募集関連行為に関するガイドライン

本ガイドラインは、保険会社向けの総合的な監督指針（以下、「監督指針」という。）の一部改正に伴い規定された「募集関連行為」に関して、会員各社が保険募集人・募集関連行為従事者への適切な指導を行う際の参考の用に供するために策定したものである。本ガイドラインは拘束力を有するものではないが、各社においては自己責任に基づく対応を前提に、関連法令等に則り、本ガイドラインの内容も参考にしつつ、保険募集人の規模や業務特性に応じた適切な指導を行うための体制を確保するよう努めることが望ましい。

なお、本ガイドラインに記載されている字義通りの対応でなくても、保険業法や監督指針等の趣旨から合理的かつ同様の効果が認められるのであれば、その対応を妨げるものではない。

平成２９年３月８日

生命保険協会

制定　平成２７年１２月３日
改正　平成２９年３月８日

目次

１．本ガイドライン策定の目的 ... Ｐ１

２．募集関連行為に係る基本的考え方 ... Ｐ１

３．募集関連行為を第三者に委託する場合の留意点 ... Ｐ３

（１）委託先の選定・管理 ... Ｐ４

（２）募集規制の潜脱等 ... Ｐ５

（３）比較サイト等の委託 ... Ｐ６

（４）個人情報の取扱い ... Ｐ７

（５）支払手数料の設定 ... Ｐ７

１．本ガイドラインの策定の目的 保険代理店の大型化や保険募集チャネルの多様化が進むなかで、いわゆる比較サイトや紹介行為のように、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プロセスのうち、必ずしも保険募集に該当しない行為について、保険募集人以外の者が行うケースが増加している。	○「保険募集」に該当する行為については、別 紙（監督指針Ⅱ－４－２－１（１）保険募集の意義）を参照する。
このような広義の募集プロセスのうち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ものの、保険契約者等の保護の観点から、保険会社または保険募集人においては、募集関連行為を第三者に委託し、またはそれに準じる関係に基づいて行わせる場合には、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、留意する必要がある。	○「第三者に委託し、またはそれに準じる関係に基づいて行わせる場合」とは、委託の名称の如何によるものではなく、第三者に行わせる根拠や第三者が行う行為の内容、その行為に対する報酬の水準等を考慮したうえで両者の関係性を判断する必要がある。例えば、第三者から、契約見込客の情報として定期的に名簿等を購入しているケースについては、個別具体的に判断されるものの、委託と同等の行為に該当し得ることに留意する。 ○「それに準じる関係」とは、例えば、両者が一定の関係のもとにおいて指図を受ける関係（親会社・子会社の関係等）などが考えられる。なお、紹介料その他の報酬（金銭等）を支払わないことのみをもって、「それに準じる関係」に該当しないと直ちに判断できるものではないことに留意する。
本ガイドラインは、募集関連行為を第三者に委託する場合の基本的考え方や留意点について整理し、会員各社が保険募集人・募集関連行為従事者に適切な指導を行う際の参考の用に供するために策定するものである。	
２．募集関連行為に係る基本的考え方 募集関連行為とは、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プロセスのうち監督指針Ⅱ－４－２－１（１）に照らして保険募集に該当しない行為をいい、例えば、保険商品の推奨・説明を行わず契約見込客の情報を保険会社または保険募集人に提供するだけの行為や、商品情報の提供を主たる目的としたサービス（以下、「比較サイト等」という。）のうち保険会社または保険募集人からの情報を転載するにとどまるものが考えられる。	○「比較サイト」とは、例えば、保障内容や保険料等に係る希望の条件を入力すると、それら条件に基づいた複数の保険会社の商品の比較内容が表示されるインターネットサイト等をいう。

（注）上記のような行為でも、保険募集人が行う場合は、募集行為と一体性・連続性を推測させることから、保険募集に該当し得ることに留意する。	○一連の保険募集プロセスを複数の保険募集人が役割分担し、一方の保険募集人が、当該プロセスの当初の段階で「家計の見直し相談」「ライフプランニング」等を行い、その後、もう一方の保険募集人が継続して募集行為を行う場合については、個別具体的に判断されるものの、両保険募集人の行為はいずれも保険募集に該当し得ることに留意する。 ○保険に関する相談がある顧客または見込客を、営業店の保険募集人が、より保険の専門的知識がある本部所属の保険担当者へ取り次ぐ（トスアップ）場合については、本部における募集行為が、営業店における行為と一連のものとして行われているのであれば、営業店における行為も保険募集に該当し得ることに留意する。
ただし、例えば、以下の行為については、保険募集に該当し得ることに留意する。 ・業として特定の保険会社の商品（群）のみを見込客に対して積極的に紹介して、保険会社または保険募集人などから報酬を得る行為 ・比較サイト等を運営する者が、保険会社または保険募集人などから報酬を得て、具体的な保険商品の推奨・説明を行う行為	○「報酬」には、いかなる体系の報酬でも含まれ得るものと考えられ、例えば、使途や換金性が限定されている金券や物品類等の社会通念上妥当なお礼の提供にとどまるものなど、報酬を金銭以外で受け取る場合でも、その実態の経済的な価値や目的等に照らして、総合的に判断する必要がある。また、保険会社または保険募集人以外の第三者を経由して支払われる報酬についても含まれることに留意する。 ○比較サイト等に商品情報を掲載したうえで、保険募集人等のサイトに遷移する仕組みを構築して報酬を得る行為については、報酬の多寡や当該サイトの画面構成、具体的な表示内容等を踏まえたうえで、保険募集に該当し得るか、総合的に判断する必要がある。 ○一連の行為のなかで、特定の保険会社や保険商品を推奨する意味合いで保険会社名等を告げる行為についても、「具体的な保険商品の推奨・説明を行う行為」に該当し得ることに留意する。

	○例えば、税理士、社会保険労務士、ファイナンシャル・プランナーおよびその事務所に勤める職員などが、その顧客や従業員に保険加入を勧め、特定の保険募集人を紹介して、加入実績に応じた報酬を得るなどの行為については、具体的な保険商品の推奨・説明を行っているか否かを判断したうえで、報酬額の水準や商品の推奨・説明の程度などから、保険募集に該当し得るか、総合的に判断する必要がある。
３．募集関連行為を第三者に委託する場合の留意点 保険募集人は、募集関連行為を第三者に委託し、またはそれに準じる関係に基づいて行わせる場合には、当該募集関連行為を受託した第三者（募集関連行為従事者）が不適切な行為を行わないよう、保険会社の指導も踏まえつつ、保険募集人の規模や業務特性に応じた適切な委託先管理等を行う必要がある。 （注）保険募集人が保険募集業務そのものを外部委託することは、保険業法第２７５条第３項に規定する保険募集の再委託に該当するため、原則として許容されないことに留意する。 保険会社においては、保険募集人が募集関連行為を第三者に委託し、またはそれに準じる関係に基づいて行わせている場合には、本ガイドライン３．（１）～（５）を踏まえて、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指導する必要がある。	○小規模な保険代理店でも、募集関連行為の内容・範囲等に応じた適切な委託先管理を行う必要がある。 ○募集関連行為従事者が個人であるか法人であるかのみをもって、求められる対応に差異を設けるものではないことに留意する。
また、保険会社自身が募集関連行為を第三者に委託し、またはそれに準じる関係に基づいて行わせる場合にも、本ガイドラインの内容を踏まえて、特に本ガイドライン「３．（２）募集規制の潜脱等」には留意しつつ、適切な委託先管理等を行う必要がある。 さらに、保険会社においては、法人等に対して、紹介代理店委託を行うなどにより、紹介料等の名目で対価性のない金銭の支払いその他便宜供与を行っていないか留意する。	○保険会社が、保険代理店に対して特定の募集関連行為従事者への委託等を推奨している場合や、当該保険会社の商品の販売量を供与・継続の条件として募集関連行為従事者に対する紹介料を負担する場合等には、保険会社は自らが募集関連行為従事者に委託等を行う場合と同等の管理（上記推奨等の停止をはじめ運営の改善措置等を含む）等を行う必要がある。

（１）委託先の選定・管理 保険募集人は、保険募集人の規模や業務特性に応じて、適正な業務遂行が見込める委託先を選定するとともに、委託先との間で、関係諸法令を踏まえた適切な態勢整備等を確約する旨の契約を締結する必要がある。	○委託先の選定にあたっては、委託業務の内容等に応じて、例えば、以下の点に留意することが望ましい。 ・委託先について、委託契約に沿ったサービス等の提供や損害等の負担が確保できる財務・経営内容となっているか、保険募集人のレピュテーション等の観点から問題はないか ・委託業務を保険募集人自身が行った場合に課せられる法令上の義務等の履行に支障が生じる外部委託となっていないか ・委託先における目的外使用の禁止も含めて、顧客等に関する情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか ・クレーム等について顧客から保険募集人への直接の連絡体制を設けるなど、適切な苦情相談態勢が整備されているか ・委託業務の履行状況等に関して、委託先から保険募集人への定期的なレポートに加えて、必要に応じて適切な情報が迅速に得られる態勢となっているか ○委託契約の締結にあたっては、委託業務の内容等に応じて、例えば、以下の項目について明確に示されていることが望ましい。 ・提供されるサービスの内容およびレベルならびに解約等の手続き ・委託契約に沿ってサービスが提供されない場合における委託先の責務。委託に関連して発生するおそれがある損害の負担の関係（必要に応じて担保提供等の損害負担の履行確保等の対応を含む。） ・保険募集人が、委託業務およびそれに関する委託先の経営状況に関して委託先より受ける報告の内容 ・金融当局の保険募集人に対する検査・監督上の要請に沿って対応を行う際の取り決め ・その他、本ガイドラインの記載内容や委託業務の内容等に応じた事項
保険募集人は、適正な業務遂行の実効性を確保するため、例えば、保険募集人の規模や業務特性に応じて、外部に委託した募集関連行為についても監査の対象とするなど、継続的な管理・モニタリング等を行う必要がある。	○委託先の管理・モニタリング等を行うにあたっては、委託業務に関する管理者の設置、モニタリング、検証態勢等の社内管理態勢が整備されていることが望ましい。

	○保険募集人は、委託契約に沿ったサービスの提供が行われない場合にも、保険募集人の業務に大きな支障が生じないよう対応を検討していることが望ましい。
（２）募集規制の潜脱等 保険募集人は、募集関連行為従事者が、保険募集に該当する行為や、特別利益の提供等の募集規制の潜脱につながるような不適切な行為を行わないよう、例えば、委託先における募集関連行為の実施状況について、委託時のみならず定期的に確認し、必要に応じて当該実施状況の改善を求めるなど、適切な委託先管理等を行う必要がある。	○顧客（契約見込客）に対して現金や商品券などを提供し、当該顧客の情報を保険会社や保険募集人に紹介する行為等（※）については、直ちに、保険業法で禁止されている「特別利益の提供」に該当する行為ではないものの、例えば、紹介を受けた保険募集人等が当該顧客に対して保険募集を行うなど、紹介行為と保険募集に一体・連続性が生じることとなれば、保険業法施行規則第２３４条第１項第１号の規定を踏まえ、当該保険募集を行った保険募集人等は、当該顧客を紹介した者を通じて「特別利益の提供」を行ったこととなり得ることに留意する。 （※）例えば、インターネット上などにおいて、保険契約に関するアンケートを募り、それに応じた顧客（契約見込客）に対して現金や商品券などを提供し、当該顧客の情報を保険会社や保険募集人に紹介することで、当該保険会社や保険募集人から報酬（手数料等）を得るといった行為（業） ○例えば、以下のケースについては、募集規制の潜脱につながる行為に該当し得ることに留意する。 ・保険業法第３００条、保険業法施行規則第２３４条に関連して、法人である保険募集人が、自らが募集できない分野の保険商品について、外部の保険代理店等に自社の従業員等を紹介し、紹介手数料等の対価を得るようなケース（報酬の名目が異なるケースも含む。） ・保険業法施行規則２１２条等に関連して、銀行等の保険募集人が外部の保険代理店等に融資先企業の従業員等を紹介し、紹介手数料等の対価を得るようなケース（報酬の名目が異なるケースも含む。） ・保険業法第２８２条等に関連して、保険募集人が、状況に応じて保険募集人と募集規制が適用されない募集関連行為従事者の立場を使い分けるようなケース

	○募集関連行為従事者が契約見込客の既加入の保険商品について言及する場合には、保険募集人が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がある行為とならないよう留意する。なお、顧客の正しい商品理解を妨げるおそれがある行為等を行っていた場合には、保険業法第３００条違反等にもつながる場合があると考えられる。
（３）比較サイト等の委託 保険募集人は、比較サイト等を運営する募集関連行為従事者が、誤った商品説明や特定の商品に対する不適切な評価など、保険募集人が保険募集を行う際に顧客の正しい商品理解を妨げるおそれがあるような不適切な行為を行わないよう、適切な委託先管理等を行う必要がある。	○比較サイト等を運営する第三者に募集関連行為を委託するにあたっては、以下の措置を講じることが望ましい。 ・委託先が行う表示について、保険募集に該当しないようにするなど、適切性を確保するための措置 ・委託先が不適切な表示を行っている場合、当該委託先に内容の修正または削除を行わせるための措置（改善がなされない場合には、当該委託先との契約を解除する等の対応を含む。） ・委託先が、自らの取材等に基づき見解等を表示する場合、当該表示が委託元や委託元の所属保険会社の行う表示である等の誤認を防止するための措置

（４）個人情報の取扱い 保険募集人は、募集関連行為従事者が契約見込客の情報（個人情報）を取得し保険募集人に提供するにあたっては、個人情報保護法等に反するような不適切な行為が行われることがないよう、顧客同意の取得などの手続きが適切に行われているかを確認するなど、適切な委託先管理等を行う必要がある。 なお、個人である顧客の情報に係る安全管理措置等については、保険募集人の規模や業務特性に関わらず、当該情報の漏えい、滅失またはき損の防止を図るために、保険募集人において以下の措置を講じることが望ましい。 ・金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第８条、第９条および第１０条の規定に基づく措置 ・金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針Ⅰ、Ⅱ、Ⅲおよび別添２の規定に基づく措置 また、募集関連行為従事者が、個人情報を他の委託元である保険募集人に提供したり、兼業部門での営業活動に活用する場合、目的外利用が行われることがないよう十分に留意する。	○保険募集人が保有する顧客等に関する情報の取扱いを募集関連行為従事者に委託するにあたっては、以下の点に留意することが望ましい。 ・委託先管理に係る責任部署を明確化し、委託先における業務の実施状況を定期的または必要に応じてモニタリングする等、委託先において顧客等に関する情報管理が適切に行われていることを確認しているか ・委託先において漏えい事故等が発生した場合に、適切な対応がなされ、速やかに保険募集人に報告される体制になっていることを確認しているか ・委託先を契約解除する場合の個人情報の取扱いルールが整備されていることを確認しているか ○個人情報保護法（平成２９年５月３０日改正法施行）では、自ら個人情報を取り扱う保険募集人は、取扱う個人情報等の数に関わらず個人情報取扱事業者となり、同法の義務が課せられることに留意する。（改正前は、個人情報により識別される個人の数が５，０００人以下の事業者等は個人情報取扱事業者に非該当） また、同法により、保険代理店は募集関連行為従事者から個人データを受領する場合、保険代理店は当該募集関連行為従事者に係る情報や当該個人データの取得経緯等について、募集関連行為従事者は保険代理店に係る情報等について、記録、保存等を行う体制を整備する必要がある。
（５）支払手数料の設定 保険募集人は、募集関連行為従事者に支払う手数料の設定について、慎重に対応する必要がある。 例えば、保険募集人が、高額な紹介料やインセンティブ報酬を支払って募集関連行為従事者から見込客の紹介を受ける場合、一般的にそのような報酬体系は、募集関連行為従事者が本来行うことができない具体的な保険商品の推奨・説明を行う蓋然性を高めると考えられることに留意する。	○「インセンティブ報酬」とは、紹介者数や紹介者の保険契約の募集手数料等に応じて増加する報酬をいい、例えば、保険契約１件あたり定額の紹介料を支払うことは、件数に応じて報酬総額も増加することから、インセンティブ報酬に該当し得ることに留意する。

別　紙

監督指針Ⅱ－４－２－１ **（１）保険募集の意義** ①　保険業法第２条第２６項に規定する保険募集とは、以下のア．からエ．の行為をいう。 ア．保険契約の締結の勧誘 イ．保険契約の締結の勧誘を目的とした保険商品の内容説明 ウ．保険契約の申込の受領 エ．その他の保険契約の締結の代理または媒介	
②　なお、上記エ．に該当するか否かについては、一連の行為の中で、当該行為の位置付けを踏まえたうえで、以下のア．およびイ．の要件に照らして、総合的に判断するものとする。 ア．保険会社または保険募集人などからの報酬を受け取る場合や、保険会社または保険募集人と資本関係等を有する場合など、保険会社または保険募集人が行う募集行為と一体性・連続性を推測させる事情があること。 イ．具体的な保険商品の推奨・説明を行うものであること。	○「資本関係等」には、役職員の出向・派遣などの人的関係、親族関係も含まれ、これらの事情を考慮して（１）②ア．に該当するかどうか判断する必要がある。例えば、平成１０年大蔵省告示第２３８号第１条第１号イからニに掲げる法人に該当するような場合には、一定程度、保険会社または保険募集人が行う募集行為と一体性・連続性を推測させる事情がある場合とみなし得ることに留意する。
（２）「募集関連行為」について ＜略＞ （注１）　略 （注２）　略 （注３）例えば、以下の行為のみを行う場合には、上記の要件に照らして、基本的に、保険募集・募集関連行為のいずれにも該当しないものと考えられる。 ア．保険会社または保険募集人の指示を受けて行う商品案内チラシの単なる配布 イ．コールセンターのオペレーターが行う、事務的な連絡の受付や事務手続き等についての説明 ウ．金融商品説明会における、一般的な保険商品の仕組み、活用法等についての説明 エ．保険会社または保険募集人の広告を掲載する行為 （注４）　略 ＜以降、略＞	○単にチラシを設置するのみの行為は（１）②イ．に該当し得ない。しかし、当該チラシを設置する事業者によって当該チラシにある保険商品を推奨・説明するような行為が伴った場合には、それらの行為を個別具体的に見て、（１）②イ．に該当するかどうか判断する必要がある。 ○「保険会社または保険募集人の広告を掲載する行為」において、広告とあわせて、独自の見解として当該商品を推奨する内容を記載している場合には、（１）②ア．とイ．のいずれにも該当するか否かを判断し、その両方に該当する場合には、報酬額の水準や商品の推奨・説明の程度などから募集行為または募集関連行為に該当するかどうか総合的に判断する必要がある。