

生命保険商品の募集用の資料等の審査等の体制に関するガイドライン

本ガイドラインは、会員各社が生命保険商品の募集用の資料等の審査等の体制を整備する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としつつ、適切な募集用の資料等の審査等の体制を整備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、商品特性や販売形態等に応じ、募集用の資料等における適正かつ適切な表示が確保される体制を整備し、契約者を保護する観点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。

令和元年 7 月 5 日

生命保険協会

制定 平成20年 3月26日
改正 平成26年10月 6日
改正 平成30年 4月19日
改正 令和 元年 7月 5日

目 次

1. 本ガイドライン策定の目的
2. 募集用の資料等の審査体制
 - ア. 適正かつ適切な表示を確保するための体制
 - イ. 表示に関する苦情等が発生した場合の体制
3. 万一誤表記、表記漏れ等が発生した場合の体制

ガイドライン	備考（取組事例等）
<p>1. 本ガイドラインの策定の目的</p> <p>募集用の資料等（広告も含む。以下同じ。）の審査に際し、商品特性や販売形態等に応じた適正かつ適切な表示を確保するための体制、万一誤表記、表記漏れ等が発生した場合に契約者保護を図る体制等を整備するため、本ガイドラインを策定する。</p>	<p>（注）適正かつ適切な表示を確保する体制整備等を行う際の参考の用に供するため、取組事例（備考欄の※表示のあるもの）を記載している。これらの事例を必ずしも取り入れる必要はないが、各社が商品特性や販売形態等に応じて構築している体制の特性等に応じ、適宜参考にすることが望ましい。</p> <p>（注）会員各社は、顧客本位の業務運営に関する原則（以下、「FD原則」）に基づく方針を策定・公表し、当該方針に基づき業務運営に取り組んでいるところ、自社の提供する募集用の資料等の審査においても、FD原則5（重要な情報のわかりやすい提供）に基づき、お客さまとの情報の非対称性を踏まえた情報提供を行っているか留意するものとする。</p>
<p>2. 募集用の資料等の審査体制</p> <p>ア. 適正かつ適切な表示を確保するための体制</p> <p>(1)審査体制の整備</p> <p>募集用の資料等を審査する体制を整備する際に、以下の点に留意する。</p> <p>①コンプライアンス担当部門等によるリーガルチェック等を含めた十分な審査体制が整備されているか。</p> <p>②募集用の資料等の審査担当部門は、募集用の資料等の作成部門に十分な牽制機能が働くような体制となっているか。</p> <p>③募集用の資料等を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を漏れなく行っているか。</p>	<p>（注）適正かつ適切な表示を確保するために整備された体制あるいは組織等における審査業務等については、他部門における業務と同様に、内部監査部門により、内部監査業務の実施要領等に基づき、監査されているかという点にも留意するものとする。</p> <p>※募集用の資料等の作成部門への牽制機能を働かせるため、「コンプライアンス担当部門、数理部門、商品開発部門、支払部門等も含めた関連部門との連携（委員会等組織横断的な会議体を設置することも考えられる）により、募集用の資料等を複眼的・整合的に審査する体制を構築」することや、「作成担当部門と審査担当部門を組織的に分離」することなども考えられる。</p> <p>※集中管理の方法として、「募集用の資料等は、全件、本社の審査担当部門等の審査を経たうえで、一元的に番号を付与するとともに、番号未付与資料の使用を禁止」することなども考えられる。</p> <p>また、未審査資料の有無については、「内部監査部門による検査や支社等の営業推進部門における自主点検による確認を実施」することなども考えられる。</p>

ガイドライン	備考（取組事例等）
<p>④約款、契約概要、注意喚起情報、パンフレット、契約のしおり等について、それぞれの表示内容の整合性を確保するためのチェックを行っているか。</p> <p>⑤募集用の資料等における積立利率等の表示については、公然性や客観性を高めるなどの観点からチェックを行っているか。</p> <p>⑥お客さまとの情報の非対称性を踏まえた適切な情報提供となっているかの観点からチェックを行っているか。</p> <p>⑦法人向け保険に関する審査を行うにあたっては、当該保険商品が想定している顧客のニーズとの関係が分かりやすく表示されているかなどの観点からチェックを行っているか。</p>	<p>※保険契約期間中に適用される具体的数値が保険契約の締結時点で確定されていない積立利率等の諸利率等を表示する場合には、契約者等に対し、「保険契約を締結する時点で把握しておくべき内容」や「利率等を確認したい場合にその確認するための方法」等について、商品特性等に応じ、いずれも適正かつ分かりやすく表示する必要があると考えられることから、公然性や客観性を高めるための方策として、例えば、以下のような視点で募集用の資料等が作成されているかをチェックすることも考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・募集用の資料等に具体的な利率等を表示することが困難な場合、ホームページ等に最新の利率等を適正かつ分かりやすく掲載したうえで、その参照先を、募集用の資料等に明示的に表示しているか ・保険契約の成立後、契約者に送付する通知物等に、その時点での利率等を明示的に表示しているか ・募集用の資料等に、適用する利率等をどのような指標等を踏まえて算出しているかを示しているか、また、当該指標等が契約者等にとって不明瞭なものとなっていないか <p>※例えば、以下のような事例を踏まえ、募集用の資料等が適切に作成されているかをチェックすることも考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子供向けに医療保険を募集する際、各自治体にて整備されている子供向け医療費助成制度に関する情報が表示されているか ・ガン保険募集時においてガン罹患率等を表示する際、例えば「一生涯を通じて2人に1人はガンになる」等の断片的な情報だけではなく、年代別罹患率の情報が表示されているか <p>※生命保険協会「生命保険商品に関する適正表示ガイドライン」「8. 法人向け保険に関する留意点」を参照しつつ、募集用の資料等の適正な審査を実施すること。</p>

ガイドライン	備考（取組事例等）
<p>(2)社内規程の策定 募集用の資料等において適正かつ適切な表示を確保するための社内規程の策定にあたっては、以下の点に留意する。</p> <p>①社内規程はコンプライアンス担当部門等によるリーガルチェックを受ける等の必要なプロセスを経て、適切に策定・改正されているか（なお、策定・改正にあたっては、必要に応じ経営陣への報告等を行うこととなっているか）。</p> <p>②社内規程は法令、生命保険協会「生命保険商品に関する適正表示ガイドライン」等を踏まえ、保険商品の内容等が適切に表示されるよう留意して作成されているか。</p>	<p>※社内規程の策定・改正は、コンプライアンス担当部門等によるリーガルチェックを受ける等の必要なプロセスを経て、適切に策定・改正されることが重要であるが、さらにガバナンスの観点で、例えば「内容に応じ、経営陣への報告や承認等の手続きを経て実施」することなども考えられる。</p> <p>※社内規程等（含む基準書等）に定める審査基準として、商品特性、販売形態や表示媒体等に応じ、例えば、以下のようなチェック項目を明示すること（事例を列挙し、より具体的に明示することも考えられる）なども考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・表示内容に優良・有利誤認の可能性はないか ・保険料や解約返戻金等の数値に誤りはないか ・約款、契約概要、注意喚起情報等との記載内容の整合性がとれているか ・商品特性・販売形態・表示媒体（新聞、テレビ、ラジオ、インターネット等）に応じた適切な表示となっているか ・不適切な記載はないか（社会保障制度の否定や差別につながる記載等） ・法令、社内規程等によって禁止される記載はないか（誹謗・中傷、誇大広告、著作権侵害につながる記載等） ・情報の非対称性を踏まえた適切な表示となっているか <p>※各社の審査体制の特性に応じ、社内規程の徹底を図るため、「全役職員に規程をイントラネット上で公開・周知」することや、「職員に対して規程に関する継続的な教育を実施」することなども考えられる。</p>
<p>イ. 表示に関する苦情等が発生した場合の体制</p> <p>契約者等からの苦情等において表示上の問題等が指摘されている場合には、その内容について分析し、問題が認められた場合には、改善のための適切な対応を行っているか。</p>	<p>※契約者等からの表示に関する苦情、意見、提言等のお客さまの声（以下、「苦情等」という）等を収集し、募集用の資料等の作成・審査に反映させる体制として、「苦情等を一元的に管理・分析する担当部署を設置」することや、「苦情等を社内でも共有化するため、取締役会等や委員会等組織横断的な会議体に報告」することなども考えられる。</p> <p>また、上記のような社内連携体制にあわせて、適宜、苦情等の対象となった</p>

ガイドライン	備考（取組事例等）
	<p>表示と同様の表示が他の募集用の資料等に表示されていないかを把握し、募集用の資料等の改訂等必要な対応を検討・実施することなども考えられる。</p> <p>※各社の審査体制の特性等に応じ、表示に関する以下の意見等を取り入れる仕組みを構築することで、消費者にとってより分かりやすい表示に向けた工夫を行うことなども考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者、消費者団体の意見 ・弁護士、税理士、医師等の資格を有する専門家、マスコミ関係者等の意見 ・社内職員の意見（募集用の資料等の作成・審査担当者以外の職員、消費生活アドバイザー資格を有する者や、勤務経験の浅い職員等） ・お客さまと接する機会の多い営業職員、代理店等の意見
<p>3. 万一誤表記、表記漏れ等が発生した場合の体制</p> <p>(1) 万一誤表記、表記漏れ等が発生し、契約者等の保護上問題が生じうる場合の社内体制を整備する際に、商品特性や販売形態等に応じて、以下の点に留意する。</p> <p>① 万一誤表記、表記漏れ等が発生した場合、必要な部門が不適切な表示の事実を把握できるようになっているか。</p> <p>② 把握された不適切な表示について、コンプライアンス担当部門等は、誤表記、表記漏れ等の程度等を評価し、必要に応じ、社内の関連所管に連絡・連携することとなっているか。</p> <p>なお、経営に重大な影響を与える、または契約者等の利益が著しく阻害される事項等、必要に応じ経営陣への報告をすることとなっているか。</p> <p>(2) 万一誤表記、表記漏れ等が発生し、契約者等の保護上問題が生じうる場合の契約者等への対応体制を整備する際に、商品特性や販売形態等に応じて、以下の点に留意する。</p> <p>① 誤表記、表記漏れ等のある募集用の資料等によって契約した契約者等に対して適切な対応がなされるような体制となっているか。</p>	<p>(注) 本項での誤表記、表記漏れ等の表示の対象は、例えば、契約者が保険商品に加入するにあたり合理的な判断をなすために必要な内容について、誤表記、表記漏れ等のために誤解を生じさせてしまう表示等とする。</p> <p>(注) 誤表記、表記漏れ等について、法令等に抵触する不祥事件に該当する場合は、法令等に従い監督当局への報告が行なわれ、適切に処理されているかという点にも留意するものとする。</p> <p>※「誤表記の内容、契約者への影響度、初動対応状況を、必要に応じ、速やかに、経営陣・関連部門等（契約引受・保全・支払部門を含む。委員会等組織横断的な会議体を設置することも考えられる）へ連絡・連携することをルール化」することなども考えられる。</p> <p>※契約者等に対する適切な対応には、民商法、消費者契約法等関連法令に則った対応として、例えば、契約内容の主たる部分に関して重大な誤表記があり、それによって契約者が誤認等に陥った場合、契約者意思を確認のうえ、契約取消、保険料返納等を行うことも考えられる。</p> <p>※「誤表記の募集用の資料等を見て契約申込みを行った場合のお客さま対応について、契約取消等の対応を行うことをルール化」することや、あるいは「契</p>

ガイドライン	備考（取組事例等）
<p>②①の対応の法的適切性について、コンプライアンス担当部門等によるリーガルチェック等を受けることとされているか。</p>	<p>約者保護に向けた初動対応として、以下のような対応をルール化」することなども考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約者への影響度の把握・分析（配付時期・場所、配付を受けた契約者の有無、誤表記のあった募集用の資料等に基づき契約申込みを行った可能性のある契約者の有無の把握等） ・ 誤表記のあった募集用の資料等の使用停止、正当な募集用の資料等の再作成 ・ 誤表記のあった募集用の資料等を見て契約申込みを行った可能性のある契約者への迅速な連絡・説明と誤認等の有無の確認 <p>※お客さまへの対応、発生原因の究明、再発防止策の検討を実施する際に、「コンプライアンス担当部門や内部監査部門を含む関連部門と連携」することや、「委員会等組織横断的な会議体を設置」することなども考えられる。</p>

以上