

ふうたのワンポイントレッスン

～Vol.10 業務遂行状況の点検管理 (2) 保険募集管理 1、2 ～

代協会員の皆さまが実効性のある「自己点検」が実施できるように「代理店自己点検レベルアップ講座」の内容に沿ったテーマをシリーズで、昨年7月より毎月配信しています。

<https://www.nihondaikyo.or.jp/guideline/17333/>

社内点検者のレベルアップに是非ご活用ください。

今回は、**業務遂行状況の点検管理 (2) 保険募集管理 1・2**について説明します。

※契約取扱出先(支店等)がある場合は、各出先ごとに点検します。

適正な保険募集管理態勢を確立する目的は、保険契約者等の保護を図るにすることです。

全般：保険募集を適切に行っているか、また、それを管理する体制を構築しているか。

保険募集における一連の行為について、募集人が適切に業務を行っているか、以下の例のような不適切な行為を行っていないかを管理しているか。また、不備・誤りや確認不十分等が発覚した場合、必要に応じて不備の内容や代理店としての対応等を所属保険会社に報告する仕組みを構築しているか。

(不適切な行為の例)

保険料流用・費消、保険金不正請求、契約申込書への代印・代筆、無断契約、作成契約・架空契約、保険料の立替・保険金や返戻金の私金払い、電話募集・代理人規定の誤用、契約手続き・契約内容訂正処理の放置・失念、特別利益の提供および無登録・無届募集、保険契約引受の際の情報交換など

権限明示：お客さまに対し、募集人の権限等を適正に明示しているか。

お客さまに、自らが取り扱える保険会社の範囲等、必要な事項を説明するほか、所属保険会社のために保険契約の締結の代理・媒介を行う立場を誤解させるような表示を行っていないか。特に、単に「公

平・中立」との表示を行うなど、「お客さまと所属保険会社との間で中立である」とお客さまに誤解を与える表示等を行っていないか。

勧誘：金融サービス提供法に基づく勧誘方針を策定・公表しているか。

金融サービス提供法の規定に則り、代理店自らの名前で「勧誘方針」を策定し事務所に掲示する等、公表しているか。

☞ ホームページで保険商品の販売等を行っている場合は、ホームページへの掲載も必要です。

☞ 契約取扱出先(支店等)を設置している場合は、全ての契約取扱出先で掲示しているか確認してください。個人代理店で専用事務所がない場合は、自宅兼事務所に掲示してください。

意向把握・意向確認：意向把握・意向確認を適切に行っているか。

所定の帳票を用いて、適切に意向把握および意向確認を行い、その内容を記録しているか。また、お客さまの意向に沿った保険提案を行うとともに、意向と契約内容が合致していることを確認し記録しているか。

推奨販売：(乗合代理店の場合)自店の推奨方針等に沿って、推奨理由等を適切に説明しているか。

自店の推奨方針等に従っているか。また、当該方針等をお客さまに説明のうえ、それに従って商品を販売しているか。

比較説明：(乗合代理店の場合)自店の推奨方針等に沿って、適切に比較説明をしているか。

お客さまが自身の意向に沿った商品を選択できるように提案する全ての商品の比較事項を偏りなく説明しているか。

商品説明・重要事項説明：商品説明を行ううえで、法令上禁止されている行為を行っていないか。

商品説明・重要事項説明を行う際に、次のような表示・説明をしていないか。

ア. 不当な乗換募集行為(例えば、不利益となる事実を故意に説明せずに、既契約を解約させて新たな保険契約をすすめる行為)

イ.誤解を招く比較表示(例えば、他の商品との比較で有利な部分のみ説明し、不利な部分を説明しない行為)

ウ.誤解を招く予想配当表示(例えば、積立型の保険等で、将来の契約者配当金の額を説明するうえで、断定的判断を示したり、確実であると誤認させたりする行為)

エ.信用または支払能力に関する客観的事実に基づかない事実・数値の表示(例えば、保険会社の支払能力等について根拠のない数値等を示して誤解を与えるような説明行為)

オ.保険種類・保険会社の誤認を招く行為(例えば、生損保のセット商品の販売にあたり、生保商品の引受保険会社を説明しない行為)

重要事項説明(情報提供)：保険契約に係る重要な事項の説明をその種類や特性等に応じて適正に行い、お客さまが正しく理解したことを確認したうえで、契約締結しているか。

保険募集の際、あらかじめお客さまに「重要事項説明書」を交付し、重要な事項について説明しているか。また、お客さまが申し込もうとする契約について重要な事項を理解(了知)いただいたことを十分確認し、そのうえで「重要事項説明書」の受領と「契約概要・注意喚起情報」の説明を受けたことの証として契約申込書への同意の記録を取り付けているか。

補償重複：お客さまの意向に基づかない補償重複の発生を防止するために適切に対応しているか。

補償重複の可能性のある補償(特約を含む)を提案する場合は、お客さまに補償重複について説明し、他の保険契約(特約)の有無やお客さまの意向を確認したうえで、最適な保険提案を行っているか。

契約締結：契約者本人から適切に同意の記録を取り付けているか。

契約申込書・契約内容変更依頼書(異動承認請求書)等は、契約者の意思確認のため、契約者本人から同意の記録を取り付けるなど、所属保険会社の規定等に従って適切に行っているか。また、死亡保険金受取人の指定がある場合は被保険者本人の同意の記録を取り付けているか。

保険料の取扱い：所属保険会社の規定等に従って、保険料の取扱いおよび管理を適切に行っているか

保険料の保管・精算状況について複数名でチェックする。また、保険料領収証の使用状況、保険料保管口座の通帳および収支明細表を確認のうえ、不明瞭な引き出しや入金漏れがないかを定期的に確

認する。募集人の生活実態や業務実態に注意を要する変調が生じていないかを確認するなど、保険料の流用・費消を防止するためのフローや仕組みを確立し、適切に管理しているか。

☞募集人が不適切な行為を行わないように募集人の日常の生活実態や業務実態を把握・管理する視点も持つことが重要です。特に募集人の生活実態や募集実態に変調があった場合(例:生活が派手になった、更新手続きが満期ギリギリになった等)、保険料流用・費消等の不正行為の予兆である可能性があり、未然防止を図る必要があります。

保険契約の締結と同時(分割払保険料については払込期日までに)に保険料の全額を現金、小切手または振込により領収する場合は、所属保険会社の規定等に従って適切に取り扱っているか。また正当な理由なく以下の行為を行っていないか。

・保険料口座振替契約(クレジットカード払契約、払込票払契約、請求書払契約を含みます)であるにも関わらず、手集金を行う。

・保険料の振替口座を保険契約者以外の名義の口座とする。

高年齢者対応・障がい者対応：高年齢者や障がい者に対して保険募集を行う場合、所属保険会社の定めるルール等に留意した対応を行っているか。

保険契約者が高年齢者や障がい者の場合は、次のような適切な対応を行っているか。

・高年齢者の場合は、その特性に配慮し、所属保険会社の規定等に従い、より丁寧な対応を行う。またお客さまの年齢や保険商品の特性に応じて、所属保険会社の規定等に従い、よりきめ細やかな対応を行う。

・障がい者の場合は、本人がどのような対応を望んでいるのかを丁寧に聞き取ったうえで、合理的な配慮を行いながら柔軟に対応する。また希望する対応が、正当な理由により実施できない場合は、または過重な負担となるため実施が困難であるといった場合には、本人にその理由を説明し、理解を得るよう努める。

募集文書：募集文書を適切に管理・作成しているか。

募集文書を使用する場合は、次の適切な対応を行っているか。

・代理店事務所に設置している募集文書(パンフレットやチラシ等)や募集人が携行している募集文書は最新のものとなっている(商品改定前の古い募集文書が置かれていないかを確認する)。

・原則として、所属保険会社が作成した汎用の募集文書を使用している。また募集文書を代理店独自に作成・変更する場合は、必ず所属保険会社の事前承認を受けている。

代理店ホームページ：ホームページを適切に作成・運営・管理しているか。

代理店が自ら作成・運営・管理するホームページについては、所属保険会社から提供されるチェックリスト等を活用し、代理店情報や商品・付帯サービスの説明等が最新かつ適切な内容となっているか、点検を行っているか。

団体契約、団体扱・集団扱契約：団体契約、団体扱契約や集団扱契約を引受ける場合、所属保険会社の定める規定等を遵守しているか。

団体契約を締結する場合には、対象とする団体の種類によって、団体類別、団体の適格性、被保険者の範囲(加入資格者)、必要な被保険者数、団体割引適用の可否等について、所属保険会社が定める基準に合致していることを確認しているか。また団体扱契約・集団扱契約を締結する場合には、「加入者要件」や「定足数」等について、所属保険会社が定める基準に合致していることを確認しているか。

保険勧誘時や契約締結時のノベルティ等：お客さまへノベルティ等を提供する場合、所属保険会社の定める基準の範囲内で運用しているか。

保険勧誘や契約締結に際してお客さまに物品やサービスを提供する場合、実質的に保険料の割引や割戻しとみなされるような提供をしていないか。

取引時確認：犯罪収益移転防止法の趣旨に鑑み、お客さまと所属保険会社の定める手続きを行う場合、所定の方法により本人特定事項等の確認(取引時確認)を行っているか。

お客さまの本人特定事項等の確認を行った場合、ただちに本人確認に関する記録(取引時確認書)を作成し、所属保険会社に提出しているか。

作成：日本代協アドバイザー 日本創倫株式会社 代表取締役 (CEO) 山本 秀樹

配信：日本代協事務局