

**「保険募集人の体制整備に関するガイドライン」  
「募集関連行為に関するガイドライン」  
に基づく会員各社の取組について**

～好取組事例の共有化を通じた顧客本位の業務運営の一層の推進に向けて～

平成29年6月  
一般社団法人 生命保険協会  
業 務 委 員 会



# はじめに

## 1. 当資料作成の目的

- 当協会では、保険業法等の一部を改正する法律（平成26年法律第45号）において規定された「保険募集人の体制整備義務」や、保険会社向けの総合的な監督指針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（保険代理店等）への適切な指導を行う際の参考の用に供するために「保険募集人の体制整備に関するガイドライン（以下、「体制整備GL」という。）」および「募集関連行為に関するガイドライン（以下、「募集関連行為GL」という。）」を策定した。
- 平成28年5月の改正保険業法等の施行後、約1年が経過し、この間、会員各社においては当該GLを参考とした保険代理店への指導を行う中、今般、当協会は、会員各社の保険代理店に対する指導における特筆すべき好取組事例や、指導の過程で把握した保険代理店の創意工夫の事例等を抽出した。
- 当資料は、これらの事例を会員各社や保険代理店で共有することにより、会員各社や保険代理店において、改正保険業法等の趣旨に基づいた一層の顧客本位の業務運営が行われることを期待し作成したものである。

## 2. 会員各社における事例の取りまとめ(概要)

- 対象会社：41社(当協会会員各社)
- 期間：平成29年4月5日～4月12日
- 取りまとめ方法：  
各種自主ガイドラインに関する各社経営への反映に向け、会員各社の取組状況の確認・フォロー、取組事例の収集・共有化を目的とするアンケートを実施(「Value Upアンケート」)。このうち、「体制整備GL」および「募集関連行為GL」に関する回答内容より特筆すべき好取組事例を抽出し、取りまとめを行った。



# 目次

---

I. 体制整備 G L に関する好取組事例	
1. 保険会社の保険代理店に対する指導	
(1) 意向把握・確認義務に係る体制整備	… P.1
(2) 比較推奨販売ルールに係る体制整備	… P.2
(3) その他	… P.4
2. 保険会社の保険代理店に対する指導の過程で把握した保険代理店の創意工夫	
(1) 意向把握・確認義務関連	… P.5
(2) 比較推奨販売ルール関連	… P.6
(3) その他	… P.7
II. 募集関連行為 G L に関する好取組事例	
1. 保険会社が募集関連行為を第三者に委託するケース	… P.8
2. 保険代理店が募集関連行為を第三者に委託するケース（保険会社の指導）	
(1) 委託先の選定・管理に関する指導	… P.9
(2) その他	… P.10
3. 保険代理店が募集関連行為を第三者に委託するケース	… P.11

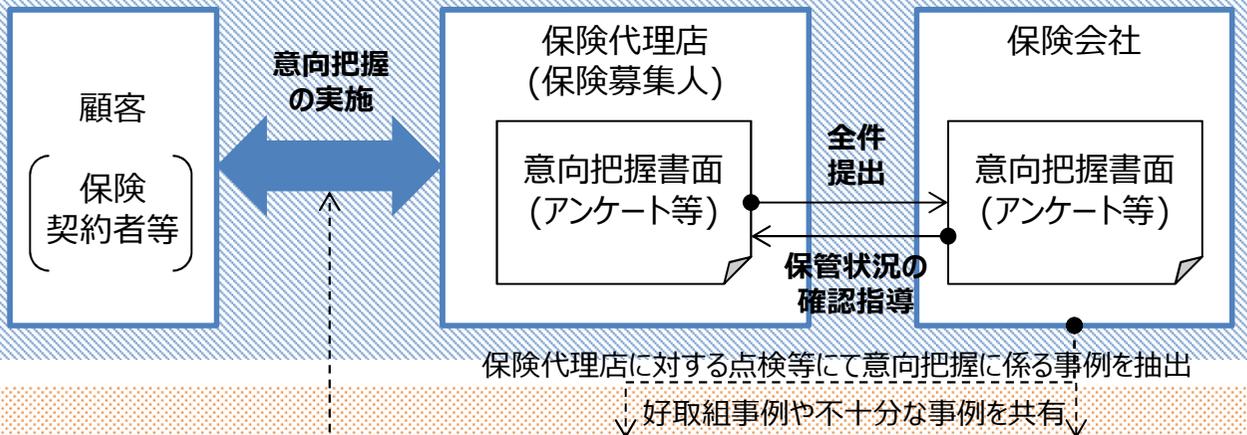
# **I . 保険募集人の体制整備に関するガイドライン に関する好取組事例**

# 1. 保険会社の保険代理店に対する指導

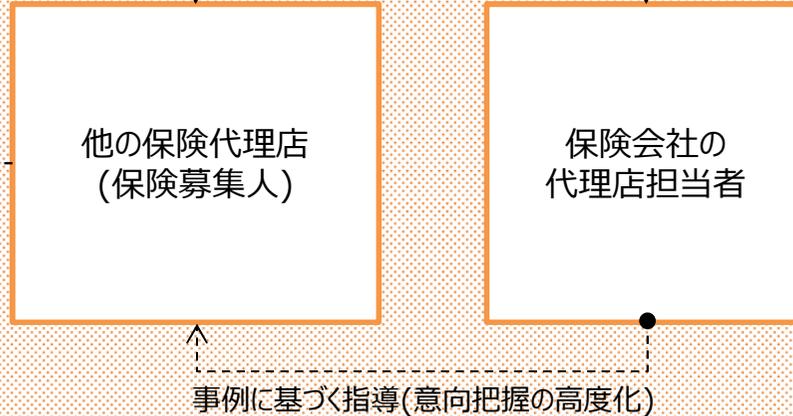
## (1) 意向把握・確認義務に係る体制整備

- 意向把握・確認義務の適切な履行や、顧客のご意向をよりの確に把握するため、
  - ①使用した意向把握書面の全件取り寄せ、内容のチェック  
(合わせて、保険代理店による意向把握書面の保管状況も確認)
  - ②保険代理店に対する点検に際し把握した不十分と思われる事例や好取組事例の、同社代理店担当者や他の保険代理店への提供  
等の好取組事例がみられた。

### 【好取組事例①(A社)】



### 【好取組事例②(B社)】



### 【好取組事例①(A社)】

#### ■ 保険会社による意向把握書面の全件確認

- ✓ 保険代理店が意向把握の履行に使用した「意向把握書面」を、原則、全件を対象とし、申込書類とともに当該保険会社に提出するルールを敷設することで、意向把握・確認義務が適切に履行されているか保険会社において確認
- ✓ また、保険代理店自身による点検において意向把握書面が保険代理店において適切に保管されているか合わせて確認

### 【好取組事例②(B社)】

#### ■ 意向把握の高度化に向けた保険代理店間の共有

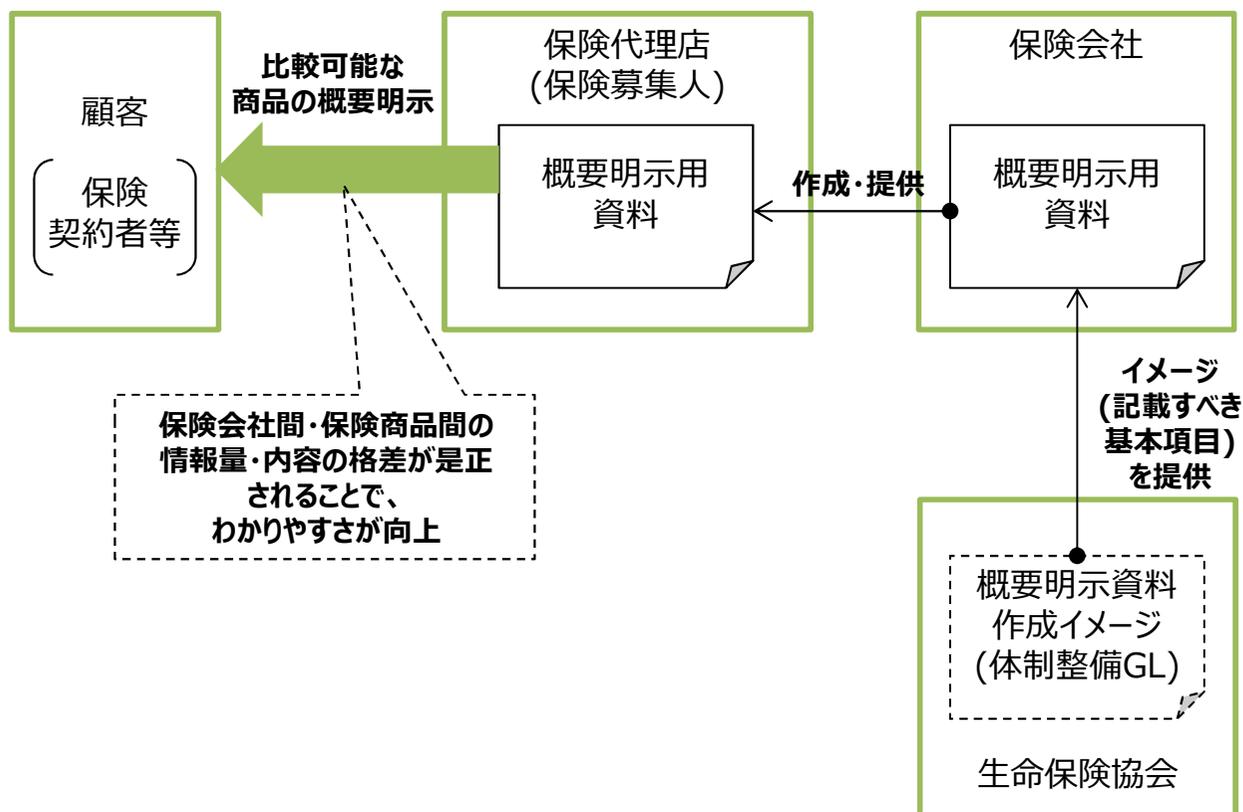
- ✓ 保険会社の保険代理店に対する点検に際し把握した、意向把握の履行上不十分と思われる事例や好取組事例（意向把握シート・面談記録の記載例）を、同社代理店担当者や他の保険代理店に提供

# 1. 保険会社の保険代理店に対する指導

## (2) 比較推奨販売ルールに係る体制整備

- 乗合代理店に対しては、比較推奨販売の適切な実施に向け、
  - ①比較説明に用いる各商品の概要を明示した募集資料の提供(体制整備GLに定める参考モデルに基づく)
  - ②推奨理由等を顧客に説明する際の比較推奨方針(募集管理規程等)のひな形の提供・活用勧奨
  - ③比較推奨販売に係る募集経緯を記録するための帳票(募集経緯記録票等)のひな形の提供・活用勧奨等の好取組事例がみられた。

### 【好取組事例①(複数社)】



### 【好取組事例①(複数社)】

#### ■ 体制整備GLに定める「概要明示用資料イメージの活用」

✓ 複数社において、体制整備GLに定める「概要明示用資料(※)イメージ」に基づき各社商品ごとの募集資料を作成し、保険代理店に提供

⇒保険会社間・各商品間の情報量および内容の相違が是正され、顧客にとってわかりやすい説明に寄与

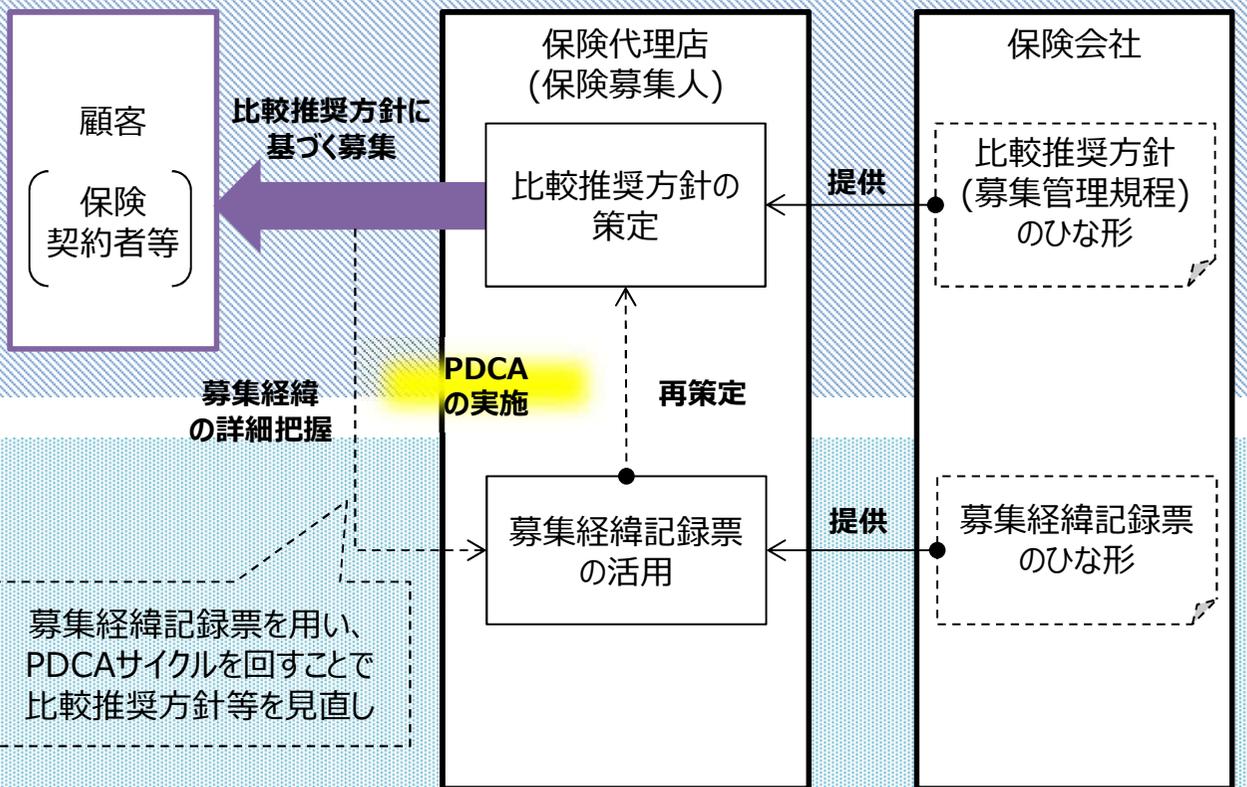
#### ※「概要明示用資料」

比較推奨販売において、顧客の意向に沿って商品を選別し推奨する場合に比較可能な商品の概要を明示するもの

# 1. 保険会社の保険代理店に対する指導

## (2) 比較推奨販売ルールに係る体制整備

### 【好取組事例②(複数社)】



### 【好取組事例③(C社)】

### 【好取組事例②(複数社)】

#### ■ 比較推奨方針等のひな形の提供・活用勧奨

✓ 複数社において、比較推奨方針等のひな形を提供し、活用を勧奨

⇒ 推奨理由等を適切に顧客に説明するための体制整備のフォロー

⇒ 客観的な基準・理由等に基づくことなく特定商品の提示・推奨を行う場合における基準・理由の説明を促す効果

⇒ 必要に応じて個別の代理店に対して体制整備面のサポートも実施

### 【好取組事例③(C社)】

#### ■ 募集経緯記録票等のひな形提供・活用勧奨

✓ 比較推奨販売等に関する記録票のひな形(募集経緯記録票等)を提供し、活用を勧奨

⇒ 「募集経緯記録票」を用いた振り返りを実施し、比較推奨方針等を見直す等、保険代理店自身によるPDCAを促進

## (3) その他

- その他、以下の通り、保険代理店に対する指導における特筆すべき取組がみられた。

### 【保険代理店に従事する役員・使用人の適格性の確保に向けた取組】

- ✓ 代理店の適格性等を確認し、代理店設置審査委員会にて設置承認を得なければ代理店設置できないルールを設定  
例：保険代理店の役員・使用人を募集人登録する際、使用人の契約形態（雇用・派遣・出向等）を確認し、適格性を審査

### 【保険代理店における個人情報の適切な取扱】

- ✓ 個人情報（データ）の取扱いに関する規程等のひな形を提供
- ✓ 保険会社による委託先代理店の点検において、個人情報保護法に則った対応の確認に加えて、サーバーセキュリティ対策の実施状況を確認

### 【誤認防止措置(顧客が誤認するおそれがある表示の禁止への対応)】

- ✓ 委託先保険代理店のホームページを定期的にチェックすることにより、単に「公平・中立」との表示を行い、「所属保険会社と顧客との間で中立である」と顧客が誤認するおそれがある表示の有無および実態との整合を確認

### 【保険代理店の規模・特性に応じた指導】

- ✓ 保険代理店向けの保険募集コンプライアンスマニュアル、研修資料・研修動画、チェックシート等を通じ、一社専属代理店・乗合代理店・大規模代理店・テレマーケティング代理店等、規模・特性に応じた体制整備について指導・サポートを実施

### (1) 意向把握・確認義務関連

- 意向把握・確認義務の実効性を高めるための保険代理店の取組として、ヒアリング等を通じ現場の状況をチェックする取組や意向把握から意向確認までの間に十分な時間を確保する取組がみられた。
- また、マニュアルを作成し、使用人（保険募集人）に対し周知徹底を図る取組がみられた。

#### 【意向把握】

##### ◆ 現場（店舗）ヒアリング等によるチェック

- ✓ 「意向把握書面」が顧客との対話において実効的に機能しているか、現場ヒアリング等を通じ、定期的にチェックし、必要に応じ改訂している。

##### ◆ 意向把握内容の管理と検証

- ✓ 意向把握内容を記録するシステムを導入。当該記録に基づき、取組状況については後日検証している。
- ✓ 契約不成立となった意向把握内容についても、一定期間保管し、顧客からの相談に活用している。

#### 【意向確認】

##### ◆ 十分な時間の確保

- ✓ 「最終意向把握」から「意向確認」の間に「顧客が〔締結前交付書面〕の内容を理解するための十分な時間を確保すること」をルール化している。

##### ◆ 意向確認結果の管理と検証

- ✓ 意向確認結果を記録するシステムを導入。当該記録に基づき、取組状況について後日検証している。

#### 【代理店マニュアル等】

##### ◆ 代理店マニュアルへの記載等

- ✓ 意向把握型・推定型毎、商品毎に募集プロセスの詳細をマニュアルに定め、使用人（保険募集人）に対し、周知徹底している。
- ✓ 所属長が、使用人（保険募集人）が意向把握・確認をマニュアルに沿って実施しているか、毎月ヒアリングにて確認している。

### (2) 比較推奨販売ルール関連

- 比較推奨販売の適切性や推奨方針・ルールの実効性を確保するための保険代理店の取組として、比較推奨販売にかかる説明の充実、記録保管に関する取組や、運用状況を定期的にチェックする取組がみられた。
- また、マニュアルを作成し、使用人（保険募集人）に対し周知徹底を図る取組がみられた。

#### 【比較説明・推奨販売】

##### ◆ 説明内容の充実、記録の保管

- ✓ 顧客配布用の書面（「保険商品のご案内にあたって」）を作成。当該書面に「特定の保険会社を推奨する理由（方針、推奨する理由、商品分類、選定基準）」を記載し、顧客説明に活用している。
- ✓ 比較推奨に係る記録用紙を策定し、商品絞込みの理由等については、必ず記入するようルール化。

##### ◆ 運用状況のチェック、証跡管理

- ✓ 責任者が、モニターにて本店・支店の使用人（保険募集人）の説明状況をチェックしている。
- ✓ 申込前に使用人（保険募集人）から保険代理店の商品販売方針について適切に説明を受けたか顧客に確認し、説明を受けたことの証跡として、保険代理店にて作成している書面に署名いただいている。

#### 【代理店規則・マニュアル等】

##### ◆ 代理店規則・マニュアルへの記載等

- ✓ 比較推奨の運用や帳票保管状況について、定期的実施確認を行う旨規則に定めている。
- ✓ 所属長が、使用人（保険募集人）が比較推奨をマニュアルに沿って実施しているか、毎月ヒアリングにて確認している。

### (3) その他

- その他、保険代理店における取組として、使用人（保険募集人）に対する研修、自己点検、（内部・外部）監査等において実効性を高めるための取組がみられた。

#### ◆ 使用人（保険募集人）に対する研修

- ✓ 計画的に研修が実施できるよう、年間の教育・研修プログラムを策定している。
- ✓ 組織的に研修が実施できるよう人材教育・育成方針を策定し、使用人（保険募集人）教育責任者を配置している。
- ✓ 社内研修実施後、理解度テストを実施し、社内基準をクリアするまで、理解度の向上を図っている。

#### ◆ 使用人（保険募集人）に対する自己点検ルール化

- ✓ セルフチェックシートを用いた自己点検を毎月実施している。

#### ◆ 監査の実施

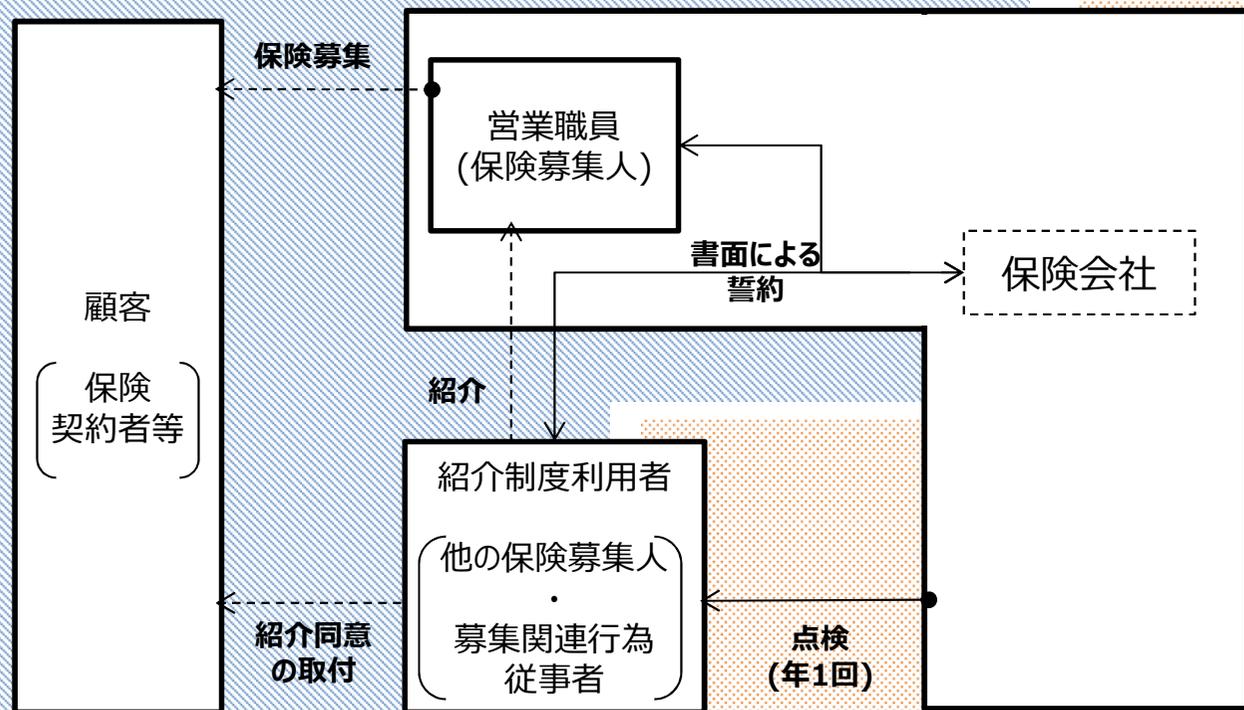
- ✓ 専任の内部監査担当者を配置しており、年1回内部監査を実施している。
- ✓ 外部委託を行い、業者による監査を実施している。

## **Ⅱ. 募集関連行為に関するガイドライン に関する好取組事例**

# 1. 保険会社が募集関連行為を第三者に委託するケース

- 保険会社(営業職員)が募集関連行為を第三者に委託する際の対応として、
  - ①募集関連行為従事者および紹介を受ける営業職員（保険募集人）への書面による誓約徴求
  - ②業務の適切性確保に向けた募集関連行為従事者に対する定期点検の実施等の好取組事例がみられた。

## 【好取組事例①(D社)】



## 【好取組事例②(複数社)】

### 【好取組事例①(D社)】

#### ■ 募集関連行為従事者および保険募集人への書面による誓約徴求

- ✓ 募集関連行為従事者と締結する委託契約(規程)において、
  - 個人情報 の適正入手
  - 安全管理のための措置
  - 苦情発生時の迅速な報告
 について規定
- ✓ 保険申込の都度、規程を遵守したものであることを制度利用者および担当営業職員（保険募集人）から誓約書を徴求

### 【好取組事例②(複数社)】

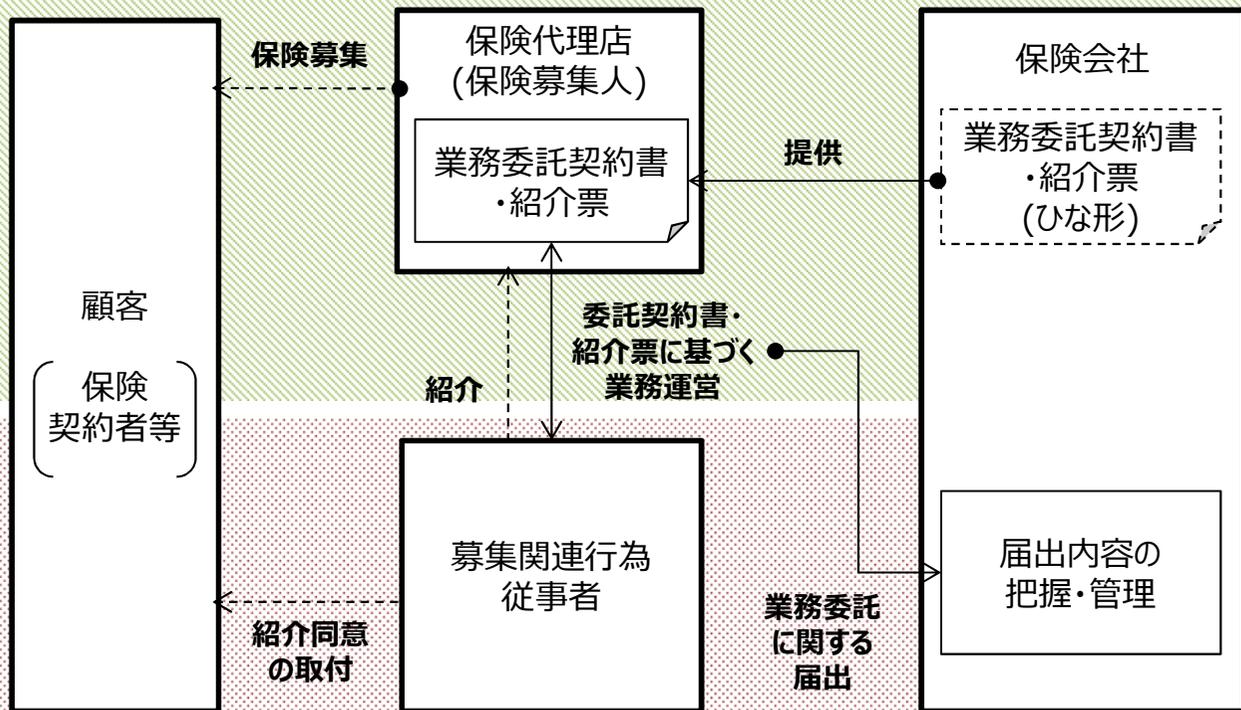
#### ■ 業務の適切性確保に向けた定期点検の実施

- ✓ 適正な業務遂行が行われているか(紹介制度利用者が募集行為や顧客への謝礼等の支払を行っていないか等)を確認するため、年1回の定期点検・確認を実施

### （1）委託先の選定・管理に関する指導

- 自社の保険代理店が募集関連行為を第三者に委託する際の管理・指導として、
  - ①適切な委託先管理に向け、保険代理店に対し、業務委託契約書や紹介票のひな形の提供・活用勧奨
  - ②委託に関する保険会社への届出を必須とし、保険代理店における委託先管理状況を把握等の好取組事例がみられた。

#### 【好取組事例①(複数社)】



#### 【好取組事例②(複数社)】

#### 【好取組事例①(複数社)】

##### ■ 業務委託契約書・紹介票のひな形の提供

- ✓ 適切な委託先管理に向け、募集関連行為GLを参考にした業務委託契約書や、適切な個人情報管理について定めた紹介票のひな形を保険代理店に提供

#### 【好取組事例②(複数社)】

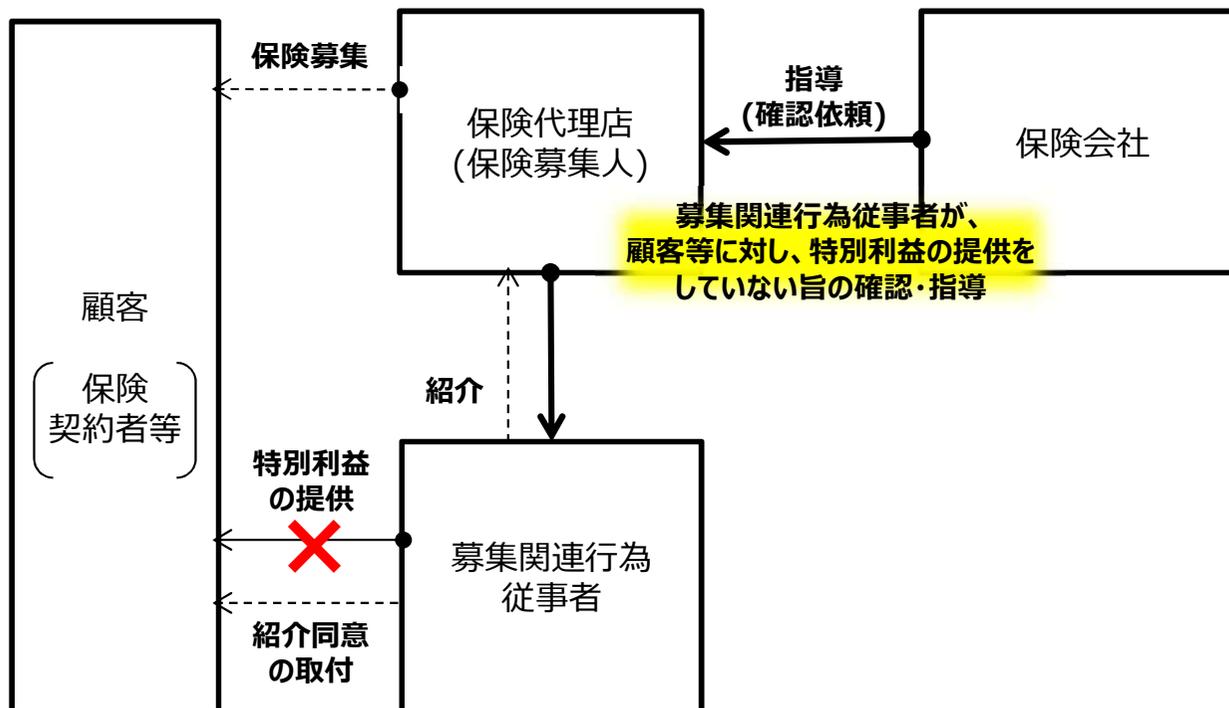
##### ■ 委託に関する保険会社への届出必須化による委託先管理状況の把握

- ✓ 保険会社への届出を必須とし、保険代理店の委託先管理状況の把握・指導等を実施
- ✓ 届出に際しては、委託先の氏名・名称、委託先の業務の内容、委託する業務内容、報酬の支払等について記載し、提出

### （2）その他

- その他、自社の保険代理店が募集関連行為を第三者に委託する際の管理・指導として、紹介同意の取付等にあたり、特別利益の提供を実施していないことを確認するよう指導を実施している事例がみられた。

#### 【好取組事例③(複数社)】



#### 【好取組事例③(複数社)】

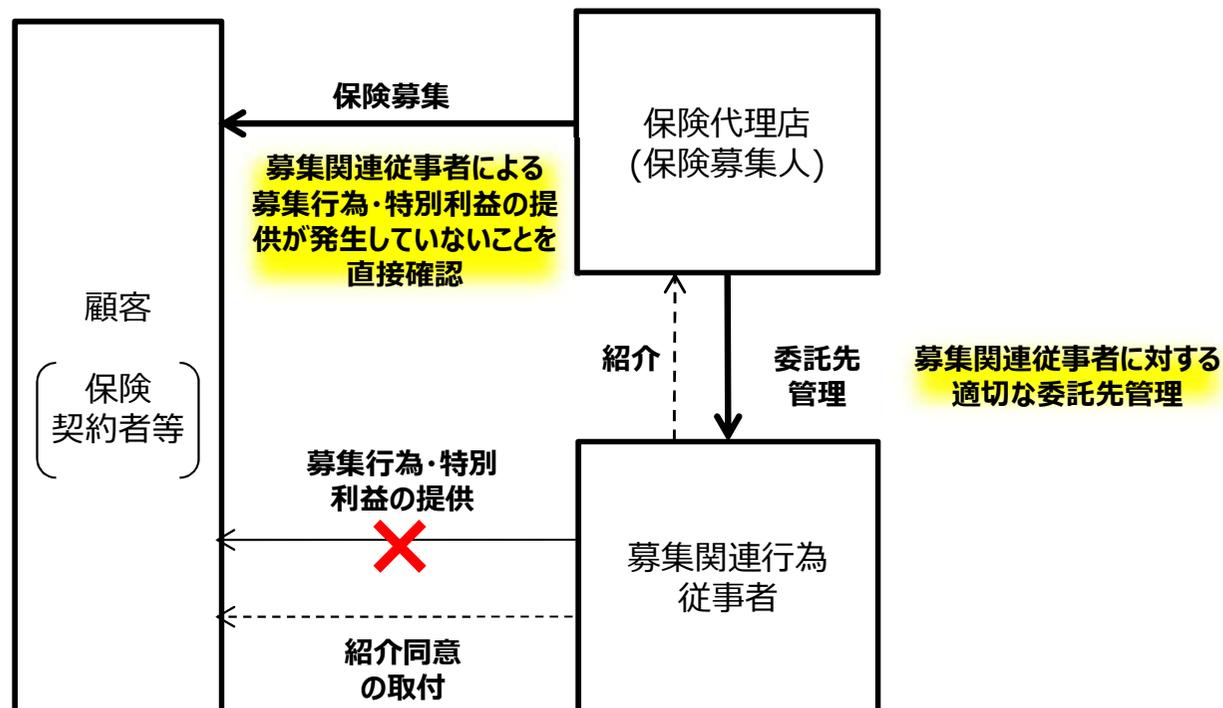
##### ■ 紹介制度利用者による特別利益の提供有無の確認・是正

- ✓ 適切な委託先管理の一環として、保険代理店に対し、募集関連行為を委託している第三者（募集関連行為従事者）が紹介同意の取付にあたり、特別利益の提供を実施していないことを確認するよう指導

### 3. 保険代理店が募集関連行為を第三者に委託するケース

- 募集関連行為を第三者に委託する場合における保険代理店の取り組みとして、適切な委託先の管理（監査の対象とするなどの継続的な管理・モニタリング等）に加え、募集規制の潜脱等が行われていないか、顧客へ直接確認を行う取組がみられた。

#### 【好取組事例④(複数社)】



#### 【好取組事例④(複数社)】

- 顧客に対し、紹介制度利用者による募集行為・特別利益の提供が発生していないことを確認
- ✓ 紹介制度利用者が本来行うことのできない募集行為や特別利益の提供を行っていないか、アンケート等を活用し、顧客に直接確認を実施