

代理店ハンドブック

【業務規定編】

2020年4月



損害保険ジャパン株式会社

はじめに

損害保険代理店は、損害保険会社との間で締結した損害保険代理店委託契約に基づき、保険会社に代わって保険販売を行い、お客さまが万一の事故にあわれた場合に備え、保険会社の代理人として、お客さまに最適な保険を提案・販売する使命を担っています。

また、損害保険という金融商品を販売することから、保険業法をはじめとする各種法令等を遵守し、保険募集の健全かつ適切な業務の運営に努めなければなりません。

本ハンドブックは、代理店の皆さまが代理店業務を遂行するうえで守っていただくべき基本的な規定やルールについて、業務の流れに沿った形でとりまとめたものです。

是非ご活用いただき、適切に代理店業務を遂行してください。

保険業法改正に伴う体制整備義務導入について

平成26年の保険業法改正(平成28年5月29日施行)に伴い、代理店に対し体制整備義務が導入されました。

この体制整備義務では、保険募集に関する業務について、業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置が求められており、代理店自身で社内規則を策定しなければなりません。

ただし、当社の保険業務を行う場合、当社では「代理店ハンドブック」等に定める諸規則に沿って運営することとしていることから、「代理店ハンドブック」等を自社の社内規則と位置づけることも可能です。以下の「代理店ハンドブックの全体像」に、代理店で社内規則と位置づけることが可能な「代理店ハンドブック」に「●」を表示していますので、自社の社内規則を策定する際に、参考にしてください。

*代理店独自に社内規則を策定する場合には、当社の保険募集に関する業務について、「代理店ハンドブック」に記載されている内容を逸脱することのないよう、注意してください。

*各規則については、必ずしも印刷されたものを備え付ける必要はなく、電子ブック等による電磁的な閲覧ができる体制も容認されます。

代理店ハンドブックの全体像

対象代理店	名称	印刷物管理システム (印刷物番号)	保険募集に関して定めるべき社内規則等
全代理店	代理店ハンドブック【業務規定編】	401811	●
	代理店ハンドブック【収納編】	401208	
	代理店ハンドブック【募集人管理編】 (代理店主・管理者向け)	402542 (電子ブックのみ)	
	お客さまの声対応マニュアル(代理店用)	501168	●
ダイレクト精算代理店	代理店ハンドブック【ダイレクト精算編】	366180 (電子ブックのみ)	

*前記のほか、各種目毎の規定集や「S J - N E T(代理店掲示板)」に掲載の事務ルール等を参照してください。

*本ハンドブック内に掲載している保険業法をはじめとする各種法令等の条文番号は2020年4月現在のものです。今後、変更となる可能性がありますので常に最新のものを参照してください。

第1章 保険募集と財務局等への登録・届出 P.3

1-1.	保険募集の定義	P.3
1-2.	代理店委託と代理店登録	P.6
1-3.	代理店の登録・届出	P.7
1-4.	募集人届出	P.10
1-5.	募集人の教育体系・資格制度	P.17
1-6.	保険募集ができる期間	P.21
1-7.	代理店登録と個人情報	P.23
1-8.	契約取扱出先、別個登録代理店	P.24
1-9.	代理店事務所	P.25
1-10.	代理店廃止	P.27
1-11.	代理店の継承	P.29

第2章 保険募集に関する基本ルール P.35

2-1.	保険募集の基本的な流れ	P.35
2-2.	損害保険募集人の権限等に関する説明	P.36
2-3.	勧誘方針	P.38
2-4.	意向把握	P.39
2-5.	推奨販売（乗合代理店のみ）	P.44
2-6.	比較説明（乗合代理店のみ）	P.48
2-7.	商品説明	P.50
2-8.	重要事項等説明（情報提供）	P.51
2-9.	告知受領	P.58
2-10.	意向確認	P.60
2-11.	非対面募集	P.61
2-12.	代理店が作成する募集文書等	P.67
2-13.	保険料の領収	P.68
2-14.	契約締結	P.73
2-15.	契約報告	P.76
2-16.	保険料の保管と精算	P.77

第3章 顧客管理 P.89

3-1.	契約内容の変更・解約	P.89
3-2.	満期案内	P.90
3-3.	保険事故発生時の対応	P.96

第4章 保険募集に関連して留意すべき事項 P.99

4-1.	契約者等へのノベルティ等（特別利益の提供の禁止）	P.99
4-2.	高齢者に対する保険募集	P.102
4-3.	障がい者に対する保険募集	P.104
4-4.	自己契約・特定契約の取扱い	P.106
4-5.	反社会的勢力の排除	P.110
4-6.	マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与の防止	P.112
4-7.	保険業法第300条（禁止行為）	P.115
4-8.	団体契約等の管理	P.119

第5章 代理店の体制整備 P.123

- 5-1. 代理店の体制整備と構築要領 P.123
- 5-2. 代理店の独自業務等に係る体制整備 P.127
- 5-3. 代理店業務（保険募集以外）の外部委託、共同化、集中化 P.134
- 5-4. お客さまの声対応 P.137

第6章 顧客情報の管理 P.143

- 6-1. 個人情報保護法の概要 P.143
- 6-2. 個人情報の利用目的 P.146
- 6-3. 個人情報の取得・利用目的 P.149
- 6-4. 個人データの第三者提供の制限 P.152
- 6-5. 個人データの安全管理措置 P.159
- 6-6. 顧客情報漏えい防止のためのルール P.166
- 6-7. 情報漏えい時の対応 P.175
- 6-8. 代理店廃業時の顧客情報の取扱い P.176
- 6-9. 委託先の監督 P.177
- 6-10. 個人情報の開示等請求 P.180

第7章 その他事務処理 P.183

- 7-1. 共同保険における事務手続き P.183
- 7-2. 代理店分担における事務手続き P.186
- 7-3. 収支明細表 P.189
- 7-4. 分割払・団体扱（集団扱）契約の管理 P.194
- 7-5. 代理店変更（契約移管） P.196
- 7-6. クーリングオフ制度 P.198
- 7-7. マリン種目（船舶保険、貨物海上保険、運送保険） P.199
- 7-8. 代理店における主な帳票・書類等の保管期限 P.203
- 7-9. 代理店への過度の便宜供与 P.204
- 7-10. 代理店の不祥事件 P.207
- 7-11. 代理店業務管理の概要 P.208
- 7-12. 代理店措置 P.209
- 7-13. その他 P.211

第8章 参考資料 P.215

- 8-1. 損害保険代理店の定義 P.215
- 8-2. 損害保険代理店委託契約書 P.216
- 8-3. 保険業法（抜粋） P.237
- 8-4. 保険会社向けの総合的な監督指針 P.249
- 8-5. 個人情報保護法（抜粋） P.250
- 8-6. その他法令等 P.256

第1章

保険募集と財務局等への
登録・届出

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。
3. 保険契約の申込の受領(手続き)	
3-1	保険契約申込書の内容・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。
3-2	自賠責保険の契約手続き(保険料の受領・自賠責証明書の交付)を行うこと。
4. その他の保険契約の締結の代理または媒介	
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. の要件に照らして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 ^{※3} 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 契約締結の有無を問いません。

※2 非対面募集とは、「電話による契約募集」等、お客さまと直接対面しない募集形態をいいます。なお、「電話による契約募集」とは、一定の条件を充たす保険契約において、代理店が契約者から電話により申し込まれた保険契約を受け取る手続きのことをいいます(第2章2-11「非対面募集」を参照してください)。

※3 保険会社または募集人等から報酬を受け取る、資本関係(保険会社または募集人との出資関係が25%を超える場合や、役員の出向・派遣等の人的関係がある場合等)を有するケース等が該当します。

※4 具体的な保険内容や優位性に触れるものでなければ、単に保険会社名や保険商品・種目名、代理店名に触れたことをもって、ただちに募集行為にあたるものではありません。ただし、一連の行為の中で、特定の保険会社や保険商品を推奨するような意味合いで保険会社名を告げる行為は、「具体的な保険商品の推奨・説明」に該当する可能性がありますので、慎重な対応が必要です(第5章5-2「1. 募集関連行為に係る体制整備」を参照してください)。



保険会社向けの総合的な監督指針(S J - N E T 代理店掲示板)

II-4-2-1(1)

(2) 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、前記「(1) 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 ^{※1}
・ 比較サイト等 ^{※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、保険会社または募集人からの情報を転載するにとどまるもの ^{※1}

※1 次の行為については、「募集」に該当し得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
- ・ 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

※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インターネットサイト等が該当します。また、比較サイトの他には、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。

また、募集人が「募集関連行為」を第三者に委託等の関係に基づいて行わせる場合には、当該第三者の募集人届出は不要である一方、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、適切に管理することが求められます。管理方法や留意点等については、第5章5-2「1. 募集関連行為に係る体制整備」を参照してください。

(3) 保険募集に該当しない行為(非募集行為)

代理店の業務のなかで、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」「重要事項等説明書(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 ^{※1} 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持つことなく「契約申込書」「保険料領収証」「自賠償保険証明書」等の作成 ^{※2} 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、保険料専用口座の管理業務、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
・ 事故受付、保険会社への事故通知 ^{※3}
・ 保険金請求書類の取付、作成

※1 広告を単に掲載するだけの行為であれば、保険募集にも募集関連行為にも該当しないと考えられますが、当該広告と併せて、広告媒体等が独自の見解として当該商品を推奨する内容を記載している場合には、(1)保険募集に該当する行為「4-1」のAおよびB両方に該当するか否かを判断し、両方に該当する場合には、具体的な報酬額の水準や商品の推奨・説明の程度等から総合的に保険募集の該当性を判断する必要があることに留意が必要です。

※2 作成には、「機械入力」「自賠償保険料収納済印の押印」を含みます。

※3 事故受付等の事故対応業務は、それ自体は保険募集の定義に含まれませんが、お客さまの対応を行う場面では、保険内容の説明を求められる等募集行為につながる可能性がありますので募集人が従事することが望ましい業務です。

1-2 代理店委託と代理店登録

代理店になるためには、保険会社との間で代理店委託契約を締結しなければなりません。

保険会社と代理店委託契約を締結した後、財務局等へ代理店登録の申請を行い登録が完了*することで、保険会社の代理人として保険募集等を行うことができます。

*保険業法第276条の定めにより、内閣総理大臣の登録を受けなければならず、保険会社と損害保険代理店委託契約を締結しただけでは、保険募集を行うことはできません。

代理店委託と代理店登録は混同されがちですが、正確には次のとおり、異なります。

代理店委託	保険会社の代理人となるために、その者が保険会社から業務を受託したり双方で権利義務を約定する行為。
代理店登録	保険業法に基づき保険会社の代理人として財務局等に登録手続を行う行為。

1. 損害保険代理店委託契約

代理店委託にあたっては、代理店と保険会社の間で、損害保険代理店委託契約書(以下、「委託契約書*」といいます)を締結します。

*本ハンドブックにおいて「委託契約書」という場合は、損害保険ジャパン株式会社の委託契約書をいいます。

委託契約書は、代理店業務に関し、代理店と当社の権利義務等を記載した重要な書類であり、民法や商法に準拠し、保険業法等の主旨を活かすため、「代理店業務の健全かつ適切な運営」「公正な保険募集の確保」「保険契約者等の保護」を念頭に置いて、代理店の行うべき業務や業務遂行の方法等を規定しています。また、代理店の日常業務や代理店指導に関するルール等は委託契約書の規定に従って定められています。

2. 代理店委託時の事前調査

保険会社向けの総合的な監督指針の中に、損害保険代理店の委託にあたっては、「保険募集に関する法令や保険契約の知識、保険募集の業務遂行能力、本来業務の事業内容、事業目的等を審査」するよう定められています。当社では「公正な保険募集の確保」「保険契約者等の保護」等の観点から当社の代理店としての適格性を代理店委託する前に調査しています。

なお、当社は、次に該当する者については、代理店登録、募集人届出いずれも行いません。

- ・保険業法第279条に規定する登録拒否要件に該当する者
- ・保険料の流用費消・保険金詐欺等の刑法犯罪等の不祥事件により委託解約・廃止した事故者(期限なく不可)

加えて、同様の不祥事件により、過去に委託解約・廃止した者の同居の親族に対しても、代理店委託を行いません。

 保険会社向けの総合的な監督指針(S J - N E T代理店掲示板)

II - 4 - 2 - 1 (3)①

1-3 代理店の登録・届出

代理店は保険会社と代理店委託契約を締結した後、財務局等への代理店登録の申請を行い、登録が完了した時から代理店業務を行うことができます。代理店登録や届出は、保険業法等で定められた事項であるため、正確な内容で登録・届出を行う必要があります。法令等に抵触した場合は、刑事罰として懲役や罰金等の対象となるとともに、不祥事件として財務局等への届出や、代理店廃止等の措置の対象となる重要な事項です。

1. 代理店の登録申請および変更事項の届出

代理店は、保険会社と委託契約を締結した後、その他登録申請に必要な書類を作成し、登録免許税を納付のうえ、財務局等に代理店登録の申請を行います。また、登録した事項に変更があった場合も、遅滞なく変更の届出を行わなければいけません。

実際の財務局等への登録の申請は、原則として代理店に代わり保険会社が行います(この手続きを行う保険会社を代理申請会社といいます)。

◇法令上の罰則等

無登録募集	1年以下の懲役もしくは100万円以下の罰金、またはこれを併科(保険業法第317条の2第4号)
無届募集	50万円以下の過科(保険業法第337条)



第8章8-3 保険業法

第276条、第277条第1項、第280条第1項、第284条、第302条

第8章8-2 損害保険代理店委託契約書

第7条第1項、第3項

(1) 代理店登録時(または変更時)に届出、連絡が必要な主な事項

財務局登録・届出事項	法人	個人
商号、名称	○	
店主、筆頭者*の氏名・生年月日・性別	○	○
事務所の名称	○	
事務所所在地	○	○
主な他業務、生命保険募集の有無	○	○
代理申請会社、所属保険会社	○	○
筆頭者以外の代表者*の氏名・生年月日・性別	○	
役員、使用人	○	○

当社への連絡事項	法人	個人
保険料専用口座	○	○
委託保険種目	○	○
代理店名	○	○
その他委託契約にかかわる付随事項等	○	○

※法人に「代表権を有する役員」が複数いる場合、便宜的に1名を損保代理店登録上の「筆頭者」、筆頭者以外の代表権を有する役員を損保代理店登録上の「筆頭者以外の代表者」として登録を行います。

(2) 募集の開始時期

代理店登録の申請が財務局等に受理され、代理店として登録された日から募集が可能となります。

注意 代理店登録を遡及して行うことはできません

代理店新設、募集人届出は、財務局等あてに事前の手続きが必要となります。
手続き完了前に保険募集を行うと、不祥事件(無登録募集・無届募集)となりますので、十分注意してください。

2. 代理店商号、名称

保険業法第7条第1項では、「保険会社でない者は、その商号又は名称中に保険会社であると誤認されるおそれのある文字を用いてはならない」と規定されており、代理店は保険会社と誤認される可能性のある文字を商号、名称に使用することはできません。このため、代理店の商号、名称の取扱いは次のとおりとします。なお、代理店名についても準じた取扱いになります。

(1) 保険業法、保険業法施行規則上、使用できない商号、名称

代理店は、商号、名称に、保険会社と誤認されるおそれのある文字等の使用はできません。保険会社を表す文字は、次の7つをいいます。

- ①生命保険
- ②火災保険
- ③海上保険
- ④傷害保険
- ⑤自動車保険
- ⑥再保険

⑦損害保険

前記①～⑦の文字を商号、名称に使用する場合は、その直後に「代理店」「プランニング」「保険事務所」等代理店であることを補足しなければなりません。



第8章 8-3 保険業法

第7条第1項、第2項

保険業法施行規則

第13条

◇代理店商号、名称の可否の例

可の例	<ul style="list-style-type: none"> ・△△自動車 ・(株)□□損害保険事務所 ・□□損害保険企画 <p>* 保険会社を表す文字そのもので表記が終了していない場合、使用できます。</p>
不可の例	<ul style="list-style-type: none"> ・△△自動車保険 ・(株)□□損害保険 <p>* 保険会社を表す文字そのもので表記が終了している場合、使用できません。</p>

! 注意 「△△保険」という商号、名称

「△△保険」という商号、名称は、保険業法施行規則に定める商号、名称に該当しませんが、保険会社と混同するおそれがあることから、商号、名称や代理店名に使用することはできません。

(2) 保険業法以外の法令等により使用を差し控えるべきもの

保険業法以外の法令等により使用が禁止されているもの、または差し控えるべきものとして、他の法人と誤認を与えるおそれのあるものが挙げられます。これらは代理店商号、名称のほか、代理店名にも使用しないでください。

◇使用を差し控えるべき例

- 他の法人等が使用している名称等
他の法人等が使用している名称等で、社会的に広く認知されている名称、または他の法人等が商標として登録している場合、使用できません。
- 人格の呼称、略称
(有)(株)等の呼称、略称は法令により、有限会社、株式会社でない者が使用することはできません。したがって、個人代理店の場合、上記名称を使用することはできません。
- 誤認を与えるおそれがある名称等
例えば、鈴木一郎という個人代理店が、佐藤保険企画という代理店名を使用することは、直接、法令に違反するものではありませんが、契約者に誤認を与えるおそれがありますので、使用を差し控えてください。
また、同様の理由により、当社同一営業店において、同一の代理店名の使用は差し控えます。
- 当社と誤認を与えるおそれがある名称等
当社(または他社)の事務所との誤認防止および商標上の観点から、代理店名(商号、名称を含みます)に保険会社名を使用することはできません。
例
 - ・損害保険ジャパン
 - ・損保ジャパン
 - ・損害保険ジャパン日本興亜
 - ・損保ジャパン日本興亜
 - ・S J、S J N K

1-4 募集人届出

代理店は、募集人に保険募集を行わせる場合、財務局等に事前の届出が必要となります。また、届出内容に変更があった場合は、当該変更の届出が必要であり、保険募集を行わなくなった場合や募集人の要件を満たさなくなった場合には、募集人廃止の届出が必要です。

なお、法人代理店において、代表権を有する役員に追加・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。

*代表権を有する役員については代理店主として登録するため、募集人届出は不要です。

1. 法令等の定め

保険業法第275条に、保険募集を行うことができる者が限定されています。この規定に該当しない者は保険募集ができません。なお、監査役・会計参与等は、募集人の届出はできません。詳細は第1章1-4「6. 届出できない募集人」を参照してください。

《保険業法第275条》(要旨)

- ・ 損害保険会社の役員、従業員
- ・ 登録を受けた損害保険代理店およびその役員、使用人
- ・ 登録を受けた保険仲立人およびその役員、使用人

また、代理店・仲立人は、その募集人に保険募集を行わせる場合、財務局等に事前の届出が必要です。



第8章8-3 保険業法
第302条

前記以外の者が保険募集を行った場合、無登録募集または無届募集となり、保険業法違反(不祥事件)となります。

◇無登録募集、無届募集等に該当した場合の対応

	内容	対応等
無登録募集	代理店の登録なしに保険募集を行うこと	不祥事件
無届募集	届出のない者が保険募集を行うこと	
無委託募集	委託のない種目の保険募集を行うこと	代理店業務品質改善基準
無資格募集*	資格のない者が保険募集を行うこと	

*詳細は、第1章1-4「2. 損保一般試験の取得と保険募集」を参照してください。

◇法令上の罰則等

	内容
無登録募集	1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金、又はこれを併科(保険業法第317条の2第4号)
無届募集	50万円以下の過料(保険業法第337条)



第8章8-3 保険業法
第317条の2第4号、第337条

2. 損保一般試験の取得と保険募集

業界共通ルールとして、保険募集を行う者^{*1}は、次の資格(教育を含みます)を取得(受講)する必要があります。資格(教育)を取得、修了していない場合、募集人届出や商品説明等^{*2}を行うことができません。

無資格者が保険募集を行った場合、「代理店業務品質改善基準」の対象となります。

※1 個人代理店主・法人代理店の代表権を有する役員を含みます。

※2 保険募集のうち、商品説明(概要を含みます)、意向把握・確認、契約締結を総称して商品説明等といいます。



保険会社向けの総合的な監督指針(S J - N E T 代理店掲示板)

Ⅱ-4-2-1(3)

◇保険募集に従事する場合に必要な損保資格等

全種目委託代理店	有効期限内の「損保一般試験基礎単位」
マリン・自賠責のみ委託代理店	募集従事前教育の受講、または「損保一般試験基礎単位」(更新不要)

◇商品説明等を行う場合に必要な損保資格等

全種目委託代理店	有効期限内の「損保一般試験商品単位(自動車)・(火災)・(傷害疾病)」
マリン・自賠責のみ委託代理店	募集従事前教育の受講、または「損保一般試験基礎単位」(更新不要)

* 損保一般試験の有効期限は、資格取得日から5年6か月後の末日、受験予定年月は資格有効期限の6か月前です。

3. 届出が必要なケース

(1) 募集人の追加

- ・ 代理店の役員・使用人が保険募集を行うとき
(個人代理店主・法人代理店の代表権を有する役員を除きます)

* 追加日を遡及して届け出ることできません。

(2) 募集人届出事項の変更

- ・ 改姓・改名したとき
- ・ 当該募集人が保険募集を行わなくなったとき*
- ・ 当該募集人が死亡したとき

※退職、保険募集をしない部署への異動、代表権を有する役員または監査役に就任した場合など



第8章8-3 保険業法

第302条

保険会社向けの総合的な監督指針(S J - N E T 代理店掲示板)

Ⅲ-2-1(1)~(7)

第8章8-2 損害保険代理店委託契約書

第9条

4. 募集人の要件

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、すみやかに募集人廃止の届出を行ってください。

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

- 代理店主等から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(教育)。
- 代理店主等が募集人の業務遂行状況を管理・把握し、適正な業務遂行に向けた指導が行われている(管理・指導)。
- 代理店事務所に勤務して業務を行っている(勤務)。
- 代理店主等からの指揮監督・命令を受けて保険募集を行っている(指揮監督・命令)。

(1) 代理店主(または保険部門の責任者)から募集人に対して、保険募集に関し適切な教育が行われていること

「教育」に該当する典型的な例として、次の内容が挙げられます。

所定の資格の取得	所属保険会社の規定等に従い、損保一般試験「基礎単位」および「商品単位」を取得(更新)している(自賠責・マリンのみ委託代理店の募集人は、前記単位の取得の代替として、所属保険会社による所定の募集従事前教育を受けている必要がある)。
所定の研修等の教育	所属保険会社の主催する各種研修や教育プログラム、代理店独自で行う教育等を通じて、コンプライアンスや商品・業務知識等に関する教育が行われている。

(2) 代理店主(または保険部門の責任者)が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、適正な業務遂行に向けた指導が行われていること

「管理・指導」に該当する典型的な例として、次の内容が挙げられます。

「管理・指導」に該当する典型的な例	・代理店主(または保険部門の責任者)が使用人と同じ場所に勤務し、業務遂行状況を管理・把握し、適正な指導が行われている。
	・直帰や出張が多いなど、代理店事務所以外での活動ウェイトが高い場合でも、打合せの実施、電話やメールによる業務報告、業務状況の記録の義務付け等の手段によって、業務遂行状況を管理・把握し、適正な指導が行われている。

(3) 代理店事務所(届出上の事務所所在地または従たる事務所(いわゆる契約取扱出先。以下同じ))に勤務(毎日または一定日に定期的に出社)して業務を行っており、実態もそのとおり運営されていること

電話連絡や郵便のみなどで出社の実態がない場合、または、代理店主の指示や管理によらず不定期に出社している場合は勤務しているとはいえません。

「勤務」に該当する典型的な例として、次の内容が挙げられます。

「勤務」に該当する典型的な例	・代理店事務所に毎日(全営業日)出社する場合
	・お客さま対応等の都合で、直行直帰や一時的な出張はあるが、基本的に代理店事務所へ毎日出社する場合
	・使用人の担当業務の分量に応じ毎日の出社は求めているものの、代理店主の指示に基づき、その出社日が定期的に定まっており、その定めに従って出社している場合 例:主に保険の事務関係を担当しているパート従業員で、出社日は毎週月水金と決まっている。

「勤務」に該当しない典型的な例として、次の内容が挙げられます。

「勤務」に該当しない典型的な例	・代理店事務所に出勤しない場合
	・代理店事務所に出勤することはあるが、代理店主の指示や管理に基づかない不定期である場合
	・店主の管理下でない別の勤務先や自宅を拠点に、恒常的に保険募集を行っている場合

(4) 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

就業条件等に関するルール等がなく、代理店主(または保険部門の責任者)からの指揮監督・命令に基づかず、募集人が自らの自主的な意思・判断に従って自由に保険募集を行っている場合は、募集人の要件を充足しているとはいえません。

(5) 募集人の契約形態(「雇用」「派遣」「出向)」について

募集人(保険募集に従事する役員を除きます)は、前記(1)～(4)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。

①「雇用」とは

○「雇用」の定義は労働関係法規に従う必要があり、募集人を「雇用」していると認められる典型例として、仕事依頼に対する諾否の自由がなく、業務の内容や遂行の仕方について指揮命令を受け、勤務の場所や時間が規律され、業務遂行を他人に代替させえないといった事情がそろった場合が挙げられます。

「雇用」であることの判断が可能な書類(例)

- ・雇用契約書(労働契約書ともいいます)
- ・労働条件通知書
- ・〔雇用保険関係〕雇用保険被保険者資格取得等確認通知書
- ・〔社会保険関係〕健康保険・厚生年金保険 資格取得確認および標準報酬決定通知書 等

②「派遣」とは

○労働者派遣法に基づき、派遣会社(派遣元)から派遣された者を募集人として届け出ている場合です。

「派遣」であることの判断が可能な書類(例)

次に掲げる書類の両方が必要。

- ・雇用契約書〔派遣会社(派遣元)と使用人との間<当該使用人の特定可能>〕
- ・派遣契約書〔派遣先(代理店)と派遣元との間<個人名の記載なし>〕

③「出向」とは

○他の会社から受け入れた出向者を募集人として届け出ている場合です。

「出向」であることの判断が可能な書類(例)

- ・出向契約書〔代理店(出向先)と出向元〕
- ・雇用契約書〔使用人と代理店(出向先)〕 等

* 個人代理店における募集人については、事業主と生計を一にして同居する親族で、事業主から保険募集に関し適切な教育・管理・指導を受けていることに加えて、代理店事務所に勤務し、かつ事業主の指揮監督・命令のもとにある限りにおいては、必ずしも「雇用」「派遣」「出向」といった形態である必要はありません。

5. 代表権を有する役員および監査役等の取扱い

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、募集人として届け出ている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が必要となります。

参考 募集人の届出要否

登録形態区分	対象者	募集人としての届出要否	備考
個人	店主本人	不要	代理店主として登録するため、募集人としての届出は不要です。
	店主のもとで勤務する従業員、パート、アルバイト、派遣社員	必要	家族など、代理店主との続柄に関係なく、代理店主の管理下で募集に従事する場合は、募集人の要件を充足していることを前提に届出が必要です。
法人	代表者(筆頭者)	不要	代理店主として登録するため、募集人としての届出は不要です。代表者等の行為は当該法人の行為とみなされるため、保険募集に関し必要な資格を保有していれば、代表者就任時より、保険募集に従事できます。
	代表権を有する役員	不要	
	代表権のない募集に従事する役員	必要	募集に従事する場合は募集人要件を充足していることを前提に届出が必要です。
	パート、アルバイト、派遣社員	必要	
従業員	必要		

6. 届出できない募集人

(1) 監査役・会計参与等

次に記載の対象者は、保険募集に従事することができず、募集人届出が不可となりますので、注意してください。

また、募集人届出をしている者が次の役職に就任する場合には、保険募集を停止し、すみやかに募集人廃止の届出を行ってください。

対象者	届出・可否	留意点
監査役*1、会計参与等*2	届出不可	<ul style="list-style-type: none"> 当該法人代理店または子会社代理店の取締役、募集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。(常勤・非常勤とも) *1 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。 *2 信用組合等の監事など、法人の営業に従事できない(業務執行権限を持たない)者も同等の扱いとなります。

指名委員会等設置会社の執行役を兼ねない取締役、監査等委員会設置会社の監査等委員である取締役	届出不可	・業務執行権限がないため、当該法人代理店の保険募集に従事することはできません。
---	------	---

万一、監査役・会計参与等が保険募集を行った場合は、不祥事件となります。(保険業法第275条)

(2) 不祥事件事故者

当社では、保険料の流用費消・保険金詐欺等の刑法犯罪等の不祥事件により過去に廃止した者については、募集人届出を行いません。

(3) 自己破産者

当社では、自己破産した者については、原則として募集人届出を行いません。

参考

《会社法第335条第2項》

監査役は、株式会社若しくはその子会社の取締役若しくは支配人その他の使用人又は当該子会社の会計参与(略)若しくは執行役を兼ねることができない。

7. 具体的な対応

(1) 代理店登録・募集人届出義務

代理店登録・募集人届出を怠り、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処罰されることがありますので、代理店は主体的かつ適切に代理店登録・募集人届出事項の管理を行う必要があります。

(2) 募集人届出の状況把握

募集人届出の状況を常時把握できるように「募集人一覧表」を備え付ける等、代理店が主体的に募集人管理を行う態勢を整備する必要があります。

なお、募集人の届出状況については、当社の代理店募集人管理システム(D-BOKS)または一般社団法人日本損害保険協会(以下、「損保協会」といいます)が運営する「募集人・資格情報システム」(<https://agt.sonpo-shikaku.jp/>)により、確認することができます。

※代理店・募集人が本システムを利用し、代理店登録・募集人届出状況や損保一般試験の有効期限等を確認したり、各種試験の受験申込みを行うには、募集人1人に1つ付与される「募集人ID」が必要ですので、大切に管理してください。なお、「募集人ID」は、契約申込書の作成時や契約計上時等にも使用場合があります。

(3) 損保一般試験の有効期限管理

全種目委託代理店において、代理店主(または保険部門の責任者)は、試験に合格していない募集人や有効期限切れの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に、各募集人の有効期限や次回受験予定年月を把握し、取得資格に応じた取扱保険種目の分担を行うなど、募集人の管理を徹底してください。

なお、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、当社の代理店募集人管理システム(D-BOKS)または、損保協会が運営する「募集人・資格情報システム(<https://agt.sonpo-shikaku.jp/>)」により、代理店主または資格管理者が確認し、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、定期的に確認するようにしてください。

【資格有効期限切れの場合の取扱い】

登録届出中の募集人について、万が一損保一般試験の基礎単位・商品単位の有効期限が切れた場合は、次のとおり取り扱う必要があります。

①基礎単位

有効期限翌日から保険募集を停止し、すみやかに募集人の廃止の届出を行う必要があります。

* 代理店新設、代表者・募集人追加以外で、継承新設や、既存募集人が代理店間の異動を行う場合にも、有効期限内の基礎単位を保有している必要があります。

②商品単位

すでに商品説明等を行っている募集人が、資格有効期限までに、取扱種目に応じた商品単位に合格しない場合、有効期限翌日から、その商品単位にかかわる保険の商品説明等を停止しなければなりません。

8. 留意点

(1) 業務提携、社内キャンペーン実施について

代理店登録のない不動産会社や整備工場等の業務提携先から契約見込み客等の紹介を受けるなどの募集関連行為を第三者に委託等する場合や、募集人届出のない従業員も参加する代理店内キャンペーンを実施する場合は、保険の説明や加入の勧誘等を行わせることで無登録・無届募集にならないよう注意が必要です。

例えば達成することが難しい紹介件数目標を設定したり、高額な報奨金や謝礼金を支払うことは、取組方法によっては、代理店登録・募集人届出のない人が保険募集を行ってしまうおそれがあることから、違法な募集行為を招かないよう慎重な対応を求める必要があります。

なお、募集関連行為を行う者(募集関連行為従事者)の管理方法や留意点等については、第5章5-2「1. 募集関連行為に係る体制整備」を参照してください。

(2) お客さま対応を行う従業員全員の募集人届出の必要性

「保険契約申込書」「保険料領収証」「自賠責証明書」等の作成を担当する場合は、募集人届出が原則必要です。ただし、募集人届出をしている代理店従業員の指示に基づいて、代理店の内務事務担当者がお客さまとの接点を持つことなく「保険契約申込書」「保険料領収証」「自賠責証明書」等の作成を行うことは、募集行為には該当しませんので、これらの業務のみを行う場合は、募集人届出は不要です。詳細は、第1章1-1「2. (3) 保険募集に該当しない行為(非募集行為)」を参照してください。

なお、お客さま対応の過程で、非募集行為から募集行為に発展することも考えられますので、募集人届出のない従業員がこれらの作業を行う際は、注意が必要です。

1-5 募集人の教育体系・資格制度

募集人は、お客さまの意向を的確に把握し、最適な保険商品等を提案するために、損害保険の基礎知識はもちろんのこと、保険商品に関する業務知識等を有していなければなりません。このため、募集人は、当社から提供される各種商品マニュアル、ハンドブック、eラーニングおよび損保協会が実施する資格試験等を通じ、絶えず業務知識の向上に努める必要があります。

当社では、損保協会の運営する募集人の資格試験(教育)制度と当社が独自に実施するeラーニング・集合研修等による教育の2つの枠組みで教育の実効性を高めます。



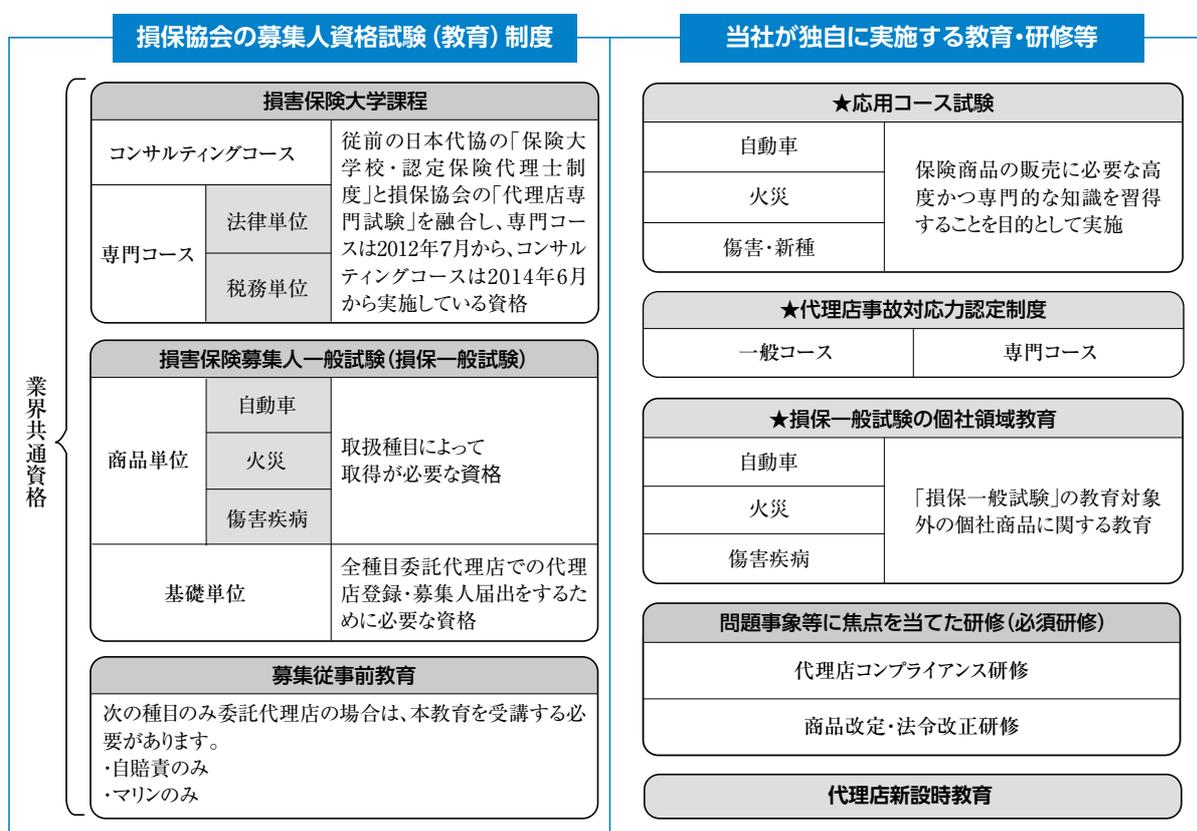
保険会社向けの監督指針(SJ-NET代理店揭示板)

II-4-2-1(4)①

第8章8-2 損害保険代理店委託契約書

第9条第2項

◇損保協会と当社の教育・研修体系イメージ



1. 損保協会の募集人資格試験(教育)制度

募集人は、様々な教育・研修の習得度合い・レベルを定期的に検証し、資格・試験制度を利用して、一定水準以上の知識を有することが必要です。

損保協会では、次の募集人資格試験(教育)制度を運営・実施しています。

◇資格試験(教育)制度の概要

資格	左記の資格に相当する資格試験
募集従事前教育	自賠責またはマリンのみ委託代理店の募集人向けの教育で、募集従事にあたり、損保一般試験の基礎単位の合格に替えて、同教育の講習の修了が必須となります。なお、研修内容は自賠責、マリンの概要・実務に加え、損害保険の基礎知識、コンプライアンスに関する内容を含んでいます。
損害保険募集人一般試験 (損保一般試験) ①基礎単位 ②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	<p>損保協会が実施する業界共通の試験制度で、基礎単位と商品単位(自動車保険単位・火災保険単位・傷害疾病保険単位)の4単位から構成されています。</p> <p>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、合否判定日から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「資格有効期限」としています。各募集人は資格有効期限までに試験に合格し、単位(資格)を更新することが必要です。</p>
業界共通試験 損害保険大学課程 ①専門コース試験 ・法律単位 ・税務単位 ②コンサルティングコース試験	<p>損保一般試験に合格した募集人が、損害保険の募集に関する知識、業務を身につけ、さらなるステップアップを図ることを目的とした損保協会が実施する試験です。</p> <p>専門コース試験は、法律単位と税務単位の2単位から構成されており、保険募集に関連が深い分野(法律、税務、社会保険、リスクマネジメント、隣接業界等)を、損保一般試験基礎単位より一層専門的に習得することを目的としています。</p> <p>コンサルティングコース試験は、実践的な知識・業務スキルを身につけることを目的にしており、試験の受験にあたっては、損保協会が実施するコンサルティングコースの教育プログラムの受講・修了が必須となります。</p> <p>試験合格後、所定の認定要件を充足した場合に、専門コースは「損害保険プランナー」、コンサルティングコースは「損害保険トータルプランナー」の認定を取得することができます。</p> <p>なお専門コース試験、コンサルティングコース試験自体に有効期限はありませんが、損害保険プランナーおよび損害保険トータルプランナーの認定を新たに受けようとする場合は、認定日時点で、それぞれの試験の合格日から5年6か月以内であることが必要です。また、認定を受けた場合は、5年ごとに更新試験を受験・合格し、認定の更新を行う必要があります。</p>

2.当社が独自に実施する教育・研修等

(1) 新設代理店教育・研修

すべての代理店が、一定レベル以上の資質を備え、適正な保険募集を行うことができるよう、代理店新設時に十分な教育・研修を実施します。これにより、代理店の募集品質・当社の企業品質の向上を推進します。

①対象代理店

すべての新設代理店

②教育・研修の概要

新設代理店に対し、3つのタイミングに応じて教育・研修を行います。

名称	教育・研修時期	カリキュラム	教育・研修のポイント
委託前研修	代理店委託前までに実施します。	<ul style="list-style-type: none"> 代理店業務の注意すべき点の説明 代理店手数料規定の説明 	<ul style="list-style-type: none"> 代理店業務は社会公共性の高い事業であり、法令等遵守が非常に重要であることを十分に認識させ、そのうえで代理店委託を行います。 代理店委託後のトラブル防止の観点から、代理店手数料体系等、代理店の存続や収益に関する事項について、十分説明します。
登録前研修	代理店登録前までに実施します。 ※他社代申の場合、登録後、登録一件書類提出までに実施します。	<ul style="list-style-type: none"> 損害保険の基礎知識 コンプライアンス 代理店の日常業務 損害保険商品の概要 損害保険の周辺知識 人権問題 自賠責保険 <ul style="list-style-type: none"> *募集従事前教育 海上・運送保険 <ul style="list-style-type: none"> *募集従事前教育 商品知識 重要事項等説明・意向把握・意向確認 	代理店として必要な基本的知識、主要保険商品の概要、重要事項等説明・意向確認のルール等について教育・研修します。 *損保一般試験の対応カリキュラムが中心となりますので、試験受験前に実施します。
登録後研修	代理店登録後4か月以内に実施します。 ※4か月を待たず、すみやかに実施します(できるだけ登録月に実施します)。	<ul style="list-style-type: none"> 代理店業務の流れ 申込書作成のポイント 自動車保険事務処理の基礎 事故対応の基本 e-JIBAI ダイレクト計上 募集人管理体制 eラーニング活用 	代理店業務・主要保険商品の詳細について教育・研修します。

(2) 問題事象等に焦点を当てた教育・研修(必須研修)

保険募集を行ううえで、コンプライアンスの徹底と知識・スキルの習得は欠かせません。

そのため、苦情や不適正行為の分析等を通じて把握した重要な問題や、商品改定・法令等に伴う新しい知識等に焦点を当てて、集中的に研修を行います。実際に発生した問題事象等に焦点を当てた研修です。

◇問題事象等に焦点を当てた研修

各研修名称	目的・概要等
代理店コンプライアンス研修	苦情・不適正行為等を踏まえた改善に関するテーマを取上げた研修です。
商品改定・法令改正研修	大幅な商品改定や新商品の発売および法令改正等を踏まえて行う研修です。

*研修の実施要領等は、年度ごと、または研修実施時の案内等を参照してください。

(3) 応用コース試験

保険商品の販売に必要な高度かつ専門的な知識を習得することを目的として実施するeラーニングによる任意試験です。

①対象募集人

全募集人

②試験概要

eラーニングによるテストです。自動車、火災、傷害・新種単位の3単位から構成されています。

(4) 代理店事故対応力認定制度

事故対応に必要な高度かつ専門的な知識を習得することを目的として実施するeラーニングです。「一般コース」「専門コース」の2種類があります。

①対象代理店(募集人)

「一般コース」:全募集人

「専門コース」:事故対応力一般コース修了者

②教育の概要

「一般コース」:事故対応における代理店の役割、事故対応に必要な基本的知識の習得

「専門コース」:物損事故・人身事故の支払い実務等、より専門的な事故対応知識の習得

1-6 保険募集ができる期間

1. 保険募集の開始時期

(1) 代理店

個人代理店主や法人代理店の代表者は、財務局等により代理店登録の申請が受理され、代理店として登録された日から、保険募集が可能となります。

◇新設と異時乗合* (乗合追加) の開始時期

	保険募集の開始時期
純新設	いずれも新設登録となり、財務局にて、代理店登録が受理された日。
継承新設	
同時乗合	
異時乗合	既存乗合会社が当社の乗合追加を承認した日と、当社が代理店委託契約を締結した日のいずれか遅い日。

※乗合とは、複数の保険会社と委託契約を締結し代理店登録することをいいます。

(2) 募集人

①代理店登録と同時に、届出する場合

前記(1)同様、代理店登録と同時に保険募集が可能となります。

②代理店登録の事後に、追加届出する場合

追加届出が財務局等にて受理された日以降の当該事由発生日から、保険募集が可能となります。財務局等の受理前は、募集人資格試験等に合格していても保険募集はできません。

また、代理店が代理申請会社へ書類を提出した日(手続き依頼日)が募集開始日ではありませんので注意してください。

なお、代理店登録および募集人届出の手続きは、遡及して行うことが一切認められません。

*法人代理店の代表者変更の場合、財務局等への届出前であっても、有効な資格を有していれば就任の日から保険募集が可能です。ただし、すみやかな届出手続きが必要です。

◇募集開始日の確認・連絡

代理店登録の場合は手続き完了後、当社より募集開始日を連絡します。代理店登録の事後に追加届出する場合(募集人追加)は、当社の代理店募集人管理システム(D-BOKS)または損保協会の「募集人・資格情報システム」で届出日(登録事由発生日)を確認してください。

⚠注意 組織変更等に伴う登録関連手続き

合併新設、吸収合併、組織変更等の場合、代理店廃止・新設の手続きが必要となるケースがあります。手続きもれによる無登録募集や、手続きが遅れたことにより代理店新設まで募集ができない期間が発生しないよう、組織変更等については事前に所属保険会社に連絡し、代理店登録手続きをすみやかに行ってください。

2. 保険募集の終了時期(行えなくなる時期)

(1) 代理店

代理店廃止の日の翌日より保険募集ができません。

* 代理店廃止の当日は、保険募集が可能です。

(2) 募集人

① 代理店廃止の場合

前記(1)同様、代理店廃止の日の翌日より保険募集ができません。

* 代理店廃止の当日は、保険募集が可能です。

② 募集人のみ廃止する場合

募集人廃止の日の翌日より保険募集ができません。

* 法人代理店の代表者の場合、財務局への廃止手続きの有無にかかわらず、退任日の翌日から保険募集ができなくなります。

! 注意 みなし解散登記について

法人代理店が一定期間(株式会社の場合は12年以上)登記事項の変更を行っていない場合、法人を解散したとみなされ、法務局が職権でみなし解散の登記を行います。

みなし解散の登記がなされた場合、保険募集が行えなくなるおそれがあります。よって、代理店は、代理店登録を適正に維持するために、みなし解散登記がされないよう、会社法の定めに従い、登記事項の変更(任期が満了した役員の変更登記等)を行ってください。

1-7 代理店登録と個人情報

保険会社は、代理店登録・届出およびこれらの付随事務を遂行する過程において、代理店や募集人の個人情報を取得します。これらの個人情報の取扱いについては次の点に留意してください。

* 詳細は第6章「顧客情報の管理」を参照してください。

1. 保険会社における代理店の個人情報の取扱い

保険会社は、代理店の登録申請や募集人の届出等の財務局への代理申請手続きを行う際に代理店主および代理店の代表者または募集人の氏名、生年月日、性別等を取得するなど、代理店の個人情報を取得するケースが少なからず発生しますが、保険会社における個人情報の利用目的は次のとおりです。

なお、乗合代理店の場合、代理申請会社では代理店の登録事項等を適切に管理するために、必要な範囲内で他の所属保険会社に提供することがあります。

- ① 保険業法(第284条)に基づく管轄財務局等への代理店登録の申請、登録事項の変更、募集人の届出
・ 代理店の登録・届出のために必要な書類は、代理申請会社で保管します。
- ② 募集人資格試験の申込みおよび資格試験結果(資格情報)の管理
・ この個人情報は、資格管理事務のために損保協会に提出します。
- ③ 代理店委託契約書に基づく代理店業務およびこれに付随する業務の管理・教育・指導

2. 従業員[※]との非開示契約書(誓約書)等の締結

代理店は、個人情報の取扱いについて、次の目的で従業員と非開示契約書等を締結しなければなりません。この書面は、従業員の新規採用時にはもちろんのこと、既存の募集人をも含め、代理店におけるすべての募集人から取得する必要があります。

- 代理店(事業者)業務の遂行上の従業者による個人情報の取扱い(従業員の役割・責任)について誓約する。
- 所属保険会社による管理等において、必要な範囲(登録申請や届出、試験の申込み、合格者情報等の照会など)で、代理店が募集人等の個人情報を所属保険会社等に提供することについて、本人の同意を取得する。

※事業者の指揮命令系統に属し、事業者の業務に従事するすべての者を指し、保険募集従事の有無にかかわらず、法人の代表者や、募集人および事業者との雇用関係がない派遣労働者を含みます。

1-8 契約取扱出先、別個登録代理店

代理店が複数の事務所を開設する場合、当該代理店の一部として保険募集を行う場合、これを「契約取扱出先」といいます。*

また、当該事務所において本店とは独立して代理店業務を行う場合、当該事務所を本店とは別の代理店として財務局等へ登録することができます。この場合、本店を「本店代理店」、本店以外の代理店を「別個登録代理店」といいます。

※金融機関・大企業別働隊等、広範囲に営業を行う代理店について、以前は、別個に代理店登録を行う必要がありましたが、2001年3月30日以降、全国の事務所を1つの代理店として登録(全国一本登録)することが可能となりました。



保険会社向けの総合的な監督指針(S J - N E T 代理店掲示板)

Ⅲ-2-1(1)④

◇「契約取扱出先」と「別個登録代理店」の違い(例)

	契約取扱出先*	別個登録代理店
代理店登録	本店と別に登録しません	本店と別に登録します
保険料専用口座	本店にて設定します	本店と別に設定します
収支明細表	本店にて備え付けます	本店と別に備え付けます
保険料の精算	本店にて行います	本店と別に行います

※合理的な理由がある場合は、「契約取扱出先」にて、保険料専用口座や収支明細表を有し、相対の営業店と直接取引することもできます。なお、領収証つづりを出先ごとに備え付ける場合は、原則として本店の領収証つづりを使用しますが、保険会社と代理店の双方で管理できることを前提として出先用の領収証つづりを使用することもできます。

参考 「契約取扱出先」との直接取引

1996年3月30日以前、保険会社は「契約取扱出先」との直接取引ができず、例えば、「契約取扱出先」に、当社営業店から、直接、保険料領収証を交付することや、「契約取扱出先」から、当社営業店に、直接、申込書等を提出することが禁じられていましたが1996年4月1日以降は、直接取引が可能になりました。

*ただし、自賠責保険の直接取引には、別途、覚書の締結が必要です。

1-9 代理店事務所

代理店事務所とは、「その場所において代理店業務が滞りなく遂行できる」場所を指します。

「滞りなく遂行できる」とは、代理店の主観によるものではなく、契約者や保険会社等から客観的に見て、滞りがない状態のことを言います。代理店事務所に望まれる要件は次の通りです。

◇代理店事務所の要件(法令等に対応が義務付けられているものは〈必須〉と記載しています)

項目	要件	根拠条文
代理店看板	<p>代理店が自主的に作成・設置する看板は、代理店の資産です。管理上の一切の責任は代理店にあることから、代理店は維持管理に留意しなければなりません。外部から見て、次の事項が分かる看板であることが必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 損害保険代理店の事務所であること（損害保険会社と誤認する可能性がないこと） ・ 代理店名もしくは代理店主名（法人代理店の場合は、法人名）が明記されていること <p>* 初めて訪問した契約者が迷うことなく、代理店事務所を認識できることが必要です。</p>	<p>保険業法第294条3項（代理店の権限明示）に鑑み、当社で定めた推奨ルールです。（自社看板の設置をする代理店は必須ルールとなります。）</p>
専用電話、FAX	<p>代理店業務専用の電話回線または電話番号を有する必要があります。</p> <p>* 他法人との共同事務所の場合は、それぞれ別々の電話番号が必要です。</p>	<p>保険業法第294条3項に鑑み、当社で定めた推奨ルールです。</p>
執務スペース	<p>他業務・他部門との共同事務所の場合、どの場所で代理店業務を行っているか、外部者に明確に分かる区切りが必要です。</p> <p>* 部門別に机をまとめた、いわゆる「島」の形式も不可ではありませんが、契約者の顧客情報等が、隣の「島」から見聞きできないよう、独立した部屋・パーテーション（間仕切り）の設置が望まれます。</p>	<p>保険業法第294条3項および個人情報保護法に鑑み、当社で定めた推奨ルールです。</p>
書類保管スペース〈必須〉	<p>申込書控等の書類を保管するスペースが必要です。</p> <p>* 保管形式は問いませんが、契約者等の照会等に対し、迅速に対応できるように保管することが必要です。顧客情報が掲載された帳票等の保管スペースは、施錠できることが必要です。</p>	<p>個人情報保護法第20条（安全管理措置）、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第8条、同ガイドラインの安全管理措置規定等についての実務指針に鑑み、当社で定めた必須ルールです。</p>
応接スペース	<p>お客さま等への対応が可能な応接スペースを確保します。</p>	-
ディスクロージャー誌	<p>当社基準により配付された代理店は、事務所に備え付けておきます。</p> <p>* ディスクロージャー誌が掲載されたウェブサイトのアドレスを紙面等に表示することも可能です。</p>	<p>保険会社向けの総合的な監督指針Ⅲ-2-14-4（4）（説明書類の縦覧場所等について）に鑑み、当社で定めた推奨ルールです。（当社で定めた基準に該当する代理店は必須ルールとなります。）</p>

項目	要件	根拠条文
勧誘方針の掲示〈必須〉	金融商品販売法の定めにより、事務所* に代理店の勧誘方針を掲示しなければ いけません。	金融商品販売法第9条 (勧誘方針の策定等)
個人情報保護宣言 (プライバシー・ポリシー) の公表〈必須〉	専業・兼業の別、専属・乗合の別に応じて 策定し、事務所*への掲示・備え付けや、 代理店ホームページへの掲載を行います。	個人情報保護法第18条(取得 に際しての利用目的の通知等)、 第27条(保有個人データに関 する事項の公表等) 金融分野における個人情報保 護に関するガイドライン第 14条(保有個人データに関す る事項の公表等)、第23条(個 人情報保護宣言の策定)

※複数の事務所を有する代理店は、事務所ごとに掲示・備え付けが必要です。

1-10 代理店廃止

1.代理店廃止における注意点

代理店廃止は、代理店との合意により、財務局等あてに廃業を届出することで手続きが完了します。代理店廃止の場合、廃止日の翌日より募集ができなくなりますので、次の事項について注意が必要です。漏れ・遅延のないよう手続きしてください。なお、財務局等への届出方法は、当社営業店に問い合わせしてください。

(1) 廃止日の合意

保険会社と打合せし、廃止日を選定します。廃止の合意から廃止日までには、各種の手続きが必要です。廃止日は、各種手続きを行うのに十分な期間*をおいて選定するよう心がけてください。

*契約の代理店変更の周知徹底や手続き等を行う期間として約3ヶ月の猶予が望ましいです。

*個人代理店の死亡・法人解散等、法令等で廃止日が決められているケースは、代理店や保険会社の希望により、廃止日を変更することはできません。

(2) 代理店変更による契約移管受代理店の選定

代理店業務を廃止するとともに、保有契約の保全が重要となります。新たに当該契約を取り扱う代理店(契約移管受代理店)を選定します。

(3) お客さまへの案内

代理店変更を行う場合、お客さまに対し新代理店へ変更となることのご了承をいただく旨や新代理店の連絡先等について、代理店および当社から案内を行います。

なお、お客さま宛の案内文書は遅くとも廃止日の3週間前を目安に発送します。

(4) 情報提供の停止

代理店廃止後は、当社との委託契約も消滅するため、当社のお客さま情報等を提供することはできません。代理店廃止時には、当社は更改申込書等の回収を行う他、代理店オンライン等による情報提供を停止します。

次の「2. 代理店廃止日と手続きのスケジュール ◇代理店廃止の標準スケジュール」を参照のうえ、代理店廃止日の3週間前までを目安に連絡漏れ・遅延のないよう当社営業店へ連絡してください。

(5) 募集終了の手続き

代理店は、廃止日の翌日より、保険募集を行うことができません。

代理店廃止後、募集を行うと不祥事件(無登録募集)となりますので代理店廃止の手続きの際は注意が必要です。なお、内務事務を第三者に委託している場合、共同化をしている場合は、委託先、共同事務を行っている他の当社代理店から顧客情報の回収等が必要です。第5章5-3「代理店業務(保険募集以外)の外部委託、共同化、集中化」を参照してください。

◇回収が必要となる主なもの

- ・ 保険料領収証
- ・ 自賠責証明書、e-J I B A I 専用用紙、自賠責保険料収納済印、ステッカー
- ・ 保険料専用口座の通帳、収支明細表、集金一覧表
- ・ 申込書、満期一覧表、パンフレット
- ・ 代理店オンラインの解約手続き、導入キットの回収等

2. 代理店廃止日と手続きのスケジュール

(1) 代理店廃止日の決定

合意による代理店廃止の場合は、代理店により廃止日を決定できますが、事由によっては代理店廃止日が自動的に決定される場合があります。

◇代理店廃止日

事由	廃止日	廃業の届出を行う者	留意点
次の事由以外の廃止	代理店との合意日	廃業する代理店主	
個人代理店主の死亡	代理店主の死亡日	相続人	店主以外に募集人(資格者)がいる場合でも、代理店廃止となります。
法人代理店の解散	法人の解散日	清算人	
代理店の破産	破産手続き開始の決定があった日	法人代理店の場合 破産管財人	個人法人を問わず、破産は代理店廃止となります。
法人代理店の合併による消滅	法人の消滅日	法人を代表する役員であった者(個人)	
募集資格者の欠如	原則、募集資格者がなくなった日 (または代理店との合意日)	代理店主	募集資格者が欠如となった場合、その日から募集ができなくなります。 * マリンのみ・自賠償のみ委託代理店に変更することも可能です。

【前述事由が発生した場合の募集人による保険募集禁止】

前述事由が発生した場合は、その時点で、この代理店に属する募集人は以降保険募集を行うことはできません。

なお、これら事由発生後に保険募集を行ってしまうと無登録募集として保険業法に違反し処罰の対象となりますので、注意してください。

◇代理店廃止の標準スケジュール(専属・当社代申代理店、N月の廃止の例)

N - 3月	N - 2月	N - 1月	N月
廃止合意	新旧代理店の引継ぎ 営業店、新旧代理店打合せ ・ 移管業務の重要性説明 ・ 引継ぎ形態の確認 ・ 案内文書の作成	新旧代理店の引継ぎ ・ お客さま宛案内文書出状 ・ 各種契約者対応 ・ 代理店解約日の連絡 * お客さま宛案内文書における当社への不同意連絡期限は、案内文書送付から3週間程度とします。	・ 契約移管 ・ 代理店廃止

* 前記のとおり、通常の代理店は、遅くとも約3ヶ月以上前から準備が必要です。

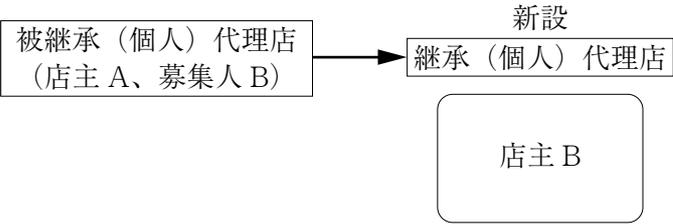
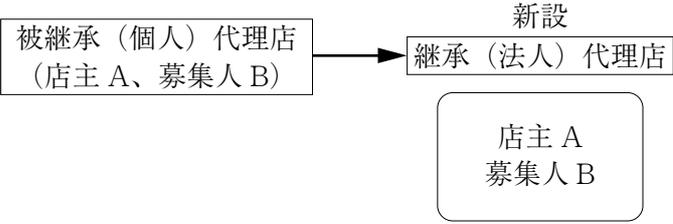
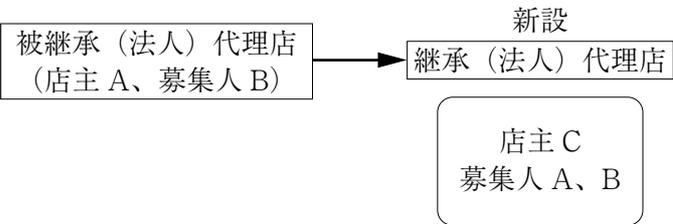
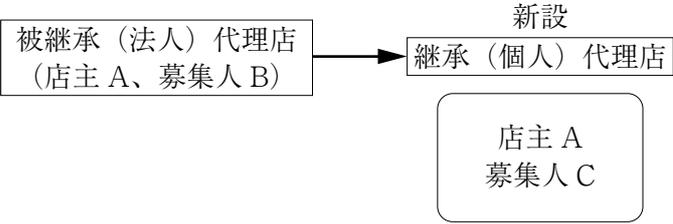
1-11 代理店の継承

組織の変更や部門の独立などにおいて、継承代理店の代理店登録日や募集人の移籍など、一定の要件を充足する場合は「代理店継承」を行うことができます。この「代理店継承」は、被継承代理店で適用されていた代理店手数料ポイントや代理店システムを継承代理店で継続して適用・使用できます。一方で、被継承代理店からの移管契約に異動・解約が発生し、戻し入れ手数料が発生する場合、手数料の戻し入れを要するなど、継承代理店は被継承代理店の権利・義務・債権・債務すべてを継承しなければなりません。

<代理店継承パターン>

形態	要件
<p>【役員・使用人の独立】</p>	<p>(1)被継承代理店の募集従事者が、新設の継承代理店の店主または代表権を有する役員となること。 (2)代理店業務の一部を継承すること。 (3)被継承代理店の募集人の廃止日または業務廃止日、継承代理店の登録日が一致すること。</p>
<p>【合併新設】</p>	<p>(1)2以上の被継承代理店から、それぞれ1名以上の募集従事者が、新設の継承代理店へ募集従事者として移籍すること。 (2)代理店業務の全部を継承すること。 (3)各被継承代理店の業務廃止日、継承代理店の登録日が一致すること。</p>
<p>【吸収合併】</p>	<p>(1)1または2以上の被継承代理店から、それぞれ1名以上の募集従事者が、既設の継承代理店の募集従事者として移籍すること。 (2)代理店業務の全部を継承すること。 (3)各被継承代理店の業務廃止日と継承日(被継承代理店の募集従事者が継承代理店の募集人として追加する日)が一致すること。 ただし、被継承代理店の業務廃止日が月末末日であり、継承代理店における募集人追加が翌月1日の場合はこの限りではありません。</p>

* 被継承代理店の募集従事者は、店主または代表権を有する役員で募集に従事している者を含みます。

形態	要件
<p>【組織変更】</p> <p>(1)個人から個人への継承</p>  <p>(2)個人から法人への継承</p>  <p>(3)法人から法人への継承</p>  <p>*株式会社と持分会社(合名会社・合資会社・合同会社)間の変更を行う場合など、新会社の登記簿謄本に「組織変更による設立」等の文言が記載されていれば、登録事項変更の手続きで届出を行います。</p> <p>また、特例有限会社から株式会社への変更を行う場合で、新会社の登記簿謄本に「商号変更」の文言が記載されていれば登録事項変更の手続きで届出を行います。</p> <p>(4)法人から個人への継承</p> 	<p>(1)個人から個人への継承</p> <ol style="list-style-type: none"> ①被継承代理店の店主または募集従事者のうち1名以上が新設の継承代理店へ店主または募集従事者として移籍すること。 ②代理店業務の全部を継承すること。 ③被継承代理店の業務廃止日、継承代理店の登録日が一致すること。 <p>(2)個人から法人への継承</p> <ol style="list-style-type: none"> ①被継承代理店の店主または募集従事者のうち1名以上が新設の継承代理店へ代表権を有する役員または募集従事者として移籍すること。 ②代理店業務の全部を継承すること。 ③被継承代理店の業務廃止日、継承代理店の登録日が一致すること。 <p>(3)法人から法人への継承</p> <ol style="list-style-type: none"> ①被継承代理店の募集従事者(代表権を有する役員を含む)のうち1名以上が新設の継承代理店へ代表権を有する役員または募集従事者として移籍すること。 ②代理店業務の全部を継承すること。 ③被継承代理店の業務廃止日、継承代理店の登録日が一致すること。 <p>(4)法人から個人への継承</p> <ol style="list-style-type: none"> ①被継承代理店の代表権を有する役員または募集従事者のうち1名以上が新設の継承代理店へ店主または募集従事者として移籍すること。 ②代理店業務の全部を継承すること。 ③被継承代理店の業務廃止日、継承代理店の登録日が一致すること。

形態	要件
<p>【死亡継承】</p> <p>個人店主死亡</p> <p>個人店主死亡後2ヶ月以内に新規登録</p> <p>契約の取扱い時は直扱い</p> <p>継承代理店の登録</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登録日を死亡日まで遡及することは不可 ・被継承代理店の手数料ポイントは継承可能 	<p>(1)被継承代理店の募集従事者が、継承代理店の店主となること。 募集人のいない代理店の店主が死亡した場合は、継承できません。</p> <p>(2)代理店業務の全部を継承すること。</p> <p>(3)被継承代理店の業務廃止日(死亡日)から2ヶ月以内に登録(新規登録)すること。継承代理店が登録されるまでの間は、店主死亡代理店は契約の取扱いができませんので直扱いとします。</p>
<p>【会社分割】</p> <p>被継承代理店(店主A、募集人B)</p> <p>会社分割</p> <p>被継承代理店(店主A)</p> <p>新設 継承代理店</p> <p>Bは店主または代表権を有する役員または保険部門の責任者</p>	<p>(1)被継承代理店の募集従事者が、新設の継承代理店の店主または代表権を有する役員、または保険部門の責任者となること。</p> <p>(2)代理店業務の一部を継承すること。</p> <p>(3)被継承代理店の募集人廃止日または業務廃止日、継承代理店の登録日が一致すること。</p>

第2章

保険募集に関する 基本ルール

2-1 保険募集の基本的な流れ

*実際の保険募集における一連の説明では、各ステップが前後すること等も想定されます。

ステップ① 募集人の権限等に関する説明

保険募集を行う際はあらかじめ、募集人の権限等(所属保険会社等の商号、名称または氏名など)に関して説明します。



ステップ② 意向把握、商品の選定、商品説明および重要事項等説明*

意向把握

お客様の抱えるリスクや主な意向・情報を把握し、適切な保険商品を選定・提案します。「個別プランの提案に必要となる主な意向・情報」以外の事項は、これ以降の募集プロセスで把握することも可能です。

推奨販売

乗合代理店において、複数の保険会社の商品から、特定の保険会社の商品を選別してお客様に提案する場合、その推奨理由等を説明します。

比較説明

乗合代理店において、複数の保険会社の商品を提案する場合は、提案する全ての商品の比較事項を偏りなく説明します。

商品説明

主な意向・情報にもとづいて提案した商品がお客様の意向とどのように対応しているか、わかりやすく説明します。

重要事項等説明

「重要事項等説明書」等を用いて、提案した商品の「契約概要」「注意喚起情報」等を説明します。また、お客様がすでに加入している他の保険契約に同種の特約が付帯されていないか、確認します。



ステップ③ 契約締結(告知受領・意向確認)

告知受領

告知事項に該当する項目の内容および告知の重要性をお客様に説明のうえ、お客様から正しい告知を受領します。

意向確認

申し込もうとする内容が、これまでに把握したお客様の意向に沿っているか、確認します。

契約締結

お客様から、申込書の所定の欄に署名または記名・押印いただきます。



ステップ④ 保険料の領収・申込書写等の交付

募集形態に応じた方法により、保険料を領収し、申込書写等をお客様に交付します。

2-2

損害保険募集人の権限等に関する説明

1. 損害保険募集人の権限

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(保険業法第294条、保険業法施行規則第227条の2)。

- ・ 所属保険会社等の商号、名称または氏名
- ・ 自己が所属保険会社等の代理人として保険契約締結するか、または保険契約の締結を媒介するかの別(以下、「代理、媒介の別」といいます)
- ・ 募集人の商号、名称または氏名

* 当社には「媒介代理店」はありませんので、すべての代理店が保険会社を代理して保険契約を締結します。また、保険会社のために保険契約の締結の代理・媒介を行う立場を誤解させるような表示を行ってはなりません。特に、単に「公平・中立」との表示を行う場合や、代理店の方針・スローガンとして、「お客さま最優先」などを掲げる場合等、販売手法やその他の商品説明手法とあいまって、「お客さまと保険会社との間で中立である」とお客さまが誤解することがないように、留意が必要です。



保険業法施行規則

第227条の12

保険会社向けの総合的な監督指針(SJ-NE T代理店揭示板)

II-4-2-9(4)*

※ 保険業法施行規則第227条の12では乗合代理店が規制対象となっていますが、保険会社向けの総合的な監督指針II-4-2-9(4)ではすべての代理店に対する留意事項として示されています。

(1) 権限明示の方法

明示する項目	明示方法
○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します。
○代理、媒介の別	「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、お客さまに説明します。なお、代理店の場合は、「締結の代理権」には「告知受領権」も含まれることが一般的ですので、「告知受領権」も「締結の代理権」に含めて説明することで構いません。
○募集人の商号、名称または氏名	代理店の商号等が記載されたパンフレットや名刺を渡す等の方法により商号、名称または氏名を名乗ります。
○取り扱える保険会社の範囲	<ul style="list-style-type: none">・ 乗合代理店の場合は、取り扱える保険会社名等を説明します。・ 専属か乗合か、乗合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します。

注意 個人代理店の店主を代表者とする法人

個人代理店の店主を代表者とする法人(他業を営みます)において、当該法人の名刺等に「損害保険代理店」と表示したり、保険料領収証の取扱者欄に、当該法人を記載することは、権限明示が不正確であり、お客さまに誤認を与えるおそれがありますので行わないでください。

このようなケースにおいては、個人代理店を廃止のうえ当該法人を代理店登録する等、実態に則した代理店登録形態に是正する必要があります。

◇法令上の罰則等

お客さまに対する説明を行わなかった場合:登録の取消または6ヶ月以内の業務の停止

**第8章8-3 保険業法**

第307条第1項第3号

(2) 留意点

郵送のみで契約手続きを完結する場合には、「お問い合わせ先」欄に募集人の商号、氏名等を明記したパンフレットを郵送するなどの方法により、前記(1)の各事項をお客さまに明らかにする必要があります。

また、フランチャイズ展開を行い、他の代理店に商号等の使用を許諾している場合、両者が異なる事業者であることや、取り扱う保険商品の品揃えが異なる場合はその相違点を説明するなど、当該他の代理店と同一の事業を行う者とお客さまが誤認しないよう、留意する必要があります。フランチャイズについては、第5章5-2「3. フランチャイズ代理店等に係る体制整備」を参照してください。

2. 代理店の名刺

代理店で名刺を作成する際は、代理店であることを明確にするため、「損保ジャパン代理店」と表記してください。

事実と異なる事項や誤認を与えるおそれのある事項等は記載できません。また、所属する当社営業店の連絡先を記載することはできません。

* 当社のロゴ等は、当社視覚表示基準に合致したものであれば利用しても差し支えありません。

◇不適切な代理店名刺の例

- ・代理店の営業所在地以外の場所を代理店住所として記載している。
- ・所定の資格を持っていないのに、それを連想させる肩書きを記載している。
(ファイナンシャルプランナー・経営コンサルタント等)
- ・連絡先として保険会社の営業店を記載している。
- ・個人代理店でありながら法人を連想させる代理店名を記載している。
- ・募集人の届出がされていない従業員等(例えば内務事務者)の名刺に、募集人であるかのような記載をしている。
- ・その他、明らかに名刺としてふさわしくない事項を記載している。

2-3 勧誘方針

「金融商品の販売に関する法律」(以下、「金融商品販売法」といいます)では、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らないと定められています。

このため、代理店は、勧誘行為に関する方針について、代理店自らの名前で「勧誘方針」を策定し、事務所に掲示する等、公表する必要があります。

◇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(金融商品販売法第10条)

1. 勧誘方針の策定

勧誘方針の策定にあたり、当該方針に記載すべき事項は次のとおりです。

- ・お客様の知識、経験、財産状況および保険契約を締結する目的に照らし配慮すべき事項
- ・勧誘の方法および時間帯に関して、お客様に対し配慮すべき事項
- ・その他、勧誘の適正の確保に関する事項

「S J - N E T (代理店掲示板)」にひな形を掲載していますので、参照してください。

2. 勧誘方針の提示

策定した勧誘方針は、代理店の事務所に、掲示または閲覧できるように備え付けます。また、代理店が自ら作成・運営・管理するホームページ上で、保険商品の販売等を行っている場合は、当該ホームページ内にも掲載します。

* 契約取扱出先(支店等)を設置している場合は、全ての契約取扱出先に掲示します。また、個人代理店で専用事務所がない場合は、自宅兼事務所に掲示します。

2-4 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。



第8章 8-3 保険業法

第294条の2

保険会社向けの総合的な監督指針(SJ-NE T代理店掲示板)

II-4-2-2

また、意向把握では、次のケースのとおり、保険商品の特性に応じて、必要な対応が異なります。

(1) 保険商品の特性に応じた意向把握方法

ケース	対象商品	特徴
損保型 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-2(3)①ア(注3)	第二分野および第三分野の一部商品(主に保険期間が1年以下の傷害保険など)	自動車や不動産購入等に伴う補償を望むお客さまに対し、主な意向・情報を把握します。
意向把握型 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-2(3)①ア(注1)	第一分野および第三分野の一部商品(主に疾病系の商品や保険期間が1年超の傷害保険など)	アンケート等によりお客さまの意向を把握します。
意向推定型 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-2(3)①ア(注2)		性別や年齢などのお客さまの属性、生活環境等に基づき、お客さまの意向を推定(把握)します。

本書では次のとおり「損保型」の意向把握について解説します。

(2) 把握すべきお客さまの意向

前記(1)に示す「損保型」の意向把握において、把握すべきお客さまの意向には、次の内容があります。

(保険会社向けの総合的な監督指針II-4-2-2(3)①②)

- 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・保険金額等に関する範囲の希望、優先する事項の有無等

把握した意向を踏まえ、最終的な契約内容がお客さまの意向に沿ったものとなっているか、お客さま自身に確認(意向確認)を行っていただく必要があります。

意向確認については、第2章2-10「意向確認」を参照してください。

(3) 具体的な意向把握方法

当社の規定等に従い、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、意向把握を行います。

① どのような分野の補償を望んでいるか(保険種類)

損保商品については、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ご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、把握します。

②お客さまが求める主な補償内容

お客さまが求める補償内容に関する意向・情報は、「個別プラン提案の前提になる情報」、「個別プランの提案前に把握する主な意向」および「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」の3つに分かれます。

○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お客さまの情報について、事前に確認します。 ・海外旅行総合保険における渡航者、渡航先、渡航期間 など
○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事項については、事前にお客さまの意向を把握する必要があります。 ・自動車保険における運転者年齢条件特約の条件、運転者限定特約の有無 ・火災保険における保険の目的(家財・建物) など
○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	提案した個別プランの内容や保険料水準等も考慮し、補償・特約等の付帯の要否に関わる意向について、個別プランを説明する過程、あるいは説明後に把握します。 ・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 など

③保険期間・保険料・保険金額等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、個別プランの内容に反映します。

なお、補償や特約等の付帯の要否などについて、提案した商品がお客さまの意向に沿った内容となっているか、あわせて確認します。

(4) 主な意向の記録

意向把握を確実にを行うために、前記(3)②のうち、「個別プランを提案する前に把握する主な意向」に関する事項等について、当社の規定等に従い、お客さまが示した意向を契約申込書や意向確認書面などに記録します。特に、個別プランを提案する際に、当該商品とお客さまの主な意向の関係性をわかりやすく説明するために、提案する契約条件としての表示とは別に、「把握した主な意向」を記録し、保存しておく必要があります。

*代理店が具体的な保険商品の提案前に、提案する保険会社や商品を検討するためにお客さまの意向を把握するケース等、当社所定の帳票とは別に、代理店独自のアンケート等の帳票により意向把握を行った場合には、当該意向把握に用いたアンケート等の帳票を保存することなどは望ましい対応と考えられます。

当社の申込書や意向確認書面は、適切な意向把握を行ったことを記録・保存しており、見積書などの意向把握の過程で用いたツールや、契約に至らなかったお客さまの意向把握に用いたツールについては保存する必要はありません。

(5) 留意点

本留意点の事項については、「意向把握」のみならず、第2章2-10「意向確認」についても、適用されます。

①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、お客さまの意向把握・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等、前記(3)で記載したような一律の方法ではなく、商品特性に応じた方法で意向把握・意向確認を行うことが可能です。

- ・基本プランが年間保険料5,000円以下である保険商品
- ・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
- ・団体保険(加入勧奨の有無を問わない)において契約者である団体に対して行う意向把握、意向確認

②意向把握・意向確認が不要なケース

意向把握・意向確認を求める必要性が乏しい次のケースでは、契約者と被保険者が異なる契約において、被保険者に対する意向把握・意向確認が適用除外となります(契約者に対する意向把握・意向確認は行う必要がありますので、注意が必要です)。

主なケース	具体例
○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か月以下かつ被保険者が負担する保険料が1,000円以下の保険契約	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)	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
○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

③既契約を更改、契約内容を一部変更する場合

既契約を更改する場合や契約内容を一部変更する場合も、意向把握・意向確認を行う必要があります。この場合の意向把握・意向確認の方法としては、例えば、次のような対応が挙げられます。

更改する場合	既契約の契約内容を通じて把握した意向に沿って、更改契約の内容を提案し、意向確認を行う。 また、契約内容の見直しを行う場合は、個別商品を提案する過程で意向把握・意向確認を行う。
契約内容を一部変更する場合	変更依頼書の変更箇所を説明し、お客さまに変更内容を確認いただく過程で、意向把握・意向確認を行う。

*自動車保険の増車については、明細ごとに異なる意向内容を反映でき、新契約と同等の意向把握が必要であると考えられることから、個別プランを提案する前に主な意向を把握し、記録します。

参考 団体保険における加入勧奨時の取扱い

契約者である団体と被保険者に一定の密接な関係が認められる団体(例えば、企業・官公庁の職域団体等)の契約で、契約者(当該団体)が被保険者に対して加入勧奨を行う場合は、保険募集人に直接の意向把握義務が課されるものではありません。

しかしながら、従来どおり、契約者(当該団体)から被保険者に対し、保険募集を行う際と同程度の意向確認を適切に行う必要があります。

一方で、団体と被保険者の間に一定の密接な関係が認められない団体*について、団体保険の加入勧奨を行う場合は、保険会社または保険募集人に意向把握義務が課され、団体保険以外の保険契約と同様に意向把握・意向確認を行う必要があります。

なお、意向把握・意向確認にかかる事実行為の一部(「団体保険の加入依頼書」等の意向把握に関する書面の回収など)を契約者(当該団体)を通じて行うことも可能と考えられますが、このような場合でも保険会社または保険募集人が確実に意向把握義務を履行できるよう、適切な対応を行う必要があります。

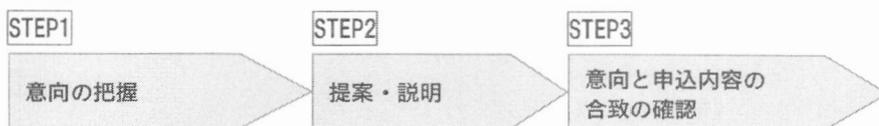
※保険会社向けの総合的な監督指針では、カード会社や金融機関が契約者となり、カード会員や預金者を被保険者とする団体保険等が例示されています。

参考 第二分野以外の商品を取り扱う場合

第一分野商品や第三分野商品(保険期間1年以下の傷害保険などを除く)を取り扱う場合は、商品を提案・説明した後、意向確認を行う前に、当初の意向と最終的な意向とを比較する必要があります。

当初把握した主な意向と最終的な意向とを比較した結果、両者が相違している場合には、その対応箇所や相違点および相違が生じた経緯について、当初の意向と最終的な意向との比較を行いながら、わかりやすく説明します。

■ 損保型の場合



【各ステップの概要】

【STEP1】 意向の把握	保険金額・保険料を含めた個別プランを説明する前に、お客さまの主な意向・情報を把握します。 ※自動車、不動産購入等に伴う損保商品の提案にあたっては、個別プランの作成に必要な主な意向（年齢条件や運転者の範囲、保険の目的など）や購入した保険の対象等の情報を把握します。
【STEP2】 提案・説明	【STEP1】で把握した意向・情報に基づいた個別プランを提案し、お客さまの意向とどのように対応しているかを含めてわかりやすく説明します。
【STEP3】 意向と申込内容の合致の確認	契約締結前においてお客さまの意向と契約の申し込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認します（＝意向確認）。

■ 意向把握型の場合



【各ステップの概要】

【STEP1】 意向の把握	保険金額・保険料を含めた個別プランを説明する前に、例えば、アンケート等によりお客さまの主な意向を把握します。
【STEP2】 提案・説明	【STEP1】で把握した意向に基づいた個別プランを提案し、お客さまの意向とどのように対応しているかを含めてわかりやすく説明します。
【STEP3】 最終的な意向と当初意向との比較（振り返り）	最終的な意向と当初把握した主なお客さまの意向との比較を記載したうえで、両者が相違している場合には、その対応箇所や相違点及びその相違が生じた経緯について、わかりやすく説明します。
【STEP4】 意向と申込内容の合致の確認	契約締結前においてお客さまの意向と契約の申し込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認します（＝意向確認）。

■ 意向推定型の場合



【各ステップの概要】

【STEP1】 意向の推定（把握）	保険金額・保険料を含めた個別プランを説明する前に、例えば、性別や年齢等の顧客属性や生活環境等に基づきお客さまの主な意向を推定（把握）します。
【STEP2】 提案・説明	【STEP1】で推定（把握）した意向に基づいた個別プランを提案し、保険金額や保険料を含めた個別プランの作成提案を行う都度、設計書等のお客さまに交付する書類の目立つ場所に、保険会社または保険募集人が把握（推定）した顧客の意向と個別プランの関係性をわかりやすく記載のうえ説明します。
【STEP3】 最終的な意向と当初意向との比較（振り返り）	最終的な意向と事前に把握した主なお客さまの意向との比較を記載したうえで、両者が相違している場合には、その対応箇所や相違点及びその相違が生じた経緯について、わかりやすく説明します。
【STEP4】 意向と申込内容の合致の確認	契約締結前においてお客さまの意向と契約の申し込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認します（＝意向確認）。

2-5 推奨販売（乗合代理店のみ）

1. 推奨販売とは

複数の保険会社の保険商品を販売する代理店^{※1、※2}が、お客さまに対し、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。



第8章8-3 保険業法

第294条、第294条の3

保険業法施行規則

第227条の2第3項第4号

保険会社向けの総合的な監督指針(SJ-NET代理店掲示板)

II-4-2-9(5)

- ※1 生保と損保の代理店を兼営する場合、生損共に専属であっても、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、前記対応が必要となります。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。
- ※2 自賠責保険は、強制付保かつ業界共通商品であり、推奨販売・比較説明の前提となる「二以上の比較可能な同種の保険契約」には該当しません。さらには、意向把握義務の対象外とされていることなども踏まえると、基本的には推奨販売・比較説明に関する体制整備は不要です。ただし、乗合代理店については取り扱える保険会社の数等を説明する必要があることに留意が必要です。

ケース	説明すべき内容
<ロ方式> お客さま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 (保険業法施行規則227条の2第3項第4号ロ)	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。
<ハ方式> 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 (保険業法施行規則227条の2第3項第4号ハ)	当該商品を推奨する理由を説明します。

なお、お客さまが特定の保険会社・特定商品を指定するなど、推奨販売を希望しない場合や、更改契約でお客さまが既契約の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。ただし、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なことに留意してください。

2. 推奨販売の方法

(1) お客様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<口方式>

取扱商品の中から、お客様の意向に基づき比較可能な商品(募集人の把握したお客様の意向に基づき、保険の種別や保障(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、お客様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、お客様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。

(2) 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<ハ方式>

前記(1)とは異なり、乗合代理店の独自の推奨理由・基準に沿って商品を絞込み、または特定の商品をお客様に提示・推奨する場合には、その基準や理由等(特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む)を説明します。

乗合代理店の独自の推奨理由・基準としては、様々な内容が考えられますが、いずれの場合においても、その理由が合理的なものであるとともに、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、推奨理由・基準が合理的か否かは個別具体的に判断することとなりますが、代理店の経営方針に基づいていることについて明確に伝える必要があります。

なお、所属保険会社間における「公平・中立」を掲げる場合には、商品の絞込みや提示・推奨の基準や理由等として、特定の保険会社との資本関係や手数料の水準その他の事務手続・経営方針等の事情を考慮してはけません。

◇商品を推奨する場合の留意点

- 「代理店の経営方針に基づくこと」の例として、例えば、次のような説明などが考えられます。これらに加え、経営方針を定めた理由を追加説明することなども有効です。なお、代理店の経営方針に基づくことを明示した場合でも、少なくとも「虚偽説明がない」「法令等に抵触しない」ものであることが必要です。
 - ・「当店は□□損保・生保の商品を主に取り扱う経営方針である」
 - ・「当店は□□損保・生保のグループ会社であるため、□□損保・生保の商品を提案する経営方針である」
 - ・「当店は、所属保険会社の中で最も事務に精通している●●損保を提案する経営方針である」
 - ・「当店は、自店での取扱件数が多い▲社の商品をご案内する経営方針である」 など
- お客さまに対して提案理由が他の商品に比べて優位であるとの印象を与えかねない理由（「補償内容や付帯サービス等を総合的に勘案し、■■■損保をお勧めする方針である」など）は、前記「（１）お客さまの意向に沿って商品を選別し、商品を推奨する場合＜ロ方式＞」に該当する可能性があります。該当する場合は、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を行う必要があります。
- 本来は手数料水準に基づき絞り込んでいるにもかかわらず、別の理由を装うことは不適切と考えられます。主たる理由が手数料水準である場合には、そのことを説明する必要があることに留意が必要です。
- 商品に関する事項ではなくとも、所属保険会社について「○○がNo. 1」といった数値を用いて理由を示す場合において、使用した客観的な数値等の出所、付された時点、手法等を示さず、また、その意味について十分な説明を行わないこと、一部の数値のみを取り出して全体が優良であるかのように表示することなどは、保険契約の締結または保険募集に関する禁止行為（保険業法施行規則第234条1項4号）等に抵触するおそれがあります。

◇出先拠点がある場合の取扱い

- 保険代理店が拠点を設けている場合、その拠点によって、推奨基準・理由が異なることも許容されると考えられます。また、これと同様に、その代理店の基準や理由の範囲内であれば、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。ただし、その基準や理由が合理的であるとともに、お客さまにわかりやすく説明がなされる必要があり、それも含めて代理店内において適切に募集人を教育・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。なお、同じ代理店内で募集人ごとに推奨する商品（保険会社）が異なることがお客さまにとって不公平にならないよう、（お客さまの意向による推奨ではなく）あくまでも代理店の方針で募集人ごとに商品（保険会社）を推奨していることを明確に伝え、お客さまにとって他の商品（保険会社）を希望する機会が公平に与えられる必要がある点に留意が必要です。

実際の保険募集においては、例えば、所属保険会社数10社の商品から、代理店独自の経営方針を理由に3社の商品に絞り込んだ後、当該3社の商品からお客さま意向に沿って商品特性や保険料水準等の客観的な基準で1社に絞り込むといったケースも想定されます。この場合は、まずは10社から3社に絞り込んだ代理店独自の推奨理由・基準を適切に説明した後、絞り込んだ3社の商品の概要を明示するとともに、1社に絞り込んだ商品特性や保険料水準等の客観的な基準や理由等を説明します。この限りにおいては、10社全ての商品概要を明示する必要まではありません。

なお、商品の概要の明示については、保険会社向けの総合的な監督指針Ⅱ-4-2-9（5）①より、保険募集人の把握したお客さまの意向に基づき、保険の種別や保障（補償）内容などの商品特性等により、商品の絞り込みを行った場合には、当該絞り込み後の商品の概要を明示することも許容されます。

3. 留意点

(1) 比較説明の必要性

推奨販売を行う際、複数の商品を提案し、比較して説明する場合も想定されます。この場合、お客さま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(比較説明)しなければなりません。比較説明の詳細については、第2章2-6「比較説明(乗合代理店のみ)」を参照してください。

(2) 推奨販売に係る体制整備

推奨販売を行う代理店は、その実効性を確保するための体制を整備する必要があります。

具体的な方法等については、第5章5-2「2. 推奨販売・比較説明に係る体制整備」を参照してください。

2-6 比較説明（乗合代理店のみ）

1. 比較説明とは

複数の保険会社の保険商品を販売する代理店^{*1}が、お客さまに対し、複数の保険会社の商品を提案し、契約内容を実質的に比較する場合はお客さま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^{*2}（以下、「比較説明」といいます）します。



第8章8-3 保険業法

第294条、第294条の3

保険業法施行規則

第227条の2第3項第4号、227条の14

保険会社向けの総合的な監督指針（S J - N E T 代理店掲示板）

II-4-2-9（5）

※1 生保と損保の代理店を兼営する場合、生損共に専属であっても、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、前記対応が必要となります。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。

※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お客さまに示すことであり、具体的には、重要事項等説明書、パンフレットおよび見積書等を使って説明します。

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、お客さま等が誤解するような説明・表示を行ってはけません。

特に、お客さま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、お客さまが契約に際して正確な判断を行えるよう、次のような比較に必要な事項を包括的に説明する必要があります。

- ・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

推奨販売の詳細については、第2章2-5「推奨販売（乗合代理店のみ）」を参照してください。

2. 留意点

(1) 誤解を招く比較表示の禁止

お客さまに、他の商品との比較において有利な部分のみ説明し、不利な部分を説明しないなど、お客さまの誤解を招くような比較表示を行ってはけません（保険業法第300条第1項第6号）。

例えば、内容・条件の違う保険契約と保険料のみを比較して、意図的に特定商品の保険料の方が安く有利であると説明することなどが該当します。

なお、比較可能な商品の概要を明示する行為のみ、あるいは、複数の保険会社作成の見積書やパンフレットをそれぞれ交付したうえでお客さま自身に保険商品を選択していただく行為のみであれば、比較表示には該当しないと考えられます。ただし、概要を明示する際に、実質的に契約内容を比較した場合には、比較表示に該当することに留意が必要です。

(2) 乗合代理店が独自に比較募集文書を作成する場合

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切性については一定の指導を行うにとどまると考えられ、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となります。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。

(3) 比較説明に係る体制整備

比較説明を行う代理店は、その実効性を確保するための体制を整備する必要があります。

具体的な方法等については、第5章5-2「2. 推奨販売・比較説明に係る体制整備」を参照してください。

2-7 商品説明

商品説明を行う際には、募集人は、契約のしおり、パンフレット、チラシ等を使用しお客様の意向をふまえて適切な保険商品を提案します。また、商品説明は、お客様が商品を適切に選択するための重要な機会ですので、提案した商品がお客様の意向に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なければなりません。

1. お客様の意向に沿った商品提案

募集人は、お客様の意向に沿った商品を選択していただけるよう、第2章2-4「意向把握」で把握したお客様の意向を踏まえ、適切な保険商品を提案・説明することが大切です。お客様に商品を提案する際は、当社の規定等にしがたい、次のような点に留意します。

- ・お客様の商品知識、経験、財産状況および保険契約を締結する目的に照らし、また、お客様を取り巻くリスクに配慮するとともに、お客様の理解度を確認しながら、意向やリスクに見合った保険契約となるよう、適切に説明します。
- ・お客様の財産状況を考慮して、お客様の必要とする補償範囲を超えない範囲で、過度の経済的負担とならないような保険商品を提示します。
- ・お客様の意向に対して、提示した保険商品がどのように対応しているか、その関係性を商品内容(約款・特約等に基づく補償範囲や保険金の支払内容等)に基づき、わかりやすく説明します。

2. 重要事項等説明書や募集文書等を使用した商品内容の説明

保険商品について、重要事項等説明書(契約概要・注意喚起情報)や契約のしおり、パンフレット、チラシ等の募集文書を使用して、お客様にご理解いただけるように次のような点に留意します。

- ・全体的な商品内容がお客様に的確に伝わるよう説明することが重要です。その商品についての特性はもちろん、長所だけでなく、お客様の不利益につながる短所(意向を充足しない補償内容、契約条件等)もよく説明し、お客様に対し誤解や誤認を与えないように努めます。
- ・契約のしおりやパンフレット、その他の募集文書を使用して、どのような保険金があるのかなどについて、お客様にわかりやすく説明します。

特に、これまで補償対象としていたものが補償対象外に変更されるなど商品内容が改定された際には、十分に留意する必要があります。

◇募集文書について

- ・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。
- ・お客様への商品説明や保険情報を提供する際には、原則として当社が作成した契約のしおり、パンフレットやチラシを使用してください。また、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、お客様が誤解したり、誤認されることのないように当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、必ず当社の承認を受けてください。詳細は、第2章2-12「代理店が作成する募集文書等」を参照してください。

*お客様から、約款の提供要望があった場合は、すみやかに交付してください。

2-8 重要事項等説明（情報提供）

1. 基本ルール

保険募集（新規契約・継続契約を問いません）に際して、募集人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（保険業法第294条）。

また、保険契約の契約条項のうち、お客さま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法令違反となり罰則の対象となります（保険業法第300条第1項第1号、第100条の2*）。



第8章8-3 保険業法

第294条、第300条第1項第1号、第100条の2*、第317条の2

◇法令上の罰則等

保険契約の契約条項のうち、お客さま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：
1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金又はこれを併科（保険業法第317条の2第7号）

※保険会社に対しては、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などのお客さまへの説明を確保するための措置を講じることが求められており（保険業法第100条の2）、これに違反した場合には業務の停止または免許の取消しに処せられることがあります（保険業法第132条、第133条）。

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、お客さまが当該事項を正しく理解したことを十分に確認してください。

2. 解説

(1) 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

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として、具体的には、次の事項を提供することが求められます。

- ・お客さまが保険商品の内容を理解するために必要な事項
（保険金の支払条件、保険期間、保険金額 等）
- ・お客さまに対して注意喚起すべき事項
（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）
- ・その他お客さまに参考となるべき事項
（ロードサービス等の主要な付帯サービス、直接支払サービス 等）

(2) 重要事項等説明書(契約概要・注意喚起情報等)

保険業法施行規則および保険会社向けの総合的な監督指針において、個人向け商品^{*}の保険契約の販売・勧誘時に、特に説明すべき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である前記(1)の「お客さまが保険商品の内容を理解するために必要な事項」「お客さまに対して注意喚起すべき事項」を「契約概要」「注意喚起情報」に分類して、お客さまに説明し、記載した書面を交付することが定められています。お客さまに対して、当該書面を読むことが重要であることを説明する必要があります。

当社では「契約概要」「注意喚起情報」を記載した「重要事項等説明書」等を作成していますので、対象となる保険契約の募集にあたっては、これらを使用し、お客さまに対して適切な説明を行ってください。

保険事故発生時における事故通知の重要性についてもあらかじめ説明することが重要です。

※「個人向け商品」とは事業活動に伴い事業者が被る損害をてん補する保険商品ではない保険契約を指し、具体的には、個人向けの自動車保険、火災保険、賠償責任保険およびすべての第三分野商品(傷害・所得補償・医療保険 等)が該当します。

「契約概要」の項目(主なもの)

- ・商品の仕組み(保険種類等、商品の概要を示す)
- ・補償内容(保険金が支払われる場合、支払われない場合等の主な事例)
- ・付加できる主な特約およびその概要
- ・保険期間
- ・引受条件(保険金額や免責金額 等)
- ・保険料(保険料額、保険料の支払規定、払込方法、保険料支払期間)
- ・配当金(配当金の有無、配当方法、配当額の決定方法)
- ・解約返れい金の有無、その内容
- ・主な付帯サービス(ロードサービス等)

「注意喚起情報」の項目(主なもの)

- ・クーリング・オフ(保険業法第309条第1項)^{*}
- ・告知義務および通知義務の内容
- ・責任開始期
- ・支払事由に該当しない場合、および免責事由等の保険金を支払わない場合の主なもの
- ・保険料の払込猶予期間、契約の失効、契約の復活 等
- ・解約規定と解約返れい金の有無
- ・セーフティネット(契約者保護制度)
- ・手続実施基本契約の相手方となる指定ADR機関の商号または名称
- ・補償重複に関する事項
- ・特に法令等で注意喚起することとされている事項

※クーリング・オフ制度の概要、対象契約等の詳細は、「S J - N E T(代理店掲示板)」を参照してください。

*自動車保険の契約において、保険契約者と記名被保険者・車両所有者(車両保険を適用している場合)が異なる場合は、車両所有者への情報提供を行うため、保険契約者から記名被保険者および車両所有者に重要事項等説明書をお読みいただくよう伝えてください。

(3) その他お客さまに参考となるべき事項の提供について

前記(2)の説明・交付とあわせて、ロードサービス等の主要な付帯サービスや保険金の直接支払サービスなど、保険を契約するうえで参考となるべき事項として、前記(1)の「その他お客さまに参考となるべき事項」をお客さまに説明します。

当該事項は、「重要事項等説明書」や「パンフレット」等を用いるなどの方法により情報提供します。

3. 具体的な対応

(1) お客さまへの説明事項等

①重要事項等説明書(「契約概要」「注意喚起情報」)の交付と説明

個人向け商品の場合は、お客さまに「契約概要」「注意喚起情報」を記載した「重要事項等説明書」等を必ず交付のうえ、説明します。

また、その他お客さまに参考となるべき事項がある場合は、あわせて説明します。

②交付の時期

「契約概要」の交付にあたっては、契約締結に先立ってお客さまが当該書面を理解するための十分な時間を確保^{*}します。

^{*}ここでいう「十分な時間を確保」は、お客さまが「契約概要」「注意喚起情報」の記載事項を理解していただくために十分な時間の確保を求めたものであり、お客さまの理解度や当該保険商品の特性等を踏まえることに留意する必要があります。

③最低限、口頭で説明する事項

重要事項等説明書(「契約概要」「注意喚起情報」)等の書面の交付に加えて、最低限、次のことを口頭でお客さまに説明します。

- ・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。

なお、重要事項等説明書(「契約概要」「注意喚起情報」)を説明する際は、「詳細は約款に記載されているので、事前に約款の参照が必要であれば、申し出てほしい。」と伝えます。

④お客さまからの受領確認

お客さまに重要事項等説明書(「契約概要」「注意喚起情報」)の記載事項を理解していただいたことを十分確認したうえで、契約申込書にご記入いただく際に、重要事項等説明書(「契約概要」「注意喚起情報」)の受領確認をしていただくこととなります。当社の申込書の契約者署名・捺印欄は、重要事項等説明書・クーリング・オフ説明書の受領確認および個人情報の取扱いの説明事項に関する同意確認を兼ねています。

⑤お客さまから重要事項等説明書(「契約概要」「注意喚起情報」)の説明を要しない意思表示があった場合

お客さまに前記③の「当該書面を読むことが重要であること」を口頭等で説明し、お客さまが保険契約の内容を十分に理解しているのであれば、重要事項等説明書(「契約概要」「注意喚起情報」)を記載した書面等を交付して、受領確認をしていただきます。しかし、お客さまが理解していないようであれば、十分に説明し、理解していただくようにします。

なお、非対面募集、「保険手続きNavi(対面ナビ)」においては次の点に留意してください。

◇非対面募集における留意点

○電話による契約募集

お客さまに説明すべき事項をあらかじめ作成しておき、重要事項等について、適切に説明するとともに、重要事項等説明書を読むことが重要であることを口頭にて説明のうえ、遅滞なく、お客さまあてに必要な帳票等を送付します。

○郵送による募集

お客さまが重要事項等説明書を読むことが重要であることを十分に認識できるような工夫をし、送付します。

○インターネットを利用した募集

- ・インターネット上で契約手続きが行える各種サービス(新・海外旅行保険【off】など)では、手続画面の中に重要事項等説明書が組込まれており、当該重要事項等説明書をお客さま自身で印刷していただく、もしくはお客さま自身のパソコン等に保存していただきます。
したがって、別途代理店のホームページ上に重要事項等説明書を掲載する必要はありません。
- ・団体扱自動車保険WEB新規締結サービス(Clickar新規・Clickar更改)で契約を締結された場合は、重要事項等説明書の電磁的交付について同意をいただいたうえで御礼メールにより電磁的交付を行う機能になっています。

詳細は第2章2-11「非対面募集」を参照してください。

◇「保険手続きNavi(対面ナビ)」を利用した場合の留意点

- ・対面ナビで募集を行う際は、重要事項等説明書を書面または電子メールのどちらの交付を希望されるか確認し、契約者の同意を得てください。電子メールでの交付をご希望の場合、手続き完了の確認メールによって、重要事項等説明書を電磁的方法*で交付されます。

※保険会社向けの総合的な監督指針において「電磁的方法」として認められている方法にて交付を行う場合は、お客さまの同意が必要となりますので、書面での交付はなく電子メールによる交付となることを契約締結前に説明するよう徹底してください。

⑥「自動継続特約」が付帯されている保険契約の継続時の対応

保険契約締結時に自動継続特約が付帯されていることをお客さまが理解し、契約締結時に情報提供した重要事項等説明書(「契約概要」「注意喚起情報」)に該当しない事項のみの変更であるときは、前記①～④は省略することも可能です。ただし、保険契約の見直しの機会が妨げられないよう、自動継続に関する案内等の送付など、適切な情報提供を行います。

⑦お客さまへの通知義務等の説明

保険期間中に「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、告知事項のうち当社が定めた通知事項に変更が生じた場合や契約者が住所を変更した場合、契約者または被保険者は、「遅滞なく」通知を行う必要があります。これを「通知義務」といいます。
通知事項について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、保険金をお支払いできないことがありますので、その重要性について、契約時に必ず説明します。

また、「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条件の変更については、契約者または被保険者が「あらかじめ」通知をし、当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ないことも、あわせて説明します。

*告知事項のうち保険会社が定めた通知事項は引受保険会社や保険種目などによって異なりますが、これらの事項は、約款や、注意喚起情報などの保険契約の締結時に交付する書類に記載されています。

⑧共同保険における引受会社、引受説明

共同保険においては、保険金は、それぞれの保険会社が引受割合に応じた支払責任を負います。

したがって、引受保険会社が破綻した場合、破綻会社の引受割合に応じ、支払保険金が削減される場合があります。保険金の削減は、被保険者にとって契約締結時に約定した保険金額を得られなくなるので、「引受保険会社」「引受割合」については、「重要事項」として保険募集時に説明することが義務付けられています。

⑨高齢者・障がい者への保険募集

契約者が高齢者あるいは障がい者の場合、その特性に配慮し、丁寧な対応が必要です。

詳細は、第4章4-2「高齢者に対する保険募集」、第4章4-3「障がい者に対する保険募集」を参照してください。

(2) 補償重複に関する説明・確認

お客さまの意向に基づかない補償重複^{*}の発生を防止してください。

※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。補償重複には、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含まれます。

○完全重複と不完全重複

補償重複のうち、複数の補償の中の最高補償額が、それらの複数の補償における支払限度額となる(保険金額が積み上がらない場合、最高補償額が無制限の場合を含みます)契約内容のために、補償につながらない保険料負担が生じている状態のものを「完全重複」、それ以外のものを「不完全重複」といいます。

- ①契約手続きの際、お客さまが加入しようとしている保険契約(特約を含みます)に関して、補償重複の可能性のある補償がセットされている場合には、重要事項等説明書やパンフレット等を使用して、補償重複について説明したうえで、他の保険契約の有無^{*}を確認します。

※他の保険契約の有無について確認する場合の留意点

- ・他の保険契約には、契約者が同一の契約だけではなく、例えば、同居の親族が契約者であるものも含まれますが、お客さまが必ずしも他の保険契約の存在またはその内容を把握しているとは限りませんので、お客さまに問いかけを行ったうえで、お客さまが把握している情報の範囲内で適切に対応してください。
- ・他の保険契約の確認に際して、代理店において、同居の親族など契約者が異なる契約などの補償重複の可能性を把握していたとしても、個人情報保護や契約者間のトラブル防止の観点から、他の契約情報をお客さまに開示することが適切ではない場合があることに留意が必要です。例えば、同居の親族であっても契約者が異なる場合は、当該契約者の同意なく契約情報を開示することは、個人情報保護の観点から問題があると考えられます。
- ・補償重複の可能性のある他の保険契約が他社契約である場合は、補償重複の可能性をお客さまに理解いただいたうえで、他の保険契約の内容を引受会社(代理店)に確認するように促すといった対応が考えられます。

- ②お客さまへの確認の結果、補償重複の可能性のある他の保険契約があることが判明した場合は、保険料と保険金の関係について明示的に説明を行い、お客さまに補償重複について認識・理解いただくようにします。
- ③補償重複についてお客さまに認識・理解いただいたうえで、お客さまの意向を確認し、意向に基づいて契約を締結します。
- ④意向確認の結果、お客さまが補償重複を望まない場合は、提案する補償内容の見直しを行うなど適切な対応を行います。

4. 留意点

(1) 情報提供が不要なケース

契約者と被保険者が異なる契約において、被保険者に対して、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性が乏しい次のケースについては、情報提供を求めるものではありません(保険業法施行規則第227条の2第7項)。

主なケース	具体例
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か月以下かつ被保険者が負担する保険料が1,000円以下の保険契約	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

(2) 既契約を更改する場合や、契約内容を一部変更する場合

既契約を更改する場合や契約内容を一部変更する場合で、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の内容に変更がある場合には、当該変更部分について説明する必要があります。具体的には、次のような方法で行います。

○更改する場合

商品改定の内容などについて適切に情報提供を行う観点から、重要事項等説明書等を交付しての説明や、更改申込書の変更箇所を示す。

○契約内容を一部変更する場合

変更依頼書の変更箇所を示す等しながら、変更内容を説明する。

(3) 商品の特性等に応じた情報提供

原則として、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際は、前記のとおり、重要事項等説明書(「契約概要」「注意喚起情報」)等を交付・説明して行いますが、商品特性に見合った説明方法の方がよりわかりやすい説明が期待できる場合や、重要事項等説明書による説明が過度な負担となる場合として、次のようなケースは、パンフレットや提案書等を活用する等の方法で当該情報を提供することが可能です。

- ・事業活動に伴って生じる損害をてん補する保険契約、その他契約内容の個別性・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や自賠責保険 等)
- ・保険料の負担が少額(年間保険料5,000円以下)の場合*
- ・団体保険の場合(契約者である団体に対して提供する情報のみ)

※保険料が5,000円を超える場合は、重要事項等説明書(「契約概要」「注意喚起情報」)等の書面を交付・説明することによる情報提供が必要です。

参考 団体保険における加入勧奨時の取扱い

契約者である団体と被保険者に一定の密接な関係が認められる団体(例えば、企業・官公庁の職域団体等)の契約で、契約者(当該団体)が被保険者に対して加入勧奨を行う場合は、被保険者に対して、加入の適否を判断するのに必要な情報について、保険募集人に直接の情報提供義務が課されるものではありません。しかしながら、従来どおり、契約者(当該団体)から被保険者に対し、保険募集を行う際と同程度の情報を適切に提供する必要があります。

一方で、団体と被保険者の間に一定の密接な関係が認められない団体[※]について、団体保険の加入勧奨を行う場合は、保険会社または保険募集人に情報提供義務が課され、団体保険以外の保険契約と同様に、加入の適否を判断するのに必要な情報について提供を行う必要があります。

なお、情報提供に係る事実行為の一部として、保険会社または保険募集人の作成・名義による説明書面を被保険者に渡す行為等を団体を通じて行うことも認められる余地はありますが、このような場合でも保険会社または保険募集人が確実に情報提供義務を履行できるよう、適切な対応を行う必要があります。

※保険会社向けの総合的な監督指針では、カード会社や金融機関が契約者となり、カード会員や預金者を被保険者とする団体保険等が例示されています。

2-9 告知受領

1. 告知受領とは

保険契約において、契約者または被保険者からの告知は極めて重要です。契約者間の公平性を保つために、必ず契約者および被保険者(契約締結時に被保険者が特定できない場合を除きます)に告知の重要性について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、当社が告知を定めたもの(以下、「告知事項」といいます)について、ご本人から事実をありのままに告知いただくことを徹底します。また同時に、告知受領権の有無についても説明します。

2. 告知を必要とする事項

保険料は「危険の程度」に見合った公平なものでなければなりません。そして保険会社が公平な保険料を算出するためには「危険の程度」に関する正確な情報が必要となります。

そのため当社は、保険約款で契約者および被保険者に「告知義務」を課し、契約締結時に、当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。この義務に反し、保険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、当社は保険契約を解除することがあります。

告知を必要とする例は次のとおりです。

自動車保険	契約自動車の車名・型式・登録番号、用途車種、前契約における事故の有無 など
火災保険	保険の対象の所在地、建物の構造・用法・面積 など
傷害保険	被保険者の職業・職務、補償内容が重複するような他の保険契約等の有無 など
医療系保険	年齢、性別、現在の健康状態・過去の傷病歴 など

2010年4月の保険法の施行により、この告知義務は、重要な事項について自発的に情報提供する義務(自発的申告義務)から危険に関する重要な事項について保険会社・募集人からの質問に回答する義務(質問応答義務)に変更となりました。

保険契約の締結にあたり、何が告知事項に該当するのか、契約者や被保険者に正しく理解していただき、契約申込書の告知項目あるいは告知書の記載事項について正しい「告知」を取り付けることが代理店の重要な役割となります。

3. 留意点

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(保険業法第300条第1項第2号、第3号)。

- ・ 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

1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金又はこれを併科(保険業法第317条の2第7号)

また、契約締結の際に、告知事項に該当する事実を知っていた、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。代理店は告知受領権を有しており、保険会社側の立場であるため、代理店が過失によって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に注意が必要であり、場合によっては被保険者本人との面接・面談が必要です。

2-10 意向確認

1. 意向確認とは

(1) 意向確認

お客さまが自らの意向に合致した保険商品を適切に選択・購入できるようにするため、把握したお客さまの意向を踏まえ、契約締結しようとしている商品がお客さまから提示された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を確認することは、保険募集においてきわめて重要な手続きです。

この手続きは、「意向確認書面」や「意向確認書面を兼ねた契約申込書のチェック欄」等を用いて確認します。

(2) 意向確認の主な項目

把握したお客さまの意向と契約内容が合致しているかを確認するため、意向を把握した事項に加え、次の事項に誤りがないか、お客さまに確認いただく必要があります。

【具体例】

種目	確認すべき事項(例)
自動車保険	・用途車種 ・被保険者の運転免許証の色 ・契約自動車の使用目的 など
火災保険	・保険の対象(建物または家財収容建物)の用途 ・保険金額と評価額 など
第三分野の保険	・保険金の支払事由 ・保険金額 ・被保険者の範囲 など

お客さまの意向として把握すべき事項については、第2章2-4「意向把握」を参照してください。意向確認書面(意向確認書面を兼ねた契約申込書を含みます)は、お客さまが契約の申込みを行おうとする保険商品が、お客さまの意向に合致した内容であることを確認するための重要な書類です。お客さまにもれなく確認を行った後、意向確認書面または契約申込書の写しを当社が定める方法により遅滞なくお客さまへ交付してください。

2. 留意点

次の事項に関する「意向確認」については、「意向把握」と同様の考え方が適用されます。

- ・商品の特性に応じた意向確認
- ・意向確認が不要なケース
- ・既契約を更改、契約内容を一部変更する場合

参考 第二分野以外の商品を取り扱う場合

参考 団体保険における加入勧奨時の取扱い

詳細は第2章2-4「意向把握」を参照してください。

2-11 非対面募集

保険募集では、原則として、お客さまと面談のうえ、お客さまの意向の把握・確認、商品説明・重要事項等説明等を行い、契約申込書等への「署名」または「記名・捺印」を取付けますが、契約の更改や契約内容の変更等、お客さまに非対面募集と同様のレベルの対応を確保できる場合は、「電話による契約募集制度」(以下、「電話募集」といいます)や「郵送による保険募集」(以下、「郵送募集」といいます)での手続きを行うことができます。

1. 電話募集

電話募集は、一定の条件を満たした更改手続き・契約内容変更手続きについて、申込書、契約内容変更依頼書への契約者の「署名」または「記名・捺印」を省略することを認めているものです。

種目を問わず、新規手続き、解約・取消手続きについては、取扱いできません。

種目固有・NKランオフ固有のルールや事務処理等は、「S J - N E T (代理店掲示板)」を確認してください。

(1) 対象契約の範囲

対象契約の範囲は、種目により異なります。詳細は、「S J - N E T (代理店掲示板)」を参照してください。

(2) 必要書類

各種目の規定等で定められた帳票に加え、「電話による手続き確認書」が必要ですが、電話募集対応の帳票やシステム等を使用する場合^{*}は、「電話による手続き確認書」は不要です。

^{*}「お申し出いただいた方」欄がある申込書、変更内容依頼書、電話ナビ等において「お申し出いただいた方」を使用する場合

詳細および電話募集固有の記載要領は、「S J - N E T (代理店掲示板)」を参照してください。

(3) 電話募集の留意点

① 事前準備と契約手続き

お客さまに非対面募集と同様のレベルの対応を確保するため、重要事項等説明書、パンフレット等の募集文書を原則として、事前に送付します。電話募集時には、契約者にこれらの資料を手元に用意していただき、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のうえ、手続きを進めます(原則、契約時に登録された電話番号に電話します)。

② 本人確認等

電話の相手が契約者本人^{*}であることを確認します。

^{*}契約者が法人の場合は、法人の代表者または保険契約の締結権限を委譲された方(例 総務課(部)長や経理課(部)長)と手続きします。

【本人確認方法】

- ・個人契約者の場合、住所・生年月日等
- ・法人契約者の場合、契約者側の対応者の部署および氏名

「申込書等への署名または記名・捺印を省略すること」を説明し、了解を得たうえで、具体的な契約手続きをします。

③契約者への連絡事項

契約者に次の事項を漏れなく案内します。

- ・保険料の振込み・口座の引き落とし等、保険料の支払いが必要となる場合は、所定の期日までに着金・入金するように早めに手続きをしていただくこと
- ・後日、契約内容がわかる資料*を送付するので、契約内容に相違がある場合は、至急連絡していただくこと
※申込書(変更内容依頼書)のお客さま控、電話による手続き確認書、保険証券、メール等
- ・本電話により、契約者の「署名」または「記名・捺印」なしで手続きが完了したこと

④その他

- ・募集文書送付時のお客さまに対する配慮は、第2章2-11「2. 郵送募集」を参照してください。
- ・手続き途中で電話募集ができないことが判明した場合は、電話募集を中止し、契約者の「署名」または「記名・捺印」を取付け、対面募集等に切替えてください。
- ・契約者が高齢者の場合は、第4章4-2「高齢者に対する保険募集」を参照してください。
- ・契約者への連絡にかかる書類の郵送料、通信料金は代理店負担となります。

2. 郵送募集

郵送募集についても、電話募集と同様に、お客さまに対面募集と同様のレベルの対応を確保する必要があります。

郵送募集は、電話募集のように制度化されたものではなく、契約者あてに申込書等を送付し、契約者が「署名」または「記名・捺印」後、申込書等を代理店に返送する方法をいいます。重要事項等説明、意向把握および意向確認を対面で行った後、契約者の「署名」または「記名・捺印」を必要とする書類のみを郵送することも可能です。

重要事項等説明書およびパンフレット等の募集文書は事前に送付します。なお、新規募集については、保険の目的についての現物確認の必要性、モラルリスク排除のため、原則、対面での手続きを実施します。

ただし、やむを得ず郵送募集する場合は、契約者に事前にヒアリングを行う等、慎重な対応をします。

(1) 募集文書送付時のお客さまに対する配慮

対面することなく契約手続きが完了することから、お客さまが商品内容や契約条件等を十分に理解でき、お客さまの意向に沿った適切な商品選択ができるよう、次の点に配慮する必要があります。

- ・契約の更改の場合は、満期日までに手続きが完了するよう、余裕をもって案内します。
- ・単に重要事項等説明書、パンフレット等の募集文書を送付するのではなく、重要な箇所に蛍光ペンや付箋紙などで明示する、別途重要な点を取りまとめた資料を添付するなど、文書送付時に商品内容等の理解が促進するための工夫を行います。
- ・募集文書等が届いた頃を見計らい、契約者本人に対してフォローアップします。

(2) 郵送募集における契約成立のタイミング

契約成立(契約内容の変更を含みます)のタイミングは、契約者から「署名」または「記名・捺印」をされた申込書等が返送(契約者による申込み)され、代理店が申込書等の記載内容を審査・承諾した時です。

契約申込書等に記載した保険始期以降であっても、契約成立までは契約の効力は発生しません。そのため、契約者に対して始期日までに返送(到着)するよう確実にご案内します。

万が一、申込書等が始期日を過ぎて到着した場合、「保険始期より前に、契約者と代理店間において、

申込・承諾の意思表示(合意)がなされ、かつその事実を事後に当社が確認できるケース*]については、意思表示(合意)がなされた時点をもって契約成立とみなすこともできます。

※例

- ・ 1パターンのみ表示されている申込書の機械作成日が保険始期日以前の日付であり、手書修正がないケース
- ・ 到着前にFAX・メール・電話等により選択プランについて事前に契約者と代理店間においてやりとりがあり、かつ到着した保険申込書の記載内容が、事前合意された内容と同一のケース

いずれのケースでも、契約者や代理店担当者等に契約締結の手続き経緯について確認・調査させていただくことがあります。

(3) 解約日の取扱い

解約手続きにおいても、対面、郵送の別によらず、契約者から契約内容変更依頼書等の提出(返送)を受け、代理店が受領、内容を審査し承諾した時点が手続きの成立時期となります。そのため、解約手続きを郵送によって行う場合は、契約内容変更依頼書等を解約日までに提出(返送)いただくことが必要です。

ただし、契約者本人からの申出があり、やむを得ない事情等によって解約日までに提出(返送)いただくことが困難な場合においては、次の条件を満たす場合に限り、例外的に「代理店が電話等により契約者本人の意思を受け付けた日以降」を解約日とすることができます。

なお、解約日を契約者本人の意思を受け付けた時点より前の日とすることはできません。

○条件

- ・ 解約および解約日について契約者本人の意思を明確に確認していること
- ・ 解約日以降は補償がなくなることを契約者本人に説明し、承諾を得ていること
- ・ 手続きの成立には契約内容変更依頼書等必要書類の返送が必要であることを契約者に説明し、代理店へすみやかに返送することについて承諾を得ていること

○事務手続き

- ・ 契約内容変更依頼書の「請求日」は「電話等により契約者本人からの解約の意思を受け付けた日」を記入します。
- ・ 契約者に確認した「変更・解約日」を変更始期日欄に、また、「契約者本人の意思を確認した日」および「確認した事実」をそれぞれ、契約内容変更依頼書の備考欄・計算欄・余白等に記載します。

* 解約手続きが成立・完了するのは、電話等で契約者の意思を受け付けた時点ではなく、あくまでも契約内容変更依頼書を代理店が受領し内容を審査・承諾した時点です。手続きの成立・完了には、書類の返送が不可欠ですので、契約者から返送されない場合は電話や文書等で督促するなど、確実にフォローを行ってください。

◇解約日の取扱いについて注意が必要なケース

積立保険 介護(費用・補償)保険 長期がん保険	○契約者死亡(相続)で任意解約する場合、書面・書類による相続人の確認等が必要なため、原則として、例外対応(「代理店が電話等により契約者の意思を受け付けた日以降」を解約日とする取扱い)を行うことはできません。 ○既経過期間に応じて解約返れい金が増減する(払込方法が一時払以外の場合は既経過期間にしたがい払い込むべき保険料等も異なります)ため、一律に「代理店が電話等により契約者の意思を受け付けた日」を解約日とせず、必ずお客さまに補償される期間や解約返れい金等を説明したうえで、解約日の意思確認を行います。
人保険(傷害保険等)	被保険者死亡で保険契約が失効した場合は、死亡日となります。
自賠償保険	解約日は当社営業店の受付日とします。
質権付き契約	解約にあたっては質権者の同意が必要となります。
契約者が破産した契約 差押えられた契約	契約者の意思では解約できません。原則、破産管財人や差押権者が解約請求者となります。

*記載のないケースについても、対象契約の取扱規定を確認のうえ、手続きを行ってください。

契約者が法人の場合、「契約締結権者」との手続きとなります。「契約締結権者」とは、法人の代表者および保険契約の締結権限を委譲された方(総務部(課)長や経理部(課)長等)を指します。

(4) 送付書(契約手続き案内)の記載事項と留意点

対面することなく契約手続きが完了することからお客さまが商品内容や契約条件等を十分に理解でき、お客さまの意向に沿った適切な商品選択ができるよう、配慮する必要があります。

特に、手続方法等をご案内する送付書や契約手続き案内等は、次の事項を参考に、丁寧に記載・作成してください。

案内項目・各種手続等	対応例
同封する書類一覧	同封書類を記載します。
重要事項等説明文言	重要事項等説明書をお客さま自身でお読みいただくことが重要であることが、十分伝わるよう記載します。
商品内容等説明	特に直近の商品改定など、留意事項について記載します。 または説明チラシ等のツールを同封します。
ご契約内容における確認項目、確認手続きの説明	ありのまま告知いただくこと(申込書の告知事項の記入・確認)および、ご契約内容がお客さまの意向に沿っていることを確認いただくことを記載します。
意思確認方法	必ず、契約者本人の「署名」または「記名・捺印」が必要であることを記載します。
返送書類・返信期限・返送方法	返送いただく書類、返信期限を記載します。返信用封筒を同封している場合等、返送方法についても記載します。
早期返送手続きのお願い	早期に(保険始期日前の返信期限までに)申込書等が代理店に到着するよう、記載します。
保険料の払込方法・払込期限	・保険料を振込みいただく場合は振込先を案内します。 ・保険料即収型商品については、着金日以降の保険責任開始なることを記載します。 ・保険料後払型商品(団体扱・集団扱を含む)については、保険料の支払方法や支払日(口座振替日等)を記載します。
代理店名・所属保険会社・連絡窓口(取扱者等)	代理店名・所属保険会社・連絡窓口(取扱者等)を記載します。

注意 信書の取扱い

保険契約締結に際し、契約者あてに送付する申込書等は、「信書」に該当するため、郵便(日本郵便株式会社が取り扱います)または信書便(信書便法の許可を受けた信書便事業者が取り扱います)で送付しなければなりません。信書は、一般の宅配便・メール便やゆうパック等で送付することはできません。

○信書とは

信書とは、「特定の受取人に対し、差出人の意思を表示し、または事実を通知する文書」をいいます。

- ・「特定の受取人」とは、差出人がその意思の表示または事実の通知を受ける者として特に定めた者のことです。
- ・「意思を表示し、または事実を通知する」とは、差出人の考えや思いを表し、または現実にも起こりもしくは存在する事柄等の事実を伝えることです。
- ・「文書」とは、文字、記号、符号等、人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物のことです。

○信書の具体的な例

契約者あてに送付する書状、申込書、見積書、満期案内等

注意 意向把握、重要事項等説明および意向確認の確実な実施

パンフレットや重要事項等説明書の送付だけでなく、口頭による追加説明を行うか、送付書類の一覧や手続きに関する補足説明等を記載したわかりやすい書面(送付書)を添付する等の対応を行います。特に、次の点について、十分な説明に努めます。

- ・重要事項等の説明を読むことが重要であること
- ・主な免責事由など、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
- ・中途更改、乗換や転換などの場合、お客さまにとって不利益となる可能性があること

○手続き状況の進捗管理

保険始期までに契約手続きが完了するよう、契約者への案内・連絡や送付(返送)は、余裕をもったスケジュールで行うとともに、契約者からの申込書等の送付(返送)が遅れないよう、期日管理を確実にを行います。

- ・申込書等を契約者に送付する際は、返送期限および保険料の払込期限を付記し、期限までに返送・払い込みいただくよう、説明・フォローします。
- ・申込書等の送付は、契約者からの返送や代理店による内容確認等に要する期間を考慮し、日程に余裕をもって送付します(更改の場合は、できるだけ、満期日の1か月以上前に送付します)。
- ・期限までに、申込書等の必要書類の返送や、保険料の払込みがされない場合は、電話等で、「返送・払込みが遅れると保険金支払等に影響が生じる可能性がある」旨を伝え、早期の対応を依頼します。

参考 インターネットによる保険募集

・インターネット上で契約手続きが行える各種サービス(新・海外旅行保険【off】など)では、手続画面の中に重要事項等説明書が組込まれており、当該重要事項等説明書をお客さま自身で印刷していただく、もしくはお客さま自身のパソコン等に保存していただきます。

したがって、別途代理店のホームページ上に重要事項等説明書を掲載する必要はありません。

・団体扱自動車保険WEB新規締結サービス(Clickar 新規)で新規契約を締結された場合は、重要事項等説明書の電磁的交付について同意をいただいた上で御礼メールにより電磁的交付を行う機能になっています。一方、団体扱自動車保険WEB更改サービス(Clickar 更改)については、安心更新案内に重要事項等説明書が同封されるため、同種の機能を備えておりません。したがって安心更新サポート特約対象外の契約についてClickar 更改で手続きされる場合は、別途書面による交付が必要です。

2-12 代理店が作成する募集文書等

1. 募集文書の審査

代理店が独自に募集文書を作成することも認められますが、作成にあたっては保険会社で作成する募集文書と同様、表示内容に不備等がないよう十分に注意する必要があります。



保険会社向けの総合的な監督指針(S J - N E T 代理店掲示板)

Ⅱ - 4 - 1 0

第8章 8 - 2 損害保険代理店委託契約書

第22条

2. 募集文書とは

文書に限定するものではなく、次のように、保険募集に利用する様々なツール等が該当します。

- ・パンフレット、チラシなど頒布を目的とし保険募集に用いられるもの
- ・書面により直接情報を取得するアンケート等のツール(保険商品の記載・取扱いの説明^{*1}があるもの)
- ・保険商品等を案内する企画書
- ・インターネットを利用した代理店ホームページ(保険に関連する表記があるもの)
- ・代理店が独自に制作する代理店看板^{*2}(保険商品名・取扱種目の記載があるもの)
- ・代理店の名刺(保険商品の内容・取扱いの説明があるもの)
- ・広告^{*2}(保険商品名・取扱種目の記載があるもの)

※1 補償内容や保険の取扱い(割増割引等)、商品付帯サービスなどをいい、社名・保険種目・補償種目・特約の名称のみ記載した場合があります。

※2 募集文書の承認番号不要の場合においても、当社へ事前に照会してください。

◇代理店ホームページについては、「代理店ホームページ作成ガイドライン」(「S J - N E T (代理店掲示板)」)にしたがうとともに、次の点についても留意してください。

- ・保険業法、保険業法施行令、保険業法施行規則、保険会社向けの総合的な監督指針、著作権法の侵害、不当景品類および不当表示防止法などの各種法令に抵触しないように留意してください。
- ・お客さまの誤認防止(当社シンボルマーク、ロゴ等画像、インターネット契約サービスの利用等)のため、代理店オリジナルホームページで、当社のシンボルマークやロゴ等を使用する場合は、同一ページ内に「代理店名」を明記するなど、お客さまが当社公式ウェブサイトと誤認しないよう留意してください。
- ・商品改定など、代理店が作成したホームページに掲載されている内容の変更が必要になった場合は、すみやかにホームページの更新準備および募集文書の申請をしてください。

◇代理店が自ら作成・運営・管理するホームページの自主点検

当社では、代理店が自ら作成・運営・管理するホームページを点検する際の自主点検ツールを提供し、代理店自らの体制整備の支援を行っています。

詳細は、「代理店ホームページ点検チェックリスト」(「S J - N E T (代理店掲示板)」)を参照してください。

2-13 保険料の領収

1. 基本ルール

保険料は、口座振替等の特約により、別に定められている場合を除き、契約締結と同時に（または保険始期前までに）、全額を一度^{*1}に、現金または小切手^{*2}で領収しなければいけません。

※1 分割払契約、団体扱特約など特別な定めがある場合を除き、分割して保険料を領収することはできません。

※2 先日付小切手、手形での保険料領収はできません。

また、領収方法は、対面で契約者から金銭を授受する他、契約者から振込み等を受ける方法があります。振込みを受ける場合は、保険始期までに、代理店の口座に着金することが必要です。

* 保険料即時振込制度対象契約を除き、契約者から直接当社の口座に振込むことはできません。

* 代理店の口座への着金日が保険料領収日となります。

* 振込手数料等は、通常契約者負担となりますが、代理店が負担しても構いません。

* 保険料の立替は、「不適切な保険募集行為」に該当し、保険業法違反または当社の規定違反に該当します（保険業法第300条第1項第5号）。



保険会社向けの総合的な監督指針(SJ-NET代理店掲示板)

Ⅱ-4-2-1(4)②

第8章8-2 損害保険代理店委託契約書

第11条第1項

(1) 先日付小切手、手形で保険料が領収できない理由

○先日付小切手の場合

先日付の場合、その指定日付まで換金(現金化)できないことがありますので、結果的に、保険料の支払いを猶予したことになり、「不適切な保険募集」に該当します(保険業法第300条第1項第5号)。

○手形の場合

振出人の財務状況等により、換金(現金化)できない場合があります。結果的に保険料未収となるおそれがあります。また、一般的に、取立期日まで換金(現金化)できないため、先日付小切手と同様、「不適切な保険募集」に該当します。

(2) 保険料未収の場合

① 保険料領収証は発行しません。

② 保険証券は交付しません(後払型商品を除きます)。

③ 質権設定などの承認は行いません(後払型商品を除きます)。

(3) 保険料流用・費消の禁止について

領収した保険料を他に流用・費消することは、その金額・期間にかかわらず一切認められません。

(4) 保険料立替の禁止について

募集人(代理店)が契約者に代わって保険料を支払う行為(保険料立替)は、「不適切な保険募集行為」に該当し、保険業法違反または当社の規定違反に該当します(保険業法第300条第1項第5号)。

◇法令上の罰則等

	内容
保険料流用・費消	登録の取消または6ヶ月以内の業務の停止(保険業法第307条第1項第3号)(保険料を流用したときは、保険業法の定めのほか、刑法第253条業務上横領罪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ヶ月以内の業務の停止(保険業法第307条第1項第3号)

◇保険料を適切に管理するためのポイント

代理店の内部管理は、店主の責任であり、1人の募集人が保険料の流用・費消した場合でも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、領収した保険料を適切に取り扱う必要があることから、当社と連携して、次のような管理を徹底することが大切です。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 募集人が現金を取り扱う頻度を減らすために、保険料の領収については、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・払込票払等のキャッシュレス化を推進する。そのうえで、募集人がお客さまから、合理的な理由なく現金を領収していないか確認する。 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険料領収証、自賠責証明書の管理については、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収受を行ったり、使用中の領収証等に不審な点がないか等を定期的を確認する。 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 預貯金口座や収支明細表のチェックについて、担当者に任せきりにせず、ダブルチェックの体制を構築する。 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 募集人の生活実態や業務実態に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、更改手続きが満期ギリギリになった等)を確認する。 |

参考 代理店廃止等情報制度(解説)

損保協会が運営する代理店廃止等情報制度は、保険契約者の利益を保護し、併せて保険事業の健全なる発達に資することを目的として、損保協会、生命保険協会、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、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、判断の参考としている制度です。

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。

本制度の詳細については、損保協会ホームページで確認してください。

2. 保険料領収証の発行

保険料領収証は、保険会社所定のものを使用し、原則として保険料全額の領収と同時に発行します。

保険料領収証には保険料領収証作成システム(以下、「領収証作成システム」といいます)で作成するものと保険会社所定の保険料領収証つづり(以下、領収証つづりといいます)があります。領収証つづりは、番号順に使用し、番号を飛ばしたり、後の番号から使用すること(前後使用)はできません。ただし、保険料振込みにおいて、通帳への記帳が遅れたため振込みの事実が気が付かず、着金日より後の日付の領収証を振込入金の領収証より先に発行しても、前後使用とはしません。

* 私製・市販の領収証や名刺の裏書による保険料の領収はできません。

* 書損や未使用の保険料領収証は、営業店あてに返却します。

* 領収証の発行とは、領収証として通用させることを指します。領収証を複数作成し、そのうちの1枚を契約者に交付し、残りの領収証を書損にした場合は、交付した1枚について「発行した」と考えます。

(1) 保険料領収証を発行できる者

契約者から保険料を直接受領し領収証を発行できるのは、募集人として財務局等へ届出を行っている者に限ります。

財務局等に届け出た日以降でなければ保険料領収証の発行(保険募集)はできません。

(2) 『1契約に対し1枚発行』の原則

保険料領収証は1契約に対し1枚発行します。申込書または契約内容変更依頼書1通につき1枚発行します(分割払を除きます)。

* 団体扱契約等で団体(集金者)を経由した場合には、契約者の保険料を合算した保険料領収証を団体(集金者)宛に発行します。

ただし、次の契約については契約者からの要望があれば、複数契約分を1枚にまとめて発行することができます。

① 外航貨物海上保険・運送保険・内航貨物海上保険については特約書・包括予定保険証券等による「一括受理契約」方式および「貨物海上保険および運送保険の保険料支払いに関する覚書」が締結されている場合、一括入金された複数契約の保険料領収証の発行は、まとめて1枚で発行することができます。

② 船舶保険については、「船舶保険料の合算払いに関する覚書」が締結されている場合は、一括入金された複数契約の保険料領収証を、まとめて1枚で発行することができます。

また、同一契約者で同一保険始期の複数契約については、保険料領収証をまとめて1枚で発行することができます。この場合、必ず対象契約の保険料の合計と領収証に記載の「保険料」が一致していることを確認してください。

③ 個人用火災総合保険については、複数契約が包括申込書によって締結されており、保険契約者・領収日・保険始期が同一の場合、一括入金された複数契約の保険料領収証の発行は、まとめて1枚で発行することができます。

(3) 入力・記入必須項目

<領収証作成システム>

次の10項目の入力が必要です。

①から⑦の項目は入力がないと領収証を作成できません。

- | | |
|--------------|---------------|
| ①保険契約者または集金者 | ②保険料 |
| ③領収日 | ④代理店コード |
| ⑤代理店名 | ⑥住所 |
| ⑦電話番号 | ⑧証券番号 |
| ⑨保険の種類 | ⑩保険期間(変更保険期間) |

*振込入金の場合、備考欄の選択肢の中から「振込入金」を選択します。

*「分割払」・「団体扱・集団扱」については、該当がある場合は必ず入力します。

<領収証つづり>

次の7項目の記入が必要です。

- | | |
|----------|--------------|
| ①保険契約者 | ②証券番号 |
| ③保険の種類 | ④保険始期(変更開始日) |
| ⑤保険料 | ⑥領収日 |
| ⑦代理店・取扱者 | |

*証券番号は、複数契約分を1枚にまとめて発行できる場合を除き、必ず左詰めで記入します。

*振込入金の場合は必ず「振込入金」を○で囲み、領収証発行日が着金日と異なる場合は、「領収証発行日」欄を記入します。

*「分割払」・「団体扱・集団扱」については、該当がある場合は必ず記入します。

(4) 訂正不可項目

次の3項目は訂正(なぞりを含む)使用できません。書損処理をし、改めて発行します。

- | |
|--------------|
| ・保険契約者または集金者 |
| ・保険料 |
| ・領収日 |

(5) 振込保険料に対する領収証発行

①領収証の発行省略

契約者(団体扱契約・集団扱契約(債務者集団扱を含む)・団体契約の場合は、集金者)から代理店または営業店へ振込まれた保険料に限り、以下の要件をすべて充足する場合、『振込保険料の領収証発行省略』を行うことができます。(お客さまからの依頼がある場合には、すみやかに保険料領収証を発行します。)

原子力保険、自賠責保険については、本ルールの対象外のため、必ず保険料領収証を発行します。

対象契約に関して、次の要件がすべて満たされていることが必要です。

- | |
|---|
| <p>ア. 次の2点を契約者(集金者(団体))に案内し、理解を得ている。</p> <p>(ア)指定口座(保険料専用口座またはあらかじめ定められた事業用口座)への着金日が領収日となる。</p> <p>(イ)保険料領収証を発行しない。</p> <p>イ. 保険料領収証の発行を省略した契約については、預貯金代理店の場合は収支明細表に請求書番号を記載するなど、ダイレクト精算代理店の場合は口座通帳に補記するなど、「保険料領収証発行契約」と「保険料領収証発行省略契約」を明確に区別する。</p> |
|---|

②当社に直接振込まれた代理店扱契約の領収証発行

領収証を発行する場合は原則、代理店が発行し、代理店が契約者に交付します。

(6) その他注意事項

①代理店における領収証控の保管方法

- ア. 原則として、領収日の順に綴じて保管します。
 - イ. 書損、未使用分の代理店控も、できるだけ、領収日の順に綴じて保管します。
- *伝票形式により領収証控を取支明細表として使用している場合、書損、未使用は別綴じにします。

②自賠責保険

自賠責保険には使用できません。自賠責保険には、専用の領収証があります。

3. 保険料返還の場合

保険料を返還する場合、「返還保険料領収証」に契約者の「署名」または「記名・捺印」を取り付ける、または契約内容変更依頼書の「返還保険料領収証」欄に契約者の「署名」または「記名・捺印」を取り付けます。

なお、契約者へ返還保険料を振り込んだ場合は、振込金受取書のコピー等を営業店に提出します。

*返還保険料が50,000円以上で、法人等、営業に関する場合は、契約者から収入印紙の貼付と割印(署名も可)を受けます。その場合の収入印紙は契約者負担となります。

(1) 変更・解約・取消による保険料の返還の場合

「契約内容変更依頼書」を使用し、返還方法により次の処理を行います。

ダイレクト精算代理店の場合は、原則、当社から契約者指定の返還先に振込返還します。

①当社から返還する場合

次のいずれかの処理とします。

- 契約者から「保険料等振込指図書」を取付け、「契約内容変更依頼書」に添付します。
 - 「契約内容変更依頼書」の「支払口座欄」に必要事項を記載します。
- *この場合、「契約内容変更依頼書」の「返還保険料領収証欄」の記載は不要です。

②振込により返還する場合

「契約内容変更依頼書」に次のいずれかの書類を添付します。

- 金融機関の受付印のある振込金受取書のコピー
- ATM振込票のコピー
- ファームバンキング(FB)による振込内容一覧表コピー

*この場合、「契約内容変更依頼書」の「返還保険料領収証欄」の記載は不要です。

③現金で返還する場合

「契約内容変更依頼書」の「返還保険料領収証欄」を使用し、次の処理を行います。

- 返還保険料・領収日を記入
- 契約者から署名または領収印を取り付けます
(領収印は、「契約内容変更依頼書」のご契約者欄の押印とは別個に必要です)。

*現金書留は、契約者本人の領収が確認できないため使用できません。

2-14 契約締結

損害保険契約は「諾成契約」であり、法的には契約者と代理店の合意により保険契約が成立します。しかし、合意のみでは契約者の申込みの意思と契約内容が不明確となるため、実務上、契約締結の証として申込書を作成し、契約者の「署名」または「記名・捺印」を取り付けます。

*自賠責保険は、自賠責証明書への記入が申込書の作成となり、契約者の「署名」または「記名・捺印」は不要となっています。

1. 申込書の作成

申込書は、契約締結の事実および契約内容の証拠書類として作成する重要書類です。

また、作成内容に誤りがあると、契約者の意向等と異なった保険契約となってしまいます。申込書の作成にあたっては、各種マニュアル等を参照し、完全・正確・明瞭に作成します。

なお、契約締結時は、申込書や意向確認書面により、契約者の意向に沿った内容となっているか確認します。

2. 保険契約の変更・解約

(1) 契約者からの請求に基づいて契約内容の変更を行うことを保険契約の「変更」といいます。お客さまから契約内容について変更の申し出があった場合は、現在加入している契約の内容を確認したうえで、契約内容変更依頼書に変更内容を記載し、契約者の「署名」または「記名・捺印」を取り付ける等の手続きをすみやかに行います。

保険契約の変更手続きを行うにあたっては、変更内容を契約者に十分確認し、変更後の内容について説明します。

なお、保険契約の変更にともなって、保険料の追加、返還が発生する場合があります。追加保険料が必要な場合に契約者が保険料の支払いを怠ると、保険金が受け取れない等のトラブルに発展することがありますので、特に注意が必要です。

(2) 契約者からの請求に基づいて、当社と合意のうえで保険契約を保険期間の途中で終了させることを保険契約の「解約」といいます。

*他代理店が取り扱った保険契約の変更・解約等を受け付けることはできません。

契約者から保険契約を解約したいという申し出があった場合は、契約内容変更依頼書に契約者の「署名」または「記名・捺印」を取り付ける等の手続きをすみやかに行います。

保険契約の解約手続きの際には、特に保険契約が終了し補償が受けられなくなることをお客さまに十分説明することが重要です。

3. 契約者の「署名」または「記名・捺印」

契約締結の意思確認として、契約者の「署名」または「記名・捺印」を取り付けます。

* 申込書の契約者署名・捺印欄は、保険契約の申込みと同時に、重要事項等説明書・クーリングオフ説明書の受領確認および個人情報の取扱いの説明事項に関する同意確認を兼ねています。

(1) 個人契約者の場合

フルネームの署名(または記名・捺印)を取り付けます。

(2) 法人契約者の場合

法人契約は原則「記名・捺印」とします。ただし、代表者、契約締結権限者による「署名(自署)」も可とします。

4. 代理人による手続き

契約者本人と契約締結(変更手続きを含みます)することが基本ですが、けがや病気等の理由によりやむを得ず契約者本人との契約手続きがとれない場合は、あらかじめ契約者本人より契約・変更手続きを委任されている、あるいは法的に契約者本人がもっている契約・変更手続きの権利を継承している受任者(以下、「代理人」といいます)が契約・変更の手続きを行うことが可能です。

しかしながら、代理人と契約締結するケースにおいては、後日契約者等とのトラブルが発生しないよう十分に留意する必要があります。

代理人による手続きの詳細については、「事務処理マニュアル」(「S J - N E T (代理店掲示板)」)を参照してください。

なお、当該契約を取り扱う当社代理店の取扱者が、代理人となり、当社と契約締結することは、原則できません(これを双方代理といいます。代理店はそもそも当社の代理であり、契約者の代理人となることは、双方からの代理人となってしまうからです)。

⊕ 解説

民法108条により、双方代理は禁止されており、違反した場合の契約は無効となります。

ただし、当事者(この例でいうと引受保険会社および契約者)が、承認した場合は有効と解されていますが、契約締結自体が不明瞭になり、不適正な保険募集につながることから双方代理による契約は、原則認めないこととしています。

5. 留意点

(1) 不適切な取扱いを行った場合の措置

「契約者のために…」と思って行ったことであっても、「無断契約」は法令違反に該当し、「他人名義の印鑑使用」は、法令違反や当社の規定違反、ケースによっては私文書偽造等に該当することもあります。また、代理店委託契約書に基づき、委託契約の解除や代理店手数料の引き下げ等の措置がなされることがあります。

また、これらのことは、保険金請求の意思確認においても同様のことがいえます。

このような行為は、法令違反に留まらず、お客さまからの信頼を失墜させることとなりますので、絶対に行ってはいけません。

◇法令上の罰則等

登録の取消または6ヶ月以内の業務の停止(保険業法第307条第1項第3号)
3ヶ月以上5年以下の懲役(刑法第159条第1項)

(2) 契約を引き受ける際の留意点

契約を引き受ける際には、お客さまの意向・リスクを適切に把握したうえで、引受条件の確認・決定を的確に行う必要があります。

当社の契約引受基準等に該当する契約など、契約引受にあたり注意を要するケースにおいては、事前に当社に余裕をもって契約引受の可否や引受条件を確認することを徹底してください。

例えば、次の保険契約(不正な利用のおそれが少ないと認められるものを除きます)については、保険金額の引受限度額その他引受に関する当社規定等に基づいて、保険契約を締結しなければなりません。

①満15歳未満の者を被保険者とする傷害保険等

②契約者と被保険者が異なる保険契約で、被保険者本人の同意を取得していない傷害保険等

また、契約を引き受けない場合は、可能な限り合理的な理由を説明するなど、お客さまの理解を得られるように努めることが重要です。

2-15 契約報告

代理店は、保険契約の締結後、ただちに保険契約が成立したことを保険会社へ報告します。これを「契約報告」といいます。

保険会社は、代理店からの「契約報告」を受け、すみやかに「契約計上」を行います。

参照 第8章8-2 損害保険代理店委託契約書 第10条

1. 契約の報告、計上

契約報告	代理店から、申込書等の契約一件書類を保険会社へ送付し、保険契約または変更・解約等が成立した旨を連絡することをいいます。 ※ダイレクト計上等は、代理店オンラインにて契約データを送信する方法であり、契約報告の一つです。
契約計上	申込書等の送付(またはダイレクト計上等による契約データ送信)を受け、OCRその他の方法等により、当該契約を当社の営業成績や保険料会計の計算に算入することをいいます。 契約計上は、保険料の領収月(または契約の始期月)までに行うことを基本とします。 なお、分割払契約については、申込書における契約の計上とは別に、毎月、経理的な計上を機械的に行い、口座振替を請求したり、代理店あてに保険料の精算を依頼します。 ※契約計上の概要は「代理店事務処理ハンドブック【基礎編】」を参照してください。

契約報告には、次の方法があります。

なお、適正な内容で計上を行うために保険会社が提出を求める必要書類についても不備・不足がないことを確認したうえで、契約報告を行います。

(1) ダイレクト計上・らくらくWeb計上・SOMP O-プラスワン計上対象契約

契約を締結した際は、すみやかにダイレクト計上等により契約内容を、保険会社へ報告します。システム未導入やシステムトラブル等の事情によりダイレクト計上ができない場合は、次の(2)の対応とします。

(2) ダイレクト計上・らくらくWeb計上・SOMP O-プラスワン計上対象契約以外

すみやかに申込書等を保険会社へ提出し、保険契約が成立したことを報告します。

(3) 保険手続きNavi対象契約

原則「『契約を申し込む』ボタンを押す=契約送信」であり、エラー等がなければ報告完了となり、別途契約報告を行う必要はありません。ただし、口座振替申込書等、別途取り付けた書類がある場合、該当書類の会社提出が必要です。

* 始期日(契約内容変更日)が先日付の場合であっても、遅滞なく報告する必要があります。

* 契約計上が遅延すると、保険証券等の発行が遅れ、保険金支払い等の各種業務に影響し、お客さまとのトラブルになるおそれがあります。

* 計上方法がいずれに該当するかについては、「S J - N E T (代理店掲示板)」を参照してください。

2-16 保険料の保管と精算

保険料は、契約者から預かった大切な金銭であり、保険金の原資となります。代理店の金銭ではないため、その保管については厳格なルールが定められています。領収した保険料は「当社に精算」するまで、または「保険料専用口座への預入」するまでの一時的に保管している間も自己の財産と明確に区分して保管する必要があります。

また、保険料は、会社の定めたルールにのっとり、保険料の全額もしくは代理店手数料等を控除した正味保険料を当社に送金します。これを「精算」といいます。



保険会社向けの総合的な監督指針(S J - N E T 代理店揭示板)

Ⅱ-4-2-1(4)②

第8章8-2 損害保険代理店委託契約書

第12条、第13条、第16条

1. 保険料の保管方法・精算方法に応じた代理店の区分

代理店は契約者から領収した保険料の保管方法・精算方法により以下のいずれかに区分されます。いずれの方法とするかは、代理店と当社で協議して取り決めます。

(1) ダイレクト精算代理店

①保管

契約者からの振込受けや、取立小切手の現金化等には代理店が日常使用する口座(以下、「事業用口座^{*1}」)といいます)または保険料専用の預貯金口座(以下、「保険料専用口座^{*2}」)を利用します。事業用口座または当社へ通知(届出)している保険料専用口座以外の、私的口座等で契約者からの振込受けをすることはできません。領収後、精算までの一時的な保管を除き、保険料の保管はしません。

※1 事業用口座についての詳細は、第2章2-16「3. 事業用口座」を参照してください。

※2 保険料専用口座についての詳細は、第2章2-16「2. 保険料専用口座」を参照してください。

②精算

契約者から領収した保険料は、当日または翌日に当社へ送金します。送金の際は、原則、代理店手数料を差し引かずに、1日1回まとめて送金を行います。同時に、代理店システム上で精算(契約報告)データが正しく作成されていることを確認のうえ、当社へデータ送信します。

(2) 預貯金代理店

①保管

保険料専用口座を開設し、現金(小切手含む)領収した保険料を当日または翌日に当該口座に預入、または契約者から当該口座で保険料の振込受けをし、当該口座で保管する代理店をいいます。保険料専用口座以外で、契約者からの保険料の振込受け、小切手の現金化、保険料の預入・保管はできません。

また、保険料の収支を明らかにする書類として、入出金の都度、収支明細表を記帳し備え付けます。

②精算

保険料専用口座で保管した保険料は、当社から送付する保険料請求書(精算書)に基づき、契約計上月の翌月末までに当社に着金するように、まとめて送金します。ただし、契約計上が翌月以降となる場合には、計上の有無にかかわらず領収日の属する月の翌々月までに送金します。

保険料精算書の訂正方法、末精算残高の照合方法は「S J - N E T (代理店掲示板)」を参照してください。

*積立型保険契約については、第2章2-16「6. 保険料即時振込制度」を参照してください。

(3) 現金代理店

保険料専用口座を開設せず、契約者から領収した保険料を、当日または翌日に当社へ送金することで精算します。保険料を送金する際は、所定の「保険料収支精算書(兼通知書)」を使用し、代理店手数料を差し引かない領収保険料を送金します。年間契約件数が少ない場合あるいは特殊事情により「ダイレクト精算代理店」「預貯金代理店」の業務を遂行することが困難な代理店を対象とした例外的な精算方法です。

◇日通交計加盟代理店

日本通運と通運計算契約を締結した通運事業者で、領収した保険料を本体(通運業)経理に入金することにより、保険料専用口座への入金に替える代理店をいいます。これにより、保険料専用口座の開設は不要となります。

日本通運の本体(通運業)経理に入金された保険料は、入金の日翌月等に、日本通運から、当社あてに精算します。

◇保険料精算(送金)、預入における「当日または翌日」とは

- ・ 保険料領収日の当日または翌日をいいます。
- ・ ただし、翌日が、法人代理店等で、あらかじめ規定により定まっている休業日、または金融機関の休業日の場合は、その翌日とします。

◇保険料の盗難、紛失について

保険料・保険料専用口座の通帳や印鑑は、紛失、盗難にあうことのないよう厳重な管理が必要です。万一紛失、盗難にあった場合は、金額の多寡にかかわらず、所轄警察に届け出てください。

(4) 精算・領収方法別の精算期限

精算・領収方法に応じた精算期限は次のとおりです。期限内に精算できなかった場合、「精算遅延」といい、「代理店業務品質改善基準」にのっとり、措置を適用する場合があります。

精算方法区分	領収方法	精算期限
ダイレクト精算代理店	現金	・ 領収日の当日または翌日までに送金する。
	振込受	・ 領収日(着金日)の当日または翌日までに送金する。 ・ 預貯金口座に着金した保険料を預貯金口座からの出金と同日に送金する。
	小切手	・ 小切手領収日の当日または翌日までに預貯金口座に預入し、換金(現金化)後、換金(現金化)の当日または翌日までに送金する。 ・ 預貯金口座で換金(現金化)した保険料を預貯金口座からの出金と同日に送金する。
預貯金代理店	現金 振込受 小切手	・ 契約計上の翌月末までに当社に着金するように送金する。(当社着金ベース) ・ 契約計上が領収日(着金日)の属する月の翌月以降となる場合は、計上の有無にかかわらず、領収日(着金日)の属する月の翌々月末までに当社に着金するように送金する。(当社着金ベース) ・ 預貯金口座からの出金と同日に送金する。
現金代理店	-	ダイレクト精算代理店に準じる。

- * 預貯金代理店においては、領収した保険料は当日または翌日までに保険料専用口座に預入します。
- * 団体扱契約や全車両一括特約付契約等において、「約定払込日」が定められている契約については、それぞれの規定に沿って保険料を領収・精算します。
- * 次の理由等により、代理店に責任がない場合、「精算遅延」の対象とならないことがあります。
 - ・ 病気、傷害、災害等、やむを得ない理由により、精算ができなかった場合。
 - ・ その他、真に代理店に責任のない場合。

2. 保険料専用口座

(1) 保険料専用口座の取扱い

保険料の振込受、預入・保管をする口座を「保険料専用口座」といいます。保険料専用口座は、保険会社別の1口座を基本とします。なお、合理的な理由がある場合、同一保険会社で複数の口座を開設することや、複数保険会社で1口座とすることができます。これらの場合、次の注意点に記載した帳票等を備え付ける等、代理店にて管理が必要です。

合理的な例	注意点
乗合会社の保険料を一括して同一の口座で管理すること	保険会社別の保険料残高について、「保険料一括保管総合表 [*] 」等の内訳表を備え付けます。 また、各保険会社別の残高を常に管理することが求められ、他の保険会社の保険料を、別の保険会社の精算や返還等に転用することはできません。
1つの保険会社において保険種目別に口座を分割すること	保険料専用口座の合計表を備え付け、残高合計を管理します。 「保険料一括保管総合表」を使用しても構いません。

^{*}「保険料一括総合表」については、第7章7-3「3. 保険料一括保管総合表」を参照してください。

◇ 保険料精算時および返還時の同一保険会社における保険料転用

保険料専用口座を保険種目別に開設している場合等において、口座の残高が少なく、当社への精算、契約者への返還等ができない場合でも、当社の別口座に残高があるときは、別口座から転用(引き出し・返還)ができます。

- * 保険料未取契約の精算を認めるものではありません。
- * 同一口座による一括保管や保険会社別口座であるかを問わず、他の保険会社の保険料を転用することはできません。保険会社別の口座残高や同一保険会社の残高合計が不足した場合、代理店から返還はできませんので、該当の保険会社に連絡してください。

(2) 保険料専用口座として開設できる預金種類

「保険料専用口座」は、保険料の預入・払戻しや会社への精算を遅滞なく実施するために、口座種類は流動性のある普通預金または当座預金を選択します(元金成長型・利息運用型・その他元金割れのおそれのある種類の預金設定はできません)。

原則、ペイオフ対象外となる決済性預金を設定してください。

具体的な口座の種類は以下のとおりです。

- ・ 決済性普通預金
- ・ 当座預金

! 注意 決済性預金未移行の場合

保険料専用口座を決済性預金に移行していない場合、ペイオフ発動時に、保険料専用口座の残高が減額される場合があります。

この場合は、代理店が減額分を負担し、保険料を精算しなければいけませんので、必ず、決済性預金へ移行するようお願いします。

◇ペイオフ発動時の対応について

保険料専用口座を設定している金融機関に、万一ペイオフが発動された場合には、ただちに、当該金融機関に設定している保険料専用口座の通帳および収支明細表等を提出してください。また、次の事項を当社に報告してください。

- ①破綻金融機関に設定されているすべての口座(自己資金口座を含む)の名寄せ後の合計残高が1,000万円を超過するかどうか、また、超過する場合には、その内訳。
- ②預金保険機構から連絡があった場合には、その内容。
- ③破綻金融機関に対する債務と相殺を行おうとされる場合、または仮払い(最高60万円)を行おうとされる場合には、その内容。
- ④預金保険機構から概算払・追加払を受けた場合は、その内容。

(3) 保険料専用口座の名義

①保険料専用口座肩書きのルール

保険料専用口座の保険料は、代理店と当社との関係においては委託契約書の定めにより当社に帰属します(委託契約書第12条)。また、自己の資産と明確に区分する観点から、保険料専用口座の名義は一定のルールを設けています。

* 商号等は、(株)、KK、(有)等の省略形を使用することもできます。

* 法人代理店の場合、保険会社代理店を示す肩書き「店主(筆頭者)名」の代わりに、店主(筆頭者)から権限を付与された者の役職名称(経理部長、支店長)・氏名等でも構いません。

ア. 専属代理店、または保険会社別の口座とする場合

個人代理店	損害保険ジャパン株式会社代理店〇〇〇〇(個人名)
法人代理店	損害保険ジャパン株式会社代理店 〇〇〇〇(法人名)〇〇〇〇(役職名称)〇〇〇〇(役職者氏名)

* 「損害保険ジャパン株式会社代理店」の肩書きは一続きとし、間に他の文字やスペースは入れません。

イ. 乗合会社の保険料を同一口座で保管する場合

個人代理店	損害保険代理店勘定〇〇〇〇(個人名)
法人代理店	損害保険代理店勘定 〇〇〇〇(法人名)〇〇〇〇(役職名称)〇〇〇〇(役職者氏名)

②口座名義に所定肩書きを付けることができない場合の手続き

「保険料専用口座開設に関する念書」を提出します。

口座名義に保険会社名称等の肩書きが付けられない場合、預貯金口座に関し、保険会社への帰属が不明確となります。したがって、「保険料専用口座開設に関する念書」には、口座名義に保険会社名称等の肩書きが付けられていないものの、入金された保険料は、保険会社に帰属することを確認する文言が記載されています。

* 金融機関の窓口で、「肩書きを付けることができない」と回答されることがありますが、肩書き付記の可否は窓口ではなく、金融機関本部に確認したうえで判断します。

1. 「保険料専用口座開設に関する念書」を営業店あてに提出し、コピーを代理店で保管します。
2. 保険料専用口座の名義は、下表のとおりとします。

個人代理店	代理店主の個人氏名
法人代理店	法人名および代表者の役職、氏名

3. 住所の末尾に「損保ジャパン代理店」と追記して、届出をします。

◇預金通帳のない口座の取扱い

当座預金、ゆうちょ銀行振替口座、インターネット銀行等で、預貯金通帳がない口座の場合は、日々の取引明細を保管することにより、通帳に替えることができます。

(4) 当社への通知

保険料専用口座を開設した場合、または口座の変更・廃止等があった場合、すみやかに当社に通知をします。

* 法人代理店の代表者や役職名称のみの変更については、当社への通知は不要です。

(5) 保険料専用口座の利用

①ダイレクト精算代理店

保険料専用口座の設定は原則必要ありません。

保険料専用口座を設定することも可能ですが、利用する場合は、保険料以外の入金はできません。また、次に該当する保険料を当社に精算するまでの一時的な利用以外には利用できません。

- ・ 小切手で領収した保険料の現金化。
(1 契約を小切手と現金で領収した場合は、小切手と現金を同時に預入します)。
- ・ 契約者からの保険料の振込受け。
- ・ 現金領収した保険料を保険料専用口座のファームバンキング(FB)機能やATMを利用して当社へ精算するための、一時的な預入。

なお、保険料専用口座として設定できる口座の名義や、預金種類は、預貯金代理店と同様です。当社への届出(通知)が必要です。

* 預貯金代理店からダイレクト精算代理店へ移行する場合、既設定の保険料専用口座を解約せずに、引き続き保険料専用口座として利用することも可能です。

②預貯金代理店

保険料専用口座を必ず設定します。

保険料を会社精算するまで保管するために預入します。

契約者からの保険料の振込受けに利用します。当該口座以外で、契約者から保険料のみの振込受けをすることはできません。

③共通

保険会社別に口座を設定している場合、当社の損害保険料以外の金銭を保険料専用口座に入金することはできません。なお、自賠責保険料は保険料専用口座に入金できません。

ただし、次の場合は保険料精算業務・口座管理面を考慮し、利用することが認められます。

- ・ 自賠責保険料を含む損害保険料を、契約者から振込みを受けること。
- ・ 契約者から振込手数料を差し引いて振込まれた場合に、代理店が当該振込手数料を保険料不足分として補充すること。
- ・ ファームバンキング(FB)利用手数料、小切手換金手数料等口座管理に係る金融機関手数料を差し引かれる直前に入金することまたは、差し引かれた場合に補充すること。

保険料専用口座から出金できる場合は、次の場合に限られています。

- ・ 契約者に保険料を返還する場合。^{*1}
- ・ 保険会社に精算する場合。^{*2}
- ・ 代理店手数料として引き出す場合(この場合、該当の保険料を、同時に、保険会社に精算しなければ

いけません)。

- ・利息を引き出す場合(引き出した利息は代理店の収入となります)。
- ・その他、保険会社の指示または承認がある場合。

※1 ダイレクト精算代理店は、原則として保険料専用口座から契約者に保険料を返還することはできません。

※2 精算のために引き出した場合は、ただちに(払出日当日)保険会社に精算しなくてはなりません。預貯金代理店は、払出金額から代理店手数料を差し引いた金額、ダイレクト精算代理店は、領収保険料を精算します。

3. 事業用口座

(1) 事業用口座の取扱い

「事業用口座」とは、当社に通知している保険料専用口座以外で、代理店が日常使用している代理店名義の口座をいいます。法人代理店は当該法人名義、個人代理店は代理店主個人名義の口座です。

事業用口座には、原則ファームバンキング(F B)*機能を設定し、保険料の当社への送金(精算)、契約者への保険料返還、保険料専用口座への振替、また、ダイレクト精算代理店における契約者からの保険料振込受け等に利用できますが、利用にあたっては、以下のすべての条件を充たす必要があります。

※「ファームバンキング(F B)」については、第2章2-16「4. 口座管理等に関する費用等」を参照してください。

- ・保険料を取り扱う事業用口座をあらかじめ定め、書面等にて管理すること。
- ・事業用口座への保険料の入出金については、通帳など入出金を確認できる資料へ「契約者名」または「証券番号」を補記するなど、契約の特定や入出金状況が把握できるようにすること(契約者からの振込で、既に契約者名が通帳に機械印字されている場合は、補記不要です)。
- ・始期接近事故等により入出金等を確認する場合や、点検・監査等で閲覧・調査を実施する場合などは、当社の求めに応じて、すみやかに開示・提供に応じること。

なお、事業用口座は、当社名称や損害保険代理店勘定等の肩書きや、当社への通知(届出)は不要です。

①ダイレクト精算代理店

- ・「事業用口座」にファームバンキング(F B)機能を利用し、領収した保険料相当額を「事業用口座」から当社指定口座に振替することができます。
- ・契約者からの保険料の振込受けや小切手の現金化を行うことができます。

②預貯金代理店

- ・現金領収した保険料相当額を「事業用口座」からファームバンキング(F B)機能を利用して、「保険料専用口座」に振替することができます(保険料の振替は、保険料領収後、当日または翌日に行われなければなりません)。
- ・契約者への変更・解約保険料の返還は、「保険料専用口座」に預入前の手持ち保険料がある場合、事業用口座から返還することができます(この場合、保険料専用口座への預入・振替は、返還保険料を差し引いた保険料となります)。
- ・本業との合算等の場合、事業用口座で契約者から保険料の振込受をすることができます。ただし、契約者からの保険料のみの振込受けをする場合は、事業用口座は利用できませんので、保険料専用口座を利用します。

注意 預貯金代理店における事業用口座使用上の注意点

預貯金代理店における事業用口座の使用にあたっては、次の点に注意します。

- ① 保険料専用口座への振替は、必ず、事業用口座への着金後(保険料領収後)に行います。
* 事業用口座への着金前(保険料領収前)の振替は、保険料の立替となり禁止されています。
- ② 本業との合算等で契約者から事業用口座に保険料の振込があった場合は、着金日が保険料領収日となり、保険料専用口座へ振替されるまでは、保険料手持ちとなります。

4. 口座管理等に関する費用等**(1) 振込手数料等の負担**

次の手数料等は代理店負担となります。

- ・ 契約者が振込手数料を差し引いて保険料を振込んだ場合の振込手数料。
- ・ 代理店が契約者に振込で保険料を返還する場合の振込手数料。
- ・ 小切手を換金(現金化)するための金融機関の手数料。
- ・ 保険料専用口座にファームバンキング(F B)機能を設定して会社精算・契約者への保険料返還等を行う場合、当該機能の設置・利用に係る費用。

原則として、事由発生都度、補充(保険料専用口座への預入等)しますが、保険料の会社精算時期あるいは月単位でまとめて補充することもできます。

(2) その他、口座管理に係る費用

- ・ 普通預金(決済用)の口座管理手数料等は代理店負担となります。

(3) ファームバンキング(F B)の利用

ファームバンキング(F B)とは、預貯金口座と金融機関を通信回線で結び、各種金融業務(振込・振替・入出金明細確認等)を行う仕組みをいいます。サービス名称は金融機関によって異なりますが、一般的に、ファームバンキング・インターネットバンキング・パソコンバンキング・モバイルバンキング等といい、本ハンドブックでは総称してファームバンキング(F B)としています。

ファームバンキング(F B)機能を利用する場合は、次の点に留意してください。

- ・ 保険料の立替に該当するため、保険料領収前に会社送金(精算)または預入することはできません。
- ・ 入出金状況が確認できる資料(金融機関作成の入出金データ等)の保管が必要となります。
- ・ 初期費用・月額利用料などのファームバンキング(F B)利用料は、代理店負担となります。
- ・ 会社への送金(精算)・預入のほか保険料保管ルールを遵守します。

5. 定期預金・通知預金

定期預金・通知預金の新規開設は、原則できません。

すでに開設している定期預金・通知預金についても、決済性預金等への移行してください。

なお、移行が難しく、引き続き定期預金・通知預金を継続する場合は、次の要件を遵守してください。

(1) 定期預金・通知預金を開設できる要件－1

原則として、継続設定であること。

(2) 定期預金・通知預金を開設できる要件－2

- ・元本割れのリスクがない預貯金種類であること(中途解約した場合でも元本割れしないこと)。
- ・決済性預金と併設すること。
- ・併設した決済性預金に、保険料返還、保険料精算等に支障をきたさない残高を残していること。
- ・利息受取型であり、利息が元本である定期預金、通知預金に繰り入れられないこと。
- ・定期預金・通知預金と普通預金を総合口座としてセットして設定しないこと。
- ・定期預金・通知預金以外の金融商品とセットされていないこと。
- ・「ペイオフ対応：定期預金・通知預金設定管理表」を備え付けること。
 - * 保険料専用口座と定期預金、通知預金の残高合計と内訳を記帳し、毎日の残高を管理します(収支明細表の中に管理表を記帳する欄を設けても構いません)。
- ・通帳形式を原則とし、証書形式の場合は利息計算書を代理店で保管していること。
- ・口座名義は、通常の保険料専用口座と同様にすること。

6. 保険料即時振込制度

(1) 制度の概要

積立型保険契約*において、払込方法が一括払である場合、契約者が直接、契約締結後、保険始期までにすみやかに当社へ振込入金します。振込の際は専用の振込票(積立保険一括払専用)を使用します。

※積立傷害保険、積立火災保険は販売停止。積立マンション総合保険は原則販売停止。

*積立保険一括払契約の保険料を代理店が領収することはできません。

(2) 対象契約

次の契約を含む、すべての積立型一括払契約が対象となります。

- ・積立契約に付帯する従契約部分
- ・始期に遡及する積立一括払契約の変更・訂正

なお、前記のすべてに共通して、次の保険契約等は対象外となります。

- ・満期返れい金相殺契約(満期返れい金を超過する更改保険料を含みます)
- ・積立一括払契約に付帯した自動継続特約付き、地震保険の第2回目以降の保険料
- ・前納保険料

(3) 収支明細表の備え付け、記帳

保険料即時振込制度の場合、収支明細表への記帳は省略できますが、保険料領収証写(代理店控)と保険料収支精算書(兼通知書)をあわせて保管する必要があります。

7. 保険料送金(預入)に関する特例

保険料については、領収の後、当日または翌日に送金(預入)することと規定していますが、次のいずれかの条件に合致する場合、届出による特例を設けています。

この場合、「保険料送金(預入)に関する特例届出書」により、事前の届出が必要です。

(1) 別個登録代理店、契約取扱出先を有する代理店において、保険料を本店で一括保管している場合等で、別個登録代理店、契約取扱出先にて領収した保険料が、保険料領収日の当日または翌日に送金(預入)できないことに関し、合理的な理由がある場合。

* 特例が認められるのは、別個登録代理店、契約取扱出先にて領収した保険料に限ります。本店にて領収した保険料は、当日または翌日に送金(預入)しなければいけません。

(2) 保険料送金(預入)に関し、特別な経理システムを使用している代理店等において、保険料領収日の当日または翌日に送金(預入)できないことに関し、合理的な理由がある場合。

特例の適用が不要になった場合や、条件を充足しなくなった場合は、「保険料送金(預入)に関する特例」廃止届出書を提出し、本特例の適用を廃止してください。

◇保険料送金(預入)に関する特例の届出手続き

1. 営業店あてに、「保険料送金(預入)に関する特例届出書」を提出してください。
2. 代理店は、特例適用期間中、届出書を保管します。

8. 代理店手数料の受取り

(1) 代理店手数料の受取り方法

①ダイレクト精算代理店

保険料精算の翌月に、当社から代理店の指定口座に振り込まれます。

②預貯金代理店

保険料精算時に払い出します。

* 保険料精算前に、保険料専用口座から、手数料を出金することはできません。また、精算が完了した契約に関しては、代理店手数料は、代理店の私金となりますので、保険料専用口座に残置せず出金してください。

③現金代理店

保険料精算の翌月に、当社から代理店の指定口座に振り込まれます。

* 保険料精算前に、代理店手数料を受け取ることはできません。なお、別途定めのある場合は、所定の時期に代理店手数料が支払われます。

参照 第8章8-2 損害保険代理店委託契約書

第15条

(2) 代理店手数料の支払時期

代理店が取り扱った保険契約の保険料を領収し、かつ、当該保険契約を計上した場合に、原則として計上月の翌月末までに代理店手数料を支払うと代理店手数料規定にて定めています。

また、後払い契約においては当該保険契約を計上した場合に、払込期日の属する月の末日までに支払います。ただし支払った代理店手数料に対応する保険料が払込期日までに領収されなかったときは、当該手数料は戻入れとなります。

なお、代理店に対しては、原則として、代理店手数料以外の費用を支払うことはできません。

詳細は、第7章7-9「代理店への過度の便宜供与」を参照してください。

(3) 代理店手数料が、保険料精算額より多い場合(預貯金代理店)

保険料精算にあたって、当月の代理店手数料が、保険料精算額より多い場合(保険料専用口座から出金する金額よりも代理店手数料が多く、差額を当社から代理店に支払う場合)、代理店から当社への送金は不要となります。

この場合、代理店は、手数料分を保険料専用口座に残置せず、当月内に、出金しなければいけません。

9. 自賠責保険における保険料保管方法・精算方法

自賠責保険の保険料については保険料専用口座への入金はできませんが、自己の財産と混入を避けて管理します。他の保険料と同様、当社への精算までの間、代理店における厳正な管理が必要です。

精算方法は、特約締結の有無により、次の2つとなります。

・特約代理店の場合(代理店委託契約に関する特約を締結している代理店)

自賠責証明書に押印する保険料収納済印の貸与を受けており、直接、保険料を領収し、自賠責証明書を発行する権限を有しています。

保険料領収後は、保険料を厳正に管理し、保険料領収日の翌日から起算して7日以内に、所定の保険料集計表を添えて、保険会社に精算します。

なお、e-JIBAIを導入している代理店においては、会社と代理店間で、契約データ、入金データをタイムリーに連携することができ、保険料集計表のペーパーレスや、電子的な決済手段の機能を使うことにより、代理店業務の効率化が図れます。

・一般代理店の場合(前記特約を締結していない代理店)

保険料収納済印の貸与を受けていませんので、直接、自賠責証明書を発行できません。

契約締結の都度、所定の金融機関に保険料を払い込み、保険料の払込みの証明として、自賠責証明書に、金融機関の保険料収納済印の押印を受けます。

*事後、金融機関から、保険会社に精算されます。

第3章

顧客管理

3-1 契約内容の変更・解約

1. 基本ルール

原則、自代理店で取り扱う保険契約*の変更・解約手続きをすることができます。

契約内容の変更・解約の処理遅延は、契約者からの信頼を損なうほか、苦情等の発生につながることもあるため、募集人は、契約内容の変更・解約の申し出があった都度、すみやかに処理を行い、手続き漏れ等のミスがないように努めることが大切です。

*他代理店等が取り扱っていた保険契約で移管を受けたものを含みます。

2. 通知義務等

保険期間中に「契約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、告知事項のうち保険会社が定めた通知事項に変更が生じた場合や契約者が住所を変更した場合、契約者または被保険者は、「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、かつ、追加保険料の支払で対応可能な範囲内であれば、保険契約を継続することができます。

通知事項について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、保険金をお支払いできないことがあります。

また、「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条件の変更については、契約者または被保険者が「あらかじめ」通知をし、当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。

したがって、保険契約の締結の際などに、契約者および被保険者に対し、通知の重要性を十分に説明のうえ、これらの事由が生じた際には、漏れなく通知がいただけるようにしておくことが重要です。

なお、告知事項のうち通知事項は保険種目などによって異なりますが、これらの事項は、約款や、重要事項等説明書の注意喚起情報などの保険契約締結時に交付する書類に記載されています。

3. 保険契約の解約

契約者は、いつでも保険契約を解約することができます。したがって、保険期間中に契約者から保険契約の解約の申し出があった場合には、解約日以降の保険事故による損害は保険金がお支払いできないことや保険料払込方法に応じた解約返れい金などを十分に説明のうえ、すみやかに解約の手続きを行ってください。

3-2 満期案内

満期案内は、代理店や当社の財産である契約継続の第一歩です。

また、満期案内が不十分な場合、契約継続の手続きが行われず、無保険となり、契約者とトラブルになる等、保険会社としての信用を失いかねません。

次の内容を参考にして、満期案内の実施を徹底してください。

1. 契約者との関係

満期案内は、契約者に対して法律や保険約款上の義務を負って行うものではありません*が、無保険状態の発生を抑止・お客さま満足度(CS)の向上・トラブルの未然防止の理由から、委託契約書に定める代理店業務として実施しています。

※ただし、代理店と契約者との間で保険契約の取扱いに関する「特別の事情(例:契約者から代理店が白紙委任的に委ねられているような場合)」が認められる場合、保険会社自体の責任は免れる場合であっても、代理店固有の損害賠償責任が認められる可能性があります。

*自賠償保険も、満期案内は必要です。

(1) 委託契約書上の代理店の義務

満期管理は、代理店委託契約書に規定している代理店業務であり、顧客対応の一環として適切に行う必要があります。

恒常的な満期案内漏れが発生した場合等は、「損害保険代理店不祥事件届出・措置基準」に定める保険募集不適切行為として代理店措置の適用対象になりますので注意してください。

満期管理・顧客対応にあたっては、個人情報の適正な管理が求められます。

注意 契約者本人以外への連絡

必ず契約者本人に満期案内し、継続手続きをしてください。

契約者本人と連絡を取らず、家族等に満期案内したり、契約者に無断で継続手続きしたため、次のような苦情が発生しています。

- ・保険加入は、家族に内緒にしていたのに、どうして内容を話すのか。プライバシーの侵害ではないか。
- ・他の代理店で、すでに継続手続きしていたので、二重契約となってしまった。契約者本人以外と契約手続きができるのか。私文書偽造ではないか。

2. 具体的な対応

適切な満期管理を励行するために、代理店内において満期管理に関する業務ルールを策定するようにしてください。満期管理に関する業務ルールの策定にあたっては、次の「満期管理に関する業務の標準的な対応例」を参考にしてください。

<p>満期セットの確認</p>	<p>当社からの満期データ配信後または満期セット（満期通知一覧表・更改申込書等）が届いたら、次の確認を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○満期通知一覧表に掲載されている契約の更改申込書等が揃っているか。 <ul style="list-style-type: none"> →満期通知一覧表に掲載されているにもかかわらず、更改申込書等がない場合は原因を調べます。 ①自動車保険の場合、一部の契約を除き代理店システムに配信されます。 ②保険期間が1年未満の短期契約や一部の火災・新種保険では更改申込書が作成されないものがあります。この場合は代理店で申込書を作成します。 ○直近の事故や変更の内容が満期セットに反映しているか。満期セットは通常満期3か月前（積立保険は4か月前）のデータで作成しています。このため、満期直前の車両入替や保険事故があっても反映されませんので、該当する契約は必ず訂正して手続きを行う必要があります。 <ul style="list-style-type: none"> →代理店で保管している次の書類等と照合して確認します。 ①契約内容変更依頼書控 ②事故受付票（事故受付記録） ③『自動車保険変更・事故追加情報のご案内』 <ul style="list-style-type: none"> *『自動車保険変更・事故追加情報のご案内』は満期前月初旬以降に送付されますので、①②での確認を基本とし、最終確認用として活用してください。
<p>満期案内の実施 契約者へのアプローチ（継続意思の確認）</p>	<p>代理店のもとに満期データまたは満期セット到着後、すみやかに契約者へ満期案内を行います。</p> <p>満期案内実施後、満期案内実施日を満期管理エントリー画面に入力または満期通知一覧表に記録します。</p> <p>郵送により満期案内（更改申込書、安心更新案内、安心更新中止案内等）を行う場合、書類が契約者に届く頃、契約者に連絡をとり、継続意思の確認を行います。</p> <p>契約者への連絡は電話・郵便・訪問等によって行います。</p> <p>*万一、連絡が取れない場合でもフォローは1回で終えず、連絡方法、時間帯等を変えて複数回実施してください。フォロー方法・結果は、満期通知一覧表、対応記録等に記録します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○安心更新サポート対象の場合 <ul style="list-style-type: none"> 満期月の前々月の中旬に「安心更新案内（満期案内）」が当社から契約者あてに送付されます。 安心更新サポート対象契約は満期通知一覧表や代理店システムの満期管理画面で確認することができます。

対応・手続き	<p>契約者の継続意思によって次の対応を行います。</p> <p>○「継続する」場合 契約者のご都合等を確認のうえ、継続手続きを行います。</p> <p>○「継続しない」場合 後日契約者とのトラブルを避けるためにも、必ず契約者本人の意思を確認し、確認日時、理由(廃車や譲渡・他社移行など)を満期管理エントリー画面へ入力または満期通知一覧表に記入します。 *必ず、契約者本人に確認することが重要です。</p> <p>○契約者に継続の意思を確認できない場合 満期日までの間、電話・郵便・訪問等により連絡を継続します。ご家族・ご友人等と連絡が取れる場合には、本人からの連絡を依頼するなどの協力をお願いします。 また、これら一連の対応について、「いつ」「誰と」「どのような連絡をしたか」を満期管理エントリー画面へ入力もしくは満期通知一覧表、対応記録等に記録します。 * 1 安心更新サポート対象契約は「継続しない」という契約者の意思が確認できた場合のみ不継続(落ち)となり、継続意思不明の場合は自動更新する必要があります。契約者と連絡がつかず、自動更新となった場合は満期管理エントリー画面で入力もしくはエントリー日を記入します。 * 2 転居先不明等で満期案内ができない場合、返送された郵便物を満期通知一覧表とともに満期後、最低1年間保管します。なお、安心更新サポート対象契約は、当社営業店に返送されますのでその旨代理店に連絡がきます。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">【連絡が取れない契約者への対応例(望ましい対応)】</p> <p>①少なくとも3回以上、可能な限り、曜日・時間帯を変えて電話・訪問等でアプローチし、連絡をとるべく最大限の努力を行う。</p> <p>②満期前に契約者宅に到着するように文書を郵送し、連絡を取りたい旨を記載するとともに、連絡が取れない場合には満期日以降は補償がなくなる(安心更新サポート対象契約は自動更新される)ことを連絡する。</p> <p>③安心更新サポート対象契約以外は、満期日後、すみやかに「満期不継続案内」を送付する。</p> </div> <p>継続しない契約者に対しては「満期不継続案内」書面を送付します。 契約者に連絡が取れない場合の対応等、満期手続きにおける対応に関して不明な点等がある場合には当社営業店に相談してください。</p>
--------	--

満期手続きの完了時期	<p>満期手続きはできる限り、満期日の1か月以上前に完了させるよう早めの手続きを行いましょう。なお、初回口振特約付帯契約の場合は始期の前月上旬には手続きを終えるようにします。</p> <p>○安心更新サポート対象の場合 原則、次の通知締切日までに手続きを終えることができるように、対応してください。通知締切日までに連絡がとれない場合や更新内容が決まらない場合などは契約者への連絡を継続し、満期日までに手続きを完了するようにします。</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">満期日</th> <th style="width: 50%;">通知締切日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>毎月1～15日</td> <td>満期前月の10日</td> </tr> <tr> <td>毎月16～末日</td> <td>満期前月の25日</td> </tr> </tbody> </table>	満期日	通知締切日	毎月1～15日	満期前月の10日	毎月16～末日	満期前月の25日
満期日	通知締切日						
毎月1～15日	満期前月の10日						
毎月16～末日	満期前月の25日						
その他注意事項	<ul style="list-style-type: none"> ・継続可否の確認は契約者本人に行います。 ・自賠償保険・積立保険の満期通知一覧表も漏れなく対応してください。 ・企業や官公署などは、保険契約の継続意思決定に時間を要する場合がありますので、前記スケジュールにかかわらず、満期に向けて早めの手続きを行ってください。 						

安心更新サポート付帯の契約については、取扱いが異なる部分がありますので、別途『自動車保険取扱規定集』(印刷物番号:402517)、『火災保険ハンドブック取扱規定編 個火総規定集』(印刷物番号:402093)を参照してください。

(1) 代理店独自作成の満期通知一覧表の注意点

①基本ルール

満期管理にあたっては、当社作成の満期通知一覧表*を備え付け、更改状況、契約落ちの状況を正確に把握できるようにしてください(更改申込書は保険種類によっては機械的に作成されないケースがありますので注意が必要です)。

※代理店システム「満期管理一覧」での代替が可能です。

②代理店独自帳票により代替する場合の注意点

原則、当社作成の「満期通知一覧表」の使用を求めています。必要項目*を具備し、次の要件を満たす場合には代替しても差し支えありません。

※必要項目については、代理店が満期管理業務を行うにあたって該当契約を特定できるための情報(最低限、満期日・保険種目・契約者名・証券番号・対応結果)となります。

ア. 顧客管理資料をすみやかに検索でき、かつ最新状況の入力が漏れなく確実に実施されていること。

イ. 検査・点検および会社の内部的指導が必要な場合には、その都度プリントアウト等を提示できること。

ウ. 所定の期間保管されていること。

安心更新サポート特約付帯契約の次の情報については、顧客対応に支障が生じないよう漏れの無い備え付けを指導してください。

(ア)「安心更新」表示

(イ)「更新E対象」か「自動更新対象外(中止案内済)」かの表示

(ウ)「自動更新対象外(中止案内済)」の場合の中止理由

(エ)「P計上」対象有無とP計上実施フラグ

(オ)更新前後の保険料、更新後車両保険金額

(2) 満期案内のポイント

- ①満期日の1か月前に満期手続きを完了させるよう、満期セット到着後すみやかに満期案内を行います。
- ②満期案内は、郵送だけで済ませず、後日、電話・郵便・訪問等で、フォローします。
契約者が不在のため継続手続き未完了の場合は、フォローは1回で終わらせず、複数回行います。
- ③フォローは、必ず、契約者本人に行い、契約者本人の意思を確認します。家族等に伝言を依頼した場合で、契約者から連絡がない時は、再度、契約者本人の意思を確認します。
- ④不継続の可能性が高い契約についても、必ず、満期案内を行います。
- ⑤住所変更や車両入替等、満期直前の変更に注意します。
- ⑥宛先不明等で、郵送した満期案内等が戻ってきた場合は、宛先不明となった証拠を残すため、郵送物を保管しておきます。
- ⑦郵送した満期案内等が返送されないにもかかわらず、契約者本人と連絡が取れない場合は、満期案内を実施した証拠を残すため、特定記録郵便(または配達証明郵便)等で満期案内を再送することも有効です。
- ⑧満期案内を行った日時等を記録した「対応記録簿」等(戦略代理店システムお客さま情報画面の対応履歴でも可)を備え付けておけば、契約者とトラブルになった場合、満期案内を行った事実の証明に役立ちます。
- ⑨満期案内の際には、通常、代理店はお客さまに対し既契約の更改を提案することが想定されますが、お客さまが既契約の更改を希望している場合は、「推奨販売」に記載の商品を提示・推奨する理由の説明はあらためて求められるものではありません。

3. 積立保険の満期手続き

(1) 翌日払いの手続き・スケジュール

満期更改をお勧めしても継続に至らなかった契約者の多くは、満期返れい金の使途を決めて着金を心待ちにしているケースが考えられます。当社は満期返れい金を満期日の翌営業日に契約者に支払うこととしていますが、そのためには提出期限までに正しい内容の手続き書類を当社営業店に提出していただく必要があります。

提出期限	満期返れい金手続き書類は保険契約満期日の15日前までに当社営業店に提出します。
正しい内容の手続き書類とするためには	<ul style="list-style-type: none">・満期返れい金等請求書(送金依頼書)の記載必要事項に記載漏れがないこと。・重要事項の記入を誤り訂正した場合には、該当個所に契約者の訂正印が押印されていること。・満期返れい金請求時に定められた必要書類が添付されていること。

(2) 満期返れい金支払手続きの注意点

保険契約者本人の請求で本人名義の口座に満期返れい金を振り込む手続きが大多数ですが、相続人からの請求や、第三者口座に振り込む場合等、手続き書類や確認事項が増えるためお客さまに対する早期の案内と書類の準備が大切です。

訂正印取付の方法	「お受取り方法(受取り先)欄」の記入誤りを訂正する場合は契約者の訂正印を取り付けます。 「氏名欄(フリガナも含む)」の記入誤りを訂正する場合も同様です。
相続人(契約者死亡)による満期返れい金請求	相続人代表者の取引時確認書、戸籍謄本、印鑑証明書等の添付書類が必要となるので手続き書類を確かめ、早期に手配を依頼します。
保険証券紛失の際の手続き	証券紛失届、印鑑証明書等が添付書類として必要です。

積立保険固有の事務処理概要は「代理店事務処理ハンドブック【基礎編】」を参照してください。

4. 不適切な満期対応の事例

「お客さまのために…」と考えて行ったことであっても、「契約者の意思に基づかない無断手続き」は法令違反に該当し、「他人名義の印鑑使用」「契約者自署の代筆」は法令違反または当社ルール違反に該当するため、絶対にこのような行為を行ってはいけません。

(1) 無保険状態の発生等

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うちに保険が付保されていないときに事故が起こった場合には、保険金は支払われません。このため、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。*

また、自動車保険契約においては、料率(割引)の適用にも影響を及ぼすことがあり、特に注意が必要です。

※無保険状態のまま事故が発生してしまった事案で、代理店の損害賠償責任が認められた裁判例があります。

(2) 契約者に無断で行う「継続落ち」手続き(安心更新サポート特約付帯契約)

安心更新サポート特約付帯契約では、長期不在や転居先不明などで契約者とどうしても連絡が取れない場合、所定の手続きを行い、特約条項に基づき自動更新します。

「他社で継続するだろうと思ったので落ちエントリーした」「連絡が取れない場合は自動更新する必要があることを知らず、無断で継続となるとトラブルになると思い落ちエントリーした」など、契約者の意思確認を行わないまま落ちエントリーを行い、無断で契約上の権利を侵害する行為は、保険業法に抵触する可能性のある行為であり厳禁です。

(3) 契約者に無断で行う「継続」(変更・解約を含む)手続き

満期案内が満期日直前となった場合や、お客さま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があります。

このような場合に、「今年も継続していただける」との思いから、署名の代筆等を行い「無断契約」を行ってしまうケースが発生しています。

契約者本人の意思確認を行わないまま、保険契約や変更・解約を計上する行為、保険業務における署名の代筆行為は保険業法や刑法(私文書偽造等)に抵触する行為であり厳禁です。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、お客さまからの信頼を一気に失墜させるものです。

3-3 保険事故発生時の対応

1. 基本ルール

保険契約の締結時に事故通知の重要性について適切な説明を行うほか、事故発生時の初期対応から保険金支払までの援助を「迅速」かつ「丁寧」に行うことにより、契約者等の不安の解消に努めることが重要です。

保険事故が発生した場合には、契約者等の最大のニーズは「早期解決」となります。また、保険事故発生時の対応が契約者等からの信頼を獲得することにつながります。

2. 事故通知の重要性の周知

当社は契約者等からの事故通知を受けてはじめて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、代理店は、保険契約の締結時に契約者等に対して、事故通知の重要性について十分に説明しておくことが重要です。

3. 保険金請求手続きへの協力

保険金支払は、損害調査等の手続きのために一定の期間が必要であることを契約者等に適切に説明し、理解を得る必要があります。

また、当社は保険金支払のために必要な事項の確認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。契約者等の期待に応え迅速に保険金をお支払いするためにも、代理店は、契約者等から事故の報告を受けた場合や保険金請求書類をお預かりした場合には、すみやかに当社へ報告・提出することが重要です。

なお、募集人は、事故通知を受けた場合には、契約者等に対して、保険金請求手続きの具体的な方法や保険金支払までの流れ、事故発生時の一般的な対応方法等を説明するなど、保険金が迅速に支払われるよう援助をする必要があります。

* 保険金支払は保険会社の固有業務であり、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いけません。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当社の指示に従ってください。

第4章

保険募集に関連して
留意すべき事項

4-1 契約者等のノベルティ等（特別利益の提供の禁止）

1. 契約者等へのノベルティ等

契約者等（契約者、被保険者または契約見込み客）に対して、保険料の割引や割戻し、その他特別の利益を約し、または提供する行為は禁止されています。そのため、契約者等へのノベルティは、実質的に保険料の割引や割戻しとみなされないよう、社会通念上、高額とは認められない1,500円程度を限度とした物品またはサービスと定めています。

社会的な儀礼として行う慶弔、中元歳暮、餞別、宴席への差入等については特段定めはありませんが、代理店・保険会社として社会常識等の範囲内にて行います。



第8章 8-3 保険業法

第300条第1項第5号

保険業法施行規則

第234条第1項第1号

◇法令上の罰則等

登録の取消または6ヶ月以内の業務停止（保険業法第307条第1項第3号）

2. 特別利益の提供についての考え方

契約者等に対して、代理店・保険会社が提供する「物品・サービス」が特別利益の提供に該当するかどうかは、次の観点から判断します。

*ここでいう「物品・サービス」とは、「物および役務（用役）」を指します。なお、保険契約に付帯するサービスは含みません。

参考 保険会社向けの総合的な監督指針の抜粋

Ⅱ-4-2-2 (8)①保険会社等が、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。

ア．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。

イ．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。

ウ．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。なお、保険会社は、当該サービス等の提供を通じ、他業禁止に反する行為を行っていないかについても留意する。



保険会社向けの総合的な監督指針(S J - N E T代理店掲示板)

Ⅱ-4-2-2(8)

第8章8-2損害保険代理店委託契約書

第14条

(1) 提供できる「物品・サービス」

ノベルティとして社会通念上妥当な範囲、金額、提供物から判断します。なお、金銭や換金性の高い商品等は禁止されていますので十分注意してください。

具体的には次の「金額」、「提供物」のいずれも満たしている必要があります。

提供できる「物品・サービス」の範囲		
金額	①および②を満たしていること ①1,500円程度以下 ②保険料(または見込保険料)の10%程度以下	
提供物	提供可能(○)	以下の「提供不可(×)」以外の物品・サービスであること (例)タオル、手帳、ボールペン等の物品、施設入場券、各種催物への招待 など
	提供不可(×)	①現金、電子マネー等 (例)小切手、収入印紙、Suica、PASMO ②金銭類似のもの(間接的に金銭や金銭類似のものに交換できるものを含みます) (例)商品券、QUOカード、図書カード、ビール券、アイスクリーム券、その他「資金決済に関する法律*」第3条第1項に定義される「前払式支払手段」に該当するもの、現金・電子マネー・金銭類似のものと交換可能なポイントサービス、宝くじ ③前記①、②以外で幅広いものと交換できるもの (例)幅広い商品と交換可能なポイントサービス、カタログギフト

*一般社団法人日本資金決済業協会ホームページ(<https://www.s-kessai.jp/>)

(2) 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、次のような契約上の規定外適用も特別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てください。

- ①団体扱・団体契約において定足数や割引率を確保するための員外者の混入
- ②フリート契約における適用対象外車両の混入
- ③自動車保険のノンフリート等級別料率の不正適用等

(3) 契約者等の家族等に対して行われる提供についても、実質的に特別利益の提供とみなされる場合がありますので注意してください。

(4) ノベルティである以上、広告宣伝効果があり、かつ、社会通念上妥当な範囲である必要があります。したがって、本体または包装(袋・ケース類)には、原則、当社名または代理店名を明示してください。なお、ノベルティ自体に当社名または代理店名を印刷やシール貼付により表示できないようなノベルティを使用する場合は、当社名または代理店名を記載した「のし紙」や「包装紙」を使用するなど、提供主体を明示してください。

(5) 募集関連行為従事者が契約見込み客等に提供する物品やサービスにも適用されますので、募集関連行為従事者に募集関連行為の委託等を行う場合は、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、管理する必要があります。

詳細は、第5章5-2「1. 募集関連行為に係る体制整備」を参照してください。

3. ノベルティ提供の主な可否

資金決済に関する
法律第3条第1項(前払式支払手段)に該当

資金決済に関する
法律第3条第1項(前払式支払手段)に非該当

現金・電子マネー(含む交換可能)

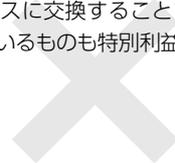
電子マネー

※なお、現金は、前払式支払手段ではないが保険料の割引・割戻しそのものである。



現金や電子マネーに交換(チャージ)できるもの

※(現金・電子マネーへの交換が可能な他のポイント等サービスに交換することで)間接的に交換機能を有しているものも特別利益の提供に該当する。

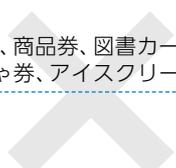


現金・電子マネー以外

前払式支払手段に該当するもの (資金決済に関する法律第3条第1項)

主な例

QUOカード、商品券、図書カード、ビール券、商品券、おもちゃ券、アイスクリーム券 等



用途の範囲と社会相当性の 双方の程度を踏まえ判断

広い ← 用途の範囲 → 狭い

高
社会相当性
低

当該サービス等の
経済的価値及び内容

提供可の主な例

- ・ボールペンやタオルなどの物品
- ・施設入場券
- ・有効期限が6か月内の用途の範囲が限定的なクーポン券 等

4-2 高齢者に対する保険募集

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に、募集人はより丁寧な対応を心がけなければなりません。

具体的な対応として、極力、対面で保険募集を行ったうえで、「高齢者の理解度・判断力に応じた基本的な取組み」と「高齢者や保険商品の特性等に応じたよりきめ細やかな取組み」の2点に留意する必要があります。

*保険始期日時点で、契約者年齢が満70歳以上となるお客さまを高齢者とします。



保険会社向けの総合的な監督指針(S J - N E T 代理店揭示板)

Ⅱ - 4 - 4 - 1 - 1 (4)

1. 対応区別の募集方法

対応区分	対象商品	募集方法
(1) 基本的な取組み (70歳以上)	全種目(個人契約 (含む個人事業主)) 新規・更改の区分 を問いません (変更を含みます)。	<p>①加入目的や想定されるリスク等について、高齢者が理解しやすい言葉で質問し、その意向を正確に把握・確認します。</p> <p>②商品内容について、高齢者の理解度や判断力等を確認しながら、わかりやすい言葉で丁寧に説明します。 お客さまの理解が不十分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、十分に説明を行います。また、必要に応じ、わかりやすい言葉で丁寧に説明するためのマニュアルやトークスクリプトを策定すること等が考えられます。</p> <p>③お客さまの希望や必要に応じ、お客さまの親族等(高齢者に該当しない成年者が望ましい)を交えて十分に説明したうえで意思確認を行います。</p>
(2) きめ細やかな取組み (80歳以上)	次の商品(個人契約 (含む個人事業主)) の新規契約 ・積立傷害保険* ※2019年10月1日以 降始期契約より 販売停止となり ました。	<p>前記(1)①および②を行うとともに、次の対応を行います。</p> <p>①「ご家族同席チャシ」(S J - N E T 代理店揭示板)を活用する等、親族等の同席を求めます。 なお、親族等の同席を求められない場合は、次のいずれかの対応を行います。</p> <p>②複数回の保険募集機会の設定</p> <p>③複数募集人による募集</p> <p>④募集した者以外の募集人のフォローコール等による募集の適切性の確認</p> <p>対応内容(同席者氏名・続柄等)を「募集状況報告書」等に記載し、契約申込書に添付します(代理店での写しの保管は任意)。</p> <p>・「積立傷害保険」については、全件契約申込書および契約内容変更依頼書*に契約者生年月日を必ず記入します。 ※契約者名の変更(契約譲渡、相続等)の場合</p> <p>・その他の個人向け商品についても、高齢者契約の識別を可能とするため、積極的に契約者生年月日を取得し、契約申込書へ記入します。</p>

2. 非対面で保険募集を行う際の留意点

高齢者を契約者とする契約については対面募集による前記1. の取組みを基本としますが、契約者の要望等により「電話募集」や「郵送募集」にて募集することも可とします。

(1) 電話募集（「基本的な取組み」のみ対象）

電話を通じた募集は、対面と異なり、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、その親族等との会話内容を同時に共有することができません。したがって、募集人が高齢者本人の理解度・判断力に問題がないと判断した場合で、高齢者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います。電話募集をする際は、対面での保険募集時の対応に加え、次の点に留意します。

- ・ 募集人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、できる限り高齢者自身に話をしてもらうように促す。
- ・ 電話での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。
- ・ 電話での保険募集時の会話内容について記録等を行い、後日、保険募集等の内容について高齢契約者やその家族から確認依頼があった場合に備えることが望ましい。
- ・ 必要に応じてフォローコールを実施する。

電話募集については、第2章2-11「1. 電話募集」を参照してください。

(2) 郵送募集

郵送募集においても、高齢者に配慮した対応が必要です。高齢者本人の理解度・判断力に問題がないと判断される場合で、高齢者本人から郵送での契約締結の希望があるケース等に行うことを推奨します。例年、郵送募集を実施しており、高齢者本人より対面募集の希望がない場合などは、郵送募集を可としますが、その場合であっても募集文書等をよりわかりやすくすることや必要に応じて対面・電話でのフォローを実施することを推奨します。

①基本的な取組み

お客さまへ送付する文書は、よりわかりやすい言葉を使用し、文字の大きさなどに配慮します。

また、郵送募集を実施する場合においても、必要に応じて電話で前記1. (1)①および②の対応を行い、より丁寧な対応を行います。

②きめ細やかな取組み

前記2. (2)①「基本的な取組み」を行うとともに、前記1. (2)②または④の対応を行います。

* 「募集状況報告書」等の作成、契約申込書への添付も必要です。

郵送募集については、第2章2-11「2. 郵送募集」を参照してください。

4-3 障がい者に対する保険募集

当社は、法令や各種ガイドライン等を踏まえ、障がい者への不当な差別的取扱いをしないこと、および障がい者に対する合理的配慮に努めることとしています。

*障がい者対応の留意点については、「S J - N E T (代理店掲示板)」も参照してください。

1. 契約・募集に係る基本ルール

(1) 基本ルール

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、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)により、「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(障害者差別解消法第8条1項・2項)。

また、障がい者への対応については、金融庁から「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(以下、「金融庁対応指針」といいます)」が公表されており、損保協会でも「障がい者への対応に係る基本方針」を作成しています。

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心がけてください。

◇金融庁対応指針

金融庁ホームページ(<http://www.fsa.go.jp/news/27/sonota/20151030-4/06.pdf>)を参照してください。

参考 障がい者への対応に係る基本方針

2016年2月 損保協会作成

一般社団法人日本損害保険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、対応の基本方針を定める。

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に努めます。
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・啓発活動の具体的取組を進めます。

(2) 解説

「金融庁対応指針」では、障がい者が「『身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の心身の機能の障害(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。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれる。」と定義されています。

また、事業者(代理店・募集人も該当します)は、障がいを理由として障がい者でない者と「不当な差別的取扱い」をすることにより、障がい者の権利利益を侵害することが禁止されています(障害者差別解消法第8条第1項)。「金融庁対応指針」では、「不当な差別的取扱い」は、正当な理由なく、障がい者を、問題となる事業について本質的に関係する諸事情が同じ障がい者でない者より不利に扱うことを指すとされています。

*不当な差別的取扱いに当たりうる具体例については、「金融庁対応指針」の別紙を参照してください。

2. 具体的な対応

(1) 身体的な障がいや有する場合の合理的配慮の具体例

障がい者への保険募集にあたっては、本人がどのような対応を望んでいるのかを丁寧に聞き取ったうえで、合理的な配慮を行い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^{※1}により実施できない場合は、または過重な負担^{※2}となるため実施が困難であるといった場合には、本人にその理由を説明し、理解を得るよう努めてください。

商品や手続きの内容に関する理解が不十分と思われる場合は、繰り返し説明を行います。特に不利益事項等については、十分に説明を行うよう留意してください。

※1 正当な理由の判断の視点については、金融庁対応指針を参照してください。

※2 過重な負担の基本的な考え方については、金融庁対応指針を参照してください。

なお、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、当社に確認してください。

【合理的な配慮の具体例】

状態	具体例
四肢欠損や肢体不自由等の障がいや有する場合	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の対応
視覚障がいや有しており、募集ツール(パンフレット、重要事項等説明書等)の文字が読めない、あるいは読みにくいという場合	募集人が代読する、募集ツールを拡大コピーして提供する等の対応
聴覚に障がいや有している場合	必要に応じて筆談を行いながら手続きを進める等の対応
視覚と聴覚の双方に障がいや有している場合	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といった対応
発話に障がいや有している場合	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こと等
知的障がい・精神障がい(発達障がいを含む)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の対応

(2) 留意点

障がい者に対する保険募集においては、契約者本人以外の第三者による代筆手続きを行うことも想定されますが、その場合は、障がい者に不利益な取扱いを行わないことのみならず、適正な保険募集を行うことが大切です。

4-4 自己契約・特定契約の取扱い

1. 基本ルール

代理店は、次の者を「その主たる目的として」保険募集を行うことはできません。

- ・自己や自己を雇用している者を契約者または被保険者とする保険契約(自己契約)
- ・自らと人的・資本的に密接な関係を有するものを契約者または被保険者とする保険契約(特定契約)

自己契約・特定契約は、これらの契約に対して支払われる代理店手数料が実質的な保険料の割引(割戻し)につながりかねないこと、また、代理店の自立育成を図る目的から、保険業法等で規制されています。

* 自己契約・特定契約の募集そのものを禁止しているわけではなく、自己契約・特定契約を保険募集の主たる目的とするを「数量」で規制しています。

自己契約・特定契約の比率については、代理店の経営に影響が及ぶ事項ですので、日頃から代理店自身で主体的に管理することが重要です。

所属保険会社とも連携のうえ、自己契約・特定契約の比率を適切に把握・管理し、いずれの比率も常に30%以下となるよう努めてください。

なお、所属保険会社でも、点検・監査等により確認しています。



第8章 8-3 保険業法

第295条

保険業法施行規則

第229条

保険会社向けの総合的な監督指針(SJ-NE T代理店掲示板)

II-4-2-2(6)①②③

2. 自己契約・特定契約の範囲

次の者を契約者または被保険者とする保険契約は、自己契約・特定契約に該当します。

	自己契約	特定契約
個人代理店	①代理店本人(店主) ②代理店本人(店主)を雇用している個人または法人 ^{*1}	①代理店本人(店主)と生計を共にする親族(姻族を含みます) ②代理店本人(店主)と生計を共にしない2親等以内の親族(姻族を含みません) ③代理店本人(店主)、配偶者または2親等以内の親族(姻族を含みません)が常勤役員である法人 ^{*1}
法人代理店	①当該法人(法人代理店自身)	①法人代理店と役職員の兼務関係 ^{*2} がある法人 ^{*1} ②法人代理店への出資比率が30%を超えるもの ^{*3}

* 親族とは、6親等以内の血族、配偶者、3親等以内の姻族を指します(民法第725条)。

*1 法人ではない社団もしくは財団を含みます。

*2 役職員の兼務関係

役職員とは、役職の名称を問わず、委任・雇用されるすべての者をいいます。

具体的には、取締役、執行役員、監査役、会計参与、理事、監事の他、相談役・顧問・嘱託、一般従業員(アルバイト・パートを含みます)等を含み、派遣社員は含みません。

兼務は、代理店において募集に従事しているか否かにかかわらず、非常勤・出向・出身者(退職後3年未満の者を含みます)を含み、派遣は含みません。

*3 出資比率の算出方法

a. 出資者が法人の場合

当該法人の出資額に、当該法人に所属する個人およびその者と生計を共にする親族(姻族を含みません)の出資額を合算して比率を計算し、30%を超えた場合、当該法人のみが特定となります(出資比率を合算した個人

およびその親族は特定者にはなりません)。

b. 出資者が個人の場合

当該個人と生計を共にする親族(姻族を含みません)の出資額を合算して比率を計算し、30%を超えた場合、出資した個人全員が特定者になります。

◇特定者の判定例

○個人代理店の店主が役員を務める法人

役員と法人の関係は委任であり、雇用にあたらなため、特定者となります。

*個人代理店の店主が、別に事業を営み、個人事業主となっている場合、当該個人事業主は店主本人ですので、当該個人事業主の契約は、自己契約となります。

○出身者の考え方

ある法人の従業員が退職し、法人代理店に転職した場合、当該従業員が法人企業を退職してから3年間は、当該法人企業が特定者となります(3年経過後は、特定者となりません)。

一方、法人代理店の従業員が退職し、別法人に転職した場合は出身者には該当せず、別法人は特定者となりません。

3. 自己契約・特定契約管理の判定基準

自己契約・特定契約の保険料の合計額が、それぞれ総取扱保険料*の50%を超える場合、当該代理店は「自己代理店」または「特定契約取扱代理店」に該当し、代理店登録の取消しや所属保険会社との代理店委託契約の解除等、処分・措置を受けることになります。

また、自己契約・特定契約の保険料の合計額が、それぞれ総取扱保険料の30%を超える場合は、所属保険会社と連携のうえ、すみやかに比率を改善する必要があります。

なお、種目、保険期間、払込方法等ごとの具体的な計算基準(参入方法)は、「S J - N E T (代理店掲示板)」を参照してください。

*全ての委託損害保険会社の全取扱保険料(積立・第三分野商品・自賠責・マリン・原子力等)を合算します。別個登録がある代理店の場合には、全ての本支店を合算します。

(1) 自己契約の判定基準等

自己契約比率(「自己代理店」の該当・非該当を判定する比率)は、直近の2事業年度に取り扱った保険料(全種目)の1事業年度あたりの平均額で算出します。

この結果、50%を超える場合は、「自己代理店」に該当し、代理店登録の取消し等の行政処分を受けることとなります(保険業法第307条)。

基準・根拠	算出方法	超過した場合の対応
50%超 (保険業法 第295条)	$\text{自己契約比率} = \frac{\text{直近の2事業年度における自己契約保険料}}{\text{直近の2事業年度における総取扱保険料}} \times 100$	代理店登録の取消し等の行政処分を受けることとなります。 (保険業法第307条)
	判定基準日:代理店の事業年度末 (個人代理店の場合は12月末)	
30%超* ¹ (監督指針Ⅱ- 4-2-2(6) ③)	$\text{自己契約比率} = \frac{\text{判定基準日の過去1年間における自己契約保険料}}{\text{判定基準日の過去1年間における総取扱保険料}} \times 100$	改善計画書を作成し、すみやかに改善に向けた対応を講じます。
	判定基準日:毎年3月末	

(2) 特定契約の判定基準等

特定契約比率(「特定契約取扱代理店」の該当・非該当を判定する比率)は、直近の1事業年度に取り扱った保険料(全種目)の合計額をもって算出します。

この結果、50%を超える場合は、「特定契約取扱代理店」に該当し、所属保険会社との代理店委託契約の解除等、措置を受けることになります。

確認要件	算出方法	超過していた場合の対応
50%超 (監督指針Ⅱ-4-2-2(6)②)	$\text{特定契約比率} = \frac{\text{直近の1事業年度における特定契約保険料}}{\text{直近の1事業年度における総取扱保険料}} \times 100$ <p>判定基準日:代理店の事業年度末 (個人代理店の場合は12月末)</p>	原則、代理店委託契約を解除します。
30%超* (監督指針Ⅱ-4-2-2(6)③)	$\text{特定契約比率} = \frac{\text{判定基準日の過去1年間における全種目の特定契約保険料}}{\text{判定基準日の過去1年間における全種目の総取扱保険料}} \times 100$ <p>判定基準日:毎年3月末</p> <p>*特定契約比率の計算に関する経過措置 1996年(平成8年)3月31日以前に代理店登録を行った代理店で、かつ、同年4月1日~2001年(平成13年)3月31日までの間に損害保険代理店制度に基づく種別変更を行わなかった代理店については、当分の間、次の計算で算出します(有種別⇔無種別間の変更も種別変更となります)。なお、代理店種別制度は、2001年3月30日付の事務ガイドライン(現監督指針)改正により廃止されました。 a. 対象契約は、火災保険、自動車保険および傷害保険契約(医療費用保険および介護費用保険を含みます)とします。 b. 特定契約の割合は、各特定者個々で特定契約の割合を計算し、そのうち最も高い割合を特定契約の割合とします。</p>	改善計画書を作成し、すみやかに改善に向けた対応を講じます。

*特定者が複数いる場合は、全特定者の保険料を合算します。

※自己契約比率・特定契約比率30%超となった場合

自己契約比率・特定契約比率が30%超となった場合、次の再計算規定を適用することができます。
再計算規定を適用した場合、以後の比率算定においても常に再計算規定を適用して算定します。

①自己契約比率・特定契約比率共通の再計算規定(長期年換算)

積立保険、自賠責保険以外の保険期間1年超で保険料一時払の保険契約に関し、保険料全額を契約計上月に算入せず、1年換算にて計算することができます。

【注意点】

- ・すべての保有契約を対象としますので、過去に一括算入された契約を含め、1年換算にて再計算します。
- ・保険期間に端日数が生じる場合は、切り上げて1年として計算します

②特定契約比率における再計算規定(全種目・全特定者)

1996年3月31日以前の経過措置適用代理店において、全種目・全特定者にて特定比率を判定することができます。

◇継承代理店の取扱い

1996年3月31日以前に登録した代理店で、1996年4月1日から2001年3月31日までの間に種別変更のない代理店において、1996年4月1日以降に継承新設があった代理店は、継承新設前後の実態が同一と考え、継承新設日以降であっても、火自傷・最大特定者にて特定比率を判定することができます(経過措置適用代理店)。

*継承とは、個人代理店から法人代理店への変更、個人代理店の店主変更など、新旧代理店の登録日と廃止日が同一日付であり、代理店コードを引き続き使用できる変更を指します。

(3) 比率算出にあたっての補足事項

- ①事業年度とは、代理店の事業年度のことを指し、個人代理店の場合は暦年(1～12月の1年間)、法人代理店の場合は当該法人の事業年度となります。代理店登録後、当該代理店の1事業年度が1年に満たない場合でも1事業年度とみなします。
- ②原則として「代理店取扱時」(=契約締結時)を基準としますが、「保険会社計上月基準」または「保険始期基準」(早期更改手続きの推進等により計算期間内に同一契約が重複して算入されている場合等)による計算も可とします。
(当社が作成する管理資料は計上月基準で作成しています。なお、計算時点ごとに有利な基準を選択することはできません)。
- ③他の代理店と自己・特定契約を交換するなど「規制の回避」を目的とした行為は行ってはいけません。この場合、当該契約は原則自己・特定契約として取り扱います。

4. 自己契約・特定契約の比率算出から除外できる保険契約

乗合代理店が自己契約または特定契約の比率を算出する場合は、全ての所属保険会社で取り扱った保険料が算出の対象となりますが、次の①～③の全ての条件を充足する条件については、自己契約・特定契約から除外することができます。

- ①契約者に被保険利益がないこと
- ②保険料は、被保険者が負担していること
- ③保険契約者となるやむを得ない事情があること

◇自己契約・特定契約の計算対象から除外することができる契約の主な例

- ・従業員を被保険者とし、保険料を給与控除する団体契約
- ・購入者を被保険者とし、購入者が保険料を支払う商品付帯契約

なお、レンタカーの保険契約については、次のとおり、取り扱います。

- ・車両保険料部分は、自己契約または特定契約に算入します。
- ・車両保険料部分以外(自賠責保険、賠償保険料部分等)は、自己契約・特定契約となりません。ただし、本取扱いは、レンタカーユーザーが実質的に保険料を負担している場合に限りです。

5. 自己契約比率・特定契約比率の管理方法

自己契約・特定契約は申込書等の「自己・特定」欄に「○」またはコードを記入して計上します。特定者の追加や変更があった場合は、当社営業店へ報告をします。

*自己契約・特定契約について、申込書の「自己・特定」欄にコード記入漏れがある場合、正確に比率が算出できません。コード記入漏れがないよう、正確な事務を心掛けてください。

4-5 反社会的勢力の排除

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、市民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。

契約者、募集人、業務委託先等が反社会的勢力に該当する場合の対応方針や契約引受基準等、当社の定めるルール等を理解のうえ、対応してください。

当社は「SOMPOグループ反社会的勢力対応基本方針」に基づき「反社会的勢力への対応に関する規程」を定め、反社会的勢力との関係遮断に取り組んでいます。

1. 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いけません。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、関係遮断に向けて断固たる対応を行う必要があります。

2. 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等の方法で、解決を図ってはいけません。

3. 「反社会的勢力が関係する契約」の引受禁止

(1) 引受

契約者・被保険者等、当事者が反社会的勢力等である場合は、次の引受基準のとおり対応します。形式的には第三者名義であっても、実態上の取引主体が反社会的勢力または反社会的勢力疑義の場合は、本人名義の契約と同様に判断します。

引受ルールの詳細については、「引受事前照会契約一覧表」を確認してください。

	新規契約	更改契約
反社会的勢力	引受絶対禁止	引受絶対禁止
反社会的勢力疑義	引受絶対禁止	営業店照会

(2) 契約者等が反社会的勢力であることが判明した場合

契約締結後、万一契約者等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、ただちに当社営業店に連絡してください。

① 暴排条項導入済み契約

保険契約においては、反社会的勢力との関係遮断を進めるために2013年以降、保険契約約款への暴力団排除条項が導入されました。契約者等が反社会的勢力であることが判明した場合は、当社は、同条項に基づき当該契約を解除することができます。保険契約を解除した場合、重大事由（反社会的勢力）該当後、解除までに発生した事故は原則として保険金をお支払いしません（ただし、被害者保護の観点から、賠償責任にかかる保険金についてはお支払いすることとしています）。

②「①暴排条項導入済み契約」以外

「反社会的勢力が関係する契約」であると判明した場合は、次回更改を見合わせます。

4. 代理店委託時

当社では、代理店委託時に適格性を確認し反社会的勢力の排除を行っています。

また、代理店等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、不当な行為等を行った場合には、代理店委託契約を解除することになります。

さらに募集人が反社会的勢力に該当した場合には、代理店主は募集人の廃止手続きをしなければなりません。



保険会社向けの総合的な監督指針(S J - N E T代理店掲示板)

Ⅱ - 4 - 9

第8章 8 - 2 損害保険代理店委託契約書

第8条

4-6 マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与の防止

マネー・ローンダリングとは、犯罪等により得た不正な金銭(汚れた金銭)に関し、通常の金融取引を経由させ、一般的に使える金銭(きれいな金銭)に「洗浄」することをいいます。

テロ資金供与とは、爆弾テロやハイジャックなどのテロ行為の実行を目的として、そのために必要な資金をテロリストに提供することをいいます。テロ資金供与はお金の流れを隠す点でマネー・ローンダリングと共通しています。

保険会社は、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」等に基づき金融機関の一つとして、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与防止のため、次の義務を有しています。

1. 取引時確認の実施(本人特定事項等の確認)

(1) 取引時確認が必要な場合と確認方法

次の取引を行う際に、取引時確認(お客さまの氏名・住所・生年月日等の本人特定事項、取引目的、職業、契約者が法人の際はその実質的支配者等の確認)が義務付けられています。

〈特定取引〉

- ・積立保険^{*1}を契約される場合

※1 積立傷害保険、積立火災保険は販売停止。積立マンション総合保険は原則販売停止。

- ・積立保険の満期返れい金や解約返れい金を第三者にお支払いする場合

- ・積立保険の契約者の変更があった場合

- ・200万円を超える現金、小切手(線引きのないもの)による取引^{*2}

※2 同一のお客さまによる複数の同時・連続した取引において、1回あたりの取引金額が200万円を超えないように分割していることが一見して明らかである現金等受払い取引も含まれます。

〈その他〉

- ・なりすまし、または本人特定事項等を偽っている疑いがある特定取引

- ・同種の取引の態様と著しく異なる態様で行われる特定取引

- ・財形団体新設時

◇取引時確認の方法

	確認項目	確認書類
個人の場合	本人特定事項 (氏名、住所、生年月日)	顔写真つきの本人確認書類1点(運転免許証、パスポート等)または顔写真つきの本人確認書類を持っていない場合は次のいずれかの方法 <ul style="list-style-type: none"> - ①から2点 - ①から1点と、②または「補完書類[*]」から1点(計2点) ①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 等 ②戸籍謄本・抄本(附票の写しの添付があるもの)、住民票の写し、住民票記載事項証明書 等 ※納税証明書、社会保険料領収書、公共料金領収書等で住所の記載があるもの(領収日付の押印または発行年月日の記載があるものでその日付が6か月以内のもの) *非対面取引は、顔写真付き本人確認書類であってもコピーの場合、もう1種類の本人確認書類の提出が必要です。

	確認項目	確認書類
個人の場合	職業、取引目的	お客さまからの申告を受けて確認します。
法人の場合	名称、本店または主たる事務所の所在地	登記事項証明書、印鑑登録証明書 等
	事業内容	登記事項証明書、定款 等
	取引目的	取引担当者から申告を受けて確認します。
	実質的支配者*の個人氏名、住所、生年月日	取引担当者から申告を受け、株主名簿、設立登記に係る登録事項証明書等により確認します。
	取引担当者の本人特定事項	前記の「個人の場合」の本人特定事項と同じ。取引担当者が登記された代表者でない場合には、取引権限を有していることを確認できる書類(委任状等)

※ 4分の1を超える議決権(株式等)を保有すること等により、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方(複数人の場合は全員。ただし、他に2分の1を超える議決権を保有する方がいる場合はその方のみ)が該当します。なお、これに該当する方がいない場合等は、法人の代表者等が実質的支配者となります。取引時確認の詳細は、「S J - N E T (代理店掲示板)」を確認してください。

(2) 取引時確認書の作成と保管

取引時確認を行った場合、ただちに「取引時確認書」を作成、保険会社へ提出し、控えを保管します。

(3) 留意点

①お客さまが取引時確認に応じない場合(事業者の免責)

お客さまが取引時確認に応じない場合には、確認に応じるまでの間、契約手続きを拒むことができます。そのような場合には、営業店に連絡してください。

②すでに取引時確認を実施したことのあるお客さまとの取引

個人の場合ですでに取引時確認を行っており、当該確認について記録を保存している場合には、次回以降の取引で確認記録されている顧客等と同一性が確認できれば、再度の確認は不要となります。

したがって、保険契約締結時にお客さま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などの際には、本人確認済みとして、原則として再度の確認は必要ありません。

* 第三者に支払う場合や、本人になりすましていたり、本人特定事項等を偽っていた疑いがある場合には、取引時確認が必要となります。

* 更改契約は契約者が前契約と異なる場合に必要です。また、法人契約は、2016年9月30日以前に「確認済み」であっても再度の確認が必要となります。

2. 高リスク取引に係る確認事項

(1) 高リスク取引

次の①から④の高リスク取引に該当する場合には(2)に定める厳格な確認が必要です。また、高リスク取引による取引額が200万円を超える場合は、(3)の確認が必要となります。

①取引の相手方が取引時確認の際に契約者または代理人等になりすましている疑いのある取引

②契約者や代理人等が取引時確認の確認事項を偽っていた疑いのある取引

③イラン・北朝鮮(マネー・ローンダリング対策が不十分な国・地域)に居住または所在する顧客との特定取引

④外国の元首および外国の中央銀行等で重要な地位を占める者や過去に重要な地位を占めた生存者(外国PEPs)等との特定取引

(2) 高リスク取引時における本人確認方法

取引を行う場合は、2種類の確認書類により取引時確認を行います。

そのうち1種類は必ず顔写真が添付されているものとします。

(3) 資産および収入の状況の確認方法

高リスク取引による取引額が200万円を超える場合は、「資産および収入の状況」の確認が必要になります。「資産および収入の状況」の確認は、本人の源泉徴収票、預貯金通帳、貸借対照表、損益計算書等の提示を受けて行います。

3.「疑わしい取引」の届出

犯罪収益等の資金による取引の疑いがある場合は、すみやかに金融庁へ届け出ることが法令で義務づけられています。

「疑わしい取引」の情報は、警察等の捜査に活用されます。

代理店が、「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(保険契約の成約等)の有無に関わらず、ただちに営業店あてに連絡が必要です。

◇疑わしい取引の例

- ・多額の現金または小切手(線引きのないもの)により、保険料を支払う契約者に係る取引で、契約者の収入、資産等に見合わない高額な保険料を支払う場合
- ・多額の保険金支払いまたは返れいであるにもかかわらず、現金または小切手(線引きのないもの)による支払いを求める顧客に係る取引
- ・短期間のうちに行われる複数の保険契約に対する保険料支払いで、現金または小切手(線引きのないもの)による支払い総額が多額である場合
- ・架空名義または借名で締結したとの疑いが生じた保険契約に係る取引
- ・契約者である法人の実体がないとの疑いが生じた保険契約に係る取引
- ・不自然に早期の解約が行われる場合
- ・顧客が非協力的で取引時確認が完了できない取引 等

詳細は金融庁のホームページ(<https://www.fsa.go.jp/str/jirei/#hoken>)を参照してください。

参考 共通報告基準(CRS)に基づく「自動的情報交換制度」等への対応について

経済取引のグローバル化が進展する中で、外国の金融口座を利用した国際的な脱税及び租税回避に対処するために、OECDで策定された共通報告基準(CRS)に従って、金融機関が非居住者に係る金融口座情報を税務当局に報告し、これを各国の税務当局間で互いに交換しています。

日本国内においては、2017年1月の「自動的情報交換制度」の導入に伴い、保険会社は、積立保険契約の締結時や満期返れい金等の支払時にお客さまが居住地国や本人特定事項を記載した届出書を提出した際に、その内容を確認することが義務付けられています。

また、2014年7月から適用された米国の税法「FATCA(外国口座税務コンプライアンス法)」に対応するため、保険会社は、積立保険契約の締結時や満期返れい金等の支払時に、お客さまに対し、米国内納税者に該当するかどうかを確認すること等が求められています。

4-7 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、保険募集の公正の確保、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。

保険業法第300条と関連する法令等(概略)を記載しますので、抵触する行為等がないよう、十分に注意してください。

*なお、保険業法第300条、保険業法施行規則については、実際に注意すべき事例等を四角枠内に記載しましたので、参照してください。

1. 保険業法第300条第1項(抜粋)と解説

保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員(保険募集人である者を除く。)、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、保険契約の締結等に関して、次に掲げる行為*をしてはならない。

※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に関しては第一号に掲げる行為(被保険者に対するものに限る。)に限り、次条に規定する特定保険契約の締結又はその代理若しくは媒介に関しては同号に規定する保険契約の条項のうち保険契約者又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及び第九号に掲げる行為を除く。

- 1 保険契約者又は被保険者に対して、虚偽のことを告げ、又は保険契約の契約条項のうち保険契約者又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

保険募集にあたり、重要事項について、故意に誤った説明をしたり、説明しないことを禁止しています。重要事項の詳細は、第2章「保険募集に関する基本ルール」を参照し、適切な説明を行ってください。

- 2 保険契約者又は被保険者が保険会社等又は外国保険会社等に対して重要な事項につき虚偽のことを告げることを勧める行為

保険募集にあたって、お客さまに対し、告知事項等について、事実と異なる内容を告知等するよう勧めることを禁止しています。

正しい保険料が算出できず、事故の際は、保険金を支払えない場合があります。

事実在即し、正確に告知等を行うよう、契約者または被保険者に説明します。

○虚偽告知の例

- ・ 保険料を安くするため、免許証の色を偽るよう勧める。
- ・ 保険料を安くするため、建物の構造を偽るよう勧める。
- ・ 保険料を安くするため、職種区分を偽るよう勧める。

- 3 保険契約者又は被保険者が保険会社等又は外国保険会社等に対して重要な事実を告げるのを妨げ、又は告げないことを勧める行為

保険募集にあたって、お客さまの告知等を妨げたり、事実を隠すよう、勧めることを禁止しています。

正しい保険料が算出できず、事故の際は、保険金を支払えない場合があります。

お客さまの告知等は正確に受領し、かつ事実在即し、正確に告知等を行うよう、お客さまに説明します。

○告知妨害の例

- ・ 契約者または被保険者に告知書等を交付せず、契約者に対し、告知等の機会を与えない。
- ・ 保険料を安くするため、事故の履歴を隠すよう勧める。

- 4 保険契約者又は被保険者に対して、不利益となるべき事実を告げずに、すでに成立している保険契約を消滅させて新たな保険契約の申込みをさせ、又は新たな保険契約の申込みをさせて既に成立している保険契約を消滅させる行為

お客さまに対し、不利益な事項を隠し、中途更改させることを禁止しています。
中途更改は、解約保険料が少ない場合や、既存の保険契約と同条件で加入できない場合があります。
中途更改のデメリットについて、お客さまに説明します。

○**不当乗換の例**

- ・契約者に対し、解約控除により、既払保険料が全額戻らないことを説明せず、中途更改させる。
- ・年齢、既往症等により、既存契約と補償内容が異なる場合があることを説明せず、中途更改させる。

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

お客さまに対し、金銭やサービス・物品を問わず、規定以外のものを提供すること、または提供を約束することを禁止しています。

お客さまに対しては、公平・公正に対応しなければいけません。

○**特別利益提供の例**

- ・契約者に対し、規定外の高額なノベルティを配布する。
- ・保険料の端数をサービスする。
- ・保険料を立て替える。
- ・対象の構成員以外を、団体扱契約として契約し、規定外の保険料割引を適用する。
- ・虚偽の確定精算等を行い、結果的に、保険料を割り引きする。
- ・保険契約と引き換えに、別の物品を安価で販売する。
- ・保険契約と引き換えに、代理店の関連会社等から、利益を提供する。

- 6 保険契約者若しくは被保険者又は不特定の者に対して、一の保険契約の契約内容につき他の保険契約の契約内容と比較した事項であって誤解させるおそれのあるものを告げ、又は表示する行為

保険内容の説明にあたり、お客さまに誤解を与えるような比較を行うことを禁止しています。
保険内容の比較は、一部の数値のみ取り出したり、客観的事実に基づかない数値の使用等は行わず、正確に説明します。

○**優良誤認の例**

- ・補償範囲を比較せずに、保険料のみを比較し、他社より安価であると説明する。
- ・不正確な数値を使用し、自社が有利であると説明する。

- 7 保険契約者若しくは被保険者又は不特定の者に対して、将来における契約者配当又は社員に対する剰余金の分配その他将来における金額が不確実な事項として内閣府令で定めるものについて、断定的判断を示し、又は確実であると誤解させるおそれのあることを告げ、若しくは表示する行為

不確実な事項について、断定的に判断したり、説明を行うことを禁止しています。
不確実な事項については、不確実であることを説明します。

○**断定的判断の例**

- ・契約者配当金等について、確実であると説明する。

- 8 保険契約者又は被保険者に対して、当該保険契約者又は被保険者に当該保険会社等又は外国保険会社等の特定関係者（－略－）が特別の利益の供与を約し、又は提供していることを知りながら、当該保険契約の申込みをさせる行為

第5号の補完規定です。

代理店に代わって、保険会社の関連会社等が、お客さまに対し、規定外の金銭やサービス・物品を提供すること、または提供を約束することを禁止しています。

第5号と同様、お客さまに対しては、公平・公正に対応しなければいけません。

- 9 前各号に定めるもののほか、保険契約者等の保護に欠けるおそれがあるものとして内閣府令で定める行為

第1号～第8号のほか、お客さま保護の観点から、保険業法施行規則にて、禁止する行為を定めています。

2. 保険業法施行規則第234条第1項(抜粋)と解説

保険業法第300条第1項第9号に規定する内閣府令で定める行為は、次に掲げる行為とする。

- 1 何らの名義によってするかを問わず、法第300条第1項第5号に規定する行為の同項の規定による禁止を免れる行為

前記1. 第5号(特別利益提供)に関する補足規定です。

お客さまに対し、代理店や保険会社等に問わず誰であっても、保険募集にあたり金銭やサービス・物品を問わず規定以外のものを提供すること、または提供を約束することを禁止しています。

- 2 (略)

- 3 保険会社等又は外国保険会社等との間で保険契約を締結することを条件として当該保険会社等又は外国保険会社等の特定関係者（－略－）が当該保険契約に係る保険契約者又は被保険者に対して信用を供与し、又は信用の供与を約していることを知りながら、当該保険契約者に対して当該保険契約の申込みをさせる行為

保険会社の関連会社等が融資を行う等にあたり、保険契約を条件としていることを知っていながら、保険契約を申し込ませることを禁止しています。

- 4 保険契約者若しくは被保険者又は不特定の者に対して、保険契約等に関する事項であってその判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、誤解させるおそれのあることを告げ、又は表示する行為

補償内容や保険料、配当金等、お客さまが保険を契約するにあたり、参考とする内容・情報等に関し、お客さまに誤解を与えるような行為・表示等を禁止しています。

- 5 保険契約者に対して、保険契約に係る保険の種類又は保険会社等又は外国保険会社等の商号若しくは名称を他のものと誤解させるおそれのあることを告げる行為

例えば、掛け捨ての保険契約にもかかわらず、満期返れい金があるようなネーミングを使用したり、火災保険に、自動車事故の補償があるような説明をすることや、他の保険会社と誤解させる表示等について禁止しています。

- 6 保険料を一時に払い込むことを内容とする保険契約の締結の代理または媒介を行う際に、その顧客が行う当該保険契約の申込みが法第309条第1項に規定する保険契約の申込みの撤回等を行うことができない場合(略)に該当する場合において、当該顧客に対しその旨の説明を書面の交付により行わず、又は当該顧客から当該書面を受領した旨の確認を署名若しくは押印を得ることにより行わずに当該保険契約の申込みをさせる行為

クーリングオフ対象外の保険契約について、クーリングオフ対象外であることの説明を書面で交付しないこと、または、お客さまから、説明の書面の受領確認に関する「署名」または「記名・捺印」を取り付けないことを禁止しています。

当社では、注意喚起情報にクーリングオフの説明を記載するとともに、申込書の契約者「署名」または「記名・捺印」欄に、クーリングオフ説明書を受領したうえで、ご契約いただく旨の注意文言を記載しています。

7～19 (略)

3. 保険会社向けの総合的な監督指針

保険会社向けの総合的な監督指針では、保険業法第300条、保険業法施行規則第234条等を受けて、保険会社や代理店を監督する基準を定めていますので、参照してください。

また、保険募集に関して次の行為等を行った場合も代理店登録の取消し等の行政処分を受けるおそれがあります(保険会社向けの総合的な監督指針Ⅱ-4-2-2(11)②)。

- ・顧客に対し、威圧的な態度や乱暴な言葉等をもって著しく困惑させること。
- ・勧誘に対する拒絶の意思を明らかにした顧客に対し、その業務若しくは生活の平穩を害するような時間帯に執拗に訪問し又は電話をかける等の社会的批判を招くような方法により保険募集を行うこと。



保険会社向けの総合的な監督指針(SJ-NET代理店掲示板)

Ⅱ-4-2-2

4-8 団体契約等の管理

1. 団体契約

(1) 団体契約募集の基本ルール

団体契約*においては、次のことがないように、十分に留意する必要があります。

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

*団体契約は、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ものです。対象とする団体の種類によって、団体類別、団体の適格性、被保険者の範囲(加入資格者)、必要な被保険者数、団体割引適用の可否等が異なる契約方式です。

(2) 団体契約における具体的確認事項

①「団体の適格性」の管理

団体契約の募集にあたっては、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ことを防止するために、当社が定める団体契約者としての要件を満たしている団体であるかを確認する必要があります。

②被保険者の範囲の確認(混入の防止)

団体契約の募集にあたっては、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ことのないよう、被保険者の範囲について契約者(団体)に明示して確認を行うなど、当社が定める被保険者要件を満たしていることを確認する必要があります。

③被保険者数の確認

団体契約の締結にあたっては、当社が定める必要な被保険者数を充足していないにもかかわらず団体割引を適用することのないよう、被保険者数を適切に把握する必要があります。

④子会社・関連会社等の包含の管理

子会社・関連会社等に勤務している役員・従業員についても、親会社と同一団体として包含して団体契約を募集場合があります(子会社・関連会社等の包含)。この場合、包含可能な子会社・関連会社等は法令や当社の規定等によりますが、これらの条件に合致しているかを確認のうえ、適切に管理する必要があります。

⑤情報提供や意向把握・意向確認

団体契約の特性等に応じた方法で適切に情報提供や意向把握・意向確認が行われる必要があります。また、加入勧奨時の取扱いについては次の各章の参考情報を確認してください。

- ・ 第2章2-4「意向把握」
- ・ 第2章2-8「重要事項等説明(情報提供)」
- ・ 第2章2-10「意向確認」

2. 団体扱・集団扱契約

(1) 団体扱・集団扱契約募集の基本ルール

団体扱契約^{*1}および集団扱契約^{*2}においては、「加入者要件」を満たさないお客さまとの間で団体扱・集団扱契約を募集・締結することや、「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・締結することがないように十分留意する必要があります。

※1 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・従業員が契約者となって保険契約を締結するものです。

※2 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)が契約者となって保険契約を締結するものです。

(2) 団体扱・集団扱契約において確認が必要な具体的事例

団体扱・集団扱の契約を締結するための「加入者要件」は、当社の規定等によりますが、契約締結時に「加入者要件」の確認が不十分な場合、次のような不適正な事例が発生する可能性がありますので、注意する必要があります。

- ・退職者を募集対象としていない団体で、お客さまが退職した後も継続して団体扱として契約を締結するケース(退職者混入)。
- ・当初、同居の親族として被保険者の要件を満たしていた被保険者が、その後結婚、就職等により独立生計となり、被保険者の要件を満たさなくなったにもかかわらず、継続して団体扱として契約を締結するケース(被保険者混入)。
- ・集団扱契約において、集団の構成員の範囲(各集団の「定款・会則等」に規定)を誤認して、構成員の範囲に該当しないお客さまと契約を締結するケース。

(3) 留意点

① 契約締結時における「加入者要件」確認ルール・仕組みの徹底

「加入者要件」を満たさない契約を防止するために、契約の都度、適切に「加入者要件」の確認を行うことが重要です。

団体扱契約の締結時には、お客さまが当該団体の「役員・従業員等加入者要件に合致していること」の確認と「契約者と被保険者等の関係」の確認を行う必要があります。

また、集団扱契約を募集するにあたっては、あらかじめ「集団の適格性」の確認と、定款・会則等で「加入対象者」の範囲の確認を行ったうえで、契約締結時にお客さまが当該集団の「加入対象者」であることの確認と「契約者と被保険者等の関係」の確認を行うことが重要です。

② 定足数の管理

当社が定める規定により団体・集団ごとの契約者数が、定足数を充足していない場合には、「集金契約の解除」や「集金団体」への移行等の措置を行う必要があります。

定足数を充足していないにもかかわらず、それらの措置を行わずに団体扱・集団扱契約を締結してしまうことがないように十分注意が必要です。

③ 子会社・関連会社等の包含の管理

子会社・関連会社等に勤務している役員・従業員についても、親会社と同一団体として包含して団体扱契約を募集する場合があります(子会社・関連会社等の包含)。この場合、包含可能な子会社・関連会社等は法令や当社の規定等によりますが、これらの条件に合致しているかを確認のうえ、適切に管理する必要があります。

第5章

代理店の体制整備

5-1 代理店の体制整備と構築要領

1. 代理店における体制整備義務の導入

代理店は、保険募集の業務に関し、①重要事項等説明、②顧客情報の適正な取扱い、③委託先管理、④推奨販売・比較説明、⑤募集人指導事業、その他の健全かつ適切な運営を確保するための体制を構築する必要があります。

*①～③は、すでに保険会社に対する体制整備義務として存在し、従来から保険会社経由で代理店は所属保険会社の諸規則に沿った業務運営が求められていました。

一方、④⑤は、いわば代理店の「独自業務」となりますので、所属保険会社の定める諸規則をそのまま遵守するだけでは足りないケースが想定されます。

また、①～⑤以外の各種法令や規則類についても、これまでどおり代理店が遵守すべき義務は変わるものではありませんが、代理店が自身でこれらの事項を遵守するための体制整備が法令上の義務として課せられることとなります。

* 保険募集における顧客情報の取扱い方法についての詳細は、第6章「顧客情報の管理」を参照してください。

参照 第8章8-3 保険業法
第100条の2、第294条の3

代理店においては、その規模や業務特性に応じ、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措置として、次のような体制(いわゆるPDCAサイクル)を構築することが必要です。

- ・ 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)

<規模・特性に応じた体制整備>

		特性	
		保険会社の管理・指導の範囲内の業務	独自業務*2
規模 *1	小規模代理店	<p>《従来型の小規模代理店》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険会社のマニュアルを自らの社内規則と位置づけ*3、同社内規則等に沿って適切かつ主体的に業務を実施する体制を整備 ・ 代理店主による従業員に対する教育・管理・指導の実施、自主点検の実施 など 	<p>《独自業務を行う小規模代理店》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 左記の体制を整備 ・ 独自業務に係る社内規則の策定、その特性に応じ、代理店主による従業員に対する教育・管理・指導の実施*4、自主点検の実施 など
	大規模代理店	<p>《右記以外の大規模代理店》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険会社のマニュアルを自らの社内規則と位置づけ*3、同社内規則等に沿って適切かつ主体的に業務を実施する体制を整備 ・ その規模に応じ、代理店主・管理者等による担当拠点・従業員に対する組織的な教育・管理・指導の実施、自主点検の実施 など 	<p>《独自業務を行う大規模代理店》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 左記の体制を整備 ・ 独自業務に係る社内規則の策定、その規模・特性に応じ、代理店主・管理者等による担当拠点・従業員に対する組織的な教育・管理・指導の実施*4、自主点検の実施 など

- ※1「規模」については、代理店主のみによる管理が可能な規模を「小規模」、拠点数や募集人数が多く、代理店主以外の者等による管理も必要な規模を「大規模」と表記しています。
- ※2「独自業務」の例としては、複数社の商品の推奨販売・比較説明をする場合や、フランチャイズ代理店による募集人指導事業等の、所属保険会社のマニュアルに記載のない業務があります。
- ※3代理店独自の社内規則の策定を否定する趣旨ではありません。ただし、「保険会社の管理・指導の範囲内の業務」について代理店独自の社内規則を策定する場合は、各保険会社のマニュアルに反しない内容とすることに留意が必要です。
- ※4例えば、個別商品の説明に加え、商品間比較についても研修等を実施することなどが考えられます。

2. 具体的な対応

代理店の体制整備に関するP D C Aサイクルを構築するうえでの具体的な考え方は、次のとおりです。

(1) 社内規則等の策定(P l a n)について

代理店は、業務の健全かつ適切な運営を確保するための社内規則等を策定し、自ら当該社内規則等に沿って業務運営を行う体制が求められます。

保険募集に関する法令等の遵守については、所属保険会社が定めた諸規則に沿った業務運営が必要です。したがって、所属保険会社(以下、乗合代理店の場合は、すべての所属保険会社)の諸規則に従って業務遂行している場合には、所属保険会社の諸規則を自店の社内規則と位置付けることができます。

代理店独自の社内規則を策定する場合は「保険会社の管理・指導の範囲内の業務」について各保険会社のマニュアルに反しない内容とすることが必要です。

一方、所属保険会社の諸規則に規定のない「推奨販売・比較説明」や「募集人指導事業」等の独自業務を営んでいる場合には、当該独自業務については、代理店独自の社内規則を策定する必要があります。

(2) 適切な教育・管理・指導(D o)について

社内規則等に沿った健全かつ適切な運営を確保するため、代理店内で、所属募集人に対し、適切な教育・管理・指導を行います。

「教育・管理・指導」については、一律に「ここまでの教育・管理・指導を行えば大丈夫」といった水準を示すことは困難ですが、ベースとなる体制としては、所属保険会社の諸規則に基づき、取得必須とされている各種試験の合格や各種研修への参加を代理店主から所属募集人に求め、その取得状況や受講状況を管理・指導していくこと等が考えられます。

また、形式的な教育・管理・指導に陥ることがないように、例えば、所属する募集人に対して、自己点検を通じて教育・管理・指導を行うような体制も有効です。

一方で、代理店の規模や業務特性に応じ、所属募集人に対して適切な教育・管理・指導を行うことは、お客さまの信頼に応えるために重要な事項であり、代理店独自の強みにもなり得る極めて大切な取組みと考えられます。損保協会が実施する各種試験・教育制度と、所属保険会社が提供する各種研修や教育メニュー・ツール等とを組み合わせのうえ、自店の規模や業務特性に応じた適切な教育・管理・指導に積極的に活用してください。

【代理店の規模や業務特性とは】

代理店の「規模」に応じた体制整備の考え方として、代理店主による教育・管理・指導が可能な規模か否かが1つの目安になると考えられます。

具体的には、「店主・募集人ともに親族のみで構成される代理店」や「拠点は1か所、かつ、募集人数は店主の目が行き届く程度の人数の代理店」等については、代理店主による教育・管理・指導が可

能な「規模」と考えられます。したがって、例えば、所属保険会社が実施するコンプライアンス研修等についても、店主が受講のうえ、所属募集人に周知するような体制も想定されます。

他方、「拠点は1か所、ただし、募集人数は店主のみでは管理が行き届かない大人数の代理店」や「複数の拠点を有し、各拠点長が各拠点に勤務する募集人を管理している代理店」等については、拠点単位や募集人数に応じ、代理店主以外の管理者を適切な規模で配置し、当該人員に対し業務の遂行に必要な権限を与え、組織的な教育・管理・指導等の体制を整備する必要があると考えられます。

(3) 自己点検等の監査(Check)について

社内規則等の遵守状況について、代理店自身による自己点検等の監査*を通じて、主体的・自律的に自己チェックすることが極めて重要です。

自己チェックは、所属保険会社が代理店自己点検時等に提供するチェックシート等を活用することなどが考えられます。当社では、代理店、募集人それぞれの点検シートを提供しています。具体的な活用例として、定期的に前記の点検シート等を活用した自己チェックを実施し、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・保存するといった基本的なPDCAサイクルを構築することが考えられます。また、必要に応じて不備の内容や代理店としての対応等を所属保険会社に報告してください。

また、所属保険会社の諸規則に規定のない「推奨販売・比較説明」や「募集人指導事業」等の独自業務を営んでいる場合には、代理店独自の自己点検等の監査を実施する必要があります。

なお、当社代理店は少なくとも1事業年度に1回の自己点検を実施することとします。

*必ずしも独立した内部監査部門による監査が求められるものではありません(例えば、「代理店主による教育・管理・指導が可能な規模」の場合は、代理店主が監査を実施することも考えられます)。ただし、代理店の規模や業務特性に応じ、その態勢のあり方が十分に合理的で、かつ、実効性のあるものである必要があります。

(4) 改善に向けた態勢整備(Act)について

所属保険会社の管理・指導の範囲内で実施している業務に関しては、代理店による自己点検と所属保険会社による点検や監査、あるいは代理店に寄せられる「苦情」等を通じて判明した不備に対し、確実に改善策を講じ、その経緯等を記録・保存するといった態勢の構築が基本的サイクルになります。

改善策の検討手順としては、点検・監査や「苦情」等を通じて判明した不備の発生原因を把握したうえで、例えば、「社内規則」(Plan)の不備が発生原因と判明した場合には社内規則の見直しを、所属募集人に対する教育体制(Do)が不十分と判断される場合には教育方法の改善等を図ることなどです。

なお、具体的な改善態勢の記録・保存の方法として、例えば、自己点検で活用する点検シート等に、判明した不備に対する改善対応を記録する欄も設けることで、「改善に向けた態勢整備」の補助ツールとして有効活用できます。

また、所属保険会社の諸規則に規定のない「推奨販売・比較説明」や「募集人指導事業」等の独自業務を営んでいる場合には、自己点検等の監査と同様、代理店の規模・業務特性に応じた独自の改善に向けた態勢整備が必要になります。

例えば特定の代理店に対する「苦情」が一定集中して監督当局に寄せられた場合には、監督当局が直接、当該代理店に対して報告を求め、重大な問題があると認められる場合には行政処分が行われる可能性があります。

監督当局からの報告徴求時には、当該代理店において「苦情に至った原因」の把握が求められ、「代理

店主による所属募集人に対する教育はどのように行っていたのか？」など、まさに代理店の体制整備状況の確認が行われることが予想されます。

こうしたケースに備える観点からも、形式的な体制整備にとどまらず、P D C A対応記録を備え、対外的な説明責任を果たせるような実効性のある体制を備えていくことが重要です。



保険会社向けの総合的な監督指針(S J - N E T 代理店掲示板)

Ⅱ - 4 - 2 - 9 (9)

参考

損保協会では、お客さまから寄せられた苦情を業界で共有するとともに、その未然防止策を示すことにより、保険募集の品質向上を図ることを目的として、代理店向けの啓発リーフレット「募集品質の向上にむけて～損保協会に寄せられた苦情事例より～」を作成しています。

掲載の損保協会ホームページ

https://www.sonpo.or.jp/report/publish/keiyaku/ctuevu00000053if-att/hinsitsu_kojo.pdf

契約後に、お客さまと事例に掲載するようなトラブルが生じることのないよう、保険募集時には、より慎重に確実な対応を行うことが重要です。

万が一、お客さまから苦情が寄せられたり、保険募集に関して不適切な事案が発生した場合は、所属保険会社の規定等に従い、次のような適切な対応を行ってください。

- ア. 申し出内容および対応結果を苦情受付簿または代理店システム等に記録・保存する。
- イ. 所属保険会社から連携された苦情のうち、お客さま対応を要する案件については苦情受付簿または代理店システム等に記録・保存する。
- ウ. 保険会社への報告が必要な苦情については、所属保険会社に報告する。
- エ. お客さま対応を要する案件については、所属保険会社と連携のうえ、適切に対応する。

5-2 代理店の独自業務等に係る体制整備

1. 募集関連行為に係る体制整備

(1) 概要

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、「保険募集」に該当しない行為が「募集関連行為」に該当します。

代理店が「募集関連行為」を第三者に委託等の関係*に基づいて行わせる場合には、当該第三者(以下、「募集関連行為従事者」といいます)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う、適切に管理しなければなりません。

なお、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、代理店の管理責任を求めるものであり、管理・指導を行う体制の整備が必要です。

また、「募集関連行為」は「募集行為」には該当しないため募集規制を受けるものではありませんが、募集関連行為従事者が本来行ってはならない「募集行為」を行ってしまった場合、代理店の管理責任が問われることとなります。

*「委託等の関係」とは、紹介料その他の報酬(金銭等)を支払う場合や、支払わない場合でも、例えば両者が一定の関係(親会社・子会社の関係等)のもとにおいて指図を受ける関係にある場合などが含まれます。



保険会社向けの総合的な監督指針(S J - N E T 代理店掲示板)

Ⅱ-4-2-1(2)、Ⅱ-4-2-9(3)

【募集関連行為の規制の意義】

近年、いわゆる比較サイトやお客さま紹介行為のように、広い意味での保険募集プロセスの一部を募集人以外の者が行うケースが増加しており、その行為が「保険募集」に当たるかどうか必ずしも明らかでないケースも出現しています。募集人以外の者が保険募集(説明等)よりも前に、誤った情報をお客さまに与えた場合、後で募集人の説明を受けたとしても、その誤解が解消されないことが懸念されます。こういった背景を受けて「募集関連行為」が定義されるとともに、規制が導入されています。

(2) 体制整備方法

代理店が募集関連行為を第三者に委託等の関係に基づいて行わせる場合には、結果的に募集関連行為従事者が本来行ってはいけない募集行為等を行ってしまう可能性があるため、留意が必要です。募集関連行為従事者に委託等を行う場合には、募集関連行為従事者が不適切な行為を行わないよう、次の手順等に基づき、適切な管理体制を整備・維持する必要があります。

① 自店でやっている募集プロセスの実態の確認・把握

募集関連行為を含め自店の全ての募集プロセスを、定期的に確認し、実態を把握します。募集関連行為を第三者に委託等(契約の有無は問いません)していることが確認された場合は②に進みます。

* 募集関連行為は、代理店として委託等するだけでなく、個々の募集人が委託等するケースも含まれます。自店に所属するすべての募集人について確認してください。

* 募集関連行為の該当性については、個別具体的に判断する必要があるものの、一般的には、例えば既存のお客さま等に対し「どなたか紹介いただけませんか」と契約見込み客の紹介をお願いする程度であれば、委託等には該当しません。

②募集関連行為についての実態の確認・把握

①で確認されたケースについて、主に次の点について確認します。

- 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

③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

次の留意点に基づき、募集関連行為従事者に不適切な行為を行わせないように、募集人等への教育・管理・指導を徹底します。

◇留意点

- 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。
- 募集関連行為従事者が運営する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において、誤った商品説明や特定商品の不適切な評価を行うなど、募集人が募集行為を行う際にお客さまの正しい商品理解を妨げるおそれのある行為を行っていないか。
- 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募集関連行為従事者との適正な関係の構築・維持

募集関連行為従事者への支払手数料の設定については、不適切な行為を誘発しないよう、慎重な対応が必要となります。

例えば、代理店が、高額な紹介料やインセンティブ報酬を払って募集関連行為従事者から契約見込み客の紹介を受ける場合、募集関連行為従事者が本来行うことができない具体的な保険商品の推奨・説明を行う可能性を高めると考えられるため、慎重な対応が求められます。

◇募集関連行為におけるインセンティブ報酬の考え方

募集関連行為従事者に対する謝礼は、当該謝礼が募集関連行為者から契約者等に対して「保険料の割引・割戻し」や「特別利益の提供」として提供されることがないように、保険業法(第300条1項5号)や保険会社向けの総合的な監督指針(Ⅱ-4-2-2(8)①)の範囲内で、金銭以外の物品やサービスを提供するにとどめるのであれば問題ないと考えられます。

一方、社会通念上の景品程度の範囲を超えて手数料を支払う場合は、個別のケースに応じて、同手数料の設定が、募集関連行為従事者が保険募集に及ぶインセンティブが働くようなものになりうるかどうかといった検討のほか、募集関連行為に関する教育・指導の状況や、日常の管理体制等も勘案し、不適切な行為を防止する実効性があるといえるような管理体制を整える必要があります。

代理店は、募集関連行為従事者に対して、前記留意点を含めた指導事項を示した文書や、適切な態勢整備等の確約を求める文書を交付するなどし、不適切な行為を行わないよう指導等するほか、ルールの遵守状況について定期的なチェック等を行い、必要に応じて改善を図っていくといった体制を整備する必要があります。

参考 本業や福利厚生制度等に付随して提携代理店に契約見込み客を紹介する事例

本業や福利厚生制度等に付随して提携代理店に契約見込み客を紹介する事例が「募集関連行為を第三者に委託等」に該当するか否かについては、提携代理店から報酬としての金銭を受け取らない場合であっても、その実態の経済的な価値や目的等に照らして、総合的に判断する必要があります。

(第三者委託等に該当する具体的事例)

- ・ 企業が取引するお客さまに対して、別途同意等を得て、本業に関連するサービス紹介の一環として、付随的に提携先の代理店に紹介を行うケース
- ・ 福利厚生制度の一環として、企業が対象従業員等の同意等を得て、提携代理店に紹介を行うケースなど

前記で例示したケースについては、お客さまの同意を得たうえで、報酬等も受領せずに行っていることが想定されるため、不適切な行為に及ぶリスクは小さいと考えられます。したがって、募集関連行為従事者の管理リスト等の作成や定期的なチェック等を行わずとも、紹介票の用紙等を提携先や親会社等に事前に渡す際に募集行為等の不適切な行為を行わないよう注意喚起したり、紹介票を受領する際に個人情報取扱の同意等を確認することでも足りると考えられます。

2. 推奨販売・比較説明に係る体制整備

(1) 概要

複数の保険会社の保険商品を販売する代理店*が、それぞれの商品について、推奨販売や比較説明を行う場合には、お客さまに対して適切に説明を行う措置を講じなければなりません。

販売方法等	義務の内容
推奨販売を行う場合	複数保険会社商品から、提案する商品をどのように選択したのかを説明するための措置 ・ 顧客意向に沿って商品を選別し、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と推奨理由を説明する ・ 自店独自の推奨理由・基準に沿って商品を選別し、商品を推奨する場合 → 当該推奨理由を説明する
比較説明を行う場合	比較すべき事項を偏りなく説明するための措置

*生保と損保の代理店を兼営する場合、生損共に専属であっても、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、前記措置が必要となります。



第8章 8-3 保険業法

第294条、第294条の3

保険業法施行規則

第227条の2第3項第4号、同第227条の14

保険会社向けの総合的な監督指針(SJ-NE T代理店掲示板)

II-4-2-9(4)(5)

(2) 体制整備方法

複数の保険会社の保険商品を販売する代理店については、自店の推奨販売・比較説明方針によって、求められる体制整備事項が異なります。

また、同じ「推奨販売・比較説明」を行う代理店であっても、日常的に複数社の商品の推奨販売かつ比較説明を行っている乗合代理店と、通常は代理店独自の推奨理由・基準に沿って商品を選別し推奨しているものの、お客さまからの要望を受けたときにのみ例外的に「推奨販売・比較説明」を行う乗合代理店とでは、必要となる体制が異なります。

このため、次の手順等を参考に、自店方針の確認・決定を行ったうえで、必要な体制を整備する必要があります。

①自店の推奨販売・比較説明方針の確認・決定

自店の推奨販売・比較説明方針の確認・決定を行います。この際「公平・中立」などのお客さまが誤認するおそれのある表示を行っていないことも確認します。

②自店方針を踏まえた社内規則の策定と所属募集人に対する教育・管理・指導

所属保険会社の諸規則に規定のない「推奨販売・比較説明」を行う代理店においては、代理店独自の社内規則を策定し、所属募集人に対して教育・管理・指導を行う必要があります。

他方、「自店独自の推奨理由・基準」に沿って推奨販売のみを行うにとどまるような乗合代理店においては、一律に代理店独自の社内規則の策定によらずとも、所属保険会社の諸規則に記載されている推奨販売・比較説明時の汎用的な留意点(保険業法や保険会社向けの総合的な監督指針の該当条項に係る留意点)等を自店の社内規則と位置づけて遵守していくことで足りる場合もあると考えられます。

ただし、所属保険会社の諸規則に記載の汎用的な留意点のみでは、所属募集人に対し、実効性のある教育等を行っているとは言えません。そのようなケースでは、独自の社内規則の策定までは行わないものの、「自店独自の推奨理由・基準」を定めたうえで、お客さまに説明すべき「自店独自の推奨理由・基準」を記載した社内通達の発信や社内研修等の実施、あるいは、自己点検等を通じた教育・管理・指導を行う必要があります。

③自店方針の遵守状況の自己点検

所属募集人が、自店の方針に沿って推奨販売・比較説明していることを自己点検します。

④不備判明時の改善態勢

自己点検で不備を把握した場合やお客さまからの苦情等で不備が判明した場合は、すみやかに改善策を講じるとともに、あらためて所属募集人への自店方針の周知徹底や方針見直しの検討を行います。

3. フランチャイズ代理店等に係る体制整備

(1) 概要

典型的にはフランチャイズ展開を行う代理店が対象となりますが、代理店(フランチャイザー等)が、指導対象とする他の代理店(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(当該他の代理店が行う保険募集の業務の方法、または条件に関する重要な事項を含むものに限る。)を定めて、継続的に当該他の代理店が行う保険募集の業務の指導を行う事業が「募集人指導事業」に該当し、法令等に定める体制整備が必要となります。

* 代理店における保険募集の業務のあり方を規定しないコンサルティング等の業務については、募集人指導事業に該当しません。(例:店舗レイアウトに係るコンサルティング等)



第8章 8-3 保険業法

第294条の3

保険業法施行規則

第227条の13、第227条の15

保険会社向けの総合的な監督指針(SJ-NE T代理店掲示板)

II-4-2-9 (6)(7)

(2) 体制整備方法

「募集人指導事業」を実施する代理店は、次の点に留意しつつ、体制整備を行います。

① 必要な体制整備

- 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た実施方針を策定
- 実施方針に基づく募集人指導事業の的確な遂行を確保するための規定等の策定
- 指導対象募集人における保険募集の業務について、適切に教育・管理・指導を行う態勢の構築
- 指導対象募集人における保険募集の業務の実施状況の、定期的または必要に応じた確認・検証
- 前記の確認・検証に基づき改善を求めるための態勢

* 前記の対応を実践するためには、例えば、一定の知識・経験を有する者を配置するなど、教育・管理・指導を行う態勢を構築することが求められています。

② 指導対象募集人の指導の実施方針への記載事項

- 保険募集の業務の指導に関する事項
- 指導対象募集人が行う保険募集の業務の方法及び条件に関する事項

* フランチャイズを行う上での留意事項(業務の方法・条件等)を記載することが必要となります。

③ 商号等の使用を許諾している場合

両者が異なる主体であることや、両者が取り扱う保険商品の品揃えがお客さまに宣伝しているものと異なる場合における品揃えの相違点を説明するなど、当該他人が当該募集人と同一の事業を行うものとお客さまが誤認することを防止するための適切な体制を整備する必要があります。

4. 大規模な特定保険募集人に係る体制整備

(1) 概要

大規模な特定保険募集人に該当した場合、その事務所ごとに、その業務に関する帳簿書類を備え、保険契約者ごとに保険契約の締結の年月日その他の事項を記載し、これを保存しなければなりません。

また、事業年度ごとに事業報告書を作成し、毎事業年度経過後3か月以内にこれを財務局等に提出しなければなりません。

<帳簿備え付け・事業報告書の提出が必要となる大規模な特定保険募集人の基準>

生命保険・損害保険・少額短期保険の業態毎に次のいずれかに該当するか判定(それぞれを合算しない)

- 所属する保険会社が15社以上
- 事業年度中の手数料収入等の合計額が10億円以上(専属代理店を除く)

* 1対象代理店は、代理店の事業年度末ごとに判定します(ただし、経過措置によって、2016年5月29日以降に始ま

る事業年度から対象となります)。

- * 2 生命保険・損害保険・少額短期保険の3業態のうち、どれか一つでも、「基準」のいずれかに該当した場合は、保険業務全体に関する帳簿備え付け・報告の義務が生じます。
- * 3 主たる事務所と従たる事務所が別個に登録されている代理店においては、所属保険会社数や手数料の総額判定にあたっては、事務所単位ではなく、一つの法人単位で判断します。また、手数料は消費税抜きで判定します。



第8章 8-3 保険業法

第303条、第304条

保険業法施行規則

第236条の2

(2) 体制整備方法

① 業務に関する帳簿書類の保存

大規模な特定保険募集人は、保険契約の締結の日から5年間、当該保険契約に係る帳簿書類を保存し、募集人がいる事務所ごとに常時閲覧できる体制を整備しなければなりません。

保存すべき事項は、保険契約者、所属保険会社等ごとに、次の事項となります。

- ・ 保険契約の締結の年月日
- ・ 保険契約の引受けを行う保険会社等または外国保険会社等の商号又は名称
- ・ 保険契約に係る保険料
- ・ 保険募集に関して当該特定保険募集人が受けた手数料、報酬その他の対価の額

* 大規模な特定保険募集人に該当することとなった事業年度末の翌日から、帳簿書類の保存が必要となります。
例: 2017年3月末の事業年度末で該当した場合 → 2017年4月1日から帳簿書類を保存

② 事業報告書

大規模な特定保険募集人が監督当局に提出する事業報告書は、所定の様式(保険業法施行規則に掲載)に従って作成しなければなりません。

事業報告書を提出しようとするときは、当該事業報告書に、その写しを添付して、管轄財務局長等に提出しなければなりません。また、代理店登録単位(別個登録単位)ごとに各々1通提出する必要はなく法人単位で1通作成すれば可とされています。

* 事業報告書は施行日(2016年5月29日)以降に開始する事業年度分から作成し、当該事業年度末の翌日から3か月以内に提出が必要となります。
例: 事業年度末が3月末の場合
→ 初回は2018年3月末に終了する事業年度の事業報告書を2018年6月末までに提出

5. テレマーケティング代理店等に係る体制整備

(1) 概要

いわゆるテレマーケティング代理店等のように、電話による“新規の”保険募集・加入勧奨を反復継続して行う場合には、保険募集方法を具体的に定め、適切な教育・管理・指導およびPDCAを実施することが必要となります。

新規の保険募集等を電話で行うことは、非対面、かつ、お客さまの予期しないタイミングで行われることなどから、特に苦情等に発展するケースが多く見られます。

そのため、当該行為を反復継続的に行う場合には、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、募集人に対して、適切な教育・管理・指導を行う必要があります。

また、これらの取組みについて、適切性の検証等を行い、必要に応じて見直しを行うことも必要です。

- * 1 継続契約の電話募集や、勧誘を伴わない単なる事務連絡等は、本趣旨に該当しない限りはこのルールの対象外です。ただし、基本的には本ルールの対象外となるようなケースにおいても、電話を用いて手続き・連絡等を行う場合には、苦情等が発生しないよう留意することが重要です。
例：既契約者に対する単なる訪問アポイント取得、既契約内容の説明や保全手続き等、あるいは、既契約の更改を目的とした電話
- * 2 新規の保険募集等とは、自らが締結した、また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みます。
ただし、企業・官公庁の職域団体等の類別団体など、団体と構成員の間に一定の密接性が認められ、団体(契約者)から被保険者への適切な情報提供が期待される団体について電話による加入勧奨を行う場合は本規定の対象とはなりません。



保険会社向けの総合的な監督指針(S J - N E T 代理店掲示板)

Ⅱ - 4 - 4 - 1 - 1 (5)

(2) 体制整備方法

次の点に留意しつつ、体制整備を行います。

- ①説明すべき内容を定めたトークスクリプト等を整備のうえ、徹底する。
- ②お客さまから、今後の電話を拒否する旨の意向があった場合は以降電話しない体制を徹底する。
- ③通話内容を記録・保存する。
- ④苦情等の原因分析および再発防止策の策定および周知を行う。
- ⑤電話行為者以外の者による通話内容の確認(成約に至らなかったものを含む)およびその結果を踏まえた対応を行う。

5-3 代理店業務(保険募集以外)の外部委託、共同化、集中化

代理店事務の合理化、代理店経営の効率化を目的とし、他の代理店等に対し、当社委託業務の範囲内で、保険募集を除く代理店業務(以下、「内務事務」といいます)の委託等を行うことができます。

内務事務委託先への顧客情報の提供は個人情報保護法における第三者提供には該当しませんが、委託先に対する適切な監督を行う必要があります。

1. 内務事務の委託等

(1) 内務事務の委託等に関する形態

内務事務の委託等には、次の3形態があります。

形態	委託先等	主なケース
外部委託	当社の委託代理店以外の第三者	代理店が内務事務の委託を行うケース (例)代理店独自で「お客さまアンケート」を発送し、アンケート結果を集約するために、顧客データ等の加工・郵送処理を「情報処理業者」に委託する
共同化 [※]	当社の委託代理店	複数の代理店が共同して内務事務を行うケース (例) A代理店が「申込書等の帳票整理」「収支明細表の記帳」等の事務処理をB代理店に委託する
集中化 [※]	当社の委託代理店(別個登録)	本店代理店または他の別個登録代理店に内務事務を集中化するケース(同一法人間での内務事務の委託)

※内務事務をする者は、使用人(募集人または募集人届出のない事務員等)とします。

(2) 内務事務の委託等ができる範囲

募集人としての登録・届出が不要な「非募集行為^{※1}」に限ります。

【内務事務として委託可能な主な業務】

- ・収支明細表の記帳
- ・保険料の入出金、精算
- ・申込書、証券等の整理
- ・電話の取次ぎ、来客受付の対応^{※2}
- ・事故受付、保険金請求書類の作成の援助等^{※3}

委託業務における管理責任は、委託元の代理店にあります。そのため、帳票等の原本は、委託元代理店にて保管することとしていますが、委託業務の内容等をふまえ、委託先にて一括保管することも可能です。

各代理店扱の帳票等については、それぞれのコピーを各代理店の事務所に備え付ける等、保険会社等から指示がある場合に、直ちに提出できる態勢を整える必要があります。

※1 第1章1-1「2. 解説」を参照してください。

※2 電話受付等は、あくまでも単純な受付業務に限定し、商品案内等、保険募集に該当する行為は含みません。

※3 事故受付は、あくまでも単純な受付業務に限定し、お客さまへのアドバイス等、保険募集に該当する行為は含みません。

2. 内務事務の外部委託

外部委託の詳細については、第6章6-9「委託先の監督」を参照してください。

3. 内務事務の共同化

(1) 内務事務共同化に係る基本ルール

複数の当社委託代理店で共同事務を行う場合、または他の当社委託代理店に内務事務を委託する場合、代理店は、あらかじめ当社の承認を得る必要があります。

各代理店は、共同事務等を行う代理店または共同事務の委託先代理店にて、顧客情報の不適切な取扱いが行われないよう管理します。

代理店における顧客情報の取扱いについては、第6章「顧客情報の管理」を参照してください。

① 委託契約書の締結

各代理店は、秘密保持条項、賠償条項等の安全管理に関する事項を網羅した「業務委託契約書」を締結します。また、共同化を行っている期間は、委託契約内容が遵守されているか等、定期的または随時確認します。

* 秘密保持に関する条項は、別途「秘密保持誓約書」を取付けることも可能です。

② 内務事務共同化に関する審査・手続き

内務事務の共同化を開始する際、「内務事務共同化チェックシート 兼 承認申請書」の確認事項にて適否を判断し、当社へ事前申請を行います。共同化を終了する際は、「内務事務共同化終了時チェックシート」を当社へ届け出るとともに、他の当社代理店から顧客情報の回収等の対応が必要です。

* 個人情報を含まない業務のみの内務事務(例:チラシの印刷のみ等)を、委託する場合については申請不要です。

(2) 内務事務共同化における留意点

① 内務事務を共同している事務所の取扱

事務所を共同とする場合、次の取扱いにより、契約者の誤認、事務の混乱を防止します。

○代理店名明示

入口に各代理店名を表示し、事務所カウンターなどに各代理店の表示板を置くこと。

* お客さまから同一の代理店と誤認されないように、それぞれが別の代理店であることを明確にする。

○共同事務所の明示

看板または間仕切り等で複数の代理店が共同で事務所を設置している旨を明らかにする。

○事務機器に関する留意点

電話・FAXを共同にしない。

その他の事務機器(コピー機、シュレッダーなど)は共同で使用してもよい。

OA機器等で個人情報が含まれるものは共同使用不可。

② 顧客情報の取扱

- ・ 各代理店は、他の代理店の契約情報等を自代理店の業務に利用することはできません。
- ・ 代理店システムの「契約データ」共有はできないため(顧客情報漏えいの防止)、各代理店が個別に代理店システムを保有する必要があります。

4. 内務事務の集中化

同一法人内での委託ですが、顧客情報は各代理店で管理するため、各代理店は、他の代理店の顧客情報を混同しないよう、顧客情報を区分して整理・保管します。

* 内務事務の集中化により、本店代理店が別個登録代理店の事務を受託する場合においても、財務局等の登録単位としては別代理店となるためです。

5-4 お客様の声対応

代理店がお客様に選ばれ発展していくためには、お客様の視点で全ての価値判断を行い、お客様の安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、お客様接点における品質向上を図ることが重要です。

お客様から寄せられるお褒め・感謝の言葉、問い合わせ、相談、要望、苦情には業務品質向上につながるヒントが含まれており、また、これらのお客様の声から業務の適切性を確認することができます。「お客様の声」を起点とした品質向上サイクルの定着を図り、代理店としての体制を整備してください。

なお、お客様の声対応ルールの詳細は「お客様の声対応マニュアル(代理店用)」を参照してください。

(1) お客様の声対応における当社の基本理念・対応方針

当社は、「お客様の声対応の基本理念」「お客様の声対応方針」を次のように定めています。理念・方針に基づき、迅速・適切なお客様対応を行ってください。

お客様の声対応の基本理念

お客様の声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに、お客様第一をあらゆる業務の基点とし、積極的に企業活動に活かします。

お客様の声対応方針

- (1) お客様の声を感謝と誠意をもって積極的に受け止め、全ての部門において最優先の課題と認識して、公平・公正・迅速・適切かつ誠実にお客様の声に対応します。
- (2) お客様にとって負担のかからない、利用しやすいお客様の声受付窓口を設置し、窓口の連絡先、ご利用方法などを広く周知し、お客様の声の受付および対応の充実に努めます。
- (3) お客様の声を通じて得られた個人情報、機密情報等の情報の機密保持を徹底します。
- (4) お客様の声に関する情報を適宜、適切に集計・分析し、広く開示し、透明性のあるお客様の声対応を実施します。
- (5) お客様の声を商品・サービス・業務運営の向上へ積極的に活かし、お客様の声対応管理態勢を継続的に向上します。

【お客様の声の定義】

「お客様」とは、当社との保険契約の有無を問わず、すべての個人・法人・団体等をいいます。
「お客様の声」とは、当社の事業活動に関して「お客様」から寄せられたお褒め・感謝の言葉、問い合わせ、相談、要望、苦情の総称です。

【苦情の定義】

「苦情」とは、お客様の声のうち、お客様から「不満足の説明」がなされた申出をいいます。

<補足説明>

- ・「苦情」とは、お客様から満足でないこと(不満足)についての言明、意思表示(表明)がなされた申出としています。
- ・受け付けた苦情に対しその場でご説明・お詫び等を行い、ご理解いただいたものについても苦情として取り扱います。

(2) お客様の声対応ルール

① 苦情への対応

- (1) 代理店内に苦情受付窓口を設置・公表します。
*個人情報保護宣言(プライバシー・ポリシー)に記載する問い合わせ先を窓口とし、同宣言の掲示等により本公表に代えることができます。
- (2) 「お客様の声受付簿」*を必ず、備え付けます。
*当社提供の「お客様の声受付簿」と同様の項目を充足するものであれば、代理店独自の受付簿(データファイルを含みます)を使用することができます。
- (3) お客様から申出のあった不満足の説明は全て「苦情」として取り扱います。
- (4) 苦情を受け付けた時は、申出内容を正確に把握し、申出人に対し必要な説明を行うなど、解決に向けて迅速・適切かつ誠実な対応を行います。
- (5) 顧客情報の取扱いに関する苦情の中で顧客情報の漏えい・流出(盗難・紛失等)が判明した場合は、直ちに当社に報告します。
- (6) 受け付けた苦情が次に該当する場合は、すみやかに当社に報告します。

① 重大なもの(グループ会社に係る苦情を含みます)

- ・コンプライアンスに違反する(またはそのおそれがある)事案
- ・賠償責任を負うおそれがある事案
- ・お客様に不利益が生じるおそれがある事案 等

② 苦情対応にあたり、当社(セゾン自動車火災の委託がある代理店の場合は、セゾン自動車火災に係る苦情を含みます)に相談が必要であると判断した苦情

- (7) 「お客様の声受付簿」への記録が必須なものは、「(6)の当社に報告が必要な苦情」および「代理店の業務改善・品質向上に資する苦情」です。それ以外の苦情の記録は任意です。

苦情発生原因	代理店・当社にあり			代理店・当社になし
	代理店	代理店 当社	当社	
「お客様の声受付簿」への記録	必須	必須	任意 ^{※1}	任意
	代理店の業務改善・品質向上に資する苦情 ^{※2}	当社の業務改善・品質向上に資する苦情 ^{※3}	代理店・当社の業務改善・品質向上に資さない苦情 ^{※4}	

※1 「(6)の当社に報告が必要な苦情」に該当する場合は記録します。

※2 代理店に苦情発生原因のある苦情(業務改善・品質向上に資する苦情)の例

- ・代理店の説明不足に起因する苦情
- ・代理店の態度・マナーに起因する苦情

※3 当社に苦情発生原因のある苦情(業務改善・品質向上に資する苦情)の例

- ・当社の商品やサービスに関する苦情

※4 代理店・当社に苦情発生原因がない苦情(業務改善・品質向上に資さない苦情)の例

- ・お客様の理解度に応じた適切な説明を丁寧に実施したにも関わらず、お客様の明らかな誤解で苦情となったもの
- ・過剰な要求など、代理店・当社に非がないことが明らかな苦情

- (8) 苦情は、従業員全員と共有し、深度ある原因分析を行い、本質的な発生原因を把握したうえで、実効性ある再発防止策を実施します。
- (9) 店主(または責任者)は、定期的に「お客様の声受付簿」の記載内容を点検し、類似の苦情の発生状況、再発防止策の実効性を検証し、さらなる品質向上に向けて、継続的な改善を図るよう従業員全員に指導します。

前記(1)~(9)について、店主(または責任者)は従業員全員に周知・徹底を図ります。

②お褒め・感謝の言葉、問い合わせ、相談、要望への対応

- (1) 苦情に限らず、お客さまからの「問い合わせ、相談、要望」に対しても迅速・適切かつ誠実な対応を行うとともに、「お褒め・感謝の言葉」は感謝と誠意をもって受け止めます。
- (2) 店主(または責任者)は、「お客さまの声受付簿」を定期的を確認し、お客さまからの「問い合わせ、相談、要望」「お褒め・感謝の言葉」について、代理店の品質の向上に繋がるものは従業員全員で共有するとともに、積極的に改善に活かします。
- (3) 「お褒め・感謝の言葉、問い合わせ、相談、要望」に関しては、「お客さまの声受付簿」への記録および当社への報告は任意ですが、当社の業務改善・品質向上に資すると思われる声に関しては、積極的に報告します。

前記(1)~(3)について、店主(または責任者)は従業員全員に周知・徹底を図ります。

<運用上の留意事項(「お客さまの声受付簿」について)>

- ・当社からフィードバックを受けた苦情も「お客さまの声受付簿」に記録し管理します。なお、お客さま対応を実施した場合は、対応内容・原因分析・再発防止策等も追記してください。
- ・「お客さまの声受付簿」には顧客情報が含まれるため、取扱いには十分注意してください。記録した事案は解決後1年経過するまで保管・管理します。
- ・「お客さまの声受付簿」はいつでも当社が確認できるように保管してください。
- ・データファイルで管理する場合は、適切なアクセス制限が講じられたフォルダ等に保管してください。ファイルにはパスワードを設定し、厳正な管理をしてください。

(3) お客さまの声の積極的な受け止めと、深度ある原因分析に基づく再発防止策の実施

- ・いただいたお客さまの声は、代理店・当社の業務改善に役立つ「宝」として積極的に受け止め、当社に報告が必要な苦情はすみやかに報告するとともに、苦情対応ルールに基づき、「お客さまの声受付簿」に記録してください。
- ・「お客さまの声受付簿」には、申出内容に対する対応結果を詳細に記載し、深度ある原因分析によって策定・実施した、具体的で実効性のある再発防止策を記載してください。
- ・同様の苦情が発生していないか「お客さまの声受付簿」で定期的を確認し、実施している再発防止策が有効に機能しているかを検証してください。
- ・必要に応じて再発防止策の見直しをすることにより、代理店自身の品質向上サイクルを十分に機能させ、苦情の再発防止・未然防止に努めてください。

第6章

顧客情報の管理

6-1 個人情報保護法の概要

1. 個人情報保護法の目的

- ・コンピュータの普及、ネットワーク化の進展に伴って、個人情報の漏えいや不正利用等が多発しており、事業者・行政機関に対して個人情報の適正な取扱いが強く求められています。
- ・この法律は個人情報の適正な取扱いについて、基本理念、行政の責務、事業者の義務等を定めることにより、個人の権利利益を守ることを目的としています。

2. 対象となる個人情報の定義と適用対象者

(1) 用語の定義

対象となる個人情報等の定義、個人情報保護法の適用対象者を次のように規定しています。

◇個人情報保護法全般に関する用語

個人情報	<p>生存する個人に関する情報のうち、次の①、②のいずれかに該当するものは個人情報に該当します。</p> <p>①特定の個人を識別できるもの *「他の情報と容易に照合することにより特定の個人を識別できるもの」も個人情報に含まれます。</p> <p>②個人識別符号が含まれるもの 個人識別符号とは、次のア、イのいずれかに該当する文字、番号、記号その他符号を指します。</p> <p>ア. 身体の一部の特徴を電子計算機のために変換した符号 (例)顔・虹彩・声紋・指紋・静脈認証データ、DNA等</p> <p>イ. サービス利用や書類において対象者ごとに割り振られる符号 (例)公的な番号(旅券番号、基礎年金番号、運転免許証番号、マイナンバー(個人番号)、各種保険証の被保険者番号等)</p> <p>*携帯電話番号、クレジットカード番号、自動車登録番号単体は個人識別符号には該当しません。</p> <p>*死者に関する情報であっても、遺族等の生存する個人に関する情報に該当する場合がありますので留意が必要です。例えば、死亡した被保険者に関する個人情報等が、同時に遺族等(保険金受取人等)の「生存する個人に関する情報」でもある場合が該当します。</p>
個人情報データベース等	<p>個人情報を含む情報の集合体であって、特定の個人情報をパソコンなどで検索できるように体系化したファイルやシステムおよび五十音順に索引を付して並べられた顧客カード等、特定の個人の情報を容易に検索できるように体系的に整理したもの。</p>
個人データ	<p>個人情報データベース等を構成する個人情報。</p>
保有個人データ	<p>個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去および第三者への提供の停止を行う権限を有する個人データ(6か月以内に消去されるものなどを除きます)。</p>
本人	<p>個人情報によって識別される特定の個人。</p>
個人情報取扱事業者	<p>個人情報データベース等を事業の用に供する者。</p>

顧 客	契約者・被保険者のみならず、保険金請求権者、事故の被害者、見込客、相続人、代理人など代理店を通じ保険会社の商品・サービスに関して利害関係を有する者を含めるものとします。
顧客情報	顧客に関する情報であって、個人・法人を問わず、特定の顧客を識別できるもの(他のデータと照合することにより識別できるものを含みます)とします。 具体的には次のものを指します。 ①顧客等の氏名 *「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、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、代理人等が含まれます。 ②生年月日、連絡先(住所・電話番号・電子メールアドレス)、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 *特定の個人を識別できる電子メールアドレスの場合は、それ単独でも個人情報となります。 (例えば、sonpo_taro@sonpohokenjimuso.co.jp等のように、特定の企業に所属するソンポ タロウ氏のメールアドレスであることが分かるような場合等) ③前記①、②に付随し顧客等が保険契約申込書や保険金請求書等に記載した保険契約に関する情報 ④取得時に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情報
記録媒体	顧客情報が記載または記録されている文書、図面、写真、フィルム、図書、ハード・コピー、磁気テープ、パソコン内のハード・ディスク、CD等の記録媒体とします。なお、記録媒体の中でもCD等を「電子媒体」といいます。
従業者	個人情報を取り扱う事業者の組織内にあつて直接または間接に事業者の指揮監督を受けて事業者の業務に従事している者をいい、雇用関係にある従業者(正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等)のみならず、事業者と雇用関係にない者(代表者を含む取締役、執行役、理事、監査役、監事、派遣社員等)も含まれます。
要配慮個人情報	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、不利益が生じないように配慮が必要な情報。
センシティブ情報	要配慮個人情報(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、不利益が生じないように配慮が必要な情報)と、要配慮個人情報に該当しない労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療、性生活に関する情報を含む個人情報。
匿名加工情報	特定の個人を識別することができないように個人情報を加工し、当該個人情報を復元できないようにした情報。
匿名加工情報取扱業者	匿名加工情報データベース等を事業の用に供する者。
マイナンバー(個人番号)	行政の効率化、国民の利便性向上、公平・公正な社会を実現するための社会基盤として導入された、住民票を有する全国民に割り当てられる12桁の番号です。「行政手続き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(「番号法」)」に基づき、2016年1月から「マイナンバー制度」の運用が開始されています。
特定個人情報	個人番号をその内容に含む個人情報をいいます。
特定個人情報ファイル	個人番号をその内容に含む個人情報ファイルをいいます。

①顧客情報について

法人に関する情報は個人情報保護法の対象外ですが、法人に対しても保険会社・代理店は守秘義務を負っているため、当社では、個人情報および法人顧客情報とあわせて「顧客情報」として管理することを基本としています。

②従業員情報等について

顧客情報の取扱いのみでなく、従業員等の雇用管理に関する個人情報についても適正管理することを求めています。

(2) 代理店と個人情報保護法

個人情報取扱事業者は個人情報保護法の適用対象です。

代理店も個人情報保護法上の個人情報取扱事業者に該当しますので、個人情報保護法の適用対象となり、遵守しなければならない義務(個人情報保護法第15条～第35条)が定められています。

また、代理店は、個人情報取扱事業者である保険会社から委託されて個人情報を取り扱っているため、委託元である保険会社が定めた規定も遵守する必要があります。

なお、一般の個人情報取扱事業者と異なり、金融庁の策定した「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」や「金融分野における個人情報に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」の遵守が求められます。

3. 個人情報保護法違反に対する措置

(1) 個人情報取扱事業者の違反に対する措置

- ・ 主務大臣(金融庁長官)は、個人情報取扱事業者が個人情報保護法における義務規定に違反し、個人の権利利益を保護するため必要と認める場合は、違反行為の中止その他違反を是正するために必要な措置を勧告します。
- ・ 主務大臣(金融庁長官)は個人情報取扱事業者が正当な理由なしに前記勧告に従わず、個人の重大な権利利益の侵害が切迫していると認めるときや、緊急に措置をとる必要があると認めるときは、前記勧告に係る措置や違反行為の中止その他違反を是正するために必要な措置を命令します。
- ・ 個人情報取扱事業者が主務大臣(金融庁長官)の勧告・命令に従わない場合には、「6か月以下の懲役または30万円以下の罰金」といった罰則の対象となります。
- ・ なお、個人情報の取扱いに関しては、保険業法施行規則にも規定されていますので、個人情報の取扱いが不適切な場合は、個人情報保護法のみならず、保険業法の観点からも規制・処罰等を受けることになります。

(2) 代理店の違反に対する措置

- ・ 代理店が個人情報保護法、金融庁ガイドライン、本ハンドブック等に違反した場合は、代理店委託契約の解除、代理店手数料引下げ等の措置の対象となります。
- また、代理店における個人情報の取扱いに関して、是正すべき問題があると当社が判断した場合は、是正措置を講じることとなります。
- ・ 代理店は、自己の責に帰すべき理由により当社に損害を与えたときは、その損害を賠償するものとなります。

6-2 個人情報の利用目的

1. 個人情報の利用目的の特定

代理店業務において個人情報を取り扱う場合には、取り扱う個人情報の利用目的を具体的に特定しなければなりません。

◇利用目的の特定

代理店は、所属保険会社の委託を受けた者として、保険契約申込書等、所属保険会社の利用目的を記載した帳票類を使用し、保険募集時等にその内容を本人に明示する必要があります。

保険会社の利用目的を超えて個人情報を利用する場合は、独自に利用目的を特定する必要があります。



第8章8-5 個人情報保護法

第15条第1項、第16条第1項

2. 個人情報の利用目的の通知、公表、明示

- ・ 個人情報を取得する際は、取得後すみやかにその利用目的を本人に「通知」または「公表」しなければなりません(あらかじめ利用目的を「公表」している場合を除きます)。
- ・ 代理店に独自の利用目的がある場合には、その独自の利用目的を別途「通知」または「公表」する必要があります。
- ・ 前記とは別に、本人から直接保険契約申込書等の書面に記載された個人情報を取得する場合は、あらかじめ本人に対し利用目的を「明示」しなければなりません。保険募集においては、直接書面等に記載された個人情報を取得する場面が多く想定されるため、代理店独自の利用目的がある場合は、その利用目的を「明示」する必要があります。



第8章8-5 個人情報保護法

第18条第1項、第2項

(1) 代理店における通知、公表、明示の方法

通知	チラシ、郵便、ファックスまたは電子メールの送信などにより本人に利用目的をお知らせします。
公表	ホームページへの掲載、代理店事務所等の見やすい場所への掲示等により、本人が利用目的を確認できるようにします。
明示	会社案内、パンフレットや保険契約申込書等の重要事項等説明書等を用い、本人が明確に認識できるように示すことをいいます。

(2) 代理店の形態別の利用目的の通知・公表・明示の方法

① 専属・専業代理店の場合

専属・専業代理店は、利用目的が記載されたプライバシーポリシーをホームページや代理店事務所等へ掲示する等により「公表」と共に、所属保険会社の利用目的が記載された保険契約申込書等を使用し、保険募集時にその内容を本人に「明示」します。ただし、専属・専業代理店であっても所属保険会社の利用目的とは別に独自の利用目的を有する場合は、その利用目的を別書面により本人に「明示」する必要があります。

②乗合代理店の場合

乗合代理店が既に書面にて取得したお客さまの保険契約の情報を利用して他社の見積りをあわせて提供するためには、所属保険会社の利用目的とは別に、その趣旨を含めた利用目的を定めて、「明示」しなくてはなりません。

- ・書面に記載された個人情報の取得に際しては、当社の利用目的が記載された保険契約申込書の他、乗合代理店としての利用目的を記載した帳票を別途使用してお客さまに「明示」します。
- ・それ以外の方法で取得した情報(例:口頭で取得した情報等)は、乗合代理店としての利用目的が記載された「プライバシーポリシー」をホームページや代理店事務所等へ掲示する等により、お客さまに利用目的を「公表」します。

③兼業代理店の場合

保険代理店業以外に他の業務を行っている代理店が、保険代理店業務において取得した個人情報を他の業務に利用する場合や他の業務によって取得した個人情報を代理店業務に利用する場合には、その利用目的を「明示」しなくてはなりません。

- ・書面に記載された個人情報の取得に際しては、当社の利用目的が記載された保険契約申込書の他、兼業代理店としての利用目的を記載した帳票を別途使用してお客さまに「明示」します。

(3) ケース別の具体的方法

①他社満期情報の取得のケース

アンケートの実施や保険証券写しの取得など、代理店独自の帳票・チラシ類(書面)等を使用して個人情報を含む見込客情報を取得する場合には、独自の利用目的を定め、利用目的を「明示」します。口頭等、書面によらずに取得する場合は、「通知」または「公表」します。

【例1】 当社は、本アンケートにご記入いただいたお客さまの個人情報(ご提示いただいた保険証券記載の個人情報)を、お客さまに対して当社が取り扱う保険商品をお勧めするために利用する場合があります。

【例2】 お客さまからいただいた個人情報は、保険商品のお見積り、ご案内に利用し、その他の目的には利用しません。

②生命保険をおすすめする際の個人情報の取得

生命保険ではおすすめ段階で見積書・設計書などを作成しますが、この際もアンケートや保険証券コピーなどにより個人情報の提供を受けることになります。SOMPOひまわり生命作成の帳票(生命保険「保険証券承り書」など)には利用目的が記載されていますので、これらの帳票を使用してお客さまへ利用目的を「明示」してください。

③代理店分担契約における利用目的

代理店分担契約を取り扱う代理店は、個人情報の利用目的について次の点に留意する必要があります(生命保険における共同募集についても同じです)。

- ア. 非幹事代理店は、幹事代理店が本人に「通知」または「公表」、「明示」した利用目的の範囲を超えて個人情報を取り扱うことはできません。
- イ. 非幹事代理店が独自の目的に個人情報を利用する場合は、その個人情報を取得する際に自ら本人に対して利用目的を「通知」または「公表」、「明示」する必要があります。

本人に対して独自の利用目的を「通知」または「公表」、「明示」していない場合は、あらためて本人から同意(原則として書面によります)を取得しなければなりません。

⚠ 注意 個人情報取得した場合の取扱いについて

◇口頭で取得する場合

あらかじめその利用目的を「公表」している場合を除き、すみやかに本人に対して利用目的を「通知」または「公表」しなければなりません。なお、代理店の利用目的を記載したプライバシーポリシーをホームページや代理店事務所等へ掲示する等により「公表」すれば、改めて利用目的の「通知」を行う必要はありません。

◇本人から直接書面に記載された個人情報を取得する場合

保険契約申込書等の書面に記載されている利用目的を本人に確実に「明示」することが必要です。

○利用目的を変更する場合は、変更前の利用目的と関連性を有する範囲を超えてはいけません。また、変更した利用目的について、「公表」しなければならず、既に取得していた個人情報を変更後の利用目的のために利用する場合は、同意(原則として書面によります)が必要となります。

○「利用目的」のひな形は「S J - N E T (代理店掲示板)」を参照してください。

3. 個人情報の利用目的の制限(目的外利用の禁止)

- ・ 個人情報は公表などを行っている利用目的の範囲内で利用しなければなりません。
- ・ 「公表」などを行っている利用目的の範囲を超えて個人情報を利用する場合は、あらかじめ本人の同意を書面により取得する必要があります。

参照 第8章8-5 個人情報保護法
第16条第1項

⚠ 注意 個人情報の目的外利用

○あらかじめ書面による本人の同意を得ないで、利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を利用することはできません。

ただし、次のいずれかに該当する場合は、お客さまの同意を得ることなく、お客さまの個人情報を利用することができます。

◇お客さまの同意を得ずに個人情報を利用できる場合

①法令に基づく場合

<例>

・ 損害保険会社等による所得税法第225条第1項等の規定に基づく税務署長への支払調書等提出

・ 刑事訴訟法第197条第2項に基づく警察からの捜査関係事項照会

②人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

③公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

④国の機関若しくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

○本人に対して「通知」、「公表」、「明示」した利用目的の範囲を超えて個人情報を利用しようとする場合は、あらためて、あらかじめ(利用するよりも前の時点で)本人の同意(原則として書面によります)を得る必要があります。

6-3 個人情報の取得・利用目的

1. 個人情報の適正な取得

- ・ 個人情報は、業務上必要な範囲で、かつ適法で公正な手段によって取得しなければなりません。
- ・ 偽りその他不正な手段により個人情報を取得してはなりません。
- ・ 個人情報を第三者から取得する場合には、本人の利益を不当に侵害しないよう、次のとおり対応します。
 - (1) 適法に取得されたものであることを確認します。
 - (2) 名簿業者等からの名簿購入は原則行ってはいけません。やむを得ず、第三者から金銭の対価により個人情報を取得(購入)する場合は、当社へ事前確認します。



第8章8-5 個人情報保護法
第17条第1項

2. センシティブ情報の取得・利用・第三者提供

- ・ センシティブ情報は、原則として取得、利用または第三者への提供は行ってはなりません。
- ・ センシティブ情報は、業務遂行上必要な範囲で、かつ本人の同意を取得した場合等でなければ取得、利用または第三者提供することはできません。



第8章8-5 個人情報保護法
第17条第2項
金融庁ガイドライン
第5条第1項

(1) センシティブ情報とは

「センシティブ情報」の定義については、第6章6-1「2. 対象となる個人情報の定義と適用対象者」を参照してください。

センシティブ情報は、次の場合を除き、取得、利用または第三者提供を行うことはできません。

◇センシティブ情報を取得・利用・第三者提供できる場合

- ① 保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
【例】医療保険等における病歴について、告知書等で本人同意を得る。
- ② 相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
【例】死亡保険金受取人の確認のため、戸籍謄本に記載の本籍地情報を取得、利用または第三者提供する場合など
- ③ 保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体若しくは労働組合への所属若しくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合など
【例】契約者情報や勤務先情報として、政治・宗教等の団体名を取得、利用または第三者提供する場合など
- ④ 前記のほか、金融庁ガイドライン第5条第1項に掲げる場合

(2) センシティブ情報取得時の留意点

- ①センシティブ情報を代理店が取得・利用または第三者提供する場合には、本人からの同意(原則として書面によります)を取得します。
- ②当社作成の帳票は、保険契約申込書等の署名・捺印欄を個人情報取扱同意印兼用としており、センシティブ情報の取扱いについて本人の同意を得るようになっています。
- ③第三分野商品・生命保険の引受判断のために告知書を受領する場合は、告知書専用封筒を用意していることを説明し、お客さまの希望によって使用します。また、保険金・給付金請求時の診断書専用封筒についても、お客さまの希望によって使用します。

3. マイナンバー(個人番号)の取扱い

- ・マイナンバー(個人番号)(以下「マイナンバー」といいます)は、当社の代理店での募集業務において、取り扱うことはありません。代理店において、お客さまのマイナンバーを取得、保管、利用することは禁止です。
- ・意図せずお客さまからマイナンバーが記載された書類を取得した場合は、必ず記載されたマイナンバーを復元できない程度にマスキングまたは返却します。



番号法(行政手続き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)

第2条・第12条 等

(1) マイナンバー(個人番号)とは

「マイナンバー」の定義については、第6章6-1「2. 対象となる個人情報の定義と適用対象者」を参照してください。

(2) 通知カードと個人番号カード

①通知カード

2015年10月から各自治体より住民票を有する全国民に対し、マイナンバーを記載した「通知カード」が送付されています。

②個人番号カード

表面に氏名、住所、生年月日、顔写真等の表示があり、裏面に個人番号が表示されます。

「通知カード」・「個人番号カード交付申請書」により申請すると、2016年1月から、「個人番号カード」が交付されています(希望者のみ)。



【おもて面】



【うら面】

(3) 法令上の制限

マイナンバーを漏えいした場合、不正利用などのプライバシー侵害の危険性が高いことから、その取扱いが法律上で厳しく制限されています。法令違反があった場合、刑事罰を受ける可能性があります。

- マイナンバーは法令で定められた手続き(社会保障、税、災害対策に関する手続き)以外で、提供を求めること、取得、保管、利用、第三者へ提供することは一切できません。
- 保険会社が作成し税務署等に提出している法定調書等にマイナンバー等を記載することが義務付けられています。保険会社では、法定調書作成等の目的でのみ、マイナンバーを取得、利用、保管することができます。

＜保険会社がマイナンバーを取り扱う主な業務＞

- ①損害保険契約等の満期返戻金等の支払調書の作成事務
- ②損害保険契約等の年金の支払調書の作成事務
- ③損害(死亡)保険金・共済金受取人別支払調書の作成事務
- ④財産形成非課税年金・住宅申告書等の作成事務
- ⑤保険等代理報酬の支払調書の作成事務 など

【法令違反となる例】

- マイナンバーをお客さま管理のために取得し、名寄せのキー番号として利用した。
- 不要なマイナンバーをお客さまから取得し、保管をしていた。

(4) マイナンバー取扱いのルール

保険会社において、マイナンバーを取り扱うことができる業務は前記のとおりであり、お客さまからマイナンバーを取得する必要がある場合は、保険会社が直接お客さまから取得します。代理店において、お客さまのマイナンバーを取り扱うことはありません。

- 代理店業務において、お客さまからマイナンバーを取得、保管、利用等の取扱いはできません。
*住民票(写し)のようにマイナンバー等が記載される可能性のある書類の提示・提出を求める場合は、原則としてマイナンバー等の記載が省略されたものを求めます。
 - 代理店において、意図せずマイナンバーが記載された書類^{*1}を取得した場合の対応は次のとおりです。
 - ・必ず記載されたマイナンバーを復元できない程度にマスキングしてください。^{*2}
 - ・対面でお客さまからマイナンバーが記載された書類を取得した場合は、その場で返却し、マスキングいただいたものを取得します。
- ^{*1} 住民票や源泉徴収票取付け時など。
^{*2} マスキングしたうえで、他の情報の保管を継続することは可能です。

【マスキング例】



■本人確認書類としての取扱い

	本人確認書類としての取扱い	注意点
個人番号カード	原則不可	個人番号カードの提示を本人確認書類として積極的に求めることはしません。意図せず契約者から個人番号カードを提示された場合は、本人確認書類として使用可能です。ただし、マイナンバーが記載されている「裏面のコピーを取得する」「番号を書き写す」ことは不可です。
通知カード	不可	通知カードは、マイナンバーを通知するものであるため本人確認書類として使用できません。また、表面にマイナンバーの記載があるため取扱不可です。

6-4 個人データの第三者提供の制限

- ・個人データを第三者に提供する場合には、あらかじめ本人の同意を得る必要があります。
- ・委託先は第三者に該当しませんが、委託元には委託先の監督責任が発生します。
- ・個人データを第三者へ提供する場合、あるいは提供を受ける場合、個人データを第三者へ提供する提供先(元)の氏名などを記録し、一定期間保管します。
- ・その他、個別のケースの留意点については、第6章6-4「3. その他個別に注意が必要なケース」を参照してください。



第8章8-5 個人情報保護法

第23条第1項・第2項・第5項第1号・第5項第2号 等

1. 第三者提供を行う場合の同意取得

個人データの第三者提供を行う場合は、法令に基づく場合等を除き、あらかじめ本人の同意を取得する必要があります。

◇本人の同意の取得方法

原則、書面に次の事項を記載し、本人の同意を取得します。

- ・個人情報を提供する第三者の氏名
- ・提供を受ける第三者における個人情報の利用目的
- ・第三者に提供される情報の内容

! 注意 オプトアウト

個人情報保護法上、個人データの第三者提供を行う場合は、本人の同意に代えて、「オプトアウト」による提供も可能です。しかしながら、オプトアウトを実施する場合は、次の5項目をあらかじめ本人に通知するか、本人が容易に知りうる状態*[※]においたうえで、個人情報保護委員会に所定の届出が必要となるなどの複雑な手続きが必要となるため、当社では、原則、オプトアウトによる第三者提供を行いません。なお、センシティブ情報をオプトアウトにより第三者提供することは法令で禁じられています。

- ① 第三者への提供を利用目的とすること
- ② 第三者に提供される個人データの項目
- ③ 提供の手段または方法
- ④ 本人の求めに応じて第三者への提供を停止すること
- ⑤ 前記④の提供停止の請求を受け付ける方法

*本人が容易に知りうる状態とは、代理店事務所窓口やホームページで常時掲示する等の方法をいいます。

2. 個人データの第三者提供に該当しないケース

個人データが外部に提供されているが、提供先が第三者に該当しないケースとして次の場合が認められており、本人からの同意取得を行う必要はありません。ただし、各々のルール・要件を守らなければなりません。

(1) 委託先への提供

- ・代理店が個人データの処理、ダイレクトメールの作成、データの保管等について外部の事業者に委託する場合には、第三者提供に該当しませんが、あらかじめ保険会社の承諾を得る必要があります。
- ・委託先において個人情報の不適切な取扱いが行われないよう、委託先の選定や監督については、第6章6-9「委託先の監督」のルールを遵守しなければなりません。

(2) 代理店の合併等に伴う提供

- ・代理店の合併や営業譲渡によって他の代理店に保険業務が継承される場合、保険契約者などの個人データが継承代理店に移管されます(他の代理店への業務の継承は保険会社の承認が必要です)。
- ・個人データの取扱いについても、従来の取扱代理店と保険契約者等本人の関係は新たな代理店に引き継がれます。

3. その他個別に注意が必要なケース

(1) 乗合代理店が他の保険会社に見積書の作成を依頼する場合

- ・乗合代理店が既契約の引受保険会社とは異なる他の保険会社に見積書の作成を依頼する場合は、個人情報の取得に際して、「複数の保険会社との取引がある」旨および「取引がある保険会社の商品等の提案に利用する」ことを乗合代理店が本人に明示する必要があります。
- ・また、乗合代理店が契約情報を他の保険会社に提供して見積書の作成を依頼する行為は代理店から保険会社への委託に該当するため、法令上は本人の同意は不要ですが、(本人の予測を超えた取扱いとなるおそれがあるため)苦情防止の観点から他の保険会社に対し契約情報の提供を行うまでの間に、次の事項を契約者に対して書面等にて連絡する必要があります。

◇乗合代理店が他の保険会社に見積書の作成を依頼する場合に契約者への連絡が必要な事項

- ①代理店は、見積書・保険設計書等(以下、「見積書等」といいます)の作成のために、契約情報を他の保険会社(以下、「提供先保険会社」といいます)に提供すること
- ②提供先保険会社の名称
- ③提供先保険会社は、契約情報を見積書等の作成以外に使用しないこと
- ④提供先保険会社は、見積書等の作成後に契約情報を消去するなど、適切な安全管理措置を講じていること
- ⑤契約者は、契約情報の提供に不都合がある場合には、代理店(連絡先は保険契約者宛の書面に明示)に連絡のうえ、当該情報提供の停止を求めることができること

* 他の保険会社に対する見積書等の作成依頼件数が少数であったり、見積書等の作成依頼時期が利用目的の通知、公表、明示の時期と近接していたりすることで、契約者の意思を代理店が十分に把握していると考えられる場合は、前記の対応を行う必要はありません。

- ・この場合、委託元(代理店)は委託先(保険会社)を監督する必要がありますが、当社自ら次の安全管理措置等を実施します。

◇当社が行う安全管理措置等

- ①守秘義務を遵守すること
- ②目的外利用を行わないこと
- ③第三者提供を行わないこと
- ④代理店の許可なく第三者への再委託を行わないこと
- ⑤漏えい等の不適切な事象が発生した場合に代理店に報告すること
- ⑥取扱いを委託する目的が終了後、委託された個人データを返却、破棄または削除を行うこと

(2) 代理店の募集人に関する個人情報の取扱い

- ・財務局等に提出する役員・募集人届出は、代理店から保険会社に提出しますが、募集人から見れば個人情報の第三者提供に該当するため、代理店は募集人届出をしようとする従業者から第三者提供に関する同意を取得する必要があります。
- ・同意の取得方法としては、代理店が従業者と交わす個人データの非開示契約の中に、従業者の個人情報の第三者提供に係る同意書を追記して対応する方法などが考えられます。

(3) 団体契約の取扱い

団体(企業、組合、会員組織等)が保有する構成員の個人データを募集準備のために代理店または保険会社に提供することや、代理店または保険会社が加入データを団体に提供することについては、それぞれの場面ごとに、代理店または保険会社と団体との間の委託や第三者提供の関係を整理したうえで対応する必要があります。



第8章8-5 個人情報保護法

第22条・第23条第1項・第25条・第26条

①基本的な考え方

個人情報保護法第23条では本人の同意なく個人データを第三者に提供することを禁止しています。

Aさん(従業員)の情報を、B(団体)が、C(保険会社・代理店)に提供する

前記の行為は、法的には次の4つに整理されます。

法的な整理	確認・記録義務の有無	措置の例示
同意に基づく第三者提供	あり ^{※1}	同意書の取付け等
委託	なし	委託契約書の締結等
本人に代わって提供	なし	依頼書の取付け等
オプトアウト ^{※2} による第三者提供	あり	個人情報保護委員会への届出と公表等

※1ただし、第三者提供の例外に該当する場合は、確認・記録義務は課されません。

※2本人の求めに応じて第三者の提供を停止すること、個人情報保護委員会に届け出ること等の要件を満たした個人情報保護法上に定められた手続きのこと。要件を満たせば、本人の同意がなくとも第三者提供が可能です。

②当社の整理

ア. 団体契約(任意加入)の場合

団体契約(任意加入)の場合は、次のとおり整理します。

ケース	法的な整理	同意取得ならびに確認・記録の要否	対応
(ア)団体が保険料を試算するために個人データを提供する場合	第三者提供	不要(個人情報保護法第23条第1項第2号適用)	不要

(イ) 団体が被保険者ごとの設計書・加入依頼書(プレプリント帳票)等を作成するために当該団体の構成員の個人データを提供する場合	委託(または第三者提供)	不要(個人情報保護法第23条第5項第1号適用)ただし、団体は委託先である当社の監督にかかる措置を講じることが必要(個人情報保護法第22条) 【第三者提供と整理する場合】必要	「当社における個人データに関する安全管理措置について(確認書)」の交付 【第三者提供と整理する場合】 ・同意書の取付け ・オプトアウト
(ウ) 契約申込時に、団体が被保険者の加入依頼書等の個人データを提供する場合	本人に代わって提供	不要(加入依頼書の提出をもって依頼と解釈します)	不要

+

(ア) 団体が保険料を試算するために個人データを提供する場合

この場面では、団体が第三者である代理店に個人データを提供したものと考えます。本人の同意取得については、団体あるいは構成員の財産の保護のために必要(個人データを提供しなければ、契約締結の判断ができず、契約が成立しない等)との観点から、個人情報保護法第23条第1項第2号により、本人の同意を取得する必要はないものと整理します。また、その場合には第三者提供時・受領時の確認・記録義務については、団体・代理店ともに、必ずしも必要ではありません。

(イ) 団体が被保険者ごとの設計書・加入依頼書(プレプリント帳票)等を作成するために、当該団体の構成員の個人データを提供する場合

この場面では、団体から代理店への「委託」もしくは「第三者提供」による対応となります。この「委託」と「第三者提供」については、個人情報保護法上での整理に違いがあり、団体での対応や義務が異なりますので、メリット・デメリットを検討いただいたうえで、団体の希望により対応方針を決めることとなります。

法的な整理	メリット	デメリット
委託	・本人の同意なく提供が可能(第三者提供には当たらないため)。 ・確認・記録義務が課されない。	・団体は委託先の監督にかかる措置を講じなければならない。 ・代理店は委託された範囲でしか個人情報を利用できない。
第三者提供	・委託先の監督が不要となる。	・本人の同意取得が必要となる。 ・提供者・受領者ともに確認・記録義務が課される。なお、オプトアウトにより提供する場合は、本人の同意取得は不要だが、個人情報保護委員会への届出・公表等が必要となる。

なお、損保業界では「委託」により対応するケースが多いと考えられます。

当社においては、「当社における個人データに関する安全管理措置について(確認書)」を団体に対して交付することで、当社が委託先として団体から求められる安全管理措置の水準を満たしていることを確認いただきます。

一方で、「第三者提供」により対応する場合は、第三者提供時の確認・記録義務が団体・代理店ともに課されますので、必要に応じた適切な対応が必要となります。

(ウ) 契約申込時に、団体が被保険者の加入依頼書等の個人データを提供する場合

この場面では、被保険者が契約者である団体に対し、加入を依頼していると考えられ、本人に代わって提供していると整理できるため、必ずしも同意取得は必要ではなく、また、団体・代理店ともに確認・記録義務の対象外です。

イ. 団体契約(全員加入)の場合

団体契約(全員加入)の場合は、次のとおり整理します。

ケース	法的な整理	同意取得ならびに確認・記録の要否	対応
試算、契約締結等の場合	第三者提供	不要(個人情報保護法第23条第1項第2号)	不要

⊕ 解説

団体が保険料を試算するため、構成員の個人データを代理店に提供する場合、団体が契約の申し込みに至り、構成員の個人データを代理店に提供する場合のいずれも、団体から代理店への「第三者提供」に該当すると整理します。

本人の同意取得については、団体あるいは構成員の財産の保護のために必要(個人データを提供しなければ、契約締結の判断ができず、契約が成立しない、あるいは全員加入の契約が成立しないことによって、団体および構成員に不利益が生じる)との観点から、個人情報保護法第23条第1項第2号により、本人の同意を取得する必要はないものと整理します。また、その場合には第三者提供時・受領時の確認・記録義務については、団体・代理店ともに、必ずしも必要ではありません。

ウ. 準記名式付保の場合

準記名式付保の場合は、次のとおり整理します。

ケース	法的な整理	同意取得ならびに確認・記録の要否	対応
事故発生時、名簿等を提出する場合	第三者提供	不要(個人情報保護法第23条第1項第2号)	不要

⊕ 解説

準記名式付保等においては契約時のデータ提供はないものの、事故発生時には保険会社による名簿の閲覧等があります。この場合は、個人情報保護法第23条第1項第2号に該当するとし、仮に同意のない第三者提供がなされても、法的な問題はないと整理します。

4. 第三者提供時・受領時の確認・記録義務

代理店は、個人データを第三者に提供したときおよび提供を受けたときは、提供先(元)の氏名等、個人情報保護委員会が定める事項の記録を作成し、一定期間(原則3年)保管する必要があります。

保管期間の詳細は「S J - N E T(代理店掲示板)」を参照してください。

参照 第8章8-5 個人情報保護法
第25条・第26条

(1) 確認・記録が必要な項目

① 提供する場合

(記録事項)原則、提供した都度、次の事項を含む記録をすみやかに作成しなければなりません。

	提供年月日	第三者の氏名等	本人の氏名等	個人データの項目	本人の同意
本人同意による第三者提供		○	○	○	○
オプトアウトによる第三者提供	○	○	○	○	

②提供を受ける場合

(確認事項) 第三者から個人データの提供を受ける際は、第三者に対して次の確認を行わなければなりません。

ア. 第三者の氏名および住所(法人の場合は代表者名)

(方法) 口頭、本人確認書類を受け入れる方法、その他適切な方法

イ. 当該第三者による当該個人データの取得の経緯

(方法) 取得の経緯を示す書面の提示を受ける方法、その他適切な方法

ウ. 第三者の個人情報保護法の遵守状況

(記録事項) 原則、提供を受けた都度、次の事項を含む記録をすみやかに作成しなければなりません。

	提供を受けた年月日	第三者の氏名等	取得の経緯	本人の氏名等	個人データの項目	保護委員会による公表	本人の同意
本人同意による第三者提供		○	○	○	○		○
オプトアウトによる第三者提供	○	○	○	○	○	○	
私人*からの第三者提供		○	○	○	○		

*個人情報取扱事業者以外の者をいいます。

(2) 記録方法

①記録は、「個人データ第三者提供・取得時確認記録票」などの文書や、電磁的記録等を用いて作成します。

②継続的にもしくは反復して第三者に提供(または取得)したときは、一括して記録を作成することが可能です。その際は、提供または取得の都度、個人データの本人を特定するデータを添付または保管します。

③当該提供に関して作成された契約書等の書面に前記記録事項が記載されているときは、当該書面をもって記録に代えることができます。

(3) 保存期間

記録の保存期間は3年とします。ただし、前記(2)記録方法②の場合、1年を超えて継続的に提供または取得するときは、1年ごとに確認記録票を作成します。前記(2)記録方法③の場合、最後に当該記録に係る個人データの提供を行なった日、提供を受けた日から起算して1年保存します。

5. 外国にある第三者への個人データの提供

代理店は、個人データを外国にある第三者に提供するにあたっては、個人情報保護法第24条に従い、次のいずれかに該当する場合を除き、あらかじめ、外国にある第三者への個人データの提供を認め

る旨の本人の同意を得なければなりません。

- ・当該第三者が、我が国と同等の水準にあると認められる個人情報保護制度を有している国として個人情報保護委員会規則で定める国にある場合
- ・当該第三者が、個人情報取扱事業者が講ずべき措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要な体制として個人情報保護委員会規則で定める基準に適合する体制を整備している場合
- ・法令に基づく場合、人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき等、個人情報保護法第23条第1項各号に該当する場合

なお、個人情報保護法にて、第三者に該当しないとされている、委託先、事業継承、共同利用のケースであっても、本事項が適用される点に留意が必要です。



第8章8-5 個人情報保護法

第24条

6-5 個人データの安全管理措置

- ・代理店は、個人データの安全管理に係る基本方針を策定・公表するとともに、個人データの安全管理にかかる各種規程等を整備し遵守しなければなりません。
- ・個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データの安全管理のため、次の安全管理措置を講じなければなりません。
 - 組織的安全管理措置(第6章6-5「2. 組織的安全管理措置」を参照してください)
 - 人的安全管理措置 (第6章6-5「3. 人的安全管理措置」を参照してください)
 - 技術的安全管理措置(第6章6-5「4. 技術的安全管理措置」を参照してください)
- ・必要に応じて、「顧客情報管理」自己チェックシート」(「S J - N E T (代理店掲示板)」)を活用し、実施状況の確認を行ってください。



参照 第8章8-5 個人情報保護法

第20条

個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)

8 (別添)講ずべき安全管理措置の内容

金融分野における個人情報保護に関するガイドライン

金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針

代理店において、個人データの安全管理措置を実現していくためには、個人情報に関する「基本方針・規程」の整備、「方針・規程に沿った適正な運用」の実施、運用が規程どおりなされているのかの「確認・分析」を行い、その結果を「方針・規程の見直し」につなげていく活動が重要です。

1. 個人情報保護の基本方針(プライバシーポリシー)の作成と公表

- ・保険代理店業務において個人情報を取り扱うにあたっては、個人情報保護に関する考え方および方針に関する宣言(個人情報保護の基本方針)、いわゆるプライバシーポリシーを策定し、公表しなければなりません。
- ・代理店は、「利用目的」と「安全管理に係る基本方針」を含むプライバシーポリシーを作成して公表する必要があります。

(1) プライバシーポリシーの作成

プライバシーポリシーは、「S J - N E T (代理店掲示板)」掲載のひな形を参考に作成してください。なお、プライバシーポリシーには次の項目を全て記載しなければなりません。

<プライバシーポリシーの記載事項>

- ①代理店の名称
- ②関係法令等を遵守することの宣言
- ③取得する個人情報の利用目的
- ④全ての保有個人データの利用目的
- ⑤目的外に利用しないことの宣言
- ⑥個人情報の利用目的の通知・公表等の手続についての分かりやすい説明
- ⑦個人データの安全管理に係る宣言・基本方針
- ⑧基本方針の継続的改善の宣言
- ⑨苦情の対応に適切に取り組むことの宣言
- ⑩個人情報の取扱いおよび安全管理措置に関する質問および苦情の対応窓口
- ⑪センシティブ情報の取扱い
- ⑫第三者提供時・受領時の確認・記録・保管義務

*代理店独自の保有個人データ(保険会社の委託業務に係わる個人データ以外のもの)がある場合には、その手続き等について記載する必要があります。

(2) プライバシーポリシーの公表と見直し

策定したプライバシーポリシーを次のいずれかの方法(組み合わせ可)で公表します。

また、適宜見直し、必要に応じて改定する必要があります。

- ①ホームページへの掲載
- ②ポスター等を作成し、代理店事務所等の見やすい場所に掲示*
- ③チラシ等を作成し、代理店事務所内(窓口等)に備え付け* など

*複数の出先がある場合は、各出先の事業所ごとに掲示・備え付けしてください。

(3) 個人データの安全管理に係る取扱規程の策定と遵守

・代理店は、個人データの安全管理に係る規程を策定・遵守し、必要に応じて見直しを行わなければなりません。策定すべき内容は次の①～③のとおりです。

*ただし、「代理店における個人情報取扱規程(ひな形)」「S J - N E T (代理店掲示板)」を自社の取扱規程と定め、遵守することでも策定の代替とすることができます。

・当社では代理店が守るべき安全管理に係る規程として、別途「代理店顧客情報取扱規程」を定めており、当該規程についても遵守する必要があります。

①個人データの各管理段階における安全管理に係る取扱規程

・次の各管理段階における取扱者の役割・責任、取扱者の限定、取扱状況の記録などの事項が盛り込まれています。

- 取得・入力段階
- 利用・加工段階
- 保管・保存段階
- 移送・送信段階
- 消去・廃棄段階
- 漏えい事案等への対応の段階

・全ての管理段階を同一の人が取り扱う代理店においては、各管理段階ごとに取扱規程を策定することに代えて、全管理段階を通じた取扱規程を定めることも認められます。

②点検・監査に係る取扱規程

- ・点検・監査に係る取扱規程に従い、点検・監査を実施しなければなりません。
- ・点検・監査に係る取扱規程に盛り込まれている事項は次のとおりです。

- 点検・監査の目的
- 点検・監査の実施部署
- 点検責任者および担当者の役割・責任 *個人データ取扱部署ごとに設置します。
- 監査責任者および担当者の役割・責任 *当該個人データ取扱部署以外から選任します。
- 点検・監査に関する手続

- ・個人データの取扱部署が単一である代理店においては、点検により監査を代替することも認められます。
- ・当社は、代理店点検において、代理店における点検・監査の実施状況を確認します。

③外部委託に係る取扱規程

- ・外部委託に係る取扱規程を遵守しなければなりません。
代理店が個人データの取扱いを外部業者に委託する場合は、あらかじめ当社の承認を得る必要があります。詳細は、第6章6-9「委託先の監督」を参照してください。
- ・外部委託に係る取扱規程に盛り込まれている事項は次のとおりです。

- 委託先の選定基準
- 委託契約に盛り込むべき安全管理に関する内容 など

2. 組織的安全管理措置

代理店は、組織的安全管理措置として「個人データの管理者等の設置」、「個人データ取扱者の特定」、「取扱状況の点検・監査体制の整備・実施」、「漏えい事案等に対応する体制の整備」などの措置を講じなければなりません。

(1) 個人データの管理責任者等の設置、個人データの点検・改善等の監督部署等の設置

- ①代理店における個人データの安全管理に係る業務遂行の総責任者として、「情報管理責任者」を設置します。
情報管理責任者は、代理店内における個人データの管理に関する各部署・各人の責任と役割を明確にし、個人データの管理に関する組織体制を整備します。
*「情報管理責任者」は、原則として代理店主が担うものとします。株式会社組織であれば、取締役または執行役等の業務執行に責任を有する方とします。
- ②代理店は個人データを取り扱う各部署における「情報管理者」を設置します。
*個人データの取扱部署が単一の場合は、情報管理責任者が情報管理者を兼務することができます。
- ③情報管理責任者、情報管理者、情報取扱者の役割と組織体制については、「S J - N E T (代理店掲示板)」を参照してください。
- ④大規模特定募集人^{*1}については、個人データの取扱いの点検・改善等の監督を行う部署または合議制の委員会を設置します。なお、既設の監督部門等が監督を行うことも可能です。前記以外の代理店は、現行の「情報管理責任者」等が役割を担います。
- ⑤大規模特定募集人^{*1}については、情報セキュリティ対策に十分な知見を有する者^{*2}が、新たな情報セキュリティリスク^{*3}を把握し、代理店内の対策を行います(例えば、IT部門が定期的に標的型メール攻撃模擬訓練を行う・サイバー攻撃時の対応フローを定め、定期的に見直しを行う等)。前記以外の代理店は、保険会社の情報提供や指導等に従い、対応を行います。

- ※1 委託保険会社が15社以上、または手数料総額が10億円以上の代理店(専属代理店を除きます)
- ※2 例:情報管理部門・IT部門の責任者や、個人データの監督部署等の組織長など
- ※3 例:サイバー攻撃や標的型メール等のリスク

(2) 情報管理責任者・情報管理者の役割

①情報管理責任者は、顧客情報の取扱いに関し、次の業務を所管し、情報管理に関する自店の窓口となって、全ての従業員に対して、この規定を遵守するよう徹底しなければなりません。

また、自店の状況把握および改善策の推進等を行わなければなりません。

- ア. 個人データの安全管理に関する規定および委託先の選定基準の承認および周知
- イ. 情報管理者および情報端末のパスワード等、本人確認に関する情報に係る管理者任命
- ウ. 情報管理者からの報告徴収と助言・指導
- エ. 個人データの安全管理に関する教育・研修の企画
- オ. その他代理店全体における情報の安全管理に関すること

②情報管理者は、所管部署の個人情報を含む顧客情報の取扱いに関し、次の業務を所管しなければなりません。

- ア. 顧客情報の取扱者の指定および変更等の管理
- イ. 顧客情報の利用申請の承認および記録等の管理
- ウ. 顧客情報を取り扱う電子媒体の設置場所の指定および変更等
- エ. 顧客情報の管理区分および権限についての設定および変更の管理
- オ. 顧客情報の取扱状況の把握
- カ. 委託先における顧客情報の取扱状況等の監督
- キ. 顧客情報の安全管理に関する教育・研修の実施
- ク. 情報管理責任者に対する報告
- ケ. その他所管部署における顧客情報の安全管理に関する事項

(3) 個人データ取扱者の特定

代理店において、個人データの取扱者を特定する必要があります。個人データ取扱者は、「代理店募集人管理システム(D-BOKS)」にて管理します。届出済み使用人以外で、内部事務従事者等の個人データ取扱者がいる場合は、別途、個人データ取扱者を把握できる一覧表や社員名簿の備え付けを行ってください。個人データ取扱者を、代理店独自の管理システムや、一覧表・名簿等のみで特定・管理することも可能です。

(4) 個人データ管理台帳による個人データの取扱状況の確認

代理店内における個人データの取扱状況を確認するため、次の項目を含んだ「個人データ管理台帳」を整備します。

- | | | |
|-----------------|------------|-------|
| ①取得項目 | ②利用目的 | ③管理部署 |
| ④保管方法・保管場所・保管期間 | ⑤アクセス制限の状況 | |

* 当社から代理店へ提供している個人データをリストアップし、「S J - N E T (代理店掲示板)」に掲示しています。S J - N E T 利用代理店かつ代理店で独自に作成しているデータがない場合は、個別に管理台帳を作成する必要はありません。

代理店で独自に作成している個人データ(大口顧客リスト、見込契約者リスト等)については、前記台帳に追記して保管ください。

* 個人データ管理台帳に記載のない個人データを新たに取得した場合等、個人データの取得状況に変更が生じた場合等は、台帳の記載内容を変更する必要があります。

(5) チェックシートによる個人データの取扱状況の点検・監査の実施

代理店は、個人データの取扱状況の点検・監査体制の整備として、「個人データの安全管理措置チェックシート」を使用して個人データを取り扱う部署が自ら点検を行うとともに社内監査(情報管理責任者が指定する当該部署以外のものによる監査)を定期的に行います。万一、不備項目がある場合は早急に改善しなければなりません。

*個人データの取扱部署が単一である場合は、点検により監査を代替することが可能です。

◇保険会社による代理店監査

当社は、代理店における個人データの取扱いに関して監督・監査・報告の徴求を行い、代理店は、管理状況が不適切な場合には、改善に向けて厳正に対処することとなります。

(6) 情報漏えい事案等に対応する体制の整備

代理店は、顧客情報の漏えい・盗難・紛失等の事案が発生した場合に対応する次の体制を整備しなければなりません。

- ①対応部署
- ②漏えい事案等の影響・原因等に関する調査体制
- ③再発防止策・事後対策の検討体制
- ④自社内外への報告体制

(7) 個人データの各管理段階における記録

代理店は、顧客情報の漏えい・盗難・紛失等の事案が発生した際に、原因および漏えいルートの解明等を行い、個人データの漏えい、滅失またはき損を防止するため、「個人データの安全管理に係る取扱規程」にのっとり、必要に応じ各管理段階における個人データの取得状況の記録を行う必要があります。

*特に慎重に取り扱う必要があるセンシティブ情報については、社外への移送時や持出し時に記録を取るよう励行ください。

◇管理区域外持出し管理簿

募集人が管理区域(代理店事務所、客先およびその間の往復過程等をいいます。特段の定めが必要な場合は、代理店にて規定します)外に更改申込書等の個人データを持ち出す場合、情報管理責任者は、その内容(募集人の氏名、持ち出し先など)をノートや「管理区域外持出し管理簿」などに記載し、記録します。

なお、3者間スキームの被統括代理店については、「【統括代理店用】3者間スキーム代理店業務管理マニュアル」を参照してください。

3. 人的安全管理措置

代理店は、人的安全管理措置として「従業者との個人データの非開示契約等の締結」「従業者への安全管理措置の周知徹底、教育・訓練」の措置を講じなければなりません。

(1) 就業規則等における安全管理措置の整備

代理店は、「就業規則等における安全管理措置の整備」として、次の事項を就業規則等に定めることが必要です。

- ①顧客情報の取扱いに関する従業者の役割・責任
- ②違反時の措置

(2) 従業者との個人データの非開示契約等の締結

代理店は、従業者を雇用する際および従業者が退職する際に「個人データ非開示契約」等を締結しな

ければなりません。「就業規則」「個人データの非開示契約」のひな形は「S J - N E T (代理店掲示板)」を参照してください。

* 従業者とは、役員・使用人届出の有無にかかわらず、保険代理店業務に携わる全ての者をいい、雇用関係にあるもののみでなく、雇用関係にない者(代表者を含む取締役、執行役、派遣社員等)を含みます。個人代理店の店主は含みません。

(3) 従業者の役割・責任の明確化

代理店は、個人データの各管理段階における取扱いに関する従業者の役割・責任を明確化し、「個人データ管理役割分担表」に明記して、従業者に周知徹底を図る必要があります。

(4) 従業者への安全管理措置の周知徹底、教育・訓練の実施

代理店は、従業者への安全管理措置の周知徹底、教育・訓練のために、次の対応を実施します。

- ① 従業者に対する採用時の教育および定期的な教育・訓練
- ② 情報管理責任者および情報管理者に対する教育・訓練
- ③ 個人データの安全管理に係る就業規則等に違反した場合の懲戒処分の周知
- ④ 従業者に対する教育・訓練の評価および定期的な見直し

「顧客情報管理」自己チェックシート」を活用するなどして、ルールを徹底してください。

4. 技術的安全管理措置

漏えい事案等の発生防止に向けて技術的安全管理措置として次の措置を講じなければなりません。個人データが保存されているパソコンや情報端末等における個人データの安全管理について、次のとおり対応を行う必要があります。

(1) 個人データの利用者の識別および認証

- ① ID、パスワードの設定等本人確認機能の整備
- ② 設定したID、パスワード等の不正使用防止機能の整備
- ③ 設定したID、パスワードを他人に知られないための対策

対応例

- ・ ID、パスワードの設定
- ・ ID、パスワードの定期的な変更
- ・ パソコン周辺等にID、パスワードを記載したシール等を貼らない など

(2) 個人データの管理区分の設定およびアクセス制御

- ① 従業者の役割・責任に応じた管理区分およびアクセス権限の設定
- ② 代理店内のアクセス権限を有さない者に対するアクセス制御
- ③ 外部からの不正アクセスの防止措置

対応例

- ・ ID、パスワード管理表により個人データ利用者を管理する
- ・ 部署や役割毎にアクセス権限に応じたIDを設定する
- ・ 社外インターネットに接続されたシステムがあれば、必要に応じて外部からの不正アクセスに対応すべくファイアウォールを設定する(ウイルス対策ソフトの導入など)
- ・ 個人データの重要性に応じて暗号化を行う など

(3) 個人データへのアクセス権限の管理

- ① 従業者に対する個人データのアクセス権限を適切に付与し、見直すこと
- ② 個人データのアクセス権限を付与する従業者数を必要最小限に限定すること
- ③ 従業者に付与するアクセス権限を必要最小限に限定すること

対応例

- ・ 従業員に対するアクセス権限を定期的に見直す
- ・ 従業員に付与するアクセス権限を最小限に抑える など

(4) 個人データの漏えい・き損等防止策

①個人データの保護策として次の措置を講じること

- ・ 蓄積された個人データの漏えい防止策
- ・ 個人データの伝送時における漏えい防止策
- ・ 業務用パソコンのセキュリティ対策・漏えい防止策

対応例

詳細は、第6章6-6「顧客情報漏えい防止のためのルール」を参照してください。

②障害発生時の技術的対応・復旧手続を整備すること

- ・ 不正アクセス発生に備えた対応・復旧手続の整備
- ・ コンピュータウイルス等不正プログラムによる被害時の対策
- ・ リカバリー機能の整備

対応例

- ・ 事象発生時の対応部署・責任者を定める
- ・ 必要に応じてパソコンに保存したデータのバックアップを取る など

(5) 個人データへのアクセスや操作の記録および記録の分析

個人データへのアクセス履歴や操作履歴等を記録し、分析により、不正アクセス等を検知します。

* 当社の代理店システムのみを利用している代理店は、特段の措置は不要です。

(6) 個人データを取り扱う情報システムの稼働状況の記録および記録の分析・保存

個人データを取り扱う情報システムの稼働状況を定期的に記録・分析・保存します。

* 当社の代理店システムのみを利用している代理店は、特段の措置は不要です。

(7) 個人データを取り扱う情報システムの監視および監査

前記(5)(6)に基づき取扱状況を監視・監査します。

対応例

- ・ 定期的に社外メールをランダムに抽出して内容確認を行う
- ・ データベースへの照会履歴を記録できるシステムを導入し、モニタリングを実施する など

6-6 顧客情報漏えい防止のためのルール

- ・顧客情報の漏えいは代理店に対する顧客の信頼を失墜させます。
- ・盗難(車上荒らし・事務所荒らし等)や置き忘れ、パソコンデータの流出(ファイル共有ソフトがインストールされたパソコンがウイルスに感染し、ネット上にデータが流出)などによる漏えいには、特に注意が必要です。

参照 第8章8-5 個人情報保護法
第20条

1. 申込書管理(工程管理)標準モデル

顧客情報の紛失・誤廃棄の多くは、基本的な整理整頓や日常の書類管理が不十分な状況で発生しています。日頃から代理店事務所の整理整頓を実施するとともに、授受・保管のルールを定め、紛失・誤廃棄が発生しない体制とします。

当社は、次の要件を満たした、代理店の実態にあった申込書管理(工程管理)ルールを定めること(または、次の要件に準じ、申込書の適正管理および誤廃棄防止を図れる管理を行うこと)を必須ルールとして定めています。

要件

- ・保険契約の申込書(添付書類を含みます)は、申込書管理ボックスを用いて、他の書類・帳票等とは分別して管理します。
- ・誤廃棄を防ぐため、顧客情報を含む書類はすぐに廃棄せず、廃棄箱に保管し、一定期間経過後、廃棄します。
- ・顧客情報が記載された書類等は机上放置せず、すみやかに所定の保管場所に整理し、終業時は施錠保管します。

前記ルールの他、「保険手続きN a v i」等ペーパーレスによる手続きも有効な取り組みです。

2. 代理店事務所外持ち出し時のルール

顧客情報が記載・記録された書類や電子媒体(CD等)、パソコンを代理店事務所外へ持ち出す場合には、次のとおりとします。

- (1)顧客情報の持ち出しは、当日必要な情報に限定するなど必要最小限にとどめます。
- (2)持ち出した顧客情報は常時携行し、自らの管理下に置きます。*

*顧客情報を入れた鞆等は、車中(トランク内も含みます)に放置せず、電車やバス等の交通機関を利用する場合は、網棚の上に置いてはいけません。

- (3)個人データを持ち出す場合には、「管理区域外持ち出し管理簿」に記録するなど、その所在、管理状況を把握しておきます。
- (4)やむを得ず持ち出した情報を携行したまま帰宅する場合は、事前に情報管理者などの上司の承認を得ます。

(5)顧客情報を含む書類・電子媒体・パソコンを宴席・懇親会へ絶対に持ち込んではいけません。

3. 代理店事務所内の防犯対策上のルール

- (1)顧客情報が記載・記録された書類や電子媒体(CD等)、パソコン等は机上等に放置せず、施錠できるキャビネットやロッカー等へ保管します。
- (2)営業時間外における厳重な入室管理(施錠、警備会社・警備システムの利用等)を徹底し、外部の者が侵入できない措置を講じます。

【推奨】

- ・退社時は施錠の確認を行きましょう。
- ・保管場所ごとに鍵の管理者を定めるとともに、鍵の保管ルールを明確にしましょう。
- ・代理店事務所スペースへの入退室に関してパーテーション等により接客スペースとの分離を行うなど、外部の者が無断で立ち入ることが出来ない措置をとりましょう。

4. 電子メール・FAX送信時のルール

- (1)顧客情報を電子メールやFAXにより送信する際には、送信先の番号やアドレスを慎重に確認してから送信します。
- (2)顧客情報が記録されたファイルを電子メールに添付する場合は、暗号化やパスワードを設定します。

【推奨】

- ・FAXは事前に宛先の登録を行い、誤送信の発生を防止しましょう。
- ・相手先からFAX番号を聞いたときは、誤送信防止のため復唱し再確認しましょう。
- ・複数の送付先に同時に送信する場合は、万一、宛先を誤った場合、他の宛先の方にメールアドレスが漏えいしてしまいますので、宛先は自分のメールアドレスを指定し、送信先はすべて「Bcc(ブラインド・カーボン・コピー)」に設定しましょう。

5. 移送のルール

- (1)顧客情報が記載された書類等を送付する際には、送付先、送付書類の内容を照合します。
- (2)代理店－保険会社間における計上書類(申込書・その他計上に必要な書類)の紛失事故が多発しています。保険の有無責にかかわるリスクが発生するだけでなく、お客さまからの信頼を失いかねません。そのため、代理店－保険会社間の顧客情報を含む書類の受け渡しの際は、必ず「顧客情報送付状」等を利用します。

◇使用帳票

担当営業店と打合わせのうえ、使用する帳票を決定してください。

①「顧客情報送付状」(印刷物番号:401862、502429)

- ・代表的な書類名を印刷した帳票で、記入が簡便にできます。
- ・2枚複写または3枚複写式で、送付者・受信者で受け渡しの記録を残します。
- ・営業店、保険金サービス課への「送付」「手渡し」等の際に利用してください。

②「書類受渡簿」

・授受確認用ノートとして備え付けます。当社社員が訪問時に受領印を押します。

③前記①②の他、独自の送付状等を利用されている場合は、所属保険会社に確認してください。

* 保険金請求書については、「保険金請求書類送付書兼受領書」(印刷物番号:502362)を用意しています。

* 顧客情報が記載されている内容のものを出状する場合は、状況に応じて「封筒」を利用します。

【推奨】誤送付防止のための取組み

ダブルチェック	封入者以外の人によるダブルチェックを行います。 (例)封筒裏面に封入者・チェック者が押印するなど、チェックが確実に行われた証跡を残します。
送付物チェック	封入する送付物が正しいか、入れ間違い・混入がないか確認します。
宛先・宛名チェック	送付する宛先・宛名が正しいか、根拠となる資料に基づき確認します。

* 宛先と送付物の入れ間違いを防ぐため、窓あき封筒を利用することも効果的です。

* 混入を防ぐために、整理整頓を行いましょ。

6. 受領時のルール

- (1) 顧客情報が記載・記録された書類や電子媒体(CD等)を受領した場合は、送付状等に記載された内容と実際に受領した内容が一致していることを確認します。
- (2) 送付状等の内容と実際に受領した内容が異なっている場合や、送付状が誤っている場合は、すみやかに送付元に連絡します。

7. 情報廃棄時のルール

代理店業務上不要になった顧客情報は、媒体に即して適切な方法で処理します。

- (1) 顧客情報が記載された書類の廃棄は、シュレッダー等による裁断、焼却または溶解処理を行います。
誤廃棄を防ぐため、顧客情報を含む書類はすぐにシュレッダーにかけず、廃棄箱に保管し、一定期間経過後、廃棄してください。
- (2) 顧客情報が記録されている電子媒体(CD等)の廃棄は、保存データ消去を確実に行ったうえで、シュレッダーにかけ、ハサミなどで切れ込みを入れるなどの破壊処理(または破壊処理に準じた処理)を行います。

8. お客さま等からの照会ルール

契約照会や事故処理状況等について電話などによる照会があり、照会者がお客さまご本人であると識別できない場合は、必ず本人確認を行ったうえで対応します。

(1) お客さまからの電話による照会対応

① 受電時のお客さまご本人の確認

まず最初に次の項目をご本人から聴取して、それらが一致することを確認します。

ア. 氏名(フルネーム) イ. 住所 ウ. 生年月日 エ. 電話番号

* 氏名(フルネーム)および住所は必須要件。これが一致しない場合は、原則すべての対応をお断りします。

* 生年月日、電話番号については、データを保有していない場合は確認を省略します。

②照会しようとしている契約等に関する確認

お客さまが照会しようとしている契約等に関して、登録されている項目と一致することを確認します。

ア. 証券番号をご本人から聴取して、登録されている証券番号と一致すれば、「(2)電話照会への回答の要領」にしたがって回答可能です。

イ. ご本人が証券番号を忘れているときなどは、登録されている項目をいくつか確認し、電話の相手がお客さま本人であることが推定されれば、「(2)電話照会への回答の要領」にしたがって回答可能です。

- ・登録番号(自動車保険)・目的所在地(火災保険等)・取扱代理店名(共通)
- ・団体名(団体契約の場合)など(2項目以上確認することが望ましい)

(2) 電話照会への回答の要領

契約等に登録された電話番号にかけなおして回答することが原則です。

*ただし、次の条件を全て満たす場合に、受電中の通話内で回答すること、または契約等に登録されていない電話番号にかけなおして回答することも可とします。

- ・電話の相手が、お客さまご本人であることが十分に推定されていること
(既に当該お客さまについての氏名および声質等の人物上の特徴を存知している場合であって、その特徴から、照会者が他の第三者ではないことを確認できる場合)
- ・問い合わせの内容が一般的な照会であって、万が一なりすましであった場合でもお客さま本人や第三者の権利利益を害するおそれが極めて少ない内容であること

(3) お客さまご本人以外からの電話照会への回答

①ご本人以外からの照会に対しては、原則として回答不可です。

②ただし、同居のご家族からの照会の場合であって、ご家族に回答することについて、ご本人が実質的に同意していると判断できる場合は、次の項目を除き、受電中の通話内で回答可能です。

ア. 事故に関する情報 イ. 保険金に関する情報 ウ. 満期(解約)返戻金に関する情報
主に、「契約内容」に関する簡単な照会がこれに該当します。前記3つの情報は、プライバシーや利害に深く関わる情報であるため、回答に際して、必ずご本人の同意が必要です。

(4) その他の場合

破産管財人等の倒産手続関係者や税務署等の公的機関から契約内容の照会を受けたときは、営業担当店宛に連絡してください。保険会社から回答します。

9. 業務利用機器等に関するルール

代理店業務に使用する機器^{*1}、機器等^{*2}については、次の安全管理措置を講じなければなりません。

No	ルール(各ルールの詳細は後記のとおり)
(1)	パスワードの強化
(2)	ユーザーIDの個人ごとの設定
(3)	フリーメールの業務利用禁止
(4)	不要なデータの削除
(5)	機器廃棄時のデータ削除
(6)	会社貸与機器等の私的利用禁止、個人所有機器等の業務利用時の管理
(7)	セキュリティ対策が十分にできている機器・オンラインストレージの利用
(8)	業務利用機器へのセキュリティ設定の実施

(9)	携帯電話・スマートフォンのアドレス帳管理
(10)	提供元が不明確なネットワークへの接続禁止
(11)	ホームページへの適切なセキュリティ対策(ウイルス対策・暗号化等)の実施

※1 機器とは、端末(パソコン、タブレット、スマートフォン、携帯電話等)に加えて、端末周辺機器やUSB等の外部媒体、ファイルサーバ、NAS(特定の端末とのみ接続されるハードディスクとは異なり、ネットワークに直接接続し、パソコン等などからネットワークを通じてアクセスできる外部記憶装置(ストレージ)のこと)等を指します。

※2 機器等とは、機器に加えて、システム、メールサービスまたはその他外部サービス(オンラインストレージ等)を指します。

(1) パスワードの強化

世間ではパスワード解読によって、情報を盗み取ろうとする事件が多発しています。例えば、全ての文字の組み合わせを試す攻撃(総当たり攻撃)、パスワードに使われることが多い文字を順次試す攻撃、当該利用者が別のインターネットサイトで用いているパスワードを不正入手し、それをを用いるような攻撃等、様々な攻撃が日々行われています。

パスワードが推測されたり解析されたりすることで、代理店業務に使用するシステム、メールサービスやその他外部サービスにおいて不正にログインされ、情報が漏えいしてしまう危険性があります。お客さまの情報を守るために次のとおり対応します。

○代理店業務に使用し、個人情報にアクセスできるシステム、メールサービスやその他外部サービスについては、自店でパスワードを含めた強固な認証のルール、管理方法を定め、従業員へ周知徹底する。

○次のいずれかの強固な認証(パスワード)設定を行う。

①同一のパスワードを利用し続ける場合

パスワードは「英大文字・英小文字・数字・記号から4種混ぜ合わせて10文字以上(名前、誕生日や簡単な英単語等は不可)」かつ「不正アクセス(疑義含む)に気づきパスワードを変更する体制^{※3}があること」

②定期的にパスワードを変更する場合

パスワードは「英大文字・英小文字・数字・記号から2、3もしくは4種混ぜ合わせて8文字以上(名前、誕生日や簡単な英単語等は不可)」かつ「3か月ごとにパスワードを変更」

③システム制約等により前記①もしくは②の設定が困難な場合は、システムで提供されているアクセス制限等^{※4}のセキュリティ対策を可能な限り全て設定したうえで、二段階認証または二要素認証^{※5}を設定する。

※3 @nifty等のメールサービスでは、前回パスワードを入力した日時を表示するサービス、アカウントロック機能により、自身の操作以外でアカウントロックしてしまうことで不正アクセスの可能性に気付けるサービス、警告アラート通知機能により、不正アクセスの可能性に気づけるサービス等が用意されています。

※4 指定回数以上のパスワード誤り時のアカウントロック機能、海外からのアクセスを禁止するアクセス制限等を指します。

※5 不正ログイン対策として、同じ要素の認証を多段階で実施する認証方式である「二段階認証」や、複数の要素を用いた認証方式である「二要素認証」等があります。「要素」とは、認証に用いる情報の種類を指し、大きく3つに分類できます。①記憶認証:ユーザーが知っていること(パスワードや秘密の質問等)②所持認証:ユーザーが持っているもの(電子証明書、ICカード、パスワード生成器等)③生体認証:ユーザーの身体的特性(指紋、静脈、虹彩、顔、掌紋、筆跡等)。二段階認証の主な例としては、ID/パスワードの認証後に、登録済のメールアドレスに通知されるワンタイムパスワードを入力する方式があります。なお、サービスやシステムによっては、異なる呼称をすることがあります。

(2) ユーザーIDの個人ごとの設定

機器やシステム、メールサービス、その他外部サービス(オンラインストレージ^{※6}等)においてユーザーIDを共有していると、使用権限のない従業員に情報が漏えいしたり、問題発生時に使用者の特定ができず、原因調査を正確に行えない危険性があります。そのため、次のとおり対応します。

次の事項とあわせ、台帳等を使ってIDの管理を行う。

- ・ユーザーID共有は原則行わない。
- ・業務分担に応じた個人情報へのアクセス制御^{*7}を実施する。
- ・従業者の入社、退職や異動に伴う、IDの追加・削除を適切に行う体制を構築する。

※6 利用者にファイルを保管するための外部記憶装置(ストレージ)の記憶領域を貸し出すインターネットサービスのことです。ファイルの保存を一定の容量まで受け付け、いつでもどこからでも受信や閲覧を行うことができます。Google Drive、Microsoft One Drive、iCloud等が該当します。

※7 事前にいくつかの条件を設定し、条件に合致した特定のアクセスを禁止(コンピュータに接続させない等)することです。代表的なアクセス制限として「二段階認証」、「二要素認証」があります。

(3) フリーメールの業務利用禁止

フリーメール^{*8}は、フリーメール業者がメールの内容を機械的に読み取り、ユーザーに見せる広告を選ぶ材料にする等、業務上の情報を利活用されてしまうリスクや、問題発生時にフリーメール業者から調査に協力してもらえないリスクがあります。そのため、次のとおり対応します。

※8 インターネットメールを無料で提供するサービスを指します。Yahoo!メール(@yahoo.co.jp)、Gmail(@gmail.com)、iCloud(@iCloud.com)、Outlook.com(@outlook.jp、@outlook.com、@hotmail.co.jp、@msn.com)等があります。

- フリーメールの業務利用は原則禁止とする。
- やむを得ず利用する場合、自店として業務利用状況を把握したうえで、誓約書等を用いて前記ルール(1)の強固な認証(パスワード)設定に加え、次の対策を行う。
 - ・二段階認証または二要素認証を設定する。
 - ・不必要なメールを削除する。
 - ・【推奨】フリーメールで提供されているセキュリティ対策(アクセス制限等)の設定を行う。

(4) 不要なデータの削除

業務で使用したデータやメールの内容には、顧客の氏名・住所・生年月日・電話番号やクレジットカード情報・銀行口座情報等の個人情報が含まれている可能性があります。これらの情報を機器やシステム、メールサービス、その他外部サービスに長期間保存している場合、不正アクセス、機器の盗難や紛失等が発生すると情報漏えいの被害が大きくなります。そのため、次のとおり対応します。

次の要領で不要なデータを定期的に削除・廃棄する。

- ・メール等データ保存期間の定めのないものについては、自店で削除・廃棄のルールを定め、ルールに従いデータを削除・廃棄する。
- ・データ保存期間(用済廃棄含む)を越えたものはすみやかに削除・廃棄する。

(5) 機器廃棄時のデータ削除

パソコン等では、保存されているデータの削除操作(「削除」や「初期化」)を行っても、特殊なソフトウェア等を利用することで、削除されたはずのファイルを復元することが可能です。

代理店業務で使用していた機器を廃棄する際、廃棄委託先から個人情報が漏えいしてしまう可能性があります。そのため、次のとおり対応します。

- 個人情報が保存されている機器について設置場所を確認し、台帳等で管理する。
- 機器の廃棄においては市販のデータ消去ソフト^{*9}による消去、物理的破壊、信頼できる専門業者への廃棄依頼のいずれかによる方法で確実にデータ破棄(消去)されたことを確認する。なお、専門業者に廃棄を依頼した場合、破壊前・破壊後の写真等、廃棄が確実になされた証明を取り付ける。

※9 パソコン、外付けハードディスク、メモリ等のデータを復元できないレベルまで完全データ消去を行えるソフトのことです。製品として、ターミネータ10plus、電子データシュレッダー等があります。

(6) 会社貸与機器等の私的利用禁止、個人所有機器等の業務利用時の管理

会社貸与機器等の私的利用、従業者の個人所有機器等の業務利用については、私的に利用したサー

ビスや機能により情報漏えいやウイルス感染等のリスクが高くなります。

Webページの中には、表示、閲覧により不正プログラムがダウンロードされたり、Web入力情報を詐取するものが存在します。また、ウイルス感染による被害は、端末が起動できなくなるものから、情報を削除、破壊、外部流出させるもの、社内ネットワークを麻痺させるような重大なものまで存在します。

そのため、会社貸与機器等の私的利用を原則禁止とし、個人所有機器等の業務利用時は、「(1)パスワードの強化」、「(7)セキュリティ対策が十分にできている機器・オンラインストレージの利用」に示されているセキュリティルールを遵守する旨を、例えば誓約書等を用いて徹底するなど、必要な措置を講じてください。

◇必要な措置の例

【推奨】

次の事項について誓約書等を用いて周知徹底する。

- ・業務利用機器等をプライベート目的で利用することを原則禁止する。
- ・従業者が個人で所有する機器等を代理店業務に利用することを原則禁止する。
(ネットカフェ等に設置されているパソコンで業務を行うことも同様)

(7) セキュリティ対策が十分にできている機器・オンラインストレージの利用

信頼のおけないメーカーや販路で機器を購入して利用したり、セキュリティが確保できていないオンラインストレージを利用した場合、ウイルスが仕掛けられていたり、不正アクセスが行われ、情報が流出してしまう危険性があります。そのため、次のとおり対応します。

- 業務で利用する機器は、暗号化、パスワード設定等のアクセス制御ができる機器を選定する。また、ウイルス対策、外部からの不正アクセス対策を実施する。
- オンラインストレージは、不正アクセス等に対して十分なセキュリティを確保し、事故情報の開示、再発防止等の協力を得られるサービスを選定する。また、「二段階認証または二要素認証」を利用できるサービスを選定し、設定する。

顧客情報が漏えいし、不正利用された場合、企業の信用失墜、損害賠償等大きな損失に繋がります。なお、問題が発生した場合に原因調査を正確に行えるよう、個人情報データを保存する機器を限定し、できるだけ長めにアクセス履歴^{※10}を取得・保管します。

※10コンピュータの操作やネットワークを介して行われたアクセス等の記録を指します。オンラインストレージ等の中には、ログ管理機能でアクセス履歴を取得・保管することが可能な製品やサービスがあります。保管日数等設定が可能な場合は、できるだけ長めの設定を行います。パソコンについては、Windowsであれば、パソコン上で稼働したソフトウェア等の動作の記録(ログ)が残っており、参照可能な状態となっています。

(8) 業務利用機器へのセキュリティ設定の実施

代理店業務に使用する機器において、紛失・盗難等により、個人情報データが外部に漏えいする危険性があります。そのため、次のとおり対応します。

- 代理店業務に使用する機器内へのデータ保管のルール(ファイルにパスワードを設定する等)を定める。
- 機器にはパスワードを設定する。特に、持ち出し可能な機器に個人情報を保存する場合には、自店内で適切に管理を行うとともに、暗号化またはファイルにはパスワードを設定する。

個人データを保存している業務用パソコン等にはセキュリティ対策ソフト(ウイルスバスター、ノートン等)を導入し、定期的にパターンファイル等を更新します。

*セキュリティ対策ソフトを導入しても定期的に最新のパターンファイル等に更新していなければ、新たなウイルスを駆除することはできません。また、セキュリティ対策ソフトでは検出できないウイルスやスパイウェアがあるため、セキュリティ対策ソフトの導入だけでは万全とは言えず、インターネットの利用に際しては十分留意する必要があります。

また、業務用パソコン等にファイル共有ソフト(Winny等)をインストールしてはいけません。

- *ファイル共有ソフトだけでなく、娯楽ソフトをネット上からダウンロードしたり、出所の不明な無償ソフトを利用することはリスクが高いため、十分な注意が必要です。
- *ファイル共有ソフト検知ツール(WinnyGuardまたは特別調査員Ⅱ(CD)等)を用いて、定期的にファイル共有ソフトの導入有無の点検を実施します。

最近、標的型メールも頻発しています。発信元が不明のメールの添付ファイルを開封したり、リンク先をクリックしてはいけません。

(9) 携帯電話・スマートフォンのアドレス帳管理

顧客情報が含まれた機器等を、社外紛失あるいは盗難(車上荒らし・置き引き等)された場合、パスワード設定がされていたとしても、情報が漏えいし、お客さまにご迷惑をかけるリスクがあります。

そのため、特に携帯電話・スマートフォンのアドレス帳管理は、次のとおり対応します。

- 携帯電話・スマートフォンには、パスワードまたはパスコードを設定する。
- アドレス帳登録件数は、必要最小限とする。
- 紛失や盗難発生時、電話会社へ直ちに連絡して利用停止やデータ削除手続きを行う。

【推奨】

- アドレス帳登録に際し、次の「アドレス帳への登録例」を参考に姓のみや略称・イニシャルを活用して個人の特定性を排除する。
- 携帯電話・スマートフォンの本体にアドレス帳を保存せず、信頼のおけるクラウド上にアドレス帳を保存するサービス(いわゆるWEB電話帳等)を利用する。

アドレス帳への登録例

- ◆ 個人名は姓のみとし、イニシャル、続柄、町名などを利用し、区別する。
- ◆ 企業名は特定しにくいようにローマ字や略称などを組み合わせる。
- ◆ 役職名は個人を特定しやすくなるため、ローマ字を活用する。

企業等の連絡先	<ul style="list-style-type: none"> ・ 損保商事 鈴木一郎社長 ・ 鈴木印刷 総務部 佐藤部長 ・ 高橋自動車 新宿店 田中課長 ・ ひまわり精肉店 山本 	<ul style="list-style-type: none"> ・ S商事 鈴木P、損商 鈴木P ・ S印刷 佐藤SB、鈴印 佐藤SB ・ T自 新宿 田中K、高橋J 新宿 田中K ・ H精肉 山本、ひま肉 山本 など
個人の連絡先	<ul style="list-style-type: none"> ・ 損保太郎 【同一姓の場合】 ・ 斉藤和夫 ・ 斉藤花子 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 損保、損保T、損保(太)、太郎 ・ 斉藤K、斉藤KO、斉藤K夫、斉藤(和)、 ・ 斉藤(ご主人)、斉藤K(●●町) ・ 斉藤H、斉藤HK、斉藤H子、斉藤(花)、 ・ 斉藤(奥様)、斉藤H(●●町) など

(10) 提供元が不明確なネットワークへの接続禁止

近年、無線LAN(≒Wi-Fi^{*11})の技術が進歩し、ネットワーク接続の際はWi-Fiの利用が増えてきています。

空港、カフェ、駅、図書館等で、事前申込等も不要で、誰でも無料で利用できるWi-Fiが用意されています。このようなネットワークは気軽に接続できる便利さの反面、通信の内容が暗号化されていない場合もあり、悪意と知識を持った者に閲覧される可能性があります。

そのため、次のとおり対応します。

*11無線LANのブランド名であり、無線LANとほぼ同義です。またWi-Fiスポットとは、カフェやレストラン、主要駅等の外出先で、高速インターネットを利用できる公衆無線LAN(Wi-Fi)サービスのことです。

無線LAN(≒ Wi-Fi)を利用する場合、提供元が明確でない、またはパスワードが設定されていないWi-Fiには接続しない。

○禁止の一例

パスワード入力が必要なWi-Fiサービス(公衆施設のWi-Fiスポット等)の利用

(11) ホームページへの適切なセキュリティ対策(ウイルス対策・暗号化等)の実施

ホームページは十分なセキュリティ対策を実施していると思っても、予期できない脆弱な部分から攻撃を受け、情報漏えいや表示内容の改ざん等が行われる危険性があります。また、昨今の攻撃技術の進歩によって脆弱性が発見されると、たちまち外部から多数の攻撃を受ける危険性が高まるため、定期的な安全性チェックを行うとともに、脆弱性が発見された場合には早く対策を実施することが必要です。

そのため、次のとおり対応します。

○ホームページが稼働するサーバーに、次の適切なセキュリティ対策を実施する。

- ・ウイルス対策ソフトを導入し、ウイルス定義ファイルを最新の状況に保つ。
- ・インターネット上での盗聴や改ざんを防止するため、最低限お客さまに個人情報を入力いただくページは、SSL/TLS^{※12}による暗号化を設定する。
- ・ホームページ管理用パソコン等に適切なセキュリティ対策を実施する。
また、組織外から遠隔操作でホームページの管理・メンテナンスを実施する場合、安全なアクセスを確保する(アクセスするIPアドレス^{※13}を制限し、パスワードは前記ルール(1)と同レベルとする等)。
- ・スマートフォン等のモバイルアプリを構築・運用する場合についてもホームページと同様の管理を行う。

【推奨】

○「脆弱性診断^{※14}サービス」を「新規構築や変更の都度」、「定期的」に実施する。特に個人情報を持つページおよびモバイルアプリについては、より高い頻度で「脆弱性診断サービス」を実施する。

※12 WebブラウザでWebサイトを閲覧するとき、通信が盗み見(盗聴)されないように、ブラウザとサーバ間の通信を暗号化できるようになっています。その通信の暗号化に使用されるのが、SSLあるいはTLSという技術です。

※13 インターネット等に接続されたパソコンや通信機器1台ごとに割り振られた識別番号のことです。個々のパソコンや通信機器の住所のようなものです。

※14 セキュリティ診断とも呼ばれています。システムやネットワーク等に脆弱性が存在しないか調査し、外部からの攻撃、個人情報を狙った内部犯行等のさまざまなセキュリティリスクを洗い出すサービスのことです。

10. SNS[※](Facebook、Twitter、LINE等)利用上のルール

※ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略称です。



Twitter上で、不用意に当社の顧客情報を含む内容を掲載してしまった。

SNS等に誤って顧客情報を投稿・送信した場合、情報が拡散し、非常に広範囲な漏えいにつながります。また、サーバーの所在を含め、セキュリティ対策の水準も不明であることが多く、適切な管理が極めて困難なため、顧客情報を投稿・送信してはいけません。

6-7 情報漏えい時の対応

- ・万一、顧客情報の漏えい等が発生した場合には、代理店は迅速に漏えいの拡大防止などの措置をとるとともに、保険会社に直ちに報告しなければなりません。
- ・保険会社への報告にあたっては、事後の対応を迅速に行うため「顧客情報漏えい事案等発生報告書」等を使用します。
- ・「漏えい事案等」とは、代理店業務に関する顧客情報の盗難、紛失、誤送付・誤送信、誤シュレッダーをはじめとする誤廃棄、およびその恐れがある場合をいいます。

1. 保険会社への報告

- ・代理店において顧客情報の漏えい事案等^{*1}が発生した場合には、代理店は迅速に漏えいの拡大防止等に必要な措置^{*2}をとるとともに、直ちに(原則として当日中に)保険会社に報告しなければなりません。また、委託先における漏えい事案等も同様に報告しなければなりません。
※1 顧客情報が記載・収録された帳票やパソコン、電子媒体(CD等)等の盗難または紛失、郵便物の誤送付、電子メールやファックスの誤送信、誤廃棄等の事故をいいます。
※2 「紛失時チェックシート」に基づく徹底的な紛失物の搜索や誤送付、誤送信した帳票等の回収等をいいます。
- ・保険会社への報告には「顧客情報漏えい事案等発生報告書」等を使用します。
- ・代理店は、漏えい事案等が発生した場合は、保険会社の指示にしたがって二次被害の防止に努めなければなりません。
- ・情報漏えい等のケースが盗難や従業員の故意・悪意による情報の流出等の場合は、警察等の関係機関への通報・被害届出等も行わなければなりません。

2. お客さま等への対応

代理店は保険会社の指示に従い、お客さま等(情報が漏れたご本人)への情報漏えいの通知・事情説明・謝罪などを行う必要があります。また、誤送付先や誤送信先への謝罪も必要です。

3. 監督官庁への報告

当社は、代理店から顧客情報漏えい等事案の報告があった場合には、事実を確認のうえ、管轄する監督官庁へ報告することがあります。

4. 代理店措置

顧客情報の漏えい、ならびに代理店顧客情報取扱規程および「代理店ハンドブック【業務規定編】」等に基づいた顧客情報管理、従業員の指導監督状況等につき不備があると認められる場合には、原則として代理店業務品質改善事案となります。

6-8 代理店廃業時の顧客情報の取扱い

- ・代理店廃業時等には、契約者にその旨をご案内するとともに、保険会社の指示に従い、顧客情報を返却または廃棄・消去しなければなりません。
- ・3者間スキームの被統括代理店が廃業する場合も、保険会社が回収を行います。

1. 代理店廃業時における個人情報取扱い

廃業する代理店は、保険会社から提供を受けた顧客情報が記載・収録された帳票や電子媒体(CD等)を保険会社の指示により返却または廃棄・消去等をする必要があります。また、廃業する代理店は廃業後も顧客情報を正当な理由なく他に漏らしてはなりません。

⚠ 注意 保管帳票、電子媒体の取扱い

保管期限内のものだけでなく、古いものが保管されていないか確認してください。
提供した帳票やデータをもとに、利用・加工・作成したもの(顧客一覧・見積書等)を含みます。
特にパソコン等に保管しているものは注意してください。

2. 新取扱代理店の選定と個人情報の提供

- ・代理店が廃業(委託契約の解除を含みます)した場合、保険会社は当該代理店の取扱契約の保全等を目的に、新たな取扱代理店を選定し、新取扱代理店に対して顧客情報を提供します。
- ・廃業する代理店は、保険会社に確認のうえ、取扱代理店の変更にあたり、保険契約者に対し、次の事項を文書等で連絡します。

- ①保険会社と取扱代理店との委託関係が終了するため、新たな取扱代理店を推奨すること。
- ②契約者が新取扱代理店以外の代理店を希望する場合は、一定期間(2週間程度)内に保険会社宛に連絡すること。

*新取扱代理店による契約者への連絡は、前記②の期間が経過した後とします。

- ・新取扱代理店に提供された顧客情報は、保険会社が新取扱代理店に取扱いを委託した情報であるため、新取扱代理店は保険会社の利用目的の範囲内でのみ利用することとなります。

3. 退職する役員・使用人が取り扱った顧客情報の取扱い

代理店の従業者が退職する場合、代理店は次の措置を講じる必要があります。

- ①退職する従業者が所持する顧客情報が記載・収録された帳票や電子媒体(CD等)を返却させること。
- ②退職する従業者が退職後も顧客情報を正当な理由なく他に漏らすことのないよう適切な措置を講じること。

*例えば、退職時に誓約書などの取り交し等によって、前記の守秘義務を課すといった対策をとります。

6-9 委託先の監督

- ・ 当社業務の範囲内で取得した顧客情報の取扱いを含む業務の委託等を行う場合、代理店は、あらかじめ当社の承認を得る必要があります。また、委託先において顧客情報の不適切な取扱いが行われないよう、委託先の選定や管理・監督を行ないます。
- ・ 顧客情報の取扱いを当社の承諾なく第三者に委託することはできません。また、委託先において顧客情報の不適切な取扱いが行われないよう、「委託先の選定基準の策定」、「委託先の監督」および「委託契約書の締結」を行わなければなりません。



第8章 8-5 個人情報保護法

第22条

1. 外部委託先の申請手続き

- ・ 代理店が当社業務の範囲内で取得した顧客情報の取扱いを含む業務の委託等を行う場合は、事前に当社へ申請し、当社が審査を行い、承認することが必要です。
- ・ S O M P O ひまわり生命、第一生命の顧客情報の取扱いを委託する場合は、それぞれの会社の承認が必要です。

(1) 申請手続きを必要とする外部委託

例えば、下表に記載のある業務は申請手続きが必要です。

業務内容	
ア.	印刷・帳票作成・発送
イ.	コールセンター運営
ウ.	データ処理
エ.	システム開発・管理・運用・利用許諾(オンラインストレージ等のクラウドサービスの利用)
オ.	計上処理等契約管理
カ.	その他、顧客情報の取扱いを含む業務

代理店は「代理店外部委託先チェックリスト兼承認申請書」を当社に提出します。ただし、エ. の「オンラインストレージ等のクラウドサービスの利用」を行う場合は、本申請書に代えて、「オンラインストレージ業務に関するチェックリスト兼承認申請書」を当社に提出します。各申請書等は「S J - N E T (代理店掲示板)」を参照してください。

(2) 申請を必要としない委託契約等

次の業務は、当社による審査・承認が不要です。

- ア. 信書の送付業務、運送約款に基づく運送業務
- イ. 倉庫約款に基づく倉庫保管業務
- ウ. 次の条件を充足する文書廃棄業務
 - (ア) 安全管理措置等をホームページ等で公表し、信頼性を確認することができる業者である。
 - (イ) 廃棄証明書等を提出できる業者である。
 - (ウ) 散逸を防止する方法で搬送している業者である。

エ. 募集関連行為*

※第1章1-1「保険募集の定義」を参照してください。

オ. 弁護士等の専門職業人に対する委任

カ. 電子メール、電子メールに付随のサービス*(カレンダー等)の利用または通信事業会社等が提供する携帯電話にかかる電話帳等のバックアップサービス

※フリーメールに付随のサービスを利用する場合、第6章6-6「9.(3)フリーメールの業務利用禁止」に記載されている対策の実施が必要です。

なお、物品の購入、賃借、売却、労働者派遣などの業務は委託契約に該当しません。

2. 外部委託先の選定から終了までの流れ

(1) 委託先の選定基準の策定・選定

代理店は、次の事項を委託先選定基準として定め、当該基準にしたがって委託先を選定します。委託先選定基準を盛り込んだ「代理店外部委託先チェックリスト 兼 承認申請書」を使用して、委託の適否を判断します。

- ①委託先における個人データの安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備
- ②委託先における個人データの安全管理に係る実施体制の整備
- ③実績等に基づく委託先の個人データの安全管理上の信用度
- ④委託先の経営の健全性
- ⑤反社会的勢力との関係
- ⑥委託先における個人データを扱う者の氏名・役職の確認
- ⑦業務遂行に際しての従業者への教育
- ⑧(再委託を行う場合)再委託先における措置の確認

(2) 委託契約書の締結

代理店は、委託先と締結する委託契約書等(覚書・念書を含みます)に次の安全管理に関する事項を盛り込みます。委託契約の締結においては当社作成のひな形の使用を推奨します。

- ①委託者の監督・監査・報告徴収に関する権限
- ②委託先の個人データの漏えい、盗用、改ざんおよび目的外利用の禁止
- ③再委託における条件
- ④情報漏えい事案等が発生した際の委託先の責任
- ⑤安全管理に関する事項の見直し条項
- ⑥秘密保持に関する条項*

※秘密保持に関する条項は別途「秘密保持誓約書」を取り付けることも可能です。

*なお、前記「1(1)申請手続きを必要とする外部委託 エ. オンラインストレージ等のクラウドサービス」の利用の際に、委託契約書の締結が困難な場合は、サービス約款等の保管で代替します。

(3) 委託先の監督

①委託先の選定基準に定められた事項の遵守状況の確認

代理店は、委託契約後に委託先選定の基準に定められた事項の委託先における遵守状況を定期的または随時に確認・点検するとともに、委託先が当該基準を満たしていない場合は、委託先が当該基準を満たすよう監督します。

②安全管理措置の遵守状況に関する監督

委託契約に基づき定期的または随時に委託先における委託契約上の安全管理措置の遵守状況を

確認するとともに、当該契約内容が遵守されていない場合には、委託先が当該契約内容を遵守するよう監督します。

*前記①、②とも「代理店外部委託先チェックリスト 兼 承認申請書」あるいは「オンラインストレージ業務に関するチェックリスト兼承認申請書」を使用して確認・点検を行います。

(4) 委託先の管理と委託終了時の手続き

①委託先の管理

・委託事故の報告*

委託業務の範囲内で、委託先が事故を起こした場合は、第6章6-7「1.保険会社への報告」を参照してください。

※審査・承認を必要としない委託契約であっても必ず報告してください。

・安全管理措置の遵守状況に関する監督

代理店は、委託契約に基づき、定期的または随時に委託先における委託契約上の安全管理措置の遵守状況を確認するとともに、当該契約内容が遵守されていない場合は、遵守がなされるよう監督しなければなりません。(詳細は、前記「(3)委託先の監督」を参照してください。)

次の例を参考に、委託業務に応じた定期・随時点検を行います。

定期・随時点検の際は、「代理店外部委託先チェックリスト 兼 承認申請書」あるいは「オンラインストレージ業務に関するチェックリスト兼承認申請書」を使用します。特に、委託事故の有無を確認します。

(実施例)

実施者	代理店店主または保険部門責任者
実施頻度	リスクに応じて1事業年度に1回、四半期に1回、または事故発生時に随時行うなど
実施時期	代理店自己点検時に、同時に行うなど

②委託契約の終了

・代理店は「代理店外部委託終了時チェックシート」を営業店に提出します。

・委託契約を終了する場合には、委託先から預託した顧客情報(書類・データ・電子媒体その他複製物を含む)をすべて回収(または消去)します。

6-10 個人情報の開示等請求

- ・お客さまから保有個人データの開示、内容の訂正・追加・削除、利用停止・消去、第三者提供の停止を求められた場合は、保険会社に取りつがなければなりません。
- ・一般的な契約内容照会や事故状況等の照会については、通常どおり対応します。ただし、必ず照会者が契約者本人であることの確認を行ってから対応します。



第8章8-5 個人情報保護法
第28条 等

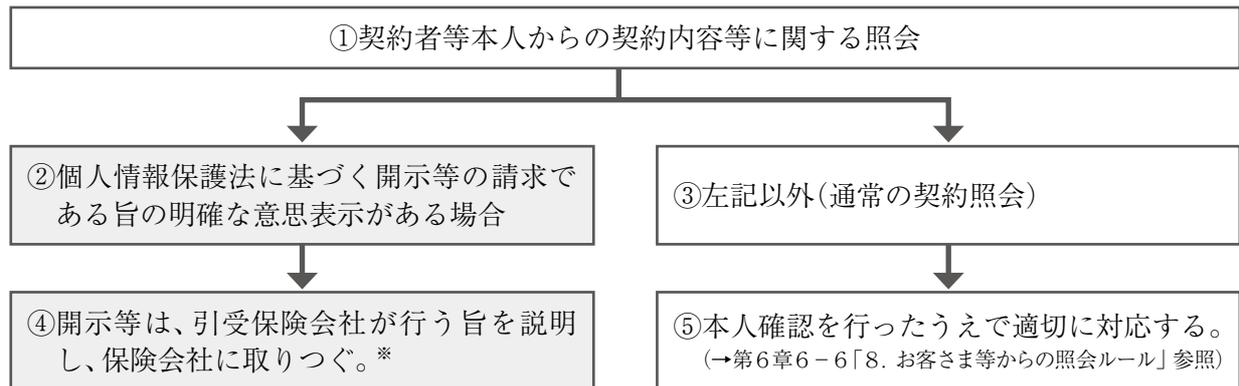
個人情報保護法では、自らの個人データに関し、次の求めを、本人が個人情報取扱事業者に対して行うことを認めています。(以下、これらを「開示等」といいます)

- ①保有個人データの利用目的の通知
- ②保有個人データの開示
- ③保有個人データの内容の訂正、追加または削除
- ④保有個人データの利用の停止または消去(同意のない目的外利用、不正な取得または同意のない第三者提供を理由とする利用の停止、消去または第三者への提供の停止)

本人からの開示等の求めに関し、個人情報取扱事業者は、その求めを受け付ける方法を定めることができ、その場合において、本人は、当該方法にしたがって開示等請求を行う必要があります。

1. 従来の契約照会等と開示等請求への対応

本人からの個人情報保護法に基づく開示等請求に関しては、保険会社に取りつぎ保険会社の指示に従います。それ以外の「一般的な契約照会や事故処理状況照会など」の場合は、適正に本人確認を行ったうえで、通常どおり代理店で対応します。



※営業担当店にご連絡のうえ、その指示にしたがってください。

■個人情報取扱事業者である代理店に対する開示等請求について

本人から、個人情報取扱事業者である代理店に対し、代理店独自の保有個人データ(保険会社が委託した業務に係る個人データ以外のデータ)に関して、個人情報保護法に基づく開示等請求が行われた場合、代理店自らが個人情報保護法に基づき対応しなければなりません。

第7章

その他事務処理

7-1 共同保険における事務手続き

共同保険とは、「共同保険に関する業務委託契約書」および「共同保険特約条項」に基づき、1つの契約に対し、複数の保険会社が共同して引受を行う保険契約をいいます。

各保険会社ごとの独自商品、自賠償保険等は共同保険の引受を行うことはできません。

なお、原則として、他社からの委託を受けて、次の業務を代表して行う保険会社を幹事保険会社と呼び、幹事保険会社以外の保険会社を非幹事保険会社と呼びます。

1. 幹事保険会社の業務範囲

- (1) 保険契約申込書の受領ならびに保険証券等の発行および交付
- (2) 保険料の収納および受領または返還
- (3) 保険契約の内容の変更の承認または保険契約の解除
- (4) 保険契約上の規定に基づく告知または通知に係る書類等の受領および当該告知または通知の承認
- (5) 保険金請求権等の譲渡の通知に係る書類等の受領および当該譲渡の承認または保険金請求権上等の質権の設定、譲渡もしくは消滅の通知に係る書類等の受領および当該設定、譲渡もしくは消滅の承認
- (6) 保険契約に係る変更手続完了のお知らせ(兼変更確認書)等の発行および交付または保険証券に対する裏書等
- (7) 保険の目的その他の保険契約に係る事項の調査
- (8) 事故発生もしくは損害発生の通知に係る書類等の受領または保険金請求に関する書類等の受領
- (9) 損害の調査、損害の査定、保険金等の支払いおよび引受保険会社の権利の保全
- (10) その他前各号の事務または業務に付随する事項

2. 代理店の事務手続き

(1) 幹事代理店、非幹事代理店の定義

幹事代理店	幹事保険会社が委託する代理店で、幹事代理店として指定された代理店
非幹事代理店	幹事保険会社が委託する代理店または非幹事保険会社が委託する代理店で、幹事代理店として指定されなかった代理店

(2) 代理店の関与方法

① 単一代理店扱の共同保険

共同保険契約を引き受ける全ての保険会社との委託がある単一の代理店により、募集が行われる状態をいいます。

② 複数代理店扱の共同保険

複数の代理店が、それぞれの委託保険会社のために共同して募集行為に関与します。

幹事保険会社と委託のある1つの代理店が幹事代理店となって、契約者との関係では幹事保険会社の有する権限に基づいて募集を行い、幹事保険会社の指示に基づいて委託業務を行います。

(3) 保険契約の報告

① 共同保険契約を取り扱う代理店は、幹事代理店・非幹事代理店を問わず、各保険会社との代理店委託契約に基づいて、各保険会社に保険契約の報告を行います。

② 複数の代理店が取り扱う共同保険契約において、幹事代理店は、非幹事代理店が保険契約の報告を行うために必要な情報の提供に協力します。

(4) 保険料の領収および返還

原則として、幹事代理店が保険料の全額を一括して領収し、契約者に対して、幹事保険会社所定の保険料領収証を幹事保険会社の指示により発行・交付します。

また、返還保険料の取扱いについても、幹事保険会社の指示によります。

(5) 保険料の保管・精算

幹事代理店は、幹事保険会社の指示に基づいて、保険料を保管および精算します。

① 単一代理店の場合

一括精算	保険料全額を幹事会社の保険料として保管および精算します。
個別精算	分担割合に応じた保険料をそれぞれの引受保険会社の保険料として保管および精算します。 なお、取立小切手による保険料の領収等において、非幹事保険会社の保険料に分割して入金できない場合は、一旦、幹事保険会社の保険料として保管し、現金化された後すみやかに非幹事保険会社の口座に振替および精算を行います。

② 複数代理店の場合

一括精算	非幹事代理店分の保険料を含め、保険料全額を幹事会社の保険料として保管および精算します。
個別精算	幹事代理店分の保険料については、単一代理店の場合と同様です。 非幹事代理店分の保険料については、すみやかに、幹事代理店から非幹事代理店あてに送金します。 なお、非幹事代理店に送金するまでの間は、幹事会社の保険料と同様に保管します。

3. 契約者への告知

共同保険の締結にあたっては、契約者に対し「共同保険であること」および「共同保険についての説明」を行います。

◇共同保険契約に関し説明が必要な事項

1. 共同保険特約が付帯されていること。
2. 引受保険会社名および引受の分担割合。
3. 各引受保険会社は、引受割合に応じ連帯せず単独別個に保険責任を負うこと。

なお、当社が幹事保険会社となる場合は、契約引受時に次の文言を付した共同保険契約分担表を契約者に交付するほか、保険証券に添付する分担表に同様の文言を記載しています。

この保険契約は、表記の保険会社による共同保険契約であり、当社が他の引受保険会社の代理・代行を行っております。各引受保険会社は表記の割合に応じて、連帯することなく単独別個に保険契約上の責任を負います。

7-2 代理店分担における事務手続き

代理店分担とは、契約者の希望により、1つの保険契約に関し、引受保険会社が当社のみで、複数の代理店が共同して取り扱う保険契約をいいます。

なお、原則として保険証券に取扱代理店として表示される代理店を幹事代理店と呼び、幹事代理店以外の代理店を非幹事代理店と呼びます。

* 7-1の「共同保険」と「代理店分担」を同時に行う保険契約は、「共保・代分契約」と呼びます。

1. 幹事代理店、非幹事代理店の定義

幹事代理店	保険証券上に幹事として表示される代理店
非幹事代理店	上記以外の代理店

2. 代理店の事務の分担

申込書の作成、保険料領収・返還・保管・精算、保険料領収証の発行、契約報告、契約管理等の事務は、通常幹事代理店が行います。

3. 分担割合の考え方

幹事代理店、非幹事代理店の分担割合は、代理店間の業務分担の実態(割合)や契約者の意思に応じて、決定します。

4. 契約者への説明

1 契約を代理店分担で引き受ける際には、契約者に対し次の説明を行います。

1. 代理店分担契約であること(代理店分担とは何か、代理店分担するのはどの代理店か、など)
2. 分担する代理店それぞれの担当業務、割合
3. お客さまの情報は、すべての分担代理店が共有すること

5. 代理店分担・非幹事代理店業務の留意点

通常、幹事代理店が行う申込書の作成・受領や保険料の領収、領収証の発行等の業務を非幹事代理店が行う場合、以下の留意点があるため事前に当社営業店へ相談してください。

(1) 特に注意を要する業務

- ・ 保険申込書の作成および会社への提出(計上)
- ・ 保険契約の変更・解除等の申し出の受付
- ・ 保険料の領収または返還
- ・ 保険料領収証の発行および交付
- ・ 領収保険料の保管
- ・ 保険料の精算

(2) 対象契約

① 当社引受契約

当社幹事契約の代理店分担契約(方式)に限ります。

② 種目

代理店分担可能な種目を対象とします。

* 積立保険の年払・半年払・月払や自賠責保険など、代理店分担できない契約は対象外です。

③ 団体契約・団体(集団)扱の取扱い

対象としますが、特に大規模団体では精算業務の負荷が非常に大きくなることが予想されます。実施にあたっては、取扱件数等を考慮のうえ判断してください。

(3) 対象代理店

当社と代理店委託契約があることを前提とし、専属・乗合の別を問いません。

* 代理店の精算方法は問いませんが、ダイレクト精算実施の代理店ではない場合は、特に精算業務等、事務処理が滞りなく遂行できるよう注意が必要です。

(4) 実施要領

① 各代理店の役割の明確化

各代理店の業務分担を明確に定め、代理店間で合意されている必要があります。

代理店間で覚書等を作成し取り交わしをしてください。

② 担当店への報告・連携

幹事代理店・非幹事代理店は各々の所属する担当店に、それぞれの役割を報告し、適切な募集および事務処理が行えるよう連携してください。

代理店分担の事務処理概要は、「代理店事務処理ハンドブック【基礎編】」を参照してください。

6. 同一法人別個登録代理店間等における業務分担

他代理店扱の保険契約の変更・解除の受付はできません。

また、他の代理店に自店の契約を募集させることはできません。

前記にかかわらず、同一法人の別個登録代理店*間等において、一定の条件を満たす場合は、個別の通知により、代理店変更や、代理店分担表の作成・添付の事務手続き等を省略し、他の別個登録代理店扱の保険契約を取り扱うことができます。

これは、別代理店扱であるものの、同一法人の顧客対応上の措置であり、別個登録代理店での保険募集を「本店と支店の共同募集」または「支店間相互の共同募集」と位置づけたうえで、代理店分担契約があるものとみなして取り扱うものです。

※別個登録代理店とは本店とは別の代理店として財務局等へ登録届出している代理店をいいます。

(1) 同一法人別個登録代理店間の業務分担実施条件

- ①対象となるすべての別個登録代理店に、当社の委託があること。
- ②他の別個登録代理店の業務等を行う募集人において、本来の所属代理店の募集人として権限および当該保険契約の取扱代理店を適正に明示できる態勢であること。
- ③契約取扱代理店とお客さま対応代理店が同一法人であることを明示したうえで、お客さま対応窓口(問い合わせ先)を明確にして募集行為を行うこと。
- ④契約取扱代理店に対して、代理店手数料全額を一括して支払うことについて、了承をしていること。

*同一法人(別個登録代理店間)以外の代理店との代理店分担契約は、本対応の対象外です。

(2) 同一法人別個登録代理店間の業務分担に関する手続き

「同一法人別個登録代理店間における業務分担通知書」を所属する担当店へ提出します。

(3) 個別通知の必要性

同一法人間であっても、別個登録代理店は、別の代理店であり、1つの代理店に所属する募集人は、他代理店扱の保険契約の手続きを行うことはできません。

本件は、傷病等による代理店事務所の閉鎖や契約者転居時において、消費者保護の観点からお客さま対応を優先するための特別な運用です。安易に行うものではありませんので注意してください。

7-3 収支明細表

預貯金代理店は、領収した保険料を保険料専用口座に保管し、他の金銭と明確に区分するとともに、保険料の収支等を明らかにする書類として収支明細表を記帳します。

◇保険料の収支を明らかにする帳簿

契約者から領収した保険料、契約者に支払った返還保険料および会社に精算した保険料等、代理店が保険料に係る収入・支出の状況をすべて記録しておく役割

◇保管している保険料を記録する帳簿

代理店が保管している保険料の「手持ち保険料(未預入金)」「預貯金残高」等の明細・残高を記録しておく役割

◇保険料収支の事実を立証する帳簿

保険料領収証・保険料専用口座とともに、保険料の入金の事実を立証する役割



保険会社向けの総合的な監督指針(S J - N E T代理店掲示板)

Ⅱ-4-2-1(4)②

1. 収支明細表の概要

(1) 備え付け要領

保険料保管の区分により、収支明細表の備え付け要領が異なります。

保険料保管区分	収支明細表の備え付け要領
預貯金代理店	収支明細表を備え付けます。
ダイレクト精算代理店	収支明細表の備え付けは不要です。 *所定の資料を備え付けます。
現金代理店	収支明細表の備え付けは必須とはしません。 *備え付けしない場合、保険料収支精算書(兼通知書)等、会社精算が分かる資料を備え付けます。

(2) 備え付けの単位

①収支明細表は、原則として、次の単位で備え付けます。

- ア. 1代理店1単位(冊)
- イ. 乗合代理店は委託保険会社単位(冊)
- ウ. 「保険料専用口座」と同じ単位(冊)

②保険料保管管理上必要な場合は、次の基準で分割することもできます。

分割する場合は、原則として「保険料専用口座」も収支明細表の単位に設定する必要があります。

- ア. 保険種別
- イ. 一般契約と団体別
- ウ. 代理店の本店(母店)と出先(支店)別

なお、契約者別・代理店担当者別等の分割はできません。

(3) 記帳の原則

①収支明細表は商業帳簿としての位置づけです。

記帳者以外の人が見ても、保険料収支が明らかになるように記帳します。

②代理店主または代理店の従業員が記帳します。

募集人としての届出をしていない人でも収支明細表を記帳することができます(損保資格の有無は問いません)。なお、記帳は消えないペンまたは消えないボールペンとし、鉛筆書き等ではできません。

③保険料に関する以下の収支を、「歴日順に」、「契約1件ごと(保険料領収証ごと)」、「金銭の収支ごと(取引事由ごと)」、「収支の都度」記帳しなければなりません。

契約者からの保険料領収(または保険料の返還)
保険料専用口座への預入(または払出)・振込入金
会社への保険料精算
代理店手数料の払出
団体への集金事務費の支払
保険料専用口座の預貯金利息の受け入れと引き出し
契約者から保険料を振込まれた場合の振込手数料の補充
ファームバンキング(FB)利用手数料ほか、保険料専用口座管理上で発生する諸費用の補充

④保険料収支の証拠書類でもある次の書類に基づいて記帳します。

- ・ 保険料領収証写(または返還保険料領収証写)
- ・ 申込書控(契約内容変更依頼書控)
- ・ 保険料専用口座の預貯金通帳

⑤保険料の収支・保管に関しない次のような金銭の記帳をすることはできません。

- ・ 交通費、通信費・交際費等の代理店経費
- ・ 保険業務以外の収支
- ・ 代理店共済会等の会費

(4) 収支明細表の種類

収支明細表には、大きく分けると「帳簿形式」と「伝票形式」があり、さらに次のように3種類に分けられます。保険料の収支について、いずれかを選択して記帳します。

形式	様式による分類	特徴
帳簿形式	標準様式A	未預入金(手持ち保険料)と預貯金に分けて収支を記録。
	標準様式B	収支と残高を1本で記録。 残高の内訳を預貯金と未預入金に分けて記録。
伝票形式	伝票形式	収支明細集計表を備え付け、預貯金通帳と保険料領収証写等により収支を管理。 *一定の基準を満たす場合、収支明細集計表を記帳不要とすることができます(省略可能な基準については担当営業店へお問い合わせください)。

◇伝票形式の収支明細表

収支明細表は帳簿形式のものを使用するのが一般的ですが、年間の取扱件数が少ない場合*等は、保険料領収証写等を伝票として使用し収支管理することが認められています。

これが伝票形式の収支明細表です。

伝票形式は、保険料領収証写等を綴ることで収支を管理するため、取扱件数が少ない代理店に適する

方法です。

※キャッシュレス化の推進等により、契約者から直接保険料を領収する件数が少ない場合を含みます。

①伝票形式収支明細表の使用帳票類

- ア．保険料領収証写
- イ．返還保険料領収証写
- ウ．補助伝票
 - ・収支明細表の記帳対象事由で、例えば、振込手数料の補充や、預貯金利息の払い出し等、前記ア．、イ．を使用しない場合に使用します。
- エ．収支明細集計表
 - ・保険料領収証写、返還保険料領収証写、補助伝票にもとづき、収入保険料、支出保険料、当日残高、当日残高内訳を1日ごとに記帳します。
- オ．収支明細日計表(任意作成)
 - ・1日分の伝票が多い場合等に収支明細集計表の内訳として使用します。
- カ．保険料領収証写保管ホルダー
 - ・伝票(保険料領収証写、返還保険料領収証写、補助伝票)、収支明細集計表、収支明細日計表をファイルします。
- キ．預貯金通帳
 - ・預貯金通帳への入出金は原則として1件ごとに記帳します(契約は領収証単位、その他は取引単位に入出金します)。

◇各種の収支明細表

- 収支明細表(A様式)
- 収支明細表(B様式)
- 保険料一括保管総合表
- 補助伝票
- 収支明細集計表

2. 収支明細表の記載要領

帳簿形式の収支明細表の記帳要領、伝票形式の収支明細表の帳簿類の取扱・記帳方法については、「S J - N E T (代理店掲示板)」を参照してください。

3. 保険料一括保管総合表

保険料一括保管総合表は、乗合会社の保険料を一括保管する場合等に、保険料の合計残高を管理するための帳票です。

原則として「委託保険会社別に保険料専用口座を設置」しますが、取扱件数・保険料の収支管理面を考慮して複数の保険会社の保険料専用口座を1口座で設置し、保険料をまとめて保管することもできます。

この場合でも、保険会社ごとの保険料収支・保管状況を明らかにしておく必要がありますので、収支明細表は保険会社別に備え付け、「保険料一括保管総合表」等を記帳しなければなりません。

なお、委託保険会社の保険料を一括保管する場合は、各保険会社の同意が必要です。

同一保険会社で保険種別等に収支明細表、保険料専用口座を分ける場合は、「保険料一括保管総合表」の備え付けおよび記帳は任意ですが、保険料の保管状況を常に明確に把握するためには保険料一括保管総合表を備え付け、記帳することが望ましい管理です(合計表等これまで備え付けていた帳票でも構いません)。

収支明細表残高に変更があった日ごとに、残高に変更のない会社や保険種類も含め、記帳します。

注意 乗合会社の保険料を一括保管する場合の留意事項

- ① 保険料専用口座名義の肩書きは、委託保険会社名に代わり「損害保険代理店勘定」とします。
- ② 保険料専用口座の名義・通帳番号等は、一括保管する全保険会社に通知します。
- ③ 収支明細表は、保険会社ごとに備え付け、記帳します。
- ④ 会社別の収支明細表と一括保管する預貯金を関連づけるため、保険料一括保管総合表を備え付け、記帳します。

4. 機械作成の収支明細表

(1) 機械作成収支明細表の必要項目

次の項目を充たす場合、代理店システム等を活用して収支明細表を記帳することができます(申請は不要です。他社の様式も同様です)。

- ・ 入出金日(または入出金確認日)
- ・ 保険料領収証(証券)番号
- ・ 保険契約者名
- ・ 保険種類
- ・ 保険始期日(または変更日)
- ・ 精算月
- ・ 収入
- ・ 支出
- ・ 残高
- ・ 保険料専用口座明細または残高内訳
- ・ 備考欄

(2) 機械作成収支明細表の形式

前記(1)の項目が具備されていれば、当社標準様式の記載項目の順序変更追加削除は可能です。また、「保険料専用口座明細・預貯金残高」は、預貯金明細表等の別表で代替することもできます。

(3) 機械作成収支明細表の備え付け

紙・データベースでの保管を問いませんが、入力の内容が常時把握可能であり、保険会社から提出を求められた場合等、必要な都度、紙ベースでの出力ができることが必要です。

なお、S J - N E Tほか当社提供の代理店システムや、保険会社(他社を含む)がシステム開発に参画して開発された代理店システムにより作成される収支明細表についても、当社への申請・承認は必要ありません。

7-4 分割払・団体扱（集団扱）契約の管理

1. 分割払契約の管理

分割払契約保険料は、各回保険料を特約で定められている払込期日までに領収しなければ、保険事故が発生しても保険金を支払うことができません（払込猶予期間がある契約は払込猶予期間内の領収が必要です）。

分割払保険料は、通常は「口座振替」によって行いますが、やむを得ず「手集金扱」とした契約については、各回保険料の集金（領収）管理が必要です。

分割払契約の集金管理は、次のいずれかによって行います。

(1) 分割払保険料集金一覧表

毎月、当社が作成して提供します。集金できた契約には領収日を記入し、集金漏れのないように管理します。

- * 資料作成スケジュールの関係で、計上のタイミングによっては、2回目以降の記載が間に合わない場合があります。一覧表に追記のうえ、管理してください。
- * 口座振替で振替不能となった契約は記載されません。振替不能保険料のフォローについては、「代理店ハンドブック【収納編】」を参照してください。

(2) 分割払・団体扱管理簿

第7章7-4「3. 分割払・団体扱管理簿の記帳方法」を参照してください。

2. 団体扱契約の管理

団体扱契約は、毎月団体集金者に契約者ごとに控除保険料を掲示し、控除後（10日以内）に、全契約者からの控除保険料をまとめて領収します。

収支明細表は、控除保険料の合計で記載するため、団体扱契約の集金（領収）管理は、次のいずれかによって行います（収支明細表の補助資料としての位置づけです）。

(1) 総合控除明細書（TCS）

毎月、当社が作成して提供します。

総合控除明細書（TCS）は、団体への保険料控除資料であるとともに、代理店にとっては分割保険料の管理資料となりますので、入金日・精算日の補記が必要です。

(2) 分割払・団体扱管理簿

第7章7-4「3. 分割払・団体扱管理簿の記帳方法」を参照してください。

団体扱（集団扱）の概要は「代理店事務処理ハンドブック【基礎編】」を参照してください。

3. 分割払・団体扱管理簿の記帳方法

記帳方法については、「分割払団体扱集団扱契約管理簿」(313230)を参照してください。

7-5 代理店変更（契約移管）

代理店変更（契約移管）とは、保険契約の取扱代理店を変更することをいいます。

代理店廃止等により代理店変更を行う場合、変更前代理店（以下、「移管元代理店」といいます）、変更後代理店（以下、「移管受代理店」といいます）および契約者の三者の合意があることが前提です。

特に、保険契約に関連する権利義務はすべて移管受代理店に引き継がれるため、移管受代理店の同意が重要となります。加えて、お客さまへの案内や意向の確認、契約保全等にも留意しなければなりません。

1. 代理店変更（契約移管）の手順

(1) 移管受代理店の選定

移管受代理店は、顧客対応力があり、代理店業務を将来に渡って継続できる代理店を選定します。

◇代理店変更の決定権

代理店変更は、移管元代理店・移管受代理店・契約者の三者の合意があることを元に、保険会社が決定権を有します。

したがって、例えば、契約者や一方の代理店からの依頼があったとしても、当社が同意しない場合は代理店変更はできません。

また、代理店変更により、事故や契約内容変更時の代理店連絡先が変わることは重要な事項ですので、必ずお客さまあてに案内します。

(2) 打合せ、移管受代理店の同意

移管元代理店、移管受代理店、営業店で協議します。

また、次の内容について移管受代理店の同意が必要です。

①当社との間に生ずる一切の権利（債権）・義務（債務）が移管受代理店に引き継がれること。

◇代理店変更により、引き継がれる権利義務等の主なもの

権利	義務
・ 分割払い契約等の手数料の受領 ・ 追加保険料に対応する手数料の受領 ・ 移管受契約の顧客情報の受領 等	・ 満期対応・事故対応 ・ 契約変更・解約への対応 ・ 解約時等の手数料の戻し入れ 等

* 代理店変更後に、一時払契約等の解約が発生し、移管受代理店から手数料の回収を拒否されるケースがあります。代理店変更の際には前記の権利・義務が引き継がれることに同意いただく必要があります。

②代理店変更したお客さまへの挨拶状送付等、必要な対応を実施すること。

③移管受代理店に移籍しない移管元代理店の店主および募集人など関係者であった者に、移管した契約に対する保険募集を行わせないこと（代理店廃止や代理店変更後、無登録・無届募集を行わないこと）。

④移管元代理店解約に伴い契約を移管する場合において契約移管に付随、関連し、移管元代理店の代理店手数料ポイント判定指標（挙績、増収率、損害率、各種指標）の数値が判定期間を通算して全て合算され、代理店手数料ポイントが変動する可能性があること。

(3) 「契約移管受けにかかわる念書」の提出

移管受代理店は、前記(2)を了承した旨の「契約移管受けにかかわる念書」を当社営業店に提出します。

(4) 代理店変更のお客さまあて案内文の出状

①移管元代理店は、お客さまに対する代理店変更の同意確認の一環として、「お客さまあて案内文」の出状等をします。代理店変更在先立ち、変更日の3週間前には、案内してください。

*「お客さまからの苦情防止」の観点から、原則、移管元代理店・当社の連名で出状してください。

*移管元代理店と当社の連名での発信に合意を得られず、代理店単独で発信する場合でも、当社は引受保険会社の立場で、別途当社単独でお客さまに取扱代理店の変更をご案内します。

◇内容の検討に際しては、以下に留意します。

- ・代理店変更の理由を簡潔に記載する。
- ・移管受代理店の選定理由を簡潔に記載する。
- ・お客さまからの同意やご要望の有無を確認する期間として、移管元代理店もしくは当社への連絡期限を、案内文送付から2週間程度は確保しておく。

②お客さまからのご依頼・お問い合わせへの対応

お客さまから他の代理店扱を希望する旨の連絡があった場合や、その他のご要望があった場合、適宜対応してください。

(5) 事務手続き

当社にて代理店コード・サブコードの変更手続き等を行いますので当社営業店へ連絡してください。

(6) 代理店変更後のお客さま対応

①移管受代理店のお客さまあて案内文の出状

代理店変更のお客さまあて案内文に記載したお客さまからの連絡期限経過後、できるだけ早い時期にお客さまあて案内文や会社案内を送付するなど、お客さまとの接点を持ちましょう。

②お客さまへの訪問

代理店変更に同意を得られたお客さまに対して、訪問・電話等により、できるだけ早い時期に挨拶を行います。

③満期対応の実施

満期案内を確実に行ったうえで、「早期」かつ「十分」な満期対応を行います。

7-6 クーリングオフ制度

クーリングオフ制度とは、保険契約を締結した後であっても、一定の期間内であれば、お客さまからのお申し出により、保険契約の申込みを撤回(保険契約の取消)できる制度です。

これは誤解等により、お客さまの意向に反した保険契約を締結した場合等、保険契約の申込みを撤回(保険契約の取消)することにより、お客さまの保護を図るものです。



第8章 8-3 保険業法
第309条第1項

(1) クーリングオフ説明書の交付

クーリングオフ制度は、重要事項の一つです。

クーリングオフ説明書は、重要事項等説明書(注意喚起情報)または保険申込書のお客さま控に記載されていますので、必ず、内容を説明し、お客さまに交付します。

(2) クーリングオフ制度の対象外となる保険契約

以下のいずれかに該当する保険契約はクーリングオフ制度の対象外となります。

- ①クーリングオフ説明書(重要事項等説明書(注意喚起情報))を交付された日、または契約申込日のうち、いずれか遅い日から、8日を経過したとき。
- ②契約者の営業・事業のために、または営業・事業として締結した保険契約
- ③次のものが申込みを行った保険契約
 - ・法人(公益法人・特殊法人を含みます)
 - ・特別の法律により設立された法人
 - ・法人でない社団または財団で代表者、管理人の定めのあるもの
 - ・国、地方公共団体
- ④保険期間が1年以内の保険契約
- ⑤自賠責保険等、法令により加入を義務付けられている保険契約
- ⑥通信販売特約により申込まれた契約
- ⑦財形貯蓄契約
- ⑧金銭消費貸借契約等の債務の履行を担保するための契約のうち、「質権が設定された契約」および「保険金請求権または満期返れい金等が担保として第三者に譲渡された契約」
- ⑨既契約の変更および解約

(3) クーリングオフの申し出の方法

クーリングオフの申し出は、必ず書面によりお客さまが直接保険会社あてに行います。

代理店は、クーリングオフの申し出を受け付けることができませんので、お客さまから申し出があった場合は、書面にて、直接、保険会社あてに連絡するよう伝えます。

なお、この場合は、「保険契約の申込日」または「クーリングオフ説明書の交付日」から、その日を含めて8日以内(この期間の消印有効です)に、保険会社あてに書面が到着するよう、注意喚起が必要です。

また、保険会社あてに提出する書面については書式等はありませんので、クーリングオフしたい旨、および対象契約の証券番号、申出人氏名、連絡先を記載します。

7-7 マリン種目（船舶保険、貨物海上保険、運送保険）

マリン種目（船舶保険、貨物海上保険、運送保険）は、その特性から、自動車保険や火災保険等のノンマリン種目と異なった取扱いが必要となる点があります。

本編では、マリン種目特有の業務規定等について記載します。

* マリン種目とは、船舶保険、貨物海上保険、運送保険の総称であり、貨物海上保険には、海外との取引に利用される外航貨物海上保険と国内の物流に利用される内航貨物海上保険があります。

* 本編は、ノンマリン種目と異なる点のみ記載しています。
記載のない点は、ノンマリン種目と同様です。

1. 船舶保険

(1) 代理店の業務範囲（取扱い可能な保険契約）

船舶保険を委託する代理店であっても、すべての船舶保険を取り扱うことができるわけではありません。代理店が取り扱うことのできる船舶保険は、下表の通り、委託契約書別表に定められています。

◇代理店が取り扱うことのできる船舶保険

《委託契約書別表》

- (1) 次に掲げる船舶その他の物件の保険期間を1年とする普通期間保険契約および係船保険契約
 - イ. 木造船舶（他の材質との交造船を含む。以下同じ。）
 - ロ. 木造船舶以外の総トン数100トン未満の船舶。
ただし、エアクッション艇、潜水艇および総トン数20トン以上の漁船を除く。
 - ハ. 自航装置のない浚渫船、起重機船、杭打船、その他の作業船および舢舨船。
ただし、潜水船、昇降式作業台船ならびに海底資源開発用各種装置およびこれに専属する舢舨船を除く。
 - ニ. 浮ドック、浮棧橋、ポンツーン、ブイおよび扉船
 - ホ. 海底に固着した構築物
- (2) 木造船舶（艦艇を除く）の建造保険契約
- (3) 保険期間を1年とする海底資源開発に伴う暴噴制御費用保険契約
- (4) 保険期間を1年とする海底資源開発に伴う油濁賠償責任保険契約

(2) 保険契約の締結権限

①保険契約締結時の事前照会

船舶保険は自由料率を適用する契約であり、保険契約の締結には慎重な判断を必要とするため、全件、当社あてに事前照会し、締結の可否および保険価額・保険金額・保険期間・補償条件・保険料率等の決定について、当社の指示に従わなければいけません。

②変更・解約時の照会

変更・解約等の申し出を受けた場合も、契約締結時と同様、当社あてに照会し、指示に従う必要があります。

2. 貨物海上保険・運送保険(運送業者代理店※以外の代理店の場合)

※運送業者代理店とは、運送事業(特種)、通運事業、運送取扱事業等、積み合わせとなる貨物の取扱免許を有する運送事業者の代理店で、送り状を運送保険申込書に代える運送保険契約を取り扱うことができる代理店をいいます。

(1) 代理店の業務範囲(取扱い可能な保険契約)

貨物海上保険および運送保険は、船舶保険と異なり、委託契約等により、取扱いが制限されている保険契約はありません。

(2) 保険契約の引受について

保険契約の引受にあたっては、「引受事前照会契約一覧表」などを十分に確認して契約引受(アンダーライティング)を行ってください。

なお、外航貨物海上保険および内航貨物海上保険は、すべての契約について、当社への事前照会が必要です。

(3) 保険料合算後払いに関する覚書

保険料は、全額を保険契約締結と同時に領収することが原則ですが、契約者に信用があること、かつ継続的に貨物海上保険・運送保険契約の申込みがある場合に限り、各契約の保険料を合算し、後払いとすることができます。

この場合は、「貨物海上保険および運送保険の保険料支払いに関する覚書」の締結が必要です。

*本覚書は共同保険の非幹事契約においても必要です。

*特約書、包括予定保険証券等において、合算後払い確認がある保険契約は、当該覚書の締結は不要です。

なお、代理店扱の場合、当該覚書の締結にあたっては次の点に注意してください。

- ・当該代理店にて、当該覚書コピーを保管すること。

[代理店での保管期間:合算後払い実施期間中]

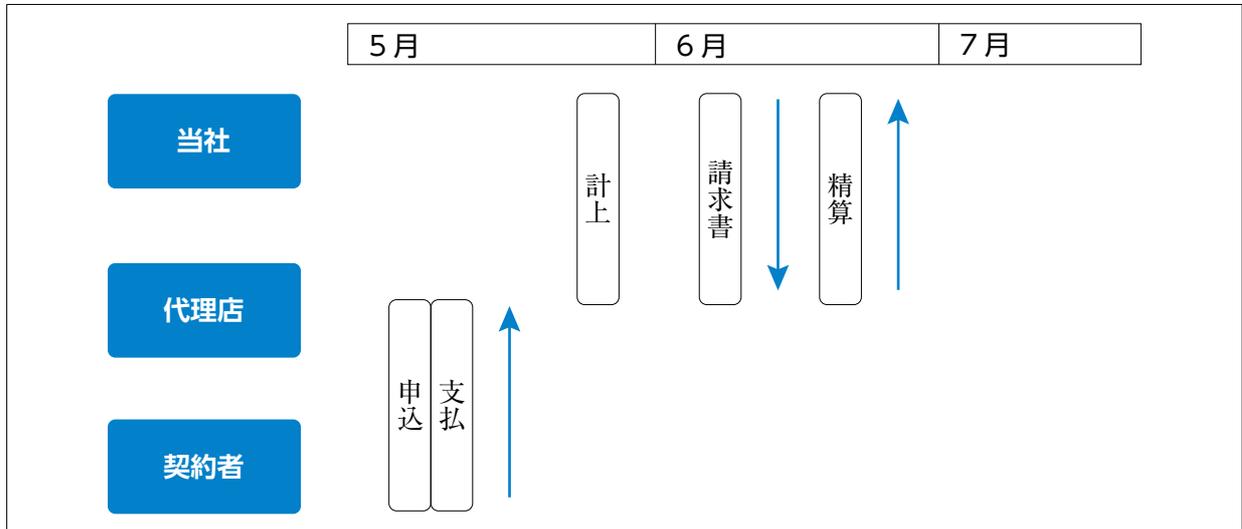
- ・保険料精算期限に間に合うよう、保険料支払いの締切日を設定すること。
- ・手続き方法、保管方法については、担当営業店まで照会してください。

(4) 「保険料請求書に基づく精算」の図例

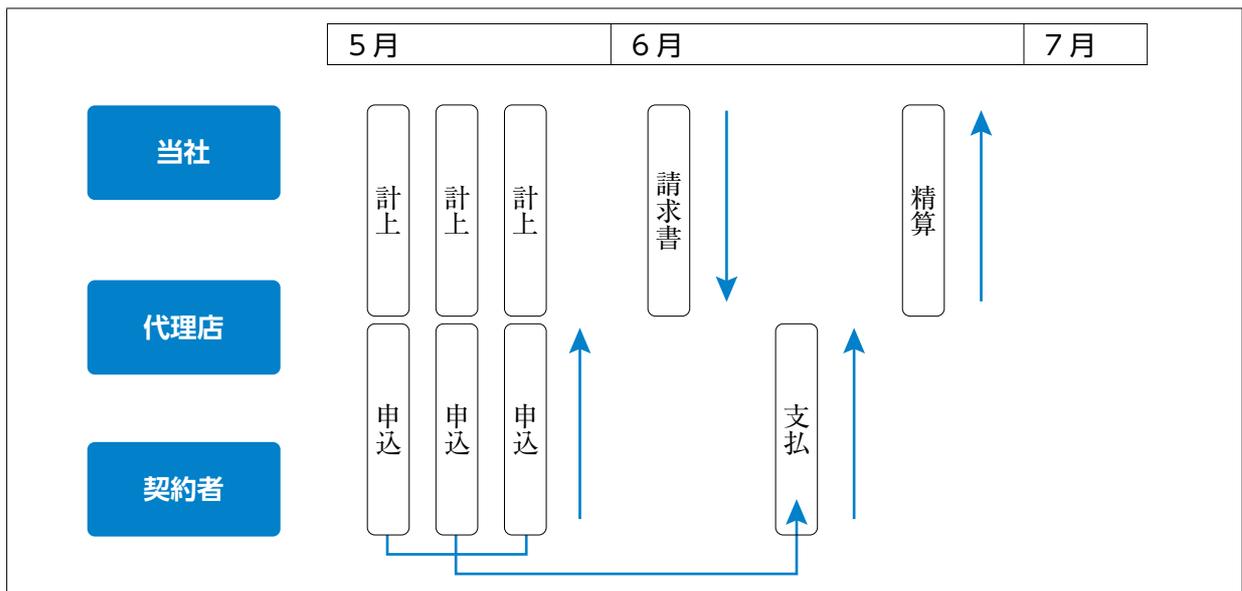
「保険料請求書に基づく精算」において、保険契約の申込み、確定通知の受理から当社への保険料の精算までの関係等について、翌月精算の原則ルールに則った流れを図示します。

なお、図中の保険料支払・精算はいずれも最終期限を示したものです。

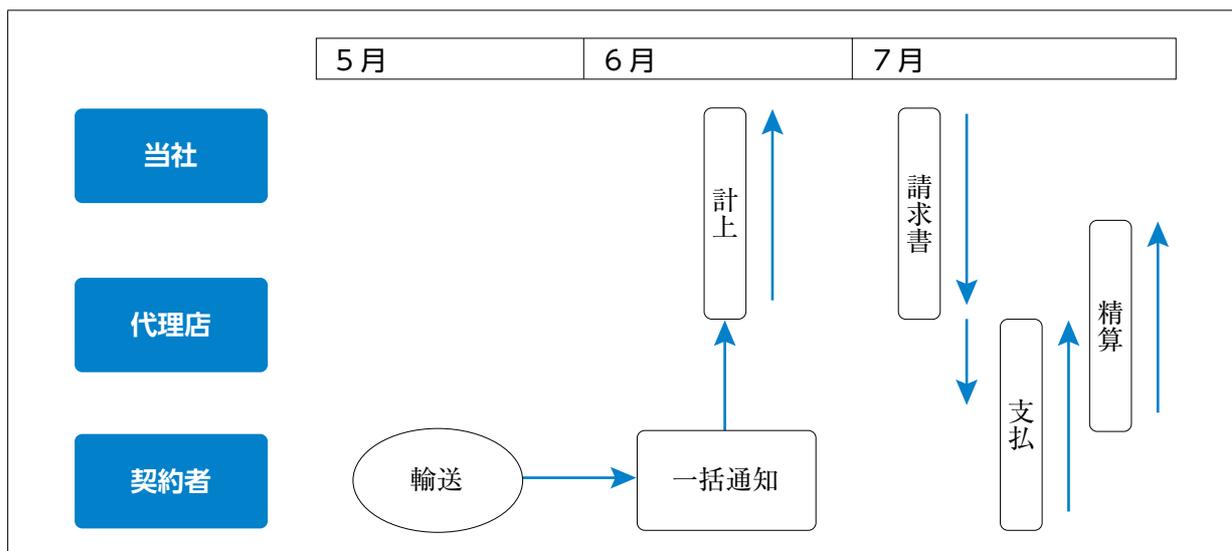
① 保険料即収の契約



② 保険料合算後払いの契約



③一括受理契約



3. 貨物海上保険・運送保険(運送業者代理店の場合)

本章では、運送業者代理店において、運送業者代理店以外の代理店と異なる点について記載します。
なお、各事務手続きの詳細について、別途「運送業者代理店業務処理要領」が定められている場合は、そちらを参照してください。

* 運送業者代理店の定義についてはP.168参照

(1) 貨物保険に関する事務手続き

①保険料専用口座

運送業者代理店のうち、日報・月報(またはこれに代わるもの)により日々の保険料を別途管理する代理店は、保険料専用口座への入金は不要となります。

②日報・月報の作成

前記①の通り、保険料専用口座への入金が必要となりますので、代わって、日報・月報を作成します。
日報は、契約の都度、作成し、この日報を集計し、毎月の月報を作成します。

③保険料領収に関する覚書

継続的に保険契約の申込みを行わない不特定多数の荷主を契約者とし、かつ、保険料が、当該輸送貨物の運賃と合算して、運送業者(代理店)に後払いされる場合については、包括的に保険料と運賃の合算領収(後払い)を承認することができます。

この場合、代理店と「運送業者代理店の運送保険料領収に関する覚書」を締結します。

* 保険料の領収は、保険契約締結の翌月末までとなります。手続き方法、保管方法については、当社営業店まで照会してください。

7-8 代理店における主な帳票・書類等の保管期限

1. 書類・帳票類の保管

(1) 保管の原則

代理店は「保険料の収支を明らかにする記録」および「委託業務に関する記録」を、当社が定める方法により整理・保管し、当社または当社が認める者から閲覧を求められた場合、これに応じ提出する必要があります。

また、収支明細表等収支を明らかにする記録は、商法・税法で定められた商業帳簿*としての位置づけとなります。

※商法の規定により、商人が営業上の財産および損益の状況を明らかにするために作成・保存する会計帳簿および貸借対照表をいいます。株式会社の場合には、会社法により、会計帳簿の作成・保存が義務づけられています。

(2) 整理・保管

諸記録・収支明細表等帳簿は定められた方法により記帳し、各保管期限に従い保管します。その他帳票類についても同様に保管してください。

なお、帳票類の多くは「お客さまの情報」が記載されていますので、廃棄する場合は、これを判読不能となるよう必ず裁断、焼却、溶解または消去しなければなりません。

(3) 閲覧・提出

代理店は、次のような検査・監査等で帳簿等の閲覧・提出を求められます。いつでも提出できるように整理・保管しておいてください。

- ①当社が実施する点検
- ②金融庁検査、財務局等検査、監査等

(4) 保管期限

「S J - NET (代理店掲示板)」に掲載していますので、参照してください。

「収支を明らかにする記録」は、商業帳簿として

①商法第19条(商業帳簿)、会社法第432条(会社帳簿の作成および保存)および会社法第615条(会社帳簿の作成および保存)

…保管期限10年

②法人税法施行規則第59条(取引に関して相手方から受け取った注文書、契約書、送り状、領収書、見積書その他これらに準ずる書類および自己の作成したこれらの書類)

…保管期限7年

と定められており、長期間の保管となりますので注意が必要です。

なお、営業上の財産および損益の状況を明らかにする書類がある場合は、検査・監査等に支障がない期間(会計年度終了後:3年間)で可です。

(5) 当社への返却

「当社代理店業務委託の廃止時」および「当社が請求した場合」は、当社が提供した委託業務に関する帳簿・帳票類およびパソコン等電子機器内のプログラム・データを記録した記録媒体は返却いただきます。

7-9 代理店への過度の便宜供与

代理店への委託業務、代理店への報酬、保険会社が負担できる費用の種類等については、委託契約書に規定されており、代理店への委託業務の一部を会社が代行することや、規定以外の費用を負担することは、当該代理店に対する「便宜供与」に当たり、不公正な保険募集に繋がるおそれがあるとして、保険会社向けの総合的な監督指針にて、保険会社として防止の措置を講じるよう規定されています。



保険会社向けの総合的な監督指針(S J - N E T代理店掲示板)

Ⅱ-4-2-2 (17)③

第8章8-2 損害保険代理店委託契約書

第15条

1. 代理店に支払いができるもの

代理店に支払いができるものは、次のものに限りです。

したがって、次のものに該当しないものは、代理店への支払いはできません。

- ・代理店手数料
- ・損害保険代理店委託契約による委託業務および委託契約の変更に要する収入印紙代
- ・保険証券の送付に要する送料
 - *被保険者(加入者)証等の送料は、支払いできません。
- ・保険料精算に要する振込手数料
- ・保険料専用口座に保管中の保険料について生じる利息
- ・その他当会社が別に認めた費用

ただし、一般の商習慣および社会通念上から、一般的に実施されるもの、例えば、慶弔、中元歳暮、饞別、宴席への差入等については、常識的な方法および範囲内で対応することができます。

なお、各種キャンペーン等、販売促進・代理店表彰に関しては、募集秩序を乱すおそれがなく、かつ社会通念上、高額とは認められない程度の物品等とします。

2. 社員代行

社員代行とは、代理店が行うべき保険募集や事務等の業務について、保険会社の社員が代理店に代わって行うことをいいます。

代理店は、自らの代理店業務が完結して初めて代理店手数料を得ることができますが、社員代行は、代理店が代理店業務を行わずに代理店手数料を受け取ることになるため行うことはできません。

(1) 社員代行となるもの

- ・社員が単独で募集した契約を代理店扱として付け替えること(付續契約)。
- ・保険料領収証や申込書、自賠責証明書等を社員が作成すること。
- ・保険料の入金や精算を社員が行うこと。
- ・収支明細表の記帳を社員が行うこと。
- ・その他、代理店に委託した業務を社員が代行すること(満期案内、保険料計算等)。

(2) 社員代行とならないもの

- ・代理店の指導、教育のために行う社員の同行および援助
- ・保険会社が独自に行う物件等の調査
- ・「代理店業務援助に関する届出書」により認められた業務援助

◇直扱との代理店分担

直扱幹事による代理店分担契約は、非幹事代理店が業務分担を行わないまま、代理店手数料を受け取るおそれがあります。これは、保険会社向けの総合的な監督指針にて排除すべきと定められた付績行為(社員代行)に該当しますので、次の場合を除き、禁止します。

- ①非幹事代理店が、代理店業務の一部を分担していること(直扱との共同募集)。
- ②直扱が幹事代理店となることについて合理的な理由があること。
- ③代理店分担の割合が、直扱との業務分担割合(代理店が行う業務の割合)と比べ、妥当であること。

3. 代理店業務援助

代理店が病気・傷害・災害等により業務に滞りが生じる場合、代理店による申し出にもとづき、当社がそれを承認することで、一定期間社員が代理店業務を援助することができます。

代理店業務援助を認める要件	代理店の店主や従業員が、病気・傷害・災害等により、代理店業務に滞りが生じる場合 *代理店業務の滞りとは、実際の代理店業務について、代理店内の他の従業員等でカバーできない程度に影響が生じることをいい、当社にて業務援助を実施するに先立ち、代理店内での対応を第一義とします。
社員が援助できる業務の種類	契約の募集、保険料領収証・申込書の作成、保険料の入金・精算等、代理店に委託した業務全般
業務援助の期間	最長6ヶ月間

(1) 代理店業務援助ができる範囲

業務援助の期間中は、代理店が行う業務すべてが援助できる対象となりますので、担当店にて、満期案内・申込書作成・保険料領収・収支明細表の記帳・保険料の精算等を行うことができます。

なお、領収証・自賠責証明書は、当該代理店に交付している簿冊を使用し、領収証の照会者欄には、当該代理店の名称・連絡先と、担当営業店の名称・連絡先等を併記します。

4. その他、過度の便宜供与に抵触するおそれがあるもの

1. ～ 3. の他にも、代理店に対する過度の便宜供与に抵触するおそれがあるものとして、留意すべき事項があります。

事項	注意点・対応方法等
机貸し等	特定の代理店に対し、無償で当社営業店の机等を専用に使用させ、代理店事務所の機能等を代替させることはできません。 * 電話等、保険会社の備品を代理店が専用に使用することも同様に不可です。 また、市価と比較し、著しく低廉な価格にて、会社施設(事務所、駐車場)等を貸与することもできません。
満期はがき等送料	満期はがき等の送料は、代理店の費用となりますので、保険会社が負担することはできません。
代理店名刺の連絡先	代理店の名刺に、代理店自身の連絡先を記載せず、保険会社の連絡先を記載することはできません。 保険会社がお客さま等からの照会に対応することになり、社員代行に繋がるおそれがあります。 代理店の名刺等には代理店自身の連絡先を記載します。
報奨	キャンペーン等における過度な報奨等は禁止とします。

7-10 代理店の不祥事件

保険業法は、代理店・保険会社の業務に関する様々な規定がありますが、その中でも、著しく不適當な事項については、保険会社において、その事項の内容・原因・経緯等を調査し、金融庁へ届出するよう、保険業法第127条に定められています。

これを不祥事件といい、保険会社社員の不祥事件は金融庁に届出し、代理店・代理店従業員の不祥事件は各財務局等に届出します。

* 研修生等は保険会社の社員ですので、金融庁への届出となります。

7-11 代理店業務管理の概要

1. 代理店業務のクリアランス・調査

当社は自己・特定契約比率や保険料精算遅延状況に関し、代理店業務の実態や課題・問題点を把握し、代理店業務が適正に行われるよう、次の内容でクリアランス・調査を行います。

種類	内容
自己・特定クリアランス	自己契約比率・特定契約比率を確認し、比率30%以下となるよう改善を図るとともに、比率50%超の代理店を廃止するものです。 第4章4-4「3. 自己契約・特定契約管理の判定基準」を参照してください。
精算遅延に関する調査	正当な理由なく精算遅延となった保険契約を確認し、是正・再発防止を図ります。 品質改善基準に該当する場合は、当該基準による取組みを行います。 第2章2-16「1. 保険料の保管方法・精算方法に応じた代理店の区分 (4) 精算・領収方法別の精算期限」を参照してください。

2. 保険会社による点検

当社は代理店の態勢・業務の遂行状況等に関し、所定の点検を行うことにより、代理店の態勢整備・業務遂行上の不備事項について、改善等に向けた指導・管理を行います。保険会社による点検は、リスクに応じて、点検内容・点検対象等を変更しています。

◇保険会社による点検の項目(主なもの)

- ・ 保険料の保管・精算状況
- ・ 保険募集業務全般
- ・ 個人情報管理状況
- ・ 代理店登録届出事項

7-12 代理店措置

当社は「代理店業務管理」を通じて、代理店業務の適正化に向けた指導を行います。代理店の態勢または業務遂行状況等が一定の措置に該当する場合は、措置を適用します。

措置の適用とならないよう、不備のない募集体制構築の取り組みを行ってください。

1. 措置の適用基準

措置事由	措置内容
不祥事件	当該代理店の不備状況が、不祥事件に該当する場合 ^{※1} 、「損害保険代理店不祥事件等届出・措置基準」に定められた「措置」を適用します。 ＜不祥事件の場合の措置＞ ・代理店廃止、委託解除 ・手数料引下げ ・嚴重注意 ※1 不祥事件に該当するかどうかの基準は各年度の「損害保険代理店不祥事件等届出・措置基準」によります。
代理店業務 品質改善基準	当該代理店の不備状況が品質改善基準に該当する場合 ^{※2} 、次の対応を行います。 ＜品質改善基準の場合＞ 初回の場合は、一定期間中、再発防止策を策定し、実行します。期間中に同一事由の品質改善事案が発生した場合は、手数料引下げ措置を行います。 ただし、不祥事件に準じ直ちに措置を適用する事案もあります。また、代理店内のルール未整備、自己点検未実施等、体制整備上の明らかな不備が原因で品質改善事案が発生した場合は、直ちに措置を適用することがあります。 ※2 品質改善基準に該当するかどうかの基準は各年度の「損害保険代理店不祥事件等届出・措置基準」を基に、当社が個別に決定します。
自己契約比率・特 定契約比率	①長期間に渡り、30%以下に改善できない場合、自己契約・特定契約を直扱に移行する等の措置を行います。 ②決算月において、50%超の場合、代理店廃止となります。
その他、著しい業 務不適等	前記に該当しない場合で、複数回の指導等にかかわらず、著しい業務不適等がある場合、個別に決定します。

2. 措置の適用

(1) 不祥事件、品質改善基準の場合

「損害保険代理店不祥事件等届出・措置基準」によります。

(2) その他(自己契約比率・特定契約比率超過等)

自己契約比率50%超過による代理店廃止等、適用基準に応じ措置が適用されます。

「代理店業務品質改善基準」について

保険業法をはじめとする法令や諸規程(社内ルール)を遵守しないなど、当社として確実に改善いただきたい不適な行為(最低水準の品質に満たない不適な保険募集等の行為)により発生した事象を「代理店業務品質改善事案」(以下、「品質改善事案」といいます)、その判断の拠り所を品質改善基準として定めています(詳細は「損害保険代理店不祥事件等届出・措置基準」を参照してください)。お客さま満足度の向上のためには、代理店としての体系的かつ継続的な取組みが重要です。

7-13 その他

1. 代理店とブローカーの兼営禁止、共同募集(代理店分担)の禁止

同一の個人または法人が代理店とブローカーを兼営することはできません。

また、代理店とブローカーは同一の契約について、共同して取り扱うこと(代理店分担)はできません。

*ブローカーおよびブローカーの役員・使用人を代理店の募集人とすることはできません。



第8章8-3 保険業法

第279条第1項第7号、第10号、第11号

2. 乗合代理店の業務規定、事務ルール

乗合代理店において、各保険会社間で業務規定が異なり、代理店から、業務規定統一の要請等がある場合は、代理店・保険会社間で協議し、業務規定の運用を決定します。

なお、統一した業務規定の運用が当社規定と異なる場合は、他社業務規定のコピー等を当社営業店へ送付します。

なお、乗合代理店の事務ルールについても業務規定同様の運用とします。

3. 非常災害時等の対応

地震、津波、暴風、豪雨、豪雪、洪水、高潮、その他の異常な自然現象、大規模火災およびこれらに類する災害時等においては、代理店業務につき、「非常災害時等の対応」を適用することとします。

(1) 非常災害時等対応の対象期間

次のいずれかの期間を対象とします。

- ・災害救助法の適用期間
- ・地震等の警戒宣言等の発令期間
- ・その他、前記に準ずるものとして当社が認める期間

(2) 非常災害時等対応の対象代理店

- ・災害救助法、警戒宣言等の対象地域に代理店住所、事務所所在地、あるいは募集人の居住地域等を有する代理店
- ・その他、前記に準ずるとして当社が認める代理店

(3) 非常災害時等対応の内容

非常災害時等対応の内容は、次の通りです。

項目	対応内容
保険料専用口座への預入・出金	<ul style="list-style-type: none"> ・通常どおり預入できる場合は、預入れを行う。 ・金融機関の業務に支障が生じている場合は、別途当社指示によるものとする。 ・解約等により、返還が生じた場合は、会社返還の場合、処理が集中することが予想されるため、代理店の預貯金口座の残高の範囲内で代理店が出金・返還する。 ＊本対象期間中は、預入が遅延しても保険料手持ち期間とはしない。
保険料の精算・送金	<p><預貯金代理店の場合></p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常どおり精算できる場合には、精算を行う。 ・保険料請求書が不着等の場合は、担当店控で確認する。 ・収支明細表等が滅失し確認ができない場合は、当面保険料請求書どおり精算し、翌月以降に内容を確認して適宜訂正していく。 ・金融機関の業務に支障が生じている場合は、別途当社指示によるものとする。 <p><ダイレクト精算・現金代理店の場合></p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常どおり送金できる場合は、送金処理を行う。 ・金融機関の業務に支障が生じている場合は、別途当社指示によるものとする。 ＊「預貯金代理店」「ダイレクト精算・現金代理店」とも、本対象期間中は、精算・送金が遅延しても精算遅延とはしない。
収支明細表の記帳	<ul style="list-style-type: none"> ・通常どおり記帳できる場合は、記帳を行う。 ・収支明細表等、記帳に必要なものが滅失してしまった場合、下記のいずれかの方法で記帳する。 <p><通帳残高が判明している場合></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新しい収支明細表に、罹災日以降取り扱った契約を記帳していく。 ・繰越金については、判明した通帳残高とする。 <p><通帳残高が判明しない場合></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規口座を開設し、罹災日以降の入金分は新口座へ入金する。 ・新しい収支明細表に、罹災日以降取り扱った契約を記帳する。 ・繰越金については0円から始め、罹災日以前取扱の契約にかかる精算時には、当社指示に従う。
各種帳票等の復旧	<p>会社保管分の保険料請求書、保険料領収証写、満期通知一覧表等のコピーを代理店に提供するので、代理店にて収支明細表等を復旧するよう努める。</p> <p>なお、保険料請求書等の保管帳票は、コピー等を可とする。</p>
その他	<p>災害の程度等により、当社が認めた場合は、前記以外の項目であっても、適宜、対応することができる。</p>

(4) 代理店業務援助について

非常災害等対応の適用期間中については、特段の手続きなしに、社員が代理店業務を援助できることとします。

非常災害時対応適用期間終了後、さらに代理店業務援助を延長する場合には、代理店から当社へ業務援助の申し出を行い、当社は内容を確認のうえ、業務援助の延長が妥当と判断する場合は承認します。

第 8 章

參考資料

8-1 損害保険代理店の定義

損害保険代理店は、法的には「損害保険会社の委任を受け、損害保険会社を代理し、損害保険会社のために、保険契約の締結(または媒介)を行うことを、業とする、商法第27条、会社法第16条にいう代理商」と定義されます。

【損害保険代理店の定義に関する解説】

損害保険会社の委任を受け	「保険会社から委任を受け、その証として、損害保険代理店委託契約を締結すること」をいいます。
損害保険会社を代理し	民法・会社法にいう「代理」行為であり、「保険会社の代わりに」という意味を持つとともに、「代理店が独自に、自己の判断をもって行動し、行為の結果が保険会社に直接帰属すること」をいいます。
損害保険会社のために	「代理店業務の効果は、保険会社に帰属する」ということであり、「代理店が締結した保険契約の当事者は、保険会社である」ということです。代理店の行為は保険会社の行為として、効力を生じ、同時に、保険会社は、代理店の行為に責任を持つこととなります。
保険契約の締結(または媒介)を行うことを	「保険契約は、保険会社の承認なく、代理店の行為のみで成立する」ということです。 *媒介代理店の場合、代理店の行為のみで保険契約は成立せず、保険会社の承認が必要です。
業とする	「報酬を目的として、委託業務を行う」ということであり、保険会社は委託業務に応じた代理店手数料を支払う義務があります。
商法第27条、会社法第16条にいう代理商	「代理店は、保険会社の使用人ではなく、独立した別個の商人である」ということです。 委託契約により、代理店の行為自体は、保険会社に帰属しますが、当然別人であり、代理店と保険会社は、互いに委託契約から生じる権利義務(債権債務)を有するものです。 また、代理店は、委託業務の遂行においては、受任者として、一般的な注意に比べて、より高度な注意が必要であると義務付けられています。これを「善良な管理者の注意義務」と呼び、略して「善管注意義務」といいます。

8-2 損害保険代理店委託契約書

損害保険代理店委託契約書(以下、「委託契約書」といいます)は、代理店業務に関し、代理店と保険会社の権利義務を記載した重要な書類であり、保険業法の主旨に沿った「保険業を行う者(代理店を含む)の業務の健全かつ適切な運営」「公正な保険募集の確保」「保険契約者等の保護」を図るため、代理店と保険会社の継続的な信頼関係の存在を前提に、代理店が行うべき業務や業務遂行方法を規定しています。

1. 目次

- ・ 頭書
- 1. 損害保険代理店委託契約書
- 2. 自動車損害賠償責任保険代理店委託契約書
- ・ 調印欄

「1. 損害保険代理店委託契約書」「2. 自動車損害賠償責任保険代理店委託契約書」の両方を委託する場合は、委託契約書の調印欄に「1. 2.」と、両方の番号を記入し、片方だけを委託する場合は、「1」または「2」の番号を記入します。

2. 記入の留意点

(1) 頭書

①個人

委託契約書を締結する代理店の店主氏名、事務所の所在地を記入します。

②法人

委託契約書を締結する代理店の商号または名称、事務所の名称、事務所の所在地を記入します。

(2) 調印欄

①個人

委託契約書を締結する代理店の住所(住民票上住所)、店主氏名を記入します。

②法人

委託契約書を締結する代理店の住所(登記簿上本店住所)、商号または名称、代表者肩書、代表者氏名を記入します。

1. 損害保険代理店委託契約書

(自動車損害賠償責任保険、原子力保険を除く)

損害保険ジャパン株式会社(以下「当社」という。)が、頭書に表示する者(以下「代理店」という。)に、損害保険(ただし、自動車損害賠償責任保険および原子力保険を除く)の代理店業務を委託するにつき、当社と代理店は以下の各条項のとおり契約する。

(注) 海上保険(船舶保険)については、別表に定める契約にかかわる損害保険の代理店業務に限る。

(目的)

第1条 本契約は、当社と代理店の間の相互の権利、義務および責任を規定することを目的とする。

(公正な保険募集等)

第2条 当社および代理店は、本契約の定めるところに従うほか、保険業法その他関係法令等を遵守し、公正な保険募集の確保に努めなければならない。

2 代理店は、当社の定める保険約款、料率、引受条件、業務規定等の規定に従い、第4条に定める委託業務を遂行しなければならない。

3 代理店は、委託業務を自立して遂行するとともに、当社が提供する商品、サービスの中から保険契約者等にとって最適な商品、サービスの提供に努め、保険契約者等から信頼され、かつ満足を得られるように努めなければならない。

4 代理店は、保険契約の締結または保険募集に関し、保険契約者または被保険者に対し、当社の定めるところに従い、保険契約者等が保険契約を締結するに際し、必要かつ十分な情報を提供するとともに、保険契約の契約条項のうち重要な事項の説明および保険契約の締結に関する意向の確認を行わなければならない。

(用語の定義)

第3条 本契約における用語の定義は、次の各号に掲げるところとする。

(1) 本契約において「計上」とは、保険契約の締結または変更、解除等について、当社がその経理規程等に基づき、保険料会計の計算に算入することをいう。

(2) 本契約において「集金者」とは、保険料集金に関する契約、集金事務委託契約等に基づき当社から集金を委託されたものをいう。

(3) 本契約において「保険料専用口座」とは、代理店が銀行等の預金または貯金の受け入れを行う機関に保険料専用として開設する口座をいう。

(4) 本契約において「クーリングオフ」とは、保険業法第309条に定める保険契約の申し込みの撤回または解除をいう。

(5) 本契約において「特定契約取扱代理店」とは、特定契約を主として取り扱う代理店をいう。

(委託業務)

第4条 当社は、代理店に次の各号に掲げる業務（以下「委託業務」という。）を委託し、代理店はこれを受託する。なお、別の定めがない限り、当社が販売するすべての損害保険種類を委託するものとする。

- (1) 保険契約の締結の代理または媒介。ただし、締結の媒介については、当社が特に指示した場合に限る。
- (2) 保険契約の変更・解除等（クーリングオフを除く）の申し出に対する受付の代理（当社が別に定める場合を除く。）
- (3) 保険料の領収または返還、および領収した保険料の保管、精算
- (4) 保険証券（保険引受証を含む。以下同じ。）の交付ならびに保険料領収証の発行、交付および返還保険料領収証の受領
- (5) 保険の対象の調査
- (6) 保険契約の維持・管理（満期管理、満期返れい金、契約者配当金、満期払いもどし金等の支払に関し、当社が特に指示した業務等を含む。）
- (7) 保険契約の報告
- (8) 保険事故発生時の事故状況の確認、当社への通知、保険金請求手続きの援助、保険契約者等に対する事故対応の進展状況の説明その他円滑な損害調査への援助
- (9) 保険事故の保険金算定業務。ただし、当社が別に定める条件に適合した代理店に限る。
- (10) 前各号の業務に関連して当社が特に指示した事項

2 代理店は、前項の規定にかかわらず、当社が特に指示した範囲の保険契約の締結については、あらかじめ当社の承認を得る。

3 代理店は、受託した業務の範囲で当社を代理する。

4 代理店は、前各項にかかわらず、保険契約者等が当社の定める方式を利用した場合、第1項に掲げた委託業務の一部を当社が代理店に代わり行うことをあらかじめ承諾する。この場合、代理店は別に定めるところに従い当社に費用を支払う。

5 当社は、第1項に掲げる委託業務の一部を委託しないことができる。

(委託業務の追加、変更指示)

第5条 本契約で定めた当社と代理店の間の相互の権利、義務および責任を逸脱しない範囲において、当社は、本契約に関連する業務について、追加、変更の指示を行うことができる。

2 保険業法、同施行令、同施行規則の改正、および保険会社向けの総合的な監督指針の改正等の正当な事由がある場合、当社は、代理店に対し、その業務に関し、具体的な指示をし、必要な事項を届出させ、委託業務の運営について、変更を求めることができる。

(代理店の権限の明示)

第6条 代理店は、保険募集を行おうとするときは、当社が別に定めるところに従い、当社を代理して保険契約を締結するか、保険契約の締結を媒介するかの別を保険契約者に明示しなければならない。

(代理店の登録)

第7条 代理店は、委託業務を行うため、頭書に表示する場所に事務所を設け、保険業法に基づく登録を受けなければならない。登録を受けるまでは、いかなる委託業務も行ってはならない。

2 代理店は、前項の事務所所在地以外に委託業務を行う事務所を設ける場合、あらかじめ当社の承認を得る。

3 代理店は、次の各号に掲げる代理店登録事項について変更が生じた場合、遅滞なく当社に通知する。

- (1) 商号もしくは名称または氏名および生年月日
- (2) 委託業務を行うための事務所の名称および所在地
- (3) 他に行っている業務の種類
- (4) 代理店が保険業法に基づく生命保険募集人の登録を受けた場合、またはその登録を廃止した場合
- (5) 法人代理店においては、代表権を有する役員および当該役員の氏名
- (6) 所属保険会社の商号、名称または氏名
- (7) その他代理店登録事項

4 代理店は、第8条第1項で表明・保証した事項に反する事実が判明した場合、または発生した場合には、代理店登録が行われなくても、何ら異議を申し立てない。

(反社会的勢力でないことの表明・保証および関係遮断)

第8条 当社および代理店は、次の各号に掲げる事項について表明し、かつ、将来にわたり保証する。

- (1) 自己、その役員、実質的に経営に関与する者または使用人等(以下「自己等」という。)が、暴力団、暴力団員(暴力団員ではなくなった日から5年を経過しない者を含む。)、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等その他の反社会的勢力(以下「反社会的勢力」という。)でないこと
- (2) 自己等が、暴力、脅迫、威力または詐欺的言動その他違法ないし不当な言動を行わないこと
- (3) 反社会的勢力との関係を遮断し、公共の信頼を維持し、適切かつ健全に業務を遂行すること

2 当社および代理店は、前項で表明・保証した事項に反する事実が判明した場合、または発生した場合には、本契約が解除されたとしても、何ら異議を申し立てない。

3 代理店は、その役員または保険募集に従事する使用人が、第1項で表明・保証した事項に違反した場合、またはそのおそれがある場合には、当該役員または使用人の登録・届出を廃止する。

4 当社または代理店は、第1項で表明・保証したことの全部または一部が虚偽もしくは事実と反することにより、相手方に何らかの損害を及ぼした場合は、その損害を賠償する。

(保険募集従事者等)

第9条 代理店は、その役員(代表権のない役員をいう。以下本条において同じ。)または使用人に保険募集を行わせる場合、あらかじめ当社の承認を得たうえで保険業法に基づく届出を行わなければならない。

2 代理店は、保険募集に従事する者に対して当社所定の教育を修了させなければならない。

- 3 代理店は、保険募集に従事する役員または使用人が、保険募集に従事しなくなった場合、または保険業法に基づき届け出た事項に変更があった場合は、遅滞なく当社に通知する。
- 4 代理店は、当社が別に定めるところにより、単に保険募集を行う出先を設置し、当該出先において保険募集に従事させる場合は、あらかじめ当社の承認を得る。また、出先において保険募集に従事させる者に変更があった場合、出先の名称、所在地等に変更があった場合、または事務所を閉鎖した場合は、遅滞なく当社に通知する。
- 5 代理店は、第1項により当社が承認した保険募集従事者以外の者に保険募集を行わせてはならない。また、保険募集に関する文書等に、保険募集従事者以外の者が保険募集を行うと誤解されるような表記をしてはならない。

(保険契約の報告)

- 第10条** 代理店は、第4条第1項第1号または第2号に定める業務を行った場合は、当社が別に定めるところに従い、ただちに当社に報告する。
- 2 当社は、前項の報告に基づき、すみやかに計上を行う。
 - 3 第1項の規定にかかわらず、代理店は、保険契約者からクーリングオフの申し出があった場合、保険契約者に対して、当社に書面にて直接通知すべき旨を告知する。

(保険料の領収等)

- 第11条** 代理店は、保険契約の締結と同時に保険契約の保険料の全額を当社が別に定めるところに従い領収する。ただし、保険料の支払方法について別段の取り決めのある保険契約については、その定めに従う。
- 2 前項に従い保険料を領収した場合は、代理店は、当社が別に定めるところにより、保険契約者または集金者に対して当社所定の保険料領収証を発行する。ただし、当社が特に認める場合はこの限りでない。
 - 3 代理店は、保険料を領収した後でなければ、保険料領収証を保険契約者または集金者に発行、交付してはならない。
 - 4 代理店は、当社が貸与した保険料領収証のうち、書損、汚損等で保険契約者または集金者に交付しなかった保険料領収証については、すみやかに当社へ返却する。
 - 5 代理店は、保険料を領収した後でなければ保険証券を保険契約者に交付してはならない。ただし、保険契約者から保険料を一定期間分合算して領収することを当社が認めた運送保険契約、または海上保険（貨物保険）契約における保険証券の交付、その他当社が認める場合については、この限りではない。

(領収した保険料の取り扱い)

- 第12条** 代理店が領収した保険料は、当社の所有物であり、当社に帰属する。
- 2 代理店は、当社の定めに従い、領収した保険料を自己の財産と明確に区分し、保管する。
 - 3 代理店は、領収した保険料を善良な管理者としての注意義務をもって保管しなければならず、譲渡・質入・その他担保権の設定を行ったり、他に流用したりしてはならない。

(保険料専用口座)

第13条 代理店は、保険料専用口座を設定する場合は、当社を代理し、当社の定めるところに従い、保険料専用口座を設定する。

- 2 代理店は、保険料専用口座を設定する場合は、預貯金の種類等につき当社の指示に従う。
- 3 代理店は、保険料専用口座を開設した場合は、当社の定めるところに従い、当該口座の金融機関名、口座番号、口座名義等を、すみやかに当社に通知する。
当該口座を変更または解約した場合も同様とする。
- 4 保険料専用口座は、当社の所有物であり、当社に帰属する。
当社は、いつでも当該口座から直接に預貯金の払い戻しができる。
この場合において、代理店は、当社が当該口座から直接に預貯金の払い戻しをすることに協力しなければならない。
- 5 代理店は、領収した保険料を保険料専用口座に保管する場合は、当該保険料全額を遅滞なく当該口座に預け入れ、保管する。
- 6 代理店は、保険料専用口座に、保険料以外の金銭を預け入れてはならない。
- 7 代理店は、保険料専用口座に生じた利息をすみやかに払い戻す。
この場合において、代理店は、当該利息を自己の所得とすることができる。
- 8 代理店は、次の各号に定める場合を除き、保険料専用口座に保管された保険料について払い戻しをしてはならない。
 - (1) 第16条により保険料を精算する場合
 - (2) 前号の精算と同時に、自己の所得とするために所定の代理店手数料相当額を払い戻す場合
 - (3) 保険契約者に対して保険料を返還する場合
 - (4) 前項の利息を自己の所得とする場合
 - (5) その他当社の指示する場合

(割りもどし等の禁止)

第14条 代理店は、直接であると間接であるとを問わず、保険契約者、被保険者およびこれらの関係者に対して、その手数料の全部または一部に相当する金品を供与する等、保険料の割りもどしに類する行為（供応その他名目・方法のいかんを問わない。）をしてはならない。

(代理店手数料等)

第15条 当社は、代理店が取り扱った保険契約について、当社が領収した収入保険料（保険契約の条件等の変更により追加領収した収入保険料を含む。以下同じ。）に対し、当社が別に定める代理店手数料規定に従い、代理店に代理店手数料等（集金手数料を含む。以下同様。）を支払う。本条の代理店が取り扱った保険契約には、当社が別に定めるところに従い、代理店が他の代理店または直扱の業務の全部または一部を引き継いだ場合に扱う保険契約を含むものとする。

- 2 当社は、代理店手数料規定の内容を追加または変更する場合は、事前に代理店に通知する。
- 3 代理店は、その取り扱った保険契約の条件等の変更、無効、失効または解除等（クーリングオフ

の場合を含む。)により、当社が領収した収入保険料の全部または一部を保険契約者に返還した場合、特段の定めがない限り、当該返還保険料に対応する代理店手数料相当額を当社に戻し入れる。

- 4 当社は、代理店が本契約の終了前に取り扱った保険契約について、本契約の終了後に前項に定める代理店手数料相当額戻しの事由が生じた場合、代理店に戻し入れを請求することができる。
- 5 当社は、代理店が本契約の終了前に取り扱った保険契約について、本契約の終了時に保険契約者等から保険料を領収していない場合、または代理店が保険料を領収した場合であっても、当社に精算していないときは、代理店手数料等を支払わない。ただし、当社が認める場合はこの限りではない。
- 6 当社は、代理店手数料等および次の各号に掲げるもの、その他当社が特に認めたものを除き、委託業務に関する諸経費等名目のいかににかかわらず、支払わない。

(1) 本契約による業務委託、および本契約の変更を行うにつき要した収入印紙代

(2) 保険証券の郵送料

ただし、当社が認めた保険種類等につき、別に定める金額を限度とする。

(3) 第16条の保険料精算を行うために当社が指示した方法による振込手数料

- 7 当社は、代理店が取り扱った保険契約について、当社が別に定める方法に従い、保険契約者から直接保険料を領収することができる。この場合、代理店は、当社が集金のために要した諸手数料その他の費用（通信費および振替不能の場合等に要する諸費用を含む。）を負担する。
- 8 第4条第4項に基づき委託業務の一部を代理店に代わり当社が行った場合、当社は、その内容に応じて、代理店に対し代理店手数料の引き下げ、または別に定める費用の請求を行うことができる。
- 9 当社は、代理店が本契約書の規定を遵守しなかった場合、当社が別に定めるところに従い、代理店に対して事前に通知して一定期間の代理店手数料の引き下げを行うことができる。なお、当社に損害が生じた場合、代理店手数料の引き下げとは別に、第28条の定めるところにより代理店に対して損害賠償の請求をすることができる。

(保険料の精算)

第16条 代理店は、領収した保険料を、本条および当社が別に定めるところに従い、当社に精算する。

- 2 代理店は、当社が別に定めるところにより、保険料の領収の都度または保険料の当社計上月の翌月末日までに保険料の全額または前条に定める代理店手数料を控除した残額を当社に精算する。
- 3 精算方法について別の定めのある保険契約または当社が別に定める場合は、その定めに従い当社に精算する。
- 4 保険契約者等から直接、当社に保険料全額が入金された場合、当社は、代理店に対して、保険料が入金された月の翌月末日までに前条に定める代理店手数料等を支払う。
- 5 代理店は、次の各号に掲げる事由が発生した場合は、領収した保険料について、前条に定める代理店手数料等を控除せず、ただちにその全額を当社に精算する。
 - (1) 代理店について、破産手続開始、再生手続開始、会社更生手続開始もしくは特別清算開始の申立があった場合、または合併によらない解散があった場合
 - (2) 代理店について、当社または第三者に対して債務の履行の猶予を申し出た場合、手形・小切手

の不渡りがあった場合、支払停止があった場合、支払不能に陥った場合、または代理店が、第三者から差押、仮差押、仮処分、保全差押、強制執行、競売申立もしくは滞納処分を受けた場合

(3) 自らの責めに帰すべき事由によって代理店の所在が不明になった場合

(4) その他前各号に準ずる状態になった場合

(保険事故発生のお知らせ)

第17条 代理店は、取り扱った保険契約について、保険事故が生じたことを知った場合、ただちに状況を当社に通知する。

2 代理店は、取り扱った保険契約について、保険事故が生じたときは、保険金請求手続きおよび当社の損害調査が円滑に行えるよう、保険契約者または被保険者の援助を行う。

3 代理店は、取り扱った保険契約について保険事故が生じたときは、当社と協調して、保険契約者または被保険者に対し事故対応の進展状況の説明を行う。

(損害についての意見発表の禁止)

第18条 代理店は、保険事故が発生した場合において、当社のでん補責任の有無およびその額について、当社が認める場合を除き、何人に対しても意見を述べてはならない。

(代理店業務に関する諸記録および監査等)

第19条 代理店は、当社が別に定める方式により、保険料の収支を明らかにする記録およびその他委託業務に関する記録（以下「諸記録」という。）を整理・保管する。

2 代理店が前項に定める諸記録を当社が別に定める方式以外の方式により整理・保管する場合、あらかじめ当社の承認を得る。

3 代理店は、当社または当社の認める者から、前各項に定める諸記録および保険料専用口座の通帳の閲覧または説明を求められた場合、これに応じなければならない。また、委託業務に関する報告書、諸記録および通帳の提出を求められた場合も同様とする。

4 当社は、当社または当社の認める者が、代理店の事務所に立ち入る等の方法により、代理店の業務遂行状況等に関する監査等を実施できるものとし、代理店は当該監査等に誠実に協力しなければならない。

5 第3項の義務は、本契約が終了し、または解除された後も同様とする。

(業務用物品等)

第20条 当社が代理店に提供した委託業務に関する保険料領収証つづり、保険料専用口座の通帳、帳簿、書類、用紙、看板、器具等は、すべて当社の所有とする。代理店は、当社の請求を受けた場合、ただちにこれらの業務用物品を返却する。

2 前項の業務用物品には、代理店へ提供したパソコン端末等の電子機器内のソフトウェア、代理店オンラインサービス等で提供した顧客情報等のデータ、その他提供データおよび委託業務のためにこれら業務用物品を利用、または加工し、作成した物品を含み、代理店は、当社の指示があればただちに返却もしくは消去する。

(他の保険会社との損害保険代理店委託契約)

第21条 代理店は、他の保険会社と損害保険代理店委託契約を締結する場合、あらかじめ当社の承認を得る。

2 代理店は、既に委託を受けている他の保険会社との間において、損害保険代理店委託契約を解除した場合は、遅滞なく当社に通知する。

(保険募集に関する文書等)

第22条 代理店は、保険募集に関する文書等を作成または変更する場合、その内容および使用方法等について、あらかじめ当社の承認を得る。

2 前項に定める保険募集に関する文書等とは、印刷物、ポスター、看板、放送、映画、広告、インターネットを利用したホームページ等その媒体を問わず、募集のためまたは募集を容易にするために使用する一切のものをいう。

(他の代理店および保険仲立人への保険募集の委託の禁止、手数料支払いの禁止)

第23条 代理店は、他の代理店および保険仲立人に対して保険募集の委託を行ってはならず、保険募集に関して手数料、報酬その他の対価を支払ってはならない。また、代理店は、他の代理店および保険仲立人から保険募集の委託を受けてはならず、保険募集に関して手数料、報酬その他の対価を受け取ってはならない。ただし、当社が認める場合はこの限りではない。

(代理店と保険仲立人との共同募集の禁止)

第24条 代理店は、保険仲立人と共同して保険募集を行ってはならない。

(保険仲立人との兼営の禁止)

第25条 代理店は、保険仲立人を兼営してはならない。

(顧客情報の取り扱いおよび守秘義務)

第26条 当社および代理店は、顧客情報その他業務上知ることのできた事項を他にもらしてはならない。

2 前項の顧客情報、その他業務上知ることができた事項には、代理店が、代理店オンラインサービス等により当社から提供を受けた顧客情報、データ、ソフトウェア等を含むものとする。

3 代理店は、金融分野における事業者として、関係法令等および当社が定める諸規定に従い、顧客情報を適切に取り扱うとともに、顧客情報に関する安全管理の措置を講じなければならない。

4 第1項については、本契約が終了または解除された後も同様とする。

(債権譲渡の禁止)

第27条 代理店は、委託業務遂行の結果、当社に対して生じた代理店手数料等請求権、その他本契約に関し当社に対して生じた債権について一切他に譲渡、質入れ等の処分を行ってはならない。

(損害の賠償)

第28条 当社または代理店は、本契約の規定または本契約に基づき締結された業務委託契約、覚書等に違反したことによって、その相手方に損害を与えた場合、それにより生じた損害を賠償する。

2 前項の賠償義務者は、本契約が終了または解除された後であっても、前項の賠償の義務を免れない。

(本契約の期限・解除)

第29条 本契約の有効期間は1年間とし、期間満了日の1ヶ月前までに、当社または代理店から特段の申し出がない場合は、更に1年間延長されたものとし、以後も同様とする。ただし、次に掲げる事由が発生した場合、本契約は、その時点で終了する。

- (1) 損害保険代理店の登録が取り消された場合
- (2) 保険業法第280条第3項により損害保険代理店の登録が効力を失った場合
- 2 当社または代理店は、双方の合意により、本契約の全部または一部を解除することができる。
- 3 当社または代理店は、前項にかかわらず、60日前に文書により予告して、本契約の全部または一部を解除することができる。
- 4 当社は、次の各号に掲げる事由が発生した場合は、文書により通知し、事前に催告することなくいつでも本契約を解除することができる。
 - (1) 代理店が、本契約締結時前3年以内または締結後に、保険料または保険金の流用・費消等、保険業務に関して著しく不適当な行為を行ったことが判明した場合
 - (2) 代理店が、本契約の締結時または締結後に保険業法第279条に定める代理店登録拒否事由に該当していたことが判明した場合、または本契約締結後に該当した場合
 - (3) 代理店が、継続して委託業務を自ら行わない場合
 - (4) 代理店が、保険契約者または被保険者の利益を害した場合
 - (5) 代理店が、当社が別に定める「特定契約取扱代理店」に該当することになった場合
 - (6) 代理店が、本契約書の規定に違反した場合
 - (7) 代理店が、当社と別途取り交わした条件に違反した場合
 - (8) 代理店について、破産手続開始、再生手続開始、会社更生手続開始もしくは特別清算開始の申立があった場合、または合併によらない解散があった場合
 - (9) 代理店について、当社または第三者に対して債務の履行の猶予を申し出た場合、手形・小切手の不渡りがあった場合、支払停止があった場合、支払不能に陥った場合、または代理店が、第三者から差押、仮差押、仮処分、保全差押、強制執行、競売申立もしくは滞納処分を受けた場合
 - (10) 代理店またはその使用人等が、反社会的勢力に該当すると認められた場合
 - (11) 代理店またはその使用人等が、反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められた場合
 - (12) 代理店またはその使用人等が、反社会的勢力を不当に利用していると認められた場合
 - (13) 反社会的勢力が代理店の経営を支配し、または代理店の経営に実質的に関与していると認められた場合
 - (14) 代理店またはその使用人等が、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められた場合
 - (15) 代理店またはその使用人等が、自らまたは第三者を利用して、暴力、脅迫、威力または詐欺的言動その他違法ないし不当な言動を行った場合

(16) 代理店が法令違反をした場合または信義に従って誠実に委託業務を履行しない場合など、取引を継続し難い正当な事由が生じた場合

5 前各項において、本契約が終了または解除された場合、代理店は、ただちに当社または当社が指示する者に対して事務の引き継ぎを行い、第20条に定める当社の業務用物品を返却するとともに、未精算保険料等の金銭債務があるときは、当社が認める場合を除いて、ただちに当社に精算する。

6 代理店は、本契約の終了または解除の事由のいかんにかかわらず、本契約の終了または解除に起因もしくは関連して当社に対していかなる補償も請求することはできない。

(代理店廃止等情報制度)

第30条 当社は、代理店が保険料または保険金の流用・費消その他損害保険業務に関して著しく不適当な行為を行ったことにより、代理店登録の取消、業務廃止、または役員・使用人の廃止が行われた場合、当該代理店および当該行為者に関する情報を代理店廃止等情報制度に登載する。

(当社の代理店への通知方法)

第31条 本契約において、当社が代理店に対して通知を発する場合には、頭書に表示する代理店事務所所在地に発することで足りるものとする。

2 当社からの書面等の送付先について、頭書に表示する事務所所在地以外の場所に変更するため、あらかじめ代理店が当社に対し通知した場合は、当社は、変更後の場所に対して書面等を発信する。

3 前項の通知がなかったため、書面等による通知が延着し、または到達しなかった場合は、通常到達すべき時に到達したものとみなす。

(管轄裁判所)

第32条 本契約から生じる権利義務に関する訴訟については、当社の本店所在地を管轄する裁判所をもって、管轄裁判所とする。

付 則

1 本契約は、締結日より発効する。

本契約の締結時において、当社と代理店との間に既に締結している損害保険代理店委託契約（原子力財産保険に関する損害保険代理店委託契約を除く。以下「旧委託契約」という。）がある場合は、本契約の発効日をもってその効力が満了する。

ただし、本契約の締結日と別に発効日を定める場合は、以下に記載した発効日をもって本契約は発効し、同日をもって旧委託契約が満了する。

発効日 西暦 _____ 年 _____ 月 _____ 日

2 前項の規定にかかわらず、旧委託契約に基づいて既に取り扱った保険契約につき生じた当社または代理店の権利義務および同時点までに行われた当社および代理店の行為（不作為を含む）により発生した権利義務およびこれに係る旧委託契約の保証人の義務については、本契約発効後も旧委託契約の定めによる。

3 本契約の締結時において、旧委託契約に基づいて既に当社と代理店との間で取り交わした損害保険代理店委託契約書変更約定書等の全ての書面（覚書、誓約書、通知書および念書等を含む。）は、本契約の趣旨に反しない限り、本契約においても同様の内容で取り交わされたものとみなす。

4 当社が保証証券業務による保証を行う場合、この委託契約書は下記のとおり読み替える。

(1) 保 險 契 約 保証委託契約および保証契約

（ただし、第11条および第16条についてはこれを保証委託契約、第17条についてはこれを保証契約と読み替える。）

(2) 保 險 募 集 保証委託契約および保証契約の募集

(3) 保 險 料 保証料

（収入保険料、返還保険料、保険料領収証、保険料領収証つづりおよび保険料専用口座については、それぞれ収入保証料、返還保証料、保証料領収証、保証料領収証つづりおよび保証料専用口座と読み替える。）

(4) 保 險 証 券 保証証券

(5) 保 險 約 款 保証約款および保証委託約款

(6) 保 險 契 約 者 保証委託者

(7) 被 保 險 者 債権者または権利者

(8) 事 故 債務または義務の不履行

(9) 保 險 事 故 債務または義務の不履行

(10) 保 險 金 請 求 手 続 保証債務履行請求手続

(11) て ん 補 責 任 保証債務履行責任

(12) 保険の目的の調査 保証の対象たる債務または義務の内容の調査ならびに債務者または義務者および債権者または権利者の調査

5 この契約書において、ボイラ・ターボセット保険の保険料については、ボイラ・圧力容器検査料を含む。

【別表】

海上保険（船舶保険）について委託する損害保険の代理店業務は、次の契約にかかわる業務に限る。

(1) 次に掲げる船舶その他の物件の保険期間を1年とする普通期間保険契約および係船保険契約

イ. 木造船舶（他の材質との交造船を含む。以下同じ。）

ロ. 木造船舶以外の総トン数100トン未満の船舶。

ただし、エアクション艇、潜水艇および総トン数20トン以上の漁船を除く。

ハ. 自航装置のない浚渫船、起重機船、杭打船、その他の作業船および舢舨。

ただし、潜水船、昇降式作業台船ならびに海底資源開発用各種装置およびこれに専属する舢舨を除く。

ニ. 浮ドック、浮棧橋、ポンツーン、ブイおよび扉船

ホ. 海底に固着した構築物

(2) 木造船舶（艦艇を除く。）の建造保険契約

(3) 保険期間を1年とする海底資源開発に伴う暴噴制御費用保険契約

(4) 保険期間を1年とする海底資源開発に伴う油濁賠償責任保険契約

2. 自動車損害賠償責任保険代理店委託契約書

損害保険ジャパン株式会社（以下「当社」という。）が、頭書に表示する者（以下「代理店」という。）に自動車損害賠償責任保険（以下「責任保険」という。）の損害保険代理店業務を委託するにつき、当社と代理店は、以下の各条項のとおり契約する。

（委託業務）

第1条 当社は、責任保険につき、代理店に次の各号に掲げる業務（以下「委託業務」という。）を委託し、代理店はこれを受託する。

- (1) 責任保険契約の締結の代理
- (2) 保険料の領収
- (3) 責任保険証明書等の交付ならびに保険料領収証の発行および交付
- (4) 責任保険契約の維持・管理
- (5) 第1号から第4号までの業務に関連して当社から特に指示した業務

2 代理店は、第1項の委託業務を自立して行うとともに、損害保険料率算出機構または当社が定める諸規定・責任保険普通保険約款・料率・条件等を遵守する。

3 代理店は、第1項の委託業務に関して当社から特に指示がある場合、それに従う。

（法令等遵守義務）

第2条 当社および代理店は、本契約書および委託期間中に当社と交わした契約条件の定めるところに従うほか、自動車損害賠償保障法（以下「保障法」という。）、保険業法その他関係法令等を遵守しなければならない。

（代理店の登録）

第3条 代理店は、第1条に定める委託業務を行うため、頭書に表示する場所に事務所を設け、保険業法に基づく登録を受けなければならない。登録を受けるまでは、いかなる委託業務も行ってはならない。

2 代理店は、前項の事務所所在地以外に委託業務を行う事務所を設ける場合、あらかじめ当社の承認を得る。

3 代理店は、次の各号に掲げる代理店登録事項について変更が生じた場合、遅滞なく当社に通知する。

- (1) 商号もしくは名称または氏名および生年月日
- (2) 委託業務を行うための事務所の名称および所在地
- (3) 他に行っている業務の種類
- (4) 代理店が保険業法に基づく生命保険募集人の登録を受けた場合、またはその登録を廃止した場合
- (5) 法人代理店においては、代表権を有する役員および当該役員の氏名

(6) 所属保険会社の商号、名称または氏名

(7) その他代理店登録事項

4 代理店は、第4条第1項で表明・保証した事項に反する事実が判明した場合、または発生した場合には、代理店登録が行われなくても、何ら異議を申し立てない。

(反社会的勢力でないことの表明・保証および関係遮断)

第4条 当社および代理店は、次の各号に掲げる事項について表明し、かつ、将来にわたり保証する。

(1) 自己、その役員、実質的に経営に関与する者または使用人等(以下「自己等」という。)が、暴力団、暴力団員(暴力団員ではなくなった日から5年を経過しない者を含む。)、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等その他の反社会的勢力(以下「反社会的勢力」という。)でないこと

(2) 自己等が、暴力、脅迫、威力または詐欺的言動その他違法ないし不当な言動を行わないこと

(3) 反社会的勢力との関係を遮断し、公共の信頼を維持し、適切かつ健全に業務を遂行すること

2 当社および代理店は、前項で表明・保証した事項に反する事実が判明した場合、または発生した場合には、本契約が解除されたとしても、何ら異議を申し立てない。

3 代理店は、その役員または保険募集に従事する使用人が、第1項で表明・保証した事項に違反した場合、またはそのおそれがある場合には、当該役員または使用人の登録・届出を廃止する。

4 当社または代理店は、第1項で表明・保証したことの全部または一部が虚偽もしくは事実と反することにより、相手方に何らかの損害を及ぼした場合は、その損害を賠償する。

(保険募集従事者等)

第5条 代理店は、その役員(代表権のない役員をいう。以下本条において同じ。)または使用人に保険募集を行わせる場合、あらかじめ当社の承認を得たうえで保険業法に基づく届出を行わなければならない。

2 代理店は、保険募集に従事する者に対して当社所定の教育を修了させなければならない。

3 代理店は、保険募集に従事する役員または使用人が、保険募集に従事しなくなった場合、または保険業法に基づき届け出た事項に変更があった場合は、遅滞なく当社に通知する。

4 代理店は、当社が別に定めるところにより、単に保険募集を行う出先を設置し、当該出先において保険募集に従事させる場合は、あらかじめ当社の承認を得る。また、出先において保険募集に従事させる者に変更があった場合、出先の名称、所在地等に変更があった場合、または事務所を閉鎖した場合は、遅滞なく当社に通知する。

5 代理店は、第1項により当社が承認した保険募集従事者以外の者に保険募集を行わせてはならない。また、保険募集に関する文書等に、保険募集従事者以外の者が保険募集を行うと誤解されるような表記をしてはならない。

(保険契約の締結)

第6条 代理店は、責任保険の契約の申し込みを受けた場合、当社の代理人として保険契約を締結しなければならない。ただし、次の各号の場合、保険契約を締結してはならない。

(1) 保険料の全額の支払いがないとき。

(2) 保障法第20条各号の事項について不実のことを告げたことが明らかであるとき。

2 代理店は、責任保険契約を締結したときは、責任保険証明書用の用紙に所定事項を記入し、領収した保険料から第9条に定められた代理店手数料を差し引いた正味保険料をただちに当社または当社の指定する金融機関に払い込み、その領収印を受けた責任保険証明書ならびに保険料領収証を保険契約者に交付しなければならない。

3 代理店は、責任保険契約を締結した場合、当社の定めるところに従い、その都度ただちに申込書を当社に送付する。

(保険標章の交付)

第7条 代理店は、検査対象外軽自動車、原動機付自転車または締約国登録自動車の責任保険契約の契約締結の際、保障法第9条の2に基づき保険期間の末日に属する年月を表示した保険標章を保険契約者に交付しなければならない。

2 代理店は、当社の指定する保険標章の交付業務に関する帳簿等はその交付枚数および残枚数を記入する。

3 代理店は、当社に毎月の交付状況を遅滞なく報告する。

(保険料の流用の禁止)

第8条 代理店は、責任保険契約を締結した場合、第6条2項の正味保険料をただちに当社または当社の指定する金融機関に払い込まなければならないが、他に流用してはならない。

(代理店の手数料)

第9条 当社は、代理店が取り扱った責任保険契約につき領収した保険料に対し、別に定める代理店手数料を支払う。

2 当社は、前項の代理店手数料を除き、委託業務に関する諸経費等名目のいかににかかわらず支払わない。

(割もどし等の禁止)

第10条 代理店は、直接であると間接であるとを問わず、保険契約者、被保険者およびこれらの関係者に対して、その手数料の全額もしくは一部に相当する金品を供与する等、保険料の割もどしに類する行為（供給その他名目・方法のいかにを問わない。）をしてはならない。

(事故報告)

第11条 代理店は、その取り扱った責任保険契約について、保険事故が生じたことを知った場合、遅滞なくその状況を当社に報告する。

(代理店業務に関する諸記録および監査等)

第12条 代理店は、委託業務を遂行するために必要な諸記録を整理・保管する。

2 代理店は、当社または当社の認める者から、前項に定める諸記録の閲覧または説明を求められた場合、これに応じなければならない。また、委託業務に関する報告書または諸記録の提出を求められた場合も同様とする。

3 当社は、当社または当社の認める者が、代理店の事務所に立ち入る等の方法により、代理店の業務遂行状況等に関する監査等を実施できるものとし、代理店は当該監査等に誠実に協力しなければならない。

4 第2項の義務は、本契約が終了し、または解除された後も同様とする。

(業務用物品等)

第13条 当社が代理店に提供した委託業務に関する責任保険証明書つづり、帳簿、書類、用紙、印章、看板、器具等は、すべて当社の所有とする。代理店は、当社の請求を受けた場合、ただちにこれらの業務用物品を返却する。

2 前項の業務用物品には、代理店へ提供したパソコン端末等の電子機器内のソフトウェア、代理店オンラインサービス等で提供した顧客情報等のデータ、その他提供データおよび委託業務のためにこれら業務用物品を利用、または加工し、作成した物品を含み、代理店は、当社の指示があればただちに返却もしくは消去する。

(他の保険会社の責任保険代理店委託契約)

第14条 代理店は、他の保険会社と責任保険代理店委託契約を締結する場合、あらかじめ当社の承認を得る。

2 代理店は、既に委託を受けている他の保険会社との間において、責任保険代理店委託契約を解除し、もしくは解除された場合、遅滞なく当社に通知する。

(保険募集に関する文書等)

第15条 代理店は、保険募集に関する文書等を作成または変更する場合、その内容および使用方法等について、あらかじめ当社の承認を得る。

2 前項に定める保険募集に関する文書等とは、印刷物、ポスター、看板、放送、映画、広告、インターネットを利用したホームページ等その媒体を問わず、募集のためまたは募集を容易にするために使用する一切のものをいう。

(他の代理店および保険仲立人への募集の委託の禁止、手数料支払いの禁止)

第16条 代理店は、他の代理店および保険仲立人に対して保険募集の委託を行ってはならず、保険募集に関して手数料、報酬その他の対価を支払ってはならない。また、代理店は、他の代理店および保険仲立人から保険募集の委託を受けてはならず、保険募集に関して手数料、報酬その他の対価を受け取ってはならない。

(代理店と保険仲立人との共同募集の禁止)

第17条 代理店は、保険仲立人と共同して保険募集を行ってはならない。

(保険仲立人との兼営の禁止)

第18条 代理店は、保険仲立人を兼営してはならない。

(顧客情報の取り扱いおよび守秘義務)

第19条 当社および代理店は、顧客情報その他業務上知ることができた事項を他にもらしてはならない。

- 2 前項の顧客情報、その他業務上知ることができた事項には、代理店が、代理店オンラインサービス等により当社から提供を受けた顧客情報、データ、ソフトウェア等を含むものとする。
- 3 代理店は、金融分野における事業者として、関係法令等および当社が定める諸規定に従い、顧客情報を適切に取り扱うとともに、顧客情報に関する安全管理の措置を講じなければならない。
- 4 第1項については、本契約が終了または解除された後も同様とする。

(債権譲渡の禁止)

第20条 代理店は、委託業務遂行の結果、当社に対して生じた代理店手数料等請求権、その他本契約に関し当社に対して生じた債権は一切他に譲渡、質入れ等の処分を行ってはならない。

(損害の賠償)

第21条 当社または代理店は、本契約の規定または本契約に基づき締結された業務委託契約、覚書等に違反したことによって、その相手方に損害（保障法第91条の規定により当社が過料を支払った場合を含む。）を与え、法律上の損害賠償義務が発生した場合、それにより生じた損害を賠償する。

- 2 前項の賠償義務者は、本契約が終了または解除された後であっても、前項の賠償の義務を免れない。

(本契約の期限・解除)

第22条 本契約の有効期間は1年間とし、期間満了日の1ヶ月前までに、当社または代理店から特段の申し出がない場合は、更に1年間延長されたものとし、以後も同様とする。ただし、次に掲げる事由が発生した場合は、その時点で終了する。

- (1) 損害保険代理店の登録が取り消された場合
- (2) 保険業法第280条第3項により損害保険代理店の登録が効力を失った場合
- 2 当社または代理店は、双方の合意により、本契約の全部または一部を解除することができる。
- 3 当社または代理店は、前項にかかわらず、60日前に文書により予告して、本契約の全部または一部を解除することができる。
- 4 当社は、次の各号に掲げる事由の場合は、文書により通知し、いつでも本契約を解除することができる。
 - (1) 代理店が、本契約締結時前3年以内または締結後に、保険料または保険金の流用・費消等、保険業務に関して著しく不適當な行為を行ったこと、その他、本契約の締結時または締結後に保険業法第279条に定める代理店登録拒否事由に該当する事実が判明した場合、または本契約締結後に該当した場合
 - (2) 代理店が、継続して委託業務を自ら行わない場合
 - (3) 代理店が、保険契約者または被保険者の利益を害した場合
 - (4) 代理店が、本契約書の規定に違反した場合
 - (5) 代理店が、当社と別途取り交わした委託条件に違反した場合
 - (6) 代理店について、破産手続開始、再生手続開始、会社更生手続開始もしくは特別清算開始の申立があった場合、または合併によらない解散があった場合

- (7) 代理店について、当社または第三者に対して債務の履行の猶予を申し出た場合、手形・小切手の不渡りがあった場合、支払停止があった場合、支払不能に陥った場合、または代理店が、第三者から差押、仮差押、仮処分、保全差押、強制執行、競売申立もしくは滞納処分を受けた場合
 - (8) 代理店またはその使用人等が、反社会的勢力に該当すると認められた場合
 - (9) 代理店またはその使用人等が、反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められた場合
 - (10) 代理店またはその使用人等が、反社会的勢力を不当に利用していると認められた場合
 - (11) 反社会的勢力が代理店の経営を支配し、または代理店の経営に実質的に関与していると認められた場合
 - (12) 代理店またはその使用人等が、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められた場合
 - (13) 代理店またはその使用人等が、自らまたは第三者を利用して、暴力、脅迫、威力または詐欺的言動その他違法ないし不当な言動を行った場合
 - (14) 代理店が法令違反をした場合または信義に従って誠実に委託業務を履行しない場合など、取引を継続し難い正当な事由が生じた場合
- 5 前各項において、本契約が終了または解除された場合、代理店は、ただちに当社に対して事務の引き継ぎを行い、第13条に定める当社の業務用物品を返却するとともに、未精算保険料等の金銭債務があるときは、遅滞なく当社に精算する。
- 6 代理店は、本契約の終了または解除の事由のいかんにかかわらず、本契約の終了または解除に起因もしくは関連して当社に対していかなる補償も請求することはできない。

(代理店廃止等情報制度)

第23条 当社は、代理店が保険料または保険金の流用・費消その他損害保険業務に関して著しく不適当な行為を行ったことにより、代理店登録の取消、業務廃止、または役員・使用人の廃止が行われた場合、当該代理店および当該行為者に関する情報を代理店廃止等情報制度に登載する。

(当社の代理店への通知方法)

第24条 本契約において、当社が代理店に対して通知を発する場合には、頭書に表示する代理店事務所所在地に発することで足りるものとする。

- 2 当社からの書面等の送付先について、頭書に表示する事務所所在地以外の場所に変更するため、あらかじめ代理店が当社に対し通知した場合は、当会社は、変更後の場所に対して書面等を発信する。
- 3 前項の通知がなかったため、書面等による通知が延着し、または到達しなかった場合は、通常到達すべき時に到達したものとみなす。

(管轄裁判所)

第25条 本契約から生じる権利義務に関する訴訟については、当社の本店所在地を管轄する裁判所をもって、管轄裁判所とする。

付 則

- 1 本契約は、締結日より発効する。

本契約の締結時において、当社と代理店との間に既に締結している責任保険代理店委託契約がある場合は、本契約の発効日をもってその効力が満了する。ただし、本契約の締結日と別に発効日をも定める場合は、以下に記載した発効日をもって本契約は発効し、同日をもって旧委託契約が満了する。

発効日 西暦 _____ 年 _____ 月 _____ 日

- 2 前項の規定にかかわらず、旧責任保険代理店委託契約に基づいて既に取り扱った保険契約につき生じた当社または代理店の権利義務および同時点までに行われた当社および代理店の行為（不作為を含む）により発生した権利義務およびこれに係る旧責任保険代理店委託契約の保証人の義務については、本契約発効後も旧責任保険代理店委託契約の定めによる。
- 3 本契約の締結時において、旧責任保険代理店委託契約に基づいて既に当社と代理店との間で取り交わした「自動車損害賠償責任保険代理店委託契約に関する特約書、その他の責任保険の取扱いに関する覚書」は、本契約の趣旨に反しない限り、本契約においても同様の内容で取り交わされたものとみなす。

3. 調 印 欄

1. 損害保険代理店委託契約（自動車損害賠償責任保険および原子力保険を除く）
2. 自動車損害賠償責任保険代理店委託契約

上記符号_____の契約締結の証として、本書1通を作成し、各自記名調印のうえ当社がこれを所持する。

西暦 年 月 日

収 入
印 紙
(4,000 円)

当 社 (住 所)
(商 号)
(部店長)

印

代理店 (住 所)

〔 法人の場合は、
登記簿上本店住所
個人の場合は、
住民票上住所 〕

(氏 名)

〔 法人の場合は
商号または名称
及び代表者 〕

印

8-3 保険業法(抜粋)

第一編 総則

第1条 (目的)

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

第2条 (定義)

この法律において「保険業」とは、人の生存又は死亡に関し一定額の保険金を支払うことを約し保険料を収受する保険、一定の偶然の事故によって生ずることのある損害をてん補することを約し保険料を収受する保険その他の保険で、第3条第4項各号又は第5項各号に掲げるものの引受けを行う事業(次に掲げるものを除く。)をいう。

一 他の法律に特別の規定のあるもの

二 次に掲げるもの

イ 地方公共団体がその住民を相手方として行うもの

ロ 一の会社等(会社(外国会社を含む。以下この号において同じ。))その他の事業者(政令で定める者を除く。)をいう。)又はその役員若しくは使用人(役員又は使用人であった者を含む。以下この号において同じ。)が構成する団体がその役員若しくは使用人又はこれらの者の親族(政令で定める者に限る。以下この号において同じ。)を相手方として行うもの

ハ 一の労働組合がその組合員(組合員であった者を含む。)又はその親族を相手方として行うもの

ニ 会社が同一の会社の集団(一の会社及び当該会社の子会社の集団をいう。)に属する他の会社を相手方として行うもの

ホ 一の学校(学校教育法(昭和22年法律第26号)第1条に規定する学校をいう。)又はその学生が構成する団体がその学生又は生徒を相手方として行うもの

ヘ 一の地縁による団体(地方自治法(昭和22年法律第67号)第260条の2第1項に規定する地縁による団体であって、同条第2項各号に掲げる要件に該当するものをいう。)がその構成員を相手方として行うもの

ト イからへまでに掲げるものに準ずるものとして政令で定めるもの

三 政令で定める人数以下の者を相手方とするもの(政令で定めるものを除く。)

2 この法律において「保険会社」とは、第3条第1項の内閣総理大臣の免許を受けて保険業を行う者をいう。

3 この法律において「生命保険会社」とは、保険会社のうち第3条第4項の生命保険業免許を受けた者をいう。

4 この法律において「損害保険会社」とは、保険会社のうち第3条第5項の損害保険業免許を受けた者をいう。

5 この法律において「相互会社」とは、保険業を行うことを目的として、この法律に基づき設立された保険契約者をその社員とする社団をいう。

6 この法律において「外国保険業者」とは、外国の法令に準拠して外国において保険業を行う者(保険会社を除く。)をいう。

7 この法律において「外国保険会社等」とは、外国保険業者のうち第185条第1項の内閣総理大臣の免許を受けた者をいう。

8 この法律において「外国生命保険会社等」とは、外国保険会社等のうち第185条第4項の外国生命保険業免許を受けた者をいう。

9 この法律において「外国損害保険会社等」とは、外国保険会社等のうち第185条第5項の外国損害保険業免許を受けた者をいう。

10 この法律において「外国相互会社」とは、外国の法令に準拠して設立された相互会社と同種の外国の法人又はこれに類似する外国の法人をいう。

11~16省略

17 この法律において「少額短期保険業」とは、保険業のうち、保険期間が2年以内の政令で定める期

間以内であって、保険金額が1000万円を超えない範囲内において政令で定める金額以下の保険(政令で定めるものを除く。)のみの引受けを行う事業をいう。

- 18 この法律において「少額短期保険業者」とは、第272条第1項の登録を受けて少額短期保険業を行う者をいう。
- 19 この法律において「生命保険募集人」とは、生命保険会社(外国生命保険会社等を含む。以下この項において同じ。)の役員(代表権を有する役員並びに監査役、監査等委員会の委員(以下「監査等委員」という。))及び監査委員会の委員(以下「監査委員」という。)を除く。以下この条において同じ。)若しくは使用人若しくはこれらの者の使用人又は生命保険会社の委託を受けた者若しくはその者の再委託を受けた者(法人でない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。)若しくはこれらの者の役員若しくは使用人で、その生命保険会社のために保険契約の締結の代理又は媒介を行うものをいう。
- 20 この法律において「損害保険募集人」とは、損害保険会社(外国損害保険会社等を含む。次項において同じ。)の役員若しくは使用人、損害保険代理店又はその役員若しくは使用人をいう。
- 21 この法律において「損害保険代理店」とは、損害保険会社の委託を受け、又は当該委託を受けた者の再委託を受けて、その損害保険会社のために保険契約の締結の代理又は媒介を行う者(法人でない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。)で、その損害保険会社の役員又は使用人でないものをいう。
- 22 この法律において「少額短期保険募集人」とは、少額短期保険業者の役員若しくは使用人又は少額短期保険業者の委託を受けた者若しくはその者の再委託を受けた者(法人でない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。)若しくはこれらの者の役員若しくは使用人で、その少額短期保険業者のために保険契約の締結の代理又は媒介を行うものをいう。
- 23 この法律において「保険募集人」とは、生命保険募集人、損害保険募集人又は少額短期保険募集人をいう。
- 24 この法律において「所属保険会社等」とは、生命保険募集人、損害保険募集人又は少額短期保険募集人が保険募集を行う保険契約の保険者となるべき保険会社(外国保険会社等を含む。)又は少額短期保険業者をいう。
- 25 この法律において「保険仲立人」とは、保険契約の締結の媒介であって生命保険募集人、損害保険募集人及び少額短期保険募集人がその所属保険会社等のために行う保険契約の締結の媒介以外のものを行う者(法人でない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。)をいう。
- 26 この法律において「保険募集」とは、保険契約の締結の代理又は媒介を行うことをいう。
- 27 この法律において「公告方法」とは、株式会社及び外国会社である外国保険会社等にあつては会社法第2条第33号(定義)に規定する公告方法をいい、相互会社及び外国保険会社等(外国会社を除く。以下この項において同じ。)にあつては相互会社及び外国保険会社等が公告(この法律又は他の法律の規定により官報に掲載する方法によりしなければならないものとされているものを除く。)をする方法をいう。
- 28～42省略

第二編 保険会社等

<第一章 通則>

第7条 (商号又は名称)

保険会社は、その商号又は名称中に、生命保険会社又は損害保険会社であることを示す文字として内閣府令で定めるものを使用しなければならない。

- 2 保険会社でない者は、その商号又は名称中に保険会社であると誤認されるおそれのある文字を用いてはならない。

<第三章 業務>

第100条の2 (業務運営に関する措置)

保険会社は、その業務に関し、この法律又は他の法律に別段の定めがあるものを除くほか、内閣府令で定めるところにより、その業務に係る重要な事項の顧客への説明、その業務に関して取得した

顧客に関する情報の適正な取扱い、その業務を第三者に委託する場合(当該業務が第275条第3項の規定により第三者に再委託される場合を含む。)における当該業務の的確な遂行その他の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じなければならない。

<第六章 監督>

第132条 (業務の停止等)

内閣総理大臣は、保険会社の業務若しくは財産又は保険会社及びその子会社等の財産の状況に照らして、当該保険会社の業務の健全かつ適切な運営を確保し、保険契約者等の保護を図るため必要があると認めるときは、当該保険会社に対し、措置を講ずべき事項及び期限を示して、経営の健全性を確保するための改善計画の提出を求め、若しくは提出された改善計画の変更を命じ、又はその必要の限度において、期限を付して当該保険会社の業務の全部若しくは一部の停止を命じ、若しくは当該保険会社の財産の供託その他監督上必要な措置を命ずることができる。

- 2 前項の規定による命令(改善計画の提出を求めることを含む。)であって、保険会社の保険金等の支払能力の充実の状況によって必要があると認めるときにするものは、保険会社の保険金等の支払能力の充実の状況に係る区分に応じ内閣府令・財務省令で定めるものでなければならない。

第133条 (免許の取消し等)

内閣総理大臣は、保険会社が次の各号のいずれかに該当することとなったときは、当該保険会社の業務の全部若しくは一部の停止若しくは取締役、執行役、会計参与、監査役若しくは会計監査人の解任を命じ、又は第3条第1項の免許を取り消すことができる。

- 一 法令、法令に基づく内閣総理大臣の処分又は第4条第2項各号に掲げる書類に定めた事項のうち特に重要なものに違反したとき。
- 二 当該免許に付された条件に違反したとき。
- 三 公益を害する行為をしたとき。

第三編 保険募集

<第一章 通則>

第275条 (保険募集の制限)

次の各号に掲げる者が当該各号に定める保険募集を行う場合を除くほか、何人も保険募集を行ってはならない。

- 一 次条の登録を受けた生命保険募集人 その所属保険会社等のために行う保険契約の締結の代理又は媒介(生命保険募集人である銀行その他の政令で定める者(以下この条において「銀行等」という。))又はその役員若しくは使用人にあつては、保険契約者等の保護に欠けるおそれが少ない場合として内閣府令で定める場合に限る。
- 二 損害保険会社(外国損害保険会社等を含む。以下この編において同じ。)の役員(代表権を有する役員並びに監査役、監査等委員及び監査委員を除く。以下この条、第283条及び第302条において同じ。)若しくは使用人又は次条の登録を受けた損害保険代理店若しくはその役員若しくは使用人 その所属保険会社等のために行う保険契約の締結の代理又は媒介(損害保険代理店である銀行等又はその役員若しくは使用人にあつては、保険契約者等の保護に欠けるおそれが少ない場合として内閣府令で定める場合に限る。)
- 三 特定少額短期保険募集人(少額短期保険募集人のうち、第3条第5項第1号に掲げる保険その他内閣府令で定める保険のみに係る保険募集を行う者で、少額短期保険業者の委託を受けた者又はその者の再委託を受けた者でないものをいう。以下同じ。)又は次条の登録を受けた少額短期保険募集人 その所属保険会社等のために行う保険契約の締結の代理又は媒介(少額短期保険募集人である銀行等又はその役員若しくは使用人にあつては、保険契約者等の保護に欠けるおそれが少ない場合として内閣府令で定める場合に限る。)
- 四 第286条の登録を受けた保険仲立人又はその役員若しくは使用人 保険契約(外国保険会社等以外の外国保険業者が保険者となる保険契約については、政令で定めるものに限る。)の締結の媒介(保険仲立人である銀行等又はその役員若しくは使用人にあつては、保険契約者等の保護に欠

けるおそれが少ない場合として内閣府令で定める場合に限る。)であって生命保険募集人、損害保険募集人及び少額短期保険募集人がその所属保険会社等のために行う保険契約の締結の媒介以外のもの

- 2 銀行等は、他の法律の規定にかかわらず、次条又は第286条の登録を受けて保険募集を行うことができる。
- 3～5 省略

<第二章 保険募集人及び所属保険会社等>

第一節 保険募集人

第276条 (登録)

特定保険募集人(生命保険募集人、損害保険代理店又は少額短期保険募集人(特定少額短期保険募集人を除く。))をいう。以下同じ。)は、この法律の定めるところにより、内閣総理大臣の登録を受けなければならない。

第277条 (登録の申請)

前条の登録を受けようとする者は、次に掲げる事項を記載した登録申請書を内閣総理大臣に提出しなければならない。

- 一 商号若しくは名称又は氏名及び生年月日
 - 二 事務所の名称及び所在地
 - 三 所属保険会社等の商号、名称又は氏名
 - 四 他に業務を行っているときは、その業務の種類
 - 五 その他内閣府令で定める事項
- 2 前項の登録申請書には、次に掲げる書類を添付しなければならない。
 - 一 第279条第1項第1号から第5号まで、第7号、第8号(同項第6号に係る部分を除く。)、第9号(同項第6号に係る部分を除く。)、第10号又は第11号のいずれにも該当しないことを誓約する書面
 - 二 登録申請者が法人(法人でない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。以下この編において同じ。)であるときは、その役員(法人でない社団又は財団におけるその代表者又は管理人を含む。第283条及び第302条を除き、以下この編において同じ。)の氏名及び住所を記載した書面
 - 三 前2号に掲げるもののほか、内閣府令で定める書類

第278条 (登録の実施)

内閣総理大臣は、第276条の登録の申請があった場合においては、次条第1項から第3項までの規定により登録を拒否する場合を除くほか、直ちに、次に掲げる事項を内閣府令で定める場所に備える生命保険募集人登録簿、損害保険代理店登録簿又は少額短期保険募集人登録簿に登録しなければならない。

- 一 前条第1項各号に掲げる事項
 - 二 登録年月日及び登録番号
- 2 内閣総理大臣は、前項の規定による登録をしたときは、遅滞なく、その旨を登録申請者及び所属保険会社等に通知しなければならない。

第279条 (登録の拒否)

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

- 一 破産手続開始の決定を受けて復権を得ない者又は外国の法令上これと同様に取り扱われている者
- 二 禁錮以上の刑(これに相当する外国の法令による刑を含む。)に処せられ、その刑の執行を終わり、又は刑の執行を受けることがなくなった日から3年を経過しない者
- 三 この法律又はこれに相当する外国の法令の規定に違反し、罰金の刑(これに相当する外国の法令による刑を含む。)に処せられ、その刑の執行を終わり、又は刑の執行を受けることがなくなっ

た日から3年を経過しない者

- 四 第307条第1項の規定により第276条の登録を取り消され、その取消しの日から3年を経過しない者(当該登録を取り消された者が法人である場合においては、当該取消しの日前30日以内に当該法人の役員であった者で当該取消しの日から3年を経過しないものを含む。)又はこの法律に相当する外国の法令の規定により当該外国において受けている同種類の登録(当該登録に類する許可その他の行政処分を含む。以下この号において「登録等」という。)を取り消され、その取消しの日から3年を経過しない者(当該登録等を取り消された者が法人である場合においては、当該取消しの日前30日以内に当該法人の役員であった者で当該取消しの日から3年を経過しないものを含む。)
- 五 心身の故障により保険募集に係る業務を適正に行うことができない者として内閣府令で定める者
- 六 申請の日前3年以内に保険募集に関し著しく不適当な行為をした者
- 七 保険仲立人又はその役員若しくは保険募集を行う使用人
- 八 営業に関し成年者と同一の行為能力を有しない未成年者でその法定代理人が前各号又は次号のいずれかに該当するもの
- 九 法人でその役員のうちに次のいずれかに該当する者のあるもの
- イ 心身の故障のため職務を適正に執行することができない者として内閣府令で定める者
- ロ 第1号から第4号まで又は第6号のいずれかに該当する者
- 十 個人でその保険募集を行う使用人のうちに第7号に該当する者のあるもの
- 十一 法人でその役員又は保険募集を行う使用人のうちに第7号に該当する者のあるもの
- 2 内閣総理大臣は、前項の規定により登録を拒否しようとするときは、あらかじめ、登録申請者にその旨を通知し、その者又はその代理人の出頭を求め、釈明のための証拠を提出する機会を与えるため、内閣総理大臣の指定する職員をして意見を聴取させなければならない。
- 3 前項の場合において、内閣総理大臣は、意見を聴取される者が正当な理由がないのに、意見の聴取に応じないときは、意見の聴取を行わないで登録を拒否することができる。
- 4 内閣総理大臣は、前3項の規定により登録を拒否したときは、遅滞なく、書面をもって、その旨を登録申請者に通知しなければならない。

第280条 (変更等の届出等)

特定保険募集人が次の各号のいずれかに該当することとなったときは、当該各号に定める者は、遅滞なく、その旨を内閣総理大臣に届け出なければならない。

- 一 第277条第1項各号に掲げる事項について変更があったとき。当該変更に係る特定保険募集人
- 二 保険募集の業務を廃止したとき。特定保険募集人であった個人又は特定保険募集人であった法人を代表する役員
- 三 特定保険募集人である個人が死亡したとき。その相続人
- 四 特定保険募集人である法人について破産手続開始の決定があったとき。その破産管財人
- 五 特定保険募集人である法人が合併(法人でない社団又は財団にあっては、合併に相当する行為。次号において同じ。)により消滅したとき。その法人を代表する役員であった者
- 六 特定保険募集人である法人が合併及び破産手続開始の決定以外の理由により解散(法人でない社団又は財団にあっては、解散に相当する行為)をしたとき。その清算人(法人でない社団又は財団にあっては、その代表者又は管理人であった者)
- 2 内閣総理大臣は、前項第1号に係る同項の届出を受理したときは、届出があった事項を生命保険募集人登録簿、損害保険代理店登録簿又は少額短期保険募集人登録簿に登録し、その旨を所属保険会社等に通知しなければならない。
- 3 特定保険募集人が第1項第2号から第6号までのいずれかに該当することとなったときは、当該特定保険募集人の登録は、その効力を失う。

第281条 (登録免許税及び手数料)

第276条の登録を受けようとする者(登録免許税法(昭和42年法律第35号)別表第1第37号の規定により新たな登録とみなされる場合における前条第1項第1号の規定による届出をする者を含む。)は、第1号に掲げる場合にあっては同法の定めるところにより登録免許税を、第2号に掲げる場合にあっては実費を勘案して政令で定める額の手数料を、それぞれ納めなければならない。

- 一 所属保険会社等からの委託又は保険募集再委託者からの再委託(一時的な必要に基づき期限を付して行われる委託又は再委託で内閣府令で定めるものを除く。)を受けて行う第277条第1項の規定による登録の申請(登録免許税法第34条の規定により新たな登録とみなされる場合における前条第1項第1号の規定による届出を含む。)を行う場合
- 二 前号に規定する申請以外の申請を行う場合

第282条 (生命保険募集人に係る制限)

- 生命保険会社(外国生命保険会社等を含む。以下この編において同じ。)又はその委託を受けた者は、他の生命保険会社の生命保険募集人に対して、保険募集の委託又は再委託をしてはならない。
- 2 生命保険募集人は、他の生命保険会社の役員若しくは使用人若しくはこれらの者の使用人を兼ね、又は他の生命保険会社の委託若しくはその委託を受けた者の再委託を受けて保険募集を行い、若しくは他の生命保険会社の委託若しくはその委託を受けた者の再委託を受けて保険募集を行う者の役員若しくは使用人として保険募集を行うことができない。
 - 3 前2項の規定は、生命保険募集人が2以上の所属保険会社等を有する場合においても、その保険募集に係る業務遂行能力その他の状況に照らして、保険契約者等の保護に欠けるおそれがないものとして政令で定める場合には、適用しない。

第二節 所属保険会社等

第283条 (所属保険会社等及び保険募集再委託者の賠償責任)

- 所属保険会社等は、保険募集人が保険募集について保険契約者に加えた損害を賠償する責任を負う。
- 2 前項の規定は、次に掲げる場合には、適用しない。
 - 一 所属保険会社等の役員である保険募集人(生命保険会社にあつては、当該役員の使用人である生命保険募集人を含む。)が行う保険募集については、所属保険会社等が当該役員の選任について相当の注意をし、かつ、これらの者の行う保険募集について保険契約者に加えた損害の発生防止に努めたとき。
 - 二 所属保険会社等の使用人である保険募集人(生命保険会社にあつては、当該使用人の使用人である生命保険募集人を含む。)が行う保険募集については、所属保険会社等が当該使用人(生命保険会社の使用人の使用人を除く。)の雇用について相当の注意をし、かつ、これらの者の行う保険募集について保険契約者に加えた損害の発生防止に努めたとき。
 - 三 所属保険会社等の委託に基づく特定保険募集人又はその役員若しくは使用人である保険募集人が行う保険募集については、所属保険会社等が当該特定保険募集人の委託をするについて相当の注意をし、かつ、これらの者の行う保険募集について保険契約者に加えた損害の発生防止に努めたとき。
 - 四 保険募集再委託者の再委託に基づく特定保険募集人又はその役員若しくは使用人である保険募集人(以下この条において「保険募集再受託者等」という。)が行う保険募集については、所属保険会社等が当該保険募集再受託者等に対する再委託の許諾を行うについて相当の注意をし、かつ、当該保険募集再受託者等の行う保険募集について保険契約者に加えた損害の発生防止に努めたとき。
 - 3 保険募集再委託者は、保険募集再受託者等が保険募集について保険契約者に加えた損害を賠償する責任を負う。ただし、当該保険募集再委託者が再委託をするについて相当の注意をし、かつ、当該保険募集再受託者等の行う保険募集について保険契約者に加えた損害の発生防止に努めたときは、この限りでない。
 - 4 第1項の規定は所属保険会社等から保険募集人に対する求償権の行使を妨げず、また、前項の規定は保険募集再委託者から保険募集再受託者等に対する求償権の行使を妨げない。
 - 5 民法第724条(不法行為による損害賠償請求権の期間の制限)の規定は、第1項及び第3項の請求権について準用する。

第284条 (所属保険会社等を代理人とする登録の申請等)

特定保険募集人又は第280条第1項第2号から第6号までに定める者は、所属保険会社等を代理人として、第277条第1項の規定による登録の申請又は第280条第1項若しくは第302条の規定による届出をすることができる。

第285条（特定保険募集人の原簿）

所属保険会社等は、内閣府令で定めるところにより、当該所属保険会社等に係る特定保険募集人に関する原簿を、その本店若しくは主たる事務所又は支店若しくは従たる事務所（外国保険会社等の場合にあつては、第185条第1項に規定する支店等）に備え置かなければならない。

- 2 利害関係人は、必要があるときは、所属保険会社等に対して、前項の原簿の閲覧を求めることができる。

<第四章 業務>

第294条（情報の提供）

保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、保険契約の締結、保険募集又は自らが締結した若しくは保険募集を行った団体保険（団体又はその代表者を保険契約者とし、当該団体に所属する者を被保険者とする保険をいう。次条、第294条の3第1項及び第300条第1項において同じ。）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（当該団体保険に係る保険契約の保険募集を行った者以外の者が行う当該加入させるための行為を含み、当該団体保険に係る保険契約者又は当該保険契約者と内閣府令で定める特殊の関係のある者が当該加入させるための行為を行う場合であつて、当該保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して必要な情報が適切に提供されることが期待できると認められるときとして内閣府令で定めるときにおける当該加入させるための行為を除く。次条及び第300条第1項において同じ。）に関し、保険契約者等の保護に資するため、内閣府令で定めるところにより、保険契約の内容その他保険契約者等に参考となるべき情報の提供を行わなければならない。ただし、保険契約者等の保護に欠けるおそれがないものとして内閣府令で定める場合は、この限りでない。

- 2 前項の規定は、第300条の2に規定する特定保険契約の締結又はその代理若しくは媒介に関しては、適用しない。
- 3 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、顧客に対し次に掲げる事項を明らかにしなければならない。
 - 一 所属保険会社等の商号、名称又は氏名
 - 二 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、又は保険契約の締結を媒介するか否かの別
 - 三 その他内閣府令で定める事項
- 4、5 省略

第294条の2（顧客の意向の把握等）

保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、保険契約の締結、保険募集又は自らが締結した若しく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に関し、顧客の意向を把握し、これに沿った保険契約の締結等（保険契約の締結又は保険契約への加入をいう。以下この条において同じ。）の提案、当該保険契約の内容の説明及び保険契約の締結等に際しての顧客の意向と当該保険契約の内容が合致していることを顧客が確認する機会の提供を行わなければならない。ただし、保険契約者等の保護に欠けるおそれがないものとして内閣府令で定める場合は、この限りでない。

第294条の3（業務運営に関する措置）

保険募集人は、保険募集の業務（自らが保険募集を行った団体保険に係る保険契約に加入させるための行為に係る業務その他の保険募集の業務に密接に関連する業務を含む。以下この条並びに第305条第2項及び第3項において同じ。）に関し、この法律又は他の法律に別段の定めがあるものを除くほか、内閣府令で定めるところにより、保険募集の業務に係る重要な事項の顧客への説明、保険募集の業務に関して取得した顧客に関する情報の適正な取扱い、保険募集の業務を第三者に委託する場合における当該保険募集の業務の的確な遂行、二以上の所属保険会社等を有する場合における当該所属保険会社等が引き受ける保険に係る一の保険契約の契約内容につき当該保険に係る他の保険契約の契約内容と比較した事項の提供、保険募集人指導事業（他の保険募集人に対し、保険募集

の業務の指導に関する基本となるべき事項(当該他の保険募集人が行う保険募集の業務の方法又は条件に関する重要な事項を含むものに限る。)を定めて、継続的に当該他の保険募集人が行う保険募集の業務の指導を行う事業をいう。)を実施する場合における当該指導の実施方針の適正な策定及び当該実施方針に基づく適切な指導その他の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じなければならない。

2 省略

第295条 (自己契約の禁止)

損害保険代理店及び保険仲立人は、その主たる目的として、自己又は自己を雇用している者を保険契約者又は被保険者とする保険契約(保険仲立人にあつては、内閣府令で定めるものに限る。次項において「自己契約」という。)の保険募集を行ってはならない。

- 2 前項の規定の適用については、損害保険代理店又は保険仲立人が保険募集を行った自己契約に係る保険料の合計額として内閣府令で定めるところにより計算した額が、当該損害保険代理店又は保険仲立人が保険募集を行った保険契約に係る保険料の合計額として内閣府令で定めるところにより計算した額の100分の50を超えることとなったときは、当該損害保険代理店又は保険仲立人は、自己契約の保険募集を行うことをその主たる目的としたものとみなす。

第300条 (保険契約の締結等に関する禁止行為)

保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員(保険募集人である者を除く。)、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、保険契約の締結、保険募集又は自らが締結した若しく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に関して、次に掲げる行為(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に関しては第1号に掲げる行為(被保険者に対するものに限る。)に限り、次条に規定する特定保険契約の締結又はその代理若しくは媒介に関しては同号に規定する保険契約の契約条項のうち保険契約者又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及び第9号に掲げる行為を除く。)をしてはならない。ただし、第294条第1項ただし書に規定する保険契約者等の保護に欠けるおそれがないものとして内閣府令で定める場合における第1号に規定する保険契約の契約条項のうち保険契約者又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については、この限りでない。

- 一 保険契約者又は被保険者に対して、虚偽のことを告げ、又は保険契約の契約条項のうち保険契約者又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
- 二 保険契約者又は被保険者が保険会社等又は外国保険会社等に対して重要な事項につき虚偽のことを告げることを勧める行為
- 三 保険契約者又は被保険者が保険会社等又は外国保険会社等に対して重要な事実を告げるのを妨げ、又は告げないことを勧める行為
- 四 保険契約者又は被保険者に対して、不利益となるべき事実を告げずに、既に成立している保険契約を消滅させて新たな保険契約の申込みをさせ、又は新たな保険契約の申込みをさせて既に成立している保険契約を消滅させる行為
- 五 保険契約者又は被保険者に対して、保険料の割引、割戻しその他特別の利益の提供を約し、又は提供する行為
- 六 保険契約者若しくは被保険者又は不特定の者に対して、一の保険契約の契約内容につき他の保険契約の契約内容と比較した事項であつて誤解させるおそれのあるものを告げ、又は表示する行為
- 七 保険契約者若しくは被保険者又は不特定の者に対して、将来における契約者配当又は社員に対する剰余金の分配その他将来における金額が不確実な事項として内閣府令で定めるものについて、断定的判断を示し、又は確実であると誤解させるおそれのあることを告げ、若しくは表示する行為
- 八 保険契約者又は被保険者に対して、当該保険契約者又は被保険者に当該保険会社等又は外国保険会社等の特定関係者(第100条の3(第272条の13第2項において準用する場合を含む。第301条において同じ。)に規定する特定関係者及び第194条に規定する特殊関係者のうち、当該保険会社等又は外国保険会社等を子会社とする保険持株会社及び少額短期保険持株会社(以下この条及び第301条の2において「保険持株会社等」という。)、当該保険持株会社等の子会社(保険会社等及び外国保険会社等を除く。)並びに保険業を行う者以外の者をいう。)が特別の利益の供与を約し、又

- は提供していることを知りながら、当該保険契約の申込みをさせる行為
- 九 前各号に定めるもののほか、保険契約者等の保護に欠けるおそれがあるものとして内閣府令で定める行為
- 2 前項第5号の規定は、保険会社等又は外国保険会社等が第4条第2項各号、第187条第3項各号又は第272条の2第2項各号に掲げる書類に基づいて行う場合には、適用しない。

第301条

保険会社等又は外国保険会社等は、その特定関係者(第100条の3に規定する特定関係者(保険業を行う者に限る。))をいい、外国保険会社等の場合にあつては、第194条に規定する特殊関係者(保険業を行う者に限る。))をいう。以下この条において同じ。)が行う保険契約の締結又はその特定関係者に係る保険募集に関して、次に掲げる行為又は取引をしてはならない。

- 一 当該特定関係者を保険者とする保険契約の保険契約者又は被保険者に対して、特別の利益の提供を約し、又は提供する行為
- 二 当該特定関係者との間又は当該特定関係者を保険者とする保険契約の保険契約者若しくは被保険者との間で行う行為又は取引のうち前号に掲げるものに準ずる行為又は取引で、保険募集の公正を害するおそれのあるものとして内閣府令で定める行為又は取引

<第五章 監督>

第302条 (役員又は使用人の届出)

損害保険代理店、少額短期保険募集人又は保険仲立人は、その役員又は使用人(少額短期保険募集人の役員又は使用人にあつては、特定少額短期保険募集人に限る。)に保険募集を行わせようとするときは、その者の氏名及び生年月日を内閣総理大臣に届け出なければならない。届け出た事項について変更を生じたとき、又は届出に係る役員若しくは使用人が保険募集を行わないこととなったとき、若しくはこれらの者が死亡したときも、同様とする。

第303条 (帳簿書類の備付け)

特定保険募集人(その規模が大きいものとして内閣府令で定めるものに限るものとし、生命保険募集人にあつては生命保険会社の委託を受けた者又はその者の再委託を受けた者に限り、少額短期保険募集人にあつては少額短期保険業者の委託を受けた者又はその者の再委託を受けた者に限る。次条において同じ。)又は保険仲立人は、内閣府令で定めるところにより、その事務所ごとに、その業務に関する帳簿書類を備え、保険契約者ごとに保険契約の締結の年月日その他の内閣府令で定める事項を記載し、これを保存しなければならない。

第304条 (事業報告書の提出)

特定保険募集人又は保険仲立人は、事業年度ごとに、内閣府令で定めるところにより、事業報告書を作成し、毎事業年度経過後3月以内に、これを内閣総理大臣に提出しなければならない。

第305条 (立入検査等)

- 内閣総理大臣は、この法律の施行に必要な限度において、特定保険募集人又は保険仲立人に対し、その業務若しくは財産に関し参考となるべき報告若しくは資料の提出を命じ、又は当該職員に、当該特定保険募集人若しくは保険仲立人の事務所に立ち入らせ、その業務若しくは財産の状況若しくは帳簿書類その他の物件を検査させ、若しくは関係者に質問させることができる。
- 2 内閣総理大臣は、この法律の施行に特に必要な限度において、特定保険募集人若しくは保険仲立人と保険募集の業務に関して取引する者若しくは当該特定保険募集人若しくは保険仲立人から業務の委託を受けた者(その者から委託(2以上の段階にわたる委託を含む。))を受けた者を含む。以下この項及び次項において同じ。)に対し、当該特定保険募集人若しくは保険仲立人の業務若しくは財産に関し参考となるべき報告若しくは資料の提出を命じ、又は当該職員に、当該特定保険募集人若しくは保険仲立人から業務の委託を受けた者の施設に立ち入らせ、当該特定保険募集人若しくは保険仲立人に対する質問若しくは検査に必要な事項に関し当該特定保険募集人若しくは保険仲立人から業務の委託を受けた者に対し質問させ、若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。

- 3 特定保険募集人若しくは保険仲立人と保険募集の業務に関して取引する者又は当該特定保険募集人若しくは保険仲立人から業務の委託を受けた者は、正当な理由があるときは、前項の規定による報告若しくは資料の提出又は質問若しくは検査を拒むことができる。

第306条（業務改善命令）

内閣総理大臣は、特定保険募集人又は保険仲立人の業務の運営に関し、保険契約者等の利益を害する事実があると認めるときは、保険契約者等の保護のため必要な限度において、当該特定保険募集人又は保険仲立人に対し、業務の運営の改善に必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

第307条（登録の取消し等）

内閣総理大臣は、特定保険募集人又は保険仲立人が次の各号のいずれかに該当するときは、第276条若しくは第286条の登録を取り消し、又は6月以内の期間を定めて業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

- 一 特定保険募集人が第279条第1項第1号から第3号まで、第4号（この法律に相当する外国の法令の規定に係る部分に限る。）、第5号、第7号、第8号（同項第6号に係る部分を除く。）、第9号（同項第6号に係る部分を除く。）、第10号若しくは第11号のいずれかに該当することとなったとき、又は保険仲立人が第289条第1項第1号から第3号まで、第4号（この法律に相当する外国の法令の規定に係る部分に限る。）、第5号、第7号、第8号（同項第6号に係る部分を除く。）、第9号（同項第6号に係る部分を除く。）若しくは第10号のいずれかに該当することとなったとき。
 - 二 不正の手段により第276条又は第286条の登録を受けたとき。
 - 三 この法律又はこの法律に基づく内閣総理大臣の処分に違反したとき、その他保険募集に関し著しく不適当な行為をしたと認められるとき。
- 2 内閣総理大臣は、特定保険募集人若しくは保険仲立人の事務所の所在地を確知できないとき、又は特定保険募集人若しくは保険仲立人の所在（法人である場合にあっては、その法人を代表する役員の所在）を確知できないときは、内閣府令で定めるところにより、その事実を公告し、その公告の日から30日を経過しても当該特定保険募集人又は保険仲立人から申出がないときは、当該特定保険募集人又は保険仲立人の登録を取り消すことができる。
 - 3 前項の規定による処分については、行政手続法第3章（不利益処分）の規定は、適用しない。

第308条（登録の抹消等）

内閣総理大臣は、次に掲げる場合には、特定保険募集人又は保険仲立人の登録を抹消しなければならない。

- 一 前条第1項又は第2項の規定により第276条又は第286条の登録を取り消したとき。
 - 二 第280条第3項の規定により第276条の登録がその効力を失ったとき、又は第290条第3項の規定により第286条の登録がその効力を失ったとき。
- 2 内閣総理大臣は、前項の規定により特定保険募集人に関する登録を抹消したときは、当該特定保険募集人に係る所属保険会社等はその旨を通知しなければならない。この場合において、当該所属保険会社等は、第285条第1項に規定する原簿から当該特定保険募集人に係る記載を削除しなければならない。

第五編 雑則

第309条（保険契約の申込みの撤回等）

保険会社等若しくは外国保険会社等に対し保険契約の申込みをした者又は保険契約者（以下この条において「申込者等」という。）は、次に掲げる場合を除き、書面によりその保険契約の申込みの撤回又は解除（以下この条において「申込みの撤回等」という。）を行うことができる。

- 一 申込者等が、内閣府令で定めるところにより、保険契約の申込みの撤回等に関する事項を記載した書面を交付された場合において、その交付をされた日と申込みをした日とのいずれか遅い日から起算して8日を経過したとき。
- 二 申込者等が、営業若しくは事業のために、又は営業若しくは事業として締結する保険契約として申込みをしたとき。
- 三 一般社団法人若しくは一般財団法人、特別の法律により設立された法人、法人でない社団若し

くは財団で代表者若しくは管理人の定めのあるもの又は国若しくは地方公共団体が保険契約の申込みをしたとき。

四 当該保険契約の保険期間が1年以下であるとき。

五 当該保険契約が、法令により申込者等が加入を義務付けられているものであるとき。

六 申込者等が保険会社等、外国保険会社等、特定保険募集人又は保険仲立人の営業所、事務所その他の場所において保険契約の申込みをした場合その他の場合で、申込者等の保護に欠けるおそれがないと認められるものとして政令で定める場合

2 前項第1号の場合において、保険会社等又は外国保険会社等は、同号の規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、当該申込者等の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であって内閣府令で定めるものにより提供することができる。この場合において、当該保険会社等又は外国保険会社等は、当該書面を交付したものとみなす。

3 前項前段に規定する方法(内閣府令で定める方法を除く。)により第1項第1号の規定による書面の交付に代えて行われた当該書面に記載すべき事項の提供は、申込者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時に当該申込者等に到達したものとみなす。

4 保険契約の申込みの撤回等は、当該保険契約の申込みの撤回等に係る書面を発した時に、その効力を生ずる。

5 保険会社等又は外国保険会社等は、保険契約の申込みの撤回等があった場合には、申込者等に対し、その申込みの撤回等に伴う損害賠償又は違約金その他の金銭の支払を請求することができない。ただし、第1項の規定による保険契約の解除の場合における当該解除までの期間に相当する保険料として内閣府令で定める金額については、この限りでない。

6 保険会社等又は外国保険会社等は、保険契約の申込みの撤回等があった場合において、当該保険契約に関連して金銭を受領しているときは、申込者等に対し、速やかに、これを返還しなければならない。ただし、第1項の規定による保険契約の解除の場合における当該保険契約に係る保険料の前払として受領した金銭のうち前項の内閣府令で定める金額については、この限りでない。

7 特定保険募集人その他の保険募集を行う者は、保険契約につき申込みの撤回等があった場合において、当該保険契約に関連して金銭を受領しているときは、申込者等に対し、速やかに、これを返還しなければならない。

8 保険仲立人その他の保険募集を行う者は、保険会社等又は外国保険会社等に保険契約の申込みの撤回等に伴い損害賠償その他の金銭を支払った場合において、当該支払に伴う損害賠償その他の金銭の支払を、申込みの撤回等をした者に対し、請求することができない。

9 保険契約の申込みの撤回等の当時、既に保険金の支払の事由が生じているときは、当該申込みの撤回等は、その効力を生じない。ただし、申込みの撤回等を行った者が、申込みの撤回等の当時、既に保険金の支払の事由の生じたことを知っているときは、この限りでない。

10 第1項及び第4項から前項までの規定に反する特約で申込者等に不利なものは、無効とする。

第六編 罰則

第317条の2

次の各号のいずれかに該当する者は、1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

一 第99条第8項(第199条において準用する場合を含む。)において準用する信託業法第11条第5項の規定に違反して、保険金信託業務を開始した者

二 第99条第8項(第199条において準用する場合を含む。)において準用する信託業法第24条の2又は第300条の2において準用する金融商品取引法第39条第2項の規定に違反した者

三 第272条の2第1項の登録申請書又は同条第2項の書類に虚偽の記載をして提出した者

四 第275条第1項各号に掲げる者でない者であって、保険募集を行った者

五 不正の手段により第276条又は第286条の登録を受けた者

六 第291条第5項の規定に違反した者

七 第300条第1項の規定に違反して、同項第1号に掲げる行為(運用実績連動型保険契約に係るものを除く。)をした者又は同項第2号若しくは第3号に掲げる行為をした者

八 第300条の2において準用する金融商品取引法第37条の3第1項(第2号及び第6号を除く。)

の規定に違反して、書面を交付せず、若しくは同項に規定する事項を記載しない書面若しくは虚偽の記載をした書面を交付した者又は同条第2項において準用する同法第34条の2第4項に規定する方法により当該事項を欠いた提供若しくは虚偽の事項の提供をした者

九 第307条第1項の規定による業務の全部又は一部の停止の命令に違反した者

十 第308条の4第1項の規定に違反して、その職務に関して知り得た秘密を漏らし、又は自己の利益のために使用した者

第337条

次の各号のいずれかに該当する者は、50万円以下の過料に処する。

一 第186条第2項の規定に違反して、許可を受けないで同項に規定する保険契約の申込みをした者

二 第280条第1項、第290条第1項又は第302条の規定による届出をせず、又は虚偽の届出をした者

三 第291条第4項又は第292条第2項の規定による命令に違反して、供託しなかった者

8-4 保険会社向けの総合的な監督指針

「保険会社向けの総合的な監督指針」は、保険業法に基づく金融庁による保険会社の監督事務に関し、その基本的な考え方、監督上の評価項目、事務処理上の留意点について体系的に整理された文書です。

詳細については、「S J - N E T (代理店掲示板)」を参照してください。

8-5 個人情報保護法（抜粋）

【抜粋】個人情報保護法（個人情報の保護に関する法律）

（目的）

第1条 この法律は、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることに鑑み、個人情報の適正な取扱いに関し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等を定めることにより、個人情報の適正かつ効果的な活用が新たな産業の創出並びに活力ある経済社会及び豊かな国民生活の実現に資するものであることその他の個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。

（定義）

第2条 この法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、次の各号のいずれかに該当するものをいう。

- 一 当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等（文書、図画若しくは電磁的記録（電磁的方式（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式をいう。次項第2号において同じ。）で作られる記録をいう。第18条第2項において同じ。）に記載され、若しくは記録され、又は音声、動作その他の方法を用いて表された一切の事項（個人識別符号を除く。）をいう。以下同じ。）により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）
- 二 個人識別符号が含まれるもの
- 2 この法律において「個人識別符号」とは、次の各号のいずれかに該当する文字、番号、記号その他の符号のうち、政令で定めるものをいう。
 - 一 特定の個人の身体の一部の特徴を電子計算機の用に供するために変換した文字、番号、記号その他の符号であつて、当該特定の個人を識別することができるもの
 - 二 個人に提供される役務の利用若しくは個人に販売される商品の購入に関し割り当てられ、又は個人に発行されるカードその他の書類に記載され、若しくは電磁的方式により記録された文字、番号、記号その他の符号であつて、その利用者若しくは購入者又は発行を受ける者ごとに異なるものとなるように割り当てられ、又は記載され、若しくは記録されることにより、特定の利用者若しくは購入者又は発行を受ける者を識別することができるもの
- 3 この法律において「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、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等が含まれる個人情報をいう。
- 4 この法律において「個人情報データベース等」とは、個人情報を含む情報の集合物であつて、次に掲げるもの（利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないものとして政令で定めるものを除く。）をいう。
 - 一 特定の個人情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの
 - 二 前号に掲げるもののほか、特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものとして政令で定めるもの
- 5 この法律において「個人情報取扱事業者」とは、個人情報データベース等を事業の用に供している者をいう。ただし、次に掲げる者を除く。
 - 一 国の機関
 - 二 地方公共団体
 - 三 独立行政法人等　－中略－
 - 四 地方独立行政法人　－中略－
- 6 この法律において「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。
- 7 この法律において「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであつて、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして政令で定め

るもの又は1年以内の政令で定める期間以内に消去することとなるもの以外のものをいう。

- 8 この法律において個人情報について「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。
- 9 この法律において「匿名加工情報」とは、次の各号に掲げる個人情報の区分に応じて当該各号に定める措置を講じて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あって、当該個人情報を復元することができないようにしたものをいう。
 - 一 第1項第1号に該当する個人情報当該個人情報に含まれる記述等の一部を削除すること(当該一部の記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む)。
 - 二 第1項第2号に該当する個人情報当該個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること(当該個人識別符号を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む)。
- 10 この法律において「匿名加工情報取扱事業者」とは、匿名加工情報を含む情報の集合体であって、特定の匿名加工情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもののその他特定の匿名加工情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものとして政令で定めるもの(第36条第1項において「匿名加工情報データベース等」という。)を事業の用に供している者をいう。ただし、第5項各号に掲げる者を除く。

(利用目的の特定)

第15条 個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的(以下「利用目的」という。)をできる限り特定しなければならない。

- 2 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

(利用目的による制限)

第16条 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

- 2 個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。
- 3 前二項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。
 - 一 法令に基づく場合
 - 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - 三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

(適正な取得)

第17条 個人情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

- 2 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、要配慮個人情報を取得してはならない。
 - 一 法令に基づく場合
 - 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - 三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
- 五 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、第76条第1項各号に掲げる者その他

- 個人情報保護委員会規則で定める者により公開されている場合
六 その他前各号に掲げる場合に準ずるものとして政令で定める場合

(取得に際しての利用目的の通知等)

第18条 個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

- 2 個人情報取扱事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面(電磁的記録を含む。以下この項において同じ。)に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでない。
- 3 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。
- 4 前三項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。
 - 一 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
 - 二 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合
 - 三 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
 - 四 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

(データ内容の正確性の確保等)

第19条 個人情報取扱事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つとともに、利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない。

(安全管理措置)

第20条 個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき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切な措置を講じなければならない。

(従業者の監督)

第21条 個人情報取扱事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(委託先の監督)

第22条 個人情報取扱事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(第三者提供の制限)

第23条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

- 一 法令に基づく場合
- 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- 三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

- 2 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データ(要配慮個人情報を除く。以下この項において同じ。)について、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くとともに、個人情報保護委員会に届け出たときは、前項の規定にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。
 - 一 第三者への提供を利用目的とすること。
 - 二 第三者に提供される個人データの項目
 - 三 第三者への提供の方法
 - 四 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。
 - 五 本人の求めを受け付ける方法
- 3 個人情報取扱事業者は、前項第2号、第3号又は第5号に掲げる事項を変更する場合は、変更する内容について、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くとともに、個人情報保護委員会に届け出なければならない。
- 4 個人情報保護委員会は、第2項の規定による届出があったときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該届出に係る事項を公表しなければならない。前項の規定による届出があったときも、同様とする。
- 5 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前各項の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。
 - 一 個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託することに伴って当該個人データが提供される場合
 - 二 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
 - 三 特定の者との間で共同して利用される個人データが当該特定の者に提供される場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。
- 6 個人情報取扱事業者は、前項第3号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名若しくは名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

(外国にある第三者への提供の制限)

第24条 個人情報取扱事業者は、外国(本邦の域外にある国又は地域をいう。以下同じ。)(個人の権利利益を保護する上で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国として個人情報保護委員会規則で定めるものを除く。以下この条において同じ。)にある第三者(個人データの取扱いについてこの節の規定により個人情報取扱事業者が講ずべきこととされている措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要なものとして個人情報保護委員会規則で定める基準に適合する体制を整備している者を除く。以下この条において同じ。)に個人データを提供する場合には、前条第1項各号に掲げる場合を除くほか、あらかじめ外国にある第三者への提供を認める旨の本人の同意を得なければならない。この場合においては、同条の規定は、適用しない。

(第三者提供に係る記録の作成等)

第25条 個人情報取扱事業者は、個人データを第三者(第2条第5項各号に掲げる者を除く。以下この条及び次条において同じ。)に提供したときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該個人データを提供した年月日、当該第三者の氏名又は名称その他の個人情報保護委員会規則で定める事項に関する記録を作成しなければならない。ただし、当該個人データの提供が第23条第1項各号又は第5項各号のいずれか(前条の規定による個人データの提供にあっては、第23条第1項各号のいずれか)に該当する場合は、この限りでない。

- 2 個人情報取扱事業者は、前項の記録を、当該記録を作成した日から個人情報保護委員会規則で定める期間保存しなければならない。

(第三者提供を受ける際の確認等)

第26条 個人情報取扱事業者は、第三者から個人データの提供を受けるに際しては、個人情報保護委

員会規則で定めるところにより、次に掲げる事項の確認を行わなければならない。ただし、当該個人データの提供が第23条第1項各号又は第5項各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

- 一 当該第三者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者(法人でない団体の代表者又は管理人の定めのあるもの)にあっては、その代表者又は管理人)の氏名
- 二 当該第三者による当該個人データの取得の経緯
- 2 前項の第三者は、個人情報取扱事業者が同項の規定による確認を行う場合において、当該個人情報取扱事業者に対して、当該確認に係る事項を偽ってはならない。
- 3 個人情報取扱事業者は、第1項の規定による確認を行ったときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該個人データの提供を受けた年月日、当該確認に係る事項その他の個人情報保護委員会規則で定める事項に関する記録を作成しなければならない。
- 4 個人情報取扱事業者は、前項の記録を、当該記録を作成した日から個人情報保護委員会規則で定める期間保存しなければならない。

(保有個人データに関する事項の公表等)

第27条 個人情報取扱事業者は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)に置かなければならない。

- 一 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称
- 二 全ての保有個人データの利用目的(第18条第4項第1号から第3号までに該当する場合を除く。)
- 三 次項の規定による求め又は次条第1項、第29条第1項若しくは第30条第1項若しくは第3項の規定による請求に応じる手続(第33条第2項の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む。)
- 四 前三号に掲げるもののほか、保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項として政令で定めるもの
- 2 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
 - 一 前項の規定により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合
 - 二 第18条第4項第1号から第3号までに該当する場合
- 3 個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの利用目的を通知しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

(開示)

第28条 本人は、個人情報取扱事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データの開示を請求することができる。

- 2 個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けたときは、本人に対し、政令で定める方法により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。
 - 一 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
 - 二 当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
 - 三 他の法令に違反することとなる場合
- 3 個人情報取扱事業者は、第1項の規定による請求に係る保有個人データの全部又は一部について開示しない旨の決定をしたとき又は当該保有個人データが存在しないときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。
- 4 他の法令の規定により、本人に対し第2項本文に規定する方法に相当する方法により当該本人が識別される保有個人データの全部又は一部を開示することとされている場合には、当該全部又は一部の保有個人データについては、第1項及び第2項の規定は、適用しない。

- 中略 -

(個人情報取扱事業者による苦情の処理)

第35条 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迅速な処理に努めなけ

ればならない。

2 個人情報取扱事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制の整備に努めなければならない。

－ 中略 －

第83条 個人情報取扱事業者(その者が法人(法人でない団体に代表者又は管理人の定めのあるものを含む。第87条第1項において同じ。)である場合にあっては、その役員、代表者又は管理人)若しくはその従業者又はこれらであった者が、その業務に関して取り扱った個人情報データベース等(その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。)を自己若しくは第三者の不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用したときは、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

第84条 第42条第2項又は第3項の規定による命令に違反した者は、6月以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する。

以上

8-6 その他法令等

保険業法は、保険会社や代理店の業務に関する規制・監督を主とする法令ですが、保険会社や代理店に関係ある法令として、保険そもそもの定義や仕組みを定めた保険法が挙げられます。

また、保険法は、もともと商法の一部であったことや、保険そのものが商行為であることから、民法や商法とも関係深いものがあります。保険会社や代理店の業務に関係の深い民法・商法を中心に関係法令等を掲載します。

1. 保険法

保険契約に関する定義や特性・内容、契約者と保険会社の関係等について定めた法令です。なお、保険法と保険業法の比較は、次のとおりです。

◇保険法と保険業法の比較(イメージ)

	保険法	保険業法
目的・内容等	保険契約の成立や効果等について、契約者と保険会社の権利義務等を定めたものであり、私法(契約法)の一種です。	保険業務における代理店や保険会社の規制・監督等を定めたものであり、罰則規定を含むことから、公法的(監督法)な色彩を持ちます。
法律の相手方	契約者・保険会社向けの法律です。	代理店・保険会社向けの法律です。
保険業務との関連	保険法を受けて、保険商品の内容(約款)が作られます。	保険業法を受けて、保険募集に関するルールが作られます。

2. その他法令等

保険会社や保険の業務に関係が深い主な法令等です。

- 民法
- 自動車損害賠償保障法
- 商法
- 会社法
- 私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律
- 不公正な取引方法
- 不当景品類及び不当表示防止法
- 不正競争防止法
- 消費者契約法
- 金融商品の販売等に関する法律
- 刑法
- 犯罪収益移転防止法
- 障害者差別解消法

