

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
5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.199～249参照）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】

守るべきルールを理解したうえで行動することが求められます。また、現状の業務運営で顧客から苦情やトラブルが発生していないことだけをもって、適切な業務運営であると判断できるものではありません。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.175参照）。



参考

コンダクト・リスク

コンプライアンスにおいては、法令等のルールが整備されていない事項であっても、それが不適切であるとの見方が強まれば、企業価値を毀損することが起こり得ます。そこで、近年、従来のコンプライアンス・リスクよりも、リスクをより幅広く捉え、把握・管理しようとする動きが広がっています。このように広く定義されたコンプライアンス・リスクを、コンダクト・リスクといいます。

2-1-2 代理店委託契約書

第2節の
学習時間およそ
5分

(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

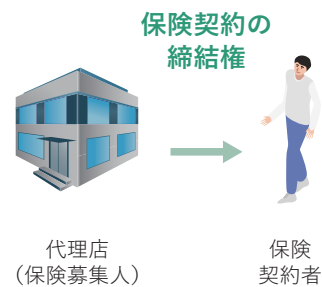
② 保険料を
領収する権限

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**



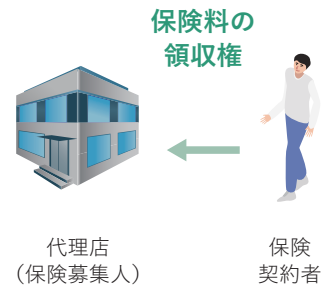
⚠ 注 保険会社または保険の種類によっては代理店の権限が「媒介」となっていることがあります。この場合には後日、保険会社が引受けを承諾したときに契約が成立します。

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**



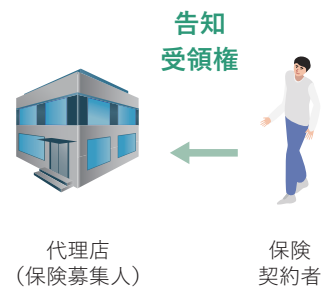
▲注 近年、保険料の払込方法は、口座振替、クレジットカード払、コンビニエンスストア等での払込票払（以下「コンビニ払」といいます）など、キャッシュレス化が進んでおり、代理店（保険募集人）が保険契約者から、保険料を現金で直接領収することは少なくなっています。

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らない。

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）】

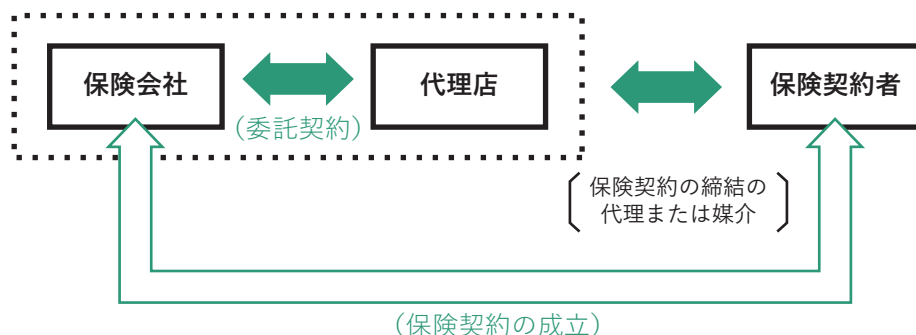
- a. 保険契約の勧誘（適切な保険商品の提案）
- b. 保険契約の内容に関する説明
- c. 保険契約の締結の代理または媒介
- d. 保険契約の内容の変更（異動）・解約等の申し出に対する受付
- e. 保険料の算出、保険契約申込書の受付
- f. 保険料の領収、保険料の保管、保険会社への精算
- g. 保険契約の締結または契約内容の変更・解約等を受け付けた保険契約の保険会社への報告
- h. 保険契約の維持および管理
- i. 保険契約者からの事故通知の受付、保険会社への事故報告、保険金請求手続きの援助 等

 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

2-1 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。

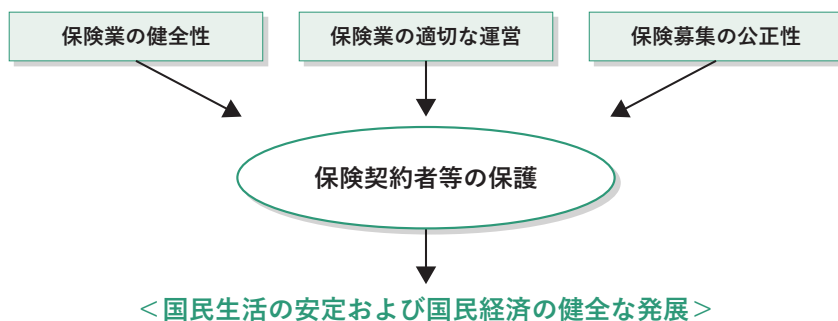
本章では、主として、保険業法のうち損害保険の募集に関する事項について学習します。

【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。



デジタルテキスト 114

2-2 登録・届出に関するルール

第2節の
学習時間およそ
27分

(1) 保険募集とは（保険業法第2条第26項）

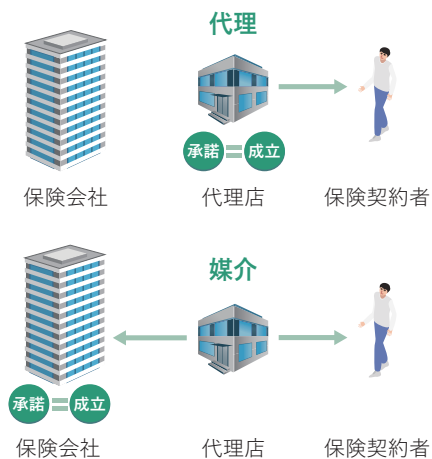
保険募集とは、保険契約の締結の代理または媒介を行うことをいいます。
なお、その保険契約は、新規契約、継続契約を問いません。

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.263参照）。

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）

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 	
無登録募集	1年以下の拘禁刑もしくは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）
無届募集	50万円以下の過料(保険業法第337条)

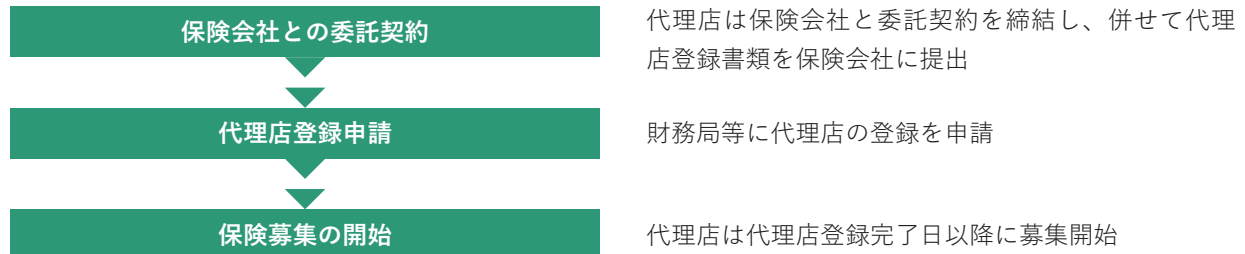
 「罰金」は刑法上の刑罰です。これに対し「過料」は法令違反に対して、国などが科する金銭罰です。

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**

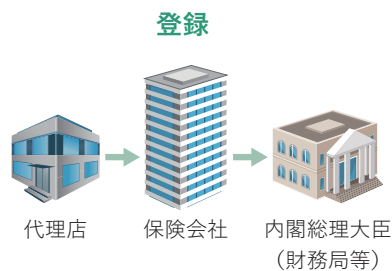
【保険募集開始までの流れ】



▲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るとしています（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）。

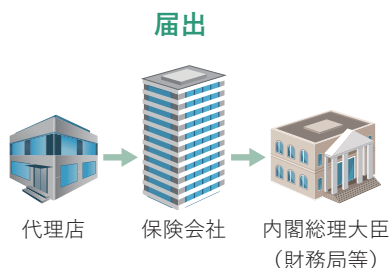
- (a) 登録時の申請事項（商号・名称・氏名〈旧氏《旧姓》**▲注1**を使用する場合、旧氏《旧姓》を含みます〉、事務所の所在地など）に変更が生じたとき
- (b) 保険募集の業務を廃止したとき
- (c) 個人代理店の店主が死亡したとき（届出義務者はその相続人）
- (d) 法人代理店に破産手続き開始の決定があったとき（届出義務者は破産管財人）
- (e) 法人代理店が合併により消滅したとき（届出義務者はその法人を代表する役員であった者）
- (f) 法人代理店が上記(d)および(e)以外の理由で解散したとき（届出義務者はその清算人）
- (g) 金融サービス仲介業（保険媒介業務）の登録を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

また、代表者が保険募集を行わない場合で、募集人が一人もいなくなったときも、代理店廃止等所定の手続きを行う必要があります。保険募集を継続する場合は、早急に保険募集体制を構築する必要があります。

▲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 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（代理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。

【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）	・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があります。

▲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。

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**

なお、損保一般試験は、基礎単位、商品単位のいずれも5年ごとの更新制を採用しており、合格判定日から5年後の応当日の属する月を「次回受験予定年月」とし、その6か月後の月の末日を有効期限としています。

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

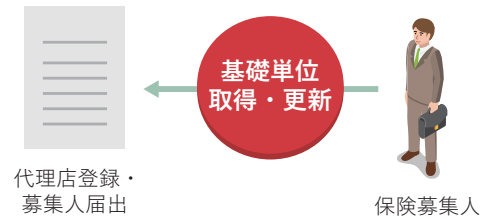
デジタルテキスト 127

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。

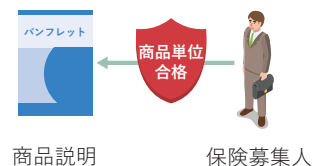
デジタルテキスト 128

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	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。 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」「内部統制」等について学習し、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。 ※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。
	コンサルティングコース	「専門コース」の認定取得者が、同コースで修得した知識を踏まえ、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。 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。 ※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。

2-3 意向把握・意向確認および情報提供に関するルール

第3節の
学習時間およそ
30分

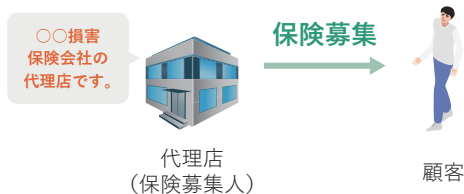
(1) 代理店の権限等の説明

(保険業法第294条、施行規則第227条の2第12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 。
取り扱う保険会社の範囲	・乗合代理店の場合は、取り扱う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う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)

▲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）。

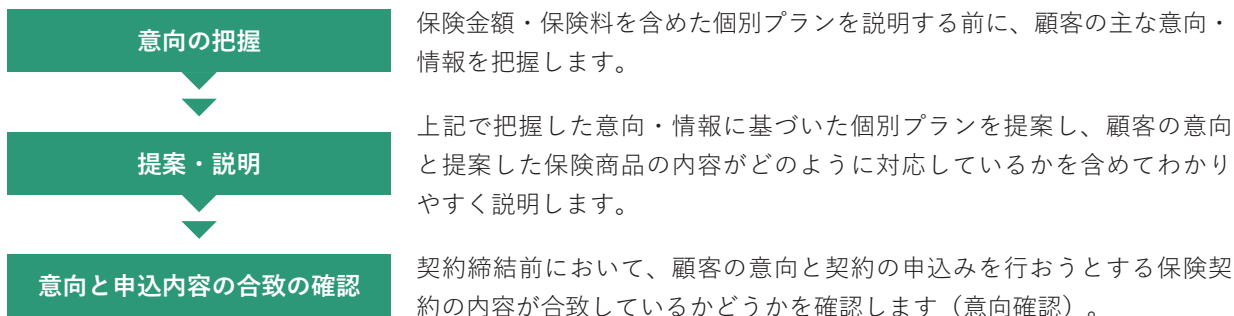
- a. どのような分野の補償を望んでいるか（保険種類）
- b. 顧客が求める主な補償内容
- c. 保険期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無等

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、実質的な変更に該当する場合は、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11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	・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	・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ます）	・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	・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	・ 自賠責保険
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

デジタルテキスト 139

(3) 推奨販売（乗合代理店のみ）

① 推奨販売 （保険業法第294条、第294条の3、施行規則第227条の2第3項第4号）

複数の保険会社の保険商品を販売する代理店 **▲注** が、顧客に対し、取扱商品の中から、特定の保険会社の商品を選別・推奨して販売（以下「推奨販売」といいます）する場合、推奨した商品をどのように選別したのか、その理由を説明しなければなりません。

自店の推奨販売の方式	説明すべき内容
顧客の意向に沿って比較可能な商品を選別し、商品を推奨する場合	候補となる比較可能な対象商品の概要および推奨する理由を説明します。
代理店独自の推奨理由・基準に沿って商品を選別し、商品を推奨する場合	当該商品を推奨する理由を説明します。

なお、顧客が特定の保険会社・特定商品を指定するなど、推奨販売を希望しない場合や、更新（更改）契約で顧客が既契約の更新（更改）を希望している場合は、推奨販売に関する説明が求められるものではありませんが、当該保険契約の締結にあたっては、意向把握義務に基づく対応が必要です。

【顧客の最善の利益を勘案した誠実公正義務】

推奨販売を行う代理店は、顧客の最善の利益を勘案した誠実公正義務も踏まえ、自己の利益を優先させることがないように、顧客に対して誠実かつ公正に商品を推奨する必要があります。

▲注 生保と損保の代理店を兼営する場合、生損それぞれ専属であっても、生損双方の同種の第三分野商品（がん保険等）等を販売する際は、推奨販売が必要となります。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 140

② 顧客の意向に沿って比較可能な商品を選別し、商品を推奨する場合

取扱商品の中から、顧客の意向に基づき比較可能な商品（保険募集人の把握した顧客の意向に基づき、保険の種類や保障（補償）内容等の商品特性等に基づく商品の絞込みを行った場合には、当該絞込み後の商品）の概要を明示し、顧客の求めに応じて商品内容を説明します。比較可能な商品の概要を明示する際は、「商品名・引受保険会社名」を一覧で明示するだけでは不十分であり、所属保険会社のパンフレットにおける商品概要のページなど、商品内容の全体像が理解できる程度の情報を明示する必要があります。

さらに、提案商品を提示・推奨した理由をわかりやすく説明します。特に、代理店の判断により、顧客の意向に合致している商品の中からさらに絞込みを行ったうえで、商品を提示・推奨する場合には、商品特性や保険料水準等の客観的な基準や理由等について、説明しなければなりません。

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

デジタルテキスト 141

③ 代理店独自の推奨理由・基準に沿って商品を選別し、商品を推奨する場合

今後「損害保険業等に関する制度等ワーキング・グループ」報告書や法令等の改正を受けて、見直しが予定されています。

乗合代理店が、自店独自の推奨理由・基準に沿って商品を絞込み、または特定の商品を顧客に提示・推奨する場合には、その推奨理由・基準等を説明します。

乗合代理店の独自の推奨理由・基準は、様々な内容が考えられますが、どのような場合であっても、その理由は合理的なものであることが求められるとともに、理由が複数ある場合にはその主たる理由をわかりやすく説明する必要があります。また、「虚偽説明がない」「法令等に抵触しない」ものである必要があります。

保険代理店が拠点を設けている場合で、その拠点によって推奨理由・基準が異なることも許容されると考えられますが、その推奨理由・基準は、合理的であるとともに、顧客にわかりやすく説明がなされる必要があります。また、代理店内において、それらの適切な実施について、保険募集人を教育・管理・指導する体制が整備されていることが前提となります。

代理店の推奨理由・基準の範囲内であれば、保険募集人ごとに推奨する商品（保険会社）が異なることも許容されると考えられますが、代理店内で保険募集人ごとに推奨する商品（保険会社）が異なることが顧客にとって不公平にならないよう、あくまでも代理店の方針に基づいて推奨していることを明確に伝え、顧客が他の商品（保険会社）を選択する機会を確保することが必要です。

デジタルテキスト 142

（4）比較説明（乗合代理店のみ）

① 比較説明 （保険業法第294条、第294条の3、施行規則第227条の2第3項第4号、第227条の14）

複数の保険会社の保険商品を販売する代理店 **▲注1** が、顧客に対し、複数の保険会社の商品を提案し、契約内容を実質的に比較する場合は、顧客が自身の意向に沿った商品を選択できるように、提案する全ての商品の比較事項を偏りなく説明 **▲注2**（以下「比較説明」といいます）します。

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

特に、顧客に特定の商品を推奨販売する際、その商品の優位性を示すために他の商品との比較説明を行う場合は、顧客が契約に際して正確な判断を行えるよう、当該他の商品の全体像や特性、推奨する商品の優位性の根拠といった、比較に必要な事項を包括的に説明する必要があります。

▲注1 生保と損保の代理店を兼営する場合、生損それぞれ専属であっても、生損双方の同種の第三分野商品（がん保険等）等を販売する際は、比較説明が必要となります。少額短期保険と損保の代理店を兼営する場合も同様です。

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

デジタルテキスト 143

(5) 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。

保険契約の締結にあたっては、保険契約の種類および性質等に応じて契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報を適正に説明し、顧客が当該事項を正しく理解（了知）したことを十分に確認してください。

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  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。また、保険契約者等に、最低限、口頭で説明する事項について説明し、十分に理解いただくことが必要です。

【最低限、口頭で説明する事項】

- a. 当該書面を読むことが重要であること
- b. 主な免責事由等顧客にとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること
- c. 特に、乗換、転換の場合は、これらが顧客にとって不利益になる可能性があること

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 145

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 146

【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.172参照）
- 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.197参照〉）
- i. 指定ADR機関の商号または名称（P.328参照）
- j. 補償重複に関する事項（P.148参照）
- 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 147

【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 148

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11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	・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	・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せず、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ます）	・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	・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年以下の拘禁刑もしくは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 151

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年以下の拘禁刑もしくは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 152

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

○保険契約者もしくは被保険者、またはこれらの者と密接な関係を有する者に対して、保険料の割引または割戻し、物品の購入、役務の提供その他の取引であって取引上の社会通念に照らし相当であると認められないもの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

- ・自動車販売業を兼営する代理店が保険加入を条件に車両価格の値引きを行った。
- ・保険契約締結時に、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）



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 154

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 155

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 156

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 157

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）

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 159

(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（登録の取消しまたは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 160

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.195参照）に登載されます。

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 161

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 162

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 163

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 164

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 165

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 166

(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。

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	当該法人 (法人代理店自身)
	代理店本人を雇用している個人 または法人	

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

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 169

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 170

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。

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

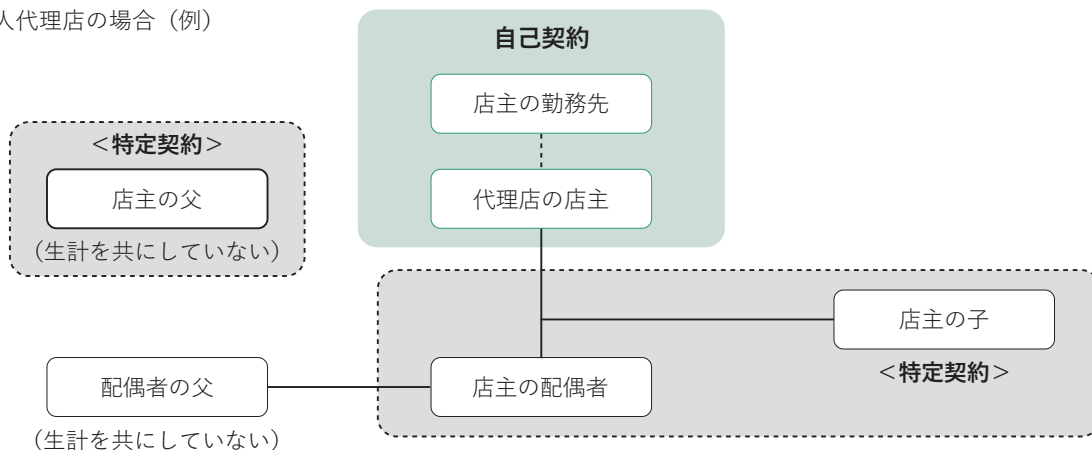
⚠ 注

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。

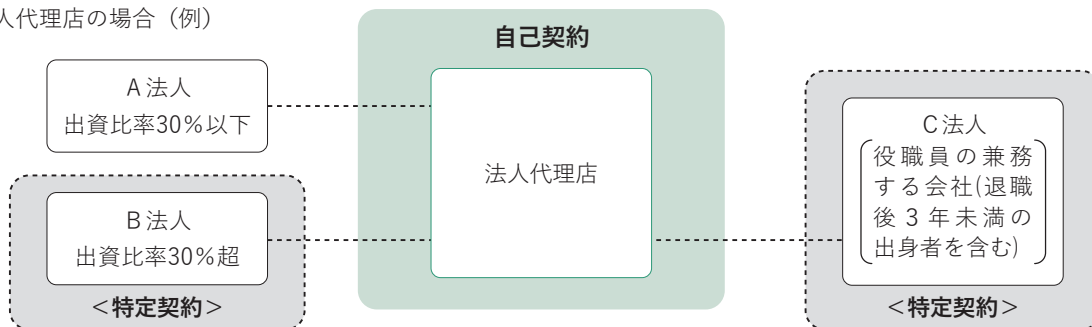
⚠ 注 特定契約比率は、直近の1事業年度における保険料に基づき算出します。

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。

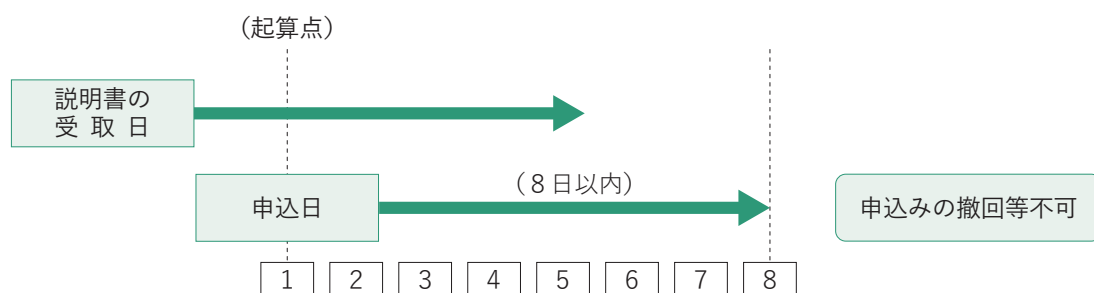
代理店（保険募集人）はクーリング・オフの申し出を直接受け付けることはできないため、申込者等からクーリング・オフの申し出があった場合には、申込者等に対して、保険会社に直接通知するよう伝えなければなりません。

デジタルテキスト 172

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 173

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。

2-2-5 代理店の体制整備

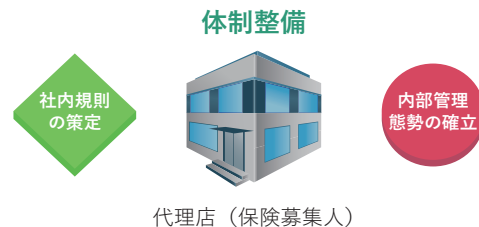
第5節の
学習時間およそ
15分

(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。

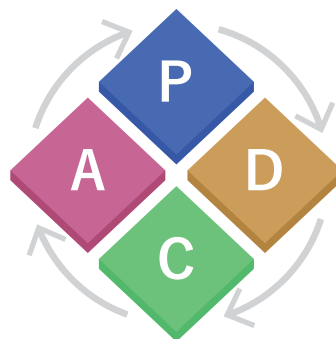
【体制整備の例】

- ・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、定期的に自己点検チェックシート等を活用した自己点検を実施し、不備が判明した場合にはただちに改善策を講じるとともに、その経緯等を記録・保存することが考えられます。

また、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。



体制整備



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 過度の便宜供与に係る体制整備

推奨販売や比較説明を行う代理店（保険募集人）**▲注1** は、顧客の適切な商品選択の機会を確保する観点から、保険会社に対し過度の便宜供与を求めることおよび保険会社等から過度の便宜供与を受け入れることを防止するため、自己の規模や特性に応じた措置を講じなければなりません。

③ 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2**

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

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

▲注1 専属代理店であっても、当該保険代理店の専属を維持する目的等をもって、過度の便宜供与を受けることがないよう、適切な措置を講じる必要があります。

▲注2 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。

④ 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。

⑤ 大規模な特定保険募集人に係る体制整備

大規模な特定保険募集人においては、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）。

大規模な特定保険募集人とは、所属保険会社が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する乗合代理店をいいます（いずれの基準も業態ごとに合算しません）。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。

▲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。

デジタルテキスト 178

⑥ 特定大規模乗合損害保険代理店に対する体制整備

特定大規模乗合損害保険代理店において、保険募集を行う営業所または事務所ごとに保険募集を実施するため必要な助言または指導を行う「法令等遵守責任者」および、本店または主たる事務所に法令等遵守責任者に必要な助言または指導を行う「統括責任者」を設置することが義務付けられます（改正保険業法第294条の4第1号および第2号）。

また、苦情の適切かつ迅速な処理を確保するために必要な措置等の体制整備を講ずること（改正保険業法第294条の4第3号および第4号ロ）や、保険金から対価の支払いを受ける業務（修理業等）を兼業する場合、保険金の支払いに不当な影響を及ぼさないよう、兼業業務を適切に監視する体制整備が義務付けられます（改正保険業法第294条の4第4号イ）。

デジタルテキスト 179

⑦ 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）

特に、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）を兼業する代理店や、代理店が経営する別法人など、代理店と密接な関係にある法人等が提供する保険金関連サービスにおいては、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、顧客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、自らの不当なインセンティブによりこれらの弊害が生じないように、防止に取り組むことが重要です。

- ・ 保険金の支払に不当な影響を及ぼさないように、兼業業務を適切に監視する体制整備が義務付けられます。
- ・ 保険募集の業務以外の業務に係る苦情の適切かつ迅速な処理を確保するために必要な措置等の体制整備が義務付けられ、受け付けた苦情等を適切に記録し、自店内での共有や原因分析等を行う必要があります。

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 180

a. 利益相反管理態勢

保険業の公共性を鑑み、損害保険会社が適切な保険金支払を確保するためには、代理店が、不当なインセンティブにより、顧客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 181

【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 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。	利益相反のおそれがある行為の具体例 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

2-2 -6 保険募集の検査・監督等

第6節の
学習時間およそ
3分

(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

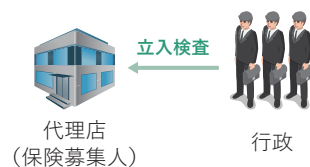
デジタルテキスト 183

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 184

(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。

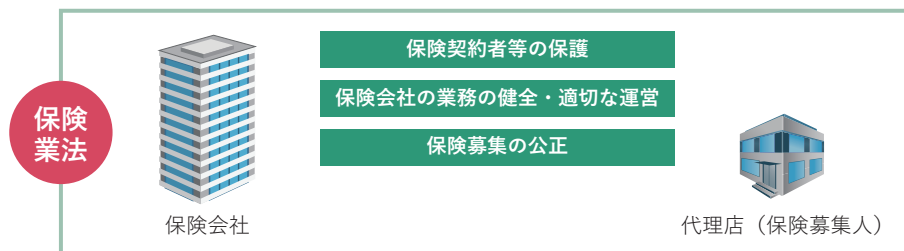
2-2 -7 不祥事件への対応

第7節の
学習時間およそ
11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。

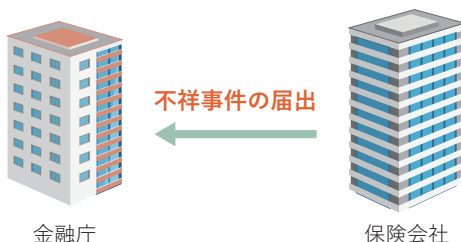
1. 保険会社の業務を遂行するに際しての詐欺、横領、背任その他の犯罪行為
2. 出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律に違反する行為
3. 法第294条第1項、第294条の2若しくは第300条第1項の規定、法第300条の2において準用する金融商品取引法第38条第3号から6号まで若しくは第9号若しくは第39条第1項の規定若しくは第234条の21の2第1項の規定に違反する行為又は法第307条第1項第3号に該当する行為
4. 現金、手形、小切手又は有価証券その他有価物の紛失（盗難に遭うこと及び過不足を生じさせることを含む。以下同じ。）のうち、保険会社の業務の特性、規模その他の事情を勘案し、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 187

(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適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 188

(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 189

① 保険料の流用・費消

具体例については、P.161参照。

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 190

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 191

⑥ 特別の利益の提供

具体例については、P.153参照。

⑦ 代筆・代印等

具体例については、P.163参照。

⑧ 無断契約

具体例については、P.164参照。

デジタルテキスト 192

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

- ・募集人届出をしていない者が保険募集を行った。
- ・法人代理店の筆頭者以外の代表者が、代表取締役を退任した後も、募集人届出しないう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 193

（4）不祥事件があった場合の代理店への措置

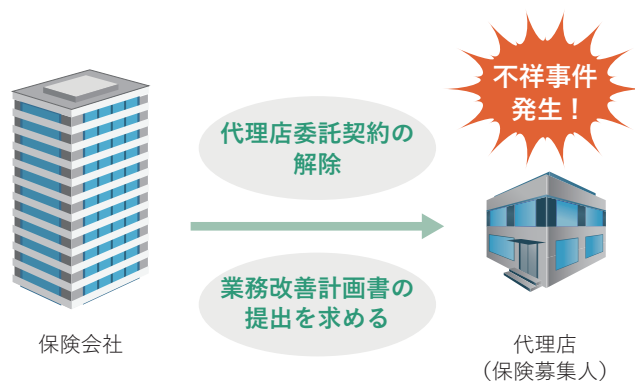
代理店（保険募集人）が不祥事件等（不祥事件届出に至らない法令違反行為を含みます）を起こした場合、不祥事件の程度に応じて、保険会社は代理店委託契約の解除や業務改善計画書の提出を求めるなどの措置を行います。

▲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 194

(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。

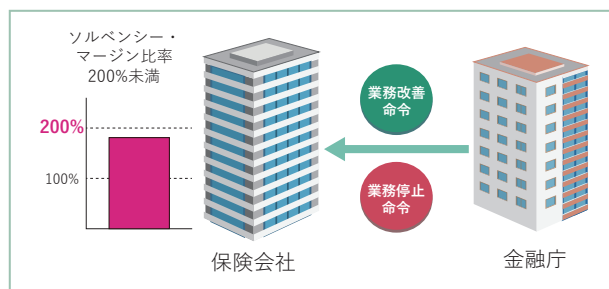
2-8 保険契約者の保護

第8節の
学習時間およそ
5分

(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

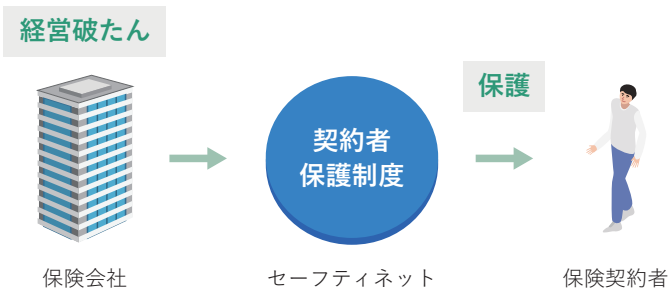
$$\text{ソルベンシー・マージン比率} = \frac{\text{自己資本総額（資本金・準備金等の支払余力）}}{\text{リスクの合計額（通常の予測を超えるリスク} \times 1/2 \text{）}} \times 100 (\%)$$

（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が2026（令和8）年3月末から適用される予定で、これにより、契約者保護、保険会社のリスク管理の高度化、消費者・市場関係者等への情報提供（保険会社の経営へのガバナンス・規律付けの向上）が期待できます。

(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.404参照）および共済事業者（P.406参照）は、これらの対象外です。



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% 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。

第3章 関連法令・ルール

デジタルテキスト 199

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 200

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 **⚠注** 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 201

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 202

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 203

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際には、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。

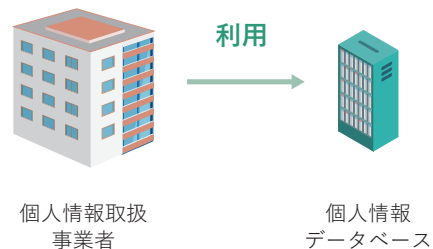


デジタルテキスト 204

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 205

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 206

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 207

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 208

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（U S B メモリー、C D 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
 - ・ 常時携行し、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) 個人情報が登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 209

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。



デジタルテキスト 210

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 211

【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。



2 3 -2 独占禁止法と保険募集における留意点

第2節の
学習時間およそ
11分

(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

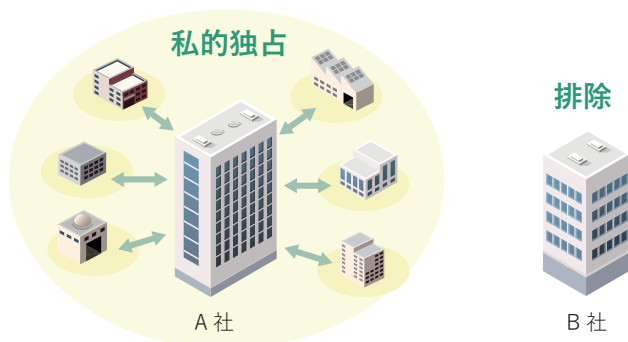
⑤ 独占的状态の規制

⑥ 不公正な取引方法の禁止

デジタルテキスト 213

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 214

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 215

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。

- a. 一定の取引分野における競争を実質的に制限すること
- b. 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
- c. 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
- d. 構成事業者の機能または活動を不当に制限すること
- e. 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 216

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。

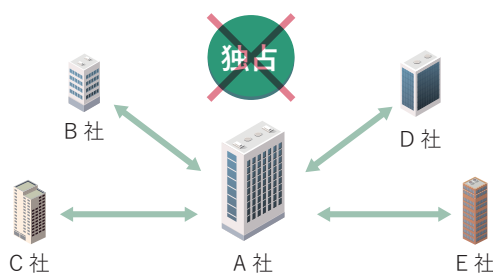


デジタルテキスト 217

⑤ 独占的状态の規制

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、独占的状态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 218

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

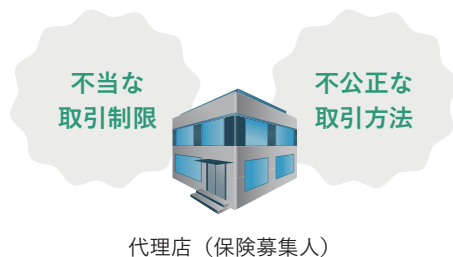
分類	行為類型	独占禁止法	一般指定
取引拒絶型	共同の取引拒絶	第2条第9項第1号	第1項
	その他の取引拒絶		第2項
	取引条件等の差別的取扱い		第4項
	事業者団体における差別的取扱い		第5項
不当対価型	差別対価	第2条第9項第2号	第3項
	不当廉売	第2条第9項第3号	第6項
	不当高価購入		第7項
取引強制型	ぎまんの顧客誘引		第8項
	不当な利益による顧客誘引		第9項
	抱き合わせ販売等		第10項
拘束条件型	排他条件付取引		第11項
	再販売価格の拘束	第2条第9項第4号	
	拘束条件付取引		第12項
搾取濫用型	優越的地位の濫用	第2条第9項第5号	
	取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 220

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みます）（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、代理店と損害保険会社間での接触機会が生じやすいことから、一層の注意が必要です。例えば、保険契約者経由による情報交換等とする運用等を徹底し、直接に接触しないことが重要です。

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が話し合っており取り決めることは、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。そのため、競争関係にある損害保険会社の間または代理店経由で、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、損害保険会社間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。代理店による情報交換についても同様です。

デジタルテキスト 221

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併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。

2 3 -3 景品表示法と保険募集における留意点

第3節の
学習時間およそ
4分

(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 223

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 224

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		懸賞によって販売 しようとする商品の 売上げ予定総額の2%
		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 226

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.153参照）。

デジタルテキスト 227

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 228

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

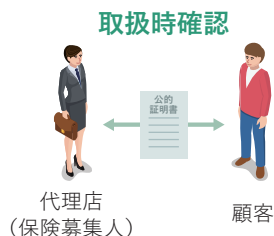
(a) 特定取引

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 229

(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 230

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 ▲注2 、パスポート ▲注3 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4

▲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. 資格確認書、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

資格確認書については、厚生労働省のホームページ

(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_45470.html) を参照ください。

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 マイナンバー（個人番号）、基礎年金番号、被保険者記号・番号等の収集等をすることまたは告知を求めることは法令により禁止されています。このため、マイナンバーカード、年金手帳、資格確認書の提示を受ける場合には、当該番号等を取得しないよう留意する必要があります。

▲注3 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4 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 231

c. 既に取引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・ローンダリング等の疑いがある取引を発見した場合、金融庁に届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 232

② 記録の作成・保存

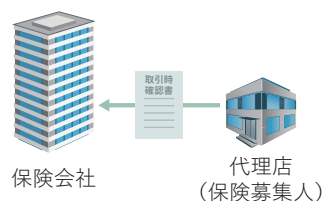
a. 確認記録の作成・保存

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 233

(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、威力と詐欺の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 234

【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 235

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 236

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 237

c. 保険会社への連絡等

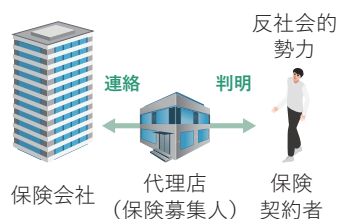
(a) 保険契約者が反社会的勢力であることが判明した場合

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 238

2 3 -5 | その他関係法令

第5節の
学習時間およそ
20分

(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

デジタルテキスト 239

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) 消費者契約の内容及、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、契約の内容及、必要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及、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及、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（2025〈令和7〉年10月末現在）あります。



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否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、これに乘じ、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

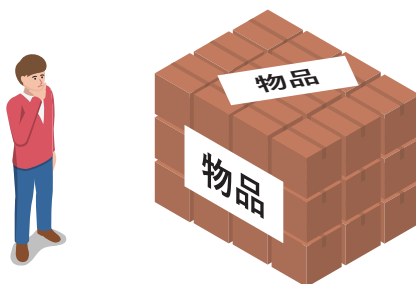
消費者が消費者契約の申込みまたはその承諾の意思表示をする前に、調査、情報の提供、物品の調達等の消費者契約締結を目指した事業活動を実施し、取引上の社会通念に照らして正当な理由がないのに、その消費者のために特に実施したものであること、およびその事業活動の実施により生じた損失の補償を請求することを告げる行為をいいます。

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 243

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 244

(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

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.197参照）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。

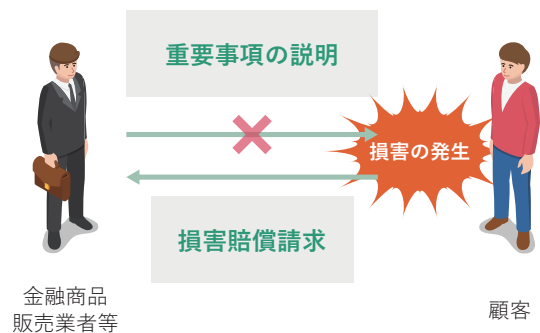


デジタルテキスト 247

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 248

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策定し、速やかに公表しなければなりません。

- (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

c. 勧誘方針の掲示

策定した勧誘方針は、代理店（保険募集人）の事務所に、掲示または閲覧できるように備え付けます。また、代理店（保険募集人）が自ら作成・運営・管理するWEBサイト上で、保険商品の販売等を行っている場合は、当該WEBサイト内にも掲載します。

● 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）