

## 平成 26 年改正保険業法（2 年以内施行）に関する Q &amp; A 【追補版】

本 Q & A 【追補版】は、保険業法等の一部を改正する法律(平成 26 年法律第 45 号)に基づく政令・内閣府令および保険会社向けの総合的な監督指針改正、パブリックコメントで示された金融庁の考え方等を踏まえて、会員各社の参考の用に供すると考えられる実務上の留意点や対応例等を追加的にとりまとめたものです。

本 Q & A は拘束力を有するものではありませんが、会員各社においては、本 Q & A の内容も参考にしつつ、関連法令等に則り、適切な保険募集管理態勢の構築に努めていただきますようお願いいたします。

## 意向把握義務・情報提供義務に関する質問

Q1. 意向把握・確認義務の履行に関して、ダイレクトメールやパンフレットスタンド、インターネット等の手法を用いて非対面で募集を行う場合に、どのような点に留意する必要があるのか

【監督指針Ⅱ-4-2-2(3)①】

【パブコメ No.313】

○非対面の募集においても、保険会社または保険募集人は、法令等の趣旨に照らして顧客の意向を的確に把握する必要があり、ダイレクトメールやパンフレットスタンドを用いる場合には、保険会社・保険募集人の創意工夫のもと、例えば、以下のような対応を行うことが考えられます。

- ア. ダイレクトメールやパンフレット等を見た顧客から葉書等により資料請求を受ける際に、当該葉書において顧客の意向を一定程度把握し、当該意向に沿った商品の個別プランや申込書、説明資料等を郵送する
- イ. ダイレクトメールやパンフレット等を見た顧客から資料請求のための電話を受ける際に、顧客の意向を一定程度把握し、当該意向に沿った商品の個別プランや申込書、説明資料等を郵送する

○なお、顧客からの書類等の受領が 1 回に限定される方法を用いる場合には、契約者保護の観点から適切に意向把握・確認義務が履行されるよう、以下の点に十分留意しつつ、各保険会社・保険募集人の責任において慎重に対応する必要があると考えられます。

- ①意向の把握(推定)について、特に「意向推定型(改正監督指針Ⅱ-4-2-2(3)①イ)」を用いる場合には、推定の確度に留意して、合理性・妥当性ある意向推定を行うこと(例えば、顧客属性や既加入の保障内容等を把握している「既契約者」を対象にするなどの対応が考えられます。)

※既契約者のみならず、広範な顧客を対象にダイレクトメール等を用いて非対面で募集を行う場合は、適切な意向推定の実現に向けて、顧客意向の推定の根拠を明らかにする措置を講じること(例えば、事前アンケート等に基づく送付先対象の選定を行うこと等が考えられます。)

- ②商品・個別プランの内容について、顧客の理解度に十分配慮したうえで、意向との対応状況を含めてわかりやすく表示すること
- ③当初意向と最終的な意向の比較(ふりかえり)について、当初意向に係る推定の確度を補うためにも、顧客自身が意向の比較を確実に行うことができるよう工夫すること(例えば、推定した意向以外の意向の有無を確認することもできる「ふりかえり用のチェックシート」を同封することや、意向が相違した場合等に顧客が照会できるようにするなどの工夫が考えられます。)

※顧客自身の振返りの実施有無について、保険会社として適切に確認するための措置を講じること(例えば、同封したチェックシートなど振返りの実施が確認できるものの返送を義務付け、意向の振返りの実施有無についても確認を行う等の対応が考えられます。)

- ④意向の確認について、顧客自身が確実に行うことができるよう工夫すること

	<p>⑤意向把握・確認手法の実効性を検証し、顧客からの苦情や金融ADRへの申し立て等も踏まえて必要な改善に努めるなど、各社において顧客の目線に立ったPDCAサイクルを確立し適切に運営すること</p> <p>○また、インターネット経由の募集においても、上記の点も参考に、画面遷移や構成、表示内容等を工夫するなど、意向把握・確認義務の履行が形式的にならないよう留意する必要があると考えられます。</p>
<p>Q2. 保険募集の過程で施行日を跨る場合、施行日以降に改正保険業法における情報提供義務、意向把握義務への対応を改めて行う必要があるのか</p> <p>【監督指針Ⅱ-4-2-2(2)、(3)】 【パブコメNo.333】</p>	<p>○改正保険業法において求められる情報提供義務、意向把握義務は、保険契約の募集等の際に情報提供等を行うことを求めるものであるため、施行日前に保険募集が完了している場合について、改めての対応を求めるものではないと考えられます。</p> <p>○一方、施行日を跨ぐ場合について、既に募集プロセスの過程において商品提案または契約概要・注意喚起情報の交付等を行っている場合については、改めての対応を必ずしも行う必要はないと考えられますが、契約を締結する際には、改正保険業法に則って、適切に意向の確認等を行う必要があることに留意願います。</p>

帳簿書類・事業報告書に関する質問	
<p>Q3. 保険会社から提供されるデータを活用して帳簿書類を作成する場合、所属保険会社によってデータ項目の定義・要件等が異なるケースはどのように記載すればよいか</p> <p>【監督指針Ⅱ-4-2-10】</p>	<p>○所属保険会社によってデータ項目の定義・要件等が異なる場合は、帳簿書類に「備考」欄を設けて、その旨を記載しておくことが考えられます。</p>
<p>Q4. 帳簿書類の記載内容はどのような頻度・タイミングで更新すればよいか</p> <p>【監督指針Ⅱ-4-2-10】</p>	<p>○帳簿書類の記載内容の更新は、適宜適切なタイミングで行う必要がありますが、保険会社からデータ提供を受けるタイミングにあわせて、例えば、「月1回」程度更新することが考えられます。</p>
<p>Q5. 帳簿書類に記載した契約に異動が生じた場合、その都度、帳簿上の契約データを洗い替える必要があるのか</p> <p>【監督指針Ⅱ-4-2-10】</p>	<p>○帳簿書類には「保険契約の締結時点」の契約内容および手数料を記載しておくことが必要と考えられます。したがって、契約途中で異動（解約・増減額・中途付加等）が生じた場合でも、帳簿上の契約データを洗い替える必要はないと考えられます。ただし、「保険契約の締結」に該当する場合は新たな契約として追記する必要があることに留意願います。</p> <p>○なお、契約成立後に契約の取消、解除、無効等になった場合についても、帳簿上の契約データを更新・削除する必要はないと考えられます。</p>

<p>Q6. 帳簿書類に記載する「保険募集に関して当該特定保険募集人が受けた手数料、報酬その他の対価の額」はどのような方法で記載すればよいか</p> <p>【監督指針Ⅱ-4-2-10】</p> <p>【パブコメNo.151】</p>	<p>○例えば、経過年数等に応じて分割で手数料等を受け取る場合は、以下の方法で記載することが考えられます。</p> <p>① 手数料等を受け取る都度、受取累計額を記載（更新）する</p> <p>② 「初回手数料」と「2回目以降の計算式または受取予定額」の両方を記載する</p> <p>③ 「初回手数料」と「2回目以降の受取予定総額」の両方を記載する</p> <p>○個々の契約に直接紐付かないボーナス手数料など、どうしても契約ごとに按分できない手数料については、帳簿書類への記載を省略することも考えられます。</p>
<p>Q7. 帳簿書類の保存に関して、保険会社と代理店間の委託契約が解除になった場合や、他の代理店に契約が移管された場合は、帳簿上の契約データを削除する必要があるのか</p> <p>【監督指針Ⅱ-4-2-10】</p>	<p>○委託契約の解除や他の代理店への契約移管の有無に関わらず、法令等で定められた期間（保険契約の締結の日から5年間）は、帳簿書類に記載しておく必要があると考えられます。</p>
<p>Q8. 帳簿書類は保険募集人が所在する事務所ごとに保存することが求められているが、例えば、契約を取り扱った保険募集人（使用人）が人事異動等で他の事務所に異動した場合は、帳簿上の契約データを異動先に移管する必要があるのか</p> <p>また、募集人登録を抹消した場合は、帳簿上の契約データを削除する必要があるのか</p> <p>【監督指針Ⅱ-4-2-10】</p> <p>【パブコメNo.147、151、575】</p>	<p>○保険募集人（使用人）が他の事務所に異動した場合、当該保険募集人がこれまで取り扱った契約のデータについては、必ずしも異動先の帳簿書類に記載する必要はないと考えられます。</p> <p>○募集人登録を抹消した場合であっても、法令等で定められた期間（保険契約の締結の日から5年間）は、当該保険募集人が取り扱った契約のデータを帳簿書類に記載しておく必要があると考えられます。</p>
<p>Q9. 帳簿書類については、「事務所において常時閲覧できる体制が整備されている必要がある」とされているが、例えば、電磁的方法により、本店が帳簿書類を一括で作成・保存し、各支店からアクセスする方法も認められるのか</p> <p>【監督指針Ⅱ-4-2-10】</p> <p>【パブコメNo.151】</p>	<p>○事務所において常時閲覧できる体制となっていれば、左記のような方法も許容されると考えられます。</p>

<p>Q 10. 事業報告書の別紙様式 2. (3)に記載する「保有契約」について、「所属保険会社から販売を委託されており、保険料または手数料が発生している保険契約を記載する」とされているが、例えば、一時払契約で手数料を一括で受け取ったケースは計上しなくてよいか</p> <p>【監督指針Ⅱ-4-2-11】 【パブコメNo.165】</p>	<p>○左記のようなケースのほか、例えば、払済契約、延長契約、失効契約、払込猶予期間中の契約など、保険料の支払が発生していない契約のうち、手数料の授受が終了している場合は、「保有契約」に計上する必要はないと考えられます。</p>
<p>Q 11. 事業報告書の別紙様式 2. (3)に記載する「保有契約」について、「所属保険会社から販売を委託されており、保険料または手数料が発生している保険契約を記載する」とされているが、法施行前に取り扱った契約も計上する必要があるのか</p> <p>【監督指針Ⅱ-4-2-11】 【パブコメNo.165】</p>	<p>○改正業法施行前に取り扱った契約であっても、手数料の授受が継続している場合は、「保有契約」に計上する必要があると考えられます。</p>
<p>Q 12. 事業報告書の別紙様式 2. (3)に記載する「保有契約」について、契約成立後に契約の取消、解除、無効等になった場合は、既に経過した月の「保有契約」を遡って修正する必要があるのか</p> <p>【監督指針Ⅱ-4-2-11】 【パブコメNo.165】</p>	<p>○契約成立後に契約の取消、解除、無効等になった場合でも、既に経過した月の「保有契約」を遡って修正する必要はないと考えられます。</p>
<p>Q 13. 事業報告書の別紙様式 2. (2)、(3)に記載する「契約件数」について、代理店分担（共同取扱）を行った場合は、どのように計上すればよいか</p> <p>【監督指針Ⅱ-4-2-11】</p>	<p>○代理店分担（共同取扱）を行った契約の「契約件数」については、原則として、代理店間で按分せず、それぞれの代理店に「1件」ずつ計上することが考えられます。なお、代理店間で按分して計上することも否定されませんが、その場合は、「備考」欄や別紙にその旨を記載する必要があることに留意願います。</p> <p>○なお、「保険料」および「手数料」については、分担割合に応じて記載する必要があると考えられます。</p>

<p>Q 14. 事業報告書の別紙様式 2. (2)、(3)に記載する「保険料」について、「実収保険料」とされているが、例えば、保険料払込免除が適用されている契約は、計上しなくてよいか</p> <p>【監督指針Ⅱ-4-2-11】 【パブコメNo.162】</p>	<p>○「実収保険料」とは、保険会社が現に収受した保険料とされていますので、左記のような契約のほか、延滞契約、失効契約、振替貸付中の契約等についても、「保険料」として計上する必要はないと考えられます。</p> <p>○一方、前納扱い契約や保険料を一括払いした契約については、実際に保険会社が収受した保険料を計上する必要があると考えられます。</p>
<p>Q 15. 事業報告書の別紙様式 2. (2)、(3)に記載する「募集手数料」について、保険種類や取扱保険商品ごとに按分できないボーナス手数料等はどのように計上すればよいか</p> <p>【監督指針Ⅱ-4-2-11】</p>	<p>○保険種類や取扱保険商品ごとに按分できない手数料については、事業報告書の別紙様式 2. (2)の「その他」欄や、(3)の「合計」欄にまとめて計上することが考えられます。</p>
<p>Q 16. 事業報告書の別紙様式 2. (3)は「月」ごとに記載することが求められているが、「月」の対象期間は、暦月単位（1日～末日）で集計する必要があるのか</p> <p>【監督指針Ⅱ-4-2-11】</p>	<p>○契約日が属する暦月単位（1日～末日）とする方法のほか、各保険会社における成績計上月単位（例：前月 26 日～当月 25 日）とする方法も可能と考えられます。ただし、暦月単位以外の方法で記載する場合は、「備考」欄や別紙にその方法を付記する必要があることに留意願います。</p> <p>○なお、同一契約の「契約件数」「保険料」「募集手数料」については、同月に計上しておくことが望ましいと考えられますが、保険会社から提供されるデータによっては、必ずしも同月に計上できないケースもありますので、その場合は「備考」欄や別紙に詳細を記載しておくことが考えられます。</p>

施行規則第 227 条の 2 第 2 項第 15 号の該当性に関する質問

<p>Q 17. 規則第227条の2第2項第15号に規定する「必要な情報が適切に提供されることが期待できると認められるとき」に該当するかどうかを判断する場合に、どのような点に留意する必要があるのか</p> <p>【パブコメNo33、34】</p>	<p>○規則第227条の2第2項第15号の適用にあたっては、「団体保険に係る保険契約に関する利害の関係」「団体の構成員となるための要件」及び「団体の活動と当該保険契約に係る補償の内容との関係」に照らして、それぞれの要件の充足度合いやその他当該団体の性質や特性、団体保険の商品性等を踏まえて、総合的に判断する必要があると考えられます。</p> <p>○上記要件等に係る具体的な判断基準および留意点は、金融庁監督局保険課が発出した「保険業法施行規則第227条の2第2項に該当する場合を判断するための基準について」(H28.1.26付 金監第72号)において、法令等の明確化が図られておりますのでご確認願います。</p> <p>[リンク <a href="https://www.seiho.or.jp/activity/guideline/pdf/insurance_law_qa_2_1.pdf">https://www.seiho.or.jp/activity/guideline/pdf/insurance_law_qa_2_1.pdf</a> ]</p>
---	---

以上