～

自然災害による被害を防止し、その被害を減らす（防災・減災）ためには、リスクリテラシーを向上させることが重要です。

リスクリテラシーは、「リスクに接する際、その背景にまで考慮してリスクの波及範囲を正しく見極め、対処する力」といわれています。日常生活や企業活動において、リスクリテラシーに基づく日頃からの備えや、有事におけるとっさの判断が大切です。

個々人がリスクリテラシーを磨くことによって、リスクを的確に判断して行動できるようになり、身の安全の確保をはじめとして、より適切な対処方法をとることができるようになります。

① 自然災害への対策

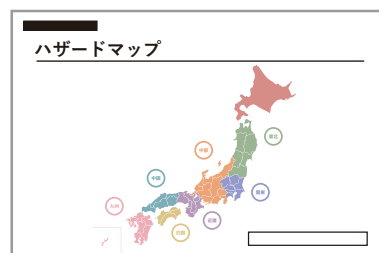
② 火災の対策

デジタルテキスト 335

① 自然災害への対策

全国の地方公共団体等は、地球温暖化等に伴い台風等による大雨や集中豪雨等の頻発が懸念されるなか、地域を脅かす水害や土砂災害から暮らしを守るため、公共インフラの整備等を進めています。地震災害の被害防止・軽減への取組みにおいては、建物の下敷きになる悲惨な被害等を軽減するため、住宅・建築物の耐震化を促進しています。

さらに、ハザードマップの整備によるリスクの周知や、危険な地域の土地利用規制などの対策を併せて進めています。



参考 ハザードマップについて

ハザードマップとは、自然災害による被害の軽減や防災対策に使用する目的で、被災想定区域や避難場所・避難経路などの防災関係施設の位置などを表示した地図のことをいいます。自分たちが暮らしている地域がどのような災害のリスクを有しているのかを住民一人ひとりが認識しておく必要があり、これを助けるのがハザードマップだともいえます。

(注) 損保協会では、ハザードマップを活用した自然災害リスクの啓発を行っています。

② 火災の対策

日本で発生する火災の出火原因は、たばこ、たき火、こんろ、放火が上位を占めています（消防庁ホームページ）。

このような火災を予防するために消防庁は「住宅防火 いのちを守る 10のポイント」を掲げています。



参考 住宅防火 いのちを守る 10のポイント（消防庁）

『4つの習慣』

1. 寝たばこは絶対にしない、させない。
2. ストープの周りに燃えやすいものを置かない。
3. こんろを使うときは火のそばを離れない。
4. コンセントはほこりを清掃し、不必要なプラグは抜く。

『6つの対策』

1. 火災の発生を防ぐために、ストーブやこんろ等は安全装置の付いた機器を使用する。
2. 火災の早期発見のために、住宅用火災警報器を定期的に点検し、10年を目安に交換する。
3. 火災の拡大を防ぐために、部屋を整理整頓し、寝具、衣類及びカーテンは、防災品を使用する。
4. 火災を小さいうちに消すために、消火器等を設置し、使い方を確認しておく。
5. お年寄りや身体の不自由な人は、避難経路と避難方法を常に確保し、備えておく。
6. 防火防災訓練への参加、戸別訪問などにより、地域ぐるみの防火対策を行う。

(3) 防犯 ～犯罪リスクの対策～

家族と財産を守るために大切なことは、自分の安全は自分で守るという防犯意識です。

例えば、住宅を対象とする侵入窃盗は、2023（令和5）年には、17,469件発生しました（令和6年警察白書）。これは1日当たりで約48件発生したことになり、毎日全国で多くの住宅が被害に遭っています。住宅侵入による窃盗に備えるには、短時間の外出でも玄関や窓の鍵をきちんと閉めるといった対策があります。

安心な生活を送るためには、少しの心掛けや工夫でできることがあります。また、地域の安心・安全は、みんなで見守るという視点も大切です。



参考

住宅侵入による窃盗への備え

1. 「玄関は主錠と補助錠のワンドアツーロック」
主錠のほかに補助錠がついていると侵入しようとしても時間がかかり、5分以上かかると7割の泥棒があきらめるというデータがあります。
2. 「窓ガラスは防犯ガラス・防犯フィルムの貼付け」
一戸建て・共同住宅と最も多い侵入口は窓です。
3. 「短時間の外出の際も玄関や窓の鍵をきちんと掛ける」
侵入窃盗の発生場所別の侵入手段においては、施錠していない場所から侵入されたケースが、40%を超えています。

（注）警察庁のデータより

3 4 -3 不正請求への対応等

第3節の
学習時間およそ
4分

(1) 不正請求への対応

全国の警察が摘発した交通事故に絡む保険金詐欺事件は、2023（令和5）年には、96件 **注** 発生し、被害額は1億3,305万円でした（令和6年警察白書）。

保険金詐欺は重罪（詐欺罪：刑法第246条）ですが、損保協会が過去に実施した消費者の意識調査では、実際に発生した事故に便乗して過大に請求することへのモラル意識が低いといった結果など、保険金詐欺が犯罪行為であることの認識が低いことが確認されています。

また、保険募集人（代理店）が、自己の利得を目的として保険金を不正に請求することはもちろんのこと、保険契約者のためと思って助言したり、幫助（ほうじょ）したり、不正を知りながら保険契約者の不正請求を手伝うことなども、犯罪行為になり得ます。

保険金不正請求や着服、また、その幫助や教唆（それぞれ未遂を含みます）を行うことは、保険業法に違反するだけでなく、詐欺や横領といった犯罪行為にもなりうる重大な違反行為ですので、いっさい行ってはなりません。

なお、上記のような行為により保険業法上の不祥事件届出となった場合は、代理店廃止等情報制度に当該不正行為を行った者の情報が掲載されます（P.190参照）。

注 この統計は、あくまでも摘発件数であり、摘発に至らないものや保険会社の対策で未然に防止したものは含んでいません。

デジタルテキスト 339

(2) 不正請求の具体例

不正請求の具体例としては次のようなものがあります。

- ・保険契約者と連絡が取れず満期失効した後に事故が起きたにもかかわらず、保険期間を遡及して契約手続したうえで事故報告した。
- ・代理店が病院に、事故とは関係ない治療内容を診断書へ記載させたり、実際には通院していない日を通院日として通院証明書へ記載させて、保険会社に提出した。
- ・追突事故が発生した際、使用していないレンタカーの費用が保険金で支払われるよう、虚偽の内容で事故報告した。
- ・保険募集人が、保険契約者から車両事故発生の連絡を受け、保険会社に事故報告をしたところ、同保険期間内に2度目の車両事故であったことから、車両免責金額が適用されるため、請求をせず、修理も行わなかった。保険募集人は、保険更改をした後、事故日を改ざんして保険会社に事故報告を行った。
- ・自動車整備工場である代理店が、保険契約者から車両単独事故の修理と保険金請求の依頼を受けた。当該事故の修理に、以前から傷ついていたドア部分の修理を含めて一つの保険事故として取り扱われるよう、事故状況を虚飾した。
- ・車両保険を付帯（セット）していない自動車保険で車両単独事故が発生した。保険募集人は、保険契約者から付帯（セット）を勧めてくれなかったと責任を追及されたため、車両保険追加の契約内容の変更を行い、事故発生日を車両保険の追加の翌日だと偽って事故報告した。



参考

保険金不正請求ホットライン

損保協会では、「保険金不正請求ホットライン」を設置し、損害保険の保険金不正請求に関する情報を受け付けています。

デジタルテキスト 340



社会生活はコミュニケーションなくしては成り立ちません。家庭や職場、友人、地域社会とのつながりは、すべてコミュニケーションが基盤となっています。まして保険商品の販売に携わる保険募集人（代理店）は、顧客の状況に応じてコミュニケーションを図っていく必要があり、顧客としっかりとしたコミュニケーションがとれてこそ、保険商品の販売が可能になるといえます。



保険契約者

保険募集人

デジタルテキスト 341

(1) ダイバーシティ・コミュニケーション

① コミュニケーション

コミュニケーションは、人と人との間の「意思の疎通」や「互いに理解し合う」ことで初めて成立します。

コミュニケーションの目的は、「共有」「共感」であるといわれ、コミュニケーションをとる相手や状況により、様々な方法があります。



デジタルテキスト 342

② ダイバーシティ

ダイバーシティ(Diversity)という言葉は、通常「多様性」と翻訳され、「多様な人々が互いの違いを尊重し合い共に生きる社会」という理念を表します。

多様性には「表面的な多様性」と「内面的な多様性」の2つの側面があります。表面的な多様性とは、「性別」「国籍」「障がいの有無」「就業形態」「高齢・若年の年齢差」など外観的な違いのことをいいます。一方で、内面的な多様性とは、「考え方」「仕事観」「職歴」「スキル」「パーソナリティ」など、外観から認識できないような個性やアイデンティティの内面的な違いのことをいいます。



デジタルテキスト 343

③ ダイバーシティ・コミュニケーションによる協働

ダイバーシティ・コミュニケーションとは、「他部門」「顧客」「上司」「若手」などの異なる立場において、異なる価値観を持つ人たちが多様性を活かし、協働していくことで新たな価値を生み出すことを可能にするコミュニケーションスキルのことをいいます。

多様性を認めること、すなわち他者へ配慮をもって接することが健全な社会への第一歩となります。顧客としっかりコミュニケーションをとるために、他者への配慮、ダイバーシティ・コミュニケーションの視点は非常に重要といえます。

また、企業においても、従業員全員がいきいきと働くことができる環境・制度を整備していくことが求められており、ダイバーシティやワークライフバランス **注** の重要性が叫ばれています。

このように、ダイバーシティ・コミュニケーションによって、保険募集人が「顧客との良好な関係」を構築する、その保険募集人が集まる代理店の「職場環境が良好」になる、その代理店の「良好な職場環境」が「顧客との関係構築」に好影響を与える、といった好循環を生み出せるように心掛けましょう。

注 ワークライフバランスとは、一人ひとりが、やりがいや充実感を感じながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても多様な生き方が選択・実現できることをいいます。



デジタルテキスト 344

(2) 人権についての理解

21世紀は「人権の世紀」といわれています。この「人権の世紀」という言葉には、「戦争の世紀」ともいわれる20世紀の経験を踏まえ、21世紀を平和と人権が守られる世紀にしたいという、人々の願いが込められています。

日本国憲法では、「国民は、すべての基本的人権の享有を妨げられない。この憲法が国民に保障する基本的人権は、侵すことのできない永久の権利として、現在及び将来の国民に与へられる」（第11条）と定められており、日本国憲法そのものがわが国の人権宣言であるともいえます。

損害保険の募集においても、顧客に対する差別や不快感を与えるような言葉遣いや態度は顧客からの苦情の原因にもなりかねませんし、人権侵害にもつながりかねません。そこで人権問題についても正しい理解と認識を深め、顧客一人ひとりを尊重する姿勢が強く求められます。

① 保険募集人（代理店）に求められる心構え

② 様々な人権問題

参考 人権とは

人権とは「人間としての権利」のことです。それは、「人間が人間らしく幸せに生きていくために、誰もが生まれながらに持っている権利」です。人権を尊重する社会をつくるためには、誰もが、性別、年齢、職業、宗教、国籍に関係なく、平等に、やさしく思いやりを持って接することが求められます。

デジタルテキスト 345

① 保険募集人（代理店）に求められる心構え

保険募集人（代理店）は、日頃から人権感覚を磨き、顧客をはじめ、あらゆる人々の人権を尊重して行動しなければなりません。また、差別することはもちろんのこと、差別につながる言動をとってはなりません。



デジタルテキスト 346

a. 差別等の禁止

差別とは、人権侵害の1つの形態として、主観的な見方により、人に対して不利益な扱いをすることをいいます。例えば、同和地区出身者だから、在日コリアンだからといったことなどを理由として差別的な扱いをすることは断じて許されません。

顧客をはじめ、あらゆる人々に対して、性別、年齢、職業、国籍、人種、思想、信条、宗教、社会的地位、社会的身分、または門地などの理由により、差別等の人権侵害を行ってはならないことをしっかり銘記しましょう。



デジタルテキスト 347

b. 差別的表現の禁止

人権尊重の視点から差別的な表現はもちろんのこと、受け取る側に嫌悪感や不快感を与える表現をしてはなりません。差別用語は一般に日常会話においては禁句とされ、主要メディアにおいては放送禁止用語として扱われています。

差別用語としては、明らかに差別を目的としたものや、「部落」など差別的に使われることが多いものに加えて、「片手落ち、目くらまし」など語源上では差別的意図はないものの、語感が差別的意図や差別用語を連想させるものなどがありますので、注意が必要です。



デジタルテキスト 348

② 様々な人権問題

日常生活や職場などにおいて、人権感覚を身につけるために、次のことを理解する必要があります。

a. 日常生活や職場における人権問題

b. 同和問題

c. 在日コリアン問題

デジタルテキスト 349

a. 日常生活や職場における人権問題

(a) セクシュアルハラスメント（セクハラ）

セクハラは重大な人権侵害であり、性別にかかわらずすべての人が対象になります。セクハラには相手の意に反する「性的な言動」「性的な誘い」「性的な話題」「性的な関心」によって、本人に不快な念を抱かせる行為のすべてが含まれます。 **▲注**

(b) パワーハラスメント（パワハラ）

パワハラとは、同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与えるまたは職場環境を悪化させる行為のことをいいます。上司から部下に行われるものだけでなく、専門力を利用しての先輩・後輩間や同僚間、さらには部下から上司に対するものなど、様々な優位性を背景に行われるものも含まれるとされています。

▲注 男女雇用機会均等法では、職場で働く人が性別により差別されることなく、また、女性労働者にあっては母性を尊重されつつ、充実した職業生活を営むことができるようにすることを基本理念としています。具体的には差別禁止の範囲拡大、間接差別の禁止、セクハラ対策等が定められています。

デジタルテキスト 350

(c) 障がい者の人権問題

障がい者を特別視するのではなく、一般社会の中で普通の生活が送れるような条件を整えるべきであり、障がい者と健常者とが共に生きる社会こそノーマル（普通）な社会であるといえます。このような考え方を「ノーマライゼーション」といいます。

わが国でも、ノーマライゼーションを基本理念として、障がい者の雇用促進をはじめとした様々な取り組みが、障がい者の「完全参加と平等」の目標の下に進められてきています。 **▲注1** **▲注2**



ノーマライゼーション

▲注1 障がい者に対する虐待が障がい者の尊厳を害するものであり、障がい者の自立および社会参加にとって障がい者に対する虐待を防止することが極めて重要であること等に鑑み、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」が制定されています（2012〈平成24〉年10月施行）。

▲注2 障がいを理由とする差別の解消を推進することにより、すべての国民が障がいの有無によって分け隔てられることなく相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目指し、「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）が制定されています（2016〈平成28〉年4月施行）。

デジタルテキスト 351

(d) 高齢者の人権問題

豊かな経験や知識がありながらも、年齢を理由に就業や社会的活動への参加が制限されるなど、高齢者の人権に関わる問題が起きています。また、介護を要する高齢者への身体的、精神的な虐待の問題があります。国民一人ひとりが高齢者の人権についての認識を深めることが大切です。 **注**



注 高齢者の尊厳の保持にとって高齢者虐待を防止することが重要であること等に鑑み、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」が制定されています（2006〈平成18〉年4月施行）。

デジタルテキスト 352

b. 同和問題

人は生まれる場所を自分の意思で選択できません。しかし、わが国には、同和地区の出身者であるという理由だけで差別されるという重大な人権問題が存在します。これを同和問題といいます。

この問題は歴史的・社会的につくられた身分的差別によって、一部の人が長い間、経済的、社会的、文化的に差別される状態・境遇に置かれてきたことにあります。

現代においても、結婚を妨げられた、就職で不公平に扱われた、インターネットに悪質な書き込みをされたなど、日常生活の中で様々な差別を受けることがあり、依然として深刻な人権問題となっています。わたしたち一人ひとりがこの問題について理解を深め、自らの意識を見つめ直すとともに自らを啓発していくことが必要です。

c. 在日コリアン問題

在日コリアン問題とは、歴史的な経緯があり、日本に定住するに至った朝鮮半島出身者やその子孫が、日本社会の中で差別を受けている問題のことです。

特定の国の出身の人々をその出身であることのみを理由に差別することは許されません。在日コリアンの人たちの立場を正しく認識し、偏見や差別をなくしていくことが必要です。

デジタルテキスト 353

【基本的なチェックポイント】

日常生活および日常業務の遂行にあたっては、次の基本的なチェックポイントを参考に、自己点検または相互点検を繰り返し実施するよう心掛けましょう。

1. 他人に対して不快な思いを抱かせるような言動をしていないか。
2. 他人や、女性、障がい者、高齢者などを低く見るような態度や言動をしていないか。
3. 同和地区出身者、あるいは同和地区に住む顧客に対して差別的な言動をしていないか。
4. 外国人であることを理由に不当な扱いをしていないか。在日コリアンの人たちの立場を誤って認識し、偏見を持ったり差別的な言動をしたりしていないか。
5. 顧客のプライバシーを他人に明かしたり、プライベートな情報を外部に漏らしたりするようなことをしていないか。

デジタルテキスト 354

 参考 ▶ 訪日外国人等への対応

近年、日本を訪れる外国人が増えており、外国人が事故の被害者になったり、一部の保険では保険契約者になったりするケースも多くみられます。保険会社では、訪日外国人向けの商品やサイトの作成や、外国語で事故対応をするサービスの提供なども行われるようになっており、保険募集人（代理店）としても、保険会社と連携して適切な情報提供・事故対応などに努める必要があります。

 参考 ▶ 保険における同性婚パートナーの取扱い

自動車保険などにおいて、性的少数者の権利尊重に対する社会的関心・要請の高まりを踏まえ、「配偶者」の定義を変更し、同性婚のパートナーを配偶者として取り扱う保険会社が多くなっています。

例えば、保険約款における配偶者の定義について、従来は、民法上の配偶者と同義としていましたが、「婚姻の届出をしていないが事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む」とし、被保険者や補償の範囲を拡大しています。

 参考 ▶ 性の多様性に関する法整備

性的指向やジェンダーアイデンティティに関する国民の理解が必ずしも十分でない状況を受けて、性的指向等の多様性に寛容な社会の実現に資することを目的とした「性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する法律」が、2023（令和5）年6月に施行されました。

この法律では、すべての国民が、性的指向等にかかわらず等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであることを基本理念とし、性的指向等を理由とする不当な差別はあってはならないと定められています。また、国および地方公共団体には、理解増進施策の策定・実施に努める役割を求められており、事業主や学校の設置者には、雇用する労働者や児童等の理解の増進に自ら務めるなどの役割を求められています。

4

第4編

損害保険の周辺知識

学習の内容

- 第1章 損害賠償
- 第2章 社会保険
- 第3章 災害時の公的支援制度
- 第4章 税務・相続
- 第5章 隣接業界

学習のポイント

損害賠償、社会保険、被災者生活再建支援制度など社会インフラの基本的な仕組みと、損害保険の役割



損害保険の税務処理（保険料・保険金など）および相続の基本的な考え方



隣接業界の生命保険、少額短期保険、共済の商品概要および損害保険との違い



●デジタルテキストとの関連について

テキスト内の **デジタルテキスト 000** はデジタルテキストにおけるページ番号です。また、本文中の（P.000参照）は、**デジタルテキスト 000** のページ番号で表記しています。

第1章 損害賠償

デジタルテキスト 356

4 1 -1 損害賠償責任

第1節の
学習時間  およそ
10分

(1) 不法行為責任と債務不履行責任

わたしたちは、日常生活を送る中で、自動車の運転を誤って通行人にケガを負わせたり、逆に自らが交通事故の被害者となってケガを負ったりするなど、自らの行為によって他人に損害を与えたり、他人の行為によって損害を被ったりすることがあります。

民法では、自らの行為により他人に損害を与えた場合、その損害をてん補しなければならない旨が規定されています。これを「損害賠償」といいます。この損害賠償は、今日、わたしたちの日常生活上の紛争を解決するための手段として、最も合理的な方法といえます。

損害賠償責任は、民法上、次のような場合に発生します。

① 不法行為責任（民法第709条）

② 債務不履行責任（民法第415条）

デジタルテキスト 357

① 不法行為責任（民法第709条）

故意または過失によって、他人の権利または法律上保護される利益を侵害した者（加害者）は、被害者に対し、これによって生じた損害を賠償する責任を負います。これを不法行為責任といいます。不法行為責任は、当事者間に契約関係がなくても成立します。

なお、被害者が加害者に対して損害賠償を請求する場合、被害者は、加害者に故意または過失があったことや、加害行為と損害との間に因果関係があることなどを立証しなければなりません。

具体例

- ・自転車に乗っていて、自分の不注意で歩行中の人にぶつかり、ケガを負わせてしまった。
- ・キャッチボールをしていて、誤って他人の家の窓ガラスを割ってしまった。



デジタルテキスト 358

② 債務不履行責任（民法第415条）

契約等の当事者である債務者が、その責めに帰すべき事由により、債務の本旨に従った履行をしなかったとき、または債務の履行が不能であるときは、債務者は、債権者に対してその損害を賠償する責任を負います。これを債務不履行責任といいます。債務不履行責任は、契約など債権・債務の関係にある者の間で成立します。つまり、債務者は、自らの責任で約束した義務を果たさなかった場合に債務不履行責任を負うことになります。債務者の責任といえるかどうかは、契約の目的、契約に至った事情や社会通念に照らして判断されます。

なお、債権者が債務者に対して損害賠償を請求する場合、債務者は、自らに責任がないことを立証しない限り、その責任を負うことになります。この点が不法行為責任と異なります。

具体例

- ・事業者が代金の支払いを受け、商品を期日までに納入する約束をしていたが、その商品を事業者の過失によって期日までに納入できなかった。



デジタルテキスト 359

【失火責任法と火災保険】

①失火責任法とは

失火により他人に損害を与えた場合は、失火ノ責任ニ関スル法律（失火責任法）に基づき、失火者に重大な過失があるときに限り、損害賠償責任を負います。したがって、失火者の重大な過失によらない失火のときは、失火者に不法行為責任は生じません。このように、失火責任法においては、一般の不法行為責任の過失責任主義の原則が緩和されています。

②火災保険の役割

例えば、隣家からの延焼による被害を受けても、失火者に重大な過失がなければ、失火者が損害賠償責任を負わないため、被災者は失火者に損害賠償の請求をすることができません。火災保険は、このような「もらい火」への備えとしても重要な役割を果たしています。

③失火責任法と債務不履行責任

失火責任法は、民法の不法行為責任の特別法であるため、民法の債務不履行責任には適用されません。例えば、借家人が失火により借家を焼失させ、さらに隣家を延焼させた場合、借家人は、重大な過失がなければ、隣家の所有者に対しては損害賠償責任を負いませんが、家主に対しては借家を原状回復して返却しなければならないという債務不履行責任を負います。 **▲注**

▲注 「故意」により火災を引き起こした場合は、当然に民法の「不法行為による損害賠償」の規定が適用され、被災者に対して損害賠償責任を負わなければなりません。



デジタルテキスト 360

参考 一般の不法行為と特殊の不法行為

不法行為責任の中でも、前記（1）①の民法第709条に規定する不法行為責任は、「一般の不法行為」といわれています。

これに対し、加害者の過失の有無や加害行為と損害発生との因果関係の立証等が被害者側には困難となる場合があることから、民法または特別法により、立証責任を加害者側に転換したり無過失責任の考え方を採り入れたりした不法行為責任が定められています。これらは「特殊の不法行為」といわれ、例えば次のようなものがあります。

①責任無能力者の監督義務者等の責任（民法第714条）

未成年者などの責任無能力者が第三者に損害を与えた場合、原則として、責任無能力者が損害賠償責任を負わない代わりに、その者の法定の監督義務者である親権者や後見人などが損害賠償責任を負います。

②使用者等の責任（民法第715条）

従業員などの被用者が、事業の執行について第三者に損害を与えた場合、原則として、被用者を雇用する使用者は、自らに責任がないことを立証しない限り、被用者に代わって第三者に対する損害賠償責任を負います。

③共同不法行為者の責任（民法第719条）

数人が共同して不法行為を行って他人に損害を与えた場合、それらの者は全員、損害の全額に対して連帯してその損害賠償責任を負います。

デジタルテキスト 360

(2) 過失相殺

不法行為の被害者にも過失があったときは、損害賠償額を算定するにあたり、その過失を考慮することができます（民法第722条第2項）。これを「過失相殺」といいます。

被害者が過失により損害の発生や拡大を助長した場合、具体的公平を図る見地から損害賠償額の減額が認められるものです。

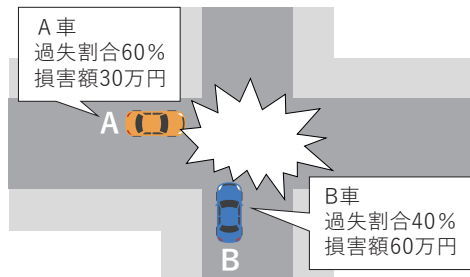
例えば、走行中の自動車同士などの交通事故においては、加害者側が一方向的に悪いようなケースだけでなく、被害者側にも落ち度があるケースがあります。このような場合には、加害者は、被害者側の過失の割合に基づき、被害者が責任を負う分を差し引いて被害者に損害を賠償することになります。つまり、相手側の過失の程度に応じて実際の損害額を減額したものが損害賠償額となり、賠償責任保険金はこの減額後の損害賠償額に対して支払われることとなります。

デジタルテキスト 361

具体例 対物事故の場合

交差点で、A車が右折する際に直進してきたB車と衝突し、双方の自動車が破損しました。

A車の損害額が30万円、B車の損害額が60万円で、AとBとの過失割合を60：40とすることで双方が合意しました。



この場合、A、Bそれぞれの損害賠償額は、次のとおりとなります。

(損害賠償額)	(相手の損害額)	(加害者の過失割合)
AがBに支払う損害賠償額	B車の損害額60万円	Aの過失割合60% = 36万円
BがAに支払う損害賠償額	A車の損害額30万円	Bの過失割合40% = 12万円

参考 素因減額（素因減責）と損益相殺

損害の発生または拡大に被害者の素因が寄与していると認められた場合、加害者・被害者間の損害賠償の分担を公平に行うために、被害者の素因をしんしゃくして加害者の損害賠償額を減額する素因減額（素因減責）が行われることがあります。

また、被害者が不法行為により損害とともに利益も受けている場合、被害者が受けた利益の額を損害額から差し引いて損害賠償額を算定する損益相殺といった調整が行われることもあります。


4 1 -2 損害賠償責任と損害保険商品

第2節の
学習時間  およそ
1分

損害保険には、過失によって「法律上の損害賠償責任」を負担することにより被る経済的な損失を補償する保険商品が数多くあります。加害者の賠償資力を強化し、それによって被害者の保護・救済を図るという点で、損害保険は重要な役割を果たしています。

リスク（主な損害賠償責任）	関連する主な損害保険商品
不法行為責任（一般の不法行為）	・自動車保険（対人・対物賠償責任保険） ・個人賠償責任保険 等
債務不履行責任	・借家人賠償責任保険 等
運行供用者責任（特殊の不法行為）	・自賠責保険 ・自動車保険（対人賠償責任保険）

第2章 社会保険 デジタルテキスト 364

4 **2** -1 | 社会保険 第1節の学習時間  およそ **9**分

社会保険は、不測の病気やケガなどが発生した場合に一定の給付を行い、本人またはその家族の生活を保障するもので、国民の相互扶助の精神を社会的に制度化したものです。しかし、個人にとっては必ずしも十分な保障とはいえないため、わたしたち自身で日頃からいろいろな準備をしておく必要があります。

わたしたちが取り扱う損害保険の中には、傷害保険、医療保険や介護保険など、社会保険を補完できる性格の商品が多くあり、損害保険の募集に携わる者として、社会保険に関する知識が大変重要となります。

この社会保険は、民間の保険とは異なり、次のような特徴を持っています。

【社会保険の特徴】

1. 国民の生活を保護し、福祉を図るために、国が法律に基づきつくった社会保険制度で、国や地方公共団体が保険者となって費用の一部を負担し運営を行っていること。
2. 個人や事業主が自由に契約・加入するのではなく、原則として、法律で加入が義務付けられていること（強制加入）。
3. 原則として、所得に応じて保険料を負担すること（応能負担）。 ⚠注

⚠注 損害保険では、危険度に応じて保険料を負担（応益負担）します。



デジタルテキスト 365

(1) 公的医療保険（健康保険・国民健康保険・後期高齢者医療制度）

① 健康保険

健康保険では、企業等の従業員やその扶養家族を対象に、病気やケガに対して保険給付がされます。企業等の従業員の業務災害による病気やケガについては、労働者災害補償保険（労災保険）により保険給付がされるため、健康保険では、業務外の事由による病気やケガを対象としています。なお、医療費の自己負担の割合は、次のとおり対象者ごとに異なります。

被保険者	70歳未満	3割
	70歳以上75歳未満	2割（現役並みの所得がある場合は3割）
被保険者の扶養家族（被扶養者）	未就学児童	2割
	就学後70歳未満	3割
	70歳以上75歳未満	2割 ⚠注

⚠注 被保険者が70歳以上75歳未満で現役並みの所得がある場合、70歳以上75歳未満の被扶養者は3割となります。

デジタルテキスト 366

② 国民健康保険

国民健康保険では、自営業者、農業従事者、年金生活者などを対象としており、病気やケガに対して保険給付がされます。

なお、自己負担については健康保険と同様ですが、健康保険と異なり、業務上の病気やケガについても対象となります。

③ 後期高齢者医療制度

後期高齢者医療制度は、高齢者の医療費を安定的に支えるため、現役世代と高齢者がその負担能力に応じて公平に負担することを目的とする制度で、75歳以上（寝たきり状態など一定の障害状態にある場合は65歳以上）の者が対象となります。

なお、自己負担については原則として、医療費の1割 **▲注** で、保険給付は国民健康保険と同じです。

▲注 一定の所得のある者（現役並み所得者を除きます）の自己負担割合は2割、現役並み所得者の自己負担割合は3割となります。

デジタルテキスト 367

(2) 公的介護保険

公的介護保険では、被保険者が認知症や寝たきりなどにより「要介護状態」 **▲注1** または「要支援状態」 **▲注2** となった場合に保険給付がされます。

被保険者は、次のとおり第1号被保険者と第2号被保険者とに分けられ、給付要件が異なります。

第1号被保険者	市町村の住民のうち、65歳以上の者	要介護状態または要支援状態となったときに、市町村の認定を受けて給付が受けられます。
第2号被保険者	市町村の住民のうち、40歳以上65歳未満の医療保険加入者	初老期における認知症や脳血管疾患などの「特定疾病」により要介護状態または要支援状態となったときに限り、市町村の認定を受けて給付が受けられます。

なお、被保険者が要介護者または要支援者として保険給付を受ける場合は、原則として、介護費用の1割（65歳以上で一定以上の所得がある者は所得金額によって2割または3割）を自己負担することになります。

▲注1 要介護状態とは、身体上または精神上の障害があるために、入浴、排せつ、食事等の日常生活における基本的な動作の全部または一部について、6か月間継続して、常時介護を要すると見込まれる状態をいい、その介護の必要度（要介護状態区分）に応じて5段階に区分されています。

▲注2 要支援状態とは、身体上または精神上の障害があるために、次のいずれかに該当するものをいい、その支援の必要度（要支援状態区分）に応じて2段階に区分されています。

- 日常生活における基本的な動作の全部または一部について、6か月間継続して常時介護を要する状態の軽減または悪化の防止に特に資する支援を要すると見込まれる状態
- 6か月間継続して日常生活を営むのに支障が見込まれるが、要介護状態に至らない状態

デジタルテキスト 368

(3) 公的年金保険（国民年金・厚生年金保険）

公的年金保険は、国民年金と厚生年金保険からなり、すべての国民を対象とする国民年金を1階、厚生年金保険の被用者年金制度を2階とする2階建ての制度となっています。



① 国民年金

② 厚生年金保険

デジタルテキスト 369

① 国民年金

国民年金は、全国民を対象としており、基礎年金として位置付けられています。原則として被保険者が65歳以上となった場合に、「老齢基礎年金」が支給されます。

また、被保険者が一定の障害の状態になった場合には「障害基礎年金」が、被保険者が死亡した場合には、被保険者によって生計を維持していた一定範囲の遺族に対し「遺族基礎年金」が、それぞれ所定の要件を満たしていれば支給されます。

② 厚生年金保険

厚生年金保険は、70歳未満の労働者を対象としており、国民年金の上乗せとして位置付けられています。原則として被保険者が65歳以上となった場合に、「老齢厚生年金」が支給されます。

また、被保険者が一定の障害の状態になった場合には「障害厚生年金」または「障害手当金」が、被保険者が死亡した場合には、被保険者によって生計を維持していた一定範囲の遺族に対し「遺族厚生年金」が、それぞれ所定の要件を満たしていれば支給されます。

デジタルテキスト 370

(4) 労働保険（労災保険・雇用保険）

① 労働者災害補償保険

労働者災害補償保険（労災保険）では、労働者が業務上または通勤途上のケガや病気により病院などで治療を受けた場合や、療養のために休業した場合、死亡した場合などに保険給付がされます。この場合、基本的に自己負担は生じません。

② 雇用保険

雇用保険では、労働者が失業した場合などに保険給付がされるほか、就職促進、雇用継続、教育訓練のために保険給付がされます。

4 2 -2 | 社会保険と保険商品 第2節の
学習時間  およそ
1分

損害保険には、ケガなどにより被る経済的な損失を補償する保険商品が数多くあります。自助による備えとなる損害保険は、社会保険を補完するという点で重要な役割を果たしています。

リスク	社会保険制度	関連する保険商品
病気、ケガ	健康保険 国民健康保険 後期高齢者医療制度 等	医療保険 がん保険 所得補償保険 傷害保険 等
認知症、寝たきりなど	公的介護保険	介護保険 等
高齢、障害、死亡	国民年金 厚生年金保険	確定拠出年金 等
(業務上または 通勤途上の) ケガ、病気、死亡	労働者災害補償保険 (労災保険)	労働災害総合保険 等

第2章
社会保険

第3章 災害時の公的支援制度

デジタルテキスト 373

4 3 -1 自然災害と公的支援制度

第1節の
学習時間およそ
4分

(1) 被災者生活再建支援制度

わが国は世界でも有数の自然災害大国です。自然災害はいつ、どこで、誰を襲うかわからないリスクであり、これらのリスクに対する公的支援として、「被災者生活再建支援法」に基づく被災者生活再建支援制度のほか、「災害救助法」に基づく現物給付などがあります。



① 対象となる自然災害

② 対象となる被災世帯

③ 支援金の種類と支給額

デジタルテキスト 374

① 対象となる自然災害

市町村に10世帯以上の住宅全壊被害をもたらした自然災害や、都道府県に100世帯以上の住宅全壊被害をもたらした自然災害などが対象となります。

② 対象となる被災世帯

対象となる自然災害により、住宅が全壊した世帯や、住宅が半壊し、大規模な補修を行わなければ居住することが困難な世帯（大規模半壊世帯）、半壊世帯のうち大規模半壊世帯には至らないが相当規模の補修を要する世帯（中規模半壊世帯）などが対象となります。 **注**

③ 支援金の種類と支給額

支援金には、住宅の被害程度に応じて支給される「基礎支援金」と、住宅の再建方法に応じて支給される「加算支援金」があり、用途を限定しない渡し切り方式で支給されます（合わせて最高300万円まで）。

注 住宅の被害状況は、自治体が発行する「罹災証明書」で確認することができます。

デジタルテキスト 375

(2) その他の公的支援制度

自然災害に対する被災者の経済・生活面の支援制度として、前記(1)のほかに、次のようなものがあります。

① 災害救助法による救助

② 災害弔慰金・
災害障害見舞金など

③ 国税・地方税の減免等

デジタルテキスト 376

① 災害救助法による救助

災害救助法に基づき、災害により市町村の人口に応じた一定数以上の住家の滅失等がある場合に、「避難所・応急仮設住宅の供与」「食品・飲料水の供給」「被服・寝具等の供給・貸与」「医療・助産」などの救助が行われます。**注**

注 被災地域に災害救助法が適用されると、金融庁から金融機関等に対し、保険料の払込猶予などに柔軟に対応するよう要請がされます。



参考 ▶ 自然災害等損保契約照会センター

損保協会の「自然災害等損保契約照会センター」では、自然災害が発生した際、災害救助法が適用された地域における被災者（家屋等の流失・焼失等により損害保険会社との保険契約に関する手掛かりを失った者など）等からの契約照会に応じています。

デジタルテキスト 377

② 災害弔慰金・災害障害見舞金など

災害弔慰金の支給等に関する法律に基づき、災害により死亡した住民の遺族に対し、災害弔慰金が支給されます。また、災害により負傷したり、疾病で身体に重い障害を受けたりした場合、災害障害見舞金が支給されます。**▲注1**

なお、災害で世帯主が負傷したり、住居や家財に一定の損害を受けたりした場合に、生活再建に必要な資金（災害援護資金）の貸付を行います。**▲注2**

▲注1 災害弔慰金の支給額は、生計維持者500万円以下・その他の者250万円以下、災害障害見舞金の支給額は、生計維持者250万円以下・その他の者125万円以下となります。

▲注2 貸付限度額は最大350万円です。

デジタルテキスト 378

③ 国税・地方税の減免等

災害により住宅や家財などに損害を受けた場合、確定申告で、「所得税法に定める雑損控除の方法」「災害減免法に定める税金の軽減免除による方法」のいずれか有利な方法を選ぶことによって、所得税の全部または一部を軽減することができます。

また、地方税（個人住民税、固定資産税、自動車税など）について、一部軽減または免除を受けることができます。



デジタルテキスト 379

4 3 -2 自然災害と損害保険商品

第2節の
学習時間およそ
1分

損害保険には、自然災害に対する「すまいへの備え」として火災保険や地震保険が、「くるまへの備え」として自動車保険（車両保険）が、「からだへの備え」として傷害保険などがあります。

被災後の住宅再建や生活再建は、自力で行うことが原則となりますが、損害保険は、自助努力により被災後の再建を支えるという点で重要な役割を担っています。

【家計分野の保険】

自然災害リスク	主な損害保険商品
大雨・洪水、土砂崩れ	・火災保険（水災リスクを補償するもの） ・自動車保険（車両保険）等 注1
竜巻、突風	・火災保険（風災リスクを補償するもの） ・自動車保険（車両保険）等
地震・噴火・津波	・地震保険 等
自然災害時のケガ	・傷害保険 等 注2

注1 契約タイプによって、保険金が支払われないことがあります。

注2 地震・噴火・津波によって被ったケガに対しては、保険金が支払われません。

すまいへの備え



第4章 税務・相続

デジタルテキスト 381

4-4-1 税務

第1節の
学習時間  およそ
9分

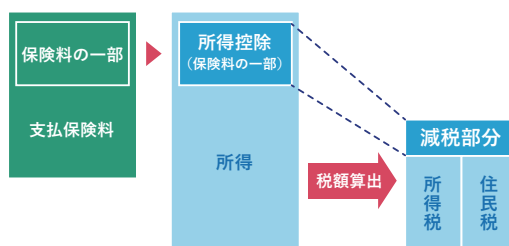
保険契約の締結により、保険契約者は保険料を支払い、万が一、保険期間中に保険事故が発生すれば保険会社から保険金を受け取るようになります。税法上、保険料支払いに関しては税負担の軽減があり、保険金受取りに関しては保険料負担者との関係によって課税されることがあります。損害保険の募集に携わる者として、税金に関する知識は欠かせない知識のひとつといえます。

なお、税法上の取扱いは、個人契約と法人契約とで異なりますが、本テキストでは個人契約について説明します。

デジタルテキスト 382

(1) 保険料の税務処理（保険料を個人が支払う場合）

地震保険や第三分野の保険を契約した場合、保険契約者（納税者本人）は、地震保険料控除または生命保険料控除の適用を受けることにより、支払った保険料のうち一定額をその年の所得金額から控除し、所得税および個人住民税を軽減することができます。



① 地震保険料控除

② 生命保険料控除

デジタルテキスト 383

① 地震保険料控除

a. 地震保険料控除の対象

自己や自己と生計を一にする配偶者その他の親族の所有する家屋で常時その居住の用に供するもの、または生活用動産を保険の対象とする地震保険契約の保険料を支払った場合、保険契約者（納税者本人）は、支払った保険料の一定額を所得金額から控除することができます。これを「地震保険料控除」といいます。

地震保険は、必ず保険の対象を同じくする火災保険に付帯（セット）して契約しますが、保険料のうち地震保険料部分のみが控除の対象となります。

b. 地震保険料控除額

地震保険料控除額は、1年間に支払った保険料 **注1** の額により、所得税と個人住民税ごとに次のとおりとなります。

	1年間の支払保険料	控除額
所得税	50,000円以下	支払保険料全額
	50,000円超	一律50,000円
個人住民税	50,000円以下	支払保険料×1/2
	50,000円超	一律25,000円

注2

注1 「1年間の支払保険料」とは、その年の「1月1日から12月31日まで」に保険会社に支払った保険料のうち、保険会社から受領した返れい金等を控除したものをいいます。

注2 火災保険と旧長期損害保険契約（保険期間10年以上の満期返れい金がある火災保険契約）のいずれにも地震保険が付帯（セット）されている場合には、いずれか一方のみが対象となります。

デジタルテキスト 384

② 生命保険料控除

a. 生命保険料控除の対象

所定の要件に該当する生命保険料、介護医療保険料または個人年金保険料を支払った場合には、保険契約者（納税者本人）は、一定の支払保険料を所得金額から控除することができます。これを「生命保険料控除」といいます。

生命保険料控除の対象となる保険料のうち、介護医療保険料については、生命保険会社のほか、損害保険会社を取り扱った保険契約に係る保険料も対象となります。 **注**

注 2010（平成22）年の税制改正により、2012（平成24）年1月1日以後に締結した保険契約については、新しい生命保険料控除制度が適用されることになりました。
このため、生命保険料控除制度では、2011（平成23）年12月31日以前に締結した保険契約に適用されるものと、2012（平成24）年1月1日以後に締結した保険契約に適用されるもの（以下「新契約」といいます）とで、控除の対象および控除額が異なります。
ここでは、そのうち新契約を対象にした生命保険料控除制度について取り上げています。

デジタルテキスト 385

b. 生命保険料控除額

(a) 所得税の生命保険料控除額

所得税の生命保険料控除の額は、新契約の場合、生命保険料、介護医療保険料、個人年金保険料の各区分ごとに、次の表のとおり計算した額となり、各控除額の合計額が生命保険料控除額となります。

【新契約の場合】

区分	1年間の支払保険料等 ▲注1	控除額 ▲注2
生命保険料 介護医療保険料 個人年金保険料	20,000円以下	支払保険料等の全額
	20,000円超 40,000円以下	支払保険料等×1/2+10,000円
	40,000円超 80,000円以下	支払保険料等×1/4+20,000円
	80,000円超	一律40,000円

▲注1 「1年間の支払保険料」とは、その年の「1月1日から12月31日まで」に保険会社に支払った金額から剰余金やその年に受けた割戻金等を控除したものをいいます。

▲注2 各区分の支払保険料等を合計した控除限度額は120,000円となります。

デジタルテキスト 386

(b) 個人住民税の生命保険料控除額

個人住民税の生命保険料控除の額は、新契約の場合、各区分ごとに、次の表のとおり計算した額となり、各控除額の合計額が生命保険料控除額となります。

【新契約の場合】

区分	1年間の支払保険料等 ▲注1	控除額 ▲注2
生命保険料 介護医療保険料 個人年金保険料	12,000円以下	支払保険料等の全額
	12,000円超 32,000円以下	支払保険料等×1/2+6,000円
	32,000円超 56,000円以下	支払保険料等×1/4+14,000円
	56,000円超	一律28,000円

▲注1 「1年間の支払保険料」は、前記(a)と同じです。

▲注2 各区分の支払保険料等を合計した控除限度額は70,000円となります。

デジタルテキスト 387

(2) 保険金等の税務処理（保険金等を個人が受け取る場合）

① 保険金を個人が受け取る場合

火災保険の損害保険金や傷害保険の入院保険金、通院保険金など、個人に支払われる損害保険契約の保険金は、いわゆる損害てん補の性格を有することから非課税となります。

ただし、傷害保険契約における死亡保険金は、相続人等が保険金を受け取ると、金銭的に利得が生じることから課税の対象となります。この場合、保険契約者・被保険者・保険金受取人の関係により、次のとおり課税方法が異なります。

保険契約者 (保険料負担者)	被保険者	死亡保険金受取人	課税される税金
A	A	B (Aの相続人)	相続税 注1
		C (Aの相続人以外)	相続税
A	B (保険契約者以外)	A	所得税（一時所得） 注2 および 個人住民税
A	B (保険契約者以外)	C (保険契約者および 被保険者以外)	贈与税

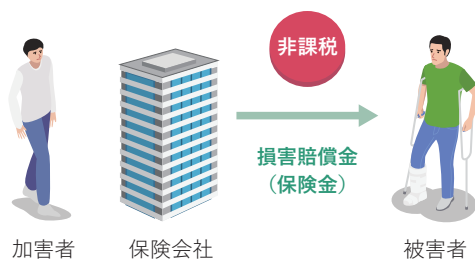
注1 死亡保険金受取人が法定相続人である場合、「500万円×法定相続人の数」の額が非課税限度額となり、死亡保険金の金額がその範囲内であれば非課税となります。

注2 所得税には、復興特別所得税を含みます。

デジタルテキスト 388

② 損害賠償金を個人が受け取る場合

交通事故等で被害者となった個人が、加害者から受け取った損害賠償金（自動車保険の対人賠償保険金など）も、保険金と同様に非課税となります。また、被害者が死亡して、相続人が受け取る損害賠償金も非課税となります。



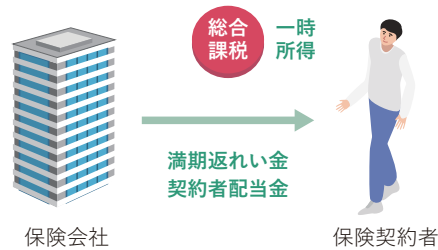
デジタルテキスト 389

③ 満期返れい金または契約者配当金を個人が受け取る場合

積立型保険契約において、保険契約者が保険期間満了時に受け取る満期返れい金および契約者配当金は一時所得として扱われ、原則として、他の所得と合算して総合課税されます。

ただし、一時所得として50万円の特別控除額が認められますので、保険金額がかなり高額な契約でない限り、課税の対象とはなりません。 **▲注**

▲注 所得税法上の一時所得とは、営利を目的とする継続的行為から生じた所得以外の一時の所得で、かつ、労務その他の役務または資産の譲渡の対価としての性質を有しないものをいいます。



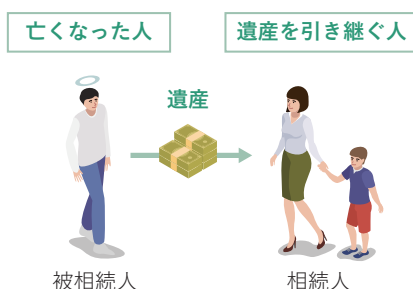


(1) 相続とは

万が一、保険契約者本人やその家族が亡くなった場合、遺族は、相続の問題に直面することになります。損害保険では、被保険者の死亡により保険金を支払う保険を取り扱っていますので、損害保険の募集に携わる者として、相続に関する法律知識は欠かせない知識のひとつといえます。

「相続」とは、人が亡くなったときに、その人の配偶者や子などが遺産を引き継ぐことをいいます。このとき、亡くなった人のことを「被相続人」といい、遺産を引き継ぐ人のことを「相続人」といいます。人（自然人）が亡くなると、その瞬間に相続が開始します。 **▲注**

▲注 相続財産は、それがプラスの場合でも、マイナスの場合（例えば、負債が相続財産を上回る場合）であっても、相続開始によって相続人に承継されます。相続人はこれを承認することも、放棄することもできます。



デジタルテキスト 391

(2) 相続人と相続順位

民法で規定している相続人（法定相続人）は、被相続人と一定範囲の血族であることによって相続人の資格をもつ「血族相続人」と、被相続人の配偶者（内縁を含みません）であることによって常に相続人となる「配偶者相続人」とに分類されます。

血族相続人には相続に順位があり、次のとおり第1順位者は子（またはその代襲（だいしゅう）相続人）、第2順位者は直系尊属（ちよっけいそんぞく）、第3順位者は兄弟姉妹（またはその代襲相続人）となり、先順位の者がいる場合は、後順位の者は相続人にはなれません。

順位	血族相続人	配偶者相続人
第1順位	子	配偶者
第2順位	直系尊属	
第3順位	兄弟姉妹	

▲注

▲注 本来、相続人の地位にあった者がその相続の前、すなわち被相続人の死亡前に既に死亡した場合、または相続権を失っていた場合、その者に子があれば、その子（被相続人の孫・甥・姪）がその権利・義務を受け継ぎます。これを「代襲相続」といいます。

デジタルテキスト 392

(3) 相続分

相続人が相続する財産の割合を「相続分」といいます。相続分は、まず、被相続人の最終意思である「遺言」による指定（指定相続分）によって決まり、遺言がないときには、次のとおり民法の定めるところ（法定相続分）によることになります。

相続人	法定相続分	
配偶者および子	配偶者 2分の1	子 2分の1
配偶者および直系尊属	配偶者 3分の2	直系尊属 3分の1
配偶者および兄弟姉妹	配偶者 4分の3	兄弟姉妹 4分の1

注1

なお、相続には、相続人のために民法上必ず残しておかなければならない遺産があり、これを「遺留分（いりゅうぶん）」といいます。遺言で、この遺留分を侵害するような相続分を指定していた場合には、遺留分を有する者（遺留分権利者）は、遺留分侵害額に相当する金銭の支払いを請求することができます。 **注2**

注1 相続権を有する子、直系尊属、兄弟姉妹が複数いる場合は、その人数で除した割合がそれぞれの相続分となります。

注2 遺留分権利者は、兄弟姉妹を除く法定相続人です。

参考 相続人と相続順位

民法上で相続人（法定相続人）と定められているのは、被相続人（死亡者）の配偶者および一定の親族のみです。なお、相続人と相続順位等の主な例は次のとおりです。

①被相続人に配偶者がいるときは、その配偶者は常に相続人となります。	
②被相続人に子があれば、配偶者とともに第1順位で子が相続人となります。子が相続開始以前に死亡していて、その子に子（被相続人からみて孫）があれば、その子（孫）が親（被相続人の子）の分を代わって相続します（代襲相続）。	
③被相続人に子がないとき（または子が既に死亡しており、代襲相続する者もないとき）は、配偶者とともに、第2順位として被相続人の父母が相続人となります。父母がいないときは、祖父母等の親等の近い直系尊属が相続人となります。	
④被相続人に子も父母（直系尊属）もないときは、配偶者とともに、第3順位として被相続人の兄弟姉妹も相続人となります。兄弟姉妹で既に死亡している者があるときは、その子が親の分を代わって相続します（代襲相続）。	

(4) 遺産分割

相続財産を最終的に相続人で分ける手続きを遺産分割といいます。遺産分割には、被相続人の遺言による指定分割と、共同相続人全員の協議で決める協議分割があります。 **▲注**

▲注 遺産分割協議がまとまらない場合、家庭裁判所を通じた調停分割や審判分割による遺産分割が行われることもあります。



デジタルテキスト 394

第5章 隣接業界

デジタルテキスト 395

隣接業界の制度の仕組みや内容、その違いを理解することは、損害保険の募集に携わる者として欠かせない知識のひとつといえます。

本章では、損害保険に関わりの深い主な隣接業界の商品として、「生命保険」「少額短期保険」および「共済」の商品について説明します。

4 5 -1 生命保険

第1節の
学習時間およそ
3分

(1) 生命保険とは

わたしたちは、病気や事故、災害などにより、いつ死亡したり入院したりするかわかりません。生命保険は、人の死亡や病気による入院、通院、老後の所得喪失といった事態が起きても経済的に困らないよう、事前に準備しておくための保険制度であり、相互扶助の精神から生まれました。

生命保険は、保険事故により、「死亡保険」「生存保険」「生死混合保険」の3つに分類され、以下のような商品があります。

区分	概要	主な保険商品
死亡保険	被保険者が死亡した場合に保険金が支払われる保険です。	・定期保険 ・終身保険 ・定期付終身保険 等
生存保険	被保険者が定められた保険期間の満了まで生存している場合に保険金が支払われる保険です。	・個人年金保険 ・貯蓄保険 等
生死混合保険	被保険者が定められた保険期間中に死亡した場合は死亡保険金が、保険期間満了まで生存した場合は満期保険金が支払われる保険で、死亡保険と生存保険とを組み合わせた保険です。	・養老保険 等

また、生命保険は、保険金額の決定方法により、定額保険と変額保険とに分類されます。

定額保険は、契約時に定めた保険金額が保険期間中一定している生命保険をいい、通常、生命保険は定額保険のことをいいます。変額保険は、主として株式や債券など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生命保険をいいます。



(2) 損害保険との相違点

生命保険と損害保険との主な相違点として、次の点が挙げられます。

なお、保険会社は、生命保険業免許と損害保険業免許を受けて、これらを兼営することはできません。

- ①損害保険では保険の対象が主に「物」であるのに対し、生命保険では保険の対象が「人」であること
- ②損害保険では主に実際の損害額に応じて保険金が支払われる（実損払）のに対し、生命保険では契約時に定められた金額が保険金として支払われる（定額払）こと
- ③損害保険と比較して、生命保険は保険期間が長期であること
- ④損害保険では損害の発生率が不安定な面があるのに対し、生命保険では危険度を一定程度数理的に予測することが可能であること





(1) 少額短期保険とは

少額短期保険とは、保険金額が少額で、かつ保険期間が短期の保険をいい、根拠法のない共済（以下「無認可共済」といいます）への対応として2006（平成18）年4月に導入されました。これにより、原則として、それまでの無認可共済は廃止され、少額短期保険を取り扱う少額短期保険業は保険業法上の「保険業」に含まれ、規制の対象となっています。

少額短期保険業者は、一定の事業規模の範囲内で、少額短期保険の引受けを行うこととし、事業を行うためには内閣総理大臣（実務上は権限の委任による財務〈支〉局長等）の登録を受ける必要があります。

デジタルテキスト 398

(2) 保険との相違点

保険という枠組みとしては少額短期保険も共通していますが、少額短期保険は、次の点で保険と異なります。なお、少額短期保険業者は、損害保険会社や生命保険会社と異なり、少額短期保険であれば、損害保険商品と生命保険商品の併売が可能です。

- ①保険期間および保険金額に限度が設けられていること
- ②損害保険契約者保護機構および生命保険契約者保護機構による保護が適用されないこと
- ③税法上の地震保険料控除および生命保険料控除が適用されないこと

【保険期間・保険金額の上限】

- ・保険期間の上限……生命保険・第三分野の保険1年、損害保険2年
- ・保険金額の上限……次のとおりです。なお、1保険契約者に係る1被保険者について、次の区分の範囲内で、かつ、a～fの保険の保険金額の合計額は1,000万円を限度とします。

a. 死亡保険	300万円
b. 医療保険（傷害疾病保険）	80万円
c. 疾病等を原因とする重度障害保険	300万円
d. 傷害を原因とする特定重度障害保険	600万円
e. 傷害死亡保険	300万円
f. 損害保険	1,000万円
g. 低発生率保険（自動車の運行に係るものを除く個人賠償責任保険）	1,000万円

デジタルテキスト 399



(1) 共済とは

共済は、特定の地域や職場の人々により構成される団体が、構成員の福利厚生のために行う相互扶助制度です。共済の中には、生命共済や年金共済など生命保険会社の取り扱う商品や、自賠責共済、自動車共済、火災共済、傷害共済など損害保険会社が取り扱う商品と類似の商品もあります。

これらの共済事業を実施している団体には、全国共済農業協同組合連合会（J A 共済連）や全国労働者共済生活協同組合連合会（全労済〈こくみん共済c o o p〉）などがあります。



参考

J A 共済連

農業協同組合法に基づき、農林水産省の認可を受けて設立された協同組織で、原則として農協（J A）の組合員とその家族を対象に、自賠責共済、自動車共済、火災共済、建物更生共済、普通傷害共済、医療共済などを取り扱っています。



参考

全労済（こくみん共済c o o p）

消費生活協同組合法に基づき、厚生労働省の認可を受けて設立された協同組織で、労働組合員とその家族のほか、地域住民を対象に、自賠責共済、マイカー共済、交通災害共済、住まいる共済、総合医療共済などを取り扱っています。

デジタルテキスト 400

(2) 保険との相違点

相互扶助の精神に基づくという点では、保険も共済も共通していますが、共済は、次の点で保険と異なります。

- ①組合員が、原則として特定の地域または職域に限定して属していること
- ②組合員相互が福利厚生を図りながら、協同連帯の意識で結ばれていること
- ③成り立ちの違いを反映して根拠となる法律や監督官庁が異なること
- ④掛金の算定方法や給付水準などが異なること
- ⑤損害保険契約者保護機構および生命保険契約者保護機構による保護が適用されないこと

▲注

▲注 多数の組合員を集め、共済金額や給付水準のほか、掛金の算出方法などにおいても保険とほぼ同じ商品を取り扱っている共済団体もあります。

デジタルテキスト 401

基礎単位

保険用語の解説



保険用語の解説

用語	解説
損害保険	「偶然の事故」によって生じた損害に対して、実際の損害額に応じて保険金額を限度に保険金が支払われる「損害てん補」の保険のことをいいます。
生命保険	被保険者が死亡した場合、または保険期間満了まで生存していた場合（傷害疾病定額保険契約に該当するものを除きます）、契約時に定めた金額が保険金として支払われる「定額給付」の保険のことをいいます。
傷害疾病定額保険	被保険者の傷害疾病による死亡・後遺障害や入院・通院等の給付事由が発生した場合、契約時に定めた金額が保険金として支払われる「定額給付」の保険のことをいいます。
大数（たいすう）の法則	数少ない経験では何の法則もないようなことでも、数多くの経験を集めると、一定の法則を見いだすことができるという考え方をいいます。
収支相等の原則	保険契約者が保険会社に払い込む保険料のうち、保険金に充当される純保険料の総額と保険会社が支払う保険金の総額とが等しくなるようにして、保険契約全体で収支バランスを保つという考え方をいいます。
公平の原則 （給付・反対給付均等の原則）	被保険者や保険の対象（保険の目的物）の危険度の異なる様々な人々が加入している中で不公平が生じないように保険料は、保険による補償の対価として、危険度の高低を反映して決めるという考え方をいいます。
保険契約申込書	保険契約者が申し込む保険契約の内容を記載し、同意の記録（署名または記名・押印等）をしたうえで保険会社に提出する書類のことをいいます。
保険証券	保険者（損害保険会社）名、保険契約者名、被保険者名、保険事故、保険期間や保険金額など保険法で定められた契約事項を記載したものをいい、保険契約成立後に保険会社から保険契約者に対して交付されます。保険契約の成立について証拠となり得る証拠証券としての性格を有しています。
保険者（ほけんじゃ・ほけんしゃ）	保険金支払いの対象となる事故（保険事故）が生じたときに、保険金支払義務を負う者のことをいい、保険会社がこれに当たります。
保険契約者	保険会社に自分の名前で保険契約の申込みを行い、保険契約を締結し、保険料の支払義務を負う者のことをいいます。
被保険者 （ひほけんしゃ・ひほけんじゃ）	損害保険契約における被保険者とは、保険事故の発生によって経済的損失を被る可能性のある者のことをいい、保険事故による損害が発生した場合、保険金を受け取る権利を有します。 （注）傷害疾病定額保険契約における被保険者とは、傷害疾病により保険の対象となる者のことをいい、必ずしも損害保険契約のように、被保険者が保険金を受け取る権利を有することを意味していません。
保険金受取人	傷害疾病定額保険契約において、保険金を受け取るべき者のことをいいます。

用語	解説
保険金	保険事故により損害が生じた場合、保険契約に基づいて保険会社が被保険者または保険金受取人に支払う金銭のことをいいます。
保険金額	保険契約において設定する契約金額のことをいいます。保険事故が発生した場合に、保険会社が支払う保険金の限度額のことであり、保険契約者と保険会社との契約によって定められます。
保険料	被保険者の損害を補償するための対価として、保険契約者が保険契約に基づいて保険会社に支払う金銭のことをいいます。
保険料率	保険金額に対する保険料の割合のことをいいます。火災保険や傷害保険（死亡・後遺障害）などでは、「保険期間1年、保険金額1,000円につき、〇円」というように表示されます。
保険期間	その期間内に保険事故が生じた場合、保険会社が保険金支払義務を負う期間のことをいいます。損害保険契約では、保険期間の多くは1年で、初日の午後4時に始まり、末日の午後4時に終了します。
保険事故	保険契約において、保険約款上、保険会社が一定の要件のもとに被保険者に対して保険金を支払うことを約束した事故（保険金支払いの対象となる事故）のことをいいます。
保険の対象	損害保険契約において、保険事故によって損害が発生する可能性のある保険契約の対象のことをいいます。 例えば、火災保険における建物・家財や、任意の自動車保険（車両保険）における自動車などがこれに当たります。
免責事由 (めんせきじゆう)	保険約款に定められた保険金が支払われない事由のことをいいます。 例えば、火災保険契約では、火災によって生じた損害であっても、地震・噴火・津波による損害は、免責事由に掲げられ保険金が支払われません。
保険約款 (ほけんやっかん)	保険会社が保険契約の内容や条件などを定型的に定めた契約条項のことをいい、一般的な契約内容を定めた「普通保険約款」と、その内容を追加・変更・削除する「特約」があります。
告知義務	保険契約締結時に、危険に関する「重要な事項」のうち保険会社が告知を求めた事項について、事実を正確に告知しなければならない保険契約者または被保険者の義務のことをいいます。
解除	保険会社が、いったん成立した契約の効力を将来に向かって消滅させることをいいます。
通知義務	保険会社が契約締結時に告知を求めた事項のうち、保険会社が定めた事項（通知事項）について、契約締結後に変更（危険の増加等）があった場合、遅滞なく、保険会社にその旨を通知しなければならない保険契約者または被保険者の義務のことをいいます。
保険料の支払義務	保険契約の補償の対価として、保険会社に対して保険料を支払わなければならない保険契約者の義務のことをいいます。

用語	解説
保険料即収の原則	普通保険約款や特約で定める場合を除き、保険契約の締結と同時に保険料の全額を保険契約者から領収しなければならない原則のことをいいます。
被保険利益	保険事故の発生によって被保険者が損害を被るおそれのある経済的な利益のことをいいます。なお、人の価値は金銭に見積もることができないことから、からだの保険に被保険利益の概念はないとされています。
保険価額	被保険利益の評価額（保険の対象の価額）のことをいい、損害保険では、一般的に保険により利得を得てはならないという原則（利得禁止の原則）があることから、保険価額は、保険会社が支払う保険金の最高限度となります。
コンプライアンス	一般的に「法令等の遵守」という意味で用いられています。
代理店委託契約書	保険会社と代理店との間で締結する契約書のことをいい、代理店の業務や権利・義務などが記載されています。
保険募集	保険契約の締結の代理または媒介を行うことをいいます。
代理	保険会社を代理して保険会社のために保険契約の締結を行うことをいい、代理店が承諾すれば、保険会社との間で保険契約が有効に成立します。
媒介	保険会社と保険契約者との間に立って保険契約の締結の仲介を行うことをいい、後日、保険会社が契約の引受けを承諾して初めて契約の効力が生じます。
代理店	保険会社の委託を受けて、その保険会社（所属保険会社）のために保険契約の締結の代理または媒介をする者で、所属保険会社の役員または使用人でない者のことをいいます。本テキストにおいては、損害保険代理店を指します。
保険仲立人（ブローカー）	保険契約者の委託を受け、保険契約者と保険会社との間に立って、保険契約の締結の仲立（媒介）を行う者のことをいいます。
自己契約	代理店が、自己または自己を雇用している者を保険契約者または被保険者とする保険契約のことをいい、次の者を保険契約者または被保険者とする保険契約が該当します。 ①個人代理店の場合は、代理店本人、代理店本人を雇用している個人または法人 ②法人代理店の場合は、当該法人
特定契約	代理店自らと人的または資本的に密接な関係を有する者を保険契約者または被保険者とする保険契約のことをいいます。
クーリング・オフ制度	保険契約の申込みをした者または保険契約者が一定の範囲内で保険契約の申込みの撤回または解除を行うことができる制度のことをいいます。

用語	解説
ソルベンシー・ マージン比率	保険会社の支払余力比率を示すもので、保険会社が、巨大災害や保有資産の大幅な下落などの「通常の予測を超えるリスク」に対して、どの程度の「自己資本（資本・基金・準備金等）」を確保しているかを示す指標となっています。
取消し	一定の事由に基づき、契約当事者の一方が、いったん成立した契約の効力を契約時にさかのぼって消滅させることをいいます。
無効	一定の事由のある場合、契約の効力が初めから全く生じないことをいいます。
アンダー ライティング	保険会社が、申込みのあった保険契約に関するリスク状況を調査し、「契約引受の可否」および「契約条件と保険料率」を決定する契約引受判断全般のことをいいます。
モラルリスク (道徳的危険)	保険金目当ての放火・殺人や、保険事故の偽装等による不正な保険金請求など、保険制度が不正な目的に利用されることをいいます。
逆選択	危険度の高いリスクに対して保険に加入する傾向が強いこと、または危険度の高い物件だけを選択して契約することをいいます。
他の保険契約等	同じ保険の対象や同じ被保険者に付けられている当該保険契約以外の保険契約等（他の保険会社の保険契約や共済契約を含みます）のことをいいます。
第三者のためにする契約	保険契約において保険契約者と被保険者が異なる契約をいいます。
保険料領収証	保険契約締結の際、保険料を現金または小切手で領収するときに、領収の証として発行し、保険契約者に交付する書類のことをいいます。
契約内容変更（異動）	保険期間中に保険契約者等からの申し出（請求）に基づき契約内容を変更することをいいます。
解約	保険期間中に保険契約者の意思により保険契約を取りやめることをいいます。

2025年4月版
<2025年7月試験から適用>

損害保険募集人一般試験 教育テキスト（基礎単位）

2025年4月発行

発行者 一般社団法人 日本損害保険協会 募集・教育企画部

東京都千代田区神田淡路町2-9

2025.3

損保協会の許可なしに本テキストの内容の全部または一部を複写、複製または転載すること等を固く禁じます。
なお、これらの許諾については、損保協会までご照会ください。

ご不明な点がある場合は、損害保険代理店試験コンタクトセンターにお問合せください。

<損害保険代理店試験コンタクトセンター>
受付日：年末年始、祝日を除く月曜日～土曜日
（土曜日は当日の受験者からの問合せのみ対応）
受付時間：9時00分～18時00分
電話番号：03-6631-0460