

# 保険募集コンプライアンスガイド 実践編

USEN少額短期保険株式会社  
株式会社USEN インシュアランス事業推進部

## はじめに

保険募集にあたっては、保険業法等の法令を遵守するとともに、監督官庁である金融庁が策定した「保険会社向けの総合的な監督指針」（以下「監督指針」）等の主旨を踏まえ、適正に業務を行うことが求められています。

また、保険募集および保険金支払は、保険事業を遂行するうえでの両輪であり、いずれの業務においても健全かつ適正な業務運営を確保することが不可欠です。

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

このマニュアルは、保険募集コンプライアンスの中級に位置し、一定の保険募集ができる皆様の知識の補完に役立てられれば幸いです。

# 1. 保険代理店登録・保険募集人届出

保険募集ができるのは、財務局に代理店登録をおこない募集人届出がされた者のみに認められます。

- 代理店登録：保険代理店となる会社（どの保険会社を取り扱うかを登録する）
- 募集人届出：保険代理店となる会社の従業員（資格を取得し、氏名・生年月日を登録する）
  - ・ 損害保険
  - ・ 少額短期保険 ※それぞれの資格取得と届出が必要です

**!** 周囲に無資格で保険募集をすることがないように全員で常に確認し合ってください。

他部署の方や新入社員が、他の営業行為の流れで “ついでに” 保険募集となる行為をしていないか！

法令上の罰則等	内容
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

## 2. 保険募集の定義

### ア. 保険募集に該当する行為

次の行為は、保険募集に該当すると考えられます。

項目	募集行為
<b>1. 保険契約の締結の勧誘</b>	
1-1	対面・非対面募集を問わず、お客さまに情報提供や働きかけを行い、保険加入するようおすすめを行うこと（勧誘行為）。
<b>2. 保険契約の締結の勧誘を目的とした保険商品の内容説明</b>	
2-1	対面・非対面募集を問わず、保険加入をおすすめするために、商品内容の説明（商品概要の説明を含む）を行うこと。
2-2	保険加入をおすすめするために、「パンフレットや契約概要、注意喚起情報の説明・交付」「保険料の説明」等を行うこと。
2-3	契約見込み客から「保険金の支払われるケース・支払われないケース」に関する問い合わせを受け回答すること。

## 2. 保険募集の定義

### ア. 保険募集に該当する行為（続き）

次の行為は、保険募集に該当すると考えられます。

項目	募集行為
<b>3. 保険契約の申込の受領（手続き）</b>	
3 - 1	契約申込書の内容・記載の説明、お客さまからの告知取付、お客さまからの署名または押印取付、保険料の受領、保険料領収証の交付等を行うこと。
<b>4. その他の保険契約の締結の代理または媒介</b>	
4 - 1	契約見込み客の発掘から契約成立に至るまでの一連のプロセスにおいて、当該行為の位置付けを踏まえたうえで、次の（ア）および（イ）の要件に照らし、上記1. ～ 3. に該当すると総合的に判断される行為。 （ア）募集人が行う募集行為と一体性・連続性を推測させる事情があること （イ）具体的な保険商品の推奨・説明を行っていること



**4 - 1**について、代理店・募集人ではない紹介者の働きかけ方に十分に注意しなければなりません。

## 2. 保険募集の定義

### イ. 募集関連行為

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

#### ■ 募集関連行為の例

保険商品の推奨・説明を行わず、契約見込み客の情報を保険会社または募集人に提供するだけの行為

比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスのうち、保険会社または募集人からの情報を転載するにとどまるもの

保険比較サイト、税理士、社労士、ファイナンシャルプランナー、不動産業者等が、自らのお客さまを契約見込み客として保険会社や募集人に紹介するといったケースが該当します。

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

・業として特定の保険会社の商品（群）のみを契約見込み客に対して積極的に紹介して、保険会社または募集人などから報酬を得る行為

※業とは・・・事業とすること。

※不動産会社が賃貸借契約に付随して必要な保険を加入させるために募集人に顧客を紹介する行為は、紹介行為自体に事業性はないと考えられる。

## 2. 保険募集の定義

### ウ. 保険募集に該当しない行為（非募集行為）

代理店の業務の中で、次に示すような業務については保険募集に該当しない（非募集行為に該当する）ため、これらの業務のみを行う者は募集人届出を行う必要がありません。なお、お客さまへの対応の過程で、非募集行為から募集行為に発展する可能性もありますので、募集人届出のない役員・従業員が保険募集の一連の行為に携わる場合は、注意が必要です。

#### ■ 非募集行為の例

募集人の指示に基づいて行う「商品案内チラシ」「満期案内ハガキ」「パンフレット」「更改申込書」「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」「確認通知書」「申込書控」等の単なる配布、郵送作業

コールセンターのオペレーターが行う、事務的な連絡の受付や事務手続き等についての説明

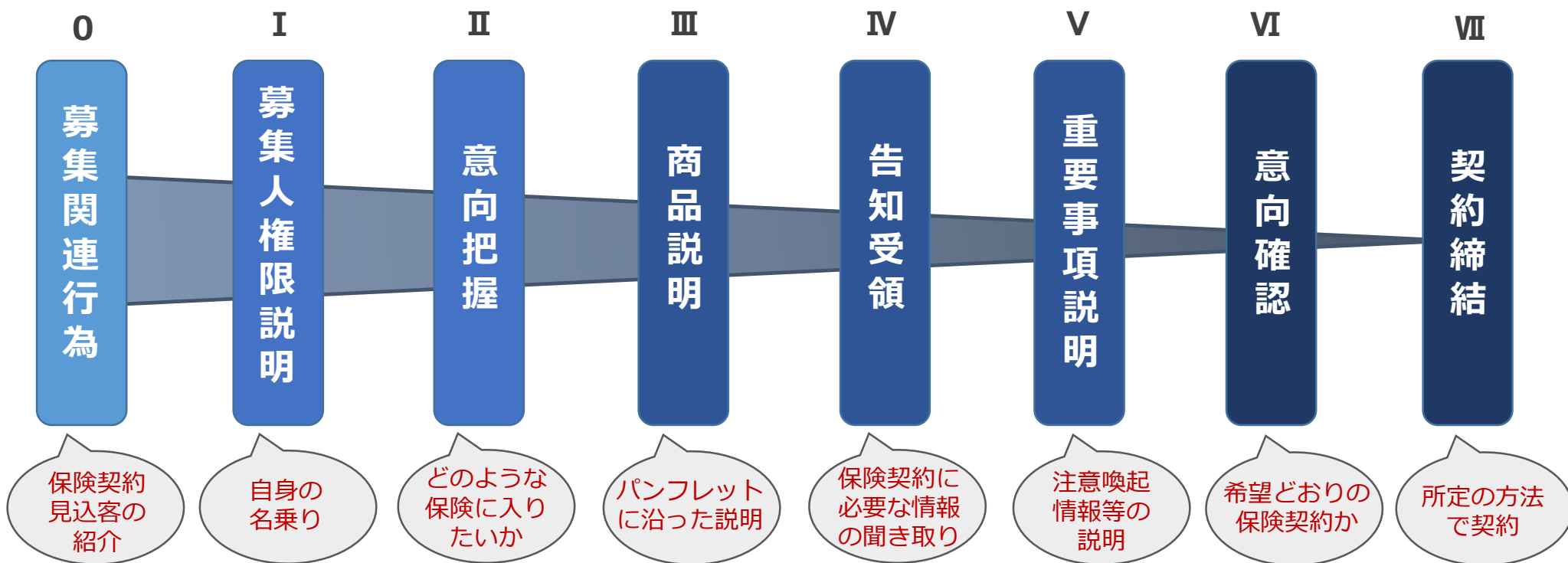
金融商品説明会における、一般的な保険商品の仕組み、活用方法等についての説明

保険会社や代理店の広告を掲載する行為

募集人の指示に基づいて、「代理店の内務事務担当者」がお客さまとの接点をもつことなく「契約申込書」「保険料領収証」「自賠償保険証明書」等の作成を行うこと

募集人の指示に基づいて行う収支明細表の記帳業務、保険料保管口座の管理業務、精算業務、申込書控・保険証券（写）等の保管業務、電話の単純な取次業務等

## 3. 保険募集の基本的な流れ



0～Ⅶは法令で定められている重要な行為です。Ⅰ～Ⅶは一つでも欠けると法令違反となってしまいます。



## 4. シチュエーション例

0

### 募集関連行為

主に不動産会社等から、賃貸借契約に際して保険の契約が必要なため、保険の契約見込み客の情報を紹介されるケースがあります。



紹介者（募集関連行為従事者）が募集行為を行っていないか適切に管理しましょう。

#### 募集関連行為についての実態の確認・把握

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

#### 募集関連行為従事者が不適切な行為を行っていないかの管理

- ① 募集関連行為従事者が、保険募集に該当するような行為を行っていないか。その他、特別利益の提供等の募集規制の潜脱につながる行為を行っていないか。
- ② 募集関連行為従事者が、個人情報の第三者への提供に係るお客さまの同意を取得する等の手続きを個人情報の保護に関する法律等に基づいて、適切に行っているか。

## 4. シチュエーション例

I

### 募集人権限説明

保険募集を行おうとするときは、あらかじめ、お客さまに対し次に掲げる事項を明らかにしなければなりません。

お客さまに明らかにする事項	対応方法例
所属保険会社等の商号、名称	当該保険募集の引受保険会社名が記載された契約申込書やパンフレットを渡す。
自己が所属保険会社等の代理人として保険契約を締結すること	「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」「告知受領権を有していること」をお客さまに説明する。
募集人（代理店）の商号、名称または氏名	代理店の商号等が記載されたパンフレットや名刺を渡すなどの方法により商号、名称または氏名を名乗る。

法令上の罰則等	内容
情報提供義務違反	登録の取消または6ヶ月以内の業務停止



**保険会社名、代理店名を伝えましょう。パンフレットを必ず渡しましょう。**

## 4. シチュエーション例

II

### 意向把握

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

- どのような分野の補償を望んでいるか（保険種類）
- お客さま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等

III

### 商品説明

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



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

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

## 4. シチュエーション例

### IV

#### 告知受領

約款で契約者および被保険者に「告知義務」を課し、保険契約締結時に、保険会社に対して告知事項について事実を告げなければならないことを定めています。

火災保険に求められる主な告知事項（保険商品により異なります）

- ・ 被保険者の氏名または名称、業種
- ・ 保険の対象所在地、建物の構造・面積等
- ・ 借用施設が賃貸借契約の対象となっていることの有無
- ・ 他の保険契約等の有無



**契約者または被保険者が事実を告げなかったり、事実と異なることを告げた場合には、保険会社は保険契約を解除することがあります。**

代理店が告知に関して次の行為を行うことは、禁止されています。

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

法令上の罰則等	内容
虚偽告知教唆・不告知教唆	1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金又はこれを併科

## 4. シチュエーション例

V

### 重要事項説明

保険募集（新規契約・継続契約を問わず）に際しては、お客さまに対して、契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報を説明しなければなりません。



**「契約概要」「注意喚起情報」を記載した「重要事項説明書」をお客さまに確認していただくようにしましょう。**（WEB加入の場合は重要事項説明書を確認した了知チェック ※タブレット経由の加入を含む）

**最低限、以下のことを口頭でお客さまに説明してください。**

- ・ 当該書面を読むことが重要であること。
- ・ 主な免責事由等お客さまにとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること。
- ・ 特に、乗換、転換（中途更改等）の場合は、これらがお客さまにとって不利益になる可能性があること。

法令上の罰則等	内容
重要な事項を告げない行為	1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金又はこれを併科

## 4. シチュエーション例

VI

### 意向確認

契約締結しようとしている商品がお客さまの意向や情報に合致しているか、および契約内容に誤りがないか、確認することは、保険募集において極めて重要な手続きです。

- ・ 保険金額（プラン）、特約の有無がお客さまの意向に合致しているかを確認。



保険申込のために取得した情報等は、契約締結前に“復唱”・“見直し”を必ず行い、意向に合致している同意を得ることが必要です。

VII

### 契約締結

保険契約を締結する際には、契約者の意思確認のため、本人による署名・押印またはWEBフォームへの了知チェックが必要です。



重要事項説明書を交付（またはWEB了知チェック）すること、意向に合致している同意を得る（WEB了知チェック）ことが契約締結に必要な条件です。

法令上の罰則等	内容
了解不十分契約（無断契約）	登録の取消し又は6ヶ月以内の業務の停止

## 5. 禁止行為

### ■ 保険業法 第300条（禁止行為）

保険業法では、保険業務の健全・適切な運営、保険募集の校正の確保、消費者等の保護を図るために、保険業務・保険募集等に関して、禁止する事項を第300条に定めています。

#### ■ 禁止行為

禁止行為	禁止行為の事例
契約者への虚偽告知 重要な事項を告げない行為	重要事項について、故意に誤った説明をしたり、説明しないこと。
保険会社への虚偽告知	保険料を安くするため、業種を偽るよう勧めること。
告知妨害	他の保険契約の有無等の確認の機会を与えないまま申込をさせること。
不当乗換	お客さまに不利益な事項を隠し、契約の乗換をさせること。
特別利益の提供	保険料を立て替えたり、割引をすること。保険契約と引き換えに別のサービスを安価で提供すること。
優良誤認	補償の範囲を比較せずに、保険料のみを比較し、他社よりも安価であると説明すること。
断定的判断	保険金が支払われることが確実であると説明すること。

## 6. 遵守すべき事項

保険契約に際して、関連法令においても十分に留意のうえ行動をする必要があります。  
「知らなかった」では済まされない重要な事項を説明します。

### ■ 個人情報の適正な管理

個人情報取扱事業者として、個人情報保護法に則った個人情報の取扱いが求められます。  
また、保険業務の適正な運営や契約者保護の観点および所属保険会社から個人情報の取扱いの委託を受けた者として厳正な取扱いの遵守をする必要があります。

### ■ 反社会的勢力の排除

反社会的勢力とは、いかなる関わり合いも禁止されています。  
契約締結後に、万一契約者が反社会的勢力であることが判明した場合や、保険業務に関して反社会的勢力から不当・不正な要求を受けた場合には、ただちに保険会社へ連絡・相談してください。

### ■ マネーロンダリングの防止

マネーロンダリングとは、麻薬取引等により得た不正な資金を、通常の金融取引を経由させ、一般的に使える資金に「洗浄」することをいいます。“疑わしい取引”に該当するような事案を発見した場合は、取引成立の有無にかかわらず、必ず保険会社へ連絡をしてください。