

保険基礎・ コンプライアンスマニュアル

2017/8/30
インシュアランス事業推進部

保険基礎

| | |
|--------------------|------|
| 1. 保険の種類 | P.2 |
| 2. 損害保険の契約について | P.3 |
| 3. 保険契約の基本的な用語 | P.4 |
| 4. 保険契約者・被保険者の義務とは | P.5 |
| 5. リスクに応じた保険の分類 | P.6 |
| 6. 火災保険とは | P.7 |
| 7. 賠償責任保険とは | P.11 |

コンプライアンス

| | |
|-----------------------------------|------|
| 8. コンプライアンスの徹底について | P.12 |
| 9. 個人情報保護 | P.13 |
| 10. 保険代理店（保険募集人）とは | P.14 |
| 11. 意向把握・意向確認および情報提供に関するルール | P.16 |
| 12. 特に注意すべき禁止事項① | P.18 |
| 13. 特に注意すべき禁止事項② | P.19 |
| 14. 特に注意すべき禁止事項③ | P.20 |
| 15. その他の禁止事項 | P.21 |
| 16. 保険募集に関する留意事項（顧客に対する説明と適合性の原則） | P.22 |
| 17. 事故対応フロー（代理店としての対応） | P.23 |
| 18. 損害保険ジャパン日本興亜株式会社について | P.24 |
| 19. お問い合わせ先 | P.25 |

保 険

生命保険 (第一分野)

終身保険

養老保険

個人年金保険

⋮

損害保険 (第二分野)

火災保険

賠償責任保険

自動車保険

傷害保険

⋮

**USENはココを
取り扱います**

第三分野保険

損害保険とは

「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が支払われる保険のこと。

- ★ 生命保険は保険を掛けた分だけ、保険金を受け取ることができますが、損害保険は上記の通り実際の損害のみで補するため、**同じ対象に複数の損害保険を契約しても、実損分以上の保険金を受け取ることはできません。**



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」を約束するもの。

3. 保険契約の基本的な用語

| 用語 | 意義 |
|-------|---|
| 保険者 | 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。（＝損害保険会社） |
| 保険契約者 | 保険会社に自分の名前で保険契約の申し込みをし、保険契約を締結する者で、保険料の支払義務を負う者のこと。 |
| 被保険者 | 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。 |
| 保険金額 | 保険契約において設定する契約金額のこと。 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。 |
| 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。（＝保険会社から支払われるお金） |
| 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。（＝保険会社へ支払うお金） |
| 始期日 | 保険期間の初日のこと。 |
| 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。 |
| 保険の対象 | 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。 |
| 免責事由 | 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。 |

告知義務

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について、事実を正確に告知する義務

通知義務

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通知事項について、契約締結後に変更があった場合には、遅滞なく、保険会社にその旨を通知する義務

保険料の支払義務

保険契約者が、保険者（保険会社）に対して保険料を支払う義務



5. リスクに応じた保険の分類

| リスク区分 | 私的保険 | 公的保険 |
|---------|--|---------------|
| 人的リスク | 生命保険 自動車保険（傷害保険） 傷害疾病保険 等 | 社会保険制度 等 |
| 物的リスク | 火災保険 動産保険 工事保険 自動車保険（車両保険） 等 | 被災者生活再建支援制度 等 |
| 賠償責任リスク | 賠償責任保険（借家人賠償、 業務遂行賠償・生産物賠償 等） 自動車保険（対人・対物賠償保険） 等 | 自賠償保険 等 |

USENが取り扱うリスク区分

火災保険

火災だけではなく、落雷や風災などの自然災害によって「建物」や「家財」「設備什器」などの保険の対象に生じた損害を補償する保険。

【火災】



【落雷】



【破裂・爆発】



【風・雹・雪災】



従来からの
火災保険の
対象

【水災】



【盗難】



【水濡れ】



最近の
一般的な
火災保険
の対象

【飛来・衝突・倒壊】



【騒擾・集団行動に伴う破壊行為】



建物の用途などによる分類

| 分類 | 建物の用途など |
|---------------|--|
| 住宅物件 (個人宅) | 住居のみに使用されている独立住宅物件（一戸建て） 共同住宅建物（マンション、アパートなど） 上記に収容されている家財 上記建物に付属して家財のみを収容する物置・納屋、自家用車専用車庫および門・塀・垣などの屋外設備・装置 |
| 一般物件 (業務店) | 併用住宅物件、専用店舗、事務所、病院、旅館、小規模工場の建物 上記建物または屋外施設・装置に収容されている家財、什器、備品、機械、商品、製品、原料など 上記の付属建物または屋外設備・装置 |

USENが取り扱う建物分類

構造級別について

住宅物件、一般物件の火災保険では、建物の種類または法令上の耐火性能に応じて建物全体の構造級別を決定します。

この構造級別毎に保険料算出の料率が異なります。

住宅物件の構造級別

| | |
|-----|-----------------------------|
| M構造 | コンクリート造りのマンション、耐火建築物のアパートなど |
| T構造 | コンクリート造りの一戸建て、鉄骨造りの一戸建て |
| H構造 | 木造一戸建て、木造アパートなど（M・T構造以外） |

一般物件の構造級別

| | |
|----|--------------------------|
| 1級 | コンクリート造りのビル、耐火建築物のアパートなど |
| 2級 | 鉄骨造りのビル、鉄骨造りの一戸建て店舗など |
| 3級 | 木造の一戸建て店舗 |

USENが取り扱う構造級別

失火責任法

損害賠償責任については民法709条で規定されていますが（「他人の権利や財物を侵したら、損害を賠償する責任がある」）、失火責任法では、民法709条の例外として「**損害賠償責任が発生するような場合でも火災による経済的損失は対象外**」となっています。

そのため、隣からのもらい火で自分の区画や建物が全焼してしまったときでも、原則として相手に損害賠償を求めることができません。



火災保険への加入は賃貸契約物件において、加入が当然の慣習となっています。

ちなみに、テナントが出火元となり、ビルオーナーの財物を滅失した場合は、債務不履行（民法415条）による賠償責任を負います。

債務不履行責任には失火責任法の適用はありませんので、賃借人は軽過失であっても賠償責任を免れることができません。



したがって、火災保険には借家人賠償責任特約を付帯することが基本となっています。

賠償責任保険

被保険者が他人の身体の障害または他人の財物の滅失・汚損もしくは損傷について、法律上 (※) の損害賠償責任を負ったことによって被る損害を補償する保険。

<家主や第三者への賠償責任の補償>

【業務遂行】



お茶をこぼし、お客様に火傷させた

【施設賠償】



フロアタイルのはがれている部分にお客様がつまづいて負傷した

【借家人賠償】



借りている建物に火災で損害を与えた

【受託物賠償】



お客様からの受託物が盗まれた

【人格権侵害】



お客様を万引犯と間違えた

【製造物賠償】



提供した飲食物でお客様が食中毒になった

※損害賠償責任に関連する法律

・民法上の損害賠償責任（債務不履行責任、不法行為責任、使用者責任、工作物責任）

・失火責任法 など

保険募集の基本ルール

保険募集人は、保険業法だけでなく、保険法、個人情報保護法、犯罪収益移転防止法、消費者契約法、金融商品販売法等、保険募集に関係の深い法令を遵守しなければなりません。

★コンプライアンスの基本姿勢

損害保険は金融商品に該当するため、金融庁の監督指針を遵守する必要があります。コンプライアンスにおいては、

しなければならぬと決められていないが行なった方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方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付けなければなりません。

▣ 次のページより、保険募集時の注意事項・禁止事項について触れていきます。



個人情報取扱の注意

代理店（保険募集人）は、保険契約者の個人情報のもとより、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、その取り扱いには十分に注意する必要があります。

注意すべき事項



個人情報の紛失

例) 保険契約申込人より受け取った契約申込書を紛失した。



個人情報の漏えい

例) 顧客情報のリストを名簿業者に売り渡した。

個人情報の紛失・漏えいは全て金融庁への報告事項ですので、
万一の場合には、速やかにインシュアランス事業推進部までご連絡ください。

10. 保険代理店（保険募集人）とは

保険代理店（保険募集人）

保険会社からの委託を受けて、所属保険会社等のために保険募集を行うもの。

内閣総理大臣（実務上は財務局長等）の登録を受け、損害保険の契約締結権などを持つ。

代理店（保険募集人）の権限等の説明

保険募集を行おうとするときには、あらかじめ、次に掲げる事項を明らかにしなくてはなりません。

- ①所属保険会社等の商号、名称または氏名
- ②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
- ③代理店（保険募集人）の商号、名称または氏名
- ④取り扱える保険会社の範囲
- ⑤告知受領権の有無

説明方法

保険契約申込書、パンフレット等を使用して、上記説明事項について明らかにしてください。

説明にあたっての注意点

保険募集のために作成/使用する全てのもの（募集文書といいます）は、保険料記載の有無や形態を問わず、**必ず保険会社の事前承認を得る必要があります。**

★募集文書の該当例

- ◆パンフレット・チラシ
 - ◆DM
 - ◆ポスター
 - ◆アンケート
 - ◆企画書・見積書
 - ◆比較表
 - ◆SNS
 - ◆ウェブサイト
- etc.

説明にあたっては営業サポートWEBに掲載している資料を使用してください。

部署や個人の判断で独自の募集文書を運用することは厳禁です。

別途、新たな募集文書を作成/使用する必要がある場合は、必ず事前にインシュアランス事業推進部までご相談ください。

保険募集を行う際は、顧客がどのような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。（意向把握・意向確認義務）

★把握・確認すべき意向

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

★損害保険の意向把握・意向確認の基本的フロー



保険募集に際し、保険募集人は、保険契約者及び被保険者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。（情報提供義務）

★提供すべき情報とは

- ①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）
 - ②顧客に対して注意喚起すべき情報（注意喚起情報）
 - ③その他保険契約者などに参考となるべき情報
- ※①②については、重要事項説明書に記載されています。



12. 特に注意すべき禁止事項①

無登録募集または無届募集

財務局に代理店として無登録の者、募集人として届出をされていない者が募集行為を行うことは禁じられています。

| 保険募集に該当する行為 | 具体例 |
|----------------------------|--|
| 保険契約の締結の勧誘 | 保険加入をするよう勧めること |
| 保険契約の締結の勧誘を目的とした保険商品の内容の説明 | 保険加入を勧めるために商品内容の説明を行うこと |
| | 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「保険金の支払われるケース・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 |
| 保険契約の申込みの受領 | 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、顧客からの署名または押印の取付け、保険料の受領、保険料領収書の交付等を行うこと |
| その他の保険契約の締結の代理または媒介 | テキスト参照 |



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

無届募集

50万円以下の過料

「特別の利益」を提供する行為

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」の提供を約束し、または提供する行為は禁止**されています。

NG

例) 保険契約締結時、保険契約者に対し、**保険料の一部に充当するための現金を渡した。**

※実質的に保険料の割引や割戻しとみなされるような過度な物品の提供も禁止されています。
(換金性が高い商品券など)

NG

例) **保険契約の締結を条件に**、別商材の価格やサービス料を割り引いた。



法令上の罰則

登録の取消または6カ月以内の業務の停止

代筆・代印の禁止

契約申込欄の署名・押印に関しての代筆・代印をすることは禁止されています。
また、保険募集に使用するため他人名義の印鑑を保有することもしてはいけません。



NG

例) 保険契約申込人に頼まれ、保険契約申込人に代わって募集人が契約申込欄に署名した。

保険料の流用・費消の禁止

NG

例) 買い物の際、自分の財布を忘れてしまったので、保険契約者から領収していた保険料から一時的に支払いをした。

保険料立替の禁止

NG

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。

流用・費消・立替行為は、**保険業法により固く禁止**されています。



保険料流用

登録の取消または6カ月以内の業務停止
※その他、業務上横領罪(刑法253条)に問われることもあります。

保険料立替

登録の取消または6カ月以内の業務停止

その他にも、保険業法で禁止されている事項としては以下のようなものがあります。

告知事項に関する禁止行為

- ・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
- ・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



法令上の罰則

- ・1年以下の懲役もしくは100万円以下の以内の罰金、またはこれを併科
- ・登録の取消しまたは6カ月以内の業務停止

表示に関する禁止行為

- ・誤解を招く比較表示行為（例：保険料だけの単純な比較）
- ・誤解を招く保険会社の信用、支払能力等の表示行為



法令上の罰則

登録の取消しまたは6カ月以内の業務の停止

不当な行為に関する禁止行為

- ・不当な乗換募集行為の禁止
- ・圧力募集行為



法令上の罰則

登録の取消しまたは6カ月以内の業務の停止

適合性の原則

顧客の属性（知識、経験および財産の状況、保険加入の目的など）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。

特に、高齢者に対する保険募集に際しては、高齢者の理解力や判断力、保険商品の特性などに応じた対応が求められます。



テナントご入居者の方とのご契約にあたっては、**重要事項説明書の配布**をお忘れなきようお願いいたします。

事故受付

保険契約者等から事故連絡の一報があった際には、まずはご契約者の立場に立った親身な事故対応を心がけ、不安・不明点を取り除くためのアドバイスやカウンセリングを行います。

適切な事故対応による信頼獲得

次に、下記保険会社の事故サポートセンターへ、事故の報告をして頂くよう依頼します。
保険会社と連携し、事故発生時の初期対応から保険金支払いまでのサポートを「迅速」かつ「丁寧」に行うことにより、ご契約者の不安をやわらげます。

★事故が起こった場合の連絡先

損害保険ジャパン日本興亜株式会社
事故サポートセンター

【電話番号】：0120-727-110

【受付時間】：24時間365日



お客様から直接事故サポートセンターへ事故報告をしていただけない場合は、一度インシュアランス事業推進部までご連絡ください。

18. 損害保険ジャパン日本興亜株式会社について

USENは、損害保険会社大手である損保ジャパン日本興亜の代理店です。



損保ジャパン日本興亜



| | |
|------|--|
| 名称 | 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 Sompo Japan Nipponkoa Insurance Inc. |
| 創業 | 1888年（明治21年）10月 |
| 資本金 | 700億円 |
| 総資産 | 7兆5,687億円 |
| 社員数 | 25,822名 |
| 代理店数 | 58,976店 |
| 国内拠点 | 支店・営業部 – 128 営業課・支社・営業所 – 568 保険金サービス拠点 – 297 |

※ 2017年4月1日現在

その他、損保業界には以下のような大手損害保険会社があります。



東京海上日動

立ちどまらない保険。

三井住友海上

MS&AD INSURANCE GROUP

立ちどまらない保険。

MS&AD

あいおいニッセイ同和損保



お問い合わせ先

インシュアランス事業推進部 企画運営課 運営事務局

TEL：03-6823-7118

メール：insurance-pmo@usen.co.jp

ここに掲載している事項はあくまでも一例です。
これに該当しない行為であればやってもよい、ということではなく、
社会常識に照らし合わせ、各自、適切な判断を願います。

判断に迷う事項があれば、インシュアランス事業推進部まで、
ご遠慮なくご相談ください。

