

銀行等の保険募集に関するモニタリングの実施目的等

平成19年12月22日からの全面解禁の実施に向けて、17年12月22日以降、以下の観点からモニタリングを実施

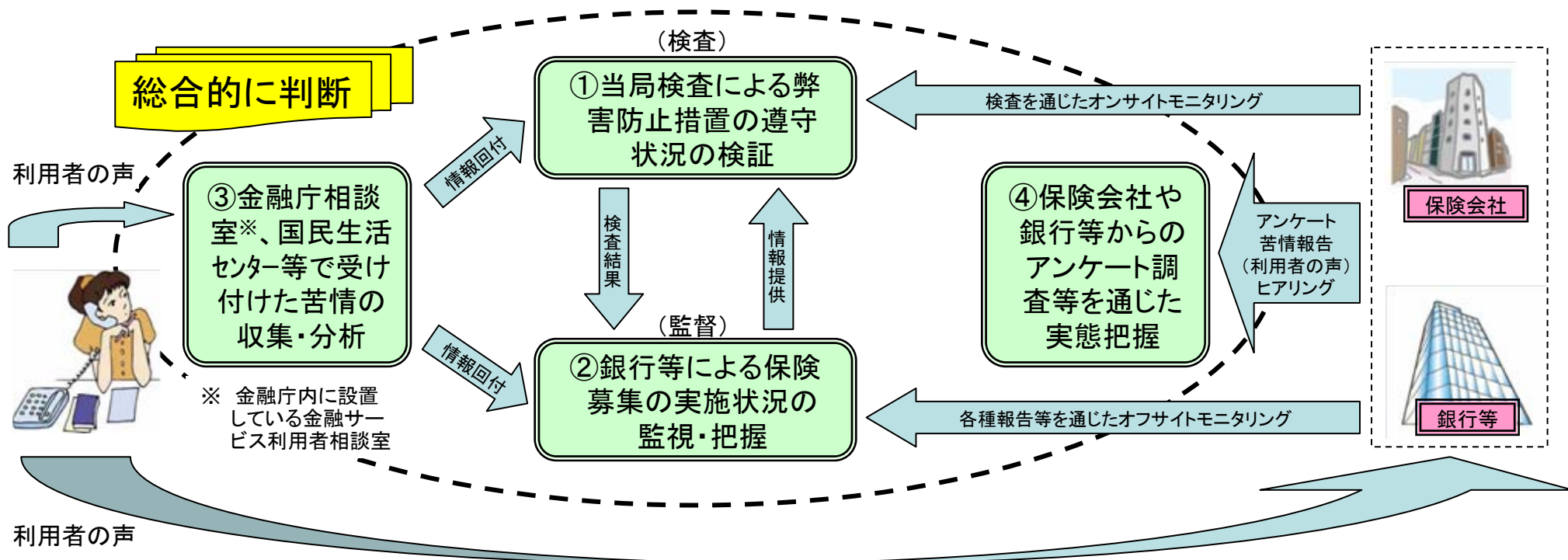
1. 必要かつ十分な弊害防止措置の構築

先行解禁から全面解禁に至るまでの期間を全面解禁のための準備期間と位置付け、この間に、弊害防止措置が有効に機能するかどうかをチェックして、全面解禁時には万全を期すことができるようにすること

2. 全面解禁の実施時期の適切性の検証

全面解禁の要件とされている「保険契約者等の保護のために必要な場合」に該当するかどうかを確認するために、銀行等の保険募集の実施状況を把握すること

上記の目的を達成するため、一時払終身保険等一部の保険商品を先行解禁し、主に以下の方法によるモニタリングを実施



モニタリング結果の概要

①当局検査による弊害防止措置の遵守状況の検証

- 前回解禁時以降、保険会社については約20件、銀行等については約350件の検査を実施。
- 上記の検査では、保険募集に関しても業務の適切性について検証しており、いくつかの不適切事例を指摘。

②日常の監督を通じた保険募集の実施状況の監視・把握

- 個人年金保険等の分野では、銀行チャネルの販売が伸びている。
- 前回解禁時以降、銀行等の保険募集に関し行政処分を行った事例はない。
- 前回解禁時以降、銀行窓販において91件の不祥事件が発生（保険全体の2.2%に相当）。

③金融庁相談室、国民生活センター等で受け付けた苦情の収集・分析

- 前回解禁時以降本年6月までに、金融庁相談室には127件の銀行窓販関係の苦情が寄せられている（保険全体の0.5%に相当）。このうち圧力販売に関するものは17件。
- 14年10月以降、国民生活センターに寄せられた窓販個人年金保険関係の苦情は、17年度をピークに減少している。
- 前回解禁時以降本年5月までに、保険会社及び銀行等には3,828件の苦情が寄せられている。このうち圧力販売に関するものは8件。

④保険会社や銀行等からのアンケート調査等を通じた実態把握

- アンケート調査やヒアリングを通じて、弊害防止措置遵守のための具体的な体制整備の状況を確認。

モニタリング結果

1. 必要かつ十分な弊害防止措置の構築

先行解禁商品に係る新たな弊害防止措置については、一部の銀行員による事務疎漏を除き、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考えられ、問題事例の発生状況にかんがみれば、規制は有効に機能していたものと考えられる。

2. 全面解禁の実施時期の適切性の検証

当局検査における指摘や不祥事件届出により一定程度の問題事例が発生していたと認められるが、いずれもその後銀行等において改善が図られている。

平成 19 年 10 月
金融庁

銀行等の保険募集に関するモニタリング結果について

1. はじめに

(1) モニタリングを実施する目的

本年 12 月 22 日からの全面解禁の実施に向けて、先行解禁を行った平成 17 年 12 月 22 日以降、以下の観点からモニタリングを実施してきた。

- ① 必要かつ十分な弊害防止措置の構築
先行解禁から全面解禁に至るまでの期間を全面解禁のための準備期間と位置付け、この間に、弊害防止措置が有効に機能するかどうかをチェックして、全面解禁時には万全を期すことができるようにすること
- ② 全面解禁の実施時期の適切性の検証
全面解禁の要件とされている「保険契約者等の保護のために必要な場合」に該当するかどうかを確認するために、銀行等の保険募集の実施状況を把握すること

(2) モニタリングの実施方法

上記の目的を達するため、一時払終身保険等一部の保険商品¹（以下「先行解禁商品」という。）を先行解禁し、主に以下のような方法でモニタリングを実施してきた。

- ① 当局検査による弊害防止措置の遵守状況の検証等
- ② 銀行等による保険募集の実施状況の監視・把握
- ③ 金融サービス利用者相談室等で受け付けた苦情の収集、分析等
- ④ 保険会社や銀行等への保険募集に関するアンケート調査等を通じた実態把握

2. それぞれのモニタリング結果

(1) 当局検査による弊害防止措置の遵守状況の検証等

- ① 保険検査マニュアルの改訂

¹ 生命保険では、一時払終身保険、一時払養老保険、保険期間 10 年以下の満期平準払養老保険（法人契約を除く）及び貯蓄性の生存保険。損害保険では、自動車保険以外の個人向け保険。

「銀行等に対する保険募集の委託・管理」（対保険会社）や「銀行等における保険募集の適切性」（対銀行等）に関するチェックポイントを追加。（18年6月）

② 検査の実施状況

保険会社や銀行等への検査先数はそれぞれ約20件²、約350件³（18年1月以降）。当該検査の中で、保険募集業務を委託・受託する保険会社や銀行等の業務の適切性についても検証。

③ 検査での指摘事例

- ・ 銀行の顧客説明管理責任者が保険募集時における優越的地位の濫用防止に係る臨時調査を実施して、営業店における未然防止のための態勢が不十分であることを把握したにもかかわらず、内部規程に具体的なモニタリング方法を定めていないなど態勢整備を図っていない事例
- ・ 銀行の顧客サポート等管理責任者が報告を受けた苦情の原因究明や改善策の関係部署への還元を行っていないことから、保険商品の販売において、預金と誤認したなどの苦情が繰り返し発生している事例
- ・ 変額保険の販売について、営業店において販売マニュアルに反し、商品説明や購入意思の確認が不十分なまま高齢者に販売している事例や適合性の判断に係る検証が行われていない事例が認められるなど、顧客の属性に応じた説明等が不十分な事例
- ・ 保険募集に際しての非公開顧客情報等の取扱いについて顧客の事前同意を得ることとしているが、本部の営業店に対する同意書徴求に係る行内ルールの周知徹底が不足していることから、同意書を徴求しないまま保険募集を行っている事例

(2) 銀行等による保険募集の実施状況の監視・把握

① 販売チャネル別販売実績

全体の保険販売が伸び悩む中で、個人年金保険等一部の保険分野については、銀行チャネルが牽引する形で大きく販売が伸びており、国民の利便性向上にも資しているものと考えられる。

ただし、先行解禁商品については、元々小さなマーケットであることもあり銀行チャネルにおける販売は伸びていない。また、他チャネルとの比較でも、一時払終身保険以外はほとんどシェアを占めるに至っていない⁴。

② 銀行等の保険募集に関する行政処分事例

17年12月22日以降、銀行等の保険募集に関し行政処分を行った事例はない。

² 生保会社：9件、損保会社：10件

³ 主要行等：10件、地銀：42件、第二地銀：32件、信金：166件、信組：103件

⁴ 一時払終身保険については、直近1年間の販売シェアが15～30%で推移している（金額ベース）。

③ 銀行等の保険募集に関する不祥事件⁵の発生状況

17年12月22日以降、保険会社から銀行等の保険募集に関する不祥事件届出が91件提出されている。この件数は、同期間における保険会社からの総届出件数(4,228件)の約2.2%に相当する。

(内訳)

| | |
|-----------------|------------------|
| 窓販固有の募集規制に関するもの | 54件 |
| (うち非公開情報保護措置違反) | (45件) |
| 窓販以外の募集規制に関するもの | 37件 ⁶ |

(注) 非公開情報保護措置違反に関するものが多いが、これは同一の事件について多数の保険会社が乗り合っていたことにより届出件数が大幅に増加したものであり、その重複を除けば14件(うち9件は個人の事務疎漏)となる。

④ 金融サービス利用者相談室から回付された情報の活用状況

18年1月以降発生している相談で、「本人が保険会社等に情報伝達を了承」し、「銀行名」が判明している36事案について、銀行に伝達して適切な対応を促している。

(3) 金融サービス利用者相談室等で受け付けた苦情の収集、分析等

① 金融サービス利用者相談室が受け付けた苦情

18年1月～19年6月までに金融サービス利用者相談室で受け付けた窓販関係の苦情は、各四半期とも20～30件前後で推移(期間通算では127件)しており、保険全体の苦情件数(24,583件)の0.5%にとどまっている。

なお、単純な比較はできないものの、苦情件数を新契約件数⁷で機械的に除した苦情発生率は、以下のとおり。

| | |
|----------------------------|---------|
| 窓販関係の苦情発生率 | 約0.007% |
| 生命保険 ⁸ 関係の苦情発生率 | 約0.040% |

(参考) 同時期に銀行等で販売された投資信託に関する苦情の受付件数は、個人年金保険に関する苦情の受付件数の約3.6倍⁹となっている。

苦情の内訳をみると、募集時の説明不足に起因する苦情が最も多く(延べ75件)、また、圧力・抱き合わせ販売に起因する苦情については17件¹⁰となっている。

⁵ 保険業法施行規則85条5項に規定する不祥事件をいう。

⁶ 内訳は、無登録(無届)募集11件、無断(架空)契約7件、説明不十分7件等。

⁷ 窓販関係の新契約件数は、金融庁監督局で実施しているオフサイトモニタリングデータを使用。生命保険関係の新契約件数(個人保険+個人年金保険)は、生命保険協会の生命保険事業統計を使用。

⁸ 生命保険に関する苦情件数は期間通算で7,510件、同新契約件数は1,888万件。

⁹ 保有残高に着目した市場規模の差を考慮した補正值でも、投資信託の苦情は約2.7倍となっている。

¹⁰ 17件はすべて本人情報開示不承諾であったことから詳細な確認はできないが、銀行名が確認できる11行について体制整備面を確認した限りでは、保険募集マニュアル等で、明確に圧力・抱き合わせ販売を禁止している。

② 保険会社、銀行等それぞれの業界団体相談窓口で受け付けた苦情

18年1月～19年5月までに各業界団体相談窓口で受け付けた窓販関係の苦情は、以下のとおり。

- ・ 生命保険協会（生命保険相談所）…42件（苦情総数は13,686件¹¹）
- ・ 日本損害保険協会（そんがいほけん相談室）…1件（苦情総数は17,797件）
- ・ 銀行協会及び信用金庫協会…42件

③ 国民生活センター等（PIO-NET）で受け付けた苦情

14年10月～19年9月までに独立行政法人国民生活センター等（PIO-NET）で受け付けた窓販個人年金保険に関する苦情は、17年度をピークに減少している。

（国民生活センター提供のデータを基に作成）

| 年 度 | 14年度 ¹² | 15年度 | 16年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 ¹³ |
|--------|--------------------|------|-------|-------|-------|--------------------|
| 件数（件） | 28 | 93 | 153 | 203 | 155 | 63 |
| 月平均（件） | 4.67 | 7.75 | 12.75 | 16.92 | 12.92 | 11.39 |

（参考）金融商品別苦情数の年度別推移（国民生活センター公表）

| 金融商品名 | 14年度 | 15年度 | 16年度 | 17年度 | 18年度 |
|------------|-------|-------|-------|--------|--------|
| 未公開株（件） | 122 | 158 | 442 | 2,979 | 4,050 |
| 商品先物取引（件） | 7,583 | 7,810 | 7,368 | 4,717 | 4,527 |
| 外為証拠金取引（件） | 393 | 1,423 | 2,910 | 3,155 | 350 |
| 生命保険（件） | 6,777 | 7,267 | 7,523 | 11,535 | 13,185 |

④ 保険会社及び銀行等それぞれの当事者で受け付けた苦情等

18年1月～19年5月までに保険会社及び銀行等で受け付けた窓販関係の苦情は、期間通算で3,828件（銀行等1,406件、生保会社2,315件、損保会社107件）となっており、18年7月を境に大幅に増加している。このうち、説明不足に関するものが最も多く、圧力・抱き合わせ販売に関するものは、8件であった。

また、モニタリングの期間中に提起された窓販関係の訴訟は、2件であった¹⁴。

(4) 保険会社や銀行等への保険募集に関するアンケート調査等を通じた実態把握

弊害防止措置遵守のための具体的な体制整備の状況について、保険会社¹⁵及び銀行等¹⁶にアンケート調査を実施したが、銀行等については、複数の保険会社が乗り合っているという事情もあり、共通する部分が多い事務・体制となっている。また、保険会社については、各社それぞれに銀行等へのサポート体制の違いがみられる。

各弊害防止措置について特徴的な例をあげるとすれば以下のとおり。

¹¹ 苦情総数については、四半期ごとの統計となっていることから、19年6月までのデータ。

¹² 10月1日以降受付分について集計。

¹³ 9月13日現在受付分まで集計。

¹⁴ 2件とも、17年12月22日より前に締結された保険契約に関するもの。

¹⁵ 銀行等に保険募集を委託している生保会社30社、損保会社18社を対象に実施。

¹⁶ 保険募集を行っている主だった銀行等（銀行127、信用金庫111、信用組合59）を対象に実施。

- ① 融資先販売規制¹⁷及びタイミング規制¹⁸（先行解禁商品に対する規制）
 - ・ 一部の銀行等では、融資先販売規制及びタイミング規制の対象ではない個人年金保険についても、顧客が融資先である場合は別途チェックリストを設けて圧力販売ではないことを確認して募集するというところもある。
- ② 担当者分離規制¹⁹（先行解禁商品に対する規制）
 - ・ 契約者一人当たりの販売制限がある代わりに緩やかな担当者分離を認める地域金融機関特例については、協同組織金融機関では採用が進んでいるが、地域銀行での採用は一部にとどまっている。
- ③ 銀行等の保険募集の状況の的確な把握（保険会社に対する規制）
 - ・ 懸念された「保険会社のリスク管理能力を超えた保険販売が行われた場合への対応」については、現状では、多くの保険会社においては銀行等への委託商品がごく一部に過ぎないこともあり、約半数の保険会社では、銀行等による過剰な保険募集により保険会社の経営管理上のリスクが生じる水準を設定していない。

3. まとめ

それぞれのモニタリングの結果は以上のとおりであるが、全体として概括すれば、当局の検査・監督を通じて業務改善命令等が発出されるような深刻な法令違反は認められなかった一方、銀行員である保険募集人個人の事務疎漏や銀行自身の内部管理に起因する問題事例等は一定程度発生していたという状況であったと考えられる。

このような状況を踏まえ、モニタリングを実施する目的（1. (1)参照）に照らし分析すれば以下のとおりと考えられる。

① 必要かつ十分な弊害防止措置の構築

先行解禁商品に係る新たな弊害防止措置については、一部の銀行員による事務疎漏を除き、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考えられ、問題事例の発生状況にかんがみれば、規制は有効に機能していたものと考えられる。

なお、本措置については、多くの銀行等においてその緩和を求める声が聞かれたが、先行解禁商品の販売実績等を踏まえれば、当分の間、現状のまま存置することが適当と考えられる。

② 全面解禁の実施時期の適切性の検証

当局検査における指摘や不祥事件届出により一定程度の問題事例が発生していたと認められるが、いずれもその後銀行等において改善が図られている。

¹⁷ 事業資金の融資先及びその役員・従業員（小規模企業のみ）に対する保険募集を制限する措置。

¹⁸ 融資申込者に対する融資審査期間中の保険募集を制限する措置。

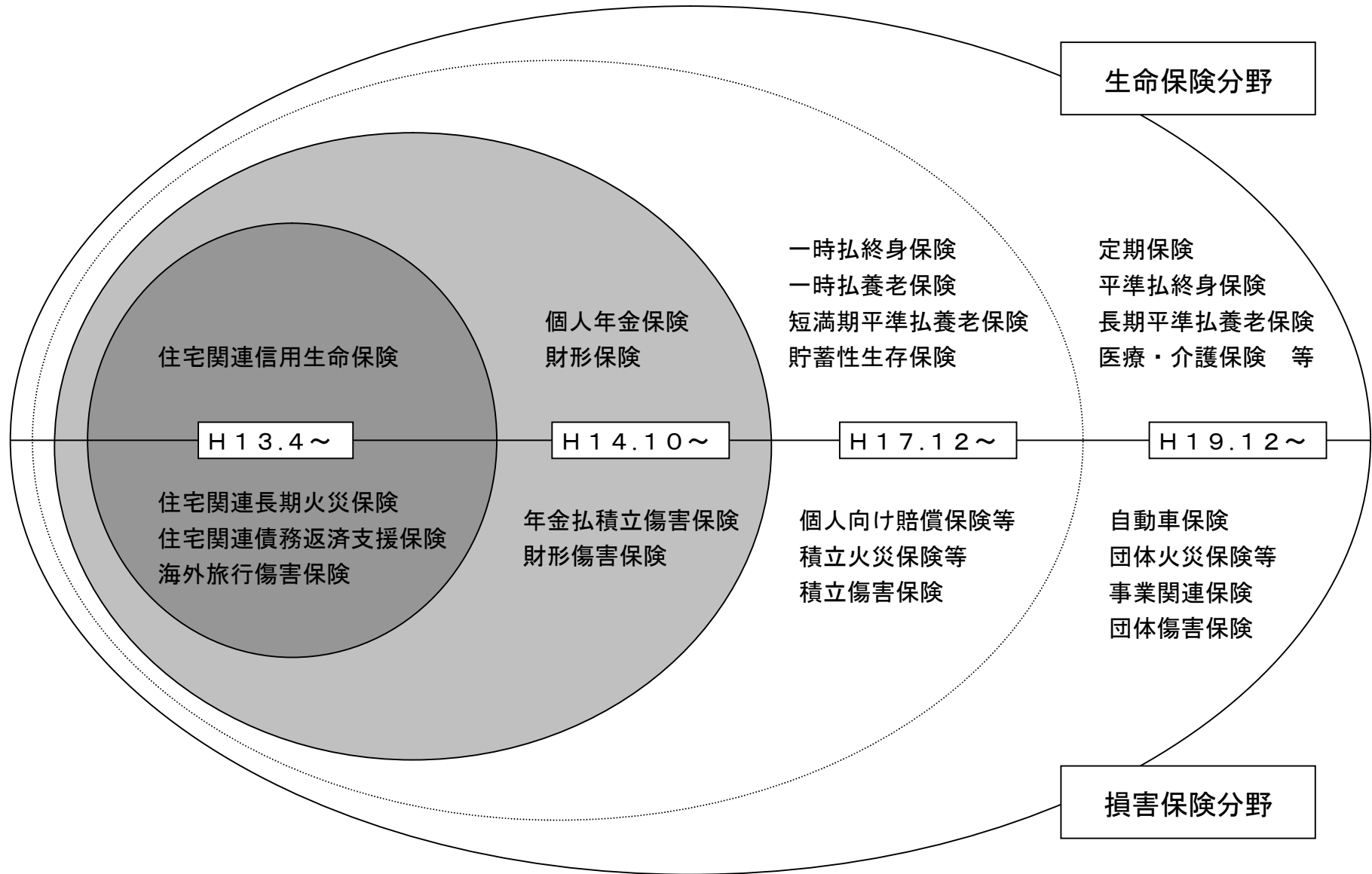
¹⁹ 事業性融資の担当者と保険募集を行う担当者を分離する措置。

参 考 資 料

(銀行等による保険募集関係)

金 融 庁

銀行等が販売できる保険商品の範囲



「銀行等による保険販売規制の見直しについて」
(平成16年3月31日 金融審議会第二部会報告)のポイント

○ これまでの経緯

- ① 13年4月 住宅ローン関連信用生命保険・長期火災保険・債務返済支援保険、海外旅行傷害保険
- ② 14年10月 個人年金保険、財形保険、年金払積立傷害保険、財形傷害保険

○ メリットについての意見

- ① 保険商品の選択肢や商品に関する情報が増加し、利用者利便が向上。
- ② 販売システムの効率化による保険料の低廉化と、保険市場の拡大への期待。
- ③ 利用者のニーズに適合する商品開発の促進と、市場の発展への期待。
- ④ 販売できる商品を一部に限ると、保険市場全体の商品構成を歪めるおそれ。
- ⑤ 変化に対応したビジネスモデルの構築の観点からも、販売チャネルの多様化が必要。

○ 懸念される弊害（デメリット）についての意見

- ① 銀行等は融資先に対して強い影響力を有しており、圧力販売が行われるおそれ。
- ② 保障性の高い商品を販売する過程で入手する健康情報が、融資判断に流用されるおそれ。
- ③ 不当に加入しようとする者の第一次選択や、アフターケア等が十分に行われないおそれ。
- ④ 引受保険会社のリスク管理能力を超えた販売や、保険会社の支配・系列化のおそれ。
- ⑤ 現下の状況では、銀行等は本来の業務に徹すべきではないか。
- ⑥ 新たな販売チャネルが既存の販売チャネルに与える影響についても、考慮する必要。

○ 考えられる弊害防止措置

- ① 銀行等の融資者としての影響力に基づく圧力販売や、銀行等が入手する健康情報の融資判断への流用についての懸念を踏まえ、「圧力販売につながるような融資先に対する保険販売を禁止」することが適当。
- ② 保険商品の販売で得た健康情報は、融資判断への流用防止のため、厳格に管理。その他の情報についても、適切に管理。
- ③ 銀行等の保険販売による保険会社等への影響については、「圧力販売につながるような融資先に対する保険販売の禁止」により相当程度緩和。保険会社が特定の銀行等に保険販売を過度に依存すること等について、何らかの対応が必要かどうか実務面も踏まえ検討。
- ④ 銀行等にコンプライアンス責任者を設置する等、適切な措置を講ずる必要。

○ 基本的方向性と実施時期

- 銀行等において原則として全ての保険商品を取り扱えるようにすることが適当であり、その際には、以上のような弊害防止措置が適切に講じられることが前提。
- 実施時期については、メリットの実現を目指す観点から、できるだけ早期が望ましい。その際、銀行等での販売体制の整備や弊害防止手続きの確立等のための準備期間を設ける等、円滑な実施を図る必要。
- 以上を踏まえ、銀行等による保険販売規制の見直しについては、例えば1年後から段階的に行うこととし、新たな弊害防止措置の実効性をモニタリングしながら、遅くとも3年後には銀行等において原則として全ての保険商品を取り扱えるようにすることが適当。今後、本報告の趣旨を踏まえ、速やかに適切な措置を講じるよう期待。

銀行等による保険販売規制の見直しの概要

1. 新たな弊害防止措置

- (1) 融資先販売規制：以下の先に対する保険募集を制限（既解禁商品を除く。）。
 - 事業資金の融資先である法人、その代表者及び個人事業主
 - 事業資金の融資先である小規模事業者（従業員数 50 人以下の企業）の役員・従業員
- (2) 事業資金の融資業務と保険募集の担当者を分離（既解禁商品を除く。）。
- (3) 融資の申込者に対する融資審査期間中の保険募集を禁止（既解禁商品を除く。）。
- (4) 引受保険会社の商号の明示、契約内容に係る情報提供を含む保険募集指針の策定・公表・実行を義務付け。
- (5) 保険募集に係る法令遵守責任者を営業単位ごとに設置することを義務付け。
- (6) 子会社等を通じた融資先販売規制等の潜脱行為を禁止。 等

2. 中小金融機関の特例

- (1) 営業地域が限定された中小金融機関について、生命保険等の保険募集を小口（契約者一人当たり保険金額 1000 万円以内）に限る場合は、
 - 従業員等への保険募集が制限される小規模事業者を従業員数 20 人以下の企業とする。
 - 事業資金の融資業務と保険募集の分離について、厳格な担当者の分離に代わる措置を講ずることができる。
- (2) 協同組織金融機関について、生命保険等の保険募集を小口（同上）に限る場合は、
 - 融資先である会員又は組合員に対する保険募集ができる。

3. 段階的な実施

- (1) 施行日（平成 17 年 12 月 22 日）より、以下の商品を先行解禁。
 - 生命保険：一時払終身保険、一時払養老保険、保険期間 10 年以下の平準払養老保険（法人契約を除く。）、貯蓄性の生存保険
 - 損害保険：自動車保険以外の個人向け保険（事業関連の保険、団体契約等を除く。）
 - 第三分野：積立傷害保険
- (2) 施行日から 2 年間、銀行等による保険募集の実施状況等をモニタリングし、新たな弊害防止措置の実効性を確認して、全面解禁に移行する。ただし、モニタリングの結果必要な場合には全面解禁の実施時期の見直しを行う。

○ 保険業法施行規則等の一部を改正する内閣府令（平成 17 年内閣府令
第 84 号）（抄）

附 則

- 1 この府令は、平成十七年十二月二十二日から施行する。ただし、
第一条の規定による改正後の保険業法施行規則（以下「新規則」と
いう。）第二百十二条第一項第六号、第四項各号、第二百十二条の二
第一項第八号、第四項及び第五項並びに第二百十二条の五第一項第
七号及び第八号の規定は、平成十九年十二月二十二日から施行する。

- 3 第一項ただし書に規定する日については、銀行等又はその役員若
しくは使用人による保険募集の実施の状況並びに当該保険募集の公
正な実施及び保険会社の業務の適切な運営のために講じられた措置
の状況を検証し、保険契約者等の保護のために必要な場合には見直
しを行うものとする。

保険商品

全ての保険募集人に対する規制

銀行等の保険募集人に対する規制

保険業法における規制

【第1次解禁商品】

住宅関連信用生命保険
住宅関連長期火災保険
住宅関連債務返済支援保険
海外旅行傷害保険

住宅ローン関連信用生命保険に係る相談窓口の説明義務

【第2次解禁商品】

個人年金保険
財形保険
年金払積立傷害保険
財形傷害保険

変額保険に係る保険料ローンの返済リスクの説明義務

【第3次解禁商品】

一時払終身保険
一時払養老保険
短満期平準払養老保険
貯蓄性生存保険
個人向け賠償保険等
積立火災保険等
積立傷害保険等

1. 融資先販売規制
事業性資金融資先に対して、手数料を得て行う保険募集を禁止する措置
2. 担当者分離規制
事業性資金の融資業務と保険募集を行う担当者を分離する措置

【上記以外の商品】

定期保険
平準払終身保険
長期平準払養老保険
医療・介護保険
自動車保険
団体火災保険等
事業関連保険
団体傷害保険

3. タイミング規制
融資の申込者に対する融資審査期間中の保険募集を禁止する措置

* 融資先販売禁止及びタイミング規制については特定関係者も対象

1. 非公開情報保護措置
顧客の非公開金融情報を保険募集に係る業務に流用すること及び顧客の非公開保険情報を保険募集に係る業務以外に流用することを制限する措置

2. 優越的地位の不当利用禁止
信用供与の条件として保険募集をする行為等自己の取引上の優越的な地位を不当に利用した保険募集を禁止する措置

3. 法令遵守責任者の配置
営業単位毎にコンプライアンス責任者の設置を義務付ける措置

4. 募集指針の作成、公表
保険募集の公正を確保するため、銀行等において保険募集指針の策定、公表等を義務付ける措置

- 1. 虚偽説明、重要事項不説明
- 2. 虚偽告知推奨
- 3. 告知妨害、不告知推奨
- 4. 不当な乗換募集
- 5. 特別利益の提供
- 6. 不当な比較募集
- 7. 断定的な判断の禁止
- 8. 構成員契約規制
- 9. 圧力募集の禁止

等

銀行法施行規制における規制

- 1. 顧客情報の安全管理措置等
- 2. 返済能力情報の取扱い
- 3. 特別の非公開情報の取扱い
- 4. 預金等との誤認防止措置

注：1～3は個人情報保護法関連

独占禁止法における規制

- 1. 不当な利益による顧客誘導の禁止
- 2. 抱き合わせ販売等の禁止
- 3. 優越的地位の濫用
- 4. 競争者に対する取引妨害

各弊害防止措置に対する体制整備の状況

～ 銀行等および保険会社へのアンケート調査等を通じた実態把握 ～

アンケート調査の目的等

調査目的： 銀行等及び保険会社において、それぞれが講じている各弊害防止措置に対する体制の整備状況をできるだけ広範に把握するとともに、各弊害防止措置の有効性を網羅的に検証する目的で実施したもの。

調査対象：(銀行等)主要行等^(注)18行、地方銀行協会加盟64行、第二地銀協会加盟45行、信用金庫111金庫、信用組合59組合の計297の金融機関
(保険会社)生保会社30社、損保会社18社の計48の保険会社

調査方法：郵送等(各業界団体経由)による任意調査

調査時期：平成19年3月7日～4月6日(以降に実施した追加的調査を除く。)

調査項目：【銀行等に対するアンケート】

- (主なもの)
- (1) 融資先販売規制関係(銀行等保険募集制限先の確認の事務フロー等)
 - (2) 融資担当者分離規制関係(融資担当者と保険募集人との同行についての制限の有無等)
 - (3) タイミング規制関係(規制遵守のための体制整備の状況等)
 - (4) 非公開情報保護措置関係(顧客から事前同意を取得する事務フロー等)
 - (5) 保険募集指針の策定関係(顧客に説明している保険契約に係るリスクの所在及びその説明方法等)
 - (6) 法令等遵守責任者の配置関係(コンプライアンス責任者の業務内容等)
 - (7) 保険会社からの委託業務の的確遂行及びその他銀行業務への影響排除関係(保険募集に係る法令等遵守に関する内部検査の実施状況等)
 - (8) 圧力販売防止規制関係(圧力販売を未然に防止するための対策)

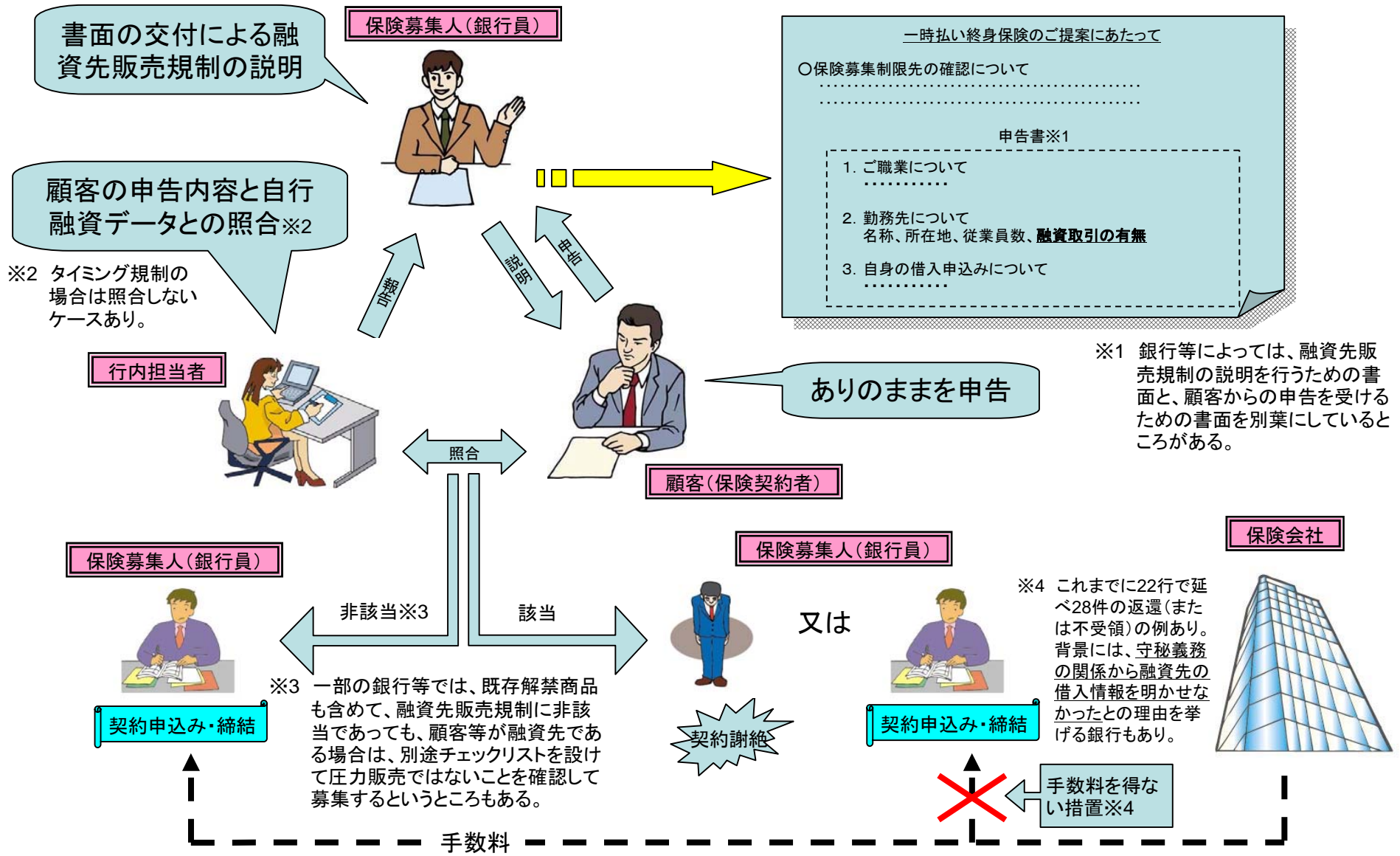
【保険会社に対するアンケート】

- (1) 保険募集の委託の方針の策定関係(委託方針で定めている項目の考え方)
- (2) 銀行等の保険募集の状況の的確な把握関係(銀行等代理店の管理の体制等)

(注)「主要行等」とは、みずほコーポレート銀行を除く主要行(みずほ銀行、みずほ信託銀行、三菱東京UFJ銀行、三菱UFJ信託銀行、三井住友銀行、りそな銀行、中央三井信託銀行及び住友信託銀行)、新生銀行、あおぞら銀行、埼玉りそな銀行、新しい形態の銀行3行、オリックス信託銀行、外国銀行3行をいう。

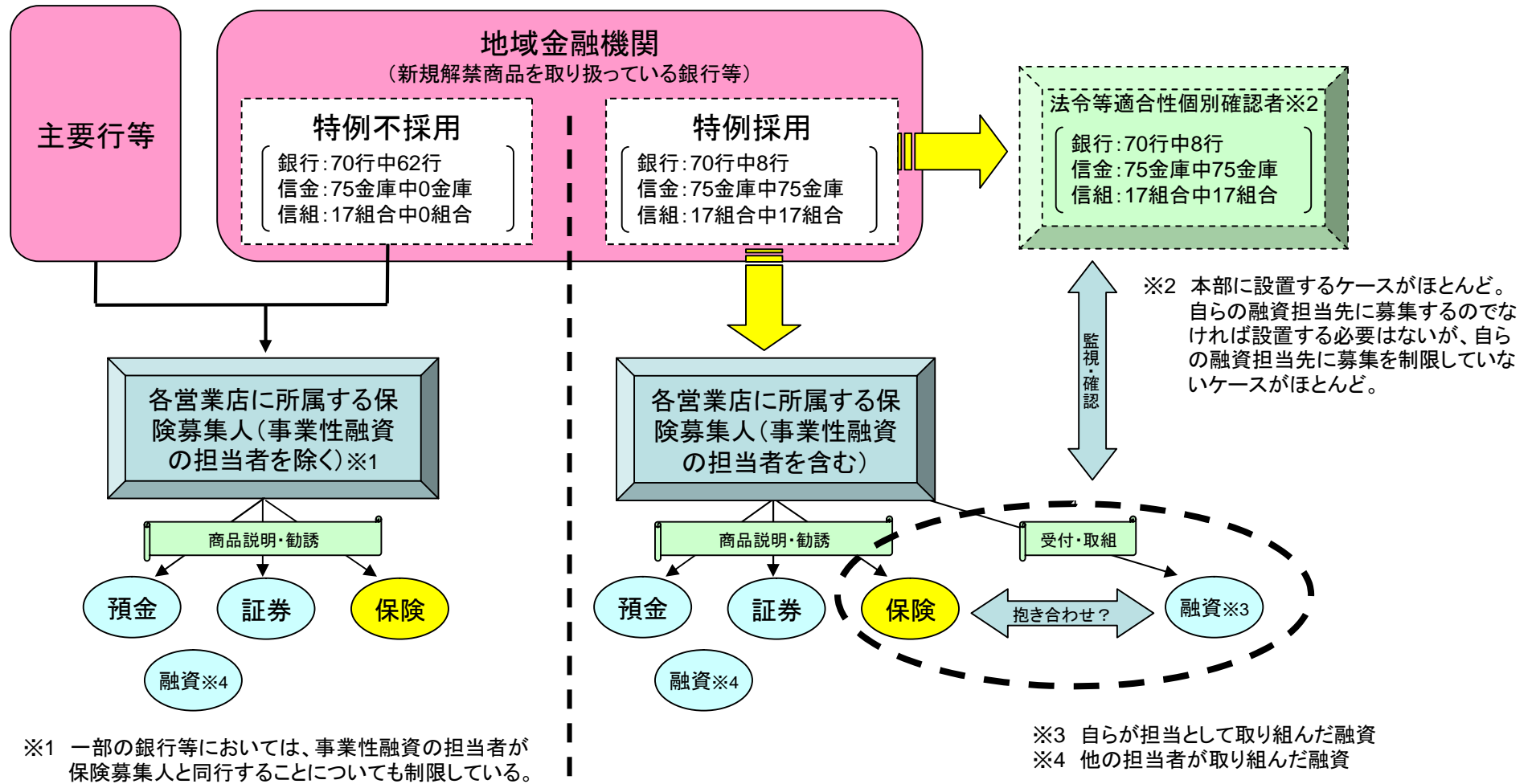
融資先販売規制及びタイミング規制遵守のための体制の整備の状況

多くの銀行等では、概ね以下のような流れで、融資先販売規制及びタイミング規制に係る確認業務を行っている。



担当者分離規制遵守のための体制の整備の状況

多くの銀行等では、概ね以下のような体制で、担当者分離規制の遵守を図ることとしている。



原則

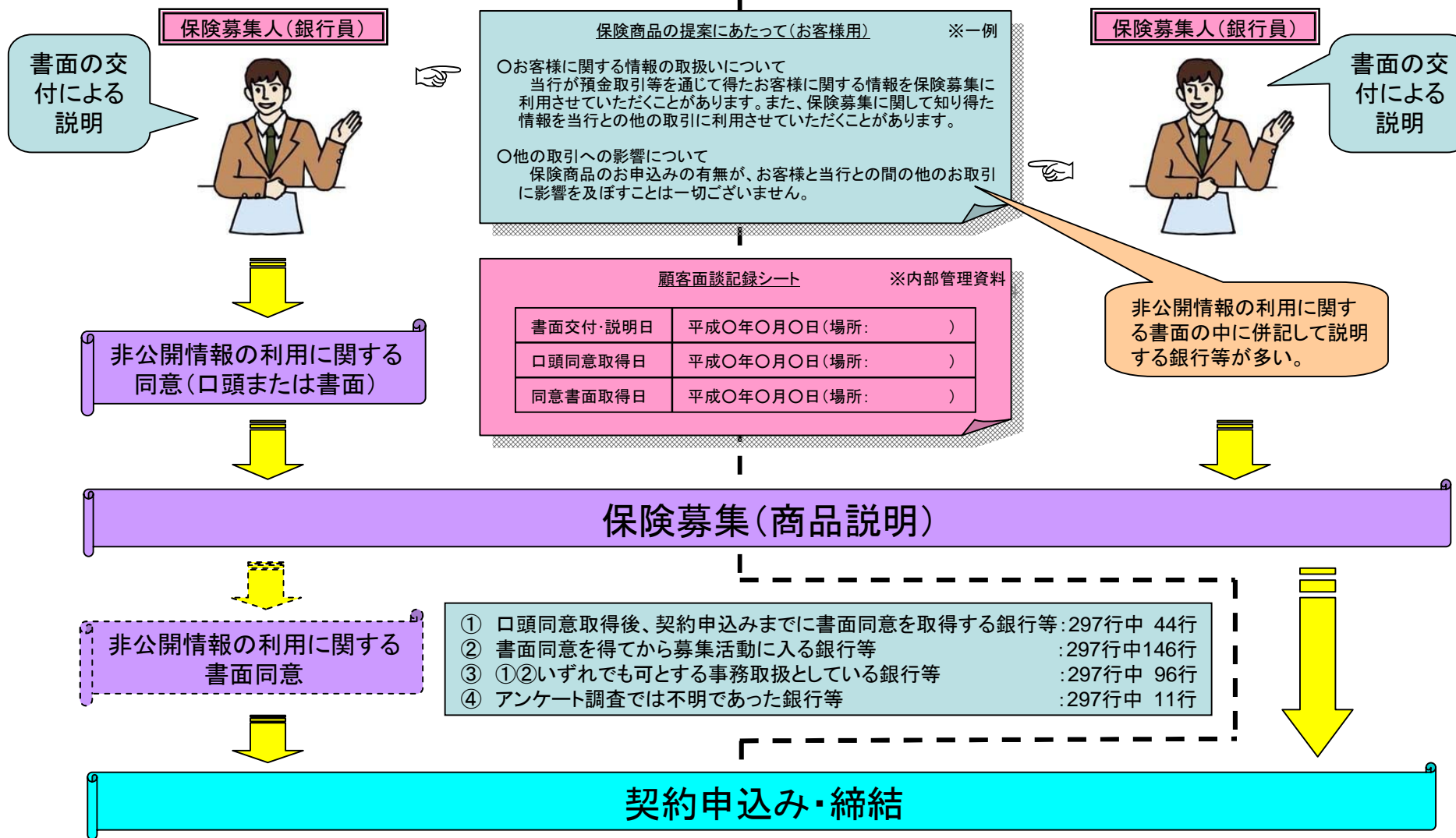
特例(中小金融機関特例)※5

※5 特例を採用した銀行等は、保険金額が第一分野、第三分野それぞれに、保険契約者一人当たり1000万円に保険募集を制限する必要がある。

非公開情報保護措置遵守のための 体制の整備の状況(対面の場合)

優越的地位の不当利用禁止のための 体制の整備の状況

多くの銀行等では、概ね以下のような流れで非公開情報保護措置及び優越的地位の不当利用禁止に係る規制を遵守するための体制整備を図っている。



銀行等の保険募集の指針に定めた事項の実施状況

多くの銀行等では、概ね以下のような事項を保険募集指針に定めている。

(保険契約に係るリスクの所在の説明)

- ・ いずれの銀行等においても、所属保険会社が作成した契約概要、注意喚起情報、契約のしおり等を用いて説明している。

(顧客の自主的な判断による選択を可能とする情報提供)

- ・ 複数商品を扱っている銀行等においては、概ねどの銀行等でも保険取扱商品一覧を作成し、商品内容等の情報提供を行っている。
- ・ 取扱商品数は、保険種類により、または銀行等により大きく異なるが、現在保険販売の中心となっている個人年金保険についてみると、主要行、地域銀行では概ね10前後の商品が、信用金庫では概ね5前後の商品が販売されている。
一方、新規解禁商品については、一時払終身保険を除き取り扱っていない銀行等も多数存在しており、一時払終身保険にしても取扱商品数はあまり多くはない。

(苦情・相談の受付先の明示及び適切な顧客対応を行うための措置)

- ・ いずれの銀行等においても、保険募集指針に苦情・相談の受付先を明示している。

(保険募集時の説明記録等の管理・保存体制)

- ・ 概ねどの銀行等においても、保険募集の時の説明記録は、保険期間の終了まで管理・保存する体制となっている。
- ・ 保険契約の締結に至らなかった契約についても、多くの銀行等で1年以上管理・保存することとしている。
- ・ 多くの銀行等においては、苦情・相談に係る面談記録を保険期間の終了まで管理・保存する体制となっている。

※ 上記は、監督指針Ⅱ-3-3-9-3(銀行等の保険募集指針)で定めることが求められている主な事項に対する対応

銀行等の保険募集に関する内部管理体制

多くの銀行等には、概ね以下のような内部管理体制が存在する。

法令等遵守責任者の配置(営業単位毎)

指揮・命令

法令等遵守統括責任者の配置(本店)

(具体的業務)

- ・ 日常における各種帳票精査を通じた法令等遵守状況の監査
- ・ 定期的な店内検査等を通じた法令等遵守状況の監査
- ・ 部店内の状況にあった内部管理体制の整備・強化
- ・ 保険募集に関するコンプライアンス研修の実施
- ・ 法令等遵守統括責任者との連絡・調整

専用チェックシート(契約者・被保険者の確認、リスク説明の確認、適合性の確認、募集人資格の確認等)の検証

等

※ 一部の銀行等においては、法令等遵守責任者が保険募集を行うことを禁止している。

定期的な部店内検査の実施

業務監査部門の定期的な監査の実施

委託保険会社による

- ・ 定期的または随時の代理店指導
- ・ 定期的な代理店検査の実施

当局検査の実施

平成18年1月以降約350の銀行等に検査を実施しており、その中で保険業務の適切性についても検証。

保険会社における銀行等の保険募集の状況の的確な把握の状況

多くの保険会社では、概ね以下のような体制で銀行等における保険募集の状況の的確な把握に努めている。

- 各保険会社が保険募集の委託の方針で定めている内容は、概ね以下のとおり。

(委託銀行の選定の考え方)

- ・ 生保、損保ともに、法令等遵守状況を選定理由に挙げるところが最も多い。

(委託する保険種目)

- ・ 必ずしも各社具体的な保険種目を記載しているわけではないが、具体的な保険種目を記載しているところで見ると、生保では、個人年金が17社、一時払終身保険が10社、一時払養老保険が4社、平準払短満期養老保険が3社となっている。損保では、火災保険が10社、積立傷害保険が8社となっている。

(想定される販売量の設定)

- ・ 多くの保険会社においては、委託先の販売姿勢や競合他社の動向等を勘案して毎年想定販売量を定めている。

(実施する販売支援メニュー)

- ・ 実施している販売支援メニューをみると、生保、損保ともに、各種教育・研修の実施、販売促進のための資料・物品の提供を挙げるところが多い。

- 銀行等における保険募集の状況の的確な把握のために、多くの保険会社では、以下のような措置を実施している。

- ・ 銀行等で保険加入をした顧客専用のコールセンターの設置(生保30社中18社、損保18社中3社)
- ・ 銀行員専用のサポートデスクの設置(生保30社中27社、損保18社中6社)
- ・ 銀行チャネル専用の点検・検査マニュアルの作成(生保では30社中26社、損保では18社中9社)

- 現状では、多くの保険会社においては銀行等への委託商品がごく一部に過ぎないこともあり、約半数の保険会社では、銀行等による過剰な保険募集により保険会社の経営管理上のリスクが生じる水準を設定していない。