

コメントの概要とコメントに対する金融庁の考え方

1 . - 3 - 3 - 9 - 1

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
1	-3-3 -9- 1(3)	<p>銀行等による保障性商品の販売を認めるのであれば、保険契約締結後に発生する業務の責任のあり方、サポート体制等につき、明確な対応策を検討した上、その検証に時間をかけて行うべきである。何がアフターサービスにあたるのかが明確化されていないばかりか、それに対する具体策がなく、銀行等と保険会社の責任の分担の在り方も明確となっていない。</p> <p>銀行等の店舗において、契約内容の変更、照会、契約者貸付および返済、復活、払済などの保全業務が行われないのであれば、顧客の利便性向上にはつながらず、顧客の利便性向上のためワンストップショップの道を開くという政策的判断とも齟齬を来たす。銀行等の売りっ放しを認め、保全業務は全て生命保険会社で行うこととなれば、顧客の混乱、不信感を招くとともに、責任の所在も不明確となる。これらの点を考慮した規律の整備を求める。</p>	<p>貴重なご意見として承ります。</p> <p>保険契約締結後に発生する業務分担等については、銀行等と保険会社において委託契約等により決定されるべき事項であり、双方が決定した内容に則して保険契約者等に対し誠実に対応することが必要です。</p> <p>また、ご指摘のような責任の所在が不明確となる事態を回避するため、今回の改正では、顧客に対して顧客対応にかかる業務分担の明示がなされることになっています。</p>
2	-3-3 -9- 1(3)	<p>銀行と保険会社の業務分担を「顧客に明示」することを求めているが、重要なことはお客様が認識できるように明示することであって、明示方法自体ではない。従って、銀行がお客様の視点から考えた方法により明示すればいいことを確認したい。</p> <p>例えば、保険募集指針や弊害防止措置に関する事前同意書等の中に必要な情報を盛り込んでお客様に明示すること等が考えられるが、こうした方法で問題がないことを確認したい。</p>	<p>顧客が正しく理解できる内容を確実に伝達できる方法であれば、その方法は問いません。</p>
3	-3-3 -9- 1(3)	<p>現場実態として、銀行には、お客様から自行以外の保険代理店が販売した保険についても相談等が寄せられることもある。監督指針上、こうした契約のアフターフォローを求めるべきではない。従って、「保険契約締結後に行うことが必要となる業務」は、銀行が保険募集代理店として自ら募集した契約のみを対象とす</p>	<p>貴見のとおりと考えます。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
		ることを確認したい。	
4	-3-3 -9- 1(3)	顧客に明示するのは、業務分担の定められている委託契約書等、あるいは委託契約書等に定められている業務分担の内容そのものではなく、募集を行う銀行等が、保険契約締結後に行う業務内容を、保険契約者にわかりやすく明示することであるとの理解でよいか。	貴見のとおりと考えます。 顧客が保険契約締結後の銀行等と保険会社の顧客対応にかかる業務分担の内容を正しく理解できるように明示することが必要です。
5	-3-3 -9- 1(3)	業務分担内容の顧客への明示方法（明示する主体や媒体等）については特に規定されていないが、顧客に正しく理解されるような形で行うことが重要であるとの理解でよいか。	顧客が正しく理解できる内容を確実に伝達できる方法であれば、その方法は問いません。
6	-3-3 -9- 1(3)	業務分担を「顧客に明示」することが求められていることについて、以下の点を確認したい。 顧客に明示する主体について、特に規定されていないが、保険募集に係る販売責任を負い、実際に顧客と対面し直接説明する立場にある銀行等が原則として行うことが適当との理解でよいか。 顧客に明示する方法について、特段の規制は設けられていないが、顧客が正しく理解できるよう配慮する観点から、また、保険契約は一般に長期にわたるため一定期間経過後に分担内容を顧客が再確認できるよう配慮する観点からは、書面による明示が好ましいという理解でよいか。 顧客に明示するタイミングについて、業務分担のあり方も顧客が商品や代理店である銀行等や委託元保険会社を選定する際に影響を与える可能性があることから、顧客保護上、保険契約の締結の前に明示するほうが好ましいという理解でよいか。	については、改正監督指針 -3-3-9-1(3)においては、銀行等と保険会社の間において顧客対応にかかる業務分担を明確にし、顧客に明示することを求めています。明示の主体を限定するものではなく、銀行等又は保険会社のいずれかにより行われれば差し支えありません。 については、明示する方法については対面のみならず、インターネット等の方法もあることから必ずしも書面によるものである必要はないものと考えます。 については、保険契約締結後の顧客対応にかかる業務の分担は、顧客が保険契約の申込みを行ううえで重要な判断要素となりうると思われることから、その内容の明示については、保険契約の申込み前に行われる必要があると考えます。
7	-3-3 -9- 1(3)	業務の分担について、委託契約「等」において定めるとされているが、「等」にはどのようなものが想定されているのか。	銀行等と保険会社において決定されるその業務分担の履行が確保されるあらゆる方法を想定しています。

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
8	-3-3 -9- 1(3)	<p>保険契約締結後の業務について、(注)に記載されている事項はあくまで例示であり、銀行等と保険会社の個々の委託契約等において、公正取引委員会のガイドラインの趣旨を踏まえつつ、より詳細に分担を定めることも認められるという理解でよいか。</p> <p>その際、あまりにも漠然とした業務内容の記載に止まるものは、契約者保護等の観点から許容されないため、少なくとも(注)に記載されている業務と同程度の明確さ(詳細さ)によって規定すべきという理解でよいか。</p>	<p>業務分担は銀行等と保険会社の間で定められるものであり、その明確さ(詳細さ)の程度についても同様と考えます。</p>
9	-3-3 -9- 1(3)	<p>保険会社には、代理店に委託する業務の内容に係らず契約の履行に関する全ての業務を実施する義務があるが、本項は銀行等による業務の明示を求めているものとの理解でよいか。</p>	<p>本項目は保険契約締結後の顧客対応にかかる業務分担の明示を求めており、その対象は「銀行等による業務」のみではありません。</p>
10	-3-3 -9- 1(3)	<p>代理店業務の委託契約書や業務分担を定めた規定等は保険会社によって表現が異なっているが、同じ趣旨であれば、複数保険会社との業務分担の内容をひとつにまとめて表記して明示することは差し支えないとの理解でよいか。</p>	<p>銀行等が複数の保険会社と同様の業務分担を行っている場合において、その内容をまとめて表示することでも差し支えありません。</p>
11	-3-3 -9- 1(3)	<p>「保険契約締結後に行うことが必要となる業務について、(中略)、業務分担が明確に定められ、顧客に明示されているか」の趣旨は、保険契約締結後に行うことが必要となる業務に関し、顧客利便性の観点からその責任の所在を明らかにするものと理解しているが、同趣旨であるとする、(注)に記載されているような業務を原則として銀行と保険会社の双方で行うとすることも認められるという理解でよいか。</p>	<p>本項では、顧客保護の観点から保険契約締結後の顧客対応にかかる業務について業務分担の明確化及び顧客への明示を求めています。その責任に関しては、行為者の行為責任のみならず委託者の管理責任も存すると考えられ、必ずしも行為者のみが負うものでないと考えます。</p> <p>なお、保険契約締結後の業務を銀行等と保険会社の双方が行うことを否定するものではありません。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
12	-3-3 -9- 1(3)	監督指針 -3-3-9-1は、「銀行等に対する保険募集の委託・管理」との表題が設けられ、同指針 -3-3-9-1(1)及び(2)は、いずれの項目も保険会社を名宛人としたものとなっている。これに対して、改正案 -3-3-9-1(3)は、「顧客に対する明示」を行う主体について、何ら明記していない。従って、改正案 -3-3-9-1(3)にいう「顧客に対する明示」は、保険会社が、その委託先である銀行等をして明示させた場合には、それとは別個に保険会社として重ねて明示することまで要求するものではないことを確認させていただきたい。	銀行等又は保険会社のいずれかにより顧客対応にかかる業務分担の内容が顧客に明示されることが必要です。ただし、銀行等と保険会社の双方から明示されることを否定するものではありません。
13	-3-3 -9- 1(3)	監督指針改正案 -3-3-9-1(3)は、「顧客に対する明示」を行う時期について何ら言及していないが、一定の幅が許容されており、必ずしも保険募集段階で明示しなければならないものではないことを確認させていただきたい。すなわち、保険会社が保険契約成立後遅滞なく(例えば保険証券送付時点など)明示することでも足りることを確認させていただきたい。なお、仮に保険契約成立後遅滞なく明示することが許容されない場合には、いつまでに明示すればよいのか、監督指針上、明確にさせていただきたい。	保険契約締結後の顧客対応にかかる業務の分担は、顧客が保険契約の申込みを行ううえで重要な判断要素となりうると考えられることから、その内容の明示については、保険契約の申込み前に行われる必要があると考えます。
14	-3-3 -9- 1(3)	保険契約締結後における銀行等代理店と保険会社との業務分担と、顧客への明示について、保険会社においては、契約の保全に関する全ての業務を行う義務があるが、既に保険約款を提供することにより明示できているものとするが、その理解でよいのか。	顧客への明示は顧客対応にかかる業務分担の内容を顧客が正しく理解できるよう行う必要があります。約款はこれらを充足するものとはいえないと考えます。
15	-3-3 -9- 1(3)	保険契約締結後に行うことが必要になる業務の業務分担に関する定めは、委託契約に限らず、覚書等で定めることも可能であると理解してよいのか。	銀行等と保険会社において決定されるその業務分担の履行が確保される方法であれば、必ずしも委託契約を再締結する必要はないものと考えます。
16	-3-3 -9- 1(3)	業務分担の明示とは、銀行が取扱している商品すべてにおいて要求されているものではなく、当該顧客の契約した商品について明示すればよいと考えてよいのか	貴見のとおりと考えます。
17	-3-3 -9- 1(3)	他の保険代理店との共同募集形式を採用する場合、業務分担の明示は、共同募集代理店の業務分担も明示する必要があるか。	貴見のとおりと考えます。

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
18	-3-3 -9- 1(3)	業務分担の明示方法は、保険募集指針に記載して顧客に明示する方法も認められるか。	貴見のとおりと考えますが、必ずしも募集指針に分担している業務の内容を直接記載する必要はありません。 顧客が正しく理解できる内容を確実に伝達できる方法であれば、その方法は問いません。
19	-3-3 -9- 1(3)	被害者救済の観点から、顧客のために即時対応すべき保険（自動車保険、賠償責任保険）について、銀行等においても、常時速やかな対応を確保できる体制が必要と考えられるが、どのような体制を構築し、明示することが必要と考えられるか。	銀行等においても、一般代理店と同様に、顧客の利便性向上の観点から、その体制は、委託契約等にしがって、十分な措置を講じた上で、担当部署、連絡先、営業時間等を明示することが必要であると考えております。
20	-3-3 -9- 1(3)	業務内容によって銀行等・保険会社双方が対応可能な場合（業務分担をしない場合）の顧客への明示は、「銀行窓口または保険会社窓口へ確認」等とすることによいか。	本項では、顧客対応にかかる業務分担の内容を顧客に正しく理解できるように明示することを求めています。したがって、これを充足するものであればそのような記載も考えられます。
21	-3-3 -9- 1(3)	顧客への明示について、お問い合わせ先は、「苦情・相談の受付先を記載し、個別の契約内容は、顧客が保険契約を締結された店舗」とすることが可能との理解によいか。	顧客への明示にあたり、顧客保護の観点からお問い合わせ先の記載は必要と考えます。その先は適切な顧客対応が可能な先とすることが重要と考えます。
22	-3-3 -9- 1(3)	「その業務分担が明確に定められ」とされるところ、現在の損害保険代理店委託契約書を再締結することが必要となるものではないとの理解によいか。 例えば、現状の委託内容に基づき、役割、業務内容を「通知」「連絡」することによいか。	銀行等と保険会社において決定されるその業務分担の履行が確保される方法であれば、必ずしも委託契約を再締結する必要はないものと考えます。
23	-3-3 -9- 1(3)	委託契約書等において定めた業務分担すべてを明示すると、かえって顧客にとって分かりにくくなると考えられるような場合には、たとえば、顧客の利便性や顧客保護の観点から不都合がないよう、最低限必要な事項を網羅することには配慮しつつ、主だった業務分担に限って明示するとともに、それ以外の業務を受けするための総合的な照会受付先をも併せて明示する、といった対応も考えられるという理解によいか。	貴見のとおりと考えます。 顧客が正しく理解できる内容を確実に明示していただくことが重要です。

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
24	-3-3 -9- 1(3)	例えば、顧客からの照会を保険会社へ取り次ぐことを業務分担とした場合、「顧客からの照会を受けた場合は、速やかに保険会社へ取り次ぐ」ことを顧客に明示する対応は、監督指針の趣旨を踏まえているとの理解でよいか。	本項では、顧客対応にかかる業務分担の内容を顧客に正しく理解できるように明示することを求めています。したがって、これを充足するものであればそのような記載も考えられます。
25	-3-3 -9- 1(3)	「銀行等と保険会社との間の委託契約等において、その業務分担が明確に定められているか」とされているが、「委託契約等」とは必ずしも委託契約自体を変更しなくても覚書の締結で足りるとの理解でよいか。	銀行等と保険会社において決定されるその業務分担の履行が確保される方法であれば、必ずしも委託契約を再締結する必要はないものと考えます。
26	-3-3 -9- 1(3)	以下の事例のように、保険会社ごとに委託契約書の業務分担内容が異なった場合、銀行等における顧客への明示は、「契約内容に関する照会への対応等」のような表現により、まとめて記載することが可能との理解でよいか。A 保険会社：銀行等が、契約内容に関する照会への対応、顧客からの苦情・相談への対応、保険金等の支払手続きに関する照会等を含む各種手続き方法に関する案内、を担当 B 保険会社：銀行等が、契約内容に関する照会への対応、顧客からの苦情・相談への対応、を担当 銀行等から顧客への明示は、「契約内容に関する照会や顧客からの苦情・相談への対応等」とする。	まとめて記載（明示）することにより顧客対応にかかる業務分担の内容が顧客に十分伝わらない状態となることは適切ではないと考えます。
27	-3-3 -9- 1(3)	明示の方法として、書面の交付に限らず、店頭掲示、インターネットホームページの活用が許容されるという理解でよいか。	貴見のとおりと考えます。 顧客が保険契約締結後の銀行等と保険会社の顧客対応にかかる業務分担の内容が確実に伝わるように明示することが必要です。

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
28	-3-3 -9- 1(4), (5)	<p>「当該業務を行うための十分な要員の確保に努める等」と規定されているが、例えば、銀行等における販売量等を想定した上で、保険会社・銀行等のそれぞれにおいて、自らが行うべき契約締結後の業務のボリュームや性質等に見合った人員を配置すること等が求められているという理解でよいか。また、万が一、想定量等を超過して販売された場合には、必要に応じて、人員や事務の見直しを行うこと等の適切な対応をとることが求められているという理解でよいか。</p>	<p>貴見のとおりと考えます。 なお、「適切な対応」については、保険契約締結後の業務について、販売方法や特徴等を踏まえた態勢整備が適切に行われる方法であれば差し支えないものと考えます。</p>
29	-3-3 -9- 1(5)	<p>銀行が保険募集を行う場合、他の一般保険代理店に一部の業務をアウトソーシングするなどして共同対応しているケースがあるが、「必要な態勢」は、お客様が混乱しないよう配慮することを大前提として、アウトソーシングしている共同対応先を含めて構築すれば差し支えないことを確認したい。</p>	<p>保険契約締結後の業務を健全かつ適切に運営するために必要であれば、ご指摘のような方法による態勢を構築する場合もあると考えます。</p>
30	-3-3 -9- 1(5)	<p>銀行はこれまでも、業務の性質等に応じて必要な要員を確保し、適正な販売態勢を構築している。今回、盛り込まれている「業務の性質及び量に応じた当該業務を行うための十分な要員の確保」は、業務の性質等に応じて銀行がアフターフォローを含む適正な販売態勢を構築すべきことを求めているのであって、形式的に業務量に応じた人数の確保や独立部署の設置等を求めているものではないことを確認したい。</p>	<p>形式的に業務量に応じた人数の確保や独立部署の設置等を求めているのではなく、保険契約者等の保護の観点から実効性のある契約締結後業務の実施態勢を構築することが必要です。</p>
31	-3-3 -9- 1(5)	<p>本規制の趣旨は、各銀行等が規模・特質等に応じて、銀行等が行っている保険業務（契約締結後の業務も含む。）を適切に実施する体制を構築する体制整備を行っていただくと、専門担当者の配置や専門担当部署の設置が必須とされることではないとの理解でよいか。また、何らかの画一的な一定量の担当者の配置等の基準を設けて監督をすることを意図するものではないとの理解でよいか。 常時、顧客と対応している担当者が、保険契約締結後の業務についても対応し、必要に応じて本部等と連携しつつ適切な顧客対応を行うこととする体制整備の方法も認められるとの理解でよいか。</p>	<p>本項では、保険契約締結後の業務を健全かつ適正に運営するための必要な態勢構築を明確化するものであり、一定量の担当者等の配置を求めるものではありません。 具体的な態勢については回答しかねますが、業務量を的確に把握し必要な対応をとることが重要と考えます。</p>

2 . - 3 - 3 - 9 - 2

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
1	-3-3 -9- 2(1)	<p>(意見) 「非公開金融情報を利用しようとする場合には事前に同意をとらなければ商品説明を行えない」とする点について、その同意取得が形骸化することのないよう、書面による同意を義務付ける必要があると考えるが、この点について、貴局の見解を確認したい。</p> <p>(理由) 非公開金融情報については、当該顧客の事前同意を前提に商品説明に利用することが可能となっているが、現行、商品説明の段階においては、書面による同意取得が義務付けられていないこともあり、事前同意が口頭にて形式的に行われ、顧客の十分な理解が得られないまま保険募集が進められている実態にある。</p> <p>昨今、厳格な個人情報の取り扱いが求められる中、非公開金融情報の利用にあたっては、一層慎重な対応が求められるものと認識しており、同意取得の形骸化を防止する観点から、顧客の事前同意を書面により取得することを義務付け、顧客の十分な理解を得たうえで、非公開金融情報を利用するといった態勢整備が求められるものとする。</p>	<p>貴重なご意見として承ります。 ご指摘のように事前の同意取得が形骸化することのないよう、実効性を確保するため、本改正を行うこととしたものです。</p>
2	-3-3 -9- 2(1)	<p>保険業法施行規則第212条第2項第1号イでは、非公開金融情報につき、事前に顧客の同意を得ることなく、「保険募集に係る業務」に利用することを禁じている。一方、当該監督指針-3-3-9-2(1)においては、事前に顧客の同意を得なければ、「保険契約の締結の代理又は媒介」はできないと規定されている。</p> <p>この点につき、事前に顧客の同意を得るタイミングを「保険募集に係る業務に利用」の前から「保険募集（保険契約の締結の代理又は媒介）」の前に変更する趣旨ではないとの理解でよいか。また、書面同意は契約申込みまでに得る必要があるという理解でよいか。</p>	<p>事前同意は、保険募集に係る業務に利用する前に取得する必要があり、今回の改正によりそのタイミングを変更するものではありません。</p> <p>なお、同意取得のプロセスについては監督指針 -3-3-9-2(1) ~ をご参照ください。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
3	-3-3 -9- 2(1)	<p>当行は、事前同意を書面で徴求することと定めております。事前同意書を徴求するタイミングについてですが、保険の概要を説明せずに事前同意書を顧客から徴求することは顧客保護の観点から不十分な説明となり得ると考えます。そこで、概要を説明(個別商品の内容は一切説明しない)のうえ事前同意書を徴求する手続を考えていますが、法令上は問題ないとの理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>「保険の概要」の説明が個別の保険商品に関するものとなる場合には、その前に同意をとっていただく必要があると考えます。</p>
4	-3-3 -9- 2(1)	<p>事前に顧客の同意を得なければ保険契約の締結の代理又は媒介ができないようにするための必要な措置(注)を講じているかがあるが、どの時点をもって事前同意というのか明らかにしていただきたい。</p>	<p>事前同意は、非公開金融情報を「保険募集に係る業務」に利用する前に取得する必要があります。</p>
5	-3-3 -9- 2(1)	<p>例えば、過去に非公開情報に係る同意を取得していたことをもって、以後新たな同意を得ずに最新の情報を利用して、新たな保険募集に係る業務を行うことは適切ではないと考えるが、そのような理解でよいか。</p> <p>また、銀行等が保険料の口座引き去り情報を顧客の同意なく利用して乗換募集を行うことは適切ではないと考えるが、そのような理解でよいか。</p> <p>また、「保険募集に係る業務」には、専ら保険募集のためにリストを作成する行為が含まれ、顧客の預金情報を事前の同意なく利用することは適切でないと考え、そのような理解でよいか。</p>	<p>過去に非公開情報に係る同意を取得していたことをもって、以後新たな同意を得ずに最新の情報を利用して、新たな保険募集に係る業務を行うことは適切ではないと考えられます。</p> <p>「保険募集に係る業務」には、保険募集に直接つながる準備作業のような業務も含まれます。よって、例えば銀行等が、保険料の口座引き去り情報を顧客の同意なく利用して、乗換募集を行うことは適切ではないと考えられます。</p> <p>また、保険業法(第300条第1項第4号)により、保険契約者等にとって不利益となる事実を告げずに乗換募集を行うことは禁止されています。</p> <p>その他「保険募集に係る業務」には、専ら保険募集のために顧客のリストを作成する行為等が含まれることから、例えば、そのような目的で、顧客の預金情報を事前の同意なく利用することは適切ではないと考えられます。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
6	-3-3 -9-2(1)	これらの点を明確化すべき背景として、現状において、銀行が、顧客の口座の変動（保険料、公共料金の引き落とし情報）を把握した上で営業活動を行う事例が散見する点が挙げられる。こうした事例は、顧客の銀行に対する信頼を失墜させるばかりか、住所、職業くらいしか知り得ずにそれ以上の一切の顧客情報を入手せずに募集活動を行う従来の生命保険会社の営業職員とも異なり、公正な競争という観点でも問題である。	貴重なご意見として承ります。
7	-3-3 -9-2(1)	非公開金融情報の利用に関し、 専ら保険募集のために訪問先の選定を行う準備作業をする行為 専ら保険募集のために一定金額以上の預金を有する者の選定を行う準備作業をする行為 専ら保険募集のために預金情報や決済情報・入金情報を用いて、顧客リストを作成・顧客訪問・特定の保険商品の勧誘を目的とした説明会の開催をする行為 といったものは、従来通り、保険業法施行規則 212 条第 2 項第 1 号イに規定する「保険募集に係る業務」に含まれ、顧客の同意を得ずに行うことは禁止されているとの理解でよいか。	貴見のとおりと考えます。
8	-3-3 -9-2(1)	非公開金融情報については、従前より、顧客の事前同意がなければ、保険募集に係る業務に利用できないこととなっているが、今回の当該規定の改正の趣旨は、顧客の事前同意取得の形骸化を防止し、その実効性をより高めるため、銀行等に対して、事前同意が確実に取得できたことを確認できなければ保険募集には進めないという態勢整備（例えば、商品説明に入る前に事前同意を取得し、また、申込みの最終段階に入る前に、契約申込みまでに書面同意が確実に取得できていることを確認する態勢等）を求めることであるとの理解でよいか。また、そういったプロセスを踏んでいることが、事後的に第三者によって確認できる態勢の整備が求められているという理解でよいか。	改正監督指針では銀行等による非公開金融情報の取扱いについて、より実効性を確保し、新たに事後的・客観的な検証を容易にするため、事前に顧客の同意を得なければ保険契約の締結または媒介ができないようにするための必要な措置を講じることとしています。 ご指摘の取扱いについては、募集を行う前に顧客同意を得ていることが確認され、事前同意の取得が事後的・客観的に検証できる事務手続きとなっていれば改正監督指針の趣旨に則ったものと認められます。

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
9	-3-3 -9- 2(1)	<p>「事前に顧客の同意を得なければ保険契約の締結の代理又は媒介ができないようにするための必要な措置」とは、例えば、以下のような利用同意取得手続きをルールとして明確化し、マニュアルに明記することの理解でよいか。</p> <p>保険募集(個別商品の説明、勧誘)に先立ち顧客に書面を交付し、情報の利用とその目的を説明 口頭で顧客の同意を取得 の手続きを踏まえていない商品説明等の保険募集行為は厳禁 利用同意を取得した旨をデータベース等へ登録 書面への署名押印により改めて同意を取得</p>	<p>改正監督指針では銀行等による非公開金融情報の取扱いについて、より実効性を確保し、新たに事後的・客観的な検証を容易にするため、事前に顧客の同意を得なければ保険契約の締結または媒介ができないようにするための必要な措置を講じることとしています。</p> <p>ご指摘の取扱いについては、募集を行う前に顧客同意を得ていることが確認され、事前同意の取得が事後的・客観的に検証できる事務手続きとなっていれば必要な措置と認められます。</p> <p>よって、ルール化やマニュアルに明記するだけでは不十分と考えます。</p>
10	-3-3 -9- 2(1)	<p>個別商品に言及しない、保険に関する一般的な情報提供(定期保険、終身保険等の一般的な保険の仕組み、保険による保障付保を検討する際のポイント等、マネー雑誌やFP等により一般的に広く紹介されている情報)は、「事前に顧客の同意を得なければできない行為」には該当しないと考えるがその認識でよいか。</p> <p>における「一般的な情報提供」を行うためのセミナーの開催と非公開金融情報を利用したDM・TMによる案内、一般的な情報を記載した小冊子の配布は、「事前に顧客の同意を得なければできない行為」には該当しないと考えるがその認識でよいか。</p> <p>における「一般的な情報提供」を行うためのセミナーについては、既に様々な形で実施されている「保険セミナー」のように、セミナー名に「保険」の文字が入っていても、「事前に顧客の同意を得なければ実施できないセミナー」には該当しないと考えるがその認識でよいか。</p>	<p>「事前に顧客の同意を得なければできない行為」の内容が不明ですが、例えば、「一般的な情報提供」と個別商品の説明が一体であり、かつ、当該一般的な情報提供のために非公開金融情報を用いて説明会等に集客するような場合は「一般的な情報提供」の前に顧客同意が必要となると考えられます。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
11	-3-3 -9- 2(1)	<p>同意の取得から契約の締結までが一回の面談で完結する場合も想定し、事前に同意を取得する事務フローが確立しており、記録簿や同意書のファイルなどによって当該事務フローが守られていることを確認できる方法・仕組みが定められていれば本規定の措置が講じられているものと理解してよいか。</p>	<p>改正監督指針では銀行等による非公開金融情報の取扱いについて、より実効性を確保し、新たに事後的・客観的な検証を容易にするため、事前に顧客の同意を得なければ保険契約の締結または媒介ができないようにするための必要な措置を講じることとしています。</p> <p>ご指摘の取扱いについては、募集を行う前に顧客同意を得ていることが確認され、事前同意の取得が事後的・客観的に検証できる事務手続きとなっていれば必要な措置と認められます。</p> <p>なお、一回の面談で完結する場合においても、例えば、適切に事後チェックを行う等、事前同意の取得が形骸化しないための措置を講じることが必要と考えます。</p>
12	-3-3 -9- 2(1)	<p>(注)については「商品説明前の同意」と「申込・締結前の書面同意」は2度の同意が必要というわけではなく、前者が口頭であれば後者が必要、という趣旨と理解してよいか。</p> <p>事前同意に関しては、保険募集に係る業務に利用する前に取得すべきであるが、例の内容では、商品説明(=保険募集)の前に同意を取得することでも可能と解することも可能と思われるかどうか。</p>	<p>例えば対面の場合、商品説明の前に同意が必要であり、これが口頭である場合には、契約申込みまでに書面による同意を得ることが必要になります。</p> <p>事前同意は、保険募集に係る業務に利用する前に取得する必要があり、本項の注書によりそのタイミングを変更するものではありません。</p>
13	-3-3 -9- 2(1)	<p>銀行等が、非公開金融情報を保険募集に係る業務に利用する場合に、事前同意を口頭にて得て、その記録を販売員の日誌に記録し、実際に契約申込み・締結を行おうとするときまでに同意書面を徴求することで、今回の改正案で求められる要件を満たすと考えてよろしいでしょうか。</p>	<p>改正監督指針では銀行等による非公開金融情報の取扱いについて、より実効性を確保し、新たに事後的・客観的な検証を容易にするため、事前に顧客の同意を得なければ保険契約の締結または媒介ができないようにするための必要な措置を講じることとしています。</p> <p>ご指摘の取扱いについては、募集を行う前に顧客同意を得ていることが確認され、事前同意の取得が事後的・客観的に検証できる事務手続きとなっていれば改正監督指針で求められる要件を満たすと考えられます。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
14	-3-3 -9- 2(1)	法人から同意を得る場合、銀行と対応する者の判断に基づき「同意」を得ざるをえない(同意権限者は当該法人の内部的なルールに従って代表者・役員・経理部長等が想定されるが、内部ルールまで確認することは不可能である)。従って、基本的には銀行との窓口になる者から「同意」を得れば問題ないことを確認したい。	法人から取得する事前同意については、当該法人の実態に即した有効な同意が必要と考えます。
15	-3-3 -9- 2(1)	法人に関する、社名、住所、電話番号、業種、業歴などの一般的情報に加え、売上高、利益、メインバンクなど調査会社等から入手可能な情報も「非公開情報」には該当しないことを確認したい。	非公開情報の定義については、保険業法施行規則第212条第2項第1号イ・ロのとおりですが、これは入手先を問いません。
16	-3-3 -9- 2(1)	非公開情報の取扱いについて、銀行はこれまでもお客様の同意を得ることを基本とした事務フロー(チェックリストに基づく対応手順・同意書確認ができなければ申込書が準備できない事務手順等)を確立してきている。こうした銀行独自の事務手順の対応も「必要な措置」の一つとなり得ることを確認したい。	改正監督指針では銀行等による非公開金融情報の取扱いについて、より実効性を確保し、新たに事後的・客観的な検証を容易にするため、事前に顧客の同意を得なければ保険契約の締結または媒介ができないようにするための必要な措置を講じることとしています。ご指摘の取扱いについては、募集を行う前に顧客同意を得ていることが確認され、事前同意の取得が事後的・客観的に検証できる事務手続きとなっていれば必要な措置と認められます。
17	-3-3 -9- 2(1)	一般的な保険の仕組やインターネット等で広く知られている情報など、保険に関する一般的な情報の提供は、「事前に顧客の同意を得なければできない行為」には該当しないと考えてよいか。	貴見のとおりと考えます。
18	-3-3 -9- 2(1)	今回の解禁で、保険期間1年で更新する保険商品(自動車保険等)においては、更新時に改めて非公開金融情報の同意書を取り付ける必要はないと考えてよいか。	新規契約時に顧客の同意を得て利用した非公開金融情報は保険募集時において知り得た情報であり、これをそのまま保険契約の更改時に利用する場合に再度顧客の同意を得る必要はないと考えられます。ただし、当該情報が最新のものであるか確認すれば、新たな非公開金融情報となると考えられることに留意する必要があります。

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
19	-3-3 -9-2(1)	<p>弁護士見解で、非公開金融情報の取扱いについての下記の記述について、今般の監督指針改正案に適合した記載であるかどうかを確認したい。預金窓口で保険勧誘をするには、預金取引の際に、預金申込書その他文面で、「この情報を保険の募集・勧誘に用いることを承認します」旨の文言を記載し、その署名押印を得たり、外訪先でこのような文言を記載した書類が手元にない場合等にも、別途同意書や帳票類に同意・承認文言を記載し、署名押印を得ておくことも有益である。もちろん、同意は顧客の任意のものであることが必要であるから、その有する意味内容とその撤回（将来に向けての失効）の自由についても説明しておくことが前提である。</p>	<p>銀行法施行規則第13条の5において、銀行は保険商品を特定の窓口において取扱うこととされており、預金窓口で保険勧誘をすることはできません。改正監督指針では銀行等による非公開金融情報の取扱いについて、より実効性を確保し、新たに事後的・客観的な検証を容易にするため、事前に顧客の同意を得なければ保険契約の締結または媒介ができないようにするための必要な措置を講じることとしています。</p> <p>ご指摘の取扱いについては、募集を行う前に顧客同意を得ていることが確認され、事前同意の取得が事後的・客観的に検証できる事務手続きとなっていれば必要な措置を含む見解と認められます。</p> <p>いずれにせよ、事前同意の取得が形骸化しない仕組みを構築していただくことが重要です。</p>
20	-3-3 -9-2(1)	<p>事前に適切に同意を取得する事務フローを定めて、この遵守を募集人に指導徹底するとともに、当該事務フローに基づく取扱いがなされているかを、面談記録（募集前の説明書面の交付・説明～同意取得・同意書面取得の状況も必ず記録）や同意書類のファイルなどによって適宜・適切に確認できる措置が確保されていれば、このような体制整備の方法も認められるとの理解でよいか。</p> <p>・「事前に顧客同意を得なければ保険契約の締結の代理または媒介ができない適切な措置」とは、必ずしも体系的な対応が求められるものでないとの理解でよいか。</p>	<p>改正監督指針では銀行等による非公開金融情報の取扱いについて、より実効性を確保し、新たに事後的・客観的な検証を容易にするため、事前に顧客の同意を得なければ保険契約の締結または媒介ができないようにするための必要な措置を講じることとしています。</p> <p>ご指摘の取扱いについては、募集を行う前に顧客同意を得ていることが確認され、事前同意の取得が事後的・客観的に検証できる事務手続きとなっていれば必要な措置と認められます。</p> <p>なお、「体系的な対応」が電子システムの整備を指すのであれば、必ずしもそのような対応を求めるものではありません。</p>
21	-3-3 -9-2(1)	<p>今回の監督指針改正は、顧客情報利用時の態勢整備の重要性を改めて指摘したものと認識しておりますが、当該趣旨に鑑みれば、例えば商品説明会や保険セミナー等において、実態的に個別商品の勧誘を目的としていることが確認できる場合は、平成17年7月7日公表のパブリックコメント回答で示された「専ら保険募集のため」に当たるかどうかの判断については、外形のみではなく意図も含めて判断されると理解すべきでしょうか。</p>	<p>「専ら保険募集のため」に当たるかどうかについては、意図や行為の事実などを含めて判断されます。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
22	-3-3 -9-2(1)	また、今回の監督指針改正では、銀行等における顧客情報の利用態勢の整備について明確化されておりますが、当該銀行等における態勢整備は、郵便、電話、インターネット等のいわゆる非対面募集と対面募集のいずれにおいても求められるものであることを念のため確認させていただきたいと存じます。	貴見のとおりです。
23	-3-3 -9-2(1)	<p>(1) 「例えば、非公開金融情報を利用しようとする場合には事前に同意をとらなければ商品説明を行えない、さらに書面による同意がなければ契約申込み・締結を行えないような事務手続きを整備することが考えられる。」とあるが、「～行えないような事務手続き」とは規程の整備をいい、必ずしもITシステム面の整備をも含むものではないとの理解でよいか。</p> <p>(2) 非公開金融情報の取扱いの趣旨に鑑み、加入勧奨においてもその保険商品の性質に内在する弊害の有無・大小等によっては、事前に同意をとらなければ商品説明を行えない等の事務手続きの整備が必要であるとの理解でよいか。</p>	<p>(1)については、改正監督指針では銀行等による非公開金融情報の取扱いについて、より実効性を確保し、新たに事後的・客観的な検証を容易にするため、事前に顧客の同意を得なければ保険契約の締結または媒介ができないようにするための必要な措置を講ずることとしています。</p> <p>ご指摘の取扱いについては、募集を行う前に顧客同意を得ていることが確認され、事前同意の取得が事後的・客観的に検証できる事務手続きとなっていることが必要であり、規定の整備だけでは不十分と考えます。</p> <p>また、「ITシステム面の整備」が電子システムの整備を指すのであれば、必ずしもそのような対応を求めるものではありません。</p> <p>(2)については、例えば、保険契約者たる銀行等が被保険者に対して行う「加入勧奨」は「保険募集行為」には該当しないものと考えます。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
24	-3-3 -9- 2(1)	<p>電子通信手段を用いた銀行サービス（いわゆる、インターネットバンキングを想定しています。）において、暗号（パスワード）等により、顧客を特定し、その顧客の非公開金融情報を利用し、その顧客にあった保険商品についての説明(表示)を行う場合には、事前同意が必要と考えている。同意の取得方法としては、例えばインターネットのウェブサイト上の同意ボタンをクリックしてもらうことで、同意を得たと認識してよいか（なお、同意を得られなかった場合には、保険商品についての説明(表示)を行わない）。</p> <p>上記のような場合で、契約申込み・締結を行う場合には、書面による同意が必要と考えているが、例えば、電子通信手段の端末（具体的には、パソコンの画面を想定しています。）に表示し、必要に応じて書面を印刷またはファイル形式でダウンロードしていただき、その内容を確認いただいた後、同意ボタンをクリックしてもらうことで、書面による同意を得たと認識してよいか（なお、同意を得られなかった場合には、契約申込みには応じない）。</p> <p>顧客が能動的に、保障性的の商品に加入する意思を表示した場合（具体的にはインターネットにおいての資料請求等）、事前同意は必要ないと考えているが、もし必要な場合、どのように顧客に説明するか例示をしていただきたい。</p> <p>事前同意について、対面での商品説明の場合と非対面での商品説明の場合を分けて考えてほしい。非対面の場合（具体的には、ダイレクトメールを想定しています。）は顧客に圧力がかかるということはまず考えられないが、何らかの形で事前同意は必要か。もし必要と判断される場合、例えばその封筒に、封筒には保険の商品説明の書類が封入されているので、同意された方のみ開封するよう明記するなどした場合には、これをもって事前同意を得て商品説明をしていると考えてよいか。</p> <p>銀行の窓口や待合室において、銀行員が顧客に商品説明の書類など配布する場合に、非公開金融情報を用いずに、例え</p>	<p>電子通信手段を用いた事前の同意取得方法については監督指針 - 3 - 3 - 9 - 2(1)をご参照ください。</p> <p>顧客が資料請求等により能動的に加入意思を表示した場合であっても、非公開金融情報の利用に関する事前同意の意思表示とは異なるものと考えます。</p> <p>非対面募集による事前の同意取得方法については、監督指針 - 3 - 3 - 9 - 2(1)をご参照ください。</p> <p>貴見のとおりと考えます。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
		<p>ば、外見上で判断した一定年齢の顧客や、一定の日にち（一般的な給与振込日や年金支給日を想定しています。）に配布する場合には、事前の同意が必要ないと考えているが、問題ないか。</p> <p>「例えば、非公開金融情報を利用しようとする場合には事前に同意をとらなければ商品説明を行えない」とあるが、「保険募集に係る業務」に該当しない範囲の行為（例えば、商品パンフレットの送付等）に関しては、引き続き規制の対象外という理解でよいか。</p>	

3 . - 3 - 3 - 9 - 3

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
1	-3-3 -9-3(4)	<p>「例えば、委託契約等に則して、保険金等の支払い手続きに関する照会等を含む」と記載されているが、「例えば、」以下の事項は例示に過ぎず、仮に業務分担に明確に定められていない追加的な業務が発生した場合は、顧客保護上問題が生じないよう、銀行等と保険会社が協力して対応することが求められているという理解でよいか。</p>	<p>仮にそのような事態が発生した場合には、当然ながら銀行等、保険会社、両者の連携のいずれかにより対応されるものと考えますが、いずれの場合であっても顧客利便性を損なうことのないよう対応する必要があります。</p> <p>なお、ご指摘のような事態が生じないような業務分担に努めていただきたいと思います。</p>
2	-3-3 -9-3(4)	<p>保険募集指針の内容につき、顧客に周知するための方法として、「書面による交付又は説明、店頭掲示、インターネットホームページの活用等」が例示されているが、いずれかの方法によってしっかり顧客に周知されていれば方法の数は問わないという理解でよいか。</p> <p>が許容される場合、インターネットホームページにより周知する方法は、顧客が当該記載を見たということが確実に確認できる体制、例えば当該記載を見たことを顧客が確認してホームページ上で確認ボタンをクリックする仕組みや、ホームページ上において保険募集指針を目立つように掲載する等、掲載方法の工夫によって周知が図られていればよいという理解でよいか。</p> <p>同じく が許容される場合、店頭掲示だけの方法による銀行等がある場合、当該銀行等が顧客の自宅等を訪問して保険募集を行い、顧客が店舗に来訪することなく契約締結が行われる可能性があるため、他の代替的な方法によって周知することが必要であるという理解でよいか。</p>	<p>保険募集指針の周知について、その方法の如何は問いませんが、いずれの方法による場合であっても顧客属性や販売形態等に応じて顧客が正しく理解できる内容で確実に伝わる方法とすることが重要と考えます。</p>
3	-3-3 -9-3(4)	<p>代理店が行う保険契約締結後の業務内容が、募集形態等（対面販売、インターネットホームページでのダイレクト販売等）により、明確に異なる場合には、募集形態に応じて複数の募集指針を定めることでもよいか。</p>	<p>保険契約締結後の業務内容の明示は保険募集指針の一部に過ぎません。また、必ずしも募集指針に直接記載することを求めるものではありません。貴見のような方法もあるとは考えますが、契約者が混乱しないような措置が講じられることが望ましいと考えます。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
4	-3-3 -9-3(4)	「保険募集指針の書面による交付又は説明、店頭掲示、インターネットホームページの活用等の必要な措置」に列挙されている周知方法のいずれかを実施すれば、監督指針の趣旨を踏まえているとの理解でよいか(例えば、書面による交付・説明とインターネットホームページの活用を実施し、店頭掲示は実施しないような場合は、監督指針の趣旨を踏まえていると言えるか)。	保険募集指針の周知について、その方法の如何は問いませんが、いずれの方法による場合であっても顧客属性や販売形態等に応じて顧客が正しく理解できる内容で確実に伝わる方法とすることが重要と考えます。
5	-3-3 -9-3(4)	例えば、インターネットホームページを通じて保険募集を行う代理店において、顧客の勧誘のみを行い、その後の商品説明や保険契約締結後の業務は保険会社が行う募集形態をとる場合、代理店が行う業務分担の明示は顧客勧誘のみを行うとすることによいか。	保険募集指針の周知について、その方法の如何は問いませんが、いずれの方法による場合であっても顧客属性や販売形態等に応じて顧客が正しく理解できる内容で確実に伝わる方法とすることが重要と考えます。
6	-3-3 -9-3(4)	-3-3-9-1では「業務分担」を顧客に明示とされる一方、-3-3-9-3での今回の追加内容では「銀行等が行う業務内容」を顧客に明示とされ、重複感があると共に表現が異なることから、両方を別々に明示する必要はなく、まとめて明示することによいか。また、明示すべき内容を募集指針本体に含めることまでは求められておらず、別紙等で説明が行われればよいと理解してよいか。	銀行等が明示を行う場合には貴見のとおりと考えますが、改正監督指針 -3-3-9-1(3)は銀行等のみに求められている措置ではないことに留意する必要があります。
7	-3-3 -9-3(4)	店頭掲示、書面交付または説明、インターネットなど、いずれかひとつまたはその組み合わせによって確実に募集指針が伝わるよう措置されていればよいとの趣旨と理解してよいか。	保険募集指針の周知について、その方法の如何は問いませんが、いずれの方法による場合であっても顧客属性や販売形態等に応じて顧客が正しく理解できる内容で確実に伝わる方法とすることが重要と考えます。
8	-3-3 -9-3(4)	保険募集指針の内容について、顧客に周知するための措置が例示されているが、例示されている全ての措置を対応しなければならないものではなく、募集指針の顧客への交付についても義務化するものではないという理解でよいか。	保険募集指針の周知について、その方法の如何は問いませんが、いずれの方法による場合であっても顧客属性や販売形態等に応じて顧客が正しく理解できる内容で確実に伝わる方法とすることが重要と考えます。

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
9	-3-3 -9-3(4)	「～。また、保険募集指針の内容について、顧客に周知するため、保険募集指針の書面による交付又は説明、～」とあるが、店頭掲示やインターネットの活用等により周知が図られていれば、必ずしも書面による交付は必要ではないとの理解でよいか。	保険募集指針の周知について、その方法の如何は問いませんが、いずれの方法による場合であっても顧客属性や販売形態等に応じて顧客が正しく理解できる内容で確実に伝わる方法とすることが重要と考えます。
10	-3-3 -9-3(4)	保険募集指針の顧客への周知方法として、書面交付の場合、必ずしも保険募集指針単独の書面交付等である必要はなく、保険募集指針の内容を盛り込んだ書面により、顧客に周知すれば本指針の趣旨を満たすと考えてよいか。	顧客に確実に伝わる方法であれば、ご指摘のような周知方法でも差し支えありません。
11	-3-3 -9-3(4)	「銀行等と保険会社の間での委託契約に基づき保険契約締結後に銀行等が行う業務内容を顧客に明示する」とは、その旨を保険募集指針に記載することであり、必ずしも具体的な役割分担の内容までを保険募集指針に記載することは求めていないという理解でよいか。	顧客への明示については、必ずしも募集指針に直接記載することを求めるものではありません。
12	-3-3 -9-3(4)	保険募集指針の顧客への周知方法について、具体的な周知方法がいくつか例示されているが、この例示されているいずれかの方法により周知すれば足りると考えてよいか。	保険募集指針の周知について、その方法の如何は問いませんが、いずれの方法による場合であっても顧客属性や販売形態等に応じて顧客が正しく理解できる内容で確実に伝わる方法とすることが重要と考えます。
13	-3-3 -9-3(4)	「保険募集指針」の交付・説明について、既存利用している募集関係資料（非公開金融情報等の利用についての同意書）等に複写でセットして、交付・説明する方法が遺漏なく、適切と考えます。今後の対応等の負荷を考慮いただきたいこと、既存利用中の募集関係資料の有効活用の観点から、「保険募集指針の交付・説明」については、半年程度の猶予期間を設けていただきたい。一部の焼却場では、資源ゴミとして認識して、受入拒否のケースもある。法令等の改正時には、毎回、大量の廃棄物が出ます。地球環境保全の観点から猶予措置は必要と考えます。	貴重なご意見として承ります。今般の改正は、銀行等の窓販の全面解禁にあたって、保険契約者等の保護の観点から必要な措置を講じるものです。銀行等の実情に応じて合理的な期間内に、すみやかに改正監督指針に則った募集態勢の構築をしていただく必要があります。
14	-3-3 -9-3(4)	保険契約締結後に銀行等が行う業務については、その全ての業務内容を詳細に記載することは物理的に困難と考えられるが、各保険会社と定める主な締結後業務が、本改正の趣旨を踏まえて適切に明示されていることとの理解でよいか。	全ての業務内容を詳細に記載することが物理的に困難な場合には、保険契約締結後の顧客対応にかかる業務を適切に明示していただく必要があります。 なお、顧客への明示については、必ずしも募集指針に直接記載することを求めるものではありません。

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
15	-3-3 -9-3(4)	<p>列記された周知方法は、その全ての対応を行わなければならないか。</p> <p>列記された周知方法のうち、書面交付以外の方法で適切に周知を行っていれば、必ずしも保険募集時に書面交付が求められるものではないとの理解でよいか。</p>	<p>顧客に確実に伝わる方法であれば、必ずしも書面の交付によることを義務付けるものではありません。</p>
16	-3-3 -9-3(4)	<p>他の保険代理店との共同募集形式を採用する場合、それぞれの業務内容を明示する旨記載することが必要か。</p>	<p>保険契約締結後の顧客対応にかかる業務の分担について、顧客保護の観点から他の代理店の分担内容についても明示する必要があると考えますが、その内容について保険募集指針に記載する必要はありません。</p>

4 . 3 - 3 - 9 - 7, 8, 9

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
1	-3 - 3 - 9 - 7	本規制は、法令等遵守責任者や法令等遵守統括責任者に何らかの資格要件を求める趣旨ではないとの理解でよいか(保険募集人登録者であることや生保協会・損保協会等の何らかの資格試験の合格者であることを求めるものではないとの理解でよいか)。	銀行等における保険募集に関して、営業店等における法令等遵守が確保されるよう、法令等遵守責任者等には法令や商品知識等に関する実質的な知識を有する者が配置されることが重要です。これには募集人登録を行っている方々や保険募集に係りの深い各種資格を有する方々の配置も考えられますが、特定の資格取得者の配置を要件とするものではありません。
2	-3 - 3 - 9 - 7	銀行では、これまでも保険販売に関する法令等遵守責任者や統括責任者を配置して適正な態勢を構築している。今回の改正案に盛り込まれた「知識等を有する人材の配置」は、形式的な考え方により対応すべきものではない。このため、知識等の要件については、保険募集に係る法令等遵守が実質的・実効的に機能する態勢を整備する観点から、各銀行の実情に応じて各銀行の創意工夫に基づく対応が可能であることを確認したい。	銀行等における保険募集に関して、営業店等における法令等遵守が確保されるよう、法令等遵守責任者等には法令や商品知識等に関する実質的な知識を有する者が配置されることが重要です。これには募集人登録を行っている方々や保険募集に係りの深い各種資格を有する方々の配置も考えられますが、特定の資格取得者の配置を要件とするものではありません。
3	-3 - 3 - 9 - 7	銀行等に配置が求められている法令等遵守責任者・法令等遵守統括責任者に求められる「保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等」には、例えば、生命保険協会で実施している一般課程試験の合格が、また、変額年金等の市場リスクのある保険商品を販売している銀行等の当該責任者においては、一般課程試験に加え、専門課程試験・変額保険販売資格試験の合格が、それぞれ含まれるという理解でよいか。	銀行等における保険募集に関して、内部監査業務が確実に実施されるよう、内部監査担当部門の担当には法令や商品知識等に関する実質的な知識を有する者が配置されることが重要です。これには募集人登録を行っている方々や保険募集に係りの深い各種資格を有する方々の配置も考えられますが、特定の資格取得者の配置を要件とするものではありません。
4	-3 - 3 - 9 - 7	当該規定の趣旨は、銀行等に配置が求められている法令等遵守責任者・法令等遵守統括責任者の全員において「保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等」を有していることを求めるものであるという理解でよいか。	貴見のとおりです。

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
5	-3-3 -9-7	「法令等の遵守を確保する業務に係る責任者について、保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等を有する人材を配置しているか」と示されているが、どの程度の知識を有するものと解すべきか。例えば、当該銀行において必要な範囲の生命保険募集人資格・損害保険募集人資格が考えられるが、その他どのようなものが考えられるか。また、法令等遵守統括責任者については、個別行全体の統括管理を担うものであることから、保険募集資格の取得は必ずしも必要ないと思えるが、そのような理解でよいのか。	銀行等における保険募集に関して、営業店等における法令等遵守が確保されるよう、法令等遵守責任者等には法令や商品知識等に関する実質的な知識を有する者が配置されることが重要です。これには募集人登録を行っている方々や保険募集に関係の深い各種資格を有する方々の配置も考えられますが、特定の資格取得者の配置を要件とするものではありません。
6	-3-3 -9-7, -3-3 -9-8	生命保険業界では、現在、一般、専門、応用、生命保険大学の各課程ならびに変額保険販売資格試験の体系的な教育制度を実施し、段階的な教育体系によって付加価値の高い高資質の営業職員や代理店の育成に努めている。銀行等は包括的に顧客の資産を管理する立場の代理店であることに鑑みれば、法令等遵守責任者や内部監査部門の担当には、生命保険協会認定FP(略称TLC)やFP(ファイナンシャルプランナー)等のレベルの資格を取得したものが配置されるのは当然と考える。なお、銀行で保険販売を担当する職員においては一つでも高い販売資格を持つべきであり、そのための指導や研修も必要であるといえる。	銀行等における保険募集に関して、営業店等における法令等遵守や内部監査業務が確実に実施されるよう、法令等遵守責任者や内部監査担当部門の担当には法令や商品知識等に関する実質的な知識を有する者が配置されることが重要です。これには募集人登録を行っている方々や保険募集に関係の深い各種資格を有する方々の配置が考えられますが、特定の資格取得者の配置を要件とするものではありません。
7	-3-3 -9-7, -3-3 -9-8	本監督指針の趣旨は、募集を行う営業店等における法令等遵守態勢や保険募集の内部監査態勢の整備と理解している。「保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等を有する人材」とは、資格保有が必須要件ではないが、例えば、生命保険・損害保険についてそれぞれ生命保険募集人資格または損害保険募集人資格を有する人材を配置することで、その趣旨を踏まえた対応であるとの理解でよいのか。	銀行等における保険募集に関して、営業店等における法令等遵守や内部監査業務が確実に実施されるよう、法令等遵守責任者や内部監査担当部門の担当には法令や商品知識等に関する実質的な知識を有する者が配置されることが重要です。これには募集人登録を行っている方々や保険募集に関係の深い各種資格を有する方々の配置が考えられますが、特定の資格取得者の配置を要件とするものではありません。
8	-3-3 -9-7, -3-3 -9-8	「保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等を有する人材」とあるが、生命保険募集人および損害保険代理店の資格を取得していれば、この要件を満たすと考えてよいのか。	銀行等における保険募集に関して、営業店等における法令等遵守や内部監査業務が確実に実施されるよう、法令等遵守責任者や内部監査担当部門の担当には法令や商品知識等に関する実質的な知識を有する者が配置されることが重要です。これには募集人登録を行っている方々や保険募集に関係の深い各種資格を有する方々の配置が考えられますが、特定の資格取得者の配

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
			置を要件とするものではありません。
9	-3-3 -9-8	銀行は、適切な内部監査態勢を整備するよう日々努めているが、内部監査部門への「知識等を有する人材の配置」は、形式的な考え方（人数やその部門内の割合・配置場所）で対応すべきものではない。保険の販売状況等を適正に監査（臨店監査・業務監査）できる実質的・実効的な態勢を整備する観点から、各銀行の実情に応じて各銀行の創意工夫に基づく対応が可能であることを確認したい。	銀行等の内部監査態勢の構築は、ご指摘のように形式的な考え方で行うべきものではなく、保険募集に関する内部監査業務が確実に実施されるよう行うことが重要です。
10	-3-3 -9-8	<p>「内部監査部門に保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等を有する人材を配置しているか」について役所としての意見を確認したい。</p> <p>人材の要件として次の全てのものがないと監査機能が十分とは考えがたい。</p> <p>全ての取扱保険商品の概要を知っていること 保険業法、銀行法、金融商品取引法その他、施行規則、監督指針等の保険募集に係る法令等について知識を有していること 保険募集人試験に合格して、内閣総理大臣の登録・届出が完了 保険募集人としての販売実績、保険募集に係る態勢構築の業務、保険会社や保険代理店でのトレーニー等の長期間の研修修了者 その他十分な実務経験があること</p> <p>また、人事異動等により監査部門に保険募集に関する法令や保険契約に関する知識を有する人材を配置していない態勢となった場合、監督指針に違反した事実として届出をする必要があるのか。</p>	<p>銀行等における保険募集に関して、内部監査業務が確実に実施されるよう、内部監査担当部門の担当には法令や商品知識等に関する実質的な知識を有する者が配置されることが重要です。これには募集人登録を行っている方々や保険募集に係りの深い各種資格を有する方々の配置も考えられますが、特定の資格取得者の配置を要件とするものではありません。</p> <p>銀行等の内部監査部門に保険募集に関する法令や保険契約に関する知識を有する人材が配置されないような状況を回避すべく人事異動等については留意される必要があると考えます。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
11	-3-3 -9-8	<p>「保険募集に関する法令や保険契約に関する知識を有する人材」とは具体的にどの程度の知識を有する人材を言うのか。保険募集人資格を有し、一般に販売するに足りる知識を言うのか、または保険会社に対して求められるような管理・監督上の一段上の知識を有する人材を言うのか明確にして頂きたい。</p> <p>また、人材の配置はどのタイミングで行う必要があるのか。平成19年12月22日の全面解禁以降、即配置する必要があるのか、または例えば、その後最初に行う定例の人事異動時でよいのか等を明確にして頂きたい。</p>	<p>銀行等における保険募集に関して、内部監査業務が確実に実施されるよう、内部監査担当部門の担当には法令や商品知識等に関する実質的な知識を有する者が配置されることが重要です。これには募集人登録を行っている方々や保険募集に関係の深い各種資格を有する方々の配置も考えられますが、特定の資格取得者の配置を要件とするものではありません。</p> <p>今般の改正は、銀行等の窓販の全面解禁にあたって、保険契約者等の保護の観点から必要な措置を講じるものです。</p> <p>銀行等の実情に応じて合理的な期間内に、すみやかに改正監督指針に則った募集態勢の構築をしていただく必要があります。</p>
12	-3-3 -9-8	<p>銀行等の内部監査部門に配置が求められる「保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等」を有する人材については、例えば、生命保険協会で実施している一般課程試験の合格者が、また、変額年金等の市場リスクのある保険商品を販売している銀行等の当該人材においては、一般課程試験に加え、専門課程試験・変額保険販売資格試験の合格者が、それぞれ含まれうるという理解でよいか。</p>	<p>銀行等における保険募集に関して、内部監査業務が確実に実施されるよう、内部監査担当部門の担当には法令や商品知識等に関する実質的な知識を有する者が配置されることが重要です。これには募集人登録を行っている方々や保険募集に関係の深い各種資格を有する方々の配置も考えられますが、特定の資格取得者の配置を要件とするものではありません。</p>
13	-3-3 -9-8	<p>当該規定の趣旨は、銀行等の内部監査部門に配置される人材の全員において「保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等」を有していることまでをも求めるものではないという理解でよいか。</p>	<p>必ずしも銀行等の内部監査部門に配置される人材の全員において「保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等」を有していることまでをも求めるものではありません。保険募集に関する内部監査業務が確実に実施されるよう態勢の構築を行い、必要な人材の配置を行うことが重要です。</p>
14	-3-3 -9-8	<p>本規制は、内部監査担当部門に、何らかの資格を持つ者を配置することを要件とするものではないとの理解でよいか（保険募集人登録者や生保協会・損保協会等の何らかの資格試験の合格者を配置していなければならないといった内容ではないとの理解でよいか）。</p>	<p>銀行等における保険募集に関して、内部監査業務が確実に実施されるよう、内部監査担当部門の担当には法令や商品知識等に関する実質的な知識を有する者が配置されることが重要です。これには募集人登録を行っている方々や保険募集に関係の深い各種資格を有する方々の配置も考えられますが、特定の資格取得者の配置を要件とするものではありません。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
15	-3-3 -9-9	<p>経営不振等から銀行融資を余儀なくされている中小企業主の中には、背に腹は替えられず、銀行の意向を重く受け止め、意に反して保険加入を余儀なくされる圧力販売に曝されるケースが現況においても生じている。よって、圧力販売に対するルールや監視体制の強化が必要である。また、銀行と資本または人事交流が密接な関連の保険代理店を利用した迂回の圧力募集、または子会社による融資を行っている場合に募集を行うケースも実質は同じ事であり、このようなことが生じないようにすべきである。</p>	<p>当局としては保険契約者等の保護の観点から、弊害が発生しないよう、全面解禁後においても、引き続き銀行等の保険募集についてモニタリングを行うこととします。モニタリングでは、金融サービス利用者相談室や保険会社、銀行等に寄せられた苦情を収集し、十分分析し、その結果を検査・監督に活用します。また、今回改正した監督指針等の趣旨を十分に踏まえた検査・監督を行い、問題が認められた場合には、必要に応じ厳正な対応を行います。</p>
16	-3-3 -9-9	<p>代理店間分担契約は、当該代理店が保険の募集、保険事故の受付及び相談等を実際に分担して実施する等、合理的な理由がない場合は行ってはならないことを保険契約者、銀行等に周知徹底する策を講じるべきではないか。</p>	<p>銀行等が、取引上の優越的な地位を不当に利用して保険募集を行う行為は既に禁じられており(規則第234条第1項第7号)仮に、銀行等が、優越的地位を利用して、実態として保険募集を行わず、対価性のない募集手数料を収受するような行為を行ってれば、保険監督上問題となるものと考えられます。</p>
17	-3-3 -9-9	<p>銀行等が、それ以外の代理店と比べて商品内容、事務分担及び法令違反があった場合の処分内容において、著しく優遇されることのないよう、対策を講じるべきではないか。</p>	<p>保険代理店である銀行等が、優越的地位を利用して、委託元保険会社に対し正常な商慣習に照らして不当な不利益を与える場合は、独占禁止法上問題となることとされています。今回の監督指針の改正(公正取引委員会ガイドライン部分)により、例えば、銀行等が、優越的地位を利用して、委託元保険会社に対し正常な商慣習に照らして不当な不利益を与えるような保険商品を開発させ、事務を分担させ、法令違反発生時の自らに対する処分内容を軽減させるようなことがあれば、保険監督上も問題となるものと考えられます。</p>

5. その他

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
1	全般	<p>今般提示された監督上の対応は、利用者保護をふまえ、銀行等における責任ある販売体制の整備に主眼を置いた改正であり、委託元保険会社に対する不当な干渉等の優越的な地位の利用に対する抑止策も含めて監督上の着眼点として明記されたことは、妥当であると考えます。一方で、融資取引等を背景とした銀行の顧客基盤の圧倒的な優位性や資本関係等を背景とした保険会社に対する影響力等をふまえれば、委託元保険会社との関係において、対等な取引関係の下に主体的な態勢整備が進められているかどうかについては、モニタリングを通じて継続的に実態を把握し、適宜監督指針の見直しを含めた手当てを行っていく必要があるものと考えます。とりわけ、業務の実態に照らして合理性を欠く手数料水準の設定や、銀行等の法令等遵守態勢の整備等に要する人材の保険会社からの恒常的な派遣等の実態については、マーケット全体の健全性や利用者保護態勢の実効性の確保といった観点をふまえ、その妥当性を検証していく必要があるものと考えます。</p>	<p>貴重なご意見として承ります。当局としては保険契約者等の保護の観点から、弊害が発生しないよう、全面解禁後においても、引き続き銀行等の保険募集についてモニタリングを行うこととします。モニタリングでは、金融サービス利用者相談室や保険会社、銀行等に寄せられた苦情を収集し、十分分析し、その結果を検査・監督に活用します。また、今回改正した監督指針等の趣旨を十分に踏まえた検査・監督を行い、問題が認められた場合には、必要に応じ厳正な対応を行います。</p> <p>なお、モニタリング結果等を踏まえ、保険契約者等の保護や利便性の観点から、弊害防止措置等について、概ね3年後に、所要の見直しを行うこととしています。</p>
2	全般	<p>銀行は、保険商品のみならず、様々な金融商品を販売しているが、利用者保護の観点から、適正な販売態勢を構築している。金融庁が実施したモニタリング結果でも、銀行の保険販売に大きな問題はなく、「弊害防止措置については、一部の銀行員の事務疎漏を除き、概ね銀行等において遵守するための体制整備が行われた」としている。</p> <p>こうしたなか、今回の監督指針の改正が、銀行の保険販売に新たな規制を追加・強化する目的で行われるものではないことを確認したい。</p> <p>また、銀行の保険販売に関する監督において、今回改正する監督指針が形式的・機械的に運用されることがないよう配慮願いたい。</p>	<p>今般の監督指針の改正は、従前よりある法令等に基づく規制について、より明確化し、より実効性を確保することにより、一層の保険契約者等の保護を図ることを目的としています。</p> <p>また、監督指針において、「監督指針の適用にあたっては、各評価項目の字義通りの対応が行われていない場合であっても、保険会社の財務の健全性及び業務の適切性等の確保の観点から問題のない限り、不適切とするものではないことに留意し、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮する必要がある」とされています。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
3	全般	<p>保険募集については、銀行等の監督指針（主要行等向けにおいては -3-3-2-2(4)、中小・地域金融機関向けにおいては -3-2-5-2(4)）が「その他監督上の着眼点については『保険会社向けの総合的な監督指針』を参照するものとする。」としていることから、今回保険監督指針に規定される事項は、銀行等の監督においても参照されるものと理解してよいか。</p>	<p>貴見のとおりです。</p>
4	全般	<p>本年12/22の施行時に新たな解禁商品を直ちに販売しない場合は、すでに特段の問題なく行われている既解禁商品の販売態勢を施行後直ちに変更することは必須ではないと考える、という観点から本改正は、銀行等が募集可能な商品の制限を撤廃するに際しての監督上の着眼点を整備したものであるとの理解でよいか。</p> <p>本改正は、銀行等が募集可能な商品の制限を撤廃するに際しての監督上の着眼点を整備したものであるとの理解でよいか。</p>	<p>今般の改正は、銀行等の窓販の全面解禁にあたって、保険契約者等の保護の観点から必要な措置を講じるものです。</p> <p>銀行等の実情に応じて合理的な期間内に、すみやかに改正監督指針に則った募集態勢の構築をしていただく必要があります。</p>
5	全般	<p>今回示された監督指針の改正案は、銀行窓販の全面解禁の実施に併せて本年12月22日から適用されることとなっている。</p> <p>本改正案は、委託契約の内容にまで踏み込んだ記述がなされ、銀行と保険会社ともに既契約の検証と必要に応じて契約変更等の手続きを要するにも拘らず、適用までの準備期間は一切ない状況になっている。</p> <p>例えば、委託契約を見直す場合には、銀行内、保険会社内での意思決定や契約調印手続きが必要となり、さらに、当該見直しに伴って事務フローや書類の修正が必要となれば、行員への周知徹底を図る必要があることまでを想定すると、準備期間は相当程度必要となる。</p> <p>利用者保護の観点からの適正な販売態勢を構築しなければならぬことやそのための弊害防止措置は法令上規定されており、また、金融庁が行ったモニタリング結果からも分かります。従って、改正後の監督指針の適用時期については、少なくとも6か月程度の経過期間を設けるべきである。</p>	<p>今般の改正は、銀行等の窓販の全面解禁にあたって、保険契約者等の保護の観点から必要な措置を講じるものです。</p> <p>銀行等の実情に応じて合理的な期間内に、すみやかに改正監督指針に則った募集態勢の構築をしていただく必要があります。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
6	その他	<p>下記事項はおよそ我々営業職員の経験則上、保険募集人に対してお客様から期待されるアフターサービスである。銀行等が自ら行うアフターサービス業務を適正に行っているかについて、検査・監督により適切にモニタリングを行うとともに、銀行等がアフターサービス業務を保険会社任せとし、保険契約者等が迷惑を被るような実態が把握されれば、厳正な対処をお願いしたい。</p> <p>既存の保険契約に係る諸手続、確認等 発行された保険証券の内容の確認 定期的なメンテナンスのご案内やご提案（家族構成や将来の夢、目標、老後の資金作り等を参考としたファイナンシャルプランに基づくメンテナンス） 定期的な訪問、電話等による様子伺い 保険料引き落としが行われなかったお客様に対するお知らせ 失効（保険料が2回引き落とししていない）の管理と対応 既契約者が行方不明になった場合の対応 復活手続への対応 契約者貸付の申し出への対応 被保険者の給付金申請に係る対応（入院の給付などの請求に際しては、つぶさに状況を確認し、特約の適用範囲についての適切な情報提供も必要。病気、怪我によって、必要な書類が異なるケースもありこれらに対する対応が求められる） 契約者または被保険者が死亡の場合の対応（高齢者の方については、契約締結後において、直接お伺いしてきめ細かなサポートを差し上げることが重要。お亡くなりになった場合には、弁護士や司法書士と連携して諸手続に必要な書類を集める等のサービスも必要） 新商品のご案内 変額年金等についての、変動保険金の状況、繰入比率の変更のご提案等 変額年金などのメンテナンス（固定年金の変更や受取時期、受取回数のご提案等） 保険内容の変更、満期の手続 高度障害やリビングニーズ特約等の請求手続に関する事実上の補助 新契約の手続きに関する不備事項への対応 新契約や保全帳票等の管理（複数の保険会社分についての管理が必要）</p>	<p>貴重なご意見として承ります。</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
7	その他	<p>銀行の保険募集に伴う弊害防止措置は、理解できるが、各保険募集人はコンプライアンスという言葉に萎縮していて、保険募集をしようというモチベーションが低下している。</p> <p>職員は、日常の銀行業務後に商品やコンプライアンス勉強会をして適正な募集に向けて鋭意努力している。しかし、職員は当局検査で何を指摘されるか分からずに萎縮している(不適切な募集をしていませんが)。</p> <p>監督・検査を通じた顧客保護の徹底は理解できるが、職員が萎縮するようなことはしないで欲しい。</p>	<p>貴重なご意見として承ります。</p>
8	その他	<p>銀行が適正な販売態勢を整備するためには、委託元保険会社による一定の協力・支援が必要不可欠である。従って、現行の監督指針 -3-3-9-1(2)の「 」を「 」としたうえで、「 」の次に、「 銀行等による適正な保険募集を行うために必要な支援を行うこと。」を追加すべきである。</p>	<p>保険会社は、保険業法第100条の2及び保険業法施行規則第53条の7において「健全かつ適切な運営を確保するための措置」を、監督指針 -3-3-1及び -3-3-5において「保険募集人の教育・管理・指導の適切な実施」を求められています。これらを実施するために「必要な支援」については保険会社において行われることも考えられますが、いずれにせよ、適切な販売態勢の整備は銀行等又は保険会社が委託契約等に則して各自の責任において行われるべきものと考えます。</p>
9	その他	<p>今般の改正は、保険募集指針への契約締結後の業務の明示等を含む措置等、物理的な対応が求められているが、正式改正から施行までが短期間であった場合に、求められる措置の適正な実施時期については、物理的な対応を行うに必要な一定の猶予期間を設けていただきたい。</p>	<p>今般の改正は、銀行等の窓販の全面解禁にあたって、保険契約者等の保護の観点から必要な措置を講じるものです。</p> <p>銀行等の実情に応じて合理的な期間内に、すみやかに改正監督指針に則った募集態勢の構築をしていただく必要があります。</p>
10	その他	<p>今般の「保険会社向けの総合的な監督指針」の一部改正は、保険窓販の全面解禁に際して、保険契約者等の保護を再徹底させることが趣旨であると理解しており、適切に対応してまいりたい。</p> <p>そのうえで、保険窓販に係わる弊害防止措置のあり方については、保険契約者の保護はもとより、利便性の観点においても適切な検討をいただき、適時見直し(緩和)をお願いしたい。</p>	<p>当局としては保険契約者等の保護の観点から、弊害が発生しないよう、全面解禁後においても、引き続き銀行等の保険募集についてモニタリングを行うこととします。モニタリングでは、金融サービス利用者相談室や保険会社、銀行等に寄せられた苦情を収集し、十分分析し、その結果を検査・監督に活用します。</p> <p>また、今回改正した監督指針等の趣旨を十分に踏まえた検査・監督を行い、問題が認められた場合には、必要に応じ厳正な対応を行います。なお、モニタリング結果等を踏まえ、保険契約者等の保護や利便性の観点から、弊害防止措置等について、</p>

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
			概ね3年後に、所要の見直しを行うこととしています。
11	その他	<p>(注)にある「相談」には、既存契約の見直し等も含むものと思われるが、お客様が契約締結後に保険募集制限先となってしまった場合、募集制限先に対して既契約の部分的な見直しの取扱いすらできないとなると、お客様視点に立った「相談」には応じられないこととなる。</p> <p>また、電話等で相談がある都度、そのお客様が募集制限先か否かを確認することは現実的に不可能であることを考えれば、お客様が契約締結後に保険募集制限先となってしまった場合は、既存契約の更新のみならず、特約の付与等の部分的な見直しの取扱いを可能とすべきである。</p>	募集制限先であっても「相談」に応じることを禁じるものではありません。さらに手数料を受け取らなければ保険募集を行うことは可能です。
12	その他	<p>小口規制が適用される銀行等による保険募集の過程で、顧客ニーズが小口規制の取扱い限度額を超えたものと判明するケースが考えられる。かかるケースにおいて、銀行等が、顧客の希望を確認した上で、他の保険代理店(銀行等の特定関係者に該当する保険代理店の場合は、保険業法施行規則第234条に定める特定関係者規制との関係で、その後の保険募集を行うことに支障が生じると考えられるため、特定関係者に該当しない保険代理店が想定される)を紹介することは、当該代理店から当該銀行等に対して手数料その他の報酬が支払われることがない限り、当然に許容されるという理解でよいか、確認させていただきたい。この点、かかる顧客紹介まで禁止された場合には、顧客の利便性を著しく損ねる結果となってしまう、銀行等に対して顧客からの苦情が多数寄せられることが懸念される。</p>	貴見のとおりと考えます。

番号	該当箇所	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
13	その他	<p>上記(コメント No12)の顧客紹介に当たり、銀行等が紹介先の保険代理店より紹介手数料を取得したとしても、銀行等が小口規制の取扱限度額を超えた保険募集を行わず、単なる顧客紹介にとどまる限り、保険業法施行規則に違反するものではないことを確認させていただきたい(いわゆる「ビジネスマッチング」に関して銀行等が紹介手数料を取得することは、銀行法の付随業務の範囲内にある限り、法的に許容されるところ、保険の場合であっても、単なる顧客紹介にとどまり、かつ、それに見合うレベルの紹介手数料にとどめるならば、保険業法施行規則に違反するものではないと考えられる)</p>	<p>監督指針 -3-3-1(1) において生命保険について「法人等に対し、登録を行わずに代理店委託を行う等により、法令等を潜脱する行為を排除する措置を講じているか。また、その措置は実行されているか。例えば、法人等に対して、紹介代理店委託等を行う等により紹介料等の名目で対価性のない金銭の支払いその他の便宜供与を行っていないか。」と記載されていることにご留意ください。</p>
14	その他	<p>お客様との対話のなかで、自行で取り扱っていない保険商品を購入したいというニーズがあることが判明した場合、「その他の付随業務」としてのビジネスマッチング業務として(お客様または紹介先の一般保険代理店から手数料を得て)、他の一般保険代理店に紹介することは可能か確認したい。</p>	<p>監督指針 -3-3-1(1) において生命保険について「法人等に対し、登録を行わずに代理店委託を行う等により、法令等を潜脱する行為を排除する措置を講じているか。また、その措置は実行されているか。例えば、法人等に対して、紹介代理店委託等を行う等により紹介料等の名目で対価性のない金銭の支払いその他の便宜供与を行っていないか。」と記載されていることにご留意ください。</p>