

事務局説明資料

2024年10月16日



金融庁

Financial Services Agency, the Japanese Government

目次

I .現在の制度の概観等	P3
II . 保険募集人に関する規制の見直し	
1. 今般の保険金不正請求事案を踏まえた課題と主な論点等	P9
2. 保険金関連事業を兼業する保険代理店への対応	P12
3. 大規模な(乗合)保険代理店への対応	P16
4. その他の対応	P23
5. 今般の保険金不正請求事案を踏まえた対応の方向性(小括)	P26

I .現在の制度の概観等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P3

II . 保険募集人に関する規制の見直し

1. 今般の保険金不正請求事案を踏まえた課題と主な論点等・・・・・・・・ P9
2. 保険金関連事業を兼業する保険代理店への対応・・・・・・・・ P12
3. 大規模な(乗合)保険代理店への対応・・・・・・・・ P16
4. その他の対応・・・・・・・・ P23
5. 今般の保険金不正請求事案を踏まえた対応の方向性(小括)・・・・・・・・ P26

I 有識者会議の報告書(保険代理店関係)の抜粋

II. 顧客本位の業務運営の徹底

II. 1. 大規模代理店に対する指導等の実効性の確保

- 今般の事案では、損害保険会社が自社に大きな収益をもたらす一部の大規模な保険代理店との関係が悪化することによる営業面への影響を懸念するあまり、こうした保険代理店に対して、適切に指導等を行っておらず、そのような保険代理店の業務品質の向上が図られなかったことが、違法又は不適切な募集行為が多数認められる一因となった。
- 保険募集人の募集品質の一層の向上を図る観点から、大規模な保険代理店に対するより厳格な態勢整備等を法令上の措置として求めること(中略)も視野に入れて検討を継続することが望まれる。

II. 2. 代理店手数料ポイント制度

- (前略)保険代理店においても、特に大規模な保険代理店については、損害保険会社別の手数料総額等の開示を行うなどの仕組みを設けることを検討することが望ましい。

II. 4. 乗合代理店における適切な比較推奨販売の確保

- 今般の事案においては、(中略)乗合代理店が損害保険会社からの便宜供与の実績等の理由により、同損害保険会社の商品を推奨することを決定しておきながら、顧客に対して「特定の損害保険会社の事務に精通している」といった本来の理由を隠した説明を行っていたなど、比較推奨販売に関する規定が不適切に運用されていたことも明らかになった。
- こうした実態を踏まえ、(中略)乗合代理店に対して、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」(中略)における顧客等に対する誠実義務の趣旨も踏まえ、適切な比較推奨販売を行うよう求める必要がある。

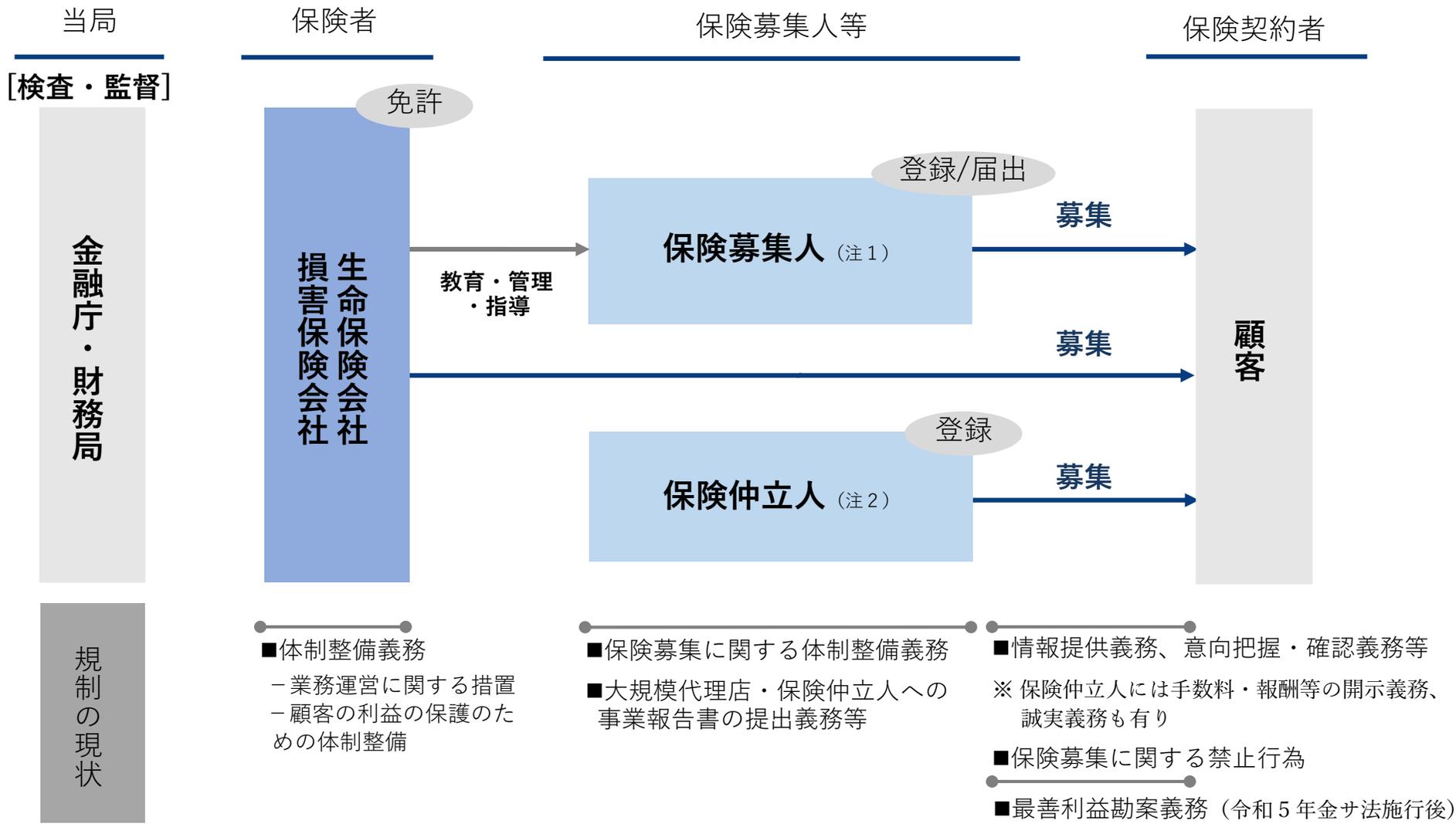
II. 5. 保険代理店の兼業と保険金等支払管理部門の独立性確保等

- 今般の事案では、保険代理店において、自動車修理工場等を兼業することで、損害保険会社に対して過大な修理費等を請求するインセンティブが生じていたことに加え、損害保険会社においては、営業偏重のスタンスが社内に浸透していたことが明らかとなった。これにより、損害保険会社において、多額の収入保険料をもたらす保険代理店に対して、保険金等支払管理態勢が適切に機能せず、過大な保険金が支払われた結果、保険契約者において本来必要の無い負担(保険料の増加)が生じていたおそれがある。
- 兼業代理店がその兼業という立場を利用して自らの利益を得るために顧客の利益を損なうことは許されるべきものではなく、また、兼業代理店はこのような利益相反が生じ得る事業構造であることを改めて認識する必要がある。今後、こうした事案の再発を防ぐとの観点からは、保険代理店の兼業を禁止することも考えられないではないが、それによって、顧客の利便性や自動車事故に係る被害者救済機能の低下といった弊害が生じ得ることを鑑みれば、保険代理店の兼業自体を禁止するのではなく、兼業に伴う弊害を適切に管理することが合理的である。

I 第一回WGにおける委員からのご発言の概要(保険代理店関係)

- 大規模な保険代理店は社会的な責任を果たしていくことが重要であり、業法上の枠組みとしても、上乘せの規制を課していくことが必要。
- 大規模な保険代理店の募集品質を向上させるための規制としては、内部管理体制の整備、管理責任者の設置等が考えられる。また、管理責任者に対しては、資格試験等によって、その能力を担保する仕組みも重要。
- 保険会社や保険代理店等における顧客本位の業務運営の観点からは、他の金融業界におけるフィデューシャリー・デューティー委員会等の取組みや、プロダクトガバナンスにおける製販の連携等も参考になるのではないかと。
- 今般の事案では、「大規模」という要因に起因する問題だけでなく、「兼業」に起因する利益相反、「乗合」に起因する比較推奨という問題も認められている。それぞれの問題に対して、必要な規制が必要な範囲に課されるよう、丁寧に議論することが重要。
- 保険会社が求償権の行使を通じて保険代理店の責任追及をすることは、保険代理店が適切な業務運営態勢を構築するインセンティブにつながるため、保険会社による求償権行使のあり方も検討すべき。
- 今般の規制の見直しにあたっては、規制の実効性を確保するという視点も重要であり、規制を遵守するための十分なモニタリングの態勢やエンフォースメントの手段の整備も考慮する必要。

保険募集に関する規制の全体像



(注1) 保険募集人については、保険会社に対して、「公正な保険募集を行う能力の向上を図るための措置」を講じることとしており、生命保険協会、日本損害保険協会が実施する試験制度を活用し、これに合格した者を保険募集人とする実務とされている。

(注2) 保険仲立人の登録拒否要件として、「保険募集に係る業務を的確に遂行するに足る能力を有しない者」が規定されており、これを日本保険仲立人協会が実施する試験に合格していることで満たす実務とされている。

[参考] 保険募集に係る主な行為規制及び体制整備義務等

保険会社に対する主な規制

保険会社に対して課される主な体制整備義務

- 体制整備義務
(保険業法100条の2) 業務的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 (主な措置は以下のとおり)
(規則53条) 保険募集人の能力の向上を図るための措置 等
(規則53条の7) 健全かつ適切な業務の運営を確保するための措置に関する社内規則の策定及び体制整備
(規則53条の11) 委託業務的的確な遂行を確保するための措置
(指針Ⅱ-4-1) コンプライアンス (法令等遵守) 態勢
- 法令等遵守に係る基本方針及び遵守基準の策定、法令等遵守に関する統括部門の設置 等
(指針Ⅱ-4-2-1) (4) 保険募集人の教育・管理・指導
- 保険募集に関する法令等の遵守、内部事務管理態勢の整備等に係る社内規則の策定 等
- 営業所等の拠点及び保険代理店の保険募集に関する業務内容の適切な監査、不適切な営業拠点等に対する適切な措置 等
(指針Ⅱ-4-3-2) (2) 苦情等の迅速・公平かつ適切な対応処理に係る社内規則の整備 等
- 苦情等に係る担当部署の設置、その責任・権限及び苦情等の処理手続きの策定 等
(指針Ⅱ-4-4-1-1) 顧客保護を図るための留意点
- 高齢者に対する保険募集に係るトラブルの未然防止等を含めた保険募集方法の策定 等
(指針Ⅱ-4-4-1-2) (2) 規則53条等に規定する措置に係る保険募集人への教育・管理・指導 等
- 規則53条等に規定する措置に係る保険会社の従業員及び特定保険募集人に対する教育・管理・指導 等
- 保険会社に対する利益相反管理義務
(保険業法100条の2の2) 顧客の利益の保護のための体制整備
(規則53条の14) 利益相反のおそれがある部門の分離 等
(指針Ⅱ-4-6) 顧客の利益の保護のための体制整備
- 利益相反を管理・統括する者の設置、利益相反を一元的に管理する態勢の整備 等

所属保険会社等の賠償責任

- (保険業法283条)
- 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と与えた損害を賠償する責任を負う
 - 所属保険会社等から保険募集人に対する求償権の行使は妨げない 等

保険代理店 (注) に対する主な規制

保険代理店に対して課される主な体制整備義務

- 体制整備義務
(保険業法294条の3) 業務的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 (主な措置は以下のとおり)
(規則227条の7) 健全かつ適切な業務の運営を確保するための措置に関する社内規則の策定及び体制整備
(指針Ⅱ-4-2-9) (1) 保険募集に従事する役員・使用人に対する法令等の遵守に係る教育・管理・指導 等
- 保険募集に関する法令等の遵守、内部事務管理態勢の整備等に係る社内規則の策定 等

保険代理店の事業報告書等の作成義務

- 帳簿書類の備付け・事業報告書の提出義務
(保険業法303条) 規模が大きい特定保険募集人による帳簿書類の備付け及び保存
(保険業法304条) 規模が大きい特定保険募集人による事業報告書の作成及び提出
(規則236条の2) 規模が大きい特定保険募集人の要件
- 所属保険会社等の数が15以上、又は、当該事業年度において2以上の所属生命保険会社等から受けた手数料等の総額が10億円以上であるもの

保険募集に係る主な行為規制等

主な行為規制

- 情報提供義務
(保険業法294条) 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 (主な措置は以下のとおり)
(規則227条の2) 比較推奨義務 等
(指針Ⅱ-4-2-2) (2) 保険契約の種類及び性質等を踏まえた適正な情報提供
- 保険契約の種類及び性質等を踏まえた、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
- 「契約概要」及び「注意喚起情報」を記載した情報の提供に係る適切な体制の整備 等
(指針Ⅱ-4-2-9) (5) 2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 等
- 顧客の意向に沿った比較可能な商品の概要の明示、顧客の求めに応じた商品内容の説明
- 客観的な基準や理由等に基づくことなく商品を絞り込む場合における、その基準や理由等の説明 等
- 意向把握・確認義務
(保険業法294条の2) 保険契約と顧客の意向が合致していることを顧客が確認する機会の提供
(規則227条の6) 意向の把握を要しない場合の要件
(指針Ⅱ-4-2-2) (3) 意向把握・確認義務に係る体制整備
- 顧客の意向確認に係るプロセスに係る社内規則等での規定、意向確認書面の作成・交付、顧客の意向確認に係る体制の整備 等

保険募集に係る禁止行為

- (保険業法300条)
- 虚偽説明、不告知教唆、特別利益の提供 等

保険募集の制限

- (保険業法275条)
- 銀行等による保険募集の制限 等

最善利益勘案義務

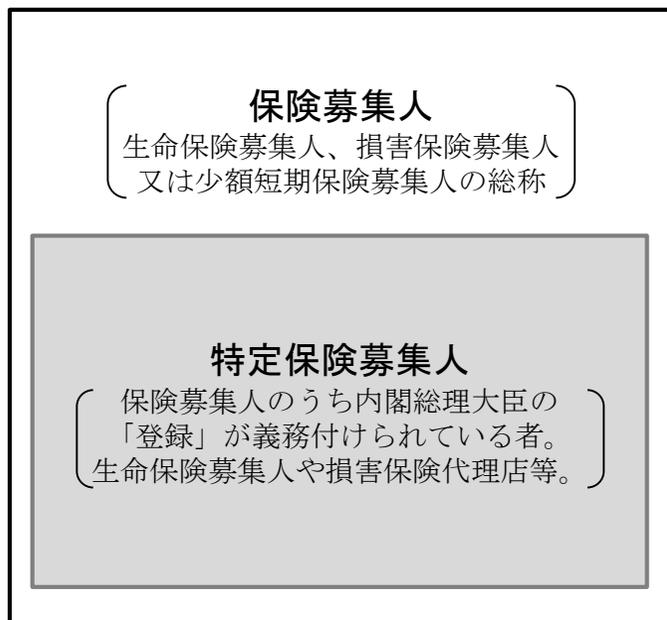
- (金サ法2条:未施行)
- 顧客等の最善の利益を勘案した、誠実かつ公正な業務の遂行の確保

(注) 保険会社等の委託を受けて保険募集を行う特定保険募集人等をいう。以下同じ。

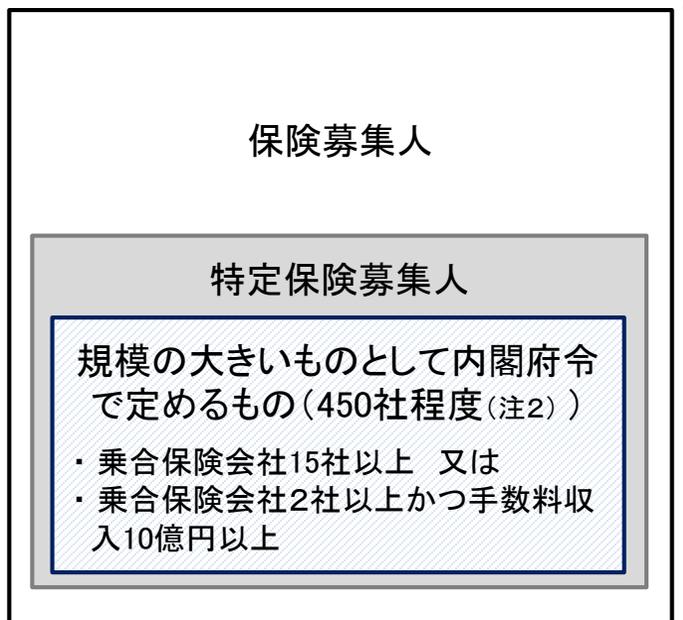
2014年保険業法改正時の主な改正事項(保険募集人関連)

	導入された義務	制度改正の趣旨
①	保険募集人に対し、保険募集の業務に関し、健全かつ適切な運営を確保する措置を講じる義務	保険募集人の中には、乗合保険代理店を中心に保険募集を大規模に行うもの等が出現していること、保険募集人自身も情報提供義務や意向把握義務等の規制の対象とされることから、所属保険会社等による指導・監督に加えて、保険募集人自身もその業務を適切に行うための体制を自ら整備することが必要と考えられたもの
②	規模の大きい特定保険募集人に対し、帳簿書類の備付け及び事業報告書の提出義務	規模の大きい特定保険募集人は、募集プロセスの構築等において、所属保険会社等からの独立性が高い等、従来の所属保険会社等を通じた態様では募集形態の実態把握が典型的に困難であると考えられ、こうした保険募集人の業務等を的確に監督するためのもの

2014年保険業法改正【前】



2014年保険業法改正【後】(現行)



・ **保険募集の業務に関し、健全かつ適切な運営を確保する措置を講じる義務(法294条の3)**

・ 保険契約の締結等に関する禁止行為(法300条)

・ **帳簿書類の備付け義務(法303条)**

・ **事業報告書の提出義務(法304条)**

(注1) 下線が2014年保険業法改正時に新たに導入された義務。

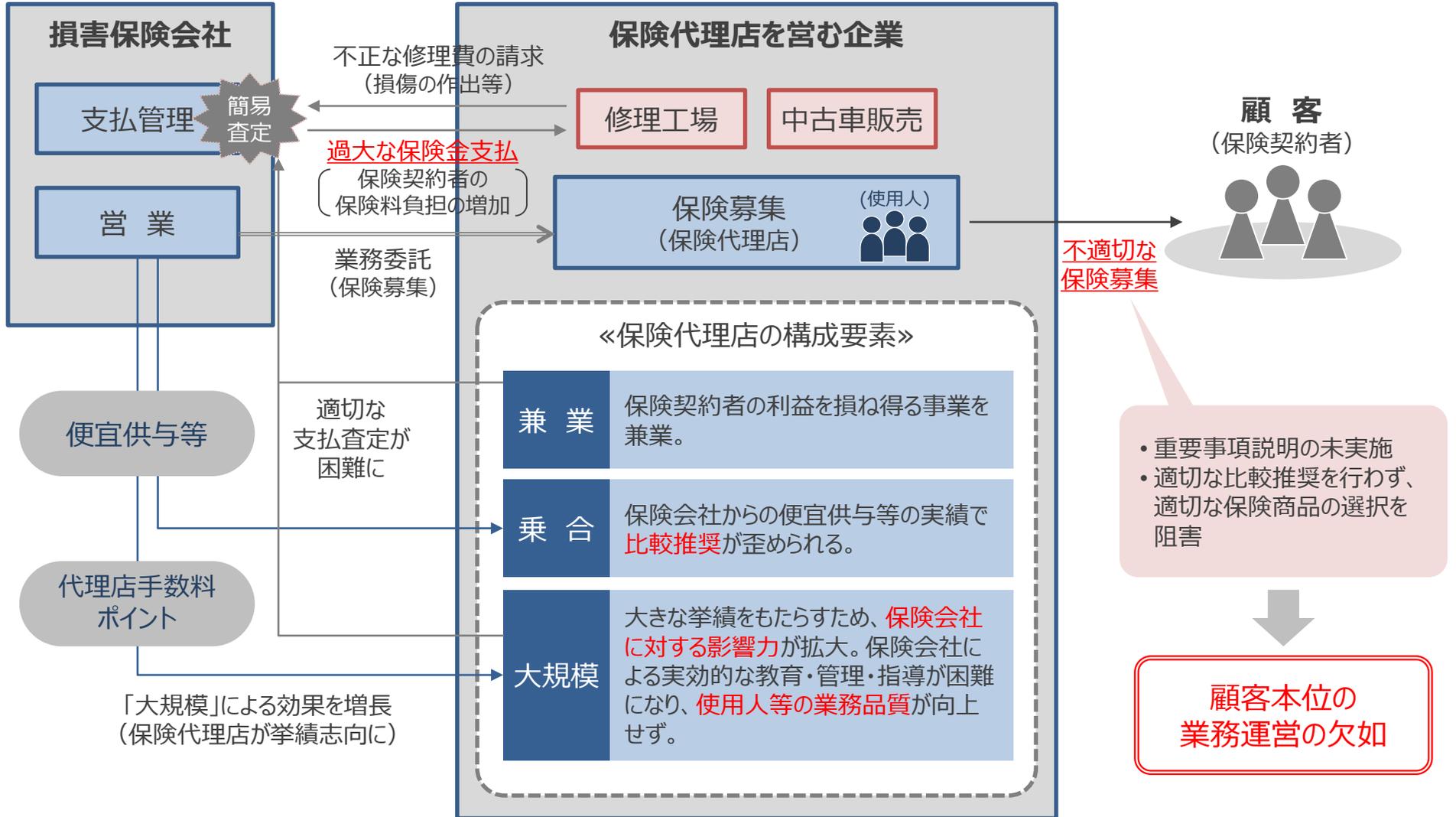
(注2) 2022年度における数値。

I .現在の制度の概観等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P3

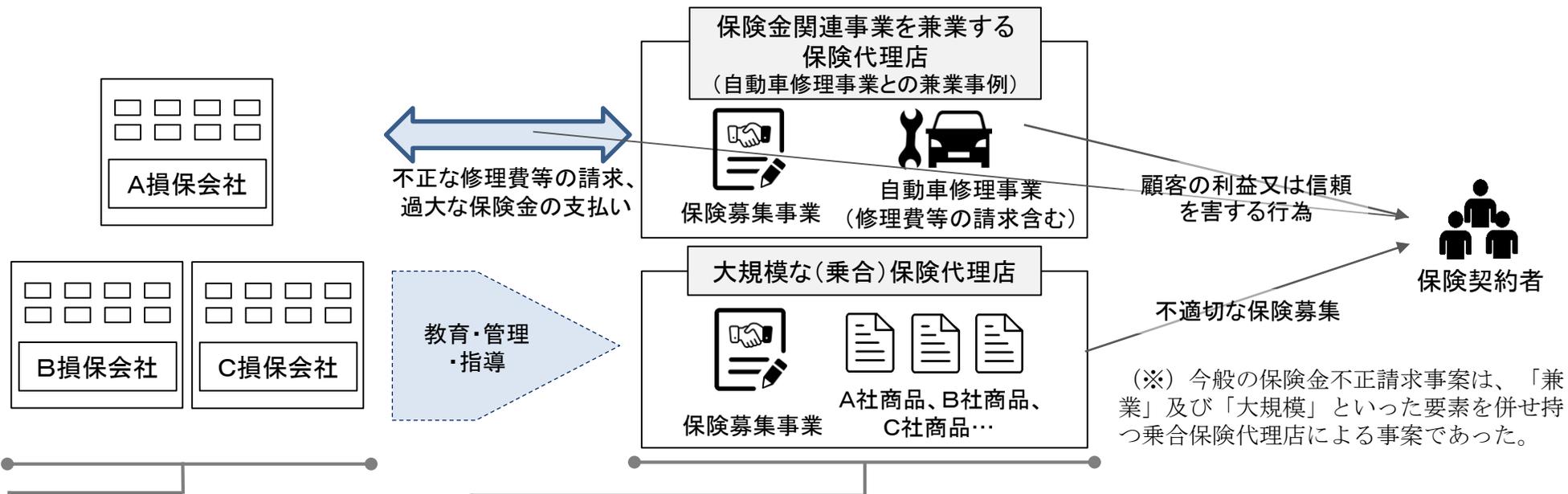
II . 保険募集人に関する規制の見直し

1. 今般の保険金不正請求事案を踏まえた課題と主な論点等・・・・・・・・ P9
2. 保険金関連事業を兼業する保険代理店への対応・・・・・・・・ P12
3. 大規模な(乗合)保険代理店への対応・・・・・・・・ P16
4. その他の対応・・・・・・・・ P23
5. 今般の保険金不正請求事案を踏まえた対応の方向性(小括)・・・・・・・・ P26

<今般の保険金不正請求事案に関する各種の課題の関係性>



今般の保険金不正請求事案を踏まえた課題と主な論点



保険会社における課題(概要)

- [課題①]
 - 保険金関連事業(注)を兼業する保険代理店に対して、当該事業に伴う弊害を適切に管理・防止する体制が整備されていなかった。
- [課題②]
 - 大規模な(乗合)保険代理店に対して、営業上の配慮から、実効的な教育・管理・指導を実施できていなかった。

保険代理店における課題(概要)

- [課題①]
 - 保険金関連事業を兼業する保険代理店において、当該保険代理店が兼業する事業に伴う弊害を適切に管理・防止する体制を整備していなかった。
- [課題②]
 - 保険会社からの実効的な教育・管理・指導が困難になっていた大規模な(乗合)保険代理店において、十分な内部管理体制が確保されていなかった。

主な論点

- 保険金関連事業を兼業する保険代理店による兼業等への対応をどのように考えるべきか。
- 大規模な(乗合)保険代理店への対応をどのように考えるべきか。
- 上記の各論点について、保険会社と保険代理店に対して、それぞれ具体的にどのような対応を求めるべきか。

※ このほか、「乗合」保険代理店に起因する論点等は次回以降のWGにおいて検討予定。

(注) 自動車工場等本業に付随した保険金の支払いを受けることで利益を得られる事業。

I .現在の制度の概観等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P3

II . 保険募集人に関する規制の見直し

1. 今般の保険金不正請求事案を踏まえた課題と主な論点等・・・・・・・・ P9

2. 保険金関連事業を兼業する保険代理店への対応・・・・・・・・ P12

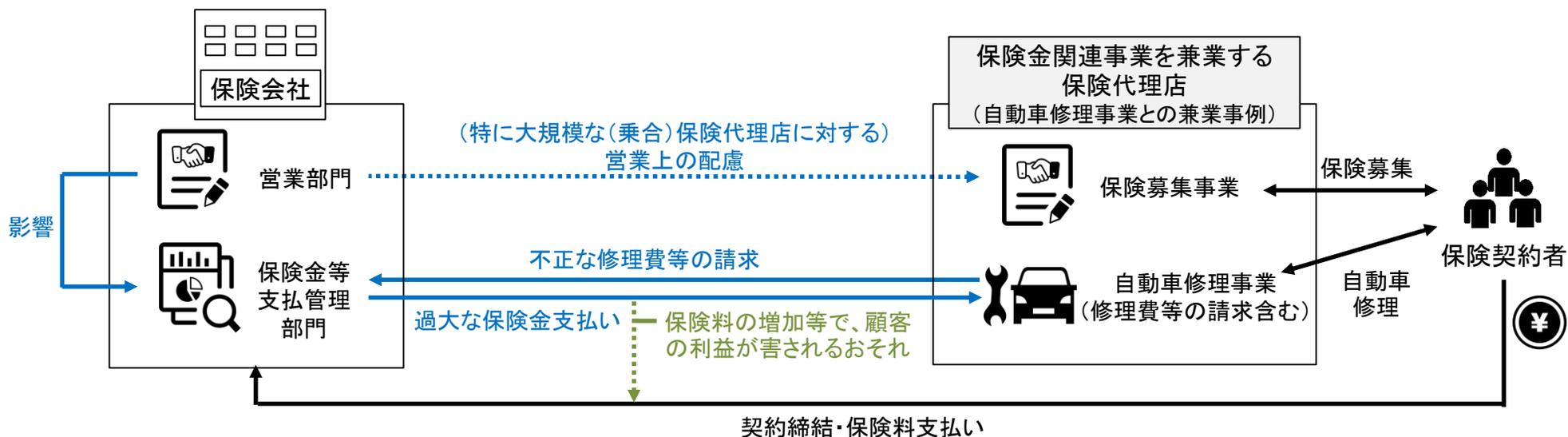
3. 大規模な(乗合)保険代理店への対応・・・・・・・・ P16

4. その他の対応・・・・・・・・ P23

5. 今般の保険金不正請求事案を踏まえた対応の方向性(小括)・・・・・・・・ P26

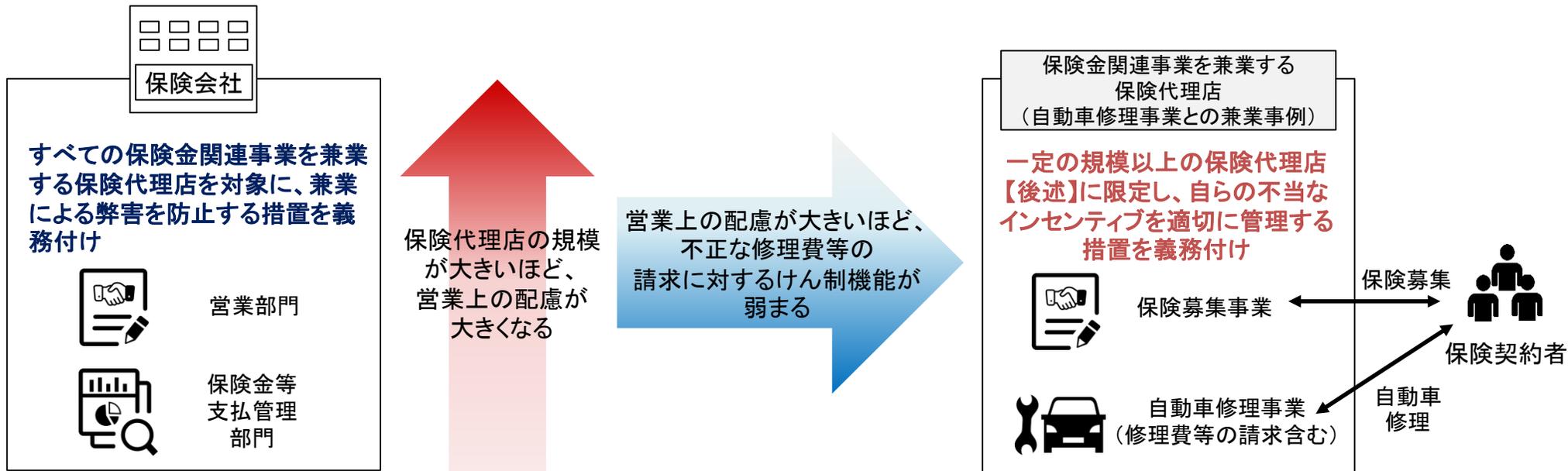
課題・背景

- 保険金関連事業を兼業する保険代理店では、自らの利益を得るために保険会社に対して不正に修理費等を請求するといった、不当なインセンティブが生じるおそれがあるが、通常、保険会社の保険金等支払管理態勢が適切に機能することで、こうした不正な修理費等の請求に対する過大な保険金等の支払いは、未然に防止されることが期待される。
- 一方で、今般の保険金不正請求事案では、
 - 保険金関連事業を兼業する保険代理店が、保険募集に係る多くの実績を有する、保険会社の営業上重要な存在であったこと
 - 保険会社が、営業偏重のスタンスを有し、かつ当該スタンスが保険金等支払管理部門に影響を及ぼし得る組織風土であったこと
 から、当該保険代理店による不正な修理費等の請求に対する当該保険会社によるけん制が適切に機能しなかった。
- こうした事案の再発を防ぐためには、保険代理店及びその所属保険会社において、保険代理店が兼業する保険金関連事業に伴う弊害を適切に管理し、これを未然に防止するための体制を整備することが重要であるが、現行の保険業法令においては、そうした対応を保険代理店等に対して義務付けるための根拠となる規定が十分に整備されていない。



基本的な考え方

- 保険金関連事業を兼業する保険代理店による、不当なインセンティブに基づく弊害を防止する観点から、保険会社に対して、保険代理店が兼業する保険金関連事業による弊害を防止する措置を講じることを義務付けるとともに、保険代理店自身に対しても、自らの不当なインセンティブを適切に管理する措置を講じることを義務付けるといった方向で法令を見直すことが考えられる。
- その際、保険金関連事業を兼業する保険代理店が不当なインセンティブに基づき、保険会社に対して不正な修理費等を請求したとしても、当該保険代理店が「大規模」であることに起因する営業上の配慮が保険会社になれば、適切なけん制機能の発揮が期待できると考えられる。また、中小規模の保険代理店に対する過度の実務負荷とならないようにする必要もある。
- そこで、不当なインセンティブを適切に管理する措置を義務付ける保険代理店の範囲は、特に典型的に営業上の配慮が強く、不正な修理費等の請求に対する、保険会社のけん制が機能しづらいような大規模な(乗合)保険代理店に限定してはどうか。
- なお、今般の事案を踏まえ、この措置を求める保険代理店は、保険金関連事業を兼業する保険代理店を対象とすることが考えられるが、この措置を求める対象とすべき他の事業を兼業する保険代理店はあるか。



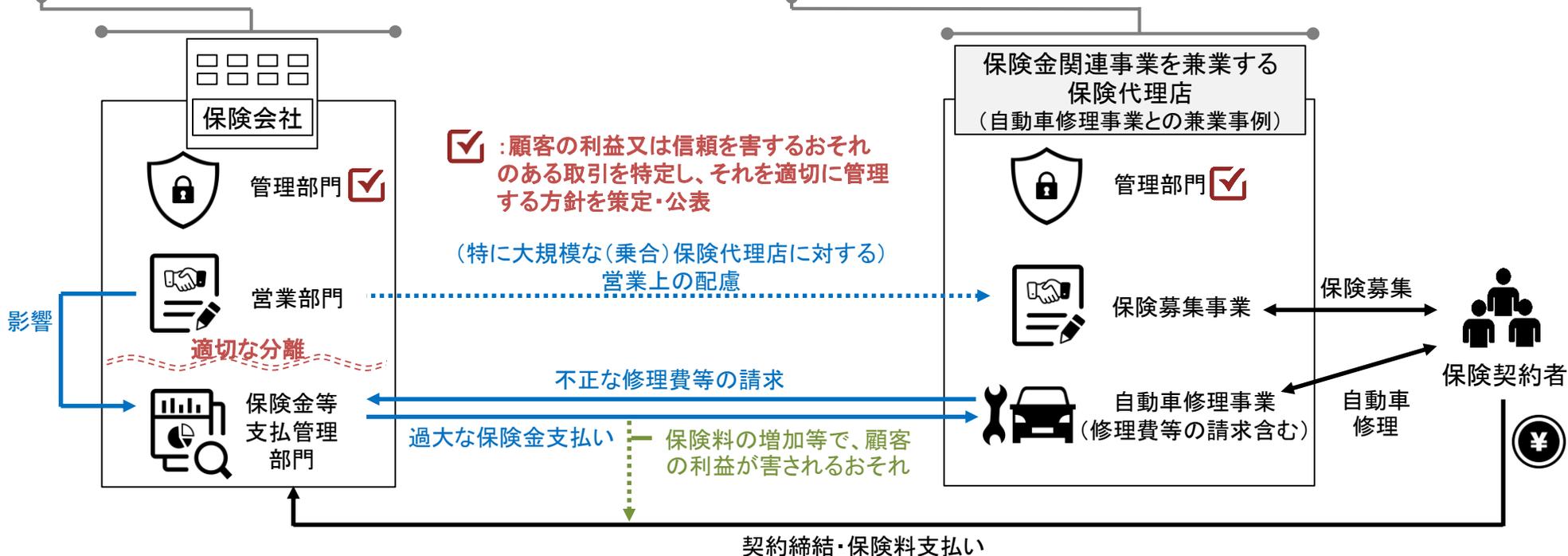
対応の方向性

保険会社における体制整備

- 法令上管理を求める対象：保険金関連事業を兼業するすべての保険代理店
- 委託先の保険金関連事業を兼業するすべての保険代理店における、不当なインセンティブにより、顧客の利益又は信頼を害するおそれのある取引を特定した上で、それを適切に管理する方針を策定・公表するとともに、それを防止するための体制整備(例えば、保険金等支払管理部門と営業部門の適切な分離)を求める。

保険金関連事業を兼業する保険代理店における体制整備

- 法令上の義務の対象：一定の規模以上の保険代理店【後述】に限定
- 保険金関連事業に係る取引(例えば、保険会社への自動車修理費等の請求)において、不当なインセンティブにより、顧客の利益又は信頼を害するおそれのある取引を特定した上で、それを適切に管理する方針を策定・公表するとともに、それを防止するための体制整備(例えば、修理費等の請求に係る適切な管理体制の整備)を求める。



I .現在の制度の概観等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P3

II . 保険募集人に関する規制の見直し

1. 今般の保険金不正請求事案を踏まえた課題と主な論点等・・・・・・・・ P9

2. 保険金関連事業を兼業する保険代理店への対応・・・・・・・・ P12

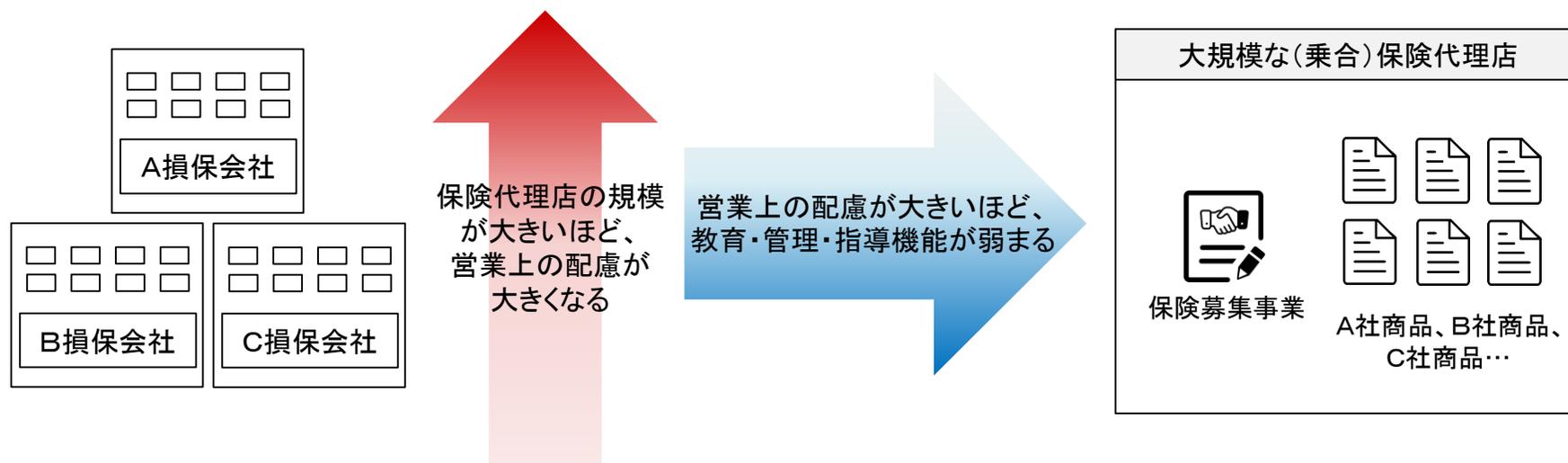
3. 大規模な(乗合)保険代理店への対応・・・・・・・・ P16

4. その他の対応・・・・・・・・ P23

5. 今般の保険金不正請求事案を踏まえた対応の方向性(小括)・・・・・・・・ P26

基本的な考え方

- 今般の保険金不正請求事案では、保険会社が、自社に大きな収益をもたらす一部の大規模な(乗合)保険代理店との関係が悪化することによる営業面への影響を懸念するあまり、こうした保険代理店に対して、適切に教育・管理・指導を行っておらず、保険代理店において兼業に伴う弊害を防止するための措置が講じられなかったことに加え、保険代理店の業務品質の向上が図られなかったことが、違法又は不適切な募集行為が多数認められる一因となった。
- 保険金不正請求事案の再発を防ぐためには、保険会社からの教育・管理・指導が特に典型的に機能しにくいと考えられる、一定の規模以上の乗合保険代理店が、必要な内部管理体制等を自ら構築するよう、体制整備義務を強化するとともに、その体制整備の状況を把握する義務を保険会社にも課していく方向が考えられる。
- 一方で、保険会社からの教育・管理・指導が引き続き期待できる、中小規模の乗合保険代理店に対しては、現行の体制整備義務(法294条の3)を強化することは不要と整理する方向が考えられる。

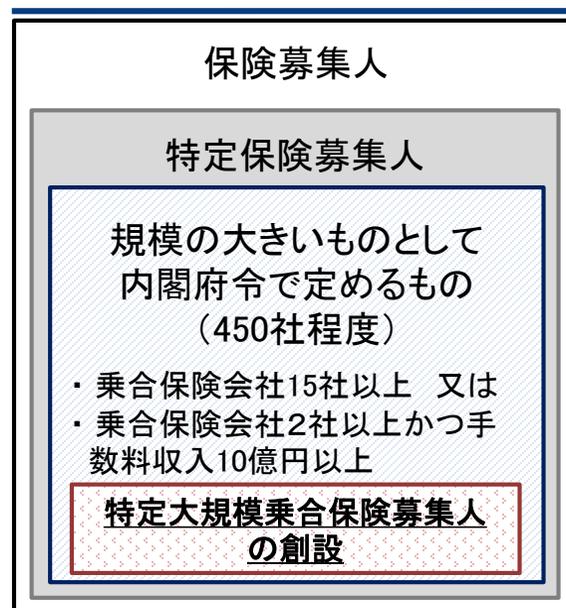
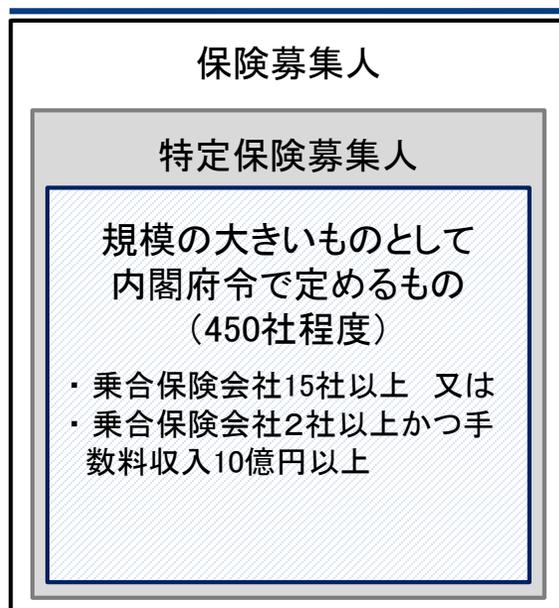


対象となる保険募集人の特定

- 保険会社からの教育・管理・指導が特に及びにくいと考えられる類型の者として、「特定大規模乗合保険募集人」(仮称)を創設するよう制度を見直し、これに該当する者を、保険募集に係る内部管理体制の強化を図る対象としてはどうか。
- 同様に、前述の、保険金関連事業を兼業する保険代理店のうち、「一定の規模以上の保険代理店」として義務を強化する対象にもすることとしてはどうか。

2014年保険業法改正後(現行)

見直しの方向性



- ・ 保険募集の業務に関し、健全かつ適切な運営を確保する措置を講じる義務(法294条の3)
- ・ 保険契約の締結等に関する禁止行為(法300条)
- ・ 帳簿書類の備付け義務(法303条)
- ・ 事業報告書の提出義務(法304条)

従来、規模の大きい特定保険募集人の要件を参考としながら、手数料収入の金額等で一定の要件を満たす者を特定大規模乗合保険募集人として定義してはどうか。

特定大規模乗合保険募集人の対象範囲は、不適切な事案の再発防止により得られるベネフィットと、規制対応に係るコストとのバランスや、規制の実効性等を勘案しながら検討してはどうか。

今般の保険金不正請求事案において認識された課題

(保険代理店における経営管理態勢)

- 会社法に基づく取締役会を開催しておらず、法令等遵守担当の役員の選任・所管部署の設置を行っていない
- 内部統制の妥当性・有効性等を検証・評価する内部監査部門を設置していない
- 苦情管理担当の役員や担当部署を設置しておらず、受け付けた苦情の全貌を把握していない
- 監査役による会計監査・業務監査を実施していない

(保険代理店における適切な保険募集を確保するための体制整備)

- 各店舗への指導・教育を行う部署や各店舗内で保険募集の管理・指導を行う組織を段階的に縮小・廃止する等、保険募集人への組織的な教育・管理・指導が行われていない
- 保険募集に関する内部監査部署を設置していない

(保険代理店における兼業による弊害を防止するための措置)

- 保険金関連事業に伴う弊害を適切に管理し、これを未然に防止するための体制を整備していない

その他の実務上の懸念点

- 保険代理店の不祥事件に関して、当局に不祥事件の届出を行った保険会社以外の所属保険会社等が当該不祥事件届出に係る情報を確認する方法を法令上確保しておらず、保険代理店と各保険会社で適切な連携がなされない可能性がある

大規模な(乗合)保険代理店への対応④(対応の方向性 [保険代理店])

対応の方向性 [保険代理店]

- 前頁の課題を踏まえ、特定大規模乗合保険募集人における保険募集に関する内部管理体制及び兼業に伴う弊害防止に関する管理体制を強化する観点から、以下のように体制整備義務を強化することが考えられるか。また、この他、保険金不正請求事案の再発防止を徹底する観点から求めるべき体制整備はあるか。

管理部門

- 法令等遵守責任者(事業所単位)や統括責任者(本店又は主たる事業所)の設置を求める等、法令等遵守態勢の強化を求めているかどうか。また、上記の者に対しては、一定の資格要件を求めることとした上で、そのための試験制度を新設してはどうか。
- 顧客本位の業務運営に基づく保険募集を確保する観点から、保険募集指針の策定・公表を求めているかどうか。
- 保険募集に係る苦情処理・内部通報に関する体制整備を求めているかどうか。
- 保険金関連事業を兼業する保険代理店における不当なインセンティブにより、顧客の利益又は信頼を害するおそれのある取引を特定した上で、それを適切に管理する方針を策定・公表するとともに、それを防止するための体制整備(修理費等請求に係る適切な管理体制の整備等)を求めているかどうか。(14頁再掲)

(注1) 銀行等が保険商品の窓口販売を行うにあたっては、法令等遵守責任者等の設置と保険募集指針の策定・公表が求められている。

(注2) 公益通報者保護法上、常時使用する労働者の数が300人を超える会社に対し、内部公益通報受付窓口の設置等が義務付けられている。

事業部門

- 管理部門が策定する保険募集指針を踏まえた保険募集の確保を求めているかどうか。

監査部門

- 事業部門(修理費等請求部門を含む)に対して十分にけん制機能が働くように独立した内部監査部門を設置する等、内部監査体制の強化を求めているかどうか。

その他の実務上の懸念点に対する対応案

- 保険代理店で発覚した不祥事件を保険代理店と乗合保険会社間で共有し、迅速かつ適切な改善対応等を図る観点から、保険会社が、保険代理店に係る不祥事件届出書を当局に提出した場合、当該保険代理店自身が、当該不祥事件届出書に係る情報を他の所属保険会社等に通知することとしてはどうか。

[参考] 銀行窓販を行うにあたって求められる保険募集指針の内容

規則
212条2
項2号

銀行等が、保険募集の公正を確保するため、保険募集に係る保険契約の引受けを行う保険会社の商号又は名称の明示、保険契約の締結にあたり顧客が自主的な判断を行うために必要と認められる情報の提供その他の事項に関する指針を定め、公表し、その実施のために必要な措置を講じていること。

監督指
針
II-4-2-
6-3

保険募集の公正を確保するために銀行等が定める保険募集指針には、以下の事項が定められているか。
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、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が講じられているか。

- (1) 顧客に対し、募集を行う保険契約の引受保険会社の商号や名称を明示するとともに、保険契約を引き受けるのは保険会社であること、保険金等の支払いは保険会社が行うことその他の保険契約に係るリスクの所在について適切な説明を行うこと。
- (2) 複数の保険契約の中から顧客の自主的な判断による選択を可能とするための情報の提供を行うこと。
- (3) 銀行等が法令に違反して保険募集につき顧客に損害を与えた場合には、当該銀行等に特定保険募集人としての販売責任があることを明示すること。
- (4) 銀行等における苦情・相談の受付先及び銀行等と保険会社との委託契約等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ともに、募集を行った保険契約に係る顧客からの、例えば、委託契約等に則して、保険金等の支払手続きに関する照会等を含む苦情・相談に適切に対応する等契約締結後においても必要に応じて適切な顧客対応を行うこと。
- (5) 上記(1)から(4)までに掲げる顧客に対する保険募集時の説明や苦情・相談に係る顧客対応等について、顧客との面談内容等を記録するなど顧客対応等の適切な履行を管理する体制を整備するとともに、保険募集時の説明に係る記録等については、保険期間が終了するまで保存すること。

対応の方向性 [保険会社]

- 保険会社による特定大規模乗合保険募集人に対する指導力等の強化を目的として、以下のように体制整備義務を強化することが考えられるがどうか。また、この他、保険金不正請求事案の再発防止を徹底する観点から求めるべき体制整備はあるか。

今般の保険金不正請求事案において認識された課題

保険代理店に対する管理・けん制態勢の無効化により、保険代理店が不正行為を行い得る機会を生じさせた結果、不正を助長し顧客被害の拡大につながった。

- 損害保険代理店と自動車修理工場を兼業するモーターチャネルにおける保険代理店の特性やビジネスモデル・経営戦略の下で生じるコンプライアンス・リスクに関する検討をしておらず、保険代理店管理や保険金等支払等の保険会社の基本的業務において、必要な措置を講じていなかった。
- 大手中古車販売店に派遣した出向者から保険会社の営業部門や保険金サービス部門に対して大手中古車販売店による組織的な不正請求の蓋然性が高い事項についての継続的な報告があったにも関わらず、厳格な指導や調査を実施した場合の大手中古車販売店の反発やそれに伴う営業成績・収益への影響を懸念し、その対応を放置していた。
- 大手中古車販売店の保険募集人による不適切な保険募集行為が常態化している蓋然性が高いにもかかわらず、保険会社の営業部門やコンプライアンス部門はそうした事例を把握していなかった。

対応の方向性

- 特定大規模乗合保険募集人への業務委託に関する方針を策定することとしてはどうか。
- 顧客の利益又は信頼を害することを防止するための体制整備を求めることとしてはどうか(例えば、保険金等支払管理部門と営業部門の適切な分離)。(14頁再掲)
- 特定大規模乗合保険募集人の法令等遵守態勢等を検証するための管理責任者を配置することとしてはどうか。

I .現在の制度の概観等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P3

II . 保険募集人に関する規制の見直し

1. 今般の保険金不正請求事案を踏まえた課題と主な論点等・・・・・・・・ P9

2. 保険金関連事業を兼業する保険代理店への対応・・・・・・・・ P12

3. 大規模な(乗合)保険代理店への対応・・・・・・・・ P16

4. その他の対応・・・・・・・・ P23

5. 今般の保険金不正請求事案を踏まえた対応の方向性(小括)・・・・・・・・ P26

問題の背景・経緯

- 保険業法上、所属保険会社等は原則として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こととされ、その責任を履行した場合、保険募集人に対して求償権を行使することができることとされている。しかしながら、問題行為を起こした保険募集人に対する求償権が適切に行使されない場合、保険募集人による不適切な保険募集への抑止効果が働きづらいとの懸念がある。こうした懸念から、過去の金融審議会において、保険会社による求償権行使の義務付けについて検討が行われたものの、義務付けの結論までには至らなかった経緯がある。

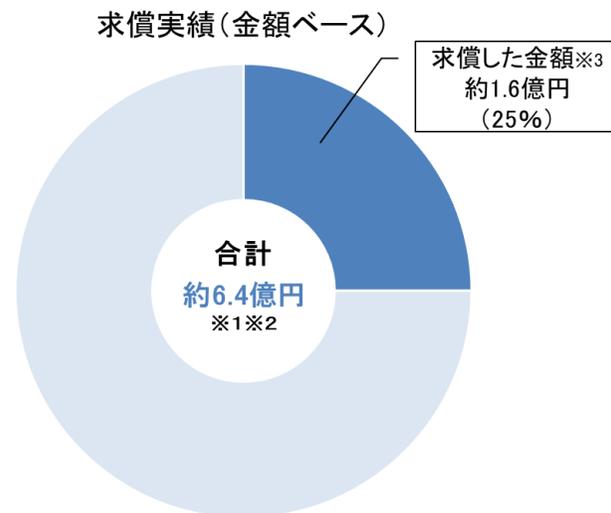
現行実務の評価

- 直近5年間に、損保大手4社が、理由を問わず顧客に賠償を行った合計金額のうち、保険会社が保険代理店の故意又は過失を含む何等かの理由により求償を行った実績を調べたところ、約25%（金額ベース）の割合で求償が行われていることが確認された。

対応の方向性

- 保険会社から保険募集人への求償権の行使にあたっては、個別事案ごとに、保険会社が顧客に支払った賠償金の額、求償に係るコスト（訴訟費用等）、保険募集人との責任割合及びその立証可能性その他諸般の事情を総合的に考慮する必要があることから、一律の義務化は引き続き慎重に考えるべきではないか。
- 他方で、保険募集人による不適切な保険募集行為の抑止の観点から、監督指針等において、保険会社に対して、求償権行使に関する考え方を整理することや、これに基づく適切な求償権行使が行われていることを把握・管理することを求めることとしてはどうか。その際、管理を求める対象は、あらゆる保険募集人としてはどうか。

[参考] 保険会社から保険代理店への求償状況



- ※1：令和元年度から令和5年度までの損保大手4社の合計値。
- ※2：保険募集に関して、理由を問わず、保険会社が顧客に支払った賠償金額の合計値。
- ※3：※2のうち、保険会社が保険代理店（大規模な保険代理店や乗合保険代理店に限らない）に求償した金額の合計値。

（出典）損保大手4社からの提出データをもとに金融庁作成。

- 求償権の行使については、2012～2013年にかけて開催された金融審議会「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ」でも議論されたが、報告書においては、保険募集人一般に対して「行為規制や体制整備義務が課せられることにより保険募集人の法的な責任が明確になることを通じて保険募集人への規律付けが強化されることを踏まえれば、まずはこれらの行為規制等の効果を見極めることとし、保険会社による求償権行使の義務付けの要否についてその後改めて検討することが適当である」、とされた。

保険業法（平成七年法律第百五号）（抄）

（所属保険会社等及び保険募集再委託者の賠償責任）

第二百八十三条 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の防止に努めたとき。
- 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の防止に努めたとき。
- 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の防止に努めたとき。
- 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の防止に努めたとき。

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の防止に努めたときは、この限りでない。

4 第一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。

I .現在の制度の概観等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P3

II . 保険募集人に関する規制の見直し

1. 今般の保険金不正請求事案を踏まえた課題と主な論点等・・・・・・・・ P9

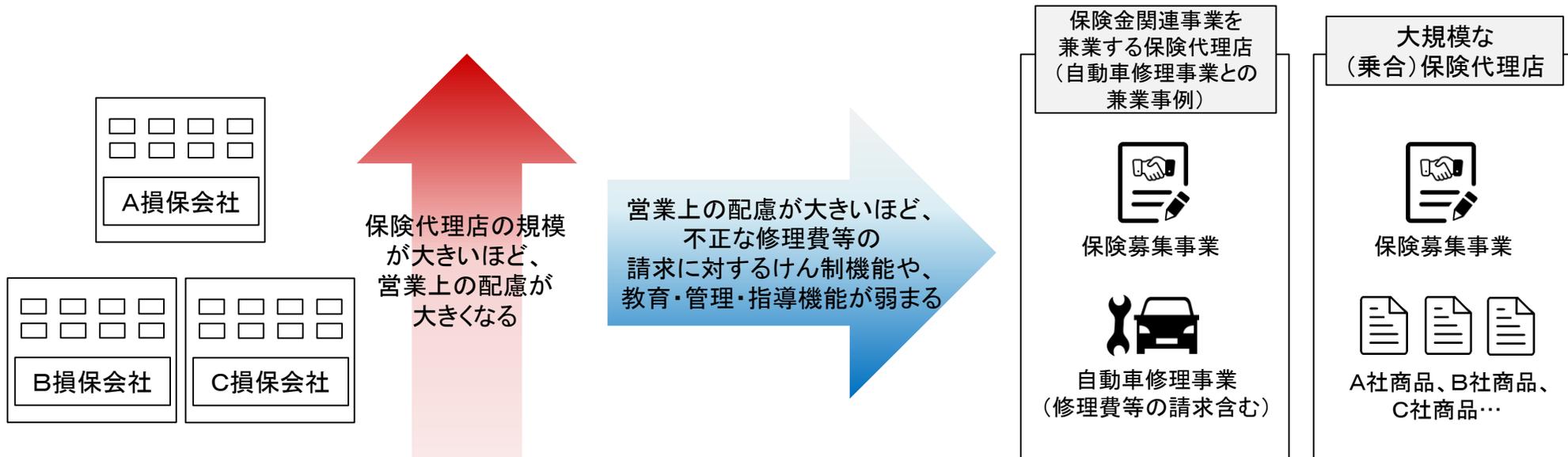
2. 保険金関連事業を兼業する保険代理店への対応・・・・・・・・ P12

3. 大規模な(乗合)保険代理店への対応・・・・・・・・ P16

4. その他の対応・・・・・・・・ P23

5. 今般の保険金不正請求事案を踏まえた対応の方向性(小括)・・・・ P26

今般の保険金不正請求事案を踏まえた対応の方向性(小括)



保険会社に求める対応

- 保険金関連事業を兼業する保険代理店における、不当なインセンティブにより、顧客の利益又は信頼を害するおそれがある取引を特定し、それを適切に管理する方針の策定・公表等を義務付けることとしてはどうか。
保険金関連事業を兼業する保険代理店
- 大規模な(乗合)保険代理店に対する指導力等の強化を目的とした体制整備義務を課すこととしてはどうか。
特定大規模乗合保険募集人
- 求償権行使の適切な把握・管理を求めることとしてはどうか。
保険募集人

保険代理店に求める対応

- 下記の義務を課す対象とする保険代理店を、新たに特定大規模乗合保険募集人として特定することとしてはどうか。
- 保険金関連事業のうち、不当なインセンティブにより、顧客の利益又は信頼を害するおそれがある取引を特定し、それを適切に管理する方針の策定・公表等を義務付けることとしてはどうか。
保険金関連事業を兼業する特定大規模乗合保険募集人
- 保険募集に係る内部管理体制を強化する観点から、体制整備義務を強化することとしてはどうか。
特定大規模乗合保険募集人

(注) 管理の対象として想定している保険代理店等：

(注) 義務の対象として想定している保険代理店等：

参 考 资 料

有識者会議におけるご発言（代理店における体制整備関係）

□ 有識者会議におけるメンバーからの関連するご意見（抜粋）は下記のとおり。

体制整備に関するご意見

- 銀行が保険代理店である場合は、保険業法上、法令等遵守責任者を配置しなさいということになっています。大規模代理店についても、考えてみると、法令等遵守責任者を明確化させて、それを機能させ、できればそういう責任者には業界の試験等を受けさせて、仕組みが出来ていることを代理店が公表し、第三者はそれができているかを監視していくという方式が良いのではないかと考えています。
- 大規模というのも一つの視点なのですが、それに加えて、乗合かどうかということも非常に重要な視点ではないかと考えております。やはり1つの商品のみを売ることと、複数の商品から選んで顧客にお勧めをすることとでは難しさの次元が全く異なりますので、乗合代理店において適正な保険募集が行われることを確保するためには、人数規模なのか乗り合っている社の数に応じたのかといった点については今後検討の必要がありますが、一定の上乗せ規制が必要なのではないかと、より具体的には、責任者の配置を求め、態勢の整備状況を見ていく必要があるのではないかと考えております。
- 何をもって大規模というのかという辺りが、何か規制を考えていく上でも悩ましい点かなと思います。（中略）損保は本当にいろいろな商品がありますので、実は保険料収入は多くなくても、特定の保険商品に関してはシェアが非常に大きいとかこういうところもあって、その活動をきちんと監督していくということは非常に重要なかなと感じております。
- 何がコンプライアンスで求められるかということについては、代理店側にもきちんと理解をしてもらう必要があることと、やはり保険会社あるいは当局からの監査とか調査に対しては、それをきちんと受け入れるということが最低限必要になってくると思います。それを受け入れないということであれば、代理店としての資格は維持できない、このぐらいの考え方をしていけないと、ブラックボックスになって何が行われているか分からないというのは、消費者にとっても保険業界全体にとっても一番よくない事象かなと感じております。

有識者会議におけるご発言（保険金関連事業を兼業する保険代理店関係）

□ 有識者会議におけるメンバーからの関連するご意見（抜粋）は下記のとおり。

保険代理店の兼業に関するご意見

- 利益相反が生じる業務の兼業を損害保険代理店に規制すべきかという論点（中略）については、（中略）兼業を認めつつも利益相反を防止するための措置を実施すべきではないかと考えております。（前略）基本的に損害保険というのは対象となる物やサービスを購入したときに、それにまつわるリスクを担保するために入るものであって、物やサービスを購入するタイミングで顧客が加入できるような形で実際の実務が構築されていると理解しております。そういった中で、突如として、兼業代理店における保険販売は駄目です、（中略）という形になってしまいますと、顧客の利便性は著しく害されるだろうなと思いますし、また、自動車修理工場等の例でいえば、無保険の車両が増えてしまうことによって、実際に事故が起きたときに必要な補償がなされない事態が発生するリスクが増加するものと考えております。そういったリスクや顧客の利便性を欠いてまで兼業を一切認めないというのは、少々ドラスティックな規制に過ぎるのではないかと考えており（中略）ます。
- 消費者として一番怖いのは、被害者になってしまった時に、相手の加害者が無保険の場合に遭遇してしまうことです。相手に資力がなくて、救済されなくなってしまう、泣き寝入りとなってしまいます。一番怖いのはそのなので、それほど多くないケースかもしれませんが、兼業禁止とするよりも、（中略）兼業は認めつつも利益相反を防止する措置を講ずることにこれから議論を重ねていくべきと思っております。
- 兼業との関係ではやはり利益相反の管理が必要だと思います。利益相反を管理するための態勢を構築するだとか、利益相反の状況について開示するだとかということがまず考えられるかなと思います。
- 兼業の場合には、何らかの形の利益相反が発生する可能性があって、これは別に自動車修理の場合に限らなく、火災保険の住宅関連、あるいはペット保険におけるペットショップとの関係、銀行窓販、いろいろな業種において兼業における利益相反の可能性は存在すると思います。したがって、兼業から生じる利益相反の回避をきちんとしていくことが重要であると思います。（中略）こういった利益相反をやってはならないという、明確に禁止する考え方が重要でないかと思っております。すなわち、（中略）本業の利益を上げるために保険を悪用するようなことはあってはならないことなので、明確に禁止をしていくことが重要であると思います。
- BM問題の本質として、兼業における利益相反の問題があるということを指摘しました。その点については、12ページの第3パラグラフを御覧いただくと、「兼業という立場を利用して自らの利益を得るために顧客の利益を損ねることは許されるものではなく」と非常に明確に記していただいております。この点は、将来的には監督指針とか業法の中においても明確に示していくことが重要でないかと思っておりますし、また、兼業における利益相反としての問題が生じた場合には、報告徴求や検査などが直ちに発動できるような枠組みというのでしょうか、それができる仕組みの整備を今後の課題として期待したいと思います。