「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

～平成29年ガイドライン改正を受けた会員各社の取組～

平成30年４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（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から約１年が経過したことを受け、平成29年6月、当協会は、会員各社の保険募集人に対する指導における特筆すべき好取組や、指導の過程で把握した保険募集人の創意工夫の事例等を抽出した。
- 自主ガイドラインについては、会員各社の取組や外部環境（法令・監督指針改正等の動向等）等を踏まえて、必要に応じた見直しを行っているところ、体制整備ＧＬおよび募集関連行為ＧＬについて平成29年に所要の改正を行った。
- 当ガイドライン改正を受けた会員各社の取組状況に加え、会員各社の創意工夫の事例を抽出した。
- 当資料は、これらの事例を会員各社や保険募集人で共有することにより、会員各社や保険募集人において、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。**会員各社においては、当資料に記載の取組にとどまるものではなく、創意工夫を凝らし更なる取組が行われるよう期待する。**

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30年3月7日～3月28日
- 取りまとめ方法：
  各種自主ガイドラインに関する会員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。このうち、「体制整備GL」「募集関連行為GL」に関する回答内容より特筆すべき取組事例を抽出し、取りまとめを行った。

目次

Ⅰ．体制整備ＧＬ
（１）「短時間勤務者」である保険募集人に対する教育・指導・管理 ・・・Ｐ．１
（２）乗合代理店に対する販売手数料（インセンティブ報酬） ・・・Ｐ．２
（３）乗合代理店に対する販売手数料（手数料規程等） ・・・Ｐ．４
（４）事業報告書 ・・・Ｐ．５

Ⅱ．募集関連行為ＧＬ
（１）募集関連行為従事者による募集規制の潜脱等の防止 ・・・Ｐ．６
（２）個人情報の取扱い ・・・Ｐ．７

Ⅰ．体制整備ＧＬ

１．体制整備ＧＬに係る会員各社の取組

（１）「短時間勤務者」である保険募集人に対する教育・指導・管理

会員会社においては、記載の取組にとどまるものではなく、
創意工夫を凝らし更なる取組が行われるよう期待する。

◆ ガイドライン改正内容

法令等の遵守等に係る教育・管理・指導の観点から、保険会社、保険代理店においては、雇用形態を踏まえた検証が必要となる旨を記載（平成29年12月13日付改正）

> ➢ 「短時間勤務者」を雇用する等の保険代理店においては、勤務実態を把握したうえで、適切な厚生年金および健康保険（以下、「厚生年金等」という。）に関する諸手続きや届出を実施する必要がある。また、保険会社、保険代理店は自社の雇用形態が適切な保険募集を行うに十分なものとなっているか、自社の使用人に対する教育・指導・管理に要する時間や内容が十分なものとなっているか検証する必要がある。

◆ 会員各社の取組事例

①保険募集人への周知・徹底

- 保険代理店が保険募集人を雇用する際には**フルタイムの勤務形態であることを要件**として設定
- 「遵守事項」という保険代理店向け書面を交付し、厚生年金等は**報酬の全額に対して付保**することを保険代理店に対し要求
- 厚生年金等の諸手続きや届出について、保険代理店マイページ掲載と保険代理店向け通知により徹底

②保険募集人の管理

- 年1回、本社専任部署の訪問による代理店点検を全保険代理店に対し実施しており、当点検において、**厚生年金等の付保状況の確認と改善指導を実施**

（２）乗合代理店に対する販売手数料（インセンティブ報酬）

会員会社においては、記載の取組にとどまるものではなく、
創意工夫を凝らし更なる取組が行われるよう期待する。

◆ ガイドライン改正内容

乗合代理店における比較推奨販売等の業務の健全かつ適切な運営を確保する観点から、インセンティブ報酬を受ける場合、適切な提示・推奨理由を分かりやすく説明する必要がある旨を記載　（平成29年12月13日付改正）

> ➢ 乗合代理店が保険会社から受け取る以下の金銭等については、保険募集に関する報酬として、乗合代理店は適切な提示・推奨理由を分かりやすく説明する必要がある。
> ①名目を問わず、販売促進を目的とした金銭
> ②名目を問わず、特定個社の商品販売が提供・継続の条件となっているもの等、実質的に保険募集に関する報酬と考えられるもの

◆ 会員各社の取組事例

①インセンティブ報酬

- インセンティブ報酬については、乗合代理店における**比較推奨販売ルールを歪める懸念があり**、また、**顧客への合理的な説明も困難**と考えられることから、実施していない

②保険募集人への周知・徹底

- コンプライアンスマニュアルに相当する「コンプライアンスガイド（代理店編）」において、改正内容を平成30年4月に反映。「コンプライアンスガイド（代理店編）」を全保険代理店に提供し、周知を実施

１．体制整備ＧＬに係る会員各社の取組

（２）乗合代理店に対する販売手数料（インセンティブ報酬）

◆ ＜参考＞会員各社のインセンティブ報酬についての取扱状況（平成30年4月1日時点）

インセンティブ報酬についての具体例	対象「有」と回答を行った会社(※1)
➢ 保険募集手数料規程等に根拠規定があっても、一定の期間中の特定商品の成果に対して、保険募集手数料に加算して受け取るもの	6社(※2)
➢ 保険募集手数料規程等に根拠規定があっても、一定の販売量（年換算保険料・件数等）に偏重した基準を設定し、当該基準に達した場合に、保険募集手数料に加算して受け取るもの	8社(※2)
➢ 保険会社による乗合代理店に対する表彰・研修において、海外だけでなく国内で実施する場合も含めて、宿泊数や研修内容、行き先等に照らして、社会通念からみて過度と考えられるもの	なし
➢ 「マーケティング・コスト」、「業務委託費」、「広告費」、「協賛金」、「支援金」等の名目で、役務の対価としての実態がない、または、対価性の検証が困難な金銭等を受け取るもの	4社(※2)
➢ 保険募集人指導事業を行う乗合代理店がフランチャイジーから対価が支払われている業務に重ねて受け取るもの	なし
➢ 保険募集人指導事業を行うフランチャイザーが、フランチャイジー分を含む一定の販売量（年換算保険料・件数等）に達した場合に、基本手数料に加算して受け取るもの	なし
➢ 特定の募集関連行為従事者への委託等を推奨されている場合や特定の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もの	なし

※1 対象は、特別会員を除く40社
※2 対象有りの会社は、**すべて「今後、収束または見直し予定」と回答**

（３）乗合代理店に対する販売手数料（手数料規程等）

会員会社においては、記載の取組にとどまるものではなく、
創意工夫を凝らし更なる取組が行われるよう期待する。

◆ ガイドライン改正内容

乗合代理店における比較推奨販売等の業務の健全かつ適切な運営を確保する観点から、手数料規程等について形式的な根拠規程のみを定めている場合や金銭以外のインセンティブ報酬について、その内容が顧客にきちんと説明できる合理的なものになっているか等に留意すべき旨を記載　（平成29年12月13日付改正）

> ➢ 保険会社は、手数料規程等の有効期間を短期間に設定し、頻繁に新規程を制定する場合など、手数料規程等に形式的な根拠規定のみ定めている場合や、表彰・研修のような金銭以外のインセンティブ報酬についても、内容のみならず参加基準等も含めて、利益相反の適切な管理がなされているか、委託先の従業員に対する適切な動機づけとなっているか、その内容が顧客にきちんと説明できる合理的なものになっているかに留意する。

◆ 会員各社の取組事例

- 今後予定している代理店手数料規程改正にあたっては、販売量の多寡のみではなく、**丁寧な顧客対応やアフターフォロー等の役務やサービスの「質」を反映する方向**で検討中

（４）事業報告書

会員会社においては、記載の取組にとどまるものではなく、
創意工夫を凝らし更なる取組が行われるよう期待する。

◆ ガイドライン改正内容

規模が大きい特定保険募集人が法令に基づき適切に事業報告書を作成する観点から、保険会社において販売促進策や便宜供与等のような「報酬、その他の報酬の額を含む」に該当するものはないか、検証を実施する必要がある旨を記載　（平成29年12月13日付改正）

> ➢ 「規模が大きい特定保険募集人」が適切な事業報告書を作成できるよう、基本手数料欄については保険募集手数料のほか、例えば保険会社による乗合代理店に対する販売促進策や便宜供与等のような「報酬、その他の報酬の額を含む」に該当するものが適切に含まれているかについて、適宜、提供する数値や資料等の検証を実施する必要がある。

◆ 会員各社の取組事例

- 「規模の大きな特定保険募集人」に対し、事業報告書の作成が必要なことを周知。また、必要なデータについて保険会社のシステムを通じて保険代理店に対して提供。支援依頼があった保険代理店に対しては、事業報告書への記入方法について詳細なアドバイスを行い、経営支援を実施

Ⅱ．募集関連行為ＧＬ

２．募集関連行為ＧＬに係る会員各社の取組

（１）募集関連行為従事者による募集規制の潜脱等の防止

会員会社においては、記載の取組にとどまるものではなく、創意工夫を凝らし更なる取組が行われるよう期待する。

◆ ガイドライン改正内容

募集規制の潜脱等を防止する観点から、以下の行為は、「特別利益の提供」に該当し得る旨を追記し、保険募集人においては、これらの事例を踏まえた適切な委託先管理が必要である旨を記載(平成29年3月8日付改正)

- 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）

◆ 会員各社の取組事例

- 代理店点検において、当該保険代理店の募集関連行為従事者との委託契約締結の有無を確認し、委託契約がある保険代理店については、「委託先の名称」「委託開始日」「委託先の業務内容」「委託する業務」「報酬支払いの有無(報酬支払い有りの場合、固定型・成績連動型等の報酬体系)」「委託先に不適切な行為を行わせないための取組」「モニタリング実施状況」を記載した募集関連行為委託先一覧表を提出させ、委託状況の詳細および委託先に対する管理状況等を把握するための取組を実施

２．募集関連行為ＧＬに係る会員各社の取組

（２）個人情報の取扱い

会員会社においては、記載の取組にとどまるものではなく、
創意工夫を凝らし更なる取組が行われるよう期待する。

◆ ガイドライン改正内容

個人情報保護法の改正に伴い、保険募集人においても改正法を遵守した適正かつ適切な個人情報の取扱を行う体制整備等が必要になる旨を記載(平成29年3月8日付改正)

- 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。

◆ 会員各社の取組事例

①個人情報取扱事業者である保険募集人への指導

- 保険代理店へ提供する法令遵守マニュアル等により、改正個人情報保護法の施行に伴う具体的な影響について指導を実施
- 保険代理店による自己点検および保険会社による保険代理店への訪問点検において、改正個人情報保護法の遵守状況を確認

②保険募集人が第三者に募集関連行為を委託する場合の指導

- 保険代理店へ提供する法令遵守マニュアル等において、保険募集人(保険代理店)が第三者から個人データの提供を受ける場合には、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、記録、保存等を行う必要がある旨を明記