

保険募集管理態勢の確認検査用チェックリスト

I. 経営陣による保険募集管理態勢の整備・確立状況

【検証ポイント】

- ・ 本チェックリストにおいて、「保険募集管理」とは、保険募集に関する法令等の遵守を確保し適正な保険募集を実現するため必要となる管理をいう。
- ・ 保険会社及び保険募集人における保険募集管理態勢の整備・確立は、顧客の保護の観点から重要であるのみならず、保険会社及び保険募集人の業務の健全かつ適切な運営及び保険募集の公正の観点から極めて重要であり、経営陣には、これらの態勢の整備・確立を自ら率先して行う役割と責任がある。
- ・ 保険募集人の属性は、例えば、保険会社の営業職員、専属代理店、乗合代理店、兼業代理店等多岐にわたるため、一律の管理態勢では不十分であることを意識して、態勢の整備・確立を行う必要がある。
- ・ 検査官は、経営陣が、①方針の策定、②内部規程・組織体制の整備、③評価・改善態勢の整備をそれぞれ適切に行っているかといった観点から、保険募集管理態勢が有効に機能しているか否か、取締役会の役割と責任が適切に果たされているかをI. のチェック項目を活用して具体的に確認する。
- ・ II. 以降のチェック項目の検証において問題点の発生が認められた場合、当該問題点がI. のいずれの要素の欠如又は不十分に起因して発生したものであるかを漏れなく検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官が認識した弱点・問題点を経営陣が認識していない場合には、特に、態勢が有効に機能していない可能性も含めて検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官は、前回検査における指摘事項のうち、軽微でない事項の改善状況について検証し、実効性ある改善策が策定され実行されているか否か確認する。

1. 方針の策定

①【取締役の役割・責任】

取締役は、保険募集に関する法令等の遵守の徹底が顧客の保護、保険会社への信頼の維持並びに業務の健全性及び適切性の確保のために必要不可欠であることを十分に認識し、保険募集に関する法令等の遵守を重視しているか。

また、保険募集管理の担当取締役は、保険募集に関する法令等の内容を理解するだけでなく、当該法令等の遵守の状況のモニタリング・当該法令等の遵守の徹底等の方法を十分に理解し、この理解に基づき当該保険会社における当該法令等の遵守の現状を的確に認識し、保険会社の販売チャネルの特性を踏まえつつ、適正な保険募集管理態勢の整備・確立に向けた方針及び具体的な方策を検討しているか。

②【保険募集管理方針の整備・周知】

取締役会は、経営方針に則り、保険募集管理に関する基本方針（以下「保険募集管理方針」という。）を定め、組織全体及び保険募集人に周知させているか。保険募集人については、その属性を踏まえ、周知方法を工夫しているか。

③【方針策定プロセスの見直し】

取締役会は、定期的に又は必要に応じて随時、保険募集管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、方針策定のプロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

2. 内部規程・組織体制の整備

①【内部規程の整備・周知】

取締役会等は、保険募集管理方針に則り、保険募集に関する取決めを明確に定めた内部規程（以下「保険募集管理規程」という。）を、保険募集管理の担当部門（以下「保険募集管理部門」という。）の管理者（以下本チェックリストにおいて単に「管理者」という。）に策定させ、組織内及び保険募集人に周知させているか。取締役会等は、保険募集管理規程についてリーガル・チェック等を経て、保険募集管理方針に合致することを確認した上で承認しているか。

②【保険募集管理部門の態勢整備】

- (i) 取締役会等は、保険募集管理方針及び保険募集管理規程に則り、保険募集管理部門を設置し、所掌事項を明確にして権限を付与し、適切な役割・機能を発揮させる態勢を整備しているか。¹
- (ii) 取締役会は、保険募集管理部門に、当該部門を統括するために必要な知識と経験を有する管理者を配置し、当該管理者に対し管理業務の遂行に必要な権限を与えて管理させているか。
- (iii) 取締役会等は、保険募集管理部門に、その業務の遂行に必要な知識と経験を有する人員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ているか。²
- (iv) 取締役会等は、保険募集管理部門について営業推進部門等からの独立性を確保することなどにより、牽制機能が発揮される態勢を整備しているか。特に、保険募集管理部門が他の業務との兼務をする場合、営業推進部門等からの干渉を防止する態勢となっているかに留意する。
- (v) 取締役会等は、保険募集に関する法令等の遵守について、保険募集管理部門とコンプライアンス統括部門との相互の連携・協力が必要に応じて十分に図られる態勢

¹ 保険募集管理部門を独立した態様で設置しない場合（例えば、コンプライアンス統括部門等他の部門と統合した一つの部門を構成する場合のほか、他の業務と兼担する部署が保険募集管理を担当する場合や、部門や部署ではなく責任者が保険募集管理を担当する場合等）には、当該保険会社の規模・特性に応じ、その態勢のあり方が十分に合理的で、かつ、機能的な側面から見て部門を設置する場合と同様の機能を備えているかを検証する。

² 人員の配置及び権限の付与についての権限が取締役会等以外の部署・役職にある場合には、その部署・役職の性質に照らし、牽制機能が働く等合理的なものとなっているか否かを検証する。

を整備しているか。

③【営業推進部門等及び保険募集人における保険募集管理態勢の整備】

取締役会等は、管理者又は保険募集管理部門を通じ、営業推進部門等及び保険募集人に対し、保険募集管理に関して遵守すべき法令等、内部規程・業務細則等を周知させ、遵守させる態勢を整備するなど、保険募集管理の実効性を確保する態勢を整備しているか。

例えば、管理者又は保険募集管理部門に、営業推進部門等及び保険募集人が遵守すべき法令等、内部規程・業務細則等を特定させ、効果的な研修を定期的に行わせる等の具体的な施策を行うよう指示しているか。

④【保険募集コンプライアンス・マニュアルの整備・周知】

取締役会は、管理者に、保険募集管理方針及び保険募集管理規程に沿って、保険募集に関して役職員等が遵守すべき法令等の解説、適正な保険募集のために履践すべき顧客説明等に関する手続等を具体的に示した手引書（以下「保険募集コンプライアンス・マニュアル」という。）を策定させ、承認した上で組織全体及び保険募集人に周知させているか。また、保険募集コンプライアンス・マニュアルの重要な見直しについては、取締役会が承認しているか。

⑤【保険募集コンプライアンス・プログラムの整備・周知】

取締役会は、管理者に、保険募集管理方針及び保険募集管理規程に沿って、保険募集に関するコンプライアンスを実現させるための具体的な実践計画（内部規程の整備、職員等の研修計画等。以下「保険募集コンプライアンス・プログラム」という。）を最長でも年度毎に策定させ、承認した上で組織全体に周知させているか。³

また、代表取締役及び取締役会は、その進捗状況や達成状況を定期的にかつ正確に把握・評価しているか。さらに、保険募集コンプライアンス・プログラムの実施状況を業績評価や人事考課等に衡平に反映する態勢を整備しているか。

⑥【取締役会等への報告・承認態勢の整備】

取締役会等は、報告事項及び承認事項を適切に設定した上で、管理者に、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等に対し保険募集管理の状況を報告させ、又は承認を求めさせる態勢を整備しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告させる態勢を整備しているか。

⑦【監査役への報告態勢の整備】

取締役会は、監査役へ直接報告されるべき事項を特定した場合には、報告事項を適切に設定した上で管理者から直接報告を行わせる態勢を整備しているか。⁴

³ 保険募集コンプライアンス・プログラムは、コンプライアンス・プログラム（法令等遵守態勢の確認検査用チェックリスト参照）等に一体化されている場合もある。これらの形式にこだわらず、保険募集に関するコンプライアンスの実現のために必要な実践計画が具体的に策定され、取締役会の承認を受け、組織全体に周知徹底され、保険募集が適切になされる態勢となっているか否かを実証的に検証する。

⁴ このことは、監査役が自ら報告を求めることを妨げるものではなく、監査役の権限及び活動を何ら制限

⑧【内部監査実施要領及び内部監査計画の策定】

取締役会等は、内部監査部門又は内部監査部門長に、保険募集管理について監査すべき事項を適切に特定させ、内部監査の実施対象となる項目及び実施手順を定めた要領（以下「内部監査実施要領」という。）並びに内部監査計画を策定させた上で承認しているか。⁵

⑨【内部規程・組織体制の整備プロセスの見直し】

取締役会等は、定期的に又は必要に応じて随時、保険募集管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、内部規程・組織体制の整備プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

3. 評価・改善活動

(1) 分析・評価

①【保険募集管理態勢の分析・評価】

取締役会等は、監査役監査、内部監査及び外部監査⁶の結果、各種調査結果並びに各部門からの報告等全ての保険募集管理の状況に関する情報に基づき、保険募集管理の状況を的確に分析し、保険募集管理の実効性の評価を行った上で、態勢上の弱点、問題点等改善すべき点の有無及びその内容を適切に検討するとともに、その原因を適切に検証しているか。また、必要な場合には、利害関係者以外の者によって構成された調査委員会等を設置する等、その原因究明については万全を期しているか。

②【分析・評価プロセスの見直し】

取締役会等は、定期的に又は必要に応じて随時、保険募集管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、分析・評価プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

(2) 改善活動

①【改善の実施】

取締役会等は、上記3.(1)の分析・評価及び検証の結果に基づき、必要に応じて改善計画を策定しこれを実施する等の方法により、適時適切に当該問題点及び態勢上の弱点の改善を実施する態勢を整備しているか。

②【改善活動の進捗状況】

するものではないことに留意する。

⁵ 内部監査計画についてはその基本的事項について承認すれば足りる。

⁶ ここに言う外部監査は、会計監査人による財務諸表監査に限定するものではないが、現状では、制度上義務付けられている財務諸表監査及び同監査手続の一環として実施される内部管理態勢の有効性等の検証以外の外部監査を義務付けるものではないことに留意する必要がある。

ただし、保険会社が、内部管理態勢の有効性等を確保するため、財務諸表監査と別に外部監査を受けている場合は、財務諸表監査の結果と併せて、内部管理態勢の有効性等を総合的に検証することとなる。

取締役会等は、改善の実施について、その進捗状況を定期的に又は必要に応じて随時、検証し、適時適切にフォローアップを図る態勢を整備しているか。

③【改善プロセスの見直し】

取締役会等は、定期的に又は必要に応じて随時、保険募集管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、改善プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

Ⅱ. 管理者による保険募集管理態勢の整備・確立状況

【検証ポイント】

- ・ 本章においては、管理者及び保険募集管理部門が果たすべき役割と負うべき責任について検査官が検証するためのチェック項目を記載している。
- ・ Ⅱ. の各チェック項目の検証において問題点の発生が認められた場合、当該問題点がⅠ. のいずれの要素の欠如又は不十分に起因して発生したものであるかを漏れなく検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官が発見した問題点を経営陣が認識していない場合には、特に上記Ⅰ. の各態勢及びその過程が適切に機能していない可能性も含め、厳格に検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官は、前回検査における指摘事項のうち、軽微でない事項の改善状況について検証し、実効性ある改善策が策定され実行されているか否か確認する。

1. 管理者の役割・責任

(1) 内部規程等の策定

① 【保険募集管理規程の整備・周知】

管理者は、保険募集に関して遵守すべき法令等を十分に理解し、保険募集管理方針に則り、保険募集管理規程を策定しているか。保険募集管理規程は、取締役会等の承認を受けた上で、組織内及び保険募集人に周知されているか。保険募集人については、その属性を踏まえ、周知方法を工夫しているか。

② 【保険募集管理規程の内容】

保険募集管理規程の内容は、業務の特性に応じ、保険募集に関して役職員等が遵守すべき法令等の遵守に関する取決めを網羅し、適切に規定されているか。例えば、以下の項目について明確に記載される等、適切なものとなっているか。

- ・ 保険募集管理部門の役割・責任及び組織に関する取決め
- ・ 法令等遵守に関する情報（例えば、顧客からの苦情、営業職員の勤務状況、不祥事件に関する調査報告、保険契約継続の状況、経費支出状況等の法令等遵守に関する問題を適時かつ的確に認識するために必要となる情報）のうち、保険募集に関するもの（以下「募集コンプライアンス関連情報」という。）の収集、管理、分析及び検討に関する取決め
- ・ 保険募集に関する法令等遵守のモニタリング（代理店における状況に係るものを含む。）に関する取決め
- ・ 保険募集用の資料等及び広告（以下「保険募集資料等」という。）に係るリーガル・チェック等に関する取決め
- ・ 保険募集管理部門が行った調査に関する記録の保存・管理等に関する取決め
- ・ 新規商品等の承認・審査に関する取決め
- ・ 保険募集人の採用・委託・登録等に関する取決め（採用・委託の対象者の適

格性を審査するための審査基準を含む。)

- ・ 保険募集を行う者が遵守すべき事項に関する取決め（例えば、保険募集を行う者が確保すべき知識水準等の資質、顧客のニーズないし属性の確認、契約締結までに行う保険契約の内容及びリスク等の説明に関する取決め等）
- ・ 保険募集において顧客に説明すべき重要な事項及びリスクの明示に関する取決め
- ・ 保険募集に関する法令等遵守に係る研修・指導等の実施に関する取決め
- ・ 代理店との契約を解除する場合の顧客情報の取扱いに関する取決め
- ・ 取締役会等及び監査役への報告に関する取決め
- ・ コンプライアンス統括部門との間の連携・情報伝達に関する取決め

③【保険募集コンプライアンス・マニュアルの整備・周知】

管理者は、保険募集管理の重要性を十分に理解し、保険募集管理方針及び保険募集管理規程に沿って、保険募集コンプライアンス・マニュアルを策定しているか。保険募集コンプライアンス・マニュアルの策定及び重要な見直しについては、取締役会の承認を受けた上で役職員等に周知しているか。

④【保険募集コンプライアンス・マニュアルの内容等】

- (i) 保険募集コンプライアンス・マニュアルの内容は、保険会社の業務の内容及び方法に応じ、保険募集に関して役職員等が遵守すべき法令等の解説、適正な保険募集のために履践すべき顧客説明等に関する手続等を網羅し、平易かつ適切に規定されているか。

例えば、以下の点について、明確に規定する等適切な内容となっているか。

- ・ 保険募集に関して役職員等が遵守すべき法令等の解説
- ・ 保険募集業務に即した遵守すべき法令等に関する具体的かつ詳細な留意点（法第 307 条第 1 項第 3 号に該当するおそれのあるもの等の不適切な行為に関する具体的な例示を含む。）
- ・ 適正な保険募集のために履践すべき顧客説明等に関する手続等（保険商品に存在するリスク及び顧客に説明すべき重要な事項の内容、顧客のニーズないし属性の確認に関する手続、顧客に交付すべき書面の内容・交付時期・交付の手続、顧客の理解の確認手続、その他顧客説明等における留意点等）
- ・ コンプライアンス統括部門及び顧客サポート等管理責任者等に対する情報の連絡に関する手続

- (ii) 保険募集コンプライアンス・マニュアルの記載のあり方等は、対象とする役職員等の属性等に適合したものとなっているか。例えば、保険募集人に対しては、その職務内容に則した保険募集コンプライアンス・マニュアルが策定されているか。

⑤【保険募集コンプライアンス・プログラムの策定】

管理者は、保険募集管理の重要性を十分に理解し、保険募集管理方針及び保険募集管理規程に沿って、最長でも年度毎に合理的な内容の保険募集コンプライアンス

ス・プログラムを策定しているか。保険募集コンプライアンス・プログラムの策定及び重要な見直しについては、取締役会の承認を受けた上で組織全体に周知しているか。

(2) 態勢の整備

①【管理者による保険募集管理部門の態勢整備】

管理者は、保険募集管理方針及び保険募集管理規程に基づき、保険募集に関し、適切な法令等遵守を確保し、法令等違反行為ないし不適切な行為（以下「法令等違反行為等」という。）の未然防止及び再発防止を徹底するため、保険募集管理部門の態勢を整備し、牽制機能を発揮させるための施策を実施しているか。

②【関係業務部門及び営業拠点並びに保険募集人における保険募集管理に係る態勢の整備】

管理者は、保険募集管理規程、保険募集コンプライアンス・マニュアル及びその他の保険募集管理に関する取決めを保険募集に携わる関係業務部門及び営業拠点並びに保険募集人に遵守させ、適正な保険募集を行わせるための態勢を整備し、その実効性を確保するための具体的施策を実施しているか。

なお、代理店は、保険会社の内部組織には属さない独立の存在であり、その中でも、大規模な乗合代理店等には保険会社に対して強い交渉力等を有しているものもあるが、上記の態勢の整備や具体的施策の実施は、それらの代理店に対しても確実に行っていかねばならないものであることに留意する。

③【募集コンプライアンス関連情報の収集、管理、分析及び検討】

管理者は、保険会社の業務の特性に応じ、保険会社の各部署等に散在する募集コンプライアンス関連情報を適時にかつ効率的に収集する手段を講じているか。また、収集した募集コンプライアンス関連情報を適切に管理するとともに、その内容を分析し、保険募集に関する法令等違反行為等の未然防止、再発防止を含む保険募集管理態勢の改善に役立てることができるような態勢を整備しているか。

④【連絡・連携態勢】

- (i) 管理者は、管理者自ら又は保険募集管理部門を通じ、各種募集コンプライアンス関連情報が所在する部門との情報の連絡及び連携を密接にしているか。
- (ii) 管理者は、必要に応じ、保険募集に係る業務部門及び営業拠点等毎に配置されたコンプライアンス担当者⁷との連携をとっているか。

⑤【モニタリング態勢】

管理者は、関係業務部門及び営業拠点並びに保険募集人における保険募集に関する法令等遵守を確保するため、定期的に又は必要に応じて随時、各部門等に対し当該関係の法令等遵守の状況の報告を求める方法、コンプライアンス担当者から継続的に情報を収集する方法、実地調査を行う方法等により、各部門等における当該法

⁷ 法令等遵守態勢の確認検査用チェックリスト参照。

令等の遵守の状況を継続的にモニタリングする態勢を整備しているか。

⑥【保険募集に関する法令等違反行為等の処理態勢】

管理者は、募集コンプライアンス関連情報の分析や他の部署等からの連絡・通報等を通じて、保険募集に関して法令等違反行為等の疑いがあると判断した場合には、速やかに事実関係を調査させ、不祥事件に係る届出に関してコンプライアンス統括部門と連携する態勢を整備しているか（他の適切な部署に調査・検証等を行わせることを含む。）。また、調査・分析結果の還元による再発防止等の対応を行う態勢を整備しているか。

特に、早期失効・早期解約時等の契約確認等、典型的に不祥事件の可能性が高い契約ないし事案に関しては、保険募集上の問題の有無を早期にチェックする態勢となっているか。

⑦【保険募集資料等の表示に関する管理態勢】

管理者は、保険募集資料等について、事前に保険募集管理部門や商品開発部門等によるリーガル・チェック等を受け、保険業法（金融商品取引法の準用部分を含む。）、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律及びその告示、不当景品類及び不当表示防止法その他の関係法令等に反しないものになっているか、保険商品の内容等の表示として正確か、顧客に対する説明として十分かつ適切なものになっているか等に関する確認がなされる態勢を整備しているか。

また、営業拠点及び保険募集人が独自に用いる保険募集資料等については、本社で集中管理するなどの方法により、表示内容に係る審査が漏れなく行われる態勢を整備しているか。

⑧【顧客サポート等管理責任者等との連携】

- (i) 管理者は、顧客サポート等管理責任者⁸等と適切に連携し、保険募集に関する顧客からの相談・苦情等⁹について苦情と認識すべきもの及び苦情となるおそれがあるものについて、迅速にかつ幅広く情報を取得する態勢を整備しているか。
- (ii) 管理者は、相談・苦情等の中で保険募集に関する法令等違反行為等又はその疑いに関する情報が含まれるものについて、情報を保有する部門、部署、個人等から適切に情報を報告させ、取得し、分析・検討の上、顧客サポート等管理責任者等に還元を行う態勢を整備しているか。
- (iii) 管理者は、保険募集に関する相談・苦情等の中で、必要と判断する事案については、利害関係のない者による適切かつ十分な調査により原因究明を図る態勢を整備しているか。

⑨【コンプライアンス統括部門との連携】

管理者は、保険募集に関するコンプライアンス上の課題の解決等のために、コンプライアンス統括部門と適切に連携する態勢を整備しているか。

⁸ 顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト参照。

⁹ 顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト参照。

⑩【研修・指導態勢】

管理者は、保険募集コンプライアンス・マニュアルの内容を役職員等に周知徹底させているか。また、保険募集に関して遵守すべき法令等、保険契約ないし保険商品に関する知識、保険募集資料等の使用方法等の適正な保険募集のために必要となる事項について、十分な研修・指導を行わせる態勢を整備しているか。

⑪【新規商品等に関する態勢整備】

管理者は、新規商品等に関し、新商品委員会等の要請を受けた場合、新規商品等管理方針や保険募集管理規程等に基づき、事前に当該新規商品等に関する規制、内部規程等を調査し、保険募集管理の観点から生じうる問題点を洗い出した上で、新商品委員会等に報告する態勢を整備しているか。

⑫【取締役会等への報告態勢】

管理者は、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等に対し、取締役会等が設定した報告事項を報告する態勢を整備しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告しているか。

⑬【監査役への報告態勢】

管理者は、取締役会の決定事項に従い、監査役へ直接報告を行っているか。

(3) 評価・改善活動

管理者は、定期的に又は必要に応じて随時、保険募集コンプライアンス・マニュアルをはじめとする各種関連規程の遵守状況等、保険募集に関する法令等遵守の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏まえ、保険募集管理態勢の実効性を検証し、適時に各種関連規程（保険募集コンプライアンス・マニュアルを含む。）、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し改善のための提言を行っているか。

2. 保険募集管理部門の役割・責任

①【保険募集管理に係る具体的施策の実施】

保険募集管理部門は、関係業務部門及び営業拠点並びに保険募集人に対し、保険募集に関する法令等遵守を確保するための具体的な方策を指示し、営業拠点及び保険募集人における保険募集が適正に行われるよう、指導・監督を行う等適切に管理しているか。

②【連絡・情報収集の実施】

保険募集管理部門は、保険募集に関する法令等遵守の徹底を図る観点から、保険会社の各部署等に散在する募集コンプライアンス関連情報を収集、管理、分析及び検討し、その結果に基づき適時に適切な措置・方策を講じているか。特に、関係業務部門及び営業拠点等におけるコンプライアンス担当者との密接な連携を図り、情

報収集を行っているか。

③【保険募集に関する法令等遵守についてのモニタリングの実施】

保険募集管理部門は、保険募集に関する法令等遵守を徹底する観点から、関係業務部門及び営業拠点並びに保険募集人における保険募集に関する法令等遵守の状況につき、継続的なモニタリングを実施しているか。

例えば、定期的に又は必要に応じて随時、コンプライアンス担当者から、保険募集に関する法令等遵守の状況の報告を求め、又は継続的に情報を収集し、適時に実地調査を行う等の方法によりモニタリングを行っているか。

④【保険募集に関する法令等違反行為等への対処】

(i) 保険募集管理部門は、募集コンプライアンス関連情報の分析や他の部署等からの連絡・通報等を通じて、保険募集に関して法令等違反行為等の疑いがある事象について、当該行為等の事実の有無及び問題点の有無について、直ちに事実確認を実施し、又は事件と利害関係のない部署に事実確認させた上で、法令等違反行為等の事実の有無やコンプライアンス上の弱点の有無について検証しているか。

(ii) 保険募集管理部門は、上記(i)の事実確認の結果、法令等違反行為等に該当する又はそのおそれが強いと判断した事象について、直ちに管理者に報告するとともに、不祥事件としての届出に関するコンプライアンス統括部門との連携を含め、関連する部門又は部署等と連携して適切な対処を行っているか。

(iii) 保険募集管理部門は、適時適切に保険募集に関する法令等違反行為等についてその背景、原因、影響の範囲等について調査し、又は事件と利害関係のない部署に調査させた上で分析し、その結果を管理者に報告しているか。

(iv) 保険募集管理部門は、上記(iii)の分析結果を、再発防止の観点から関係業務部門や営業拠点の管理者等に還元するとともに、将来の未然防止のための措置を速やかに講じ、又は他の部門に講じさせているか。

⑤【保険募集資料等の適切な表示の管理】

保険募集管理部門は、保険募集資料等に関するリーガル・チェック等を適切に実施するとともに、営業拠点及び保険募集人が独自に用いるものを含め、全ての保険募集資料等について、表示内容に係る審査が漏れなく行われるように、管理等を適切に行っているか。

⑥【顧客サポート等管理責任者等との連携】

(i) 保険募集管理部門は、顧客保護等管理態勢における顧客サポート等管理責任者等との連携を適切に行い、顧客サポート等を円滑にするため助言を行っているか。

(ii) 保険募集管理部門は、顧客からの保険募集に関する相談・苦情等について苦情と認識すべきもの及び苦情となるおそれがあるものについて、迅速にかつ幅広く情報を取得しているか。

(iii) 保険募集管理部門は、保険募集に関する相談・苦情等の中で法令等違反行為等又はその疑いに関する情報が含まれるものについて、情報を保有する部門、部署、個

人等から適切に情報を報告させ、取得し、分析・検討の上、顧客サポート等管理責任者等に還元を行っているか。

- (iv) 保険募集管理部門は、保険募集に関する相談・苦情等の中で、必要と判断する事案については、利害関係のない者による適切かつ十分な調査により原因究明を図っているか。

⑦【コンプライアンス統括部門との連携】

保険募集管理部門は、保険募集に関するコンプライアンス上の課題の解決等のために、コンプライアンス統括部門との連携を適切に行っているか。

⑧【保険募集管理に係るコンプライアンス担当者の役割】

コンプライアンス担当者は、配置された当該部署の業務の性質等に応じ、当該部署における募集コンプライアンス関連情報を集約し、保険募集管理部門に随時又は定期的に伝達し、当該部署における保険募集に関する法令等遵守の取組を適切に行っているか。

⑨【新規商品等に関する取扱い】

保険募集管理部門は、新規商品等の取扱いを行う場合に、事前に当該新規商品等に関する規制、内部規程等を調査し、保険募集管理の観点から生じうる問題点を洗い出しているか。これらの検討に当たっては、営業推進部門から不当な影響を受けることなく行っているか。

また、保険募集時において顧客に対し適切な対応が図られるよう態勢を整備しているか。例えば、販売商品に係る販売資料の作成・確認を適切に行っているか。

Ⅲ. 個別の問題点

【検証ポイント】

- ・ 本章においては、保険募集管理の実態に即した個別具体的な問題点について検査官が検証するためのチェック項目を記載している。
- ・ Ⅲ. の各チェック項目の検証において問題点の発生が認められた場合、当該問題点がⅠ. 又はⅡ. のいずれの要素の欠如又は不十分に起因して発生したものであるかをⅠ. 又はⅡ. において漏れなく検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官が発見した問題点を経営陣が認識していない場合には、特に上記Ⅰ. の各態勢及びその過程が適切に機能していない可能性も含め、厳格に検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官は、前回検査における指摘事項のうち、軽微でない事項の改善状況について検証し、実効性ある改善策が策定され実行されているか否か確認する。

1. 保険募集に共通する問題点

①【保険募集人の採用・委託・登録（届出）】

- (i) 保険募集人の採用、委託は、その適格性を審査するための審査基準（保険募集に関する法令、保険契約に関する知識、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）に従って適切に行われているか。

また、他の保険会社を所属保険会社とする保険募集人を採用、委託する場合において、自らの商品に類似する当該他の保険会社の商品がある場合には、不当な乗換募集の防止等についての方策を講じているか確認しているか。

- (ii) 委託契約の内容の適切性を確認する態勢となっているか。
- (iii) 無登録募集、登録前募集を防止する態勢となっているか。
- (iv) 登録原簿の整備、必要事項の記載及び訂正は適切に行われる態勢となっているか。
- (v) 必要届出事項の処理遅延を回避する態勢となっているか。特に、保険募集人からの登録抹消届出書類の提出後、直ちに処理を行っているか。

②【保険募集の適正】

- (i) 保険募集行為が法第 300 条第 1 項各号に定める禁止行為や法第 307 条第 1 項第 3 号の「保険募集に関し著しく不適當な行為」その他の不適切な行為に該当しないよう方策を講じているか。

特に、以下の行為については、不適切な行為に該当する可能性が高いことに留意する。

- ・ 保険料の横領・流用
- ・ 印鑑不正使用
- ・ 無面接募集（面接が必要とされていない契約に関する募集を除く。）
- ・ 作成契約（架空契約）、名義借契約、無断契約
- ・ 付績行為（成績の計上操作）、不正な勤務実態の作出

- (ii) 告知に関する適切な募集管理態勢を確保するための方策を講じているか。
例えば、告知事項について、分かりやすく、必要事項を明確にした告知書を用いるなど、顧客が適切な告知を行うための措置を講じているか。
- (iii) 保険本来の趣旨を逸脱した募集活動や保険契約獲得のための不適正な行為を防止するための措置を講じているか。例えば、当初から短期の中途解約を前提とした契約を推奨するような募集活動、銀行等への過度の協力預金による顧客の獲得、保険料ローンを不正に利用した募集などの排除に取り組んでいるか。
- (iv) 各保険商品について引受基準を遵守するように営業拠点及び保険募集人を指導・管理しているか。
例えば、営業を優先して引受基準を充足しない者について契約を締結するなど、他の顧客との公平性を欠いた保険募集を防止するための措置を講じているか。
- (v) 保護機構に加入していることに関して、規則第53条第1項第8号の説明を行うとともに、その際、同機構の資金援助が、一定の条件、限度において実施されるものであり、保険契約が完全に保証されるものではないことを表示しているか。
- (vi) クーリング・オフ制度は顧客に周知徹底され、かつ適正に実施されているか。

③【不正な保険契約発生の防止策】

- (i) 不正な保険契約発生回避に資する情報を活用できる態勢となっているか。
- (ii) 保険金支払事由発生後の契約締結の仮装（いわゆるアフロス）、保険金詐取目的契約など、保険募集人による不正行為の防止のために適切な方策を採っているか。
- (iii) (社)生命保険協会の「契約内容登録制度・契約内容照会制度」、(社)日本損害保険協会の「契約内容登録制度」又はこれに代わり得る確認方法を活用し、その結果を適切に記録する態勢が整備されているか。

④【顧客に対する説明等】

- (i) 適正な保険募集のために、保険会社又は保険募集人は、顧客の意向を把握し、これに沿った保険契約の締結等の提案、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、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（意向確認書面の利用等による意向の確認等）を行っているか。¹⁰
 - イ. 意向把握・確認の具体的方法については、取り扱う商品や募集形態を踏まえたうえで、保険会社又は保険募集人の創意工夫により、以下又はこれと同等の方法を用いているか。
 - (イ) 保険金額や保険料を含めた当該顧客向けの個別プランを説明する前に、当該顧客の意向を把握する。その上で、当該意向に基づいた個別プランを提案し、当該プランについて当該意向とどのように対応しているかも含めて説明する。
その後、最終的な顧客の意向が確定した段階において、その意向と当初把握した主な顧客の意向を比較し、両者が相違している場合にはその相違点を

¹⁰ 本項目により具体的事例を検証する際には、監督指針を踏まえる必要があることに留意する。

確認する。

- (ロ) 保険金額や保険料を含めた当該顧客向けの個別プランを提案する都度、保険会社又は保険募集人が、どのような意向を推定（把握）して当該プランを設計したかの説明を行い、当該プランについて、当該意向とどのように対応しているかも含めて説明する。

その後、最終的な顧客の意向が確定した段階において、その意向と保険会社又は保険募集人が把握した主な顧客の意向を比較し、両者が相違している場合にはその相違点を確認する。

- (ハ) 自動車や不動産購入等に伴う補償を望む顧客に対し、主な意向・情報を把握したうえで、個別プランの作成・提案を行い、主な意向と個別プランの比較を記載するとともに、保険会社又は保険募集人が把握した顧客の意向と個別プランの関係性をわかりやすく説明する。

- (ニ) 上記（イ）～（ハ）の場合、契約締結前の段階において、当該意向と契約の申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（＝「意向確認」）する。

- (ホ) 上記（イ）～（ハ）の場合においては、規則第227条の2第3項第3号ロに規定する一年間に支払う保険料の額（保険期間が一年未満であって保険期間の更新をすることができる保険契約にあっては、一年間当たりの額に換算した額）が五千円以下である保険契約における意向把握について、商品内容・特性に応じて適切に行うものとする。

- (ヘ) 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については、顧客の保険に係る知識の程度や商品特性に応じて適切な意向把握及び意向確認を行うものとする。

- (ト) 規則第227条の2第2項に定める団体保険の保険契約者である団体が被保険者となる者に対して加入勧奨を行う場合は、保険商品が被保険者の意向に合致した内容であることを確認する機会を確保するための措置を講じるものとする。

ロ. 例えば、以下のような顧客の意向に関する情報を把握・確認しているか。

- (イ) 第一分野の保険商品及び第三分野の保険商品について

- ・ どのような分野の保障を望んでいるか。

（死亡した場合の遺族保障、医療保障、医療保障のうちガンなどの特定疾病に備えるための保障、傷害に備えるための保障、介護保障、老後生活資金の準備、資産運用など）

- ・ 貯蓄部分を必要としているか。
- ・ 保障期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項がある場合はその旨

- (ロ) 第二分野の保険商品について

- ・ どのような分野の補償を望んでいるか。
(自動車保険、火災保険などの保険の種類)
 - ・ 顧客が求める主な補償内容
 - ・ 補償期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項がある場合はその旨
- ハ. 保険会社及び保険募集人においては、法第294条の2に基づき、契約の申込みを行おうとする保険商品が顧客の意向に合致した内容であることを顧客が確認する機会を確保し、顧客が保険商品を適切に選択・購入することを可能とするため、そのプロセス等を内部規程・業務細則等で定めるとともに、所属する保険募集人に対して適切な教育・管理・指導を実施するほか、以下のような態勢が整備されているか。
- (イ) 意向把握に係る態勢整備
- 保険会社又は保険募集人のいずれか、又は双方において、意向把握に係る業務の適切な遂行を確認できる措置を講じているか。例えば、適切な方法により、保険募集のプロセスに応じて、意向把握に用いた帳票等（例えば、アンケートや設計書等）であって、上記イ. (イ)～(ハ)に規定する顧客の最終的な意向と比較した顧客の意向に係るもの及び最終的な意向に係るものを保存するなどの措置を講じているか。
- (ロ) 意向確認に係る態勢整備
- 規則第53条の7第1項及び規則第227条の7に規定する措置に関し、保険会社又は保険募集人において、契約の申込みを行おうとする保険商品が顧客の意向に合致した内容であることを顧客が確認する機会を確保し、顧客が保険商品を適切に選択・購入することを可能とするため、適切な遂行を確認できる措置を講じているか。上記イ. (二)の場合において、意向確認書面を作成し、顧客に交付するとともに、保険会社等において保存するなどの措置を講じているか。
- (ii) 以下のものを含め、顧客保護のために交付を要する各種の書面が、保険商品等に
応じて、顧客に対して適切な時期に確実に交付される態勢が整備されているか。
- ・ 契約概要及び注意喚起情報
 - ・ 契約のしおりなど契約内容の理解に資するための書面及び約款等
 - ・ 特定保険契約に関する契約締結前交付書面及び契約締結時交付書面
 - ・ 意向確認書面
- (iii) 顧客の意向や知識、経験及び財産の状況を踏まえた上で契約の内容及びそのリスク等を顧客に対して適切かつ十分に説明する態勢が、整備されているか。
- (iv) 顧客に契約概要及び注意喚起情報を書面にて説明する場合に、例えば顧客の確認印を取り付ける等顧客が当該内容を了知した旨を確認するための措置が講じられているか。

- (v) 特に、変額保険及び外貨建保険等、顧客がリスクを負う保険商品の募集を行うに当たっては、保険業法が特定保険契約に関して準用する金融商品取引法等の法令等に従って、顧客に対し適切かつ十分な説明を行い、かつ、必ず顧客から説明を受けた旨の確認を行う態勢が整備されているか。
- (vi) 高齢者に対する保険募集は、適切かつ十分な説明を行うことが重要であることにかんがみ、適切な取組みがなされる態勢が整備されているか。

⑤【保険募集資料等の表示の適切性】

- (i) 保険募集資料等について、表示媒体や商品特性に応じた適正な表示を確保するための措置が講じられているか。
- (ii) 保険会社の信用又は支払能力等に関する表示を行う場合には、それらの事項に関する顧客の誤解を防止するための適切な措置が講じられているか。
- (iii) 適正な表示を確保するための内部規程又は業務細則が適切に策定されているか。
当該内部規程等は、次の事項等を踏まえ、保険期間、保障内容、引受条件及び保険料率・保険料等が適切に表示されるよう留意して作成されているか。

イ. 保険商品の保障内容に関する優良性を示す際に、それと不離一体の関係にあるものを併せて分かりやすく示さないことなどにより、顧客に著しく優良との誤解を与える表示となっていないか。

例えば、保険商品の保障内容に以下の例示のような一定の制限条件があるにもかかわらず、当該条件が表示されていない場合又は著しく小さな文字で表示されている、著しく短い時間で表示されている、参照先を明らかにすることなく保障内容を強調した表示から離れた所に表示されている等により当該条件表示を顧客が見落とすような表示方法となっている場合には、当該保険商品の内容が、実際のものよりも著しく優良であるとの誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

- ・ 給付事由の全部又は一部について、契約後一定の不担保期間がある場合
- ・ 保険金（給付金）額等が被保険者の年齢、契約後の年数、入院日数、対象疾病等の条件により減額又は消滅する場合
- ・ 先進医療による治療を給付事由とすることにより、医療行為、医療機関及び適応症等によっては、給付対象とならないことがある場合

また、保険商品の保障内容に関する優良性と直接関係のない情報を表示し、あたかも優良であるかのごとき表示をなしている場合には、実際のものよりも著しく優良であるとの誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

ロ. 保険商品の取引条件の有利性を示す際に、制限条件等を併せて分かりやすく示さないことなどにより、顧客に著しく有利との誤解を与える表示となっていないか。

例えば、保険料の表示に関して、主たる契約者層とは考えられない若年層等の保険料を用例とし、その適用年齢等の条件表示を著しく小さく表示している

ため、顧客が見落とすような表示となっている場合には、他の年齢層等の顧客についても当該保険料が適用され、実際のものよりも著しく安いとの誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

また、保険商品の取引条件に関する有利性と直接関係のない情報を表示し、あたかも有利であるかのごとき表示をなしている場合には、実際のものよりも著しく有利であるとの誤解を与えるおそれがあることに留意する必要がある。

ハ．保険商品・サービス等に関する表示が客観的事実に基づくものとなっているか。

例えば、業界における最上級その他の序列を直接に意味する用語、唯一性を直接に意味する用語を使用する場合は、その主張する内容が客観的に実証されているか。

また、客観的な事実について表示する際に、その一部のみを表示あるいは強調することにより、以下の例示のような契約者等に誤った事実認識をさせるおそれのある表示となっていないか。

- ・ 医療費の自己負担額について、高額療養費制度に基づく給付を反映していない額を表示することにより、過大に認識させるおそれのあるものとなっていないか。
- ・ テレビCM等において、十分な視認性を確保せずに重要な事項を画面上に注記して表示したものになっていないか。

(iv) 契約概要及び注意喚起情報については、顧客にとって、不足なく記載され、理解しやすい記載・表示を確保するための措置が講じられているか。

(v) 比較表示を行う場合、適切かつ正確な表示を確保するための措置が講じられているか。

(vi) 予想配当についての表示を行う場合、表示された配当額等が確実であるとの顧客の誤解を防止するための適切な措置が講じられているか。また、変額保険やMVA（市場価格調整）付保険の募集に関する表示を行う場合には、保険金額ないし解約返戻金が資産運用実績や市場金利によって変動するという保険の仕組みの特殊性等を顧客に十分に理解させるための措置が講じられているか。さらに、外貨建保険の募集に関する表示を行う場合には、為替リスクの存在を顧客に十分に理解させるための措置が講じられているか。

⑥【適正な募集管理】

(i) 募集業務・事務についての保険募集人に対する教育、管理、指導は適切なものとなっているか。

特に、乗換契約（他社からの乗換契約を含む）・転換契約、キャンペーン¹¹、高齢者に対する募集など、通常の募集以上に注意を要する募集について、適切な募集が行われるための態勢が整備されているか。

¹¹ 保険会社が販売手数料の上乗せ等により、特定の商品を特定期間保険募集人に対して販売推奨すること。

また、損害保険代理店に関しては、收受した保険料を自己の財産と明確に区分し収支を明らかにする書類等を備え置かせるとともに、受領した保険料等を受領後遅滞なく保険会社に送金するか、又は別途専用の預貯金口座に保管し、遅くとも保険会社における保険契約の計上月の翌月までに精算するよう教育、管理、指導しているか。さらに、以下のような観点から、教育、管理、指導を行っているか。

イ. 保険料の領収にあたって、

- ・ 保険料の全部又は一部の支払いを受けずに保険料領収証を交付していないか。
- ・ 領収は会社所定の領収証に限定されているか。
- ・ 手形による保険料の領収が行われていないか。
- ・ 保険料口座振替契約であるにも関わらず正当な理由なく、手集金がされていないか。
- ・ 保険料の振替口座が正当な理由なく、保険契約者以外の名義の口座となっていないか。

ロ. 保険証券が正当な理由なく、損害保険代理店を介して保険契約者へ交付されていないか。

ハ. 保険金や満期返戻金が損害保険代理店を介して保険契約者等へ給付されていないか。

(ii) 営業拠点及び保険募集人の保険募集に関する業務内容について、以下のような点を含めて、内部監査等を適切に実施し、営業拠点及び保険募集人の保険募集の実態等を把握し、適切な教育、管理、指導を行っているか。

また、内部監査等において内部事務管理が不適切な営業拠点及び保険募集人に対し、適切な措置を講じるとともに、改善に向けた態勢整備を図っているか。

イ. 営業拠点及び保険募集人に対する内部監査等の周期は、営業拠点及び保険募集人の業務の品質を確保する上で有効なものとなっているか。

ロ. 内部監査等を実施する営業拠点及び保険募集人の選定及び内部監査等の項目は、日常の管理を行う中で把握した情報や管理指標の異常値等に着目し、適時適切に見直しを行っているか。

ハ. 内部監査等の手法として、無予告での訪問による内部監査等を実施できる態勢を整備しているか。

(iii) 第一回保険料充当金領収証の交付、回収及び保管が適正に行われる態勢が整備されているか。

(iv) 次回後保険料集金のための契約（集金）カード領収証、集金紙、領収証等の管理及び未入金契約の管理が適正に行われる態勢が整備されているか。

(v) 現金残高の不突合が生じないよう方策を講じているか。

(vi) 保険募集人に対する立替金、仮払金、貸付金の内容の適正さを確保するための態勢が整備されているか。

- (vii) 募集経費等の支出の適切さを確保するための態勢が整備されているか。
- (viii) 身分証明書の交付及び回収は適正に行われているか。
- (ix) その他事務管理は適正に行われているか。例えば以下の点の回避、是正に努めているか。
 - イ. 保険料領収証綴、自賠責証明書、自賠責収納済印、自賠責保険標章
 - ・ 残数不一致
 - ・ 交付管理簿の記載不備
 - ・ 預り証、要回収証明書の回収遅延及び未回収
 - ・ 保管方法不備
 - ロ. 契約者貸付関係
 - ・ 契約者貸付申込書、借用書の徴求遅延及び未徴求
 - ・ 契約者貸付申込書、借用書、請求書類の記載不備
- (x) 契約見込客の発掘から契約成立に至るまでの広い意味での保険募集のプロセスのうち法第2条第26項に規定する保険募集に該当しない行為（以下、「募集関連行為」という。）については、直ちに募集規制が適用されるものではない。
 - イ. しかし、保険会社又は保険募集人が、募集関連行為を第三者に委託し、又はそれに準じる関係に基づいて行わせている場合には、保険会社又は保険募集人において、当該募集関連行為を受託した第三者（以下、「募集関連行為従事者」という。）が不適切な行為を行わないよう、例えば、以下の点に留意して適切な委託先管理等を行っているか。
 - ・ 募集関連行為従事者において、保険募集行為又は特別利益の提供等の募集規制の潜脱につながる行為が行われていないか。
 - ・ 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など、募集行為を行う際に顧客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るか。
 - ・ 募集関連行為従事者において、個人情報の第三者への提供に係る顧客同意の取得などの手続が個人情報の保護に関する法律等に基づき、適切に行われているか。
 - ロ. また、保険会社は、保険募集人が、募集関連行為を第三者に委託し、又はこれに準じる関係に基づいて行わせている場合には、保険募集人がその規模や業務特性に応じた適切な委託先管理等を行うように指導しているか。
 - ハ. さらに、募集関連行為従事者への支払手数料の設定について、慎重な対応を行っているか。

⑦【非対面募集における募集管理】

- (i) 通信販売など非対面の募集形態を採っている場合において、募集形態の特性も踏まえ、適正な保険募集のための態勢となっているか。また、コールセンターにおけ

る無登録募集を防止する態勢となっているか。

(ii) 特に、インターネットを使った保険募集においては、募集形態の特性も踏まえ、以下の態勢が整えられているか。

- ・ 顧客に対して全ての重要な事項に関する情報の提供ができる態勢
- ・ 顧客に重要な事項に関する十分な理解を得られる態勢
- ・ 取引時確認を行う態勢
- ・ 情報流出防止やアクセス管理に関する適切な措置を講じる態勢

(iii) 保険会社又は保険募集人が行う電話による新規の保険募集等（転換及び自らが締結した又は保険募集を行った団体保険に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為を含む。）は、非対面で、顧客の予期しないタイミングで行われること等から、特に苦情等が発生しやすいといった特性等にかんがみ、当該行為を反復継続的に行う保険会社又は保険募集人は、トラブルの未然防止・早期発見に資する取組みを含めた保険募集方法を具体的に定め、実行するとともに、保険募集人に対して、適切な教育・管理・指導を行っているか。

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っているか。

その際の取組みとしては、以下の措置を含めた適切な取組みがなされているか。

- イ. 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、徹底していること。
- ロ. 顧客から、今後の電話を拒否する旨の意向があった場合、今後の電話を行わないよう徹底していること。
- ハ. 通話内容を記録・保存していること。
- ニ. 苦情等の原因分析及び再発防止策の策定及び周知を行っていること。
- ホ. 保険募集等を行った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。）及びその結果を踏まえた対応を行っていること。

⑧【保険募集の委託・管理】

(i) 保険募集コンプライアンスに関する問題発生を未然に防ぐために、例えば、代理店への研修や管理者によるモニタリング、営業拠点による日常業務を通じた点検、コンプライアンスに関する通報制度の整備・周知など、代理店において保険募集コンプライアンスの周知徹底を促す重層的な態勢を採っているか。

(ii) 他の保険会社を所属保険会社とする乗合代理店に保険募集を委託している場合には、所属保険会社間の不当な乗換募集の防止や顧客情報管理等についての方策、及び、保険契約の比較表示を行う場合において顧客の十分な理解を得るための方策を講じているか確認しているか。

(iii) 代理店は、保険会社の内部組織には属さない独立の存在であり、その中でも、大規模な乗合代理店等には保険会社に対して強い交渉力等を有しているものもあるこ

とを踏まえ、代理店に適正な保険募集を行わせるための態勢を整備し、その実効性を確保するための具体的施策を実施しているか。

例えば、必要に応じて、以下のような工夫を行っているか。

イ. 代理店との委託契約の締結・変更の検討、代理店の監督、業務監査、研修、モニタリングにあたっては、保険募集管理部門が販売量拡大や収益追求を重視する営業推進部門等から独立した形で関与することにより、適切な業務運営を確保する態勢を整備しているか。また、営業推進部門等において、代理店の日常的な業務内容の把握、点検が行える態勢となっているか。例えば、代理店による保険募集人の監督、業務監査、研修、モニタリングの状況を、営業推進部門等が適時に把握するための態勢を整備しているか。

ロ. 代理店に対して、代理店が自ら責任ある販売態勢等を構築することの必要性、重要性を認識させた上で、保険募集に関する法令等遵守、顧客保護等を適切に行うための態勢を整備させているか。例えば、代理店の規模・特性に応じて、代理店に保険募集管理に関する担当者を自ら配置させ、営業拠点等における保険募集管理の担当者等と連携させる等の工夫をしているか。

ハ. 顧客からの契約内容や各種手続きに関する照会、苦情・相談等への対応は、必要に応じ、保険会社と代理店とが連携を密にしながら速やかに処理する必要があるが、そのための態勢を保険会社において整備するとともに、代理店にも整備させているか。

ニ. 他の保険会社に代理店に対する保険募集の支援・指導を委託している場合には、他の保険会社に自らの保険募集管理を徹底させているか。

(iv) 特定の代理店等に対する過度の便宜供与など、過当競争の弊害を招きかねない行為を防止する措置を講じているか。

⑨【銀行等に対する保険募集の委託・管理】

銀行等に対して保険募集の委託を行うに当たり、保険会社において、そ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観点から、適切な方針を定め、同方針を踏まえて委託の内容を定めているか。

また、銀行等の保険募集に関する法令等、銀行等の保険募集業務の特性を踏まえ、適切に銀行等の監督、業務監査、研修、モニタリングを実施するための態勢を整備しているか。

⑩【直接支払サービスに係る態勢整備】

(i) 保険会社又は保険募集人は、保険募集等を行うにあたって、保険金を受け取るべき者の選択により、直接支払いサービスが受けられる旨を表示し、かつ、提携事業者が提供する財・サービス内容・水準について言及する場合には、保険募集時に保険契約者又は被保険者に対して以下に掲げる事項の情報提供（規則第227条の2第3項第5号又は規則第234条の21の2第1項第3号に規定する情報の提供）が行われているか。

- イ. 保険金を受け取ることができること（提携事業者からの財・サービスの購入や直接支払いサービスの利用が義務付けられないこと）
 - ロ. 提携事業者の選定基準（提携事業者が決定している場合には、提携事業者の名称も表示する。）
 - ハ. 直接支払いサービスを受ける場合において、保険金が財・サービスの対価に満たない時は、顧客が不足分を支払う必要があること（余剰が生じた場合には、余剰分を保険金として受け取ることができること）
 - ニ. 当初想定していた財・サービスを提供可能な提携事業者の紹介が困難となる場合として想定されるケース
- (ii) また、(i) の場合において、以下のような点に留意し、規則第53条の12の2に規定する措置が講じられているか。
- イ. 保険契約者、被保険者、保険金を受け取るべき者又は提携事業者から紹介手数料その他の報酬を得ていないか。
 - ロ. 提携事業者との同意のもとで提供する財・サービスの内容・水準や保険金を受け取るべき者が直接支払いサービスを利用した場合の連絡・支払方法などの手続きを定めているか。
 - ハ. 提携事業者が提供する財・サービスの質の確認や、問題が発見された場合の提携事業者の入れ替えなど、保険募集時に保険契約者又は被保険者に説明した内容・水準の財・サービスを提供できる提携事業者を紹介できる状態を維持するための措置を講じているか。
 - ニ. 保険事故発生時に、提携事業者からの財・サービスの購入や直接支払いサービスを受けることが義務づけられるものではない（保険金を受け取ることができる）旨を、改めて、保険金を受け取るべき者に説明しているか。

⑩【団体保険の加入勧奨に係る態勢整備】

- (i) カード会社や金融機関等が契約者となり、その会員や預金者等が被保険者となる団体等、保険契約者と被保険者との間の密接性、両者の当該団体保険に係る利害関係及び団体の構成員となるための要件等に照らし、保険契約者と被保険者との間に一定程度の密接な関係が認められない団体を被保険者団体とする保険については、規則第227条の2第2項の規定に該当しないことから、当該団体保険を締結した又は取扱った保険会社又は保険募集人（自ら団体保険を取扱った団体を含む。）が加入勧奨における情報提供及び意向把握・確認等を行う場合においては、以下のような態勢が整備されているか。
- イ. 加入勧奨にあたっては、例えば、法第300条第1項に規定する禁止行為の防止など、募集規制に準じた取扱いが求められ、募集規制の潜脱が行われないような適切な措置が講じられているか。
 - ロ. カード会社や金融機関等が契約者となり、その会員や預金者等が被保険者となるような団体等においては、当該団体保険の被保険者のクレジットカードや

預金口座の解約等により保障（補償）が喪失する場合は、その旨を「注意喚起情報」を記載した書面に記載し、被保険者に適切に説明する態勢を整備し、対応しているか。

また、クレジットカードや預金口座を解約等した場合、当該解約により、保障（補償）が喪失する場合は、その旨を適切に説明する態勢を整備し、対応しているか。

ハ．保険募集を行う銀行等が契約者となり、その預金者が被保険者となる団体保険の加入勧奨にあたっては、「金融検査マニュアル」顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリストⅢ． 2． (3)等を踏まえた適切な措置が講じられているか。¹²

ニ．電話による加入勧奨を行う場合には、本チェックリストⅢ． 1． ⑦ (iii)を踏まえた適切な措置が講じられているか。

(ii) 規則第 227 条の 2 第 2 項に定める団体保険について、保険会社又は保険募集人は、保険契約者である団体が被保険者となる者に対して加入勧奨を行う場合は、保険会社又は保険募集人が保険契約者に対して行うのと同程度の情報の提供及び説明が適切に行われることを確保するための措置を講じているか。

⑫【保険募集人の態勢整備】

保険募集人は、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、以下の措置を講じているか。また、監査等を通じて実態等を把握し、不適切と認められる場合には、適切な措置を講じるとともに改善に向けた態勢整備を図っているか。

(i) 保険募集に関する法令等の遵守、保険契約に関する知識、内部事務管理態勢の整備（顧客情報の適正な管理を含む。）等について、内部規程・業務細則等に定めて、保険募集に従事する役員又は使用人の育成、資質の向上を図るための措置を講じるなど、適切な教育・管理・指導を行っているか。

(ii) 規則第 227 条の 2 第 2 項に定める団体保険については、本チェックリストⅢ． 1． ⑪ (ii)を参照。

(iii) 顧客情報管理（外部委託先を含む。）については、保険募集人の規模や業務特性に応じて、顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリストⅢ． 5.を参照。

(iv) 保険募集人が募集関連行為を募集関連行為従事者に行わせるにあたっての留意点については、本チェックリストⅢ． 1． ⑥ (x)を参照。

(v) 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いないか。

(vi) 保険募集人が他人（他の保険募集人を含む。）に対して商号等の使用を許諾している場合には、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顧客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、

¹² 本項目により具体的事例を検証する際には、監督指針を踏まえる必要があることに留意する。

当該他人が当該保険募集人と同一の事業を行うものと顧客が誤認することを防止するための適切な措置を講じているか。

(vii) 二以上の所属保険会社等を有する保険募集人（規則第 227 条の 2 第 3 項第 4 号及び規則第 234 条の 21 の 2 第 1 項第 2 号に規定する二以上の所属保険会社等を有する保険募集人をいう。）においては、以下の点に留意し、規則第 227 条の 2 第 3 項第 4 号及び規則第 234 条の 21 の 2 第 1 項第 2 号に規定する保険契約への加入の提案を行う理由の説明その他二以上の所属保険会社等を有する保険募集人の業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じているか。

イ. 二以上の所属保険会社等を有する保険募集人は、取り扱う商品の中から、顧客の意向に沿った比較可能な商品（保険募集人が把握した顧客の意向に基づき、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は、当該絞り込み後の商品）の概要を明示し、顧客の求めに応じて商品内容を説明しているか。

ロ. 顧客に対し、特定の商品を提示・推奨する際には、当該提示・推奨理由を分かりやすく説明しているか。特に、自らの取扱商品のうち顧客の意向に合致している商品の中から、二以上の所属保険会社等を有する保険募集人の判断により、さらに絞り込みを行った上で、商品を提示・推奨する場合は、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、説明を行っているか。

ハ. 商品特性や保険料水準等の客観的な基準や理由等に基づくことなく、商品を絞り込み又は特定の商品を顧客に提示・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。）を説明しているか。

ニ. 上記イ. ～ハ. に基づき、商品の提示・推奨や保険代理店の立場の表示等を適切に行うための措置について、内部規程・業務細則等において定めたとうえで、定期的かつ必要に応じて、その実施状況を確認・検証する態勢が構築されているか。

(viii) 保険募集人指導事業を行う保険募集人においては、以下のような点に留意しつつ、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し、保険募集人指導事業の的確な遂行を確保するための措置を講じているか。

イ. 指導対象保険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・指導を行う態勢を構築し、必要に応じて改善策を求めるなど、規則第 227 条の 15 第 1 項に規定する措置を講じているか。

ロ. 指導対象保険募集人の指導の実施方針において、規則第 227 条の 15 第 2 項に規定する事項が記載されているか。

(ix) 保険募集人による保険募集管理態勢については、保険募集人の規模や業務特性に応じて、本チェックリストⅢ. 1. ①～⑦ (ii) 及び⑩並びに本チェックリストⅢ. 2. 及び 3. に準じているか。

2. 生命保険関係における問題点

①【一社専属制の例外の適用】

2以上の所属保険会社を有する生命保険募集人（法第282条第3項）については、所属保険会社間の不当な乗換募集の防止、顧客情報の管理等についての方策を講じているか確認しているか。

②【団体扱契約・集団扱契約・団体保険】

- (i) 団体性は適切なものとなっているか。定められた団体区分に合致しているか。
- (ii) 保険金額及び被保険者数、契約（協約）内容は適切なものとなっているか。
- (iii) 保険料率、集束手数料は適切なものとなっているか。
- (iv) いわゆる員外契約を防止するための方策を講じているか。
- (v) 団体性の変化に応じて、保険料率は適切に見直される態勢となっているか。

③【他人の生命の保険契約等】

(i) 他人の生命の保険契約及び未成年者を被保険者とする生命保険契約に関し、保険契約の不正な利用の防止等による被保険者等の保護の確保の観点から、目的・趣旨に沿った保険契約を確保するための取組みを行っているか。例えば、以下のような取組みを行っているか。

- ・ 規則第53条の7第2項に規定する「死亡保険」に関し、保険金の限度額その他引受けに関する規程やこれを遵守する態勢の整備
- ・ 従業員等を被保険者とする他人の生命の保険契約の場合、従業員等あるいはその遺族に対する弔慰金等や代替雇用者採用等に関する財源確保などといった目的・趣旨に沿った契約の確保のための取組み
- ・ 被保険者が未成年者である場合、「未成年者を被保険者とする生命保険契約の適切な申込・引受に関するガイドライン」（社）生命保険協会）等を踏まえた、保険契約の不正利用を防止するための措置

(ii) 他人の生命の保険契約における被保険者の同意の確認については、保険契約申込書等の被保険者同意欄に被保険者本人が署名又は記名押印するなど事業方法書に定められている方法により適切に行われているか。特に、従業員等を被保険者とする保険契約については、例えば、以下の方法により、被保険者が保険金受取人や保険金の額等の契約の内容を確実に認識できるような措置を講じているか。

- ・ 被保険者に対する契約の内容を記載した書面の交付
- ・ 被保険者が契約内容を認識するための措置について、保険契約者から確認した事項の記録（個人保険契約を除く。）

④【変額保険・変額年金】

(i) 変額保険及び変額年金についての募集行為を適切に行う態勢が整備されているか。例えば、以下のような行為が行われていないか。

- ・ 将来の運用実績について断定的判断を提供する行為

- ・ 特別勘定運用成績について、生命保険募集人が恣意に過去の特定期間をとりあげ、それによって将来を予測する行為
 - ・ 契約上定めのない保険金額あるいは解約返戻金額を保証する行為
- (ii) 変額保険及び変額年金の募集に際して、資産の運用方針等を記載した書面を顧客に確実に交付する態勢となっているか。

⑤【外貨建保険】

保険金額等を外貨建表示する保険契約に関して、募集行為を適切に行う態勢が整備されているか。為替差損が生じる場合があることを記載した書面を顧客に確実に交付する態勢となっているか。

⑥【乗換契約・転換契約】

- (i) 乗換契約（他社からの乗換契約を含む）・転換契約について、不利益になる可能性があることの顧客への説明等、適切な勧誘を行う態勢となっているか。
- (ii) 転換契約に際して、既契約と新契約を対比して記載した書面及び既契約を継続したまま保障内容を見直すことが可能である旨記載した書面を保険契約者に確実に交付する態勢が整備されているか。
- (iii) 乗換契約（他社からの乗換契約を含む）・転換契約に係る勧誘の適切性について、例えば、サンプルチェック等により確認し、改善に向けた取組みを不断に行う態勢となっているか。

⑦【共同保険契約等】

共同保険契約や保険商品の提携販売等の場合において、保険の種類や引受保険会社の誤認を保険契約者に生じさせないための方策を講じているか。

⑧【構成員契約規制】

法人である生命保険募集人について、その役員若しくは使用人又は資本関係等に照らし当該生命保険募集人と密接な関係を有する法人の役員若しくは使用人に対し生命保険会社が引き受ける保険契約（平成10年大蔵省告示第238号第2条に掲げるものを除く。）の申込みをさせていないか。また、当該申込みをさせないための態勢（当該生命保険募集人が募集を行った契約に関する事後的なチェック体制を含む。）が整備されているか。

⑨【自己契約等】

- (i) 生命保険募集人に対し、保険料の割引、割戻し等を目的とした自己契約等の保険募集を行うことがないよう指導及び管理等の措置を講じているか。
- (ii) 法人である生命保険募集人に対し、自己又は当該生命保険募集人と密接な関係を有する法人を保険契約者とする場合には、手数料支払い等による保険料の割引、割戻し等を目的とした保険募集を行うことがないよう指導及び管理等の措置を講じているか。

3. 損害保険関係における問題点

①【団体扱契約・集団扱契約・団体契約】

- (i) 団体性は適切なものとなっているか。定められた団体区分に合致しているか。
- (ii) 保険金額及び契約件数、契約（協約）内容は適切なものとなっているか。
- (iii) 保険料率、集束手数料は適切なものとなっているか。
- (iv) いわゆる員外契約を防止するための方策を講じているか。
- (v) 団体性の変化に応じて、保険料率は適切に見直される態勢となっているか。

②【自己契約等】

- (i) 自己契約等の禁止（法第295条）違反を防止する適切な方策が講じられているか。
- (ii) 自己契約等に係る保険料の計算が適正に行われるように所属代理店の自己契約の状況を把握し、厳正に管理・指導する態勢が整備されているか。
- (iii) 自己契約等の禁止を逃れるために、他の代理店に契約を付け替えていないか。付け替えを防止する方策を講じているか。

③【共同保険契約等】

共同保険契約や保険商品の提携販売等の場合において、保険の種類や引受保険会社の誤認を保険契約者に生じさせないための方策を講じているか。

④【超過保険（保険価額を上回る保険金額の設定）】

超過保険契約を防止するため、確認すべき項目の特定その他の手続や体制の整備がなされているか。

⑤【アフロス契約（保険事故が発生した後に締結される保険契約）】

アフロス契約を防止するため、確認すべき項目の特定その他の手続や体制の整備がなされているか。

⑥【第三分野の保険】

第三分野の保険を取扱う場合、人保険の募集について、保険募集の適切性を確保する観点から、保険募集人に対して十分な指導を行っているか。

⑦【乗換契約・転換契約】

医療保険等の長期の保険契約については、2. ⑥に準じた取扱いが行われているか。

⑧【他人の生命の保険契約等】

- (i) 他人の生命の保険契約及び未成年者を被保険者とする死亡給付のある保険契約に関し、保険契約の不正な利用の防止等による被保険者等の保護の観点から、目的・趣旨に沿った保険契約を確保するための取組みを行っているか。例えば、以下のよう
な取組みを行っているか。
 - ・ 規則第53条の7第2項に規定する「死亡保険」に関し、保険金の限度額その他引受けに関する規程やこれを遵守する態勢の整備
 - ・ 従業員等を被保険者とする他人の生命の保険契約の場合、従業員等あるいはその遺族に対する弔慰金等や代替雇用者採用等に関する財源確保などといった目的・趣旨に沿った契約の確保のための取組み

- ・ 被保険者が未成年者である場合、「傷害保険等のモラルリスク防止に係るガイドライン」（社）日本損害保険協会）等を踏まえた、保険契約の不正利用を防止するための措置
- (ii) 他人の生命の保険契約における被保険者の同意の確認については、保険契約申込書等の被保険者同意欄に被保険者本人が署名又は記名押印するなど事業方法書に定められている方法により適切に行われているか。特に、従業員等を被保険者とする保険契約については、例えば、以下の方法により、被保険者が保険金受取人や保険金の額等の契約の内容を確実に認識できるような措置を講じているか。
- ・ 被保険者に対する契約の内容を記載した書面の交付
 - ・ 被保険者が契約内容を認識するための措置について、保険契約者から確認した事項の記録

(参考：保険仲立人の確認検査用チェックリスト)

- (1) 以下については、検査官が保険仲立人に対する検査（法第 305 条に基づく検査）を行う際に活用するため、保険仲立人に特有の項目について、例示として掲げたものである。
なお、保険仲立人に対する検査に当たっては、保険仲立人が保険会社の指導、監督下にないことに留意する必要がある。
- (2) なお、本チェックリストにより具体的事例を検証する際には、保険業法等の関係法令及び監督指針等の規定を踏まえる必要があることに留意する。

保険仲立人の業務運営におけるチェック項目例

(1) 業務の適切性

- ① 保険仲立人は、法令に定める保険契約の締結の媒介以外の業務を行っていないか。
- ② 保険仲立人は、保険契約の締結の代理又は媒介について、保険会社、その役員、生命保険募集人、損害保険募集人及び他の保険仲立人（「生命保険募集人、損害保険募集人及び他の保険仲立人」を併せて「他の保険募集人等」という。以下同じ。）に対して委託をしていないか。
- ③ 保険仲立人は、保険契約の締結の代理又は媒介について、他の保険募集人等から委託を受けていないか。
- ④ 保険仲立人は、保険契約の締結の代理又は媒介について、保険会社又はその役員から委託を受けていないか。
- ⑤ 保険仲立人は、自己契約の締結を主たる業務として行っていないか。
- ⑥ 保険仲立人は、他の保険募集人等に対し、顧客の非公開情報を同意なく提供していないか。特に、一定の資本関係のある保険募集人とコンピュータを共用する場合において、情報遮断が適切に行われているか。
- ⑦ 保険仲立人は、保険契約の締結の代理又は媒介を行う事務所を他の保険募集人等の事務所と同一建物内に設置していないか。同一建物内に設置している場合には、専有部分が独立区分され、入口から各々の事務所まで共用部分をもって区分されている等、顧客に混同が生じないよう十分な措置が取られているか。
- ⑧ 保険仲立人又はその役員若しくは従業員は、法第 300 条第 1 項各号に定める禁止行為に該当する行為を行っていないか。
- ⑨ 保険仲立人は、法第 307 条第 1 項第 3 号の「保険募集に関し著しく不適当な行為」に該当する行為その他の法令等違反行為を行っていないか。

(2) 結約書の交付

保険仲立人は、結約書を適切に作成及び交付しているか。

(3) 保険会社から独立した立場での保険契約の締結の代理又は媒介の確保

- ① 保険仲立人は、保険契約の締結の代理又は媒介を行う事務所を保険会社の事務所と同一建物内に設置していないか。同一建物内に設置している場合には、専有部分が独立区分され、入口から各々の事務所まで共用部分をもって区分されている等、

顧客に混同が生じないよう十分な措置が取られているか。

- ② 保険仲立人は、保険会社からの出資を受けていないか。出資を受けている場合、誠実義務を履行する上で、出資を正当化する根拠があるか。
- ③ 保険仲立人は、保険会社の役職員の出向を受け入れ、又は保険会社に対しその役職員を出向させていないか。

(4) 顧客への誠実義務の履行

- ① 顧客の保障ニーズ、保険料等コスト負担力などを確認し、顧客にとって最適な内容の助言を行っているか。
- ② 保険に関する情報の伝達を適切に行っているか。顧客からの要望等の保険会社への伝達を適切に行っているか。
- ③ 守秘義務は遵守されているか。
- ④ 顧客から預かった保険料は、適切に管理され保険会社へ送金されているか。

(5) 開示事項の開示

顧客への事前開示は適切に行われているか。特に、保険仲立人に明示が義務付けられている事項についての明示（法第 294 条第 4 項及び第 5 項）及び開示を求められたときの開示（法第 297 条）が適切に行われているか。

(6) 顧客サポート等管理

保険仲立人の規模・特性を踏まえ、顧客サポート等管理態勢を整備しているか。なお、検証に当たっては、顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリストを参照すること。

(7) 態勢の整備

保険仲立人においては、保険募集に関する業務について、本チェックリストⅢ.

1. ⑫ (i) ~ (iv) を参照のうえ、業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じているか。