

2025年度版

保険募集

コンプライアンス マニュアル

継続教育制度対応

COMPLIANCE

MANUAL

はじめに

お客さまの万が一を保障する生命保険業務は公共性の高い職務です。

このような職務が健全かつ適切に遂行されるよう、生命保険業においては保険業法をはじめとし、遵守しなければならない法令等に基づくさまざまなルールがあります。

「保険募集コンプライアンスマニュアル」は、代理店の皆さまに遵守し、理解いただきたい生命保険業務に関する法令等や当社ルールなどのポイントを、当社の実務に即してまとめた大変重要なものです。

日頃の保険業務の遂行にあたって疑問を感じた場合は、必ず本マニュアルにて、各事例や保険募集に関するポイントを再確認していただき、適切な保険募集活動のためにお役立てください。

さらに、本マニュアルを、代理店内で実施する研修等にもご利用いただくなど、代理店における保険募集管理に関する態勢（教育研修態勢や業務管理態勢等）の整備・構築にもご活用ください。

2022年3月の「保険会社向けの総合的な監督指針」改正においては、公的保険を補完する民間保険の趣旨に鑑み、保険募集人等が公的保険制度について十分に理解したうえで、お客さまに対して適切な情報提供を行い、お客さまが抱えるリスクやそれに応じた生命保険の必要性を理解いただく取組みが求められることとなりました。

また、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」では、法令等のルールを形式的に遵守することにとどまらず、趣旨を踏まえたうえで自らが主体的に創意工夫のうえ取組むことも求められています。

代理店の皆さまが、お客さまのために法令等のルールを遵守のうえ、創意工夫して業務を遂行されることにより、お客さまから信頼の厚い代理店として、ますますご発展くださいますよう心よりお祈り申し上げます。

SOMPOひまわり生命保険株式会社

当社では勧誘方針を以下のとおり定め、保険募集の基本方針と位置づけています。代理店の皆さまは、当社の勧誘方針に従い、各種法令等を遵守し適正な勧誘・募集活動を行ってください。

＜勧誘方針＞

● 保険商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な勧誘に努めます。

- ・ 保険業法、保険法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、金融商品取引法、消費者契約法、その他各種法令等を遵守し、お客さまの立場に立った勧誘に努めます。
- ・ 保険金の不正取得を防止する観点から、お客さまの本人確認、同意確認は確実に行之い、適正な保険金額を定めるよう努めます。
未成年者を被保険者とする場合は、特に配慮して参ります。

● お客さまの保険商品に関する知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた適切な勧誘に努めます。

- ・ ライフサイクルの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に沿った勧誘に努めます。
- ・ ご高齢者に対する販売等に当たっては、ご家族の同席を依頼するなど、お客さまに十分にご理解いただけるよう配慮して参ります。
- ・ 変額保険等の投資性商品の勧誘に当たっては、商品内容やリスク内容等について十分な説明に努めます。

● お客さまへの商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客さま本位の方法等の創意工夫に努めます。

- ・ わかりやすいパンフレット等を作成し、説明方法等に工夫を凝らしお客さまにご理解いただけるよう努めます。
- ・ 保険商品の重要事項やお客さまが不利益となる事項等を、正しくご理解いただけるよう、わかりやすい説明に努めます。
- ・ お客さまに重大な不利益が生じないように、わかりやすいサポート資料等を使用して、お客さまの健康状態を正しく告知していただけるよう努めます。
- ・ 販売・勧誘活動に当たっては、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所等について十分に配慮して参ります。

● お客さまにご信頼・ご満足いただけるよう努めます。

- ・ お客さまに関する情報については、適正な管理と保護に努めます。
- ・ 保険金・給付金等のお支払手続きにあたり、迅速・適切・丁寧に対応するよう努めます。
- ・ 勧誘方針に沿った適正な勧誘を行うために、勧誘ルールの整備や研修体制の充実等に努めます。
- ・ お客さまからのご相談、ご意見等、お気づきの点がございましたら、最寄りの店舗または下記の【お問い合わせ窓口】までご連絡ください。

【お問い合わせ窓口】 お客さまご相談窓口

【電話番号】 0120-273-211（通話料無料）

【受付時間】 月～金 9：00～18：00

※土日祝日および 12/31～1/3 を除く

本 編

CONTENTS

※本マニュアル(本編)は、2025年(令和7年)4月1日時点で施行・適用されている法令等の内容に基づいています。
※新契約書類(申込書、告知書、意向確認書等)への「記入」等について、ペーパーレス申込手続きにおいては、画面への入力操作に読み替えてください。
※本マニュアルの「交付」は、「手交」や「電磁的方法による提供」等の意味を含みます。

募集コンプライアンスマップ	8
---------------	---

生命保険募集活動における事例集	10
情報提供義務違反・重要事項等説明不十分：CASE 1	10
意向把握義務違反・意向把握不十分：CASE 2	12
特に注意が必要な苦情事例：CASE 3 ～ 8	13 ～ 18
無登録募集：CASE 9-1	19
変額保険無登録募集・無資格募集：CASE 9-2	19
不適切な募集資料の使用：CASE 10	20
構成員契約規制違反：CASE 11	21
顧客情報漏えい：CASE 12 ～ 13	22
比較説明：CASE 14	23
無面接募集：CASE 15	24
代筆・代印：CASE 16	25
不告知教唆・告知取扱不十分：CASE 17	26
保険料の割引・割戻：CASE 18	27
付績（成績の付替え）：CASE 19	27
その他の禁止行為：CASE 20 ～ 22	28

生命保険募集に係る不祥事故分類	29
1 不祥事件	29
2 保険募集不適切行為	30
3 代理店・募集人処分基準	32

第Ⅰ部	コンプライアンス	33
-----	----------	----

第1章	コンプライアンスの概念・重要性	33
第2章	生命保険募集人が遵守すべき法令の概要	35
1	保険業法	36
2	消費者契約法	37
3	金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律（金融サービス提供法）	39
4	金融商品取引法	40
5-1	個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）	40
5-2	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（マイナンバー法）	43
6	犯罪による収益の移転防止に関する法律（犯罪収益移転防止法）	43
7	保険法	44
8	会社法、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律	45

第Ⅱ部	法令上の募集規制および禁止行為	46
-----	-----------------	----

第1章	保険業法上の募集規制	46
1	情報提供義務	46
2	比較説明・推奨販売	46
3	意向把握義務	47
4	代理店体制整備義務	47
第2章	保険業法上の禁止行為	48
1	無登録募集	48
2	誹謗（ひぼう）・中傷	50
3	威迫（いはく）・業務上の地位の不当利用	50
4	保険種類・保険会社の誤認を招く行為	51
5	断定的な予想配当等の表示・説明	52
6	不当な乗換契約	52
7	誤解されるおそれのある比較	54
8	不正話法・重要事項説明未実施	55
9	告知・診査に関する禁止行為	56
10	特別の利益の提供	57
	【参考】不当景品類及び不当表示防止法に基づく景品規制	59
11	作成契約	60
第3章	その他の不適正な行為	61

第Ⅲ部	適正な保険募集のために必要な知識	66
	● 募集に関する標準的な流れ（特定保険契約を除く）	66
第1章	保険募集の定義等	68
1	保険募集	68
2	募集関連行為	69
3	「保険募集」「募集関連行為」のいずれにも該当しない行為	70
第2章	生命保険募集人の権限の明示	70
第3章	募集資料の取扱い	72
第4章	【意向把握義務】お客さまのご意向の把握	73
1	ルール概要	73
2	意向把握の方法	73
第5章	【情報提供義務】お客さまへの情報提供	75
1	ルール概要	75
2	情報提供の方法	75
3	電話・郵便・インターネット等による非対面・非接触の方式での説明	78
4	乗換時の不利益事項の説明	79
5	障がい者への対応の留意点	79
6	未成年者への対応の留意点	80
7	法人向け保険の留意点	81
8	その他の重要事項の説明	83
第6章	【情報提供義務】比較説明・推奨販売に係るルール	84
1	ルール概要	84
2	比較説明・推奨販売の方法	84
3	推奨販売において明示すべき「商品概要」について	86
第7章	申込手続き前のお客さまの意向確認	87
第8章	新契約手続きの留意点	87
1	申込書の取扱い	87
2	保険料の取扱い	88
3	クーリング・オフ制度（契約撤回請求権）	88
第9章	正しい告知・診査	90
1	契約の選択	90
2	告知を受ける際の留意点	91
3	正しく告知されなかった場合のお客さまにとっての不利益	94

第10章	早期消滅契約の発生防止	95
第11章	マネー・ローンダリングの防止	96
第12章	外国口座税務コンプライアンス法（FATCA）への対応	98
第13章	非居住者に係る金融口座情報の自動的交換のための報告制度（CRS）への対応	99
第14章	共同募集	100

第Ⅳ部	その他の重要な募集ルール	102
第1章	自己契約・特定契約・構成員契約に関するルール	102
1	自己契約の取扱い	102
2	特定契約の取扱いと特定関係法人	103
3	自己契約・特定契約の判定	107
4	構成員契約の取扱い	108
5	自己契約・特定契約・構成員契約の取扱いルール（一覧）	111
第2章	特定保険契約の募集に関するルール	112
	● 募集に関する標準的な流れ（特定保険契約）	112

第Ⅴ部	お客さまへのアフターフォロー	125
1	アフターフォローの重要性	125
2	特定保険契約のお客さまフォロー	126
3	解約手続きの注意点	127
4	失効・復活手続きの注意点	128
5	自動更新契約への対応	130
6	迅速・適切な保険金・給付金等の支払い	131
7	契約移管による取扱者変更時のフォロー対応	134

第Ⅵ部	高齢のお客さまへの対応	135
1	基本的な考え方	135
2	高齢のお客さま向けサービスに係る留意点	135
3	募集時および契約加入時の対応	135
4	アフターフォロー時の対応	138

第Ⅶ部	代理店業務に関するルール	140
第1章	代理店の体制整備義務等	140
1	基本ルール	140
2	「情報提供義務」関連	141
3	「比較説明・推奨販売」関連	141
4	「意向把握義務」関連	143
5	「募集関連行為」従事者の管理	143
6	大規模乗合代理店固有の義務	145
7	「保険募集人指導事業」を行う代理店固有の義務	147
8	テレマーケティング代理店固有の義務	147
第2章	代理店の態勢整備に関するルール	149
1	誤認されるおそれのある商号・名称の禁止	149
2	再委託の禁止	150
3	勧誘方針の策定・公表	150
4	個人情報保護に関する基本方針（プライバシー・ポリシー）の策定	151
5	ディスクロージャー資料の配備	151
6	個人情報の管理	152
7	業務上知り得た情報の保持	155
8	代理店点検	156
9	継続教育	156
10	反社会的勢力への対応	157
第3章	お客さまの声への対応	159
1	当社におけるお客さまの声対応ルール	159
2	当社における苦情対応ルール	160
3	当社における感謝（お褒め）の対応ルール	162
4	外部機関の仲介による不満等の解決（金融 ADR 制度）	162
第4章	善管注意義務、信義則、権利濫用禁止	164
1	善良な管理者の注意義務（善管注意義務）	164
2	信義誠実の原則（信義則）	164
3	権利濫用（らんよう）の禁止	165
第5章	罰則規定	165

第Ⅷ部	銀行等による保険募集に関するルール	166
第1章	全商品に係る弊害防止措置	167
1	保険募集指針の策定・公表・実施	167
2	法令等遵守統括責任者・法令等遵守責任者の配置	167
3	非公開金融情報・非公開保険情報保護措置	168
4	預金等との誤認防止	170
5	優越的地位の濫用（らんよう）禁止	171
6	金融機関取引との影響遮断措置	172
7	保険料を借入金で充当した変額（変額年金）保険の取扱い	172
8	保険契約締結後に行う業務の役割分担の明示	172
9	公正取引委員会ガイドライン	173
第2章	追加解禁商品に係る弊害防止措置	174
1	融資先募集規制	174
2	融資申込み有無の確認（タイミング規制）	176
3	融資担当者の分離	176
第3章	銀行等による保険募集におけるトラブル防止のための留意点	177
1	国民生活センターからの要望内容	179
2	国民生活センターが公表している相談事例	180
	【参考】保険業法（抜粋）	184
	代理店保管帳票一覧	194

募集コンプライアンスマップ

(特定保険契約を除く)

- 当一覧表は本マニュアル本編内容に沿った抜粋・一例です。詳細は本マニュアルに記載の各章・各一覧表で必ずご確認ください。

- より詳しい保険募集の流れはP.66の「募集に関する標準的な流れ」をご確認ください。

標準的な保険募集の流れ		禁止行為*1 の代表例	行うべき行為の代表例
情報収集、意向把握、情報提供	募集準備	誤解されるおそれのある比較表示*2 断定的な予想配当等の表示	当社所定の募集資料であることの確認
	アプローチ・見込み作り	誹謗(ひぼう)・中傷 構成員契約規制違反	見込客が構成員に該当しないかの確認
	権限明示・個人情報の取扱い	威迫(いはく)・業務上の地位の不当利用 保険種類・保険会社の誤認を招く行為 顧客情報漏えい	生命保険募集人の権限明示 個人情報の取扱いに関する説明・同意
	【意向把握義務】 お客さまの当初意向把握	意向把握義務違反	正確な意向(ニーズ)の把握・確認
	プランの作成・提案 契約概要の説明・交付	情報提供義務違反 不正話法	(乗合代理店の場合のみ) 比較する商品内容を偏りなく説明。 募集人側が商品を絞り込む場合、 推奨理由をわかりやすく説明。
	【情報提供義務】 比較推奨販売(乗合代理店の場合のみ)	誤解されるおそれのある比較説明	
	【意向把握義務】 最終的な意向把握	意向把握義務違反 「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」未交付 不当な乗換契約募集 (不利益事項の説明不十分) 重要事項説明未実施・ 重要事項等説明不十分	
意向確認	【情報提供義務】 重要事項説明		「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」の交付・説明
	意向最終確認と 意向確認書面の 作成・交付		提案内容とお客さまの意向の一致 に関しての最終的な確認
申込手続き	申込み	無面接募集 代筆・代印 作成・未承諾・不同意契約	本人確認 申込書の住所・氏名等の印字内容の確認
	告知	告知取扱不十分 告知妨害・不告知教唆・不実告知教唆 替玉診査(コチニン検査含む) 第一次選択不十分	「告知サポート資料」による重要事項 と留意点の説明
	保険料の取扱い*3	保険料の立替・割引・割戻 保険料の費消・流用 領収証等不正取扱 付續	保険料の領収が必要な場合、お客さまに当社所定の口座へ振込みいただくよう案内
処理手続き			

- * 1 禁止行為(してはならないこと)は募集行為の過程において常に適用を受けるものです。
- * 2 保険商品の比較情報や配当金等の予想情報について、保険契約者等の誤解を招くおそれのある説明や資料提示は禁止されています。
- * 3 「責任開始期に関する特約」を付加している契約の場合、申込時に「第1回保険料充当金」を領収する必要がなく、原則として契約成立後に口座振替等により「第1回保険料」を領収します。
- * 4 ネット口座振替受付サービスを利用した場合は不要です。

当社使用ツール例	「お客さまの声」事例
● 会社所定のニーズ喚起資料・募集資料の準備 ● パンフレットの準備 ● 保険設計書の準備	● 知らない代理店から突然電話で勧誘された。
● 意向把握シート	● 募集人より強引に保険を勧められ、非常に不愉快。
● 「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」 ● 「Web 約款」 「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」 「ご契約のしおり」[約款] で構成されています。 ● 「ご契約のしおり・約款」冊子 「ご契約のしおり・約款」と「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」は一部商品を除いて分冊となっており、原則「ご契約のしおり・約款」冊子はお客さまへ後送されます。	● 契約時の説明と契約内容が違う。 ● 最初、募集人に3つの商品を勧められたが、保険料の違いに関する説明しかなかった。 ● 募集人が「ご意向に合う商品です」と勧めてきたので加入したが、具体的な説明はなかった。 ● そもそも、希望したはずなのに満期保険金がない。 ● 掛け捨ての保険とは聞いていない。
● 意向確認書	● 重要事項などの説明を受けずに契約した。 ● クーリング・オフ制度について、説明を受けていない。 ● 加入時に「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」を受け取っていない。 ● 新たな契約について、健康状態等により加入できない場合があると聞いていない。
● 新契約関連書類 ・ 申込書 ・ 告知書(診査報状)・告知サポート資料 ・ 口座振替依頼書*4 ・ 取扱者の報告書	● 加入した保険に希望したはずの特約が付いていない。 ● 保険料免除特約が付いていないとは聞いていない。 ● 保険証券が届かない。 ● 保険証券の生年月日の印字が間違っている。 ● 契約した覚えがない。 ● 申込みをしたのは家族で、本人は知らない。 ● 治療中であつたが、告知しないで良いと募集人に言われ加入した。 ● 診査を受けた覚えがない。

ここでは、日々の募集活動において「勘違いで……」「知らなかったがゆえに……」などから起こり得る不適切な事例を紹介しています。それぞれの場面での正しい考え方・正しい募集行為もあわせて示しています。

もし、「思っていたことと違う」「このルールは知らなかった」などといったことがありましたら、本編の該当ページにて詳細を確認していただき、今後の業務に活かしてください。

◎ 情報提供義務違反 ◎

▶ 新契約取扱い等に際し、契約者または被保険者に保険契約の内容、注意喚起すべき情報および参考となるべき情報の提供を行わなかったとき。

◎ 重要事項等説明不十分 ◎

▶ 不十分な知識または過失により保険契約の内容、注意喚起すべき情報および参考となるべき情報の提供を十分行わず、お客さまが誤った理解や判断をするに至ったとき（不祥事件に該当する場合を除く。）。

「ご契約に際しての重要事項（契約概要・注意喚起情報）」を必ず契約者に交付し、十分な説明をしていますか？

◎ CASE1-1

生命保険募集人（以降、「事例集」では募集人）Aさんは今日、たまたま「ご契約に際しての重要事項（契約概要・注意喚起情報）」を携行するのを忘れてしまったので、パンフレットと保険設計書だけを使って商品内容をお客さまに説明しました。

申込手続きの際、お客さまより、「『ご契約に際しての重要事項』って書いてあるけど、何のこと？」と聞かれました。募集人Aさんは「そういう冊子がありますので、後日さしあげます」とだけ説明し、申込画面に署名いただき、手続きを完了しました。



Point

● 2020年（令和2年）5月の「Web約款」導入により、「ご契約に際しての重要事項（契約概要・注意喚起情報）」が別冊になりました。保険契約の申込みまでの間に「ご契約に際しての重要事項（契約概要・注意喚起情報）」等を交付のうえ、重要事項および契約加入の判断に参考となるべき情報について十分かつわかりやすく説明することが法令上求められています。

* 変額保険の場合、「契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）」

● また、「ご契約に際しての重要事項（契約概要・注意喚起情報）」等を十分に説明し、お客さまに不利益事項もご理解いただいたうえで納得して、保険加入していただくことが必要です。

● 契約者と被保険者が異なる場合には、契約者・被保険者双方へ説明し、正しく理解いただく必要があります。

➡ 詳しくは第Ⅲ部第5章（P.75）へ

現在の契約を解約して新たな契約の申込手続きをするとき
不利益事項の説明を行っていますか？
（他社契約を解約して加入していただく場合も同じです。）

◎ CASE1-2

募集人Aさんは、お客さまから既契約を解約して新契約に加入いただきました。しかしながら、募集人Aさんはお客さまに、申込手続きの際、新契約では手術給付金の対象となる手術の種類や給付倍率が既契約とは相違する等の、不利益となる重要事項を説明していませんでした。

その後、お客さまが手術給付金の請求を行ったところ、新たに契約した医療保険では支払対象外であることが発覚。

お客さまから、募集人Aさんに「内容が良くなるというから乗り換えたのに。給付金が出なくなるケースもあるなんて聞いていないですよ。デメリットについてもきちんと説明してくれないと困りますよ！」と苦情がきました。



Point

● 現在のご契約を解約または減額し、新たな保険契約のお申込みをいただく場合、お客さまの不利益となる重要事項を説明し、お客さまにご理解いただく必要があります。

必ず説明してください！

- 既契約を解約して新たな保険契約のお申込みをいただく場合は、「ご契約に際しての重要事項（契約概要・注意喚起情報）」等の「現在のご契約の解約等を前提とするお申し込みについて」をお見せして、乗換契約の不利益事項を説明してください。
- お客さまによっては過去の給付歴に伴う給付倍率が変更されている場合等があるため、説明時に注意してください。

➡ 不利益事項の例は第Ⅱ部第2章⑥（P.53）へ ➡ 詳しくは第Ⅲ部第5章④（P.79）へ

◎ 意向把握義務違反 ◎

▶新契約取扱い等に際し、お客さまのご意向に沿った提案を行わず、お客さまのご意向と最終的な保険契約の内容が合致していることを確認する機会の提供を行わなかったとき。

◎ 意向把握不十分 ◎

▶お客さまのご意向の把握やお客さまのご意向と最終的な保険契約の内容が合致していることの確認が不十分であったため、お客さまが誤った理解や判断をするに至ったとき(不祥事件に該当する場合を除く。)

お客さまのご意向の把握・確認に必要な募集プロセスを守っていますか？

◎CASE2

募集人Aさんは、お客さまが医療保険のプランを希望していましたが、お子さまがまだ小さいこともあったため、お客さまに万一のことがあった場合に死亡保障が必要だと思い込み、お客さまのご意向を十分に把握せず、必要性を訴えて収入保障保険にご加入いただきました。

しかしながら、お客さまはすでに別の死亡保障に加入しており、経済的にも保険料が払い続けられず、3か月後解約となりました。



Point

- 当初と最終的なご意向の把握・比較、そして申込み前に最終的なご意向と加入する契約内容について確認する機会の提供等、きめ細やかな募集プロセスに沿って、お客さまのご意向を把握・確認することが法令上求められています。
- 募集の際には、お客さまのご意向(ニーズ)を把握してそのご意向に沿った商品を提案し、お客さまのご意向と提案している商品の関連性についてお客さまに説明し、理解していただく必要があります。
- お客さまのご意向(初期・最終・意向変化の理由等)を意向把握シートに記録して証跡化するとともに、代理店として募集人の代理店ルールの遵守状況を確認します。そして募集人の業務遂行状況の検証結果を確認して課題を発見、改善を図ることが重要です。
- 当社では、早期消滅契約については、募集人の皆さまに事情を伺い、早期消滅に至った原因の確認を行うこともあります。

◎ 特に注意が必要な苦情事例 ◎

高齢のお客さまに対してはとりわけ慎重に対応しましょう！

◎CASE3-1 高齢のお客さまへの対応

募集人Aさんは、高齢のお客さまから「保障性と貯蓄性がある、今からでも加入できる保険はないか」と相談を受けたので、死亡保障と解約時に返戻金を受け取ることのできる終身保険をおすすめし、ご加入いただきました。

後日、お客さまから「保険証券に満期保険金がかかれていないのはなぜか」と問合せがあり、満期保険金はないことを説明したところ「貯蓄性があるって言ったじゃない！」と苦情になりました。



◎CASE3-2

募集人Aさんは高齢のお客さまに無選択型終身保険を提案したところ、加入していただけることとなりました。重要事項説明の際、注意いただくポイントとして契約後2年間の病気死亡は経過月数分の保険料相当額しか支払われないことを強調し、成約となりました。

後日、お客さまから「息子に保険証券を見せたら、保険期間が2年じゃないと言っているんだけど……本当なの？」と問合せがありました。終身保険なので、保険期間は終身にわたることを説明すると、「2年間だけの契約だと言っていたのに、一生なんて話が違う！」と苦情になりました。

Point

- 高齢のお客さまに対しては、お客さまのご意向(ニーズ)にあった保障内容となっているか、また十分に内容をご理解いただいているかなど、契約内容の決定までに十分な時間をかけて相手の理解度を確認しながら、とりわけ慎重かつきめ細やかな対応をする必要があります。
- 当社では、70歳以上の高齢のお客さまに対する保険募集に際して、「親族^{*1}の同席をともなった募集」「複数回の面談による募集」「複数の募集人による募集」のいずれかの方法(変額保険の場合、「親族^{*2}の同席をともなった募集」)に加えて、「複数回の面談による募集」または「親族への説明」で募集を行い、お客さまに十分にご理解いただいたうえで加入いただくこととしています。

*1 配偶者または6親等以内の親族までを指します。

*2 変額保険の場合、同席者・説明する親族は70歳未満に限ります。

注 当社では、「親族の同席をともなった募集」を推奨しています。

※ ビデオ通話による親族同席も可能です。

更新するつもりはなかったのに更新されている

●CASE4 自動更新についての説明不足

募集人Aさんは、更新可能な定期保険をおすすめした際、保障内容の説明はしましたが、保険期間満了時に自動更新され、更新後の保険料が上がるなどの説明をしていませんでした。また、その後のアフターフォローの際も、自動更新の話をしていませんでした。

10年後、お客さまから「更新するつもりはないのに更新されており、更新後の保険料もこんなに高くなるとは聞いていない」と苦情となり、結局解約となりました。



Point ●自動更新の対象契約の場合、契約の募集時から自動更新について説明し、お客さまに理解いただくことが必要です。

- ① 自動更新制度について
保険期間満了と同時に手続きなしで同じ保障内容で自動的に継続させることができます。また、被保険者の健康状態にかかわらず、告知なしで最長90歳*まで保障を継続できます。
*一部の商品については80歳または85歳まで。
- ② 更新後の保険料について
更新後の保険料は、更新時の年齢や保険料率により再計算しますので、通常は更新前に比べて高くなります。
- ③ 健康体料率特約付契約の更新について
更新後の保険期間満了日が、健康体料率特約締結後10年を超える場合は、標準体料率での更新となります。健康体料率で更新する場合は、所定の診査を受けていただく必要があります。

➡ 詳しくは第Ⅶ部⑤ (P.130) へ

医療保険に付加したがんの特約が90日間保障されていないなんて

●CASE5 がんに対する保障の開始(責任開始日)

募集人Aさんは、お客さまからの申出により、がん保険を解約して、新たにがんの特約を付加した医療保険をおすすめし、ご加入いただきました。

しかしながら、募集人Aさんは乗換時の不利益事項を説明する際、がんの特約の責任開始日について説明していませんでした。

主契約の責任開始日から50日後、お客さまは胃がんと診断確定されましたが、がんの特約の保障が開始されておらず、がんの特約は無効となり、がんの特約から給付金が支払われなかったうえ、がんの特約の保障が失われました。

お客さまからは「なぜ、がんの特約の給付金が支払われないのか。契約を切り替えたときにそんなことは聞いていない。元の契約に戻してくれ!」との申出を受けました。



Point ●現在のご契約を解約または減額し、新たにがん保険またはがんの特約を付加した医療保険にお申し込みいただく場合は、通常の乗換契約時の不利益事項の説明に加えて、特に慎重に対応する必要があります。

- 医療保険に付加するがんに対する特約の保障の開始は、主契約の責任開始日からその日を含めて90日経過後(91日目)となります。
責任開始日から90日以内にがんが診断確定された場合は、ご契約者または被保険者がその事実を知っている・いないにかかわらず、特約は無効となります。
- 上記の事例の場合、乗換しなければ加入していたがん保険で、がんに対する給付金が支払われていたものが、乗換したために、がんの特約の保障が主契約の責任開始日からその日を含めて90日経過後(91日目)となり、がんの特約から給付金が支払われなかったうえ、がんの特約は無効となり、消滅してしまいました。

注 1. 当社には、上記に該当しないがん保険およびがんの特約もあります。
2. 当社のがん保険を解約して、新たにご加入したがんにかかわる特約ががんの保障開始前のがん診断確定により無効となる場合で、かつ、ご契約が当社所定の条件に該当する場合、すでに解約したご契約の解約をなかったものとしてすることができます。

➡ 詳しくは第Ⅱ部第2章⑥ (P.53)・第Ⅲ部第5章④ (P.79) へ

募集人に口頭でお話しされても
告知していただいたことにはなりません！

●CASE6 告知受領権についての説明不足

募集人Aさんは、被保険者から「目薬をさしている」と聞きましたが、市販の目薬を使用しているものと思い込み、詳しく確認せず、告知書に記入してもらうよう案内もしていませんでした。また、告知サポート資料を使用せず、募集人に口頭でお話しされても告知していただいたことにはならないことを明確に説明していませんでした。

責任開始後、目の治療のために入院し、手術給付金を請求したところ、保険に加入する前から被保険者が眼科に通院し、処方された目薬を使用していたことが判明しました。

告知義務違反の判定に対し被保険者より苦情となり、募集時における事実確認をすることになりました。



Point ●募集人に被保険者が口頭で話しても告知していただいたことにはなりません。「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)*」だけでなく「告知サポート資料」も用いて、募集人には「告知受領権」がないことを明確に説明し、被保険者の健康状態については、後に告知義務違反に問われることがないように、ありのまま、正確に告知書に記入いただくよう説明してください。

*変額保険の場合、「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」

●募集人が回答できない質問を受けた場合には、あいまいな回答をせず、お客さまに直接照会していただける窓口(お客さま専用フリーダイヤル)をご案内します。

➡ 詳しくは第Ⅲ部第9章② (P.92) へ

「告知忘れが多い項目」について再確認しましょう。

●CASE7 告知忘れが多い項目

お客さまは、病院で「高血圧症」と診断されていましたが、投薬を受けていなかったため、告知を失念してしまいました。その結果、給付金は支払われず、契約も解除されてしまいました。

Point

●最も告知忘れが多い項目

<告知事項第1項>*

「最近3か月以内に、医師の診察・検査・治療・投薬(薬の処方を含む)を受けたことがありますか。」

こちらの質問は、病気であるか否かを問いません。「病気とは思わなかった」あるいは、医師から「たいしたことはない」と言われたとしても、「医師にみてもらった事実」があれば告知が必要です。

例えば、「検査だけだった」「薬をもらっただけ」「診察したが何でもなかった」「病名は言われていない」といった場合も、告知が必要です。

告知忘れが多いケース

「高血圧症」「糖尿病」
治療・投薬していないけど……

「胃ポリープ」「子宮筋腫」
「今すぐ治療は必要ない」と言われた

「不妊治療」「流産」
病気じゃないのでは?

「白内障」「緑内障」
「加齢によるもの」と言われた

Point

●勘違いによる記入もれが多い項目

<告知事項第2項②>*

「7日間以上にわたる医師による診察・検査・治療、あるいは7日分以上の投薬(薬の処方を含む)を受けたことがありますか。」

「7日間以上」とは、初診から最後に診察を受けた日が7日間以上である場合を指します。再検査・精密検査・定期的な検査・診察を受けている場合も告知が必要です。

*「告知書(一般用)」の内容です。「告知書(一般用)」以外は、内容が異なりますので注意してください。

➡ 詳しくは第Ⅲ部第9章③ (P.92、P.94) へ

「告知サポート資料」を使用して、
「告知忘れが多い事例」について説明していますか？

●CASE8 告知忘れが多い事例の説明不足

募集人Aさんは「告知サポート資料」を被保険者に交付しただけで、「告知忘れが多い事例」について被保険者に説明しませんでした。

被保険者は不妊治療を受けていましたが、不妊治療について告知の必要があるとは認識していなかったので告知しませんでした。

その後、給付金請求時の確認業務で不妊治療の受診歴による告知義務違反の判定に対し被保険者より苦情となり、募集時における事実確認をすることになりました。



- Point**
- 不妊症で治療を受けている場合でも告知は必要です。「告知サポート資料」に記載された「告知忘れが多い事例」についても説明し、告知書に記入いただくよう説明してください。
 - ペーパーレス申込手続きの場合は、告知項目の入力時に告知忘れの多い病気等が画面に表示されますので、説明して確認いただきます。

➡ 詳しくは第Ⅲ部第9章② (P.93) へ

注意 ●募集人契約等告知義務違反

募集人Aさんは、自らを被保険者とする契約を取り扱った際、自らの契約であることから、安易に考えて、既往症の告知を失念してしまいました。

・・・このような場合・・・

「募集人契約等告知義務違反(不祥事件)」として

募集人処分(登録抹消など)や代理店処分(委託契約解除*など)を受ける可能性がありますので、注意が必要です。

*募集人の登録抹消や代理店の委託契約解除に至らない場合でも「募集手数料削減」「新契約募集停止」や「表彰制度・支援策の入賞欠格」となる可能性があります。

●無登録募集●

▶生命保険募集人として登録されていない者が募集行為を行ったとき。

募集前に生命保険募集人の登録は完了していますか？

●CASE9-1

使用人として新しく入社したAさんが一般課程試験に無事合格したと聞いた代理店代表者Bさん。

一刻も早く慣れてもらいたいと思い、Aさんが募集人登録前であるにもかかわらず、医療保険の加入を希望しているお客さまを訪問して、商品説明をするよう指示しました。……これって、良いのでしょうか？

- Point**
- 生命保険を募集するためには、所定の試験に合格するだけでは足りません。生命保険募集人の登録を完了し、実践研修を修了することが必要です。

➡ 詳しくは第Ⅱ部第2章① (P.48) へ

●変額保険無登録募集・無資格募集●

▶変額保険販売資格者として登録されていない者が変額保険の募集行為を行ったとき。

取扱予定の保険会社で変額保険販売資格の登録は完了していますか？

●CASE9-2

募集人Aさんは、B保険会社の変額保険販売資格研修資料にて変額保険の研修を受講し、変額保険の商品内容を理解していましたが、B保険会社の変額保険販売資格は未登録でした。

お客さまから「B保険会社の変額保険に興味があるので商品内容を説明してほしい」とのご希望があったので、商品説明だけなら問題ないと思い、商品説明を行いました。

- Point**
- 変額保険販売資格試験に合格していたとしても、取扱予定会社の変額保険販売資格研修を受講完了し登録された後でなければ、変額保険の募集はできません。
- ※変額保険販売資格登録は、取扱予定の保険会社毎に登録が必要です。
- なお、当社の変額保険を販売するためには、以下のすべての条件を満たす必要があります。
- ① 変額保険販売資格試験に合格していること
 - ② 当社の変額保険販売資格研修の受講が完了し、かつ確認テストに合格していること
 - ③ 当社の変額保険販売資格者として登録されていること

➡ 詳しくは第Ⅱ部第2章① (P.48) へ

◎不適切な募集資料の使用◎

原則として当社で作成した募集資料を使用してください!
募集資料のトラブルは、大切なお客さまとの信頼関係を壊します。

◎CASE10

<不適切な表現の例>

- 誇大表現 ……「No.1」「最上級」「業界初」など※
- 煽(あお)る表現 ……「ぐんぐん増える」「どんどん安くなる」など
- いたずらに不安にさせる表現 ……「大丈夫ですか?あなたの保険!」など
- 過大な期待を抱かせる表現 ……「この保険(特約)があれば、すべて大丈夫!」など
- 根拠のないことからの断定的表現 ……「入院保障は最低10,000円必要」「健康保険が危ない」など
- 誹謗(ひぼう)・中傷表現 ……「こんな保険に入っていたら要注意!」など
- 保険本来の趣旨を逸脱した表現 ……「節税になります」「課税の繰り延べ効果」など

※例えば、出典が表示されているなど、その表現する内容が客観的に実証されている場合を除きます。



Point

- やむをえずオリジナル募集資料(挨拶文書を含む)を作成する場合には、必ず事前に担当者へご相談ください。(申請手続きの上、承認が必要な場合があります。)
- 誤解を招く表示は、法令等により禁止されています。
- 代理店ホームページ等の表記内容についても同様にご注意ください。

➡ 詳しくは第Ⅱ部第2章②⑤⑦ (P.50、P.52、P.54、P.55)・第Ⅲ部第3章 (P.72) へ

◎構成員契約規制違反◎

▶ 構成員契約規制に抵触する契約を募集したとき。

「構成員契約規制」に抵触すると
不祥事件になります!!

◎CASE11

法人募集代理店において、自社の新入社員に対して定期保険の募集を行い、何名かの従業員が契約しました。



Point

- 法人募集代理店は構成員に対して、第三分野商品以外の募集はできません。
- 募集に際しては、保険契約者の勤務先が特定関係法人に該当しないか、必ず確認してください。
- 自己契約・特定契約の確認も行ってください。
- ペーパーレス申込手続きでは、事前準備画面でのチェックを正確に行ってください。

➡ 詳しくは第Ⅳ部第1章④ (P.108) へ

◎顧客情報漏えい◎

▶顧客情報を漏えい(不正利用、売却等を含む。)、滅失またはき損したとき。

大切な顧客情報を守るために

◎CASE12

代理店業務で使用するパソコンがウイルスに感染し、パソコン内に保管していた顧客情報等の一部が、ファイル共有ソフト経由でインターネット上に流出する事故が発生しました。

当社は、該当するすべてのお客さまに対してお詫びをするとともに、この内容を公表しました。

Point

- 業務で使用するパソコンには、ファイル共有ソフトを絶対にインストールしないでください。
- 不審なメールの添付ファイルやURLは絶対にクリックしないでください。
- 顧客情報漏えいが故意・重大な過失による場合など帰責事由が重大なときは不祥事件として、監督当局への届出を行います。
- 代理店の顧客情報保護に関するルールについて、募集人による遵守状況や、個人データ管理台帳・管理区域外持ち出し管理簿等を定期的に検証し、その検証結果をルールの見直しや業務の改善に反映させることが重要です。

➡詳しくは第Ⅰ部第2章⑤①(P.40)・第Ⅶ部第2章⑥(P.152)へ

「ほんの少しの時間だから大丈夫だと思った」……あなたは大丈夫ですか？
車上荒らしに要注意！！

◎CASE13

昼食時、レストランの駐車場で顧客情報の入った営業用カバンを車内に残したまま入店したところ、運転席の鍵穴がこじ開けられて営業用カバンを盗まれてしまいました。

Point

お客さまの情報を守るための3つのポイント

- 車内放置厳禁！ ……書類は常に肌身離さず携行します。
- 持ち出す書類は必要最小限に！ ……書類を持ち出すこと自体がリスクです。
- 油断大敵！ ……「自分は大丈夫」は通用しません。
被害にあってはじめてその重要性を痛感したのでは遅いのです。

➡詳しくは第Ⅰ部第2章⑤①(P.40)・第Ⅶ部第2章⑥(P.152)へ

◎比較説明◎

▶保険契約者・被保険者に他の保険契約との比較で誤解されるおそれのあることを告げたり、表示する行為。

お客さまの誤解を招くような
比較説明を行っていませんか？

◎CASE14

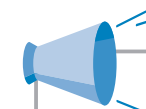
募集人Aさんは、お客さまから「週刊誌の生命保険特集に各社の医療保険を比較した記事が掲載されていたけど、どの会社が一番良いの？」と、質問を受けました。

そこでAさんは、保険料が一番安くなるプランを作成したうえで、「うちの商品が他社と比べて最も安いです」と説明。すでにお客さまが説明を受けていた他社商品より、提示したプランの保険料払込期間が長い点には触れることなく保険料の安さのみ強調し、申込みをいただきました。……これって、良いのでしょうか？



Point

- 他社の保険や自社の保険と比較する場合に、保険契約者・被保険者にそのお勧めしている保険の不利な部分には触れず、有利な部分だけを取り上げて説明することや、都合の良い部分だけを説明してはいけません。



このようなことも行ってはいけません！

- 無配当であることを説明せず、保険料が安い点のみを強調し説明すること。
- 報道記事・週刊誌記事等を活用した募集行為など。

➡詳しくは第Ⅱ部第2章⑦(P.54)へ

●無面接募集●

▶契約者または被保険者と面接せず募集を完結したとき。

遠方のお客さまや、ご家族全員へ保険商品を提案するときなど、
お客さまと面接せずに募集していませんか？

●CASE15

募集人Aさんは、契約者Bさんの娘Cさんを被保険者とする契約を募集するため、Bさん宅を訪問しパンフレットと設計書、「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」を使って商品の説明を行いました。

しかし、被保険者Cさんが遠方に住んでいたため、Cさんに対しては、パンフレットと設計書などを送付した後、電話で、これらの書類に基づいて商品の説明を行いました。

この契約の給付金請求時の確認業務において、Cさんから、「遠方に住んでいるので申込時に募集人Aさんとは面接していない」との申出がありました。



Point

- 保険募集の際には、契約者および被保険者と必ず面接してください！！
- 契約者と被保険者が異なる場合には、双方と面接する必要があります。
- 契約者や被保険者に面接をしないで募集し、加えて、契約者・被保険者本人以外による申込書・告知書等の代筆がある場合等は「不祥事件」となります。
- 契約者や被保険者と面接していれば、明らかに契約加入が不可である事実が判明していたものと推認できる場合等も「不祥事件」となります。
- オンライン募集であっても画面をとおして契約者・被保険者を確認する必要があります。
- 遠隔地などの契約者・被保険者へは、必要に応じてオンラインによる面接・募集を活用ください。

➡詳しくは第Ⅱ部第3章(P.61)・第Ⅲ部第9章①(P.90)へ

●代筆・代印●

▶申込書・告知書等の自署項目の代筆や代印を行ったとき、もしくは行うことを容認したとき、または契約者・被保険者等による自署(法人の場合は、記名・押印)を面前で確認していなかったため代筆や代印が行われたとき。

申込時に契約者・被保険者ご本人から
面前で自署していただいていますか？

●CASE16

募集人Aさんは、契約者Bさんの勤務先を訪問して商品説明を行ったところ、Bさんから申込みをいただけることになりましたが、あいにく契約手続きを行う時間がありませんでした。

Bさんから申込書類は記入しておくので自宅に届けてほしいとの依頼がありましたので、Bさんの母親のCさんに書類を預けました。

その日の夜、Aさんは、母親のCさんから書類を受け取り、そのまま保険会社へ提出し、契約は成立してしまいました。

ところが、成立後確認で、Bさんから、「申込書類は、母が記入した」との話がありました。



Point

- 大前提として、契約者・被保険者それぞれに面接することが必須です。
- 申込時に契約者・被保険者ご本人から面前で自署いただきます。
- ペーパーレス申込手続きにおいては、各画面のボタンを押すことがお客さまの【意思表示行為】であり、各種申込書類へ記入・署名・入力いただくことと同義になります。お客さまの要望、了承、応諾があってもお客さまが操作する画面を生命保険募集人が代行操作・入力することは原則禁止です。お客さまから「操作がわからないから」との理由で代行操作の要望があった場合は、紙申込書に切り換えてください。

➡詳しくは第Ⅱ部第3章(P.61)・第Ⅲ部第8章①(P.88)へ

◎不告知教唆◎

▶新契約取扱等の際し、既往症・現症に関する重大事実を告知しないことを被保険者に勧める行為があったとき。

◎告知取扱不十分◎

▶契約者・被保険者等に関する観察・質問等に重大な過失があったために、危険選択に関する重要事項・事実について了知せず、お客さままたは会社に損害または迷惑を被らせたとき。

「**たいしたことがなければ、告知しなくても良いですよ**」
などと安易に答えていませんか？

◎CASE17

申込内容も決まり、お客さまに告知書を記載していただいている際、「高血圧で定期的に病院から薬をもらってはいるけど、最近は調子が良いので、あまり飲んでいません。どのように書けばいいの？」と質問された募集人Aさん。

「血圧値が安定しているのであれば、告知書に記載する必要はありません」と答えてしまいました。

1年後、お客さまから入院給付金の請求があったときに、正しい告知がなされていないことが判明。

お客さまから「なぜ、代理店にきちんと伝えたのに支払われないんだ！」と苦情になりました。……さあ、大変！



Point ●被保険者には告知書の必要記載事項について、「漏らさず」「ありのままを」「正確に」告知していただかなければなりません。

次のようなことも告知しなければなりません！

- 「胃がん」で治療したことがあります。今はなんともありません。ただ、念のため自主的に年2回病院で診てもらっており、先月も行ってきました。
- 会社の健康診断で「再検査」と言われましたが、調子が悪いわけではないので、再検査は受けませんでした。

➡詳しくは第Ⅱ部第2章⑨ (P.56)・第Ⅲ部第9章② (P.92) へ

◎保険料の割引・割戻◎

▶新契約取扱時および第2回目以降保険料について、保険料の割引・割戻があったとき、または保険料の割引・割戻を約束したとき。

「**保険料の割引・割戻**」は保険業法上の禁止行為に定められている
「**特別の利益の提供**」にあたります！

◎CASE18

募集人Aさんは、お客さまに「契約が成立したら保険料相当額の商品券を贈りますよ」と約束して、申込みをいただきました。

しかし、被保険者の医学的査定の結果、契約は引受不可となり、商品券も贈りませんでした。……約束するだけなら、良いのでしょうか？

次のようなことも一切行ってはいけません！

- お客さまに第1回保険料のサービスをしました。
- お客さまに社会通念の範囲を超えた中元・歳暮・成約記念品を贈りました。
- 解約時に損失が発生した場合には補てんすることを約束しました。 など

➡詳しくは第Ⅱ部第2章⑩ (P.57) へ

◎付績（成績の付替え）◎

▶正当な理由なく募集に全く関与しない社員・募集人に契約を譲り渡したとき、または全く関与しない社員・募集人が契約の譲渡を強要したとき。

お客さまが「募集人に全く会ったことがない」と言っています……。では、**いったい誰がお客さまと申込手続きを行ったのでしょうか？**

◎CASE19

キャンペーン入賞まで、あと1件に迫った代理店代表者Aさんは、保険会社担当社員であるB君に「これだけ頑張ったのだから、1件くらい紹介頼むよ！」と依頼しました。

依頼を受けた担当社員のB君は、考えた末に実家の母親に頼んで医療保険に加入してもらうことにし、B君自ら募集に行きました。

B君は、成約した申込書をAさんに渡し、Aさんはキャンペーンに入賞しました。

Point ●募集行為を一切行っていない場合は、保険契約の取扱者にはなりません！！

➡詳しくは第Ⅱ部第3章 (P.62) へ

事例集

◎ その他の禁止行為 ◎

CASE20 ～ 22 は、ちょっとした確認をしていたら未然に発生を防げた不適切な行為です。

◎CASE20 ご契約のしおり・約款等未交付

募集人Aさんは、収入保障保険と医療保険の申込みをいただくことになり、お客さま宅を訪問しましたが、うっかり「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」を持参するのを忘れてしまいました。

車の中に予備の医療保険の「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」があったので、医療保険の「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」だけで説明・交付し、収入保障保険の「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」は後日お渡しすることにしました。

ところが、忙しくてお客さま宅へ行けないうまま数週間が経過し、契約者から会社に「『ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)』を送ってほしい」との送付依頼がありました。

➡ 詳しくは第Ⅲ部第5章① (P.75) へ

◎CASE21 費消・流用

募集人Aさんは、残高不足のため未収納となったお客さまから保険料の振込先を聞かれました。ところが、その場で保険会社の指定口座がわからなかったため、募集人Aさん本人の個人口座を案内しました。

その結果、お客さまの保険料を生活費の一部として使ってしまいました。契約が失効したことにより、判明しました。

➡ 詳しくは第Ⅱ部第3章 (P.62) へ

◎CASE22 保険料立替

募集人Aさんは、未収納フォローをしましたが、お客さまと連絡がつきませんでした。そこで、失効を避けるため1か月分の保険料を一時的に立て替えました。

その後、お客さまの口座からも引落しがあり、重複入金となったことから、募集人Aさんが立て替えたことが判明しました。

➡ 詳しくは第Ⅱ部第2章⑩ (P.60) へ

生命保険募集に係る不祥事故分類

1 不祥事件

2016年(平成28年)4月1日改定

項 目		事 由
費消・流用		保険料・保険金・給付金・解約返戻金・契約者貸付金・その他保険契約に係わる金銭・その他の公金を横領、詐取、費消したとき、または他に流用したとき
不明瞭金銭授受		実在しない保険商品等(例えば極端な高利回り商品)に充当するとして金銭を授受するなど顧客との間で授受した金銭が会社の公金または業務上の公金とは認められないが、会社が法律上の損害賠償責任を問われる懸念のあるもの
不正請求		保険金・給付金等の請求に伴う診断書もしくは各種証明書等を改ざんもしくは偽造し、または医師に対して不実の記載を依頼したとき、あるいは上記について契約者等に教唆したとき
不正話法		新契約取扱い等に際し、契約内容に関する重要な事項について虚偽の説明を行ったとき、もしくは故意または重過失により重要な事項の一部しか説明しなかったとき
重要事項説明未実施		新契約取扱い等に際し、契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項について故意または重過失により全く説明しなかったとき
替玉診査		替玉診査により契約を成立もしくは復活・復旧させ、またはそれをはかったとき
告知書改ざん		自ら告知書を改ざんし、または契約者等を教唆して告知書を改ざんさせたとき
告知妨害		新契約取扱等に際し、既往症・現症に関する重大事実を被保険者が告知するのを妨げたとき
不告知教唆		新契約取扱等に際し、既往症・現症に関する重大事実を告知しないことを被保険者に勧める行為があったとき
不実告知教唆		新契約取扱等に際し、既往症・現症に関して不実の告知を被保険者に勧める行為があったとき
危険選択に関する不正行為		危険選択に関する重要事項・事実(入院中・通院中・服薬中・重大既往症)を知りながら、故意または重過失によりこれを会社に報告しなかったとき、または事実と異なる報告を行ったとき
診査報状作成依頼		社医・嘱託医等に対して、被保険者の診査をしないで診査報状の作成を依頼したとき
診査報状不実記載依頼		社医・嘱託医等に対して、診査報状に不実の事を記載するよう依頼したとき
診査報状等改ざん		診査報状または医的情報の改ざんを自ら行うか、または契約者等に改ざんさせたとき
診査報状差止依頼		診査結果が悪いことを知ったうえで、診査報状の会社宛送付の中止を依頼したとき
不当な乗換契約		契約者または被保険者に対し、故意または重過失により不利益となるべき事実を告げずに乗換募集を行ったとき
情報提供義務違反		新契約取扱い等に際し、契約者または被保険者に保険契約の内容、注意喚起すべき情報および参考となるべき情報の提供を行わなかったとき
意向把握義務違反		新契約取扱い等に際し、顧客意向に沿った提案を行わず、顧客意向と最終的な保険契約の内容が合致していることを確認する機会の提供を行わなかったとき
募集人契約等告知義務違反		募集人自身の契約や募集人自身が病歴を知り得る立場にある身内の契約について、故意または重大な過失により告知義務違反行為があったとき
作成契約	無断契約	実在する契約者もしくは被保険者またはこれら両者に無断でその者の名義を用いて契約を作成したとき、または契約者に無断で契約内容を変更したとき
	名義借契約	契約者・被保険者に保険契約の加入意思・保険料支払意思がないにもかかわらず、契約者・被保険者またはその家族から名義使用の了解を得て契約を作成したとき
	架空契約	実在しない契約者・被保険者の名義を用いて契約を作成したとき
未承諾契約		契約者本人の加入承諾を得ず、契約者の家族等の間で契約を成立させ、もしくはその成立をはかったとき
不同意契約		被保険者本人の加入同意を得ず、契約者の家族等の間で契約を成立させ、もしくはその成立をはかったとき
保険料の割引・割戻		新契約取扱時および第2回目以降保険料について、保険料の割引・割戻があったとき、または保険料の割引・割戻を約束したとき

生命保険募集に係る不祥事故分類

項 目	事 由
特別利益の提供 および提供の約束	保険料の割引・割戻以外のもので不当な金品の供応、その他利益の提供を約し、または提供 する行為があったとき
保険料立替	新契約の獲得を目的として、契約取扱時および第2回目以降保険料について保険料を立替入 金したとき、または立替を約束したとき
違法な募集文書図画 の作成配布	募集のため会社の定めた基準以外の募集文書図画を作成・配布し、または契約内容の一部の みを比較し、誤解させる恐れのある説明をしたとき
誹謗・中傷	他の生命保険会社を誹謗・中傷する目的で当該生命保険会社の信用または支払能力等に関し て劣後性を不当に強調したとき
構成員契約規制違反	構成員契約規制に抵触する契約を成立させたとき、または圧力募集の事実が認められたとき
顧客情報漏えい	①顧客情報を故意・重大な過失によって漏えい(不正利用、売却等を含む)滅失またはき損し たとき ②故意・重大な過失に至らなくても顧客情報漏えい(不正利用、売却等を含む)、滅失またはき 損の状況・原因等の帰責事由が重大なとき
無登録募集	生命保険募集人登録を受けていないもので募集行為があったとき
無登録募集幫助	紹介代理店に保険募集をさせる等、生命保険募集人登録を受けていない者に保険募集をさせ る行為、またはそのような募集を容認する行為があったとき
告知義務違反を 回避する行為	告知義務違反を回避するため、契約者に対し2年以内の保険金・給付金請求をしないよう勧 めたとき
告知取扱不十分	契約者・被保険者等に関する観察・質問等に重大な過失があったために、危険選択に関する 重要事項・事実について了知せず、顧客または会社に損害または迷惑を被らせたとき
無面接募集	契約者または被保険者と面接せず募集を完結し、契約者・被保険者本人以外による申込書・ 告知書等の代筆があったとき または面接していれば、明らかに契約加入が不可であるような重要事実が判明したと推認でき る場合
公金の盗難・紛失	現金・手形・小切手または有価証券その他有価物の紛失(盗難に遭うことおよび過不足を生 じさせることを含む)で1件あたり100万円以上のとき
入金・支払遅延	保険料・給付金・解約返戻金等保険契約に係わる金銭の入金もしくは支払を故意または重大 な過失により遅延させたとき
その他不祥事件 に該当する行為	上記以外の保険業法施行規則第85条第8項に該当する行為を行ったとき

2 保険募集不適切行為

項 目	事 由
不適切な公金取扱	過失により公金の入金もしくは支払を遅延させたとき、または過失により公金の盗難(紛失、 過不足を生じさせることを含む1件100万円未満のとき)にあったとき
保険料立替	保険料を一時的に立替入金したとき (不祥事件に該当する場合を除く)
募集人契約等 告知義務違反	募集人自身の契約や募集人自身が病歴を知り得る立場にある身内の契約について、告知義務 違反行為があったとき (不祥事件に該当する場合を除く)
告知取扱不十分	契約者・被保険者等に関する観察・質問等が不十分であったために、危険選択に関する重要 事項・事実について了知せず、顧客または会社に損害または迷惑を被らせたとき (不祥事件に該当する場合を除く)
代筆・代印	申込書・告知書等の自署項目の代筆や代印を行ったときもしくは認めたとき、または契約者・ 被保険者等による自署押印を面前で確認していなかったため代筆や代印が行われたとき (未承諾契約、無面接募集など不祥事件に該当する場合を除く)

生命保険募集に係る不祥事故分類

項 目	事 由
不適切な募集 報告書取扱	告知事項であるか否かを問わず、危険選択に関する事実を知りながら、これを会社に報告しな い、または事実と異なった報告を行い、保険契約関係者および会社に迷惑をおよぼしたとき
領収証等不正取扱	正当な理由なく領収証の回収・返却を著しく遅延する等、領収証の取扱に著しい手落ちがあっ たとき 正規の領収証以外の領収証で保険料を受領したとき、または保険料を受領した際に正規の領 収証を発行しなかったとき 本人の責に帰すべき事由で領収証を数度に亘り紛失したとき 本人の責に帰すべき事由で紛失または回収不可能に陥った領収証により事故が発生し、契約 者または会社に損害を与えたとき 領収証を本来の目的以外に使用したとき 会社の発行する受領書、預り証もしくはそれに準ずるものを不正に取扱ったとき
説明相違	不十分な知識または過失により保険契約の内容、注意喚起すべき情報および参考となるべき 情報について誤った説明を行い、顧客が誤った理解や判断をするに至ったとき (不祥事件に該当する場合を除く)
重要事項等説明不十分	不十分な知識または過失により保険契約の内容、注意喚起すべき情報および参考となるべき 情報の提供を十分行わず、顧客が誤った理解や判断をするに至ったとき (不祥事件に該当する場合を除く)
意向把握不十分	顧客の意向把握や顧客意向と最終的な保険契約の内容が合致していることの確認が不十分で あったため、顧客が誤った理解や判断をするに至ったとき (不祥事件に該当する場合を除く)
ご契約のしおり・約款 等未交付	重要事項や契約内容に関する事項について十分説明を行ったものの、ご契約のしおり・約款 (契約概要・注意喚起情報を含む)を交付していなかったとき
無面接募集	契約者または被保険者と面接せず募集を完結したとき (不祥事件に該当する場合を除く)
未熟契約	契約者の十分な加入承諾を得ず、契約を成立させ、もしくはその成立をはかったとき (不祥事件に該当する場合を除く)
親権者 不同意契約	契約者または被保険者が未成年の場合に、親権者の同意を得ず、契約を成立させ、もしくはそ の成立をはかったとき
変額保険無登録募集・ 無資格募集	変額保険の無登録募集または無資格募集を自ら行い、または行わせたとき
不適切な新契約取扱	取扱者の過失により契約者の意思と相違した内容の契約を成立させたとき
不適切な保全取扱	契約者から保全手続を依頼されたにもかかわらずそれを放置し、もしくは過失により契約者の 意思とは異なる手続を行い、契約者もしくは会社に損害または迷惑を被らせたとき
付續	正当な理由なく契約を募集に全く関与しない社員・募集人に譲り渡したとき、または全く関与 しない社員・募集人が譲渡を強要したとき
顧客情報漏えい	顧客情報を過失もしくは怠慢によって漏えい(不正利用、売却等を含む)、滅失またはき損した とき
その他保険募集 規程違反行為	会社の定めた保険募集に関する規程や会社が認めたルールに違反する行為を行ったとき(不 祥事件に該当する場合を除く)

- 保険業法により、当局へ届出を義務付けられている行為を「不祥事件」といい、それ以外の不
適切な行為を「保険募集不適切行為」といいます。「不祥事件」「保険募集不適切行為」の両方を
含めて「不祥事故」といいます。
- 代理店内で法令等違反行為(その疑いがある場合を含む)や疑わしい取引等が発覚した場合
は、速やかに営業店担当者へ報告します。調査結果をもとに事故区分や処分内容が判定され
ますので、判定後は営業店の指示に従い再発防止策の策定や再発防止研修を行います。

3 代理店・募集人処分基準

区分	事由（事故の種類）	該当法令等		不祥事故処分							
		保険業法	施行規則 第85条 第8項	募集人処分			代理店処分				
				注意処分	新契約募集 停止1か月	登録抹消	注意処分	募集手数料削減支払			委託契約 解除
不祥事件	費消・流用	第307条第1項3号	1,3号			○	○			○	○
	不明瞭金銭授受	第307条第1項3号	1,2,3号			○	○			○	○
	不正請求	第307条第1項3号	1,3号			○	○			○	○
	不正話法	第300条第1項1号	3号			○	○			○	○
	重要事項説明未実施	第300条第1項1号	3号			○	○			○	○
	替玉診査	第300条第1項2,3号	3号			○	○			○	○
	告知書改ざん	第300条第1項2,3号	3号			○	○			○	○
	告知妨害	第300条第1項2,3号	3号			○	○			○	○
	不告知教唆	第300条第1項2,3号	3号			○	○			○	○
	不実告知教唆	第300条第1項2,3号	3号			○	○			○	○
	危険選択に関する不正行為	第300条第1項2,3号	3号			○	○			○	○
	診査報状作成依頼	第300条第1項2,3号	3号			○	○			○	○
	診査報状不実記載依頼	第300条第1項2,3号	3号			○	○			○	○
	診査報状等改ざん	第300条第1項2,3号	3号			○	○			○	○
	診査報状差止依頼	第300条第1項2,3号	3号			○	○			○	○
	不当な乗換契約	第300条第1項4号	3号			○	○			○	○
	情報提供義務違反	第294条第1項	3号		○	○	○		○		○
	意向把握義務違反	第294条の2第1項	3号		○	○	○		○		○
	募集人契約等告知義務違反	第307条第1項3号	3号		○	○	○		○		○
	作成契約	無断契約	第307条第1項3号	3号		○	○		○		○
		名義借契約	第307条第1項3号	3号		○	○		○		○
		架空契約	第307条第1項3号	3号		○	○		○		○
	未承諾契約	第307条第1項3号	3号			○	○		○		○
	不同意契約	第307条第1項3号	3号			○	○		○		○
	保険料の割引・割戻	第300条第1項5号	3号	○	○		○		○		○
	特別利益の提供および提供の約束	第300条第1項5号	3号	○	○		○		○		○
	保険料立替	第300条第1項5号	3号	○	○		○		○		○
	違法な募集文書図画の作成配布	第300条第1項6,7号	3号	○	○		○		○		○
	誹謗・中傷	第300条第1項9号	3号	○	○		○		○		○
	構成員契約規制違反	第300条第1項9号	3号	○	○		○		○		○
	顧客情報漏えい	第300条第1項9号	3号	○	○		○		○		○
	無登録募集	第275条第1項1号、 第307条第1項3号	3号	○	○		○		○		○
	無登録募集補助	第275条第1項1号、 第307条第1項3号	3号	○	○		○		○		○
	告知義務違反を回避する行為	第307条第1項3号	3号	○	○		○		○		○
	告知取扱不十分	第307条第1項3号	3号	○	○		○		○		○
	無面接募集	第307条第1項3号	3号	○	○		○		○		○
	公金の盗難・紛失（100万円以上）		4号	○	○		○		○		○
	入金・支払遅延	第307条第1項3号	3号	○	○		○		○		○
	その他不祥事件に該当する行為	第307条第1項3号	1～6号	○	○	○	○	○	○	○	○
保険募集不適切行為	不適切な公金取扱				○	○		○	○		
	保険料立替				○	○		○	○		
	募集人契約等告知義務違反				○	○		○	○		
	告知取扱不十分				○	○		○	○		
	代筆・代印				○	○		○	○		
	不適切な募集報告書取扱				○	○		○	○		
	領収証等不正取扱				○	○		○	○		
	説明相違				○	○		○	○		
	重要事項等説明不十分				○	○		○	○		
	意向把握不十分				○	○		○	○		
	ご契約のしおり・約款等未交付				○	○		○	○		
	無面接募集				○	○		○	○		
	未熟契約				○	○		○	○		
	親権者不同意契約				○	○		○	○		
	変額保険無登録募集・無資格募集				○	○		○	○		
	不適切な新契約取扱				○	○		○	○		
	不適切な保全取扱				○	○		○	○		
	付額				○	○		○	○		
	顧客情報漏えい				○	○		○	○		
	その他保険募集規程違反行為				○	○	○	○	○	○	○

(注1) 処分は○を標準とする。代理店処分については、適用月の手数料額(ただし、解約・失効・減額等による戻入手数料を除く)に適用割合(3%、5%または15%)を乗じた額を削減する。適用期間は最大6か月とする場合がある。
適用月の削減額が1万円に満たないときは1万円とするが、手数料額が1万円に満たない場合は手数料額を限度とする。また、原則として適用月の削減額が10万円を超えるときは10万円とする。新契約募集停止の適用期間は最長3か月とする場合がある。
(注2) 損害保険において「募集人登録抹消」「代理店委託解除」に該当する行為があった場合、「その他保険募集規程違反行為」と位置づけ、その場合に限り「募集人登録抹消」「代理店委託解除」を適用する。
(注3) 悪質性が高い場合には、上記適用割合・上記削減金額を超える場合がある。
(注4) 不祥事故に至らないケースであっても、募集人過失があると判断した場合には改善指導を行う場合がある。

第1章 コンプライアンスの概念・重要性

コンプライアンス(compliance)とは、一般的に「法令等の遵守」と訳されており、多くの企業では、法令や社内ルールだけでなく、社会的規範や企業倫理を守るということも含めて用いられています。

生命保険募集人の活動においても、法令をはじめ、生命保険募集人が所属する保険会社や募集代理店の諸規定、社会的規範に至るさまざまなルールを遵守し、社会的な倫理・良識のもとお客さま本位の行動を実践することが求められています。

このような中で、企業のコンプライアンスに対して社会から向けられる視線は、ますます厳しくなっています。コンプライアンス違反は、保険会社や募集代理店、生命保険募集人が厳しい処分を受けることに加え、大切なお客さまや社会の信頼を失うことになるのです。

したがって、法令や社内ルール等を十分に理解し、正しい知識を備えたうえで、お客さま本位の行動を実践することが生命保険募集人の活動の大前提となります。

注 生命保険募集人が守るべきルール

生命保険募集人の活動において守らなければならない法律には、保険会社や生命保険募集人に対する規制・監督のあり方を規定する保険業法に加え、消費者契約法、金融サービス提供法、金融商品取引法、個人情報保護法、犯罪収益移転防止法等があり、2010年(平成22年)4月からは保険法が施行されています。

また、保険会社や募集代理店が定めている諸規定等も生命保険募集人が守らなければならない重要なルールです。

保険募集上のルールに違反した場合には、違反の内容によって当社の処分基準が定められています。生命保険募集人の場合は注意処分や新契約募集停止、登録抹消の処分を、募集代理店の場合は募集手数料削減支払や委託契約解除等の処分を受けることがあります。違反の内容が保険業法に抵触している場合には、登録の取消し、業務停止命令といった行政処分を受けることや保険業法上の懲役や罰金等に処されることがあります。保険業法以外でも、懲役や罰金等の刑事罰を負うことや、民事上の損害賠償責任を問われることもあります。また、著しく不適当な事故を惹起した場合は、一般社団法人 生命保険協会(以下、生命保険協会)の「廃業等募集人情報登録制度」、日本損害保険協会の「代理店廃止等情報制度」により、その氏名や事故内容等が登録され、生損両協会および会員各社で共有化されることとなります。

生命保険募集人に対する保険業法上の罰則の例



罰則	違反行為
3年以下の懲役もしくは 300万円以下の罰金(第315条)	● 特定保険契約の募集における損失補てん（第300条の2、準用金融商品取引法*第39条第1項）
1年以下の懲役もしくは 100万円以下の罰金(第317条の2)	● 無登録募集（第275条第1項） ● 不正の手段による登録（第276条） ● 虚偽の説明、保険契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項の不説明（第300条第1項第1号） ● 虚偽告知教唆、告知妨害・不告知教唆（第300条第1項第2号・第3号） ● 特定保険契約の募集における契約締結前の情報の提供をせず、又は虚偽の情報の提供をした者（第300条の2、準用金融商品取引法第37条の3第1項） ● 第307条による業務の全部もしくは一部停止の命令に対する違反
6月以下の懲役もしくは 50万円以下の罰金(第319条)	● 特定保険契約の募集における契約締結時の情報の提供をせず、又は虚偽の情報の提供をした者（第300条の2、準用金融商品取引法第37条の4第1項）
30万円以下の罰金(第320条)	● 生命保険募集人等の登録申請書・添付書類に虚偽の記載をして提出した者（第277条第1項・第2項） ● 生命保険募集人等で業務・財産状況の報告、資料の提出をせず、もしくは虚偽の報告、資料の提出をした者（第305条） ● 生命保険募集人等の立入検査において、質問に対して答弁せず、もしくは虚偽の答弁をし、または検査を拒み、妨げ、忌避した者（第305条） ● 生命保険募集人等で業務改善命令に違反した者（第306条）

注 上記の懲役刑と罰金刑は併科されることがあります。なお、刑法の一部改正により、懲役刑と禁固刑が一元化され、拘禁刑となります（2025年（令和7年）6月1日施行）。

* 保険業法において、金融商品取引法を準用する場合には、準用金融商品取引法と記載します。

参照 「特定保険契約」の定義については、第Ⅳ部第2章(P.112)に記載しています。

生命保険募集人に対する保険業法以外の法令による刑事罰の例



罪名	罰則
私文書偽造(変造)罪(刑法第159条) 偽造(変造)私文書行使罪(刑法第161条)	3年以上5年以下の懲役
詐欺罪(刑法第246条)	10年以下の懲役
不退去罪(刑法第130条)	3年以下の懲役または10万円以下の罰金
強要罪(刑法第223条)	3年以下の懲役
恐喝罪(刑法第249条)	10年以下の懲役
名誉毀損罪(刑法第230条)	3年以下の懲役もしくは禁錮または50万円以下の罰金
信用毀損罪・業務妨害罪(刑法第233条)	3年以下の懲役または50万円以下の罰金
私印偽造罪、私印不正使用罪・偽造私印使用罪(刑法第167条)	3年以下の懲役
業務上横領罪(刑法第253条)	10年以下の懲役

参照 法令上の禁止行為については、第Ⅱ部第2章(P.48)に記載しています。

第2章 生命保険募集人が遵守すべき法令の概要

この章では、生命保険募集人が守るべき主な法令を紹介していきます。

「保険業法」(一部の投資性の強い保険商品の販売については「金融商品取引法」の準用部分)は、保険会社や生命保険募集人に対する規制・監督(免許・登録、行為規制、罰則等)のあり方について定めた法律です。

「消費者契約法」は、事業者と消費者間の契約ルールについて定めた法律、また、「金融サービス提供法」は、事業者が金融商品を販売する際の説明義務等について定めた法律です。「保険法」も同様に、事業者と消費者間の保険特有の契約ルールについて規定した法律です。

このほか、保険の販売・勧誘にあたっては、お客さまの個人情報の収集・管理等の取扱いについて定めた「個人情報保護法」や、マネー・ローンダリング(資金洗浄)の防止のためにお客さまの本人特定事項等の確認や疑わしい取引の届出等を義務付けた「犯罪収益移転防止法」等のルールも守る必要があります。

1 保険業法

この法律は、保険業全般に関する基本的な法律で、保険業を行う者の健全で適切な運営や公正な保険募集等について定めています。そのうち、生命保険募集人に関係の深い事項には次のようなものがあります。

生命保険募集人に関係の深い事項



項目	概要	条項
生命保険募集人の登録	<ul style="list-style-type: none">● 生命保険の募集を行う者は内閣総理大臣の登録を受けなければならない。● 登録を受けていない者は保険募集をすることはできない。● 監査役に就任した場合、生命保険募集人の登録を抹消しなければならない。	第275条 第276条 第2条 第280条
情報提供義務	<ul style="list-style-type: none">● 保険募集等の際、保険契約の内容、注意喚起すべき情報、その他保険契約者等に参考となるべき情報の提供を行わなければならない。	第294条第1項
生命保険募集人の権限の明示	<ul style="list-style-type: none">● 保険募集の際に、所属保険会社等、生命保険募集人の商号・名称または氏名や、保険契約締結に関して「媒介」をするのか、「代理」をするのかの別について明示しなければならない。	第294条第3項
意向把握義務	<ul style="list-style-type: none">● 保険募集等の際、お客さまのご意向を把握し、これに沿った保険契約の締結等の提案、当該保険契約の内容の説明を行い、保険契約の締結等に際してのお客さまのご意向と当該保険契約の内容が合致していることをお客さまが確認する機会の提供を行わなければならない。	第294条の2
生命保険募集人の体制整備義務	<ul style="list-style-type: none">● 保険募集の業務に関し、保険募集の業務に係る重要な事項のお客さまへの説明、保険募集の業務に関して取得したお客さまに関する情報の適正な取扱い、保険募集の業務を第三者に委託する場合における当該保険募集の業務の的確な遂行、乗合代理店における契約内容を比較した事項の提供、保険募集人指導事業を実施する場合における当該指導の実施方針の適正な策定および当該実施方針に基づく適切な指導、その他の健全かつ適切な運営を確保するための体制を整備しなければならない。	第294条の3
虚偽の説明、保険契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項の不説明の禁止	<ul style="list-style-type: none">● 虚偽の説明を行うこと、保険契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を説明しないことの禁止。	第300条 第1項第1号

告知・診査に関する禁止行為	<ul style="list-style-type: none">● 保険契約者または被保険者に対し、保険会社等に重要な事項について虚偽のことを告げることを勧めたり、重要な事実を告げるのを妨げたり、告げないことを勧める行為の禁止。	第300条 第1項 第2号・第3号
不適正な乗換募集の禁止	<ul style="list-style-type: none">● 不利益となるべき事実を説明せずに乗換募集をすることの禁止。	第300条 第1項第4号
特別の利益の提供の禁止	<ul style="list-style-type: none">● 保険料の割引・割戻、その他特別の利益を提供することまたは提供を約束することの禁止。	第300条 第1項第5号
誤解されるおそれのある比較の禁止	<ul style="list-style-type: none">● 誤解されるおそれのある表示や説明をすることの禁止。	第300条 第1項第6号
断定的な予想配当等の表示・説明の禁止	<ul style="list-style-type: none">● 将来の配当等について断定的な判断を示したり確実であると誤解されるおそれのある表示や説明をすることの禁止。	第300条 第1項第7号
特定関係者から特別の利益の提供を受けている者への保険募集の禁止	<ul style="list-style-type: none">● 保険会社等の特定関係者*から特別の利益の提供を受けている者または提供の約束を受けている者に保険募集をすることの禁止。	第300条 第1項第8号
お客さまの保護に欠ける行為の禁止	<ul style="list-style-type: none">● 威迫・業務上の地位の不当利用や他社の誹謗(ひぼう)・中傷、保険種類・保険会社について誤認を招く行為等、お客さまの保護に欠けるおそれがあるとして法令で定める行為の禁止。	第300条 第1項第9号

*「保険会社等の特定関係者」とは、当該保険会社の子会社、当該保険会社の保険主要株主、当該保険会社を子会社とする保険持株会社、当該保険持株会社の子会社(当該保険会社を除く)その他の当該保険会社と政令で定める特殊な関係のある者をいいます。

また、このほかにも保険会社の業務運営に関する措置として、お客さまへの重要事項の説明、その他の健全かつ適切な運営を確保する措置等、お客さま保護のためのさまざまな義務が定められています。

2 消費者契約法

消費者と事業者との間では、情報の質および量、交渉力に格差があり、消費者契約におけるトラブルはその格差が背景にあることが少なくありません。消費者契約法では、事業者の不適切な勧誘方法によって、お客さまが誤認または困惑して締結した契約については、所定の期間内であれば、その契約の申込みまたはその承諾の意思表示を取り消すことができることを定めています。また、消費者契約の目的となる物品やサービス等が、お客さまの通常必要とされる分量等を著しく超えることを知りながら勧誘した場合(過量販売)にも、お客さまは契約を取り消すことができます。

注 「過量販売」の定義・ルールに関しては、各社の規定・ルールに従います。

消費者契約法は、消費者と事業者との間で締結される「消費者契約」を広く対象としており、保険契約も対象となります。

誤認させる行為の例

- 重要事項について事実と異なることを告げる行為
- 不確実な事項について断定的な判断を告げる行為
- 故意または重過失によってお客さまにとって不利益となる事実を告げない行為

困惑させる行為の例

- お客さまが退去してほしい旨の意思を示したにもかかわらず、お客さまの自宅や職場から退去しない行為
- お客さまが退去したい旨の意思を示したにもかかわらず、勧誘場所から退去させない行為
- お客さまの社会生活上の経験不足を不当に利用して不安をあおる行為
- お客さまの加齢等による判断能力の低下を不当に利用して不安をあおる行為

お客さまが契約の取消しをできる権利は、お客さまが誤認に気づいたときや困惑の状況から解放されたときなどから原則1年経過すると時効により消滅します。また、契約締結時から原則5年を経過した場合も時効によって消滅します。

なお、消費者契約法は、消費者を保護するための法律であるため、この法律における「消費者」には法人等の団体や、個人であっても事業主は含まれません。

また、消費者契約法では、以下のようなことについても定めているため、十分に注意する必要があります。

- 消費者を困惑させる行為の類型として「社会生活上の経験不足の不当な利用」「加齢等による判断力の低下の不当な利用」「勧誘することを告げずに、退去困難な場所へ同行し勧誘」「威迫する言動を交え、相談の連絡を妨害」なども対象となること
- 事業者が消費者にとって不利益な事実を「故意」または「重大な過失」により告げなかった場合、消費者は契約の申込みまたは承諾の意思表示を取り消すことが可能であること
- 勧誘をする際には、事業者が知ることができた個々の消費者の知識および経験に加えて、年齢・心身の状態も総合的に考慮したうえで、必要な情報を提供しよう努めなければならないこと
- 事業者は消費者の求めに応じて、消費者の解除権(解約に関する権利)行使のために必要な情報を提供しよう努めなければならないこと

3 金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律 (金融サービス提供法)

「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律(金融サービス提供法)」は、多様化・複雑化する金融商品の販売をめぐる「お客さま」と「金融商品販売業者」との間のトラブルを未然に防ぐことを目的に2001年(平成13年)4月から施行されました。「金融商品販売業者」には、保険会社はもちろん募集代理店等も含まれます。

この法律では、「金融商品販売業者」に重要事項についての説明を義務付け、これらの事項について説明を行わなかったことにより「お客さま」が損害を被った場合には、「金融商品販売業者」が損害賠償責任を負うことと定めています。

また、「金融商品販売業者」に対して、金融商品を販売するための勧誘方針の策定・公表も義務付けています。なお、金融商品取引法等の一部を改正する法律(令和5年法律第79号)により、金融サービス提供法は2024年(令和6年)11月1日に改正法が施行され、上記の義務に加えて、保険会社の役職員や募集代理店に所属する生命保険募集人等を含む「金融サービスを提供する者」に対して、お客さまの最善の利益を勘案しつつ、お客さまに対して誠実かつ公正に、その業務を遂行しなければならないという義務が課されることとなりました。

金融サービス提供法における重要事項

- 市場リスクに関する事項…金利、通貨の価格、金融商品市場の相場等の変動が原因で元本欠損*が生じるリスク。
- 信用リスクに関する事項…保険会社等の業務または財産の状況の変化を直接の原因として元本欠損*が生じるリスク。

*この場合の元本欠損とは、お客さまが受け取る金額の合計が払込保険料の総額を下回る場合をいいます。

勧誘時および重要事項の説明時の留意点

- 重要事項の説明にあたっては、お客さまの知識、経験、財産の状況および契約締結の目的に照らして、お客さまに理解していただくために必要な方法および程度による説明を行うことが必要です。
- 勧誘の方法および時間帯に関しては、当社の勧誘方針に沿ってお客さまに十分に配慮することが必要です。
- 不確実な事項について、断定的判断を提供したり、確実であると誤認させるおそれのあることを告げたりしてはなりません。

不適切な勧誘の例

- お客さまから訪問を断られたにもかかわらず、担当者を変更して訪問を継続する。

金融サービス提供法上の「顧客」には、個人だけではなく法人も含まれます。

参照 勧誘方針の策定・公表については、第Ⅶ部第2章③(P.150)に記載しています。

4 金融商品取引法

国民経済の健全な発展と投資者の保護に資することを目的に、有価証券をはじめとした投資性の強い金融商品を包括的・横断的に幅広く対象とした金融商品取引法が2007年(平成19年)9月から施行されました。

これに伴って保険業法等の一部が改正され、金利、通貨の価格、金融商品市場の相場等の変動によってお客さまに損失が発生するおそれがある保険契約は「特定保険契約*」と定義され、金融商品取引法の規制の一部が準用されます。

保険業法において準用される金融商品取引法の規制

- 特定投資家制度
- 契約締結時の情報の提供
- 適合性の原則
- 広告等の規制
- 募集にあたっての禁止行為
- 契約締結前の情報の提供
- 損失補てん等の禁止

* 特定保険契約の種類には、変額(変額年金)保険、市場価格調整(MVA:Market Value Adjustment)を利用した保険、外貨建(外貨建年金)保険があります。

参照 特定保険契約の募集に関する具体的なルールについては、第Ⅳ部第2章(P.112)に記載しています。

5-1 個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)

2005年(平成17年)4月から、個人情報取扱事業者の業務遂行に関し、適切に個人情報を取り扱うためのルールとして、個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)が全面施行され、個人情報取扱事業者にさまざまな義務を課しています。

この法律は、ICT(情報通信技術)の発達とともに、個人情報を取得・利用することが容易になる反面、その不適切な利用や不正流出等の危険が高まったことなどを背景に制定されました。

近年では、個人情報の利用形態の多様化や企業のグローバル化に対応するため、2022年(令和4年)4月から改正法が全面施行されています。改正法では、個人情報に対する意識の高まり、技術革新を踏まえた保護と利活用のバランス、外国への越境データの流通増大に伴う新たなリスクへの対応等の観点から、実状に合わせた新たなルールが規定されました。

「個人情報取扱事業者」とは、事業規模や取り扱う個人情報の数にかかわらず、個人情報データベース等を事業の用に供している者を指しており、保険代理店も個人情報保護法の適用を受けることとなります。

●生命保険募集人が遵守すべき主なルールは下記のとおりです。

●個人情報の利用目的の特定、利用目的による制限

- ・個人情報の取扱いにあたって、利用目的をできる限り特定しなければならない。
- ・特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱ってはならない。
- ・違法または不当な行為を助長する等の不適正な方法により個人情報を利用してはならない。

●個人情報の適正な取得、利用目的の通知等

- ・偽りその他不正な手段により個人情報を取得してはならない。
- ・個人情報を取得した場合は、あらかじめ利用目的を公表している場合を除き、速やかに利用目的を通知または公表しなければならない。
- ・本人から直接書面に記載された個人情報を取得する場合は、あらかじめ利用目的を明示しなければならない。

●個人データの正確性の確保

- ・利用目的の達成に必要な範囲内で個人データの正確性・最新性を確保しなければならない。

●個人データの安全管理措置、従業者・委託先の監督

- ・個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない(取得し、又は取得しようとしている個人情報であって、個人データとして取り扱うことを予定しているものの漏えい等を防止するために必要かつ適切な措置を含む)。
- ・個人データを取り扱う従業者・委託先に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

●個人データの第三者提供の制限、確認・記録義務

- ・本人の同意を得ずに個人データを第三者へ提供してはならない。
- ・第三者へ個人データを提供する場合、あるいは提供を受けた場合、提供先(元)の氏名などを記録し、一定期間保管する必要がある。
- ・外国にある第三者に個人データを提供する場合は、あらかじめ、外国にある第三者への個人データの提供を認める旨の本人の同意を得る。

●保有個人データの開示・訂正・利用停止等

- ・保有個人データに関し、下記事項について本人の知り得る状態にしておかななければならない。
①個人情報取扱事業者名、②利用目的、③本人からデータの開示、訂正・追加・削除の求めがあった場合の手続き
- ・保有個人データに関し、本人から求めがあった場合は、開示、訂正(理由がある場合)、利用停止(理由がある場合)をしなければならない。

●苦情処理

- ・個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

●個人データ漏えい等の処理

- ・個人データの漏えい等が発生した際、個人の権利利益の侵害のおそれ大きい事態については、個人情報保護委員会への報告ならびにお客さま本人への通知を行わなければならない。

●個人情報とは、生存する個人に関する情報のうち、以下の①、②のいずれかに該当するものを指します。

①特定の個人を識別できるもの

※「他の情報と容易に照合することにより特定の個人を識別できるもの」も個人情報に含まれます。

②個人識別符号が含まれるもの

個人識別符号とは、次のア、イのいずれかに該当する文字、番号、記号その他符号を指します。

ア. 身体の一部の特徴を電子計算機のために変換した符号

(例)顔・虹彩・声紋・指紋・静脈認証データ、DNA 等

イ. サービス利用や書類において対象者ごとに割り振られる符号

(例)公的な番号(旅券番号、基礎年金番号、運転免許証番号、マイナンバー(個人番号)、各種保険証の被保険者番号等)

なお、お客さまに加え、従業員や生命保険募集人(採用前を含む)に関する情報、証券番号等の内部管理番号、個人が特定できる電子メールアドレスも個人情報に含まれます。

●センシティブ情報とは、個人情報保護法で定義される要配慮個人情報を含む以下の情報をいいます。

【要配慮個人情報】

- ①人種
- ②信条
- ③社会的身分
- ④病歴
- ⑤犯罪の経歴
- ⑥犯罪被害の事実
- ⑦その他、本人に対する不当な差別、偏見、不利益が生じないように配慮が必要な情報
(身体・知的・精神障がい等があること、健康診断その他の検査の結果、診療・調剤情報等)

【上記以外の以下の情報】

- ⑧労働組合への加盟
- ⑨門地
- ⑩本籍地
- ⑪保健医療および性生活に関する情報

センシティブ情報は、業務遂行上必要な範囲かつお客さま本人の同意を取得した場合等を除き、原則として取得、利用、または第三者への提供は行っておりません。

5-2 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(マイナンバー法)

行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平かつ公正な社会を実現する社会基盤として、マイナンバー制度が2016年(平成28年)1月から開始されました。この制度の根拠となるマイナンバー法は、すべての事業者に適用されます。

マイナンバー法は、マイナンバーを含む情報を「特定個人情報」として、下記のような個人情報保護法よりも厳格な保護規制を設けています。

- マイナンバーは、お客さまの同意があったとしても、マイナンバー法であらかじめ限定的に定めた業務以外で利用してはならない。
- マイナンバーの取扱業務に必要な場合以外は、マイナンバーの提供を求め、取得・保管をしてはならない。
- マイナンバー法で定められた場合以外は、お客さまの同意があったとしても、第三者にマイナンバーを提供してはならない。

参照 個人情報(マイナンバー等の特定個人情報を含む)の取扱いについては、第Ⅶ部第2章⑥(P.152)に記載しています。

6 犯罪による収益の移転防止に関する法律(犯罪収益移転防止法)

この法律は、犯罪による収益が、組織的な犯罪を助長するために使用されたり、健全な経済活動を阻害する事業に移転されたりすることを防ぐための法律で、保険会社を含む金融機関等にお客さまの本人特定事項等の確認や記録の作成・保存、疑わしい取引の届出等を義務付けています。金融機関等に本人確認とその記録の作成・保存を義務付けた「本人確認法」と、反社会的な団体による犯罪の処罰等を定めた「組織犯罪処罰法」を一本化し、2008年(平成20年)3月から完全施行されました。また、取引時確認における本人特定事項の確認を厳格化するなどの内容の「改正犯罪収益移転防止法」が2016年(平成28年)10月に施行されました。

この法律では、生命保険契約の締結、契約者貸付、契約者変更、満期保険金・年金・解約返戻金の支払い等(特定取引)を行う際、取引時確認として、お客さまの本人特定事項、取引を行う目的、職業等の確認を義務付けています。

取引時確認を行った場合には「確認記録」を、「特定業務」に係る取引を行った場合には「取引記録」を作成し、それぞれ7年間保存することが必要です。取引時確認にあたってお客さまが本人特定事項を隠ぺいする目的で虚偽の申告を行った場合には、お客さまに1年以下の懲役もしくは100万円以下の罰金が科せられます。お客さまが取引時確認に応じない場合には、保険会社等は手続き等を行うことができません。また、保険会社等が疑わしい取引を発見した際には、金融庁に報告することが必要です。

注 上記の懲役刑と罰金刑は併科されることがあります。なお、刑法の一部改正により、懲役刑と禁固刑が一元化され、拘禁刑となります(2025年(令和7年)6月1日施行)。

参照 マネー・ローンダリング(資金洗浄)の防止については、第Ⅲ部第11章(P.96)に記載しています。

7 保険法

保険法は、保険契約の当事者間における契約ルールについて定めた法律で、社会経済の変化に対応して、商法に規定されていた保険契約に関する法制を見直して共済にも適用範囲を拡大するとともに、保険契約者等を保護するための規定等を整備することを目的として、2010年(平成22年)4月に施行されています。

このうち、保険募集に関連する規定としては以下のようなものがあります。

- ①被保険者(または保険契約者)の告知義務の内容が、「自発的に告知事項を申告する義務」から「保険会社が告知を求めた事項に応答する義務」へと変更されたこと。また、生命保険募集人による告知妨害等があった場合には、原則として保険会社は告知義務違反を理由に契約を解除することができないこと。
- ②保険金の支払時期について、適正な保険金の支払いのために必要な確認に要する合理的な期間が経過した後については保険会社が遅滞の責任を負う(遅延利息の支払いなど)こと。
- ③保険契約について被保険者がいったん同意をしても、その後に保険契約者や保険金受取人との間の信頼関係が破壊された場合や、同意の基礎となった事情が著しく変化した場合には、被保険者は保険契約者に対して保険契約の解除を請求することができること。
- ④保険契約者の差押債権者や破産管財人などが、解約返戻金を取得するために保険契約を解除しようとした場合には、一定の範囲の保険金受取人は、解約返戻金相当額をその解除権者に対して支払うことによって、保険契約を継続させることができること。

8 会社法、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律

法令上みなし解散の対象となりうる法人代理店の場合、「みなし解散」の登記がなされないよう法令(会社法、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律)に基づき適切に登記等の手続きをする必要があります。

- 会社法第472条、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律第149条・第203条の規定に基づき、休眠会社(最後の登記から12年を経過している株式会社)や休眠一般法人(最後の登記から5年を経過している一般社団法人または一般財団法人)は、法務大臣による公告および登記所からの通知が行われ、この公告から2か月以内に「まだ事業を廃止していない」旨の届出または登記(役員変更等の登記)の申請をしない限り、その会社・法人は解散したものとみなされ、登記官の職権により解散の登記(みなし解散の登記)がなされます。
- みなし解散の登記後3年以内に限り、株主総会などの特別決議によって会社・法人を継続することができますが、法人に業務を継続する意思がない場合やみなし解散の登記後3年を経過した場合には、保険業法第280条(変更等の届出等)に基づく届出が必要となります。

第II部 法令上の募集規制および禁止行為

第II部では、生命保険募集人登録から募集開始までに知っておかなければならないことのうち、募集する際の規制、禁止行為・不適切な行為について、募集の流れに沿って説明しています。違反した場合には、不祥事故として対応したり、金融庁・財務局等への届出が必要となることもあります。

第1章 保険業法上の募集規制

1 情報提供義務

お客さまが保険に加入されるかどうか判断するために必要な情報提供を行うことが法令上義務付けられています。

情報提供について不適切な事例

- 既契約者であり、「契約内容は任せる」と言われたので、重要事項について説明せず、申込手続きを済ませた後に「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」を郵送した。
- お客さまが商品チラシをご覧になり、申込みの意思を固められたので、申込手続きを済ませた後に、「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」を「のちほどお読みください」と言って渡した。
- 先進医療による治療を給付事由とする特約について、医療機関やその治療内容などにより給付対象とならない場合があるにもかかわらず、給付対象とならない場合を説明しなかった。

参照 「情報提供義務」のルール概要等については、第Ⅲ部第5章①(P.75)に記載しています。

2 比較説明・推奨販売

乗合代理店がお客さまに複数の保険商品を比較説明・推奨する際に必要な募集プロセスが法令上義務付けられています。

比較説明・推奨販売について不適切な事例

- 保険会社から受け取る募集手数料が最も高いことを理由に保険商品を推奨したが、お客さまに対してはその旨を説明しなかった。

参照 「比較説明・推奨販売」のルール概要等については、第Ⅲ部第6章①(P.84)に記載しています。

3 意向把握義務

お客さまのご意向を把握するための募集プロセスが法令上義務付けられています。

意向把握義務について不適切な事例

- お客さまから医療保険を希望されるご意向を伺っただけで「それならA社の甲商品のこのプランがピッタリです！間違いありません」と提案し、お客さまのご意向とプランの関係性についてわかりやすい説明を行わなかった。
- 現預金で所持していたいという意向のあるお客さまに対し、年金受取開始時期が20年後からの個人年金保険*を申込みいただいた。
- 死亡保険金が出る保険(終身保険)に加入したいという意向があるお客さまに対し、死亡保険金の出ない掛け捨ての保険(医療保険)を申込みいただいた。
- すでに多件数の保険に加入されているお客さまに対して、現在の加入内容を十分に確認せずに、追加の保険に加入していただいた。
- お客さまに生命保険をご契約いただいたが、契約者の収入と比較し、保険料が過大なものであった。

*当社では、2016年(平成28年)7月1日契約日分をもって新規の販売を停止しています。

参照 「意向把握義務」のルール概要等については、第Ⅲ部第4章①(P.73)に記載しています。

4 代理店体制整備義務

代理店は、保険募集に関する業務について、保険会社に準じた体制を主体的に整備することが法令上義務付けられています。

体制整備義務について不適切な事例

- 保険会社のコンプライアンスマニュアルを社内規則と位置づけた。しかしながら、管下の募集人に対する研修や点検等を定期的には実施しなかった。

参照 「体制整備義務」のルール概要等については、第Ⅶ部第1章①(P.140)に記載しています。

第2章 保険業法上の禁止行為

1 無登録募集

① 基本ルール

生命保険募集人として登録されていない者が保険募集を行うことはできません。

② 解説

内閣総理大臣に登録申請し、それが受理されて生命保険募集人として登録され、所定の研修を修了した後にはじめて保険募集を行うことができますので、登録を受けないまま保険募集を行ってはなりません。

次のような業務のみを行う場合には生命保険募集人登録は不要とされていますが、登録の可否については一連の行為の中でその位置付けを踏まえて総合的に判断する必要があります。

生命保険募集人登録が不要な例

- 生命保険会社または生命保険募集人の指示を受けて行う、商品案内チラシの単なる配布。
- コールセンターのオペレーターが行う、事務的な連絡の受付や事務手続き等についての説明。
- 金融商品説明会における、一般的な保険商品の仕組み、活用方法等についての説明。
- 生命保険会社または生命保険募集人の広告を掲載する行為

- 注** 1 生命保険協会では、生命保険募集人の登録を受けようとする者に対して、生命保険募集人として最低限必要な知識水準を定め、その習得状況を確認するとともに、お客さまに信頼される資質や能力があるかどうかを確認するために「一般課程試験」を実施しています。一般課程試験合格後、生命保険募集人登録が完了し、実践研修を修了した者だけが保険募集を行うことができます。
- 2 破産手続開始の決定を受けて復権を得ない者、禁固以上の刑に処せられてその刑の執行が終わってから3年を経過していない者、心身の故障により保険募集に係る業務を適正に行うことができない者として内閣府令で定める者など、一定の事由に該当する場合は生命保険募集人の登録を拒否されます。

③ その他の留意点

- 変額保険・変額年金保険を販売するためには、生命保険協会が行う変額保険販売資格試験に合格し、取扱予定の保険会社の変額保険販売資格者として生命保険協会に登録されることが必要です。
- 同様に外貨建保険の販売には、生命保険協会が行う外貨建保険販売資格試験に合格し、取扱予定の保険会社の外貨建保険販売資格者として生命保険協会に登録されることが必要です。
- 生命保険募集人の登録申請書に記載した事項が変更になったり保険業務を廃止したりする場合には、遅滞なく保険会社等を通じて内閣総理大臣に届け出なくてはなり

ません。

- 生命保険募集人は、原則として、2社以上の保険募集(乗合募集)を行うことはできません(一社専属制)。しかし、契約者の保護に欠けるおそれがないと認められる場合には、一社専属制の例外が設けられています。
- このような複数の保険会社の商品を扱う募集代理店を「乗合代理店」といい、保険募集に必要な知識と技術の修得状況や業務遂行能力などの状況から、契約者等の保護を図ることができる判断された一定の募集代理店については、乗合募集が認められることになります。
- 乗合代理店は、前記第1章の募集規制に加え、乗合代理店特有のルールに従う必要があります。
- 一社専属から乗合となる募集代理店については、「①保険募集を行う者として登録を受けた生命保険募集人であって、保険募集に関する専門的知識および金融業務に関する専門的知識を有している(専門課程に合格している場合はこれとみなす。)」と認められ、かつ、他の保険募集を行う者に対し、所属保険会社が引受けを行う保険契約の内容および保険募集に係る業務の内容について十分な教育を行い得る者(教育責任者)がいること、②前記①の者以外に登録を受けた生命保険募集人がいること、③2社以上の保険会社のために保険募集に係る業務を的確かつ公正に遂行でき、保険契約者の保護に欠けるおそれがないよう当該業務を適正に管理できる者(業務管理責任者)がいること」等が必要です。また、乗合代理店の生命保険募集人については、各社共通の教育に加えて、乗合をしているすべての保険会社の保険商品、契約実務、顧客管理の方法などについて教育を履修する必要があります。
- 乗合代理店では、その特性上お客さまの情報の取扱いについては、次のような注意が必要です。
 - ア. 業務上知り得たお客さまの情報を保険募集以外の業務に利用するなどの場合、お客さまにあらかじめ利用目的を明示しなければなりません。
 - イ. 保険会社の情報を、乗合をしている他の保険会社などに漏らしてはなりません。また、適正な利用範囲を超えて情報を他の保険会社の保険募集に活用してはなりません。
 - ウ. 募集代理店の委託契約が終了した際には、業務上知り得たお客さまの情報を、その保険会社に返還しなければなりません。
- さらに、乗合代理店においては、乗合をする各保険会社が、乗合代理店の他社の契約取扱状況を把握することができないため、不当な乗換契約の募集を防止するための指導・管理が事実上できないことになります。そのため、各保険会社は、乗合代理店における所属保険会社間の不当な乗換契約の募集を防止するよう、適切な措置をとることになっています。

関係法令等

- 保険業法** 第275条、第276条、第277条、第280条、第294条
- 保険業法施行規則** 第227条の2第3項第4号、第227条の12、第227条の14

2 誹謗(ひぼう)・中傷

① 基本ルール

特定の保険会社の信用、支払能力等について誹謗・中傷をすることは禁止行為に該当します。

② 解説

特定の保険会社の信用、支払能力等に関して、その劣っている点を不当に強調したり、特定の保険会社の保険契約の内容について、具体的な情報を提供する目的ではなく、その保険会社を陥れる目的で短所を不当に強調したりすることは「誹謗・中傷」にあたります。

他社の誹謗・中傷となる事例

- 格付けやソルベンシー・マージン比率が掲載されている雑誌記事を使い、特定の保険会社が劣っていることを不当に強調してお客さまに話し、自分を取り扱っている他の保険会社の商品への加入を勧めた。

③ その他の留意点

雑誌や新聞、インターネット等に掲載された保険会社の健全性に関する記事(格付け、ソルベンシー・マージン比率等)のコピー等をお客さまにお渡しするだけでも誹謗・中傷に該当するおそれがあります。

注 上述のほか、著作権者の許可を得ず、新聞や雑誌の記事をコピーしてお客さまに配布したりする行為は、著作権法に反する行為になります。

関係法令等

- 保険業法** 第300条第1項第9号
- 保険業法施行規則** 第234条第1項第4号
- 著作権法** 第21条、第30条
- 刑法** 第230条「名誉毀損罪」、第233条「信用毀損罪」「業務妨害罪」

3 威迫(いはく)・業務上の地位の不当利用

① 基本ルール

お客さまを威迫し、あるいは、業務上の地位を不当に利用することにより、保険契約の申込みをさせたり、既契約を消滅(解約・失効等)させたりすることは禁止行為に該当します。

② 解説

お客さまを威圧的な態度や乱暴な言葉で脅したり、職務上の上下関係を不当に利用

したりすることにより、保険契約の申込みや既契約の消滅を強要することは「威迫・業務上の地位の不当利用」にあたります。

威迫および威迫に類似する行為となる事例

- お客さまに対して威圧的な態度や乱暴な言葉等を使って困惑させ加入を迫った。
- お客さまが「帰ってほしい」と言っているにもかかわらず、「加入するまで帰りません」と言って加入を迫った。
- お客さまが拒絶の意思を明らかにしているにもかかわらず、遅い時間帯に、執拗に電話をかけたり訪問したりして加入を迫った。
- お客さまを事務所から帰さずに保険への加入を迫った。

業務上の地位の不当利用となる事例

- 取引先に対して「保険に加入しないなら今後の取引を考え直す」とほのめかして保険に加入させた。

③ その他の留意点

取引関係などの優越的な地位を濫用してお客さまの保険加入の自由を制限することは、不公正な取引方法として、独占禁止法にも違反することになり、その場合は懲役・罰金・過料の対象となる可能性があります。

注 刑法の一部改正により、懲役刑と禁固刑が一元化され、拘禁刑となります(2025年(令和7年)6月1日施行)。

関係法令等

- 保険業法** 第300条第1項第9号
- 保険業法施行規則** 第234条第1項第2号
- 消費者契約法** 第4条第3項、第5条
- 独占禁止法** 第19条
- 刑法** 第130条「不退去罪」、第222条「脅迫罪」、第223条「強要罪」

4 保険種類・保険会社の誤認を招く行為

① 基本ルール

お客さまに対して、保険の種類や引受保険会社について誤認させるようなことを告げること等は禁止行為に該当します。

② 解説

次のような行為は「保険種類・保険会社の誤認を招く行為」にあたります。

誤認を招く行為の事例

- 同じ種類の保険ではないものを、あたかも同じ種類の保険のように比較した資料を作成してお客さまに説明した。
- 提携商品の募集にあたって、引受保険会社や募集代理店としての役割について正確に説明しなかった。

③ その他の留意点

複数の保険会社が共同で引き受ける共同保険契約や保険会社間の提携販売を行う場合、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店の場合等は、あらかじめ、お客さまが保険の種類や引受保険会社について誤認しないように説明することが必要です。

関係法令等

- 保険業法 第300条第1項第9号
- 保険業法施行規則 第234条第1項第5号

5 断定的な予想配当等の表示・説明

① 基本ルール

予想配当等、将来において確実ではない事項について断定的な判断を示したり、確実であると誤解されるおそれのある表示・説明を行ったりすることは禁止行為に該当します。

② 解説

将来における配当の金額は、決算や運用実績に基づいて算出し支払われるもので、支払いを約束するものではありません。したがって、予想配当どおりに必ず支払われると説明してはなりません。

なお、配当のほかに、資産の運用実績その他の要因によりその金額が変動する保険金、解約返戻金、給付金、保険料等についても、同様に断定的な判断を示すこと、また確実であると誤解される表示・説明をすることは禁止されています。

断定的な予想配当等の表示・説明となる事例

- お客さまから配当の見通しについて質問を受け、「過去の実績から将来も配当は確保できます」と答えた。
- 募集にあたって、事実と異なるにもかかわらず、「解約返戻金が払込保険料の合計額を下回ることはありません」と説明した。

関係法令等

- 保険業法 第300条第1項第7号
- 消費者契約法 第4条第1項第2号、第5条
- 保険業法施行規則 第233条
- 金融サービス提供法 第5条

6 不当な乗換契約

① 基本ルール

契約者や被保険者に対して、不利益となるべき事実を告げずに、既契約を消滅(解約・失効等)させて新契約の申込みをさせたり、新契約の申込みをさせたうえで既契

約を消滅させたりすることは、禁止行為に該当します。

② 解説

次のような行為は「不当な乗換契約」にあたります。

不当な乗換契約となる事例

- お客さまに既契約を解約して新商品に加入していただくため、乗換により不利益となるべき事実について故意に説明しなかった。

③ その他の留意点

- 不利益となるべき事実については、お客さまに十分に説明し、納得していただくことが必要です。注意喚起情報等の「現在のご契約の解約などを前提とするお申込みについて」等に記載されている不利益事項等を説明してお客さまの理解を得る必要があります。
- 乗換契約について、契約する保険会社が変わらない場合と変わる場合、例えばA社からA社、B社からA社といったケースがあります。どちらのケースであっても、お客さまに対しては不利益事項等の十分な説明が必要です。

不利益事項の例

- 解約・減額の際に払戻しできる金額は、多くの場合、払込保険料の合計額(減額の場合は、減額部分に対応する保険料)よりも少なくなる。また、一定期間の契約継続を条件に発生する配当の請求権等を失う場合がある。
- 新たな契約は、被保険者の健康状態などによっては、契約をお断りする場合がある。
- 新たな契約の保険料は、現在の被保険者の年齢で計算される。また、保険料計算の基礎となる予定利率・予定死亡率などが、現在の契約と新たな契約で異なることがある。例えば、予定利率が引き下げられることによって、主契約等の保険料が引き上げられる場合がある。
- 新たな契約は、告知義務違反による解除、責任開始日から3年以内の自殺、責任開始期前の発病など、保険金・給付金などをお支払いできない場合がある。
- 新たな契約の保障内容は、現在の契約の保障内容と異なる場合がある。
(例)手術給付金の対象となる手術の種類や給付倍率の相違
- 終身がん保険(C2)・終身がん保険(C3)のがん保障は、「保険期間の始期の属する日から起算して3か月経過後(責任開始日)」に開始される。
- 既存の契約に特約を付加する場合、「がん」「乳がん」の保障は、「特約の責任開始日もしくは特約の保険期間の始期の属する日から起算して90日経過後」に開始される特約がある。

関係法令等

- 保険業法 第300条第1項第4号
- 金融サービス提供法 第4条
- 消費者契約法 第4条第2項・第5項、第5条

事例集

CASE.10
▶P.20

事例集

CASE.14
▶P.23

7 誤解されるおそれのある比較

① 基本ルール

他の保険商品との比較の中で、誤解されるおそれのある表示や説明をすることは禁止行為に該当します。

② 解説

他の保険商品との比較の中で、次のような行為は「誤解を招く表示・説明」にあたります。

- 客観的事実に基づかない事項や数値を表示すること（告げることを含む。以下同じ）。また、客観的な事実について表示する際に、その一部のみを表示あるいは強調することにより、誤った事実認識をさせるおそれのある表示となっていること。

注 客観的な根拠を示さずに、業界における序列や唯一性を直接に意味する用語や相対的な優位性があることを意味する用語を使用することも「誤解を招く表示・説明」にあたります。例えば、「最高」「最低」「日本一」「ナンバーワン」、「当社だけ」「業界初」「他社にない」、「ワイド」「最低水準」「割安」等の用語を使用する場合は、その用語の根拠となった調査方法、出典または前提条件を表示する必要があります。

- 保険契約の内容について、正確な判断を行うために必要な事項を包括的に示さず、一部のみを表示すること。
- 保険契約の内容について、長所のみをことさらに強調したり、長所を示す際に、それと不離一体の関係にあるものをあわせて表示しないことにより、全体が優良であるかのように表示すること。
- 社会通念上、または取引通念上同等の保険種類として認識されない保険契約間の比較について、あたかも同等の保険種類との比較であるかのように表示すること。
- 実際に提供されていない保険契約の内容と比較して表示すること。
- 他の保険契約の内容に関して、具体的な情報を提供する目的ではなく、当該保険契約を誹謗（ひぼう）・中傷する目的で、その短所を不当に強調して表示すること。
- 保険料に関する比較表示を行う場合に、保険料に関してお客さまが過度に注目するよう誘導すること、あるいは契約条件や保障内容の概要等、保険料に影響を与えるような前提条件をあわせて記載しないこと。
- 比較対象の商品を提供する保険会社と代理店の関係について、提供する比較情報の中立性・公平性を損なうような特別の利害関係を有していないか、また、どのような情報を根拠として比較情報を提供するのか等について比較表示を行う際に明示しないこと。

誤解されるおそれのある比較となる事例

- 客観的な根拠を示さずに、「業界No. 1」「業界初の商品」「ワイドな保障」と表示した。
- 保険料を比較した資料を作成し、特定の保険の保険料が安いことのみを強調し、他の保険より優れていると説明した。
- 無配当保険を有配当保険と比較し、商品内容の相違を説明せずに、保険料が安い点のみを強調して説明した。

注 比較表示を行う場合には、お客さまが正確な判断を行うために必要な事項を包括的に示すとともに、他の商品特性等について不正確なものとならないための措置を講じる等、「保険会社向けの総合的な監督指針」をふまえて適切に表示することが必要です。

関係法令等

- 保険業法 第300条第1項第6号
- 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-2 (9)
- 不当景品類及び不当表示防止法 第5条「不当な表示の禁止」

8 不正話法・重要事項説明未実施

① 基本ルール

生命保険契約に関する事項について事実と異なる説明をすることや、生命保険契約に関する重要事項について説明を省略することは禁止行為に該当します。

② 解説

お客さまに保険契約の内容について故意に事実と異なる説明をすることは「不正話法」にあたります。

不正話法となる事例

- 解約返戻金について「いつ解約しても払込保険料相当額が返還されます」と事実と異なる説明をした。
- 一定期間で定期保険特約が終了する商品であるにもかかわらず、「一生涯高額保障があります」と説明した。
- 実際は支払い対象とならない手術がある特約について「手術給付金は、どのような手術を受けられても支払いの対象になります」と説明した。
- 契約後一定の免責期間がある保険について「契約締結後なら、いつでも保険金を支払います」と説明した。
- 実際には払い込んだ保険料の4割程度の生存給付金しか支払われないのに、契約時に「満期時に、払い込んだ保険料が全額戻ります」と説明した。

また、保険契約に関し、保険契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要事項を故意または重過失により説明しないことは「重要事項説明未実施」にあたります。

重要事項説明未実施となる事例

- お客さまの申込みの意思が変わることを避けるため、申込み前に重要事項について説明しなかった。申込手続きを済ませた後、「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」を交付し、「読んでもよくわからないと思います。気になることがあったら説明いたしますので連絡ください。保険期間の間、保管いただければ結構です」と読まなくてもいいようなことを言った。

関係法令等

- 保険業法** 第100条の2、第300条第1項第1号
- 保険業法施行規則** 第53条、第53条の7、第234条第1項第4号
- 金融サービス提供法** 第4条
- 消費者契約法** 第4条第1項第1号・第2項・第5項、第5条

9 告知・診査に関する禁止行為

① 基本ルール

被保険者(または契約者)が、保険会社に告知を行うにあたって、虚偽のことを告げるように勧めること、また事実を告げるのを妨げたり、事実を告げないように勧めたりすることは禁止行為に該当します。

② 解説

被保険者(または契約者)が、保険会社に虚偽のことを告げるように勧める行為は「不実告知教唆」にあたり、危険選択に関する重要事項や事実を知りながら、故意または重過失によりこれを会社に報告しなかったとき、または事実と異なる報告を行ったときは「危険選択に関する不正行為」にあたります。

危険選択に関する不正行為となる事例

- 危険職種にあたる職業の人に、加入制限があるので制限のない他の職種を告知するように勧めた。

被保険者(または契約者)が、保険会社に事実を告げるのを妨げる行為は「告知妨害」、事実を告げないように勧める行為は「不告知教唆」にあたります。

告知妨害・不告知教唆となる事例

- 被保険者には精神的な疾患があったにもかかわらず、告知しなくてもいいと言って告知させなかった。
- 被保険者が現在治療を受けているにもかかわらず、告知書にはそのことを記載しないように勧めた。

また、当社では募集人自身の契約や同居の親族等、募集人自身が病歴を知り得る立場にある身内の契約について、告知義務違反行為があった場合、「募集人契約等告知義務違反」として不祥事件の対象としています。

募集人契約等告知義務違反となる事例

- 募集人(被保険者)は病状が深刻ではなかったため、告知するまでもないと判断し、告知しなかった。
- 募集人は同居している妻(被保険者)が病院に通っていることは知っていたものの、詳細について認識していなかった。そして、告知書の記載がすべて「いいえ」であったが、正確な告知を促さないまま取り付けた。

その他、告知書の代筆やお客さまが告知した内容を書きかえる行為等は、私文書偽造(変造)罪等に問われる可能性もあります。

③ その他の留意点

- お客さまに正しく告知していただくことは、危険の程度に応じた保険料を算定しお客さま間の公平を保つことや、保険会社が保険契約を引き受けることができるかどうかを正しく判断するうえで非常に重要です。
- 正しい告知がなされないと、告知義務違反として、保険契約が解除されたり、保険金・給付金等が支払われなかったりすることがあります。
- 契約の申込み後、または保険金・給付金等の請求等の際に、告知内容に関して疑問が生じた場合等には、保険会社はお客さまに直接確認等を行うことになります。告知義務違反を勧めるなどの不適切な行為を行った場合には、その事実は必ず明らかになります。

参照 保険募集時における正しい告知については、第Ⅲ部第9章(P.90)に記載しています。

関係法令等

- 保険業法** 第300条第1項第2号・第3号、第306条、第307条、第317条の2
- 刑法** 第159条「私文書偽造(変造)罪」、第161条「偽造(変造)私文書行使罪」、第246条「詐欺罪」
- 保険法** 第55条第2項第2号・第3号、第84条第2項第2号・第3号

10 特別の利益の提供

① 基本ルール

保険料の割引・割戻や、金品その他の特別な利益を提供したり、提供することを約束したりすることは禁止行為に該当します。

② 解説

次のような行為は保険料の割引・割戻として「特別の利益の提供」にあたります。

保険料の割引・割戻となる事例

- 保険に加入していただければ、第1回保険料はサービスしますと約束して申込みをいただいた。

③ ノベルティ等の基準

代理店等がお客さまにノベルティ等を提供する場合、提供品、提供金額に関するルールがそれぞれありますので、遵守することが必要です。

ア. 提供品に関するルール

保険料の割引・割戻に限らず、お客さまに以下を提供する行為も「特別の利益の提供」に該当します。

- A. 現金・電子マネー
- B. 現金・電子マネーに交換(チャージ)できるもの*。

* 現金・電子マネーへの交換が可能な他のポイント等のサービスに交換することで間接的に交換機能を有しているものを含みます。

- C. 「資金決済に関する法律」第3条第1項に定義する「前払式支払手段」に該当するもの。

注 同法第4条(適用除外)に定める前払式支払手段を除きます。

これをふまえ、お客さまに提供可能なもの、提供が禁止されるものに関する当社のルールは下表のとおりです。

提供可能	以下の「提供禁止」以外の物品・サービス (例) タオル・手帳・ボールペン、施設入場券、各種催物への招待券 等
提供禁止	① 現金、電子マネー 等 (例) 小切手、収入印紙、Suica、PASMO ② 金銭類似のもの(間接的に金銭や金銭類似のものに交換できるものを含む) (例) 商品券、QUOカード、図書カード、ビール券、アイスクリーム券、その他「資金決済に関する法律」第3条第1項に定義される「前払式支払手段」に該当するもの*、現金・電子マネー・金銭類似のものと交換可能なポイントサービス、宝くじ ③ 上記①、②以外で幅広いものと交換できるもの (例) 幅広い商品と交換可能なポイントサービス、カタログギフト

* 資金決済法第3条第1項に該当する主な「前払式支払手段」

法第3条第1項第1号	
金額が記載され又は電磁的に記録されている証券等(金額を度その他の単位に換算し表示しているものを含む)	〈参考例〉 商品券・ギフト券、おもちゃ券、お米券、遊戯カード、テレホンカード、ギフトカード、ネット上で使用できるプリペイドカード
法第3条第1項第2号	
物品又は役務の数量が記載され又は電磁的に記録されている証券等	〈参考例〉 ビール券、清酒券、清涼飲料ボトル券、カタログギフト券

なお、上記に該当しない場合であっても、提供する物品・サービスの用途の範囲と社会相当性の双方の程度によっては「特別の利益の提供」に該当し、お客さまに提供することはできません。

イ. 提供金額に関するルール

- 既契約者(契約者・被保険者)や、保険募集に関する見込客に対して提供するものに関する当社のルールは、それぞれ下表のとおりです。

価格	契約者 被保険者	2,000円以下かつ年間保険料の10%以下
	見込客	1,500円以下

- 抽選等の偶然性や特定行為の優劣・正誤によって提供する場合、不当景品類及び不当表示防止法(以下、景品表示法)における「一般懸賞」に関する規制を遵守することが必要になります。
- お客さまを対象とした個別のキャンペーン等を企画する場合には、営業店までご照会ください。

参考

不当景品類及び不当表示防止法(以下、景品表示法)に基づく景品規制

「顧客誘引の手段として」「事業者が自己の供給する商品・サービスの取引に付随して」「経済上の利益」を提供する場合、景品表示法に基づく景品規制を遵守する必要があります。

具体的には、以下「①一般懸賞」、「②共同懸賞」、「③総付景品」に関する規制があり、それぞれ提供できる景品類の限度額が定められています。

① 「一般懸賞」に関する規制

「一般懸賞」について、景品表示法における景品類の限度額は下表のとおりです。
当社においては「一般懸賞」の限度額は、景品表示法と同じく、下表のとおりとします。

懸賞による取引価額	景品類の限度額	
	最高額	総額
5,000円未満	取引価額の20倍	懸賞に係る売上予定総額の2%
5,000円以上	10万円	

② 「共同懸賞」に関する規制

「共同懸賞」とは、主に商店街など、多数の事業者が共同して実施する懸賞をいいます。
景品表示法における景品類の限度額は下表のとおりです。

景品類の限度額	
最高額	総額
取引価額にかかわらず30万円	懸賞に係る売上予定総額の3%

③「総付景品」に関する規制

「総付景品」とは、事業者が消費者に対して懸賞によらずに提供する景品類をいいます。
景品表示法における景品類の限度額は下表のとおりです。

景品類の限度額	
取引価額	景品類の最高額
1,000円未満	200円
1,000円以上	取引価額の10分の2

当社の
場合

原則、取引価額は、取扱商品の
最低月額保険料とします。

④ その他の留意点

- 団体(集団)扱・団体(集団)取扱契約において、団体(集団)の所属員ではないお客さまを、団体(集団)の所属員として契約手続きを行うことも、保険料が割り引かれたり、団体(集団)事務費が支払われたりするため、上記「特別の利益の提供」に該当する場合があります。
- 保険契約者・被保険者だけでなく、配偶者や子ども等、親族への特別な利益の提供や提供の約束も禁止されています。
- お客さまからの依頼があった場合や、一時的な場合であっても保険料の立替えは行ってはいけません。
- 他業を兼業している代理店が、他業のお客さまに対して各種のサービスや物品等の提供を行う場合などにおいて、それらのサービス等の費用を生命保険会社や生命保険募集人等が実質的に負担していたり、お客さまへの訴求方法等によって、保険契約の締結または保険募集に関して行われたと認められるときには「特別の利益の提供」などの行為に該当するおそれがあることに留意する必要があります。

関係法令等

- 保険業法 第300条第1項第5号・第8号・第9号
- 保険業法施行規則 第234条第1項第1号
- 不当景品類及び不当表示防止法 第4条

11 作成契約

契約者・被保険者に保険契約の加入意思・保険料支払意思がないにもかかわらず、契約者・被保険者またはその家族から名義使用の了解を得て契約を作成したり、契約者・被保険者に無断でその者の名義を用いて契約を作成することは禁止されています。

例えば、一時的に成績をとりつくりう目的で、知人等に短期間での失効・解約を前提に加入を依頼する行為は、作成契約に該当するおそれがあり、行ってはいけません。

短期間での失効・解約契約は、「早期消滅契約」として経緯を確認することもあります。

作成契約となる事例

- 保険料は負担するので、名義を貸していただきたいと依頼し、申込書類を作成いただいた。

関係法令等

- 保険業法 第307条第1項第3号
- 保険業法施行規則 第85条第8項第3号

第3章 その他の不適正な行為

① 無面接募集

生命保険募集においては、契約者や被保険者との面接が原則として必須です。面接を行わずに保険募集を行うことは禁止行為に該当します。契約者や被保険者本人と面接したうえで、それぞれ本人であることを確認し、契約内容の同意確認を行います。また、面接には、契約の選択において、身体上(健康状態等)・環境上(職業等)・道徳上(モラルリスク等)の危険度に関する情報を得るという第一次選択の目的があります。

参照 電話・インターネット等による、面接を行わなくとも適正な募集が行える仕組み・専用ルールによる「非対面・非接触型」の募集形態もあります。概要については、第Ⅲ部第5章③(P.78)に記載しています。

不適正な事例

- 契約者とだけ面談し、被保険者への説明は契約者に任せ、記入済みの申込書を後日回収した。

関係法令等

- 保険業法 第307条第1項第3号
- 保険法 第38条、第67条
- 保険業法施行規則 第85条第8項第3号

② 代筆・代印

保険契約の申込書等は、契約者・被保険者本人に内容を確認していただいたうえで、必ず署名(法人の場合は、記名・押印)していただきます。代筆や代印は決して行ってはなりません。

注 ペーパーレス申込みににおいては、電子署名の代筆のみならず、画面操作の代行行為も代筆・代印に該当しますので、決して行ってはなりません。

不適正な事例

- 契約者・被保険者である夫が留守だったため、妻に申込書を代筆してもらった。

事例集

CASE.15

P.24

第Ⅱ部

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

事例集

CASE.16

P.25

第Ⅱ部

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

法令上の募集規制および禁止行為

事例集
CASE.22
P.28

代筆や代印であった場合は以下のようなことから、お客さまに多大なご迷惑をおかけするとともに、信用を失い、ご加入いただいているすべての契約を解約されるなど、大きなトラブルにつながる可能性があります。

- 給付金が支払われない、支払いに時間がかかる。
- 契約を是正するため申込書や告知書を再取付けする必要がある。
- 本人が手続きを行っていないため契約が無効になる。 など

関係法令等

- 保険業法** 第307条第1項第3号
- 刑法** 第159条「私文書偽造罪」、第161条「偽造私文書行使罪」、第167条「私印偽造罪」「私印不正使用罪」「偽造私印使用罪」
- 保険法** 第38条、第67条

③ 保険料の費消・流用

お客さまからお支払いいただいた保険料等は、保険会社の公金です。どのような理由があろうとお客さまが保険料と認識している金員を別の目的に流用することはできません。

不適正な事例

- お客さまから強く依頼されたので現金で保険料を預かった。お客さまの名前で会社に振り込もうと思っていたが、その後、個人的な買い物をした際に現金の持ち合わせがなかったため預かった保険料を借用した。

関係法令等

- 保険業法** 第307条第1項第3号
- 刑法** 第253条「業務上横領罪」
- 保険業法施行規則** 第85条第8項 第1号、第3号

④ 付績

生命保険募集人や募集代理店の間で成績の付替えを行ったり、実際に募集活動を行っていない生命保険募集人や募集代理店を取扱者としたりすることは、給与や手数料の不正受給・不当な成績評価にあたり、不適正な行為となります。

不適正な事例

- 自分は査定上の成績が足りているので、自分が募集した契約を、まだ目標達成していない他の生命保険募集人の取扱いとした。
- 保険会社の営業担当者等が募集した契約を、自身が担当する募集代理店の取扱いとした。

関係法令等

- 保険業法** 第307条第1項第3号

⑤ 保険本来の趣旨を逸脱するような募集活動

法人等の財テク(資産運用・節税)などを主たる目的とした契約や当初から短期の中途解約を前提とした契約等、保険本来の趣旨を逸脱するような募集活動を行うことは不適正な行為となります。

不適正な事例

- 法人向け定期保険の募集に際し、保険(保障)の内容と目的を説明せず、税制メリットのみを過度に強調して募集を行った。
- 昔から付き合いのあるお客さまだったこともあり、保障は不要だと言われたが3か月だけ続けるという約束で契約していただいた。

関係法令等

- 保険業法** 第307条第1項第3号

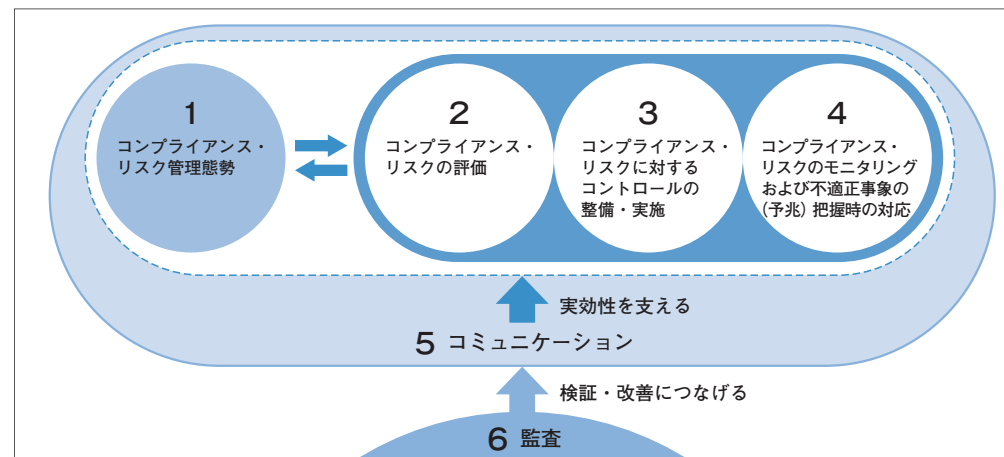
参考

「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点」

生命保険協会は2023年(令和5年)2月に、生命保険会社各社が引き続きお客さま一人ひとりに真摯に向き合い、社会的使命を果たし続けることを後押しするため、「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点(以下、「着眼点」)」を取りまとめました。

「着眼点」には、生命保険会社各社がリスクに応じた管理態勢の整備を進めるにあたり対応・留意すべき6つの項目が記載されており、この項目にかかる各種取組みを一連のものとして理解し、結び付けて実施していくことが重要であると示されています。

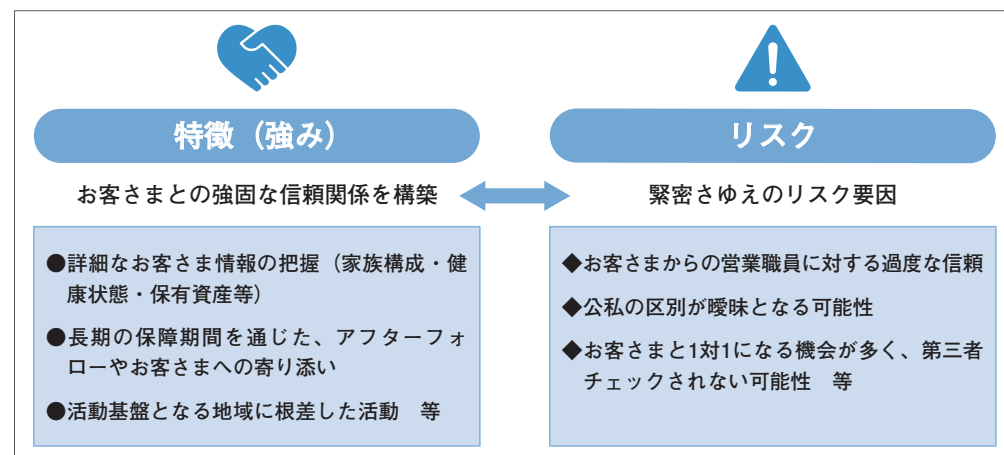
■「着眼点」に記載された6つの項目



生命保険協会資料より

また、「着眼点」では、営業職員チャネルは「お客さまとの強固な信頼関係を構築する」という特徴(強み)がある一方で、「お客さまからの過度な信頼」やその緊密な関係性から「公私の区別が曖昧となる可能性」があるなどの「緊密さゆえのリスク要因」が存在することがあげられています。

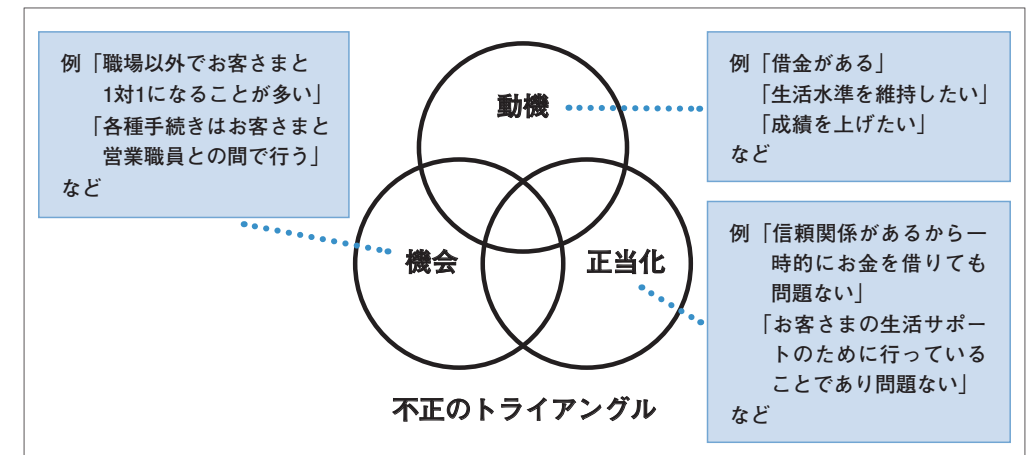
■「着眼点」に記載された営業職員チャネルの特徴(強み)とリスク



生命保険協会資料より

加えて、不適正な事象を誘発する要素として、「動機」・「機会」・「正当化」の不正のトライアングルに関する考え方も示されています。

■「着眼点」に記載された不正のトライアングル



生命保険協会資料より

生命保険会社各社は、これらの「着眼点」を踏まえ、営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢のさらなる高度化に向けた不断の取組み、創意工夫を重ねていくことが必要となります。また、生命保険協会は、営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢のさらなる高度化を後押ししていく観点から、この「着眼点」に関する生命保険会社各社の取組状況等を確認し、その結果を踏まえ必要に応じ「着眼点」の更新を実施し、生命保険会社各社に共有する等、取組みを促すフォローアップを継続的に実施することとなっています。

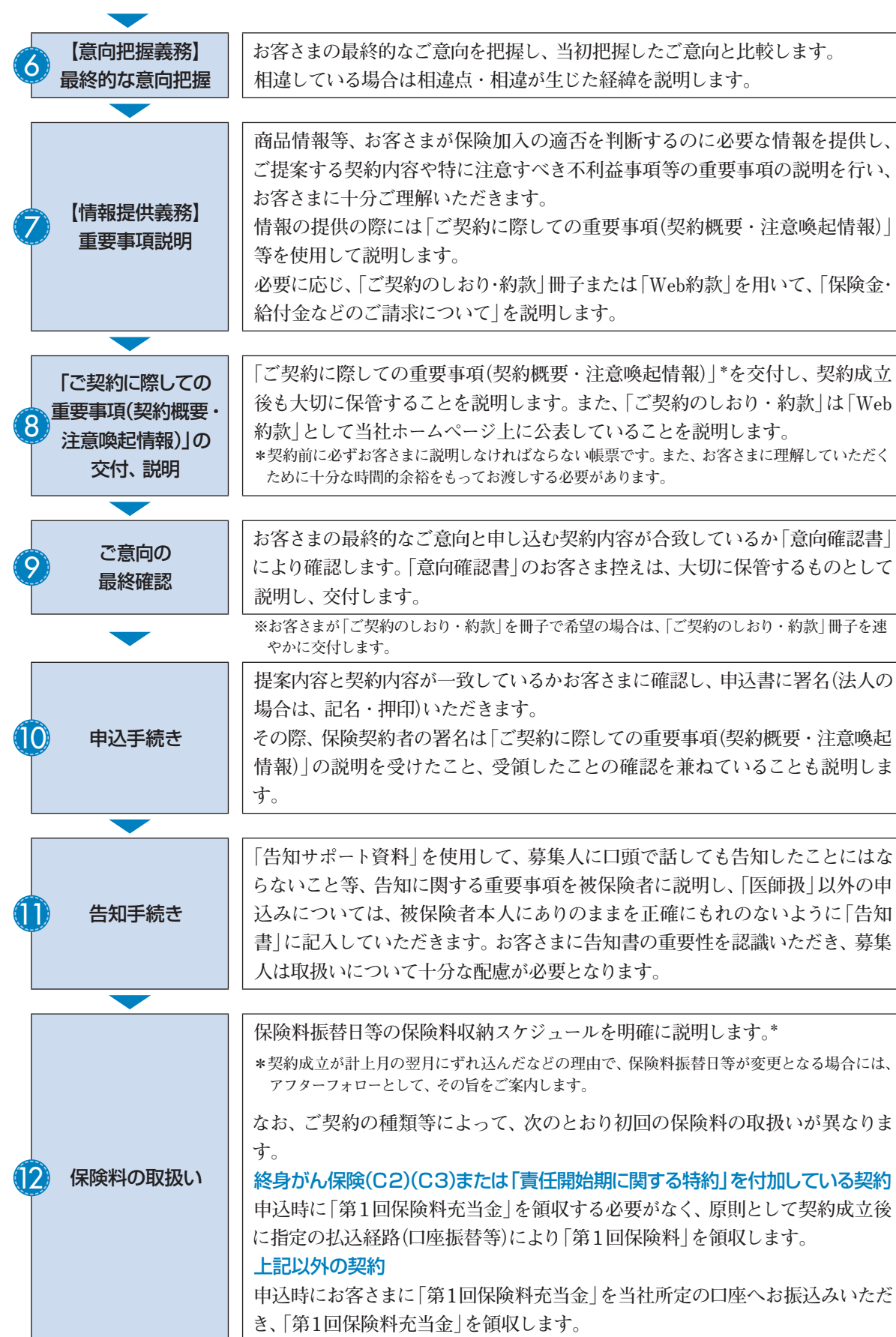
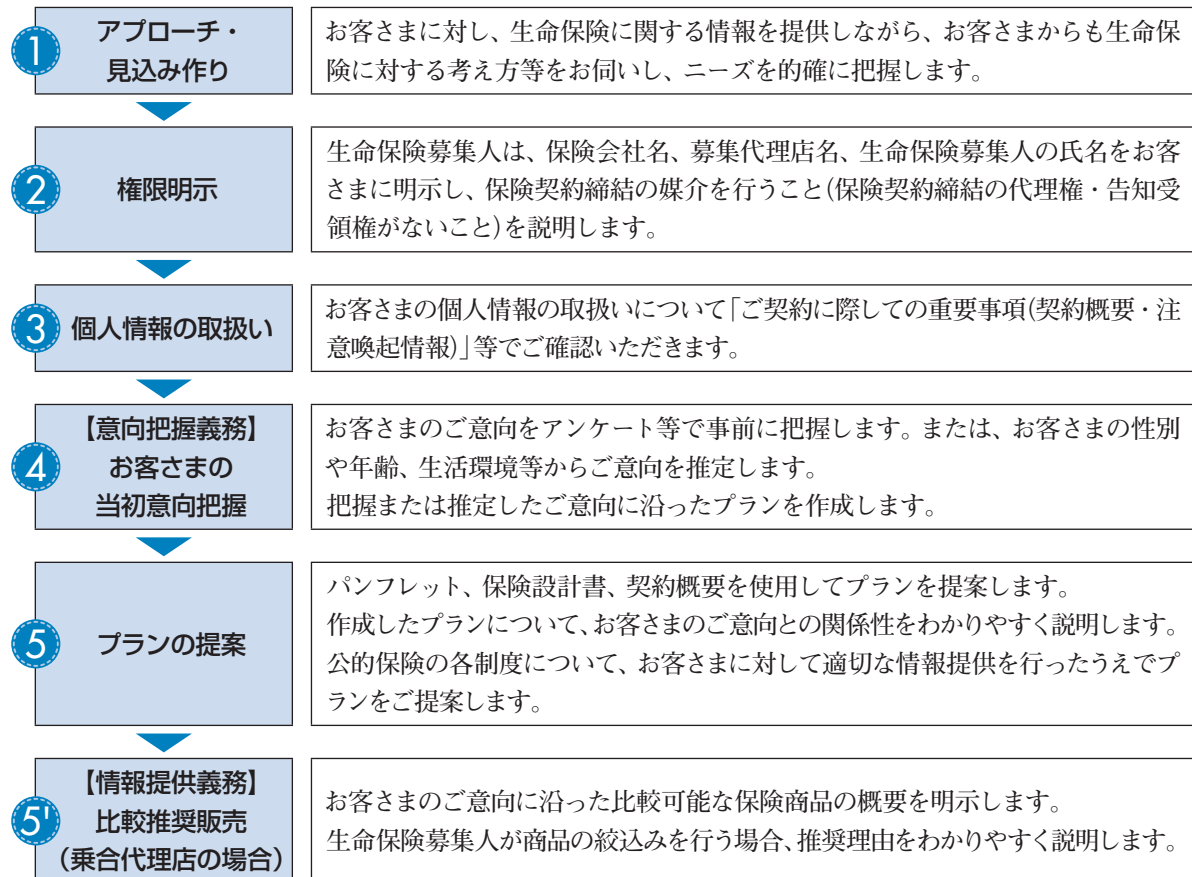
適正な保険募集のために必要な知識

保険商品は目に見えない無形の商品であるため、お客さまに保険商品の内容を正しく理解していただくことが重要です。保険募集においては、お客さまに保険商品の内容を理解していただくために必ず説明しなければならないことが法令等により定められています。ここでは、当社での生命保険商品の募集の流れを示します。

募集に関する標準的な流れ(特定保険契約を除く)

- 注** 1 以下の募集に関する標準的な流れは、「Web約款」を使用して募集する一例です。「Web約款」を使用する場合でも、「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」もしくは「ご契約のしおり・約款」冊子のいずれかを交付してください。
- 2 2020年(令和2年)4月より、テレビ電話等を使用したオンライン募集*を導入しています。契約者・被保険者による通信料等への同意の下、一次選択や本人確認、意向把握、重要事項説明等を物理的な対面と同等に不足なく実施できる場合に限りです。
- *オンライン募集とは、従来物理的にお客さまと募集人が同じ空間で対面で実施していたものを、テレビ電話での映像と音声通話によって行う募集方法です。オンライン募集には、お客さま直接入力によるオンライン申込(ペーパーレス申込)と申込書類事前郵送によるオンライン申込(機械作成申込)があります。
- 3 お客さまへの対応等によっては、プロセスが前後する場合があります。

参照 特定保険契約の募集に関する標準的な流れについては、第Ⅳ部第2章(P.112)に記載しています。



第 1 章 保険募集の定義等

1 保険募集

「保険募集」とは、以下の行為をいいます。

＜保険業法第 2 条第 26 項＞

「保険募集」とは、保険契約の締結の代理又は媒介を行うことをいう。

＜保険会社向けの総合的な監督指針Ⅱ－４－２－１ 適正な保険募集管理態勢の確立＞

(1) 保険募集の意義

① 法第 2 条第 26 項に規定する保険募集とは、以下のア. からエ. の行為をいう。

ア. 保険契約の締結の勧誘

イ. 保険契約の締結の勧誘を目的とした保険商品の内容説明

ウ. 保険契約の申込の受領

エ. その他の保険契約の締結の代理又は媒介

② なお、上記エ. に該当するか否かについては、一連の行為の中で、当該行為の位置付けを踏まえたうえで、以下のア. 及びイ. の要件に照らして、総合的に判断するものとする。

ア. 保険会社又は保険募集人などからの報酬を受け取る場合や、保険会社又は保険募集人と資本関係等を有する場合* など、保険会社又は保険募集人が行う募集行為と一体性・連続性を推測させる事情があること。

イ. 具体的な保険商品の推奨・説明を行うものであること。

* 法人代理店の特定関係法人等、資本関係や役職員の出向・派遣等の人的関係等があり、それによって保険会社または保険募集人(代理店)が行う募集行為と一体性・連続性を推測させる場合を指します。人的関係には、親族関係を含む場合もあります。

2 募集関連行為

- 保険募集プロセスのうち、保険募集行為に該当しない行為は「募集関連行為」といいます。
- 「募集関連行為」の主な事例は次のとおりです。

「募集関連行為」の主な事例

- 保険商品の推奨・説明を行わず、見込客情報を提供する行為
- 比較サイト* 等の商品情報提供サービスのうち、保険会社等からの情報を転載するにとどまる行為

なお、次の事例は「募集関連行為」ではなく「保険募集」に該当する行為とみなされます。

「保険募集」に該当する行為

- 業として特定の保険会社の商品(群)のみを見込客に対して積極的に紹介して、保険会社または保険募集人などから報酬を得る行為
- 比較サイト* 等を運営する者が、保険会社または保険募集人などから報酬を得て、具体的な保険商品の推奨・説明を行う行為

* 「比較サイト」とは、例えば、保障内容や保険料等に係る希望の条件を入力すると、それら条件に基づいた複数の保険会社の商品の比較内容が表示されるインターネットサイト等を指します。

- 代理店が「募集関連行為」を第三者に行わせる場合には、当該第三者が不適切な行為を行わないよう、以下の「保険会社向けの総合的な監督指針」に示された内容をふまえ、適切に管理・指導を行う必要があります。

＜保険会社向けの総合的な監督指針Ⅱ－４－２－１ 適正な保険募集管理態勢の確立(2)「募集関連行為」について＞

- ① 募集関連行為従事者において、保険募集行為又は特別利益の提供等の募集規制の潜脱につながる行為が行われていないか。
- ② 募集関連行為従事者が運営する比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスにおいて、誤った商品説明や特定商品の不適切な評価など、保険募集人が募集行為を行う際に顧客の正しい商品理解を妨げるおそれのある行為を行っていないか。
- ③ 募集関連行為従事者において、個人情報の第三者への提供に係る顧客同意の取得などの手続が個人情報の保護に関する法律等に基づき、適切に行われているか。また、募集関連行為従事者への支払手数料の設定について、慎重な対応を行っているか。

参照 詳しくは第Ⅶ部第 1 章⑤(P.143)に記載しています。

3 「保険募集」「募集関連行為」のいずれにも該当しない行為

保険会社向けの総合的な監督指針では、「保険募集」「募集関連行為」のいずれにも該当しない行為について以下のとおり記載されています。

<保険会社向けの総合的な監督指針Ⅱ－4－2－1 適正な保険募集管理態勢の確立>

例えば、以下の行為のみを行う場合には、上記の要件*に照らして、基本的に保険募集・募集関連行為のいずれにも該当しないものと考えられる。

- ア. 保険会社又は保険募集人の指示を受けて行う商品案内チラシの単なる配布
- イ. コールセンターのオペレーターが行う、事務的な連絡の受付や事務手続き等についての説明
- ウ. 金融商品説明会における、一般的な保険商品の仕組み、活用法等についての説明
- エ. 保険会社又は保険募集人の広告を掲載する行為

*「保険募集」「募集関連行為」の意義・定義を指しています。

上記のほか、以下も「保険募集」「募集関連行為」のいずれにも該当しない行為と考えられます。

- 申込書控等の各種保管書類の整理
- 保険会社への保険料送金業務
- 異動処理等の保全業務(特約の中途付加手続きを除く)
- 事故受付、保険会社への事故報告
- 保険金、給付金請求書類の取付け

第2章 生命保険募集人の権限の明示

保険募集にあたっては、あらかじめ所属保険会社名や募集代理店名、生命保険募集人の氏名*をお客さまに明示することが必要です(法人募集代理店において、ショップ名や屋号等と登録されている法人名(商号)とが異なる場合は、法人名も必ず明示します。)。また、生命保険契約締結に関して「媒介」をするのか、「代理」をするのかを明示することも必要です。

* 氏名とは戸籍・住民票等に記載されている氏名(又はその者が過去に称していた氏名であって、その者に係る戸籍又は除かれた戸籍に記載又は記録がされているもの(旧姓))をいいます。なお、「媒介」「代理」とは、次のことをいいます。

●「媒介」とは

生命保険募集人が、保険会社とお客さまの間に立って、保険契約の締結に尽力することをいいます。生命保険募集人には保険契約締結の代理権はなく、契約の成立には、保険契約の申込みに対する保険会社の承諾を必要とします。

●「代理」とは

生命保険募集人が、保険会社の代理人として、お客さまと保険契約を締結することを行います。生命保険募集人に保険契約締結の代理権があり、生命保険募集人が保険契約の申込みに対して承諾すれば契約が成立して、その効果が保険会社に帰属します。

生命保険は、契約の引受けに際して保険会社による診査や承諾を必要とするため、一般的にも、また、当社においても、生命保険募集人が有する権限は「保険契約締結の媒介」に限られています。次の点についてお客さまが誤解しないよう、保険募集にあたってお客さまに明示することが必要です。

①生命保険募集人には、契約締結権がないこと。

②生命保険募集人には、告知受領権がない(口頭で話しても告知したことにはならない)こと。

また、募集代理店は保険会社から委託を受けて保険募集をする者であることを明確にし、お客さまが保険会社と募集代理店を誤認することを防止する必要があります。



当社の場合

当社では「商品パンフレット」等に生命保険募集人の権限についての記載がありますので、当該資料等を利用し、明示することが必要です。
当社においては、お客さまより生命保険募集人の身分・権限等に関する確認を求められた場合、最寄りの営業店もしくは本社にてご確認いただける旨の説明をお願いします。

複数の保険会社の商品を取り扱う場合は、例えば取り扱える商品名称の一覧表や保険会社の一覧表を提示することにより、取り扱える保険会社の範囲(保険会社の数等の情報)についても説明します。生命保険募集人が旧姓で保険募集を行う場合については、所属する保険会社、募集代理店のルールに従った対応が必要です。



当社の場合

保険募集にあたり旧姓を使用する場合は、生命保険協会募集人登録システムに登録しますので、必要書類を提出してください。

なお、募集人登録システムに登録せずに旧姓を使用したい場合は、顧客等からの照会や苦情に備え、次の点に留意した体制を整備してください。

<体制整備例>

- ①旧姓を使用する自店内の募集人を把握
- ②当該募集人が使用する「氏名」と「募集人登録システム上の氏名」が併記された管理簿等の備置
- ③当該管理簿を照会・苦情等を受ける自店内所属との共有

関係法令等

- 保険業法 第2条の26、第100条の2、第294条
- 会社法 第6条

- 保険業法施行規則 第227条の2

第3章 募集資料の取扱い

保険業法では、お客さまに対して、保険契約等に関する事項であってその判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて、誤解されるおそれのあることを告げたり、表示したりする行為は、保険契約者の保護に欠けるおそれのある行為として禁止されています。その他、保険商品の不適正な比較、お客さまが誤解するおそれのあるような予想配当等の表示も禁止されています。

事例集
CASE.10
▶ P.20

保険募集に使用するパンフレット、チラシ等(以下、募集資料)は、一般的には、保険業法や景品表示法等で規定されている内容に抵触していないかどうかについて保険会社で審査し、登録されたものでなければなりません。無審査(無登録・使用期限切れ)の募集資料を使用してお客さまの誤解を招いた場合は、不祥事故に該当することもあります。



当社の
場合

当社の商品を募集するためにパンフレットやチラシ、ご案内文書等のオリジナル募集資料(代理店ホームページを含む)を作成する場合には、当社の審査・登録が必要となりますので、必ず営業店へ事前にご連絡ください。

※変額保険については、オリジナル募集資料の作成は禁止しています。

特に代理店ホームページを作成する際は、以下の点に留意します。

- 極力当社情報や当社商品の詳細表示は行わず、当社公式ホームページ(トップページまたは個別商品ページ)へのリンクを活用します。
- 想定する画面サイズに合わせて視認性に問題がないか配慮が必要です。
- 当社公式ホームページとデザインやドメイン名等が酷似しているなど、お客さまの誤認を招くおそれのある代理店ホームページは作成できませんので注意してください。

参考資料：代理店ホームページ作成ガイド

参考

不祥事故に該当するおそれのある募集資料

- 審査・登録された募集資料に書込みが行われ、他の保険契約との不適正な一部比較や一部のみの強調等がなされた、誤解を招くおそれのある表示を含む資料
- 将来の受取りが不確実な予想配当や解約返戻金等について断定的な判断を示す表示を含む資料
- 他社の誹謗(ひぼう)・中傷となる表示を含む資料
- 無断で新聞・雑誌等の記事を引用した資料

また、生命保険募集人がお客さまに送る文書や電子メールについても、法令等に従い、お客さまに誤解を生じさせないようにすることが重要です。

関係法令等

● 保険業法 第300条 ● 景品表示法 第5条 ● 著作権法 第21条、第30条

第4章 【意向把握義務】お客さまのご意向の把握

1 ルール概要

「意向把握義務」とは、お客さまのご意向を把握するために、きめ細やかな募集プロセスを求めるもので、法令等により定められた保険募集上のルールです。

お客さまが特定の保険商品について希望を表明されたとしても、はたして商品内容等を十分に理解されたうえでのご希望であるのか注意し、適切なプロセスに沿った募集を行う必要があります。

意向把握・確認を行う際には、お客さまに、ご自身のライフプランや公的保険制度等を踏まえ、ご自身の抱えるリスクやそれに応じた保障の必要性をしっかりと理解していただき、お客さまのご意向に保険契約の内容が対応しているかどうかをご判断いただいたうえで、契約の締結に至るようにしなければなりません。

したがって、公的年金の受取試算額などの公的保険制度についての情報提供を適切に行うことが必要となります。例えば、老齢年金制度の情報提供については、厚生労働省が提供している「公的年金シミュレーター」に関する情報提供を行うことが望ましいと考えられます。

なお、情報提供の対象となるのは、募集を行う保険商品の種類に応じて、特に関係の強い公的保険制度であり、提供する情報の内容や量については、所属する保険会社、募集代理店のルールに則ったうえで、生命保険募集人各自が創意工夫をしながら判断して対応する必要があります。

2 意向把握の方法

募集人(代理店)の募集形態により、意向把握の方法は「意向把握型」と「意向推定型」とに区別されます。

【意向把握型】

アンケート等を使用し、事前にお客さまのご意向を把握し、そのご意向に沿った保険プランを提案する募集形態が該当します。


【意向推定型】

事前にお客さまのご意向を確認することなく、あらかじめ入手したお客さまの属性情報等に基づいてご意向を推定し、そのご意向に沿った保険プランを提案する募集形態が該当します。

事例集
CASE.2
▶ P.12

「意向把握型」も「意向推定型」も、契約締結前の段階で当初意向と最終意向を比較し、相違している場合はその相違点と、相違した経緯等をお客さまにわかりやすく説明するというプロセスが求められます。具体的な方法は以下の表のとおりです。

意向把握のプロセス				
募集 プロセス	【step1】 お客さまの当初の ご意向を把握	【step2】 ご意向に基づいた プラン提案・説明	【step3】 当初のご意向と 最終的なご意向の比較	【step4】 意向確認
意向把握型	アンケート等によりお客さまのご意向を事前に把握します。	お客さまの当初のご意向に基づいたプランを作成し、ご意向との関係性をわかりやすく説明します。	お客さまの最終的なご意向を把握し、当初のご意向を振り返って比較します。 比較した結果、当初のご意向と最終的なご意向が相違している場合、その対応箇所や相違点・相違の経緯をわかりやすく説明します。	お客さまの最終的なご意向と、申し込む保険契約内容が合致しているかどうか、「意向確認書」で確認します。
意向推定型	性別や年齢等の顧客属性等に基づいてお客さまのご意向を事前に推定します。	推定したお客さまのご意向に基づいたプランを作成し、お客さまに交付する書類の目立つ場所にご意向とプランの関係性をわかりやすく記載し、説明します。		



●意向把握に使用するアンケート等の帳票について、当社では雛形(「意向把握型」・「意向推定型」)を用意していますので、営業店までお問い合わせください。

●当社の意向把握に使用する帳票の雛形(「意向把握型」・「意向推定型」)については、最終的な申込時に、必ず「お客さま控え」を交付してください。

●意向把握にあたり、代理店において作成するアンケートについては、当社の募集資料審査・登録の手続きは不要です。

意向把握を要する事項として、例えば、以下のような情報を把握することが求められています。

意向把握を要する事項

- 保険分野(第一分野か第三分野か)
死亡した場合の遺族保障、医療保障、医療保障のうち、がん等の特定疾病に備えるための保障、傷害に備えるための保障、介護保障、老後生活資金の準備、資産運用等
- 貯蓄部分の必要性
- 保険期間・保険料・保険金額等に関する範囲
- その他優先する事項

関係法令等

- 保険業法 第294条の2
- 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-2(3)

第5章 【情報提供義務】お客さまへの情報提供

1 ルール概要

「情報提供義務」とは、お客さま(契約者・被保険者)が保険に加入するかどうか判断するために必要な情報提供を行うことで、法令等により定められた保険募集上のルールです。

具体的には、以下の「重要事項」等の情報を「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」等を説明・交付のうえ提供することと、「Web約款」を当社ホームページ上に公表していることを説明することが求められます。また、必要に応じて、「ご契約のしおり・約款」冊子または「Web約款」を用いて、「保険金・給付金などのご請求について」を説明します。

情報量等について、お客さまが理解しようとする意欲を失わないよう配慮することが必要です。

① お客さまが保険商品の内容を理解するために必要な情報
保険金・給付金等の支払条件、保険期間、保険金額等。

② お客さまに対して注意喚起すべき情報
告知義務等の内容、責任開始期、契約の失効、セーフティネット等。

③ その他お客さまに参考となるべき情報
ロードサービス等の主要な付帯サービス*等。
保険加入の際にお客さまが合理的な判断をするために必要な事項。保険契約の種類や性質等をふまえて判断します。
*当社では取扱いがありません。

2 情報提供の方法

情報提供を要する「重要事項」をまとめた「契約概要」「注意喚起情報」とは次のことをいいます。

注 保険業法では、保険契約者または被保険者に対して、虚偽のことを告げる行為、または保険契約の契約条項のうち「重要事項」を告げない行為が禁止されています。保険契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる「重要事項」とは、保険契約者が保険契約の締結の際に合理的な判断をするために必要となる事項をいい、具体的には当該保険契約の種類および性質に応じて判断されます。

事例集
CASE.1-1
▶ P.10
事例集
CASE.20
▶ P.28

「ご契約に際しての重要事項(契約概要)」部分に記載されている主な項目

- 当該情報が「契約概要」であること
- 商品の仕組み
- 保障の内容
- 保険期間*
- 引受条件(保険金額等)*
- 保険料に関する事項*
- 保険料の払込みに関する事項(払込方法、払込期間)*
- 配当金に関する事項(配当金の有無、配当方法、配当額の決定方法)
- 付加できる主な特約およびその概要
- 解約返戻金等の有無およびそれらに関する事項

*当社では、お客さまのご契約の具体的な内容については申込書、パンフレット、設計書にて確認することとしています。

注 保険料に関する事項は、区分料率がない商品には記載がありません。

「ご契約に際しての重要事項(注意喚起情報)」部分に記載されている主な項目

- 当該情報が「注意喚起情報」であること
- クーリング・オフ制度について
- 告知義務等について
- 責任開始期について
- 保険金・給付金などが支払われない場合
- 保険料の払込猶予期間、契約の失効、復活等(保険料の自動振替貸付制度を備えた保険商品については、当該制度の説明を含む)について
- 現在のご契約の解約などを前提とするお申込みについて
- 保険金・給付金などのご請求について
- 金融機関を募集代理店として本商品に加入する場合について
- 生命保険契約者保護機構について(セーフティネット)
- 解約と解約返戻金について
- 指定ADR機関の商号または名称
- その他、特に法令等で注意喚起することとされている事項

上記の説明に際しては、以下の事項について口頭で説明する必要があります。

- ①「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」を確認・了承いただくことが重要であること。
- ②保険金・年金・給付金などをお支払いできない場合等、お客さまにとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること。
- ③特に乗換の場合は、お客さまにとって不利益になる可能性があること。



当社の場合

「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」の表紙に口頭説明事項を記載しています。お客さまに説明する際には、この口頭説明事項を声に出して読みあげたうえで、重要事項について「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」を使用し、お客さまの理解が得られるまで説明することが必要です。

また、前記のほか、苦情等の受付先等の記載が求められています。

「契約概要」および「注意喚起情報」を記載した書面は、契約締結に先立ち、お客さまが当該書面の内容を理解するための十分な時間を確保し、説明・交付しなければなりません。

ただし、「注意喚起情報」を記載した書面については、お客さまに対して効果的な注意喚起を行うため、契約の申込時に説明・交付することも認められています。*

*特定保険契約は除きます。

お客さまに説明を行う際には、お客さまにとって利益となることだけでなく、不利益となること、いわゆるデメリット情報等についても、十分理解いただくよう説明することが大切です。

そして、お客さまから「契約概要」「注意喚起情報」を記載した書面の記載事項を了知した旨の確認をいただく必要があります。一般的には、保険契約の申込書に、署名(法人の場合は、記名・押印)していただき、確認します。

この了知した旨の確認は、単に形式的に署名(法人の場合は、記名・押印)いただくのではなく、お客さまが理解していないと考えられる場合には、よりわかりやすく説明を行い、十分に理解いただくことが必要です。

了知した旨の確認が不十分な事例

- 入院給付金や手術給付金が支払われる場合について、「Web約款」または「ご契約のしおり・約款」冊子を用いて十分に説明したが、「支払われない場合については、該当箇所をお読みください」とだけ伝えて、申込書に重要事項の説明を了知した旨の署名をいただいた。



当社の場合

当社では、申込書の契約者署名が重要事項を了知した旨の同意署名を兼ねています。したがって、申込書に記載されている重要事項を説明したうえで契約者に署名(法人の場合は記名・押印)していただきます。

「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」「ご契約のしおり・約款」等は、お客さまがいつでも確認できるよう、当社ホームページの掲載場所や保険証券等とともに保管していただくことを説明します。

注 「ご契約のしおり・約款」冊子を希望されるお客さまに対しては、速やかに交付することが求められます。

関係法令等

- 保険業法 第294条
- 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-2(2)

参照 重要事項説明未実施については、第Ⅱ部第2章③(P.55)に記載しています。

参照 金融ADR制度については第Ⅶ部第3章④(P.162)に記載しています。

3 電話・郵便・インターネット等による非対面・非接触の方式での説明

非対面・非接触の方式(テレビ会議システム(映像と音声の送受信により相手の状態を相互に認識できる方法をいう)を含む)による情報の提供および説明を行う場合は、「契約概要」「注意喚起情報」を記載した専用の書面を用いて、少なくとも以下のような方法により行う必要があります。

状況	対応方法
電話による場合	生命保険募集人がお客さまに対して口頭にて説明すべき事項を定めて、当該書面の内容を適切に説明するとともに、当該書面を読むことが重要であることを口頭にて説明のうえ、郵便等の方法により遅滞なく当該書面を交付する方法。
郵便による場合	当該書面を読むことが重要であることをお客さまが十分認識できるように記載を行ったうえで、当該書面をお客さまに送付する方法。
インターネット等による場合	当該書面の記載内容、記載方法等に準じて電磁的方法による表示を行ったうえで、当該書面を読むことが重要であることをお客さまが十分認識できるよう電磁的方法による説明を行う方法。

参考

インターネット等を利用した非対面・非接触募集

ICT(情報通信技術)の発達などにより、インターネットを利用した会議ツールの利用等による、非対面・非接触で保険募集を行うケースが増えました。

このような場合、保険会社の定める規定に従い、重要事項の説明や了知確認などを適切に行う必要があります。

非対面・非接触による保険募集では、対面の場合に比べ、お客さまに説明を十分理解いただけていない場合の対応などがおそれがあります。丁寧な説明を心がけ、対面による募集と同様に、お客さまに理解・納得いただけるような募集活動を行うことが必要です。

当社の場合

当社のオンライン募集は、テレビ会議システム等での映像と音声通話によって行う非対面・非接触の募集方法ですが、従来物理的にお客さまと募集人が同じ空間で対面実施していた一次選択や意向把握、重要事項説明をテレビ電話での映像と音声通話によって行うことから、当社では「非対面募集」ではなく「対面募集」と同等の募集方法と位置づけています。

※オンライン募集の実施にあたっては取扱条件を満たす必要があります。

関係法令等

- 保険業法 第100条の2、第294条
- 保険業法施行規則 第53条第1項第4号、第53条の7、第227条の2

4 乗換時の不利益事項の説明

乗換募集をする際には、不利益となるべき事実をお客さまに伝えることが必要となります。

関係法令等

- 保険業法 第300条第1項第4号

参照 不当な乗換契約については、第Ⅱ部第2章⑥(P.52)に記載しています。

5 障がい者への対応の留意点

国連の「障害者の権利に関する条約」の締結に向けた国内法制度の整備の一環として、すべての国民が、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障がいを理由とする差別の解消を推進することを目的として、2013年(平成25年)6月、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(以下、障害者差別解消法)が制定されました(一部の附則を除き2016年(平成28年)4月1日施行)。

障害者差別解消法では、次の①および②の行為が規制されます。

① 不当な差別的取扱い

正当な理由*なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為は禁止です。

*客観的にみて正当な目的で行われ、当該目的に照らしてやむをえないといえる場合は正当な理由に該当します。

② 合理的配慮をしないこと

合理的配慮とは、障がいを持つ方が日常生活や社会生活で受けるさまざまな制限をもたらす原因となる社会的障壁を取り除くために、障がいを持つ方に対し、個別の状況に応じて行われる配慮をいいます。障がいの特性に応じたコミュニケーション手段(筆談、読み上げ等)で対応すること等があげられます。

注 障害者差別解消法の改正(2021年6月公布、2024年6月1日施行)により、民間事業者についても合理的配慮の提供が法的義務となりました。

障がいを持つお客さまも、その障がいの内容・程度によって加入できる商品があります。障がいを持つお客さまの、商品に対する知識・理解・財産の状況等をよく勘案したうえで、適合するものを適切な方法でご案内することが必要です。

事例集

CASE.1-2
▶ P.11

事例集

CASE.5
▶ P.15

参考

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(障害者差別解消法)

「障害者差別解消法」は、すべての国民が、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障がい理由とする差別の解消を推進することを目的として、2016年(平成28年)4月に施行されました。

この法律は、国や地方公共団体などの行政機関、民間の事業者が障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由として差別すること(「不当な差別的取扱い」)を禁止しています。障がいのある人から、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示があった場合、その実施に伴う負担が過重でないときは、必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。

「不当な差別的取扱い」の例

- 障がいがあることのみを理由として、窓口対応を拒否する。
- 障がいがあることのみを理由として、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。

「合理的配慮の提供」の例

- お客さまに入店時に声をかけ、障がいの状態を踏まえ、希望するサポートを聞き、必要に応じて誘導する。
- (身体的障がいのあるお客さまに対しては、)書類の開封、受渡し等の対応が困難な場合に、必要なサポートを提供する。

関係法令等

- 障害者差別解消法

6 未成年者への対応の留意点

特に15歳未満の未成年のお客さまが被保険者となる保険契約については、被保険者本人の同意の取得が困難である場合があります。その場合には、お客さまのご意向(ニーズ)の確認をしっかり行う必要がありますし、また、モラルリスクを排除・抑制する観点から保険金額の設定についてルールに則った取扱いをすることが重要です。

注 2022年(令和4年)4月1日より、成年となる年齢は18歳になりました。また、若年層のお客さまに対しては、知識・経験等の不足を考慮した丁寧な対応をすることが大切です。

関係法令等

- 保険業法 第100条の2、第300条第1項第1号
- 保険業法施行規則 第53条の7

7 法人向け保険の留意点

① 法人向け保険に関する説明

法人向けの定期保険契約等に関する法人税基本通達の改正等を踏まえ、法人向けの保険を募集する際には、以下に記載のとおり適切な情報提供が不可欠となります。

法人向け保険を募集する際には、設計書やパンフレット等で当該保険商品が想定しているお客さまニーズとの関係(保険商品としての目的)についてわかりやすく説明します。また、税務上全般に関する留意点について、募集資料の目立つ箇所に記載するとともに、最高解約返戻率等、経理処理に必要な情報を表示することが必要です。

さらに、お客さまに加入をご検討いただく際、「法人向け保険商品のご検討に際してご留意いただきたいこと」を確認いただくよう、募集資料に記載するとともに、注意喚起文書を用いて説明します。

税務上全般に関する留意点の表示例

- 「税務の取扱い等については、〇〇年〇月現在の税制・関係法令等に基づき記載しております。今後、税務の取扱い等が変わる場合もございます。」

② 法人向け保険の募集に関する留意事項

法人向け保険は、被保険者に万一のことがあった場合、(死亡)保険金等を事業保障資金等の財源としてご活用いただくための、「保障」等を目的とした保険商品であり、保険本来の趣旨を逸脱するような募集活動を行ってはなりません。

「保険会社向けの総合的な監督指針」には、以下のように記載されています。

<保険会社向けの総合的な監督指針Ⅱ-4-2-2 保険契約の募集上の留意点(17)③>

保険契約の締結(名義変更等による契約の変更を含む。)又は保険募集に関して、以下の措置が講じられているか。

イ。(ウ)法人等の財テクなどを主たる目的とした契約又は当初から短期の中途解約を前提とした契約等の保険本来の趣旨を逸脱するような募集活動を行わせないなど、保険商品のそれぞれの商品特性に応じ、その本来の目的に沿った利用が行われるための適切な募集活動に対する措置

例えば、「保障」等の説明が十分になされず、保険料の損金算入による法人税額の圧縮のみを目的としたり、保全機能を活用することで税効果を過度に強調した、保険本来の趣旨を逸脱するような募集は厳に慎む必要があります。

【保険本来の趣旨を逸脱した募集の事例】

- 保障ではなく返戻率や損金算入割合等を過度に強調した保険募集
- 節税との誤解を招く説明や税制メリットを過度に強調した保険募集
- 保全機能を活用することで税効果を過度に強調した保険募集
 - ・名義変更を前提とした募集
 - ・解約返戻金のみを訴求した、保障の提供や必要性が示されていない、解約を前提とした募集
 - ・なぜ払済が必要であるのか、払済の必要性が示されていない、払済を前提とした募集

③ 法人向け保険の募集に関する当社取扱ルール



当社の
場合

法人向け保険の募集に関する当社取扱ルール

- ①「法人向け保険商品のご検討に際してご留意いただきたいこと」チラシの交付
法人向け保険の募集にあたっては、保険本来の趣旨を逸脱することがないようにお客さまへ、『法人のお客さま向け注意喚起チラシ「法人向け保険商品のご検討に際してご留意いただきたいこと」』を保険種類にかかわらず交付し、説明してください。
- ②「法人向け保険商品のご留意事項及び税務取扱に関する確認書」の取付
法人契約の取扱時には「法人向け保険商品のご留意事項及び税務取扱に関する確認書」の提出が必要です。
税務取扱に関する注意点の説明に加え、「法人向け保険商品のご検討に際してご留意いただきたいこと」チラシの内容を説明し、お客さまの了承を得たうえで、保険契約者欄に記名・押印いただきます。

「法人向け保険商品のご検討に際してご留意いただきたいこと」
の記載事項

- 法人向け保険は、被保険者さまに万一のことがあった場合、(死亡)保険金等を事業保障資金等の財源としてご活用いただくための、「保障」等を目的とする商品です。
- 「支払保険料」を損金算入しても、「保険金」や「解約返戻金」等は益金に算入され、原則、課税される金額は同額となり、節税効果はありません。
- 法人から役員等への名義変更についても、原則、節税効果はありません。
- 保険本来の趣旨を逸脱する行為、例えば、「保険料の損金算入や課税時期の繰り延べによる法人税額の圧縮」を主たる目的とする保険加入や名義変更等は、税務署等からも租税回避行為と認識される可能性があることから、お勧めしておりません。
- 保険会社は、法令に基づく税務署等からの照会に対して、保険契約の内容に関する情報を提供します。

8 その他の重要事項の説明

① 信用リスクの説明

保険会社の業務または財産の状況の変化を直接の原因として、契約時に約束した保険金額、年金額、給付金額等が削減されることになるおそれがある場合には、その旨をお客さまの知識・経験・財産の状況および契約締結の目的に照らして、お客さまに理解していただくために必要な方法および程度により説明する必要があります。

関係法令等

- 金融サービス提供法 第4条

② 低・無解約返戻金型保険に関する説明

解約による返戻金を低く抑える保険契約、または解約による返戻金がない保険契約を募集する場合には、契約者に対し、その旨が記載された書面等を用いて説明を行い、当該書面を交付する必要があります。

関係法令等

- 保険業法 第294条の2
- 保険業法施行規則 第227条の2第3項第8号

第6章 【情報提供義務】比較説明・推奨販売に係るルール

1 ルール概要

- 適用対象となるのは、生命保険・損害保険・少額短期保険の内訳を問わず、二社以上の所属保険会社等を有する代理店(以下、乗合代理店)です。
- 乗合代理店が比較可能な同じ種類の保険商品について説明したり、また特定の商品を推奨する募集行為に関し、「比較説明・推奨販売」という募集プロセスとして、適切な対応が行われるよう、固有のルール(「情報提供義務」のひとつ)が規定・適用されます。
- 乗合代理店は、比較する保険商品の内容を偏りなく説明することや、比較可能な同種の保険商品から選別する過程で、選別理由を都度説明することが必要です。

「比較説明・推奨販売」ルール概要

販売方法	比較説明	推奨販売	
		【基準】 お客さまのご意向	【基準】 代理店独自基準
複数の商品を比較し、説明する場合		比較可能な同じ種類の商品の中から、お客さまのご意向に沿ったものを選別する場合	商品特性や保険料水準等の客観的な基準や理由に基づくことなく、代理店独自の基準に沿ったものを選別する場合
対応事項	比較すべき内容を偏りなく説明する。	・比較可能な同じ種類の商品の概要を提示。 ・複数の商品の中から選別・推奨する理由を具体的に説明する。	選別・推奨の基準である独自基準(資本関係・経営方針等)を具体的に説明する。

2 比較説明・推奨販売の方法

① 比較説明

他の商品との比較を行う場合、「保険業法」(第300条第1項第6号)において禁止する「誤解されるおそれのある比較」とならないよう、「保険会社向けの総合的な監督指針」(Ⅱ-4-2-2(9))等を踏まえた対応が求められます。

具体的には、必要な事項を表示した書面(「契約概要」等)を用いて、お客さまが正確に判断できるよう、適切に説明を行うことが必要です。

② 推奨販売～お客さまのご意向に沿って推奨

お客さまのご意向に沿って特定の商品を推奨する場合、基本的な流れは以下のとおりです。

＜比較可能な同じ種類の商品5種類から1つを選定する場合の例＞

商品A 商品B 商品C 商品D 商品E	①お客さまのご意向に基づき、比較可能な同じ種類の商品を選定。 ②選定した商品の概要を明示。 ※商品の詳しい内容はお客さまの求めに応じて説明。
商品C	③お客さまの詳細なご意向に基づき、比較可能な同じ種類の商品から1商品に絞り込み、商品を提示・推奨。 ※推奨理由をわかりやすく説明。 【募集人の判断で商品を絞り込む場合】 客観的な基準や理由(商品特性、保険料水準など)を説明。

注 比較可能な同じ種類の商品の概要を明示後、お客さまの判断のみによって加入する商品が選定された場合には、推奨理由の説明は求められません。
ただし、商品内容等を十分に理解されたうえでのご意向であるのか注意のうえ、「意向把握義務」として定められるプロセスに沿った募集等を行うことは必要です。

③ 推奨販売～代理店独自の基準に沿って推奨

- 代理店独自の基準によって特定の商品を推奨する場合の基本的な流れは、次ページのとおりです。
- 代理店独自の基準によって特定の商品を推奨する場合は、その基準や理由(特定の保険会社との資本関係、その他の事務手続き、経営方針上の理由を含みます。)を説明することが求められています。当該基準については、社内規則等に定めることが必要です。
- 基準・理由等は、合理的であれば乗合代理店の店舗や保険募集人ごとに異なることも許容され得ます。

その場合、店舗や募集人ごとの基準・理由等をお客さまにわかりやすく説明することに加えて、例えば代理店として提示・推奨する商品の範囲を示す等、お客さまが商品を選ぶ機会を確保する必要があります。

また、代理店においては、合理的な基準・理由等の設定、お客さまへの適切な説明等について、募集人に対して教育・管理・指導を行うとともに、実施状況等を確認・検証する必要があります。

＜取扱い可能な同じ種類の商品5種類から1つを選定する場合の例＞

商品A 商品B 商品C 商品D 商品E	取扱い可能な同じ種類の商品から、代理店独自の基準により特定の商品を提示・推奨。
商品C	特定の商品を提示・推奨した代理店独自の基準や理由(特定の保険会社との資本関係、その他の事務手続き、経営方針上の理由を含む)を説明。

注 形式的には客観的な絞込みや提示・推奨を装いながら、実質的には、例えば乗合代理店が受け取る手数料水準の高い商品に誘導するための商品の絞込みや提示・推奨を行ってはなりません。

3 推奨販売において明示すべき「商品概要」について

- 推奨販売を行う際、代理店が取り扱う商品の中から、お客さまのご意向に基づいて比較可能な商品を選別する場合は、それらの「商品概要」を明示することが求められています。
- 推奨販売において明示すべき「商品概要」とは、「商品名・引受保険会社名」が記載された一覧のみでは不十分とされています。商品案内のパンフレットの商品概要のページ等、商品内容の全体像が理解できる程度の情報を明示する必要があります。



当社の場合

当社では、「商品概要」明示用の資料(「商品概要チラシ」)を用意していますので、営業店までお問い合わせください。

関係法令等

- 保険業法 第294条、第300条第1項第6号
- 保険業法施行規則 第227条の2第3項第4号、第227条の12、第227条の14
- 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-2 (9)、II-4-2-9 (5)

第7章 申込手続き前のお客さまの意向確認

お客さまの最終的なご意向と契約の申込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうか、確認(＝意向確認)を行う機会を設けなくてはなりません。意向確認においては「意向確認書面」を作成し、お客さまに確認いただきます。

意向確認書面には次の内容をわかりやすく記載する必要があります。

- お客さまのご意向に関する情報
- 保険契約の内容が当該意向とどのように対応しているか
- その他お客さまのご意向に関して特に記載すべき事項(例えば当該保険契約の内容ではお客さまのご意向を全部または一部満たさない場合はその旨、特にお客さまから強く要望するご意向があった場合や個別性の強いご意向をお客さまが有する場合はそのご意向に関する情報、当該保険契約の内容がお客さまのご意向に合致することを確認するために最低限必要な情報が提供されなかった場合はその旨を記載)
- 保険募集人等の氏名・名称

お客さまのご意向を確認した後、ただちに意向確認書面をお客さまに交付するとともにその控えを保険会社に保存します。

なお、お客さまが保険契約の内容等について、理解していないまたは誤解していることが明らかである場合は、よりわかりやすい説明および誤解の解消に努めなければなりません。

注 意向確認書面の書式・取扱方法は、保険会社・保険商品により異なる場合があります。また、意向確認書面を電磁的方法で交付することができる場合など、各社のルールに則り取り扱う必要があります。

関係法令等

- 保険業法 第294条の2
- 保険業法施行規則 第53条の7、第227条の7

第8章 新契約手続きの留意点

1 申込書の取扱い

申込書は、契約者・被保険者に契約内容を確認していただき、了承のうえ保険契約を申込みいただいた証として署名(法人の場合は、記名・押印)していただくための重要な書類です。必要書類の不足や誤記等の不備によってお客さまに迷惑をかけることのないよう、お客さまに適切な助言を行うことが必要です。申込書には必ず契約者・被保険者本人

に署名(法人の場合は、記名・押印)していただく必要があります。特に契約者と被保険者が異なる契約の場合には被保険者の同意を得ることが必要となります。

契約者が未成年の場合は、法定代理人(親権者または未成年後見人)の同意が必要です。

また、代筆や代印は決して行ってはなりません。誤記の訂正等については、当社所定のルールに従って適切に取り扱ってください。

注 2022年(令和4年)4月1日より、成年となる年齢は18歳になりました。また、若年層のお客さまに対しては、知識・経験等の不足を考慮した丁寧な対応をすることが大切です。

なお、タブレット端末や営業用パソコン端末に申込内容を表示し、お客さまから画面に署名いただくことにより申込手続きを行う等、書面にお客さまが署名・押印する以外の方法で、新契約の申込みを受け付けるケースが増加しています。このような場合、各社の定める手続きに従って、適正に取り扱う必要があります。

関係法令等

●**保険法** 第38条、第67条

2 保険料の取扱い

「責任開始期に関する特約」を付加している契約においては、申込書の受領・告知の2つが責任開始の要素となります。初回保険料は、原則として契約成立後に口座振替、給与控除等で引落としとなります。

「責任開始期に関する特約」が付加できない契約*においては、第1回保険料充当金を入金いただくことが、保障開始のための重要な要素のひとつですので、申込書受領後は、必ず契約者に振り込んでいただきます。

注 代理店がお客さまの代わりに振り込むことは禁止です。

*終身がん保険(C2)および(C3)は除きます。

3 クーリング・オフ制度(契約撤回請求権)

クーリング・オフとは、保険契約の申込みや契約締結の後であっても、一定期間内であれば書面もしくは電磁的記録でのお申出により、申込みの撤回や契約の解除を行うことができるという、お客さま保護のための制度です。

当社では、「責任開始期に関する特約」を付加している契約*の場合、保険契約の申込日から **15日以内**に、ご契約のお申込みの撤回またはご契約の解除(以下、お申込みの撤回等)をすることができます。この場合には、お払込みいただいた保険料は全額お返しいたします。

*「責任開始期に関する特約」を付加した団体扱・特別団体扱・集団扱(手集金)は除きます。

① クーリング・オフ制度の説明

クーリング・オフ制度は、お客さまに説明しなければならない重要事項のひとつです。契約申込みまでに「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)」等を交付するなどして説明することが必要です。

② クーリング・オフ適用対象外

所定の期間内であっても、次の場合にはお申込みの撤回等はできません。

- (1)当社が指定した医師の診査を受診された場合
- (2)債務履行の担保のための保険契約の場合(質権設定契約である場合)
- (3)契約の内容変更(特約の中途付加等)の場合
- (4)契約者が事業のために事業契約としてお申込みをされた場合

また、お申込みの撤回等の書面の発信時に保険金または給付金等の支払事由が生じている場合には、お申込みの撤回等の効力は生じません。ただし、お申込みの撤回等の書面の発信時に、申込者等が保険金または給付金等の支払いの事由が生じていることを知っている場合には、撤回等の効力が生じます。



クーリング・オフ期間について、保険業法では8日以内とされていますが、当社では、これを15日以内としています。

関係法令等

- 保険業法** 第309条
- 保険業法施行令** 第45条、第45条の2
- 保険業法施行規則** 第240条、第240条の2

第9章 正しい告知・診査

1 契約の選択

生命保険は、多くの人々が危険度に応じた保険料を出し合って公平に保障しあう制度で、すべての人が同じ条件で契約できるわけではありません。例えば健康状態の良くない人や危険度の高い職業についている人が一般の人と同じ条件で契約すると、一般の人よりも死亡する危険度や病気等により入院や手術をする危険度が高いために保険金・給付金等の支払いが予定よりも多くなります。そうすると保険制度の健全な運営ができなくなり、契約者間の公平が保たれなくなります。

また、本来の加入目的で生命保険を契約するのではなく、保険制度を悪用し、保険金や給付金等を不当に得ようとするようなことがあってはなりません。

注 契約成立後であっても、保険金殺人や保険金詐欺などの保険契約の不正な利用が認められる場合(未遂を含む)には、保険契約が解除される場合があります。

これらの観点から、申込みを受けた個々の契約について選択する必要があります。

契約の選択とは、生命保険契約を締結するにあたって、保険会社がその申込みに対し危険度の大きさを評価し、契約を承諾するか否かを決めることです。

① 面接・観察・質問・報告

対面募集等においては、生命保険募集人は契約者や被保険者に最も多く面接等ができ、しかも観察や質問によって多くの情報を入手できる立場にあります。契約の引受査定においては情報が多ければ多いほど正確な査定が可能になります。なお、センシティブ情報は、原則「取扱者の報告書」への記載を不要としますが、第一次選択として記載することを妨げるものではありません。記載された場合は、医務および環境査定の情報として利用しますので、報告によるマイナスの影響を懸念しがちですが、有効に活用することで迅速・正確な査定はもとより、早期成立・早期証券発行および後日のトラブル防止にもつながります。

また、契約者・被保険者と面接し、本人であること、加入目的や加入意思、被保険者の加入同意を確認する必要があります。なお、面接・観察・質問によって得た情報については、絶対に他人等へ漏らしてはなりません。

② モラルリスクの排除

保険制度を悪用する目的で生命保険に加入しようとするモラルリスクを排除するために、次のような点に注意します。

- 申込みの動機・経路に不審な点はないか。
- 契約者や被保険者の年齢・職業・収入・資産状況等に比べて、保険金額や入院給付金日額が過大ではないか。
- 死亡保険金受取人が、家族以外の第三者となっていないか。

- 債権・債務関係の申込みではないか。
- 反社会的勢力関係者等の申込みではないか。

また、未成年者を被保険者とする死亡保険契約等についても、モラルリスクの排除に十分に留意する必要があります。

注 2022年(令和4年)4月1日より、成年となる年齢は18歳になりました。また、若年層のお客さまに対しては、知識・経験等の不足を考慮した丁寧な対応をすることが大切です。

③ 契約確認

保険会社は、告知書や診査医の診査報状、契約を取り扱う生命保険募集人の報告のほかに、保険会社の職員または保険会社が委託した者によって告知内容等の確認を行う場合があります、これを契約確認といいます。

契約確認の結果、申込内容や告知内容等に事実と相違があることが判明した場合には、契約を引き受けないか、または、契約成立後であれば、契約を解除することがあります。

契約確認がお客さまに不信感を与えないように、あらかじめ十分に説明し、お客さまの理解を得ておくことが必要です。

④ 特別条件付契約

契約の選択を行った結果、その危険の性格や度合に応じて特別の条件(割増保険料や保険金削減、特定の疾病や部位の不担保等)を付けて契約することがあります。これを特別条件付契約といいます。



契約内容登録制度・契約内容照会制度

各保険会社および全国共済農業協同組合連合会(JA共済連)は、モラルリスク排除等の観点から「契約内容登録制度」「契約内容照会制度」により、保険契約者、被保険者の氏名、生年月日、保険金額、取扱会社名等の情報を共同利用しています。

関係法令等

- 保険法 第57条、第86条

2 告知を受ける際の留意点

保険会社が保険契約を引き受けることができるかどうかを判断するうえで、最も重要な情報が告知・診査です。お客さま間の公平を保ち、保険制度を正常に運営するためには、お客さまから正しい告知をいただくことが必要です。

保険会社が告知を求めた事項について、被保険者(または契約者)が、故意または重大な過失により、事実を告知しなかったり、事実と異なることを告げていた場合には、告知義務違反となります。

事例集

CASE.17
▶P.26

① お客さまへの説明

生命保険の募集にあたっては、正しい告知の必要性をお客さまへ説明しなければいけません。お客さまに対して事実と異なることを告知するように勧めたり、事実を告知することを妨げたり、告知しないことを勧めたりすることは決して行ってはいけません。

「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)*」「告知サポート資料」等を用いて、次のことをお客さまに説明することが必要です。

*変額保険の場合、「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」

- 生命保険募集人には告知受領権がないため、生命保険募集人に話ただけでは告知したことにはならず、お客さま自身で告知書に記入していただく必要があること。
- 告知書で尋ねることについて、事実をありのままに正しく記入していただく必要があること。
- 契約の申込み後や保険金・給付金等の請求時、保険料払込免除の請求時等に、申込内容や告知内容、請求内容について確認させていただく場合があること。
- 傷病歴がある場合でも、内容や保険種類によっては特別条件を付けて引き受けられることがあることや、病気の方に対して引受範囲を拡大した商品があること。
- 正しく告知されない場合には、保険金・給付金等が受け取れない場合があるなど、お客さまにとってデメリットがあること。
- 乗換の場合のお客さまへの不利益事項、無選択型・限定告知型保険の場合における留意点など。
- 高度障害保険金や入院給付金等については、これらの原因(疾病、傷害や不慮の事故)が責任開始期(復活があった場合は、復活の責任開始期、以下同じ。)以後に生じたことなどが支払いの要件とされており、責任開始期前に生じていた場合、約款の支払事由に該当せず保険金・給付金等は支払われないことがあること*。

※被保険者が過去の傷病歴(傷病名・治療期間等)や健康状態等について契約時等に告知している場合であっても、告知の内容が、事実と異なっていたり、不十分であったときには、保険金・給付金等が支払われないことがあること、契約に特別条件が付加されているときも不担保とする部位や疾病に伴う保険金・給付金等が支払われないことについてはお客さまに十分に説明することが必要です。

なお、当社では、正しい告知をいただいた場合には、下記ケースについては、保険金等をお支払いします。

- ①保険契約者等が疾病等を告知し、会社がそれを前提に引受けを行った場合(当該疾病を不担保とする等の特別条件が付加された場合を除きます。)
- ②被保険者が、その傷害または疾病について、責任開始期前に、医師の診察を受けたことがなく、かつ、健康診断または人間ドックにおいて異常の指摘を受けたことがない場合であって、保険契約者または被保険者に、被保険者の責任開始期前発病に係る自覚・認識がなかった場合

② 告知していただく際の留意点

- 告知書は、すべて被保険者(こども保険の契約者を含む)本人に記入・署名・入力していただくこと。

事例集

CASE.8
▶P.18

- お客さまに告知していただく際には、記入例等の告知サポート資料を使用して、お客さまが正しく告知できるよう説明すること。
 - 生命保険募集人が回答できない質問を受けた場合には、あいまいな回答をせず、お客さまが直接照会できる窓口(お客さま専用フリーダイヤル)を案内すること。
 - 告知時に告知対象の有無や告知内容等についてすぐに思い出せないという申出を受けた場合には、必要に応じて時間をおいて確認したうえで告知していただくこと。
 - 告知後に告知もれが判明した場合には、追加告知できることを説明すること。
- 注** ただし、すでに支払事由が発生している場合は、追加告知の取扱いはできません。
- 告知書の控えは、必ずお客さまに交付すること。

告知を受ける際の不適切な事例と適切な対応方法

【不適切な事例①】

被保険者に通院歴があることを知っていたが、「告知事項があると加入できません」と伝えて、すべての告知項目に「いいえ」と記入するように説明した。

【解説】

お客さまに通院内容(傷病名や通院した期間)を確認して、ありのままを正確にもれなく告知いただくように、告知をサポートしてください。

【不適切な事例②】

被保険者に、「最近風邪で1日だけ医者にかかったことがある」と言われたが、「その程度なら告知の必要はありません」と説明した。

【解説】

告知日より3か月以内の医師の診察・検査・治療・投薬(薬の処方を含む)は、傷病名や通院した期間にかかわらず告知いただく必要があります。受診した日や告知が必要な期間の受診かを確認して、告知をサポートしてください。

【不適切な事例③】

被保険者から、「健康診断で異常を指摘され、その後医療機関で定期的に検査をし、経過を観察している」と言われたが、「経過観察なら、告知の必要はありません」と説明した。

【解説】

過去5年以内で受診の開始から全治までの期間が7日以上であれば、検査のみであっても告知していただく必要があります。検査受診をしている期間を確認して、告知をサポートしてください。また、健康診断の日が2年以内であれば、全治までの期間にかかわらず告知いただく必要があります。

【不適切な事例④】

被保険者から、「投薬を受けてはいないが、医者から高血圧症だと言われている」と言われたが、聞き流してしまい、告知が必要であることを説明しなかった。

【解説】

お客さまの発言は聞き逃さず、高血圧症だと言われた時期や医師の診察・検査結果等の状況を詳しくお聞きして、告知をサポートしてください。

参照 告知・診査に関する禁止行為については、第Ⅱ部第2章⑨(P.56)に記載しています。

関係法令等

● 保険法 第37条、第55条、第64条、第66条、第84条、第93条

3 正しく告知されなかった場合のお客さまにとっての不利益

お客さまが正しく告知されなかった場合のお客さまにとっての不利益事項には、次のようなものがあります。

- 故意または重大な過失によって、事実を告知しなかったり、事実と異なることを告知した場合、責任開始日・復活日から2年以内であれば、「告知義務違反」として契約を解除することがあること。
2年経過後も、保険金・年金・給付金などの支払事由等が2年以内に発生していた場合には、契約を解除することがあること。
- 契約を解除したときには、たとえ保険金・年金・給付金などの支払事由が発生していても、多くの場合、これを支払うことはできないこと。
また、保険料の払込免除事由が発生していても、払込みを免除することはできないこと。

注 1 なお、解約返戻金がある場合は支払われますが、すでに払い込まれた保険料は返還されません。
2 ただし、保険会社が告知義務違反を理由として契約を解除できるのは、お客さまが告知に際して、故意または重大な過失によって、事実を告げなかったかまたは事実でないことを告げた場合に限られています。また、生命保険募集人等が告知妨害や不告知教唆などを行っていた場合(その行為がなかったとしても告知義務違反があったであろうと認められる場合を除きます。)や、保険契約締結時(保険契約の復活時や保険金額の増額時を含みます。)に保険会社がその事実を知っていたかまたは過失によって知らなかったときは、告知義務違反による保険契約の解除ができません。さらに、保険会社が解除の原因となる事実を知った日から1か月を経過したときも解除ができません。

- 特に重大な告知義務違反があった場合などは、「詐欺による契約の取消し」として契約が取消しとなることがあり、すでに払い込まれた保険料も返還されないこと。前記のほかにも、詐欺行為や重大な告知義務違反などがあった場合には、「詐欺による契約の取消し」「不法取得目的による無効」「重大事由による解除」となることがあること。

関係法令等

● 保険法 第37条、第55条、第64条、第66条、第84条、第93条

事例集

CASE.7
P.17

第10章 早期消滅契約の発生防止

① 早期消滅契約の問題点

早期に消滅(失効・解約等)となる契約は、金融検査等において典型的に不祥事件の可能性が高い契約と位置付けられています。また、下表のように、契約者保護、適正な募集、代理店経営の健全性等の観点から重大な問題があるため、発生防止に努める必要があります。発生した場合には原因を把握し、再発防止に努めなければなりません。

問題	具体的な内容
契約者保護	次の例のように、お客さまの不利益が発生します。 <ul style="list-style-type: none">● 早期に解約すると、解約返戻金が全くないか、あってもごくわずかである。● 失効中に支払事由が発生しても、保険金・給付金等をお支払いできない。● 復活手続きの際、あらためて被保険者の告知または診査が必要となり、健康状態によっては復活できない場合や「特別な条件」が付く可能性がある。● 復活した場合でも、自殺等により保険金・給付金等をお支払いできない期間(免責期間)が新たに発生する。等
適正な募集	次の例のような、不適正な募集行為があった可能性があります。 <ul style="list-style-type: none">● 重要事項等の説明不十分。● 無断契約や架空契約、名義借契約等の作成契約。● 早期解約を前提とした付き合い契約。等
代理店経営の健全性	次の例のように、収益面でのデメリットが発生します。 <ul style="list-style-type: none">● 所定の戻入率に応じた代理店手数料の戻入が発生する。● 不適正な募集行為であることが判明した場合、手数料削減や登録抹消、委託契約解除等の措置がとられる可能性がある。等

② 発生防止の対応

- 早期消滅契約の発生を防止するために、次の取組み等を実践してください。
- お客さまの保険知識や中長期的な経済状況等についてよく情報収集・分析を行い、ご意向(ニーズ)を把握のうえ、お客さまに適合した保険商品を提案する。
 - 「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)*」を用い、加入する保険内容について、お客さまが理解できるまで丁寧に説明する。
*変額保険の場合、「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」
 - 保険証券到着時にあわせ、ご契約の御礼、証券到着確認、不明点の有無等の確認を行う。また、初回保険料の引落日の案内の際、改めて引落しのスケジュールや、引落保険料額をご案内する等、契約直後のお客さまへのフォローを徹底する。

③ 当社の事情確認

お客さまのご意向(ニーズ)を十分に確認・把握し、それに沿った提案を行い、かつ重要事項等を十分にご理解いただいたうえでのご契約であれば、急な事情の変化がない限り早期消滅契約は発生しないものです。

当社では早期消滅契約が発生した場合、募集人の皆さまに事情を伺い、早期消滅に至った原因の確認を行うこともあります。

関係法令等

- 保険業法 第100条の2、第294条の3
- 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-2 (17)③イ(ウ)

第11章 マネー・ローンダリングの防止

マネー・ローンダリング(資金洗浄)とは、犯罪等で得た「汚れた資金」を、あたかも正当な取引で得た「きれいな資金」であるかのように見せかける(洗浄する)ことにより、その出所を偽装したり隠したりすることです。マネー・ローンダリングやテロ資金供与を放置すると、犯罪による収益が新たな犯罪を生んだり、合法的な経済活動が犯罪組織に介入・支配されたりするおそれも出てきます。こうした事態を防ぐために、犯罪収益移転防止法において、マネー・ローンダリング等を防止するための対策として保険会社等には「お客さまの本人特定事項等の確認」と金融庁への「疑わしい取引の届出」等が義務付けられており、代理店は営業店へ報告する必要があります。

① 取引時確認

貯蓄性の高い保険契約の締結、または、契約者貸付・満期保険金・年金・解約返戻金の支払いや200万円を超える大口現金取引等を行う際には、お客さまが個人の場合には顔写真のある本人確認書類(運転免許証等)の提示によって、お客さまの本人特定事項(氏名・住居・生年月日)、取引を行う目的、外国PEPsの該当・非該当、職業の確認を行い、その記録を作成・保存することが必要です。また、顔写真のない本人確認書類(年金手帳等)により確認を行う場合は、当該書類に加えて、別の本人確認書類、または現住居の記載がある公共料金の領収書等で確認する必要があります。また、お客さまが法人の場合には法人登記簿謄本等により法人の本人特定事項(名称・本店等の所在地)、取引を行う目的、事業内容等、実質的支配者(個人)の確認を行い、その記録を作成・保存することが必要です。なお、代理店は保険会社に代わり保険会社の指定する方法で、取引時確認を実施する必要があります。

- 注**
- 1 代理店およびライフカウンセラー社員が現金または小切手を領収することはできません。
 - 2 取引時確認の対象となる保険種類・保険金額等、取扱については、営業店にご確認願います。
 - 3 代理店は、各保険会社のリスクベース・アプローチに沿って策定された顧客管理等に関する取扱いルールに従って、取引時確認を適切に行います。
 - 4 保険会社は犯罪収益移転防止法による取引時確認以外にも、各種の手続時に、手続者が本人であることの確認を行います。
 - 5 「外国PEPs」とは、外国の重要な公的地位(Politically Exposed Persons)にある方やその家族を指します。

参考

外国PEPsに該当する場合の確認

犯罪収益移転防止法では、一定の場合に、通常の見取り時確認より厳格な方法による確認を求めています。お客さまが外国PEPsに該当する場合、厳格な見取り時確認を行う必要があります。そのため、お客さまが外国PEPsに該当するかどうかを、お客さまの申告により確認する必要があります。

新契約の申込みの際など、特定取引を行う際には生命保険会社の規定に従い、所定の用紙等を用いて外国PEPsに該当するかどうかをお客さまに申告していただきます。

外国PEPsとは

- ① 「外国の重要な公的地位にある者」に該当する方または過去にこれらの者であった方
 - ・ 国家元首
 - ・ 日本国における内閣総理大臣その他の国務大臣および副大臣に相当する職
 - ・ 日本国における衆議院議長、衆議院副議長、参議院議長または参議院副議長に相当する職
 - ・ 日本国における最高裁判所の裁判官に相当する職
 - ・ 日本国における特命全権大使・特命全権公使、特派大使、政府代表または全権委員に相当する職
 - ・ 日本国における統合幕僚長、統合幕僚副長、陸上幕僚長、陸上幕僚副長、海上幕僚長、海上幕僚副長、航空幕僚長または航空幕僚副長に相当する職
 - ・ 中央銀行の役員
 - ・ 予算について国会の議決を経、または承認を受けなければならない法人の役員
- ② 上記①に掲げる者の親族(配偶者(事実婚を含みます)、父母、子、兄弟姉妹、ならびに、これらの者以外の配偶者の父母および子)
- ③ 法人の場合、上記①、②に掲げる方が一定以上の議決権を有する等その事業経営を実質的に支配することが可能である法人

関係法令等

- 犯罪収益移転防止法 第4条第2項
- 犯罪収益移転防止法施行令 第12条第3項
- 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-8-2 (1)③

② 「疑わしい取引」の届出

保険会社は、お客さまから受け取った財産が犯罪による収益である疑いがある場合や、お客さまがマネー・ローンダリングを行っている疑いがある場合には、速やかに金融庁に届け出なければなりません。代理店は次のような「疑わしい取引」と思われるような場面に当たったら、契約成立の有無にかかわらず、社内ルールに則って直ちに営業店へ報告する必要があります。その際、お客さまやその関係者に対して、報告の事実を伝えてはなりません。

- 多額の現金で保険料を支払うケース
- 多額の現金で契約者貸付の返済を行うケース

- 多額の現金で解約返戻金の支払いを求めるケース
- 多量の小額通貨で保険料を支払うケース
- 多額の現金で前納保険料を支払うケース
- 申込時に取引時確認ができなかったケース
- 申込時に法人の実体を確認できなかったケース
- 契約後、届出住所に虚偽の疑いのあることがわかったケース
- 契約後、法人の実体がないとの疑いが生じたケース
- お客さまになりすましている疑いのあるケース
- 不自然な短期の中途解約を前提としたケース

関係法令等

- 犯罪収益移転防止法 第4条、第6条～第8条

参照 犯罪収益移転防止法については、第I部第2章⑥(P.43)に記載しています。

第12章 外国口座税務コンプライアンス法(FATCA)への対応

① 外国口座税務コンプライアンス法(FATCA)の概要

外国口座税務コンプライアンス法(FATCA)は、米国人による海外金融口座を利用した租税回避防止を目的とする米国法です。この法律において、米国外の金融機関に対し、保有する米国人の口座(保険契約)情報を、米国内国歳入庁(以下、IRS)に報告することが求められています。

日本の保険会社では、日米関係官庁間の声明*に基づき、所定のお客さまとの取引の際に米国納税義務者等であるかを確認し、該当する場合には、保険会社からIRSに対して、そのお客さまとの取引に関する情報について報告を行っています。

*「国際的な税務コンプライアンスの向上及びFATCA実施の円滑化のための米国財務省と日本当局の間の相互協力及び理解に関する声明」2013年(平成25年)6月11日

② 当社における対応

- 2014年(平成26年)7月1日以降に新契約申込みまたは契約者変更等の保全のいずれかを行った個人・法人契約について、確認対象者(個人・法人)自身が米国納税義務者に該当するか、確認対象者(法人)が「米国納税義務者を実質的支配者に含む事業体*」に該当するかについて宣誓(自己宣誓)していただきます。確認対象者がこれらの米国納税義務者等に該当するときには、納税者番号等について確認(本人確認)を行うとともに、IRSへの報告について同意をいただきます。

*実質的支配者とは直接または間接的に25%超の議決権を保有する個人・法人をいいます。

- 新契約の申込みの際に自己宣誓に応じていただけない場合、または本人確認およびIRSへの報告に同意いただけない場合には、当社は、保険契約の締結を行いません。
- 契約者変更等の保全の際に自己宣誓に応じていただけない場合、もしくは本人確認およびIRSへの報告に同意いただけない場合には、「不同意口座」としてIRSに報告します。この場合、IRSの要請に基づき該当する契約情報等を日米の税務当局間で交換します。
- 契約者以外の受取人への死亡保険金の支払いの際には、原則として保険金受取人から自己宣誓はいただきません。ただし、支払手続きにおける提出書類の中で、保険金受取人が米国納税義務者等であると推定される情報(本人確認書類に「米国籍」の記載がある等)を当社で確認した場合には、本人確認を行います。

第13章 非居住者に係る金融口座情報の自動的交換のための報告制度(CRS)への対応

① 非居住者に係る金融口座情報の自動的交換のための報告制度(CRS)の概要

- 非居住者に係る金融口座情報の自動的交換のための報告制度(以下、CRS)は、経済取引のグローバル化が進展する中で、外国の金融機関口座を利用した国際的な脱税および租税回避に対処するため、金融機関口座の残高情報等を各国の税務当局間で自動的に交換する制度です。

- CRSの創設に伴い、保険会社は、届出内容確認、居住地国*の特定および国税庁(実務上は所轄の税務署長)への報告が義務付けられています。

*「居住地国」とは、「租税条約等の実施に伴う所得税法、法人税法及び地方税法の特例等に関する法律」で定めている「居住地国」のことを指します。国籍を有することやその他これに類する基準により、所得税または法人税に相当する税を課している国をいいます。

② 当社における対応

- 2017年(平成29年)1月1日以降に、届出対象保険種類*の保険契約の締結、解約、年金・満期保険金支払いなどの「特定取引」をする際に、届出対象者から当社に居住地国等を届け出ていただきます。

*養老保険や個人年金保険、一時払終身保険など、満期保険金や年金等の支払いがある保険種類や保険料を一時に払い込む契約が対象となります。

- 新契約手続き時、保全手続き時に居住地国を特定した後に、居住地国の情報に変更(海外渡航など)がある場合には、変更後の居住地国等を届け出ていただきます。

第 14 章 共同募集

① 基本ルール

共同募集とは、「複数の募集人」が「共同して」「保険契約の募集」を行うことをいいます。

② 解説

「保険契約の募集」とは、保険契約の締結の勧誘から、契約の締結を目的とした保険商品・重要事項の内容説明、申込書の作成等を経て、保険契約の申込一件書類の受領など、保険契約成立に至る「一連の募集行為」をいいます。

また、「共同して」とは、「一連の募集行為」のうち、募集業務の一部を、「複数の募集人」の間で分担して遂行することも含みます。その場合でも当然ながら、「一連の募集行為」のすべてが適正に行われることが必要となります。

③ その他の留意点

- 共同募集した契約の募集行為について法令等の違反事実が判明した場合には、お客さまとの関係においては、当該契約を取り扱った募集人すべてが連帯して、分担割合にかかわらず責任を負います。
- 共同募集を行う場合は、共同募集であることおよび共同募集に携わるすべての代理店名(募集人氏名)を共同募集開始時までに契約者・被保険者に案内します。募集資料には共同募集にかかわるすべての代理店名(募集人氏名)と連絡先を表示します。

④ 禁止行為

● 共同取扱行為の禁止

共同募集とするためには、分担して遂行する業務について、「募集行為」を伴っていることが必要であり、「募集行為」を伴わない場合には、共同募集とすることはできません。

「共同取扱行為」とは、募集人が募集行為を行わなかったにもかかわらず、単に手数料を分け合うような、募集行為が伴わない行為のことを指し、このような共同取扱行為は禁止されています。募集行為が伴わない行為とは以下の場合等をいいます。

- ・単なるマーケットの提供
- ・単なる見込客の紹介のみを行う行為
- ・保険契約の保全・維持管理業務等の付随業務のみを行う場合

● 付績行為や成績付替えを目的とする行為の禁止

募集人が募集行為を行わなかったにもかかわらず共同募集とすることは、付績行為や成績付替えを目的とする行為とみなされます。したがって、共同募集とすることはできません。

また、法人代理店における共同取扱行為は、法人等への紹介代理店委託禁止の潜脱行為、または、付績行為とみなされるおそれがあることから、禁止されています。

● 自己契約の共同募集の禁止

自己契約は他代理店扱いを禁止していますので、共同募集の取扱いはできません。

● 顧客情報の取扱い(目的外の使用、第三者等への提供の禁止)

個人情報保護法等により、共同募集で知り得た顧客情報は、共同募集の目的以外での使用、第三者等への提供はできません。

● 保険仲立人との共同募集の禁止

生命保険募集人と生命保険仲立人(ブローカー)との共同募集はできません。

参照 募集に関する標準的な流れについては、第Ⅲ部(P.66)に記載しています。

第IV部 その他の重要な募集ルール

第1章 自己契約・特定契約・構成員契約に関するルール

1 自己契約の取扱い

① 基本ルール

法人募集代理店が自己契約を取り扱った場合、当社ではその保険契約に対する代理店手数料の支払いはありません。

② 解説

<自己契約とは？>

●個人募集代理店(以下「個人代理店」といいます。)の場合

「当該個人代理店店主」を保険契約者または被保険者とする保険契約を取り扱う場合、その保険契約を「自己契約」といいます。

●法人募集代理店(以下「法人代理店」といいます。)の場合

「自己である法人」を保険契約者とする保険契約を取り扱う場合、その保険契約を「自己契約」といいます。

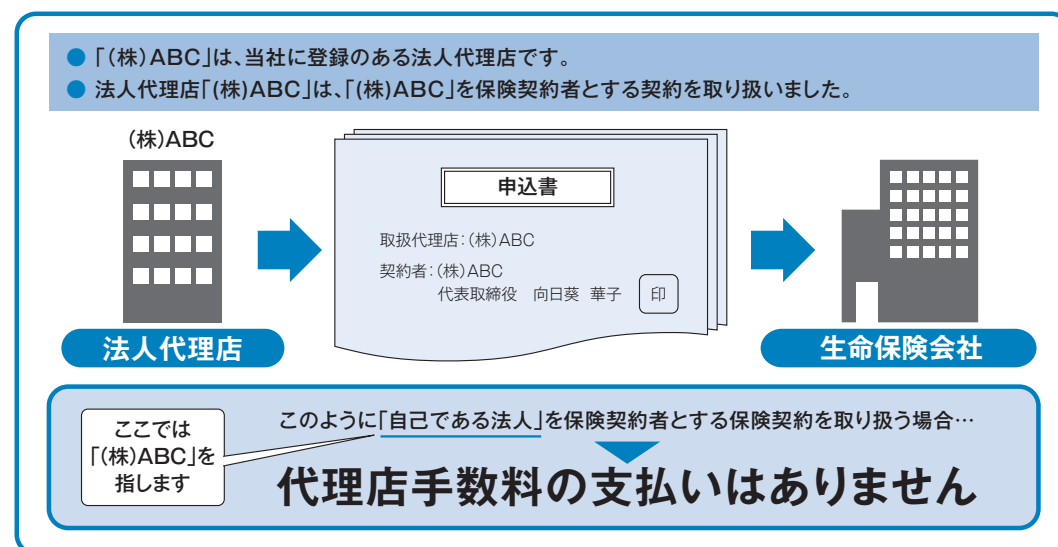
注 保険契約者には当該保険契約の保険料振替口座名義人などの「実質的な保険料負担者」を含めます。

<保険料の割引・割戻を目的とした自己契約の取扱い>

保険料の割引・割戻を目的とした自己契約の取扱いは禁止されています。

<法人代理店の自己契約の取扱い>

例をみてみましょう。



保険業法により、「保険契約者又は被保険者に対して、保険料の割引、割戻その他特別の利益の提供を約し、又は提供する行為」は禁止されており「保険会社向けの総合的な監督指針」に基づき、当社委託契約書においても代理店手数料を支払わない旨、記載しています。

このため、法人代理店が自己契約を取り扱うことは可能ですが、代理店手数料の支払いはありません。

③ その他の留意点

●すべての保険種類を取り扱うことが可能です。

●法人代理店が自己契約を取り扱う場合は、申込書「形態コード」欄の「1. 自己」に○を記入します。

●個人代理店が自己契約を取り扱った場合は、代理店手数料は支払われます。ただし、自己契約の件数が保有契約の件数の過半数となる場合は、自己契約の募集を行うことを主たる目的とした代理店で、保険料の割引、割戻等を目的とした自己契約等の保険募集を行っているといみなされるおそれがあります。

●個人代理店・法人代理店とも、自己契約を他代理店扱いや直扱いとすることはできません。なお、団体保険契約の場合は営業店扱いでの取扱いが可能です。

関係法令等

●保険業法 第300条第1項第5号

●保険業法施行規則 第234条第1項第1号、第234条の27第1項第1号

●平成10年大蔵省告示 第238号

●保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-2-(8)

2 特定契約の取扱いと特定関係法人

① 基本ルール

法人代理店が特定契約を取り扱った場合、当社ではその保険契約に対する代理店手数料の支払いはありません。

② 解説

<特定契約とは？>

法人代理店が「自己と密接な関係を有する法人(これを「特定関係法人」といいます。)」を保険契約者とする保険契約を取り扱う場合、その契約を「特定契約」といいます。

<特定関係法人とは？>

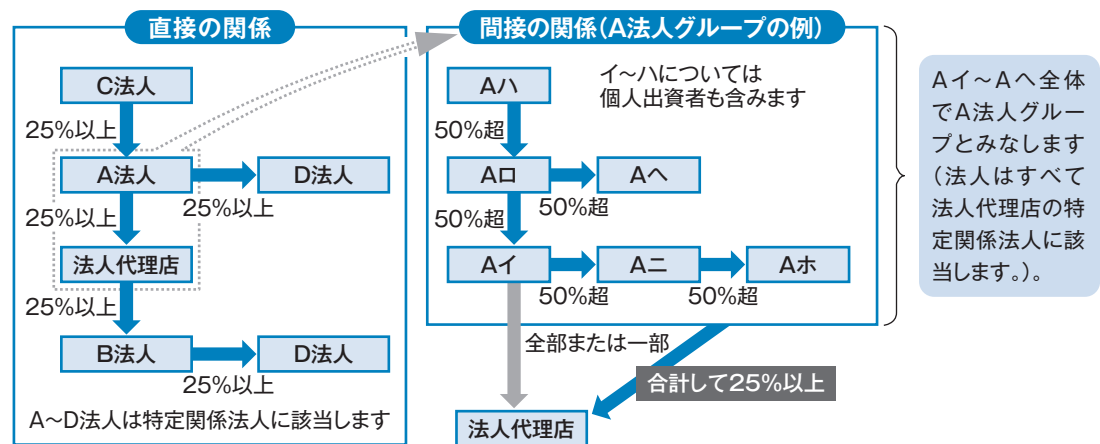
法人代理店と密接な関係を有する法人を「特定関係法人」といい、密接な関係とは次のⅠ～Ⅲのうちどれか一つでも該当する場合を指します。

Ⅰ. 資本的關係 Ⅱ. 人的關係 Ⅲ. その他の関係

I. 資本的關係

法人代理店を中心に、25%以上の出資関係のある法人で、当該法人代理店から2世代までが特定関係法人に該当します。(直接の関係)

また、50%超の出資関係がある法人は同一法人グループとしてみなします。グループ合計で25%以上の出資関係がある場合には、グループ内の法人はすべて特定関係法人に該当します。(間接の関係)



上図は左図の【A法人→法人代理店】の例示ですが、【A法人→D法人】【C法人→A法人】【法人代理店→B法人】【B法人→D法人】についても、上記同様にイ～への関係にある法人は同一法人グループとみなします。

＜直接の関係＞

- A: 当該法人代理店の株式等の25%以上を所有する法人
B: 当該法人代理店が株式等の25%以上を所有する法人
C: Aに該当する法人の株式等を25%以上所有する法人
D: AまたはBに該当する法人が株式等の25%以上を所有する法人

＜間接の関係＞

- イ：当該法人代理店の株式等の全部または一部を所有する一の者
ロ：イに掲げる者の株式等の50%超を所有する者
ハ：ロに掲げる者の株式等の50%超を所有する者
ニ：イに掲げる者により株式等の50%超を所有される法人
ホ：ロに掲げる者により株式等の50%超を所有される法人
ヘ：ロに掲げる者により株式等の50%超を所有される法人
※イ～ハについては、個人出資者も含めます。

II. 人的關係

法人代理店との間で、役員または使用人*1の「兼職・出向・転籍」等の人事交流が行われている法人は「人的関係」があるみなし、特定関係法人に該当します。

*1・・・使用人には「パートタイマー」等を含めません。

＜「兼職・出向・転籍」等の人事交流とは＞

- 兼職・・・両方の法人に籍があり、両方の職務に従事する場合
 出向・・・両方の法人に籍があり、一方の職務に従事する場合*2
 転籍・・・法人の意思により、一方から他方に籍を移し、他方の職務に従事する場合*3

*2・・・「出向」

法人(A)の役員または使用人が、当該法人(A)との雇用関係を継続しつつ、他の法人(B)の業務に従事している場合をいいます。ただし、以下の場合は「出向」には含めません。

・他の法人(B)の業務に従事する目的が再就職を目的としたものであり、かつ再就職先において法人(A)の人事管理を受けない場合

- ・法人(A)と雇用関係を継続していても、他の法人(B)の業務に従事する目的が研修等である場合

*3…「転籍」

転籍先法人(B)の業務に従事する役員または使用人の人事管理に、法人(A)が関与している場合をいいます。

法人(A)が人事管理に関与している場合、一方の法人(A)を退職後2年以内に他方の法人(B)の役員に就任する場合も含まれます。ただし、以下の場合は「転籍」には含めません。

・法人(A)を退職した後の再就職先が法人(A)の紹介によるものであっても、法人(A)が人事管理に関与していない場合。

<人事交流の有無の判断基準>

人事交流の有無を確認するには、法人代理店や他の法人での「役職」や「常勤・非常勤」の区分により判断します。

法人代理店		他の法人		人事交流の有無
役職	常勤／非常勤	役職	常勤／非常勤	
代表取締役	常勤・非常勤	代表取締役	常勤・非常勤	あり 「人的関係あり」 となります。
		取締役・監査役	常勤	
		使用人	――	
取締役・監査役	常勤	代表取締役	常勤・非常勤	
		取締役・監査役	常勤	
		使用人	――	
使用人	――	代表取締役	常勤・非常勤	
		取締役・監査役	常勤	
		使用人	――	
代表取締役	常勤・非常勤	取締役・監査役	非常勤	なし
取締役・監査役	常勤	取締役・監査役	非常勤	
	非常勤	代表取締役	常勤・非常勤	
		取締役・監査役	常勤・非常勤	
		使用人	――	
使用人	――	取締役・監査役	非常勤	

注 非常勤役員であっても代表権がある場合（非常勤の代表取締役等）は、実質的に密接な関係があるケースもありますので注意が必要です。

Ⅲ. その他の関係

その他設立経緯や取引関係からみて、法人代理店と密接な関係を有する*4と認められる法人は「その他の関係」があるとみなし、特定関係法人に該当します。

なお、「その他の関係」に該当するか否かの判定は、実態に即して行うものとし、下記に掲げる法人の判定については、上記適用の潜脱にならないように十分留意することが必要です。

*4・…「密接な関係を有する」とは、資本的関係や人的関係に直接該当しなくても、一方の法人が他方の法人の財務もしくは営業または事業方針に対して重要な影響を与えることができる状態にあることをいいます。

イ：法人代理店の役員および使用人の過半数が特定の法人の出身者で占められている場合の当該特定の法人（出身者とは、退職等の後の経過年数にかかわらず、過去に当該特定法人に籍を置いていたか否かで判断します。）

口：法人代理店の設立に際して特定の法人が中心となって関与した場合の当該特定の法人

※上記イ、ロに該当する場合として、例えば、法人代理店が金融機関の関係会社である場合、当該金融機関およびその子会社等は「特定関係法人」とします。

※「金融機関の関係会社」には、以下に該当する会社を含みます。

イ:「主要行等向けの総合的な監督指針」「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」(旧事務ガイドライン(預金取扱い金融機関等関係))に基づき必要な見直しが終了した会社

□：特定職務（保険募集にかかわる職務）に定常的に特定金融機関出身者が就いている場合で、当該特定職務の業務遂行にあたり、特定金融機関が影響力を有している会社

ハ:その他金融機関と業務運営上密接な関係を有していると認められる会社

※「金融機関」とは、普通銀行（都市銀行、地方銀行、第二地方銀行）、長期信用銀行、信託銀行、信用金庫、信用協同組合、労働金庫をいいます。

※銀行持株会社、長期信用銀行持株会社、信用金庫・信用協同組合・労働金庫の連合会等および金融機関の互助会等についても、金融機関と同様に取り扱います。

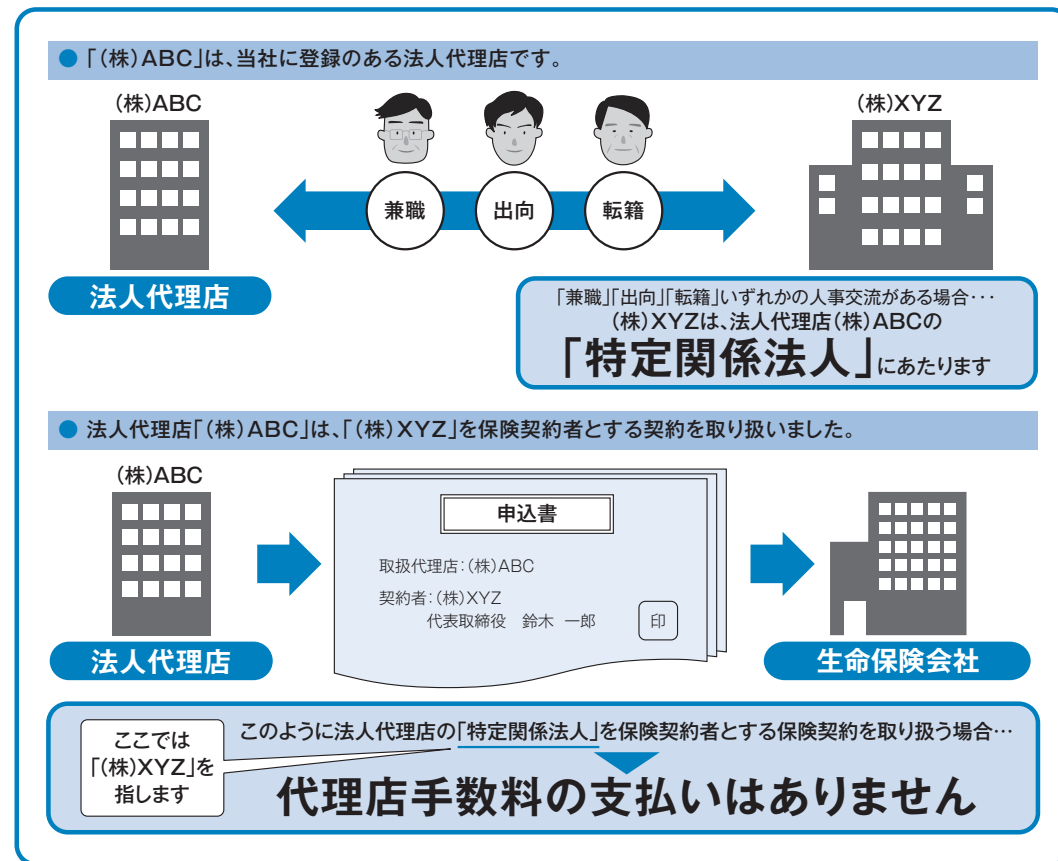
※「子会社等」とは、「主要行等向けの総合的な監督指針」「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」で規定する「子会社等」をいいます。

「特定関係法人」の範囲に関する潜脱防止

以上の定義により、特定関係法人に該当しない場合であっても、「特定契約の取扱い」の趣旨に照らし合わせ特定関係法人とすることが適当と判断される法人については、特定関係法人に含めることとします。

<特定契約の取扱い>

例をみてみましょう。



保険業法により、「保険契約者又は被保険者に対して、保険料の割引、割戻その他特別の利益の提供を約し、又は提供する行為」は禁止されており「保険会社向けの総合的な監督指針」に基づき、当社委託契約書においても代理店手数料を支払わない旨、記載しています。

このため、法人代理店が特定契約を取り扱うことは可能ですが、代理店手数料の支払いはありません。

③ その他の留意点

- すべての保険種類を取り扱うことが可能です。
- 法人代理店が特定契約を取り扱う場合は、申込書「形態コード」欄の「2. 特定関係」に○を記入します。

関係法令等

- 保険業法 第300条第1項第5号
- 保険業法施行規則 第234条第1項第1号、第234条の27第1項第1号
- 平成10年大蔵省告示 第238号
- 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-2-(8)

3 自己契約・特定契約の判定

① 基本ルール

自己契約と特定契約の判定は、「新契約時」にのみ行います。

② 解説

新契約を計上する際に、該当の形態コードを設定します。

- 法人代理店の自己契約 →形態コード「1：自己」

※代理店手数料の支払いはありません。

- 法人代理店の特定契約 →形態コード「2：特定関係」

※代理店手数料の支払いはありません。

新契約時の判定を継続するため、その後に契約移管等を行う場合でも、新契約計上時に設定した形態コードは変更しません。

このため、新契約時からの「代理店手数料支払いあり・支払いなし」が契約移管後も継続します。

また、契約者の名義変更等があった場合でも、新契約時からの「代理店手数料支払いあり・支払いなし」が、継続します。

事例

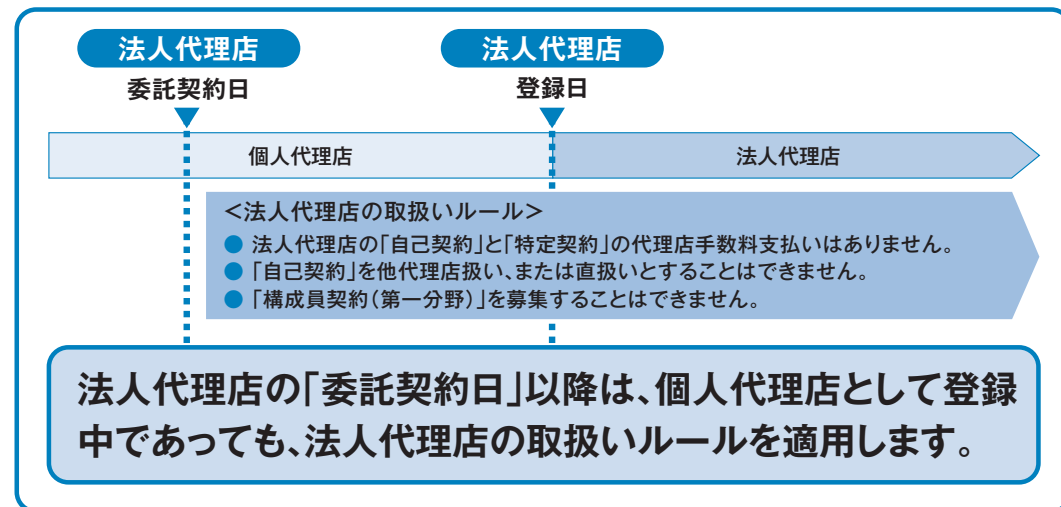
- 新契約時において自己契約・特定契約に該当した場合
⇒契約移管や特定関係法人の範囲の変動等により、自己契約・特定契約に該当しなくなっても、引き続き代理店手数料の支払いはありません。
- 新契約時において自己契約・特定契約に該当しなかった場合
⇒契約移管や特定関係法人の範囲の変動等により、自己契約・特定契約とみなされるようになった場合でも、代理店手数料の支払いは継続されます。

- 注** 1 自代理店で取り扱うと特定契約に該当し、代理店手数料が支払われない契約を、他代理店（直扱いを含めます。）の取扱いで申込みを行ったうえで成立後に自代理店に契約を移管することは認められません。
- 2 自己契約・特定契約ルールの潜脱を目的として、新契約成立後に契約者を個人名義から法人名義へ変更することを予定していながら、個人名義で申込みを行うことは認められません。

③ その他の留意点

- 個人代理店が他の法人代理店へ吸収合併される場合は、他の法人代理店への入社（所属）以降は法人代理店の取扱いルールを適用します（法人の自己契約・特定契約の代理店手数料支払いなし、構成員契約の第一分野商品取扱い不可のルール等が適用）。
- 法人代理店の新設（個人代理店の法人成り等を含む）と同時期に新契約の申込みを行う場合、法人代理店の登録が未了であっても、法人代理店の「委託契約日」以降は法人代理店の取扱いルールを適用します（法人の自己契約・特定契約の代理店手数料支払いなし、構成員契約の第一分野商品取扱い不可のルール等が適用）。

<例>個人代理店の法人成り時の場合



ただし、「医療保険」等であっても、被保険者の死亡に関する保険金の額が入院給付金日額の100倍を超える場合は、第三分野以外の保険商品とみなされます。

当社の
場合

【第三分野以外の保険商品】

- 終身保険
- 定期保険
- 収入保障保険
- 養老保険
- こども保険
- 変額保険
- フェミニヌ
- プライムネオ
- など

Point

「フェミニヌ」や「プライムネオ」は「医療保険」ですが、死亡保険金の額が入院給付金日額の100倍を超える定期保険特約があらかじめ付加されているため、第三分野以外の保険商品とみなされます。

※「フェミニヌneo」は、第三分野の保険商品です。

4 構成員契約の取扱い

① 基本ルール

法人代理店は、構成員に対して第三分野以外の保険商品を募集できません。

注 構成員に対する募集行為が判明した場合、契約が成立したとき、もしくは契約が未成立であっても圧力募集や潜脱行為が認められたときは、不祥事故疑義事案となります。

② 解説

<構成員とは？>

「当該法人代理店または当該法人代理店の特定関係法人の役員・使用人」を指します。

- 注** 1 役員・使用人には、**パートタイマー・アルバイト・嘱託・派遣社員等**も含めます。
- 2 生命保険募集人登録や損害保険使用人届出の有無は問いません。
- 3 入社内定者については、当該法人代理店およびその特定関係法人への「入社日」を判断基準とします(「入社日」以降は、当該法人の「構成員」となります)。
- なお、入社直前の募集は構成員契約規制の潜脱行為とみなされるおそれがあり、不祥事故疑義事案となります。

<構成員契約とは？>

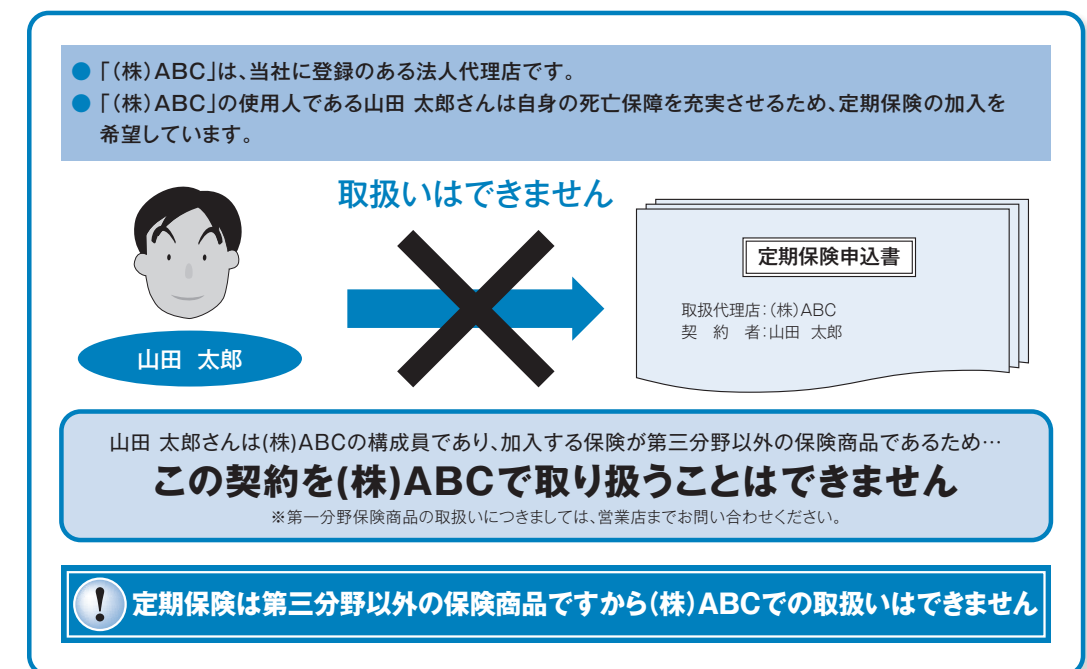
「当該法人代理店または当該法人代理店の特定関係法人の役員・使用人」(構成員)を保険契約者とする保険契約(個人契約)をいいます。

注 保険契約者には当該保険契約の保険料振替口座名義人などの「実質的な保険料負担者」を含めます。

<第三分野以外の保険商品とは？>

第三分野の保険商品とは、「医療保険」「がん保険」「認知症保険」「総合生活障害保障保険」等をいい、それ以外の「終身保険」「定期保険」「収入保障保険」等は、第三分野以外の保険商品となります。

例をみてみましょう。



保険業法等により、消費者保護の観点から業務上の地位等を不当に利用するなどのいわゆる圧力募集等を防止するために、法人代理店が構成員契約の第三分野以外の保険商品(終身保険・定期保険・収入保障保険等)を募集することは禁止されています。

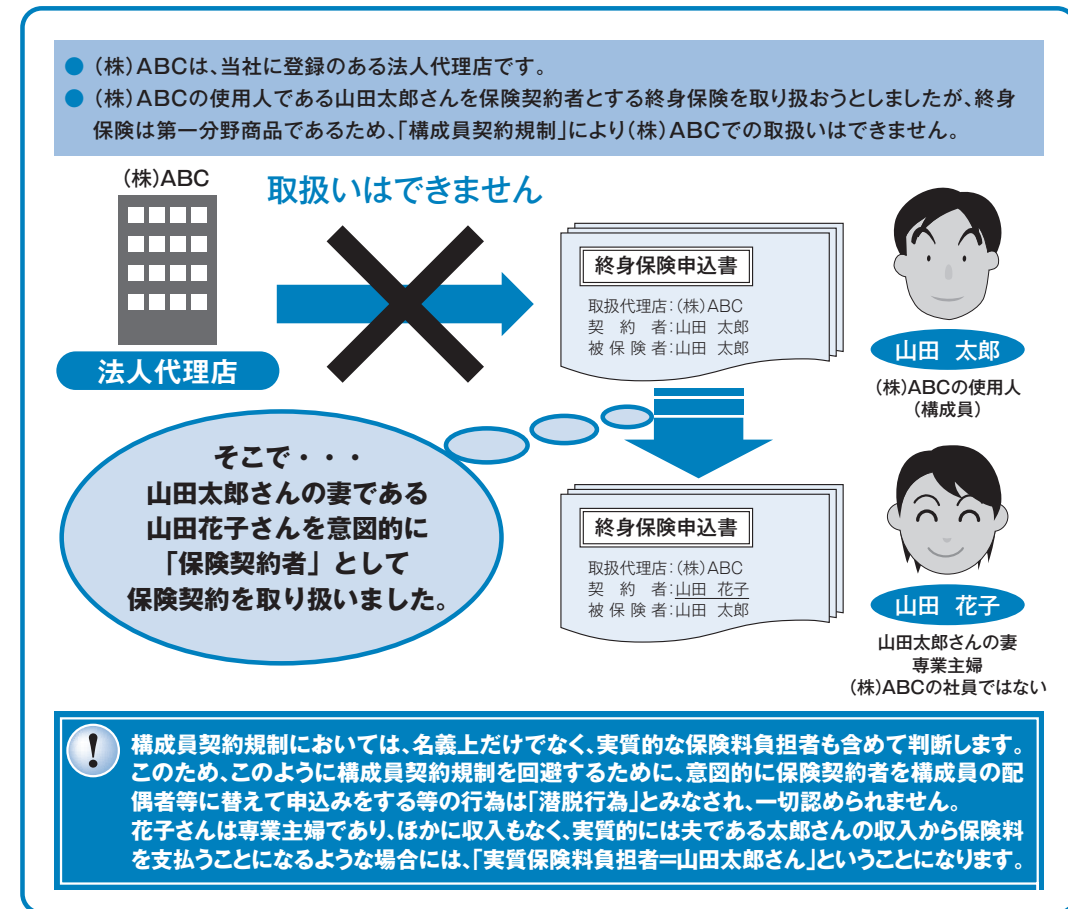
また、構成員契約規制を逃れるための次のような行為(潜脱行為)も行ってははいけません。

- 意図的に保険契約者を役員・使用人の配偶者や子ども(構成員が親権者になる場合を含む)等にかえて申込みをする行為
- 他の代理店や生命保険募集人との間で取扱者を付け替える行為

＜「潜脱行為」とは？＞

法令等により禁止されている事項を、禁止されている手段以外の手段・方法を用いて免れようとする行為をいいます。潜脱行為は、どのような場合でも認められません。

例をみてみましょう。



③ その他の留意点

- 構成員契約規制の対象となる「募集」には、新契約だけでなく、既契約の増額や一部特約の中途付加等も含めます。
- 「新契約時」において、構成員契約規制に抵触するために直扱いや他代理店扱いとした契約は、その後に事情の変化があった場合でも、当該代理店に契約移管をすることはできません。
- 潜脱行為の判断については、保険加入の目的・必要性・妥当性、実質保険料負担者の有無、契約者の職業・収入等、総合的に確認する必要があります。
- 構成員契約の第三分野保険商品(医療保険・がん保険等)については、原則として取扱いが可能です。

関係法令等

- 保険業法 第300条第1項第9号
- 保険業法施行規則 第234条第1項第2号、第234条の27第1項第1号
- 平成10年大蔵省告示 第238号
- 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-2-(11)

5 自己契約・特定契約・構成員契約の取扱いルール(一覧)

自己契約・特定契約・構成員契約についての取扱いルールは下表のとおりです。自己契約の「他代理店扱い」や「直扱い」は認められませんのでご注意ください。

【法人代理店】

【○】取扱可 【×】取扱不可 【△】条件付取扱可

契約形態	取扱商品	取扱い	
		当該法人代理店	他代理店*4
自己契約*1	全商品	○	×
特定契約*2	全商品	○	△*5
構成員契約*3	第一分野	×	△*5
	第三分野	○	△*5

【個人代理店】

契約形態	取扱商品	取扱い	
		当該個人代理店	他代理店*4
自己契約*6	全商品	○	×
使用人契約*7	全商品	○	△*5

- *1 法人代理店自身を「契約者」とする契約(法人契約)
- *2 法人代理店の「特定関係法人」を「契約者」とする契約(法人契約)
- *3 法人代理店またはその「特定関係法人」の役職員(構成員)を「契約者」とする契約(個人契約)
- *4 「他代理店扱い」には「直扱い」を含めます。なお、団体保険契約の場合は、「営業店扱い」での取扱いが可能です。
- *5 下記2点に問題がないことを条件とします。
①法令等の違反および潜脱行為につながるおそれがなく、実質的な募集行為があること。
②成績の付替行為やバーター契約等にならないこと。
- *6 個人代理店の店主を「契約者」または「被保険者」とする契約
- *7 個人代理店の使用人を「契約者」または「被保険者」とする契約(個人契約)

注意

＜当社役職員および損保社役職員契約の取扱い＞

当社および損害保険ジャパン株式会社の役職員は、当社直扱いで加入しますので、代理店扱いでの保険加入はできません。役職員の範囲等、詳細は営業店までご照会ください。

第2章 特定保険契約の募集に関するルール

保険業法では、金利、通貨の価格、金融商品市場の相場等の変動によりお客さまに損失が発生するおそれがある保険契約を「特定保険契約」と定め、金融商品取引法の一部を準用した販売ルールを守ることを義務付けています。

「特定保険契約」には以下の保険が該当します。

- 変額保険・変額年金保険
- 外貨建保険・外貨建年金保険
- 市場価格調整(MVA)*を利用した保険

*「市場価格調整(MVA：Market Value Adjustment)」とは、解約返戻金等の受取りの際に、市場金利に応じた運用資産の価格変動が解約返戻金額等に反映される仕組みのことです。

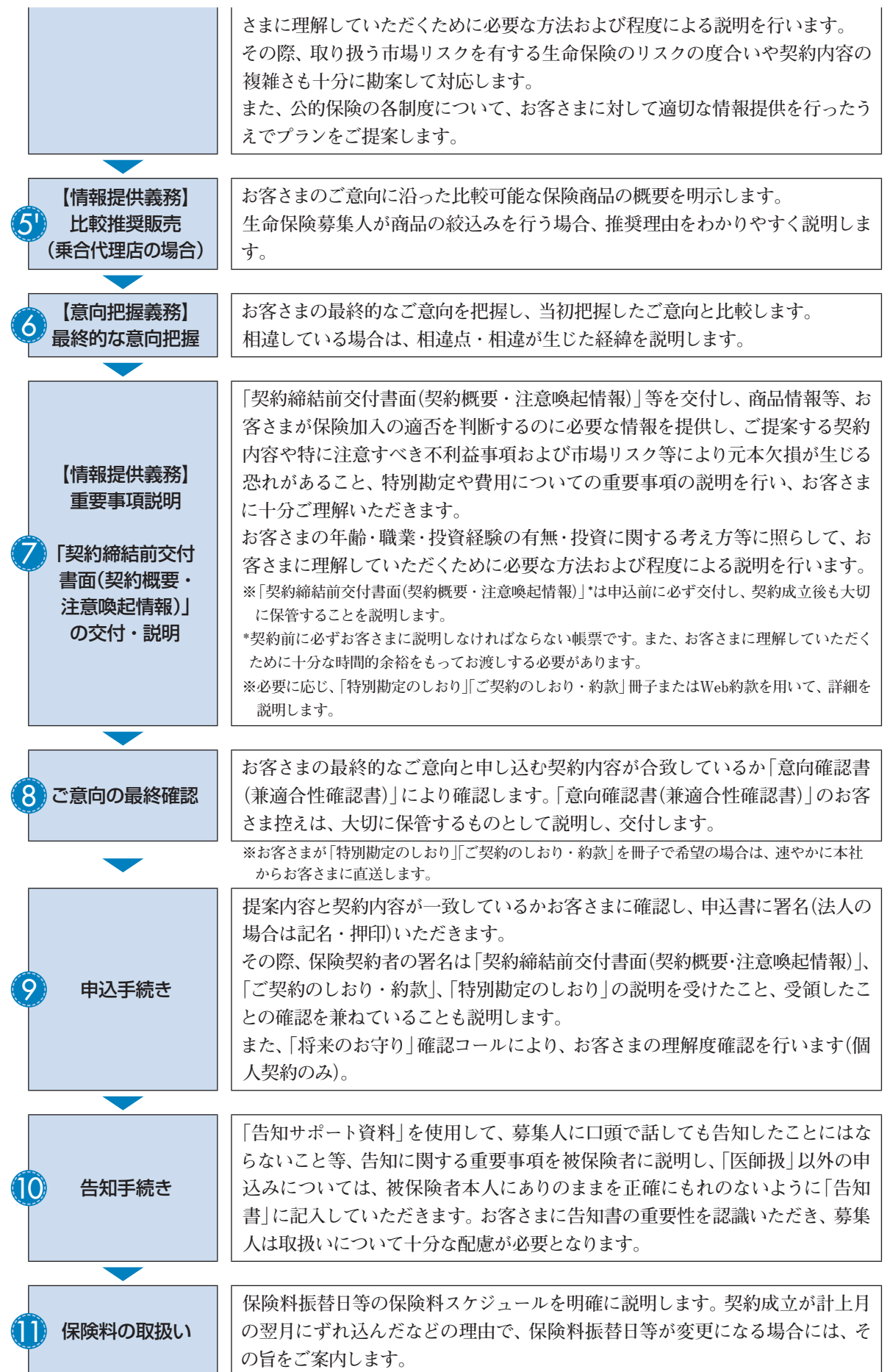
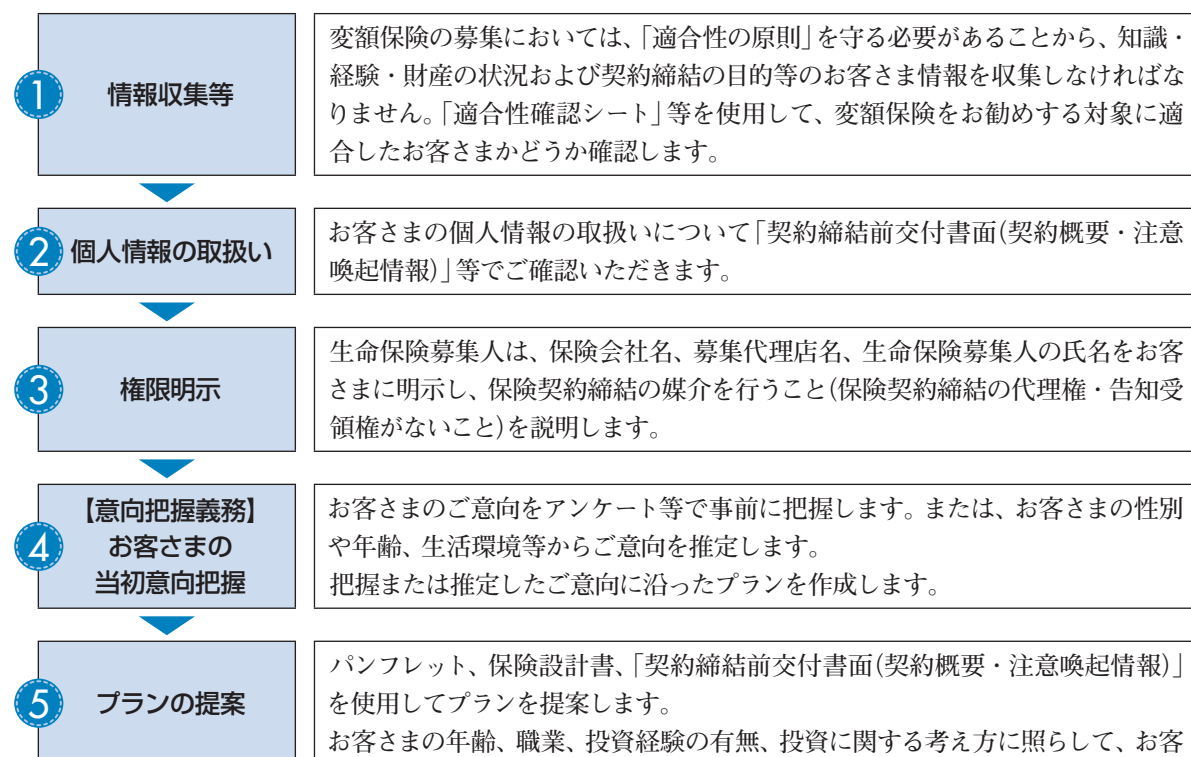
特定保険契約については、他の保険と異なる取扱いが必要となることがありますので、取り扱う保険商品のうち、「特定保険契約」に該当するものをしっかり理解する必要があります。

また、「金融サービス提供法」においては、お客さまの最善の利益を勘案しつつ、お客さまに対して誠実かつ公正に、その業務を遂行しなければならないという義務が課されている点も十分に理解したうえで募集活動を行う必要があります。

なお、意向把握・確認時には、お客さまに対して公的保険制度についての適切な情報提供を行うことが必要です。

参照 意向把握・確認時における情報提供については、第Ⅲ部第4章(P.73)、第5章(P.75)に記載しています。

募集に関する標準的な流れ(特定保険契約)



関係法令等

- 保険業法 第300条の2
- 保険業法施行規則 第234条の2
- 金融サービス提供法 第2条

① 適合性の原則

特定保険契約の募集にあたっては、お客さまの属性(知識・経験・財産の状況および契約締結の目的等)に照らして不適当な勧誘を行わないことが求められています。

具体的には、(1)お客さまの属性に照らして、その商品の販売・勧誘を行って良いかどうかを判断し(狭義の適合性原則)、(2)販売・勧誘を行って良いと判断される場合には、重要事項について、お客さまの属性に照らして、そのお客さまに理解していただくために必要な方法および程度による説明を行う必要があります(広義の適合性原則)。

販売・勧誘にあたっては、次の点に留意する必要があります。

ア. 販売・勧誘する個別の特定保険契約について、お客さまが特定保険契約の締結を行ううえで必要な情報(リスク、リターン、コスト等)を十分に分析・特定する必要があります。そのうえで、各特定保険契約の商品研修などを通じ、その情報を正確に理解し、適切にお客さまに説明できるようにすることが必要です。また、お客さまに元本割れリスクについて十分説明する旨社内規程等に定め、社内通知・研修等により代理店内で徹底する必要があります。

イ. 以下のお客さまに関する情報を収集し、収集した情報の内容に則して適切に販売・勧誘を行うことが必要です。

- 生年月日
- 職業
- 資産、収入等の財産の状況
- 過去の投資経験
- 金融商品の満期金または解約返戻金を保険料にあてる場合は、当該金融商品の種類
- 加入動機・加入目的、その他お客さまのご意向に関する情報

注 これらの情報については、保険会社の定める方法によって厳正に管理する必要があります。また、既契約者に対して新たに特定保険契約を販売・勧誘する際に、これらの情報(生年月日を除く)が変化したことを把握した場合には、お客さまに確認をとったうえで、登録情報の変更を行うなど適切な管理を行うことが必要です。

ウ. 販売・勧誘に先立ち、その対象となる個別の特定保険契約やそのお客さまとの一連の取引の頻度・金額が、把握したお客さまの属性等にかなうものであることの合理的根拠があるかについて検討・評価を行うことが必要です。そのため、特定保険契約の特性等に応じて、あらかじめ、どのような考慮要素や手続きをもって検討・評価を行うかを定めておくことも必要です。

エ. 以下のような不適当な販売・勧誘を行ってはなりません。

- ・「元本の安全性を重視する」というお客さまに対して、元本割れのリスクがある商品を販売・勧誘する行為
- ・上記のような行為において、その特定保険契約に適合するような取引目的への変

更を、お客さまにその変更の意味や理由を正確に理解させることなく求める行為
なお、一般的な生命保険契約と同様に特定保険契約についても、契約締結前に、申込みを行おうとする保険商品がお客さまのご意向に合っているかどうかを最終的に確認するための、意向確認書面による意向確認が必要です。

適合性の原則の確認が不十分な事例

- お客さまから、老後の生活資金にあてるために積み立ててきた預金が満期になったと聞いたため、お客さまの過去の投資経験や満期金の使いみち等を十分に確認せず、変額個人年金保険を勧めた。

さらに、高齢のお客さまに対して特定保険契約の募集を行う際には、「理解能力や判断能力」、「投資経験」、「投資性資産の保有割合」等の観点を踏まえた対応が求められます。

参照 高齢のお客さまに対して特定保険契約の募集を行う際の具体的な対応については、第Ⅵ部⑥(P.135)に記載しています。

当社の場合

適合性確認の基準

- 「適合性確認シート」を用いて、お客さまの属性情報(知識・経験・財産の状況および契約を締結する目的等)を収集します。当社は「適合性確認シート(適合性確認の基準)」にて基準を設けており、募集人がお客さまの適合性を確認した結果、適合性に欠けると判断した場合は、特定保険契約を提案することはできません。また、「適合性確認シート」は適当な期間、代理店にて保管しなければなりません。当社として推奨する保管期間は5年間です。
- 代理店が、当社の適合性確認の基準と異なる独自の「適合性確認の基準」を規定化する場合については、代理店独自の適合性確認の基準が、当社の基準を充足していれば問題ないものとして許容します。
- また、代理店が「代理店独自または他社の帳票」を使用して、適合性を確認することの可否については、「代理店独自または他社の帳票」の確認項目が、当社の適合性確認シートの確認項目を充足していれば問題ないものとして許容します。
- 募集時の適合性確認が適切であったかを、事後的に確認・検証できる態勢を整備することが必要です。

注 代理店が保管する適合性確認シートは、必要に応じて当社が提出を要請する場合があります。

また、特定保険契約の募集においては、その商品の販売が想定されるお客さまの属性を明確にする必要があります。生命保険募集人は保険会社による「想定されたお客さまに適切な販売が行われる」ための指導に基づき態勢整備を行う必要があります。

加えて、その商品の販売開始後においては、想定されたお客さまへの適切な販売が

なされているかを以下の視点に基づき、販売件数等の定量面のチェックのほか、実際にサンプルチェックで検査を行うなどの方法で定期的に検証し、お客さまのニーズに沿わない不適切な販売がなされている懸念が認められた場合は、速やかに改善に向けた対応を行わなければなりません。

- 販売動向・解約動向
- お客さまの属性(年齢、投資経験、リスク許容度、知識、家族構成、資産の状況等)
- 募集プロセス(商品絞り込みの経緯、適合性確認の状況、意向把握・確認義務等)

関係法令等

- 保険業法** 第300条の2
- 金融商品取引法** 第37条の3第2項、第40条

② 重要事項の説明

特定保険契約の募集にあたっては、保険契約の契約条項のうち重要事項について、契約締結前にお客さまに書面で交付することが必要です。お客さまが契約内容を理解するのに十分な時間が確保できるよう、「契約概要」と「注意喚起情報」について記載した「契約締結前交付書面」を交付またはこれに代替する電磁的方法*により提供し、お客さまの属性に照らしてそのお客さまに理解していただくために必要な方法および程度による説明を行うことが必要です(広義の適合性原則)。

特に、保険会社の業務または財産の状況の変化(信用リスク)、金利、通貨の価格、金融商品市場における相場による変動(市場リスク)等により元本欠損が生じるおそれがあることは必ず説明しなければなりません。

また、保険種類によっては追加の情報が記載された書面を交付して説明することが必要です。販売する保険商品の交付書類や下記に示す説明事項等について、しっかり理解したうえで募集活動を行う必要があります。

* 当社においては、電磁的交付は行っていません。

【説明事項】

- 「変額保険・変額年金保険」➡「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」、「ご契約のしおり・約款」、「特別勘定のしおり」等を使用し、特別勘定に属する資産の種類およびその評価方法、資産の運用方針、保険契約関係費、資産運用関係費等諸費用に関する事項、資産の運用実績により将来における保険金等の額が不確実であることおよび損失が生じるおそれがあること。
- 「外貨建保険・外貨建年金保険」➡外国為替相場によっては、保険金等の額が契約時の相場で換算した保険金等の額を下回る場合があることおよび損失が生じるおそれがあること、外国通貨により契約を締結することにより、特別に生じる手数料等に関する事項。
保険料・保険金等が外貨建であるため、通常、支払いや受取りの際に円と外貨の換

算手数料が必要となること。

- 「市場価格調整(MVA)を利用した保険」➡解約返戻金の計算に際し、解約時の市場金利の変動に応じた資産価値の変動を解約返戻金額に反映させるため、解約時の市場金利によっては、払い込んだ保険料の合計額を下回る場合があること、解約返戻金額の計算基礎を設定する時期と解約時期の間に生じる金利変動や、解約に伴う運用資産の売却に係る取引費用等に備えるために係数を定める場合、その係数が及ぼす影響(解約時の保険料積立金に対して控除される割合の例示等)および運用期間中の費用等に関する事項。

特定保険契約が成立した際には、契約内容等、所定の事項を記載した書面をお客さまに交付することなどが必要で、実務的には「契約書(保険証券)」等がこれにあたります。

関係法令等

- 保険業法** 第300条の2
- 金融商品取引法** 第37条の3、第37条の4
- 保険業法施行規則** 第234条の21～26、第234条の27

③ お客さまに対する説明・説明態勢に関する主な留意点

特定保険契約の募集にあたっては、お客さまに理解いただくために、その特定保険契約の内容等を必要な方法および程度を適切に選択して説明し、その説明態勢を整備することが求められています。

主な留意点は以下のとおりです。

- 適合性の原則を踏まえた説明態勢の整備

「契約締結前交付書面」等の交付または当該書面に記載すべき事項の電磁的方法による提供の際には、お客さまの知識・経験・財産の状況・取引の目的に照らして、お客さまに理解していただくために必要な方法と程度を適切に選択し、適合性の原則を踏まえた適切な説明が行われる態勢が整備されていなければなりません。

- 適切な商品・サービスの説明等の実施

以下のような点に留意する必要があります。

- イ)特定保険契約の契約内容について、メリットのみを強調し、損失の発生やリスク等のデメリットの説明が不足していないか。
- ロ)セールストーク等において、虚偽あるいは断定的な判断の表示となるようなものはないか。
- ハ)客観的な説明を行う必要があるため、恣意的・主観的なものになってはいないか。
- ニ)特定保険契約の内容(基本的な商品性およびリスクの内容、種類や変動要因等)を十分理解いただけるように説明しているか。特に、「契約締結前交付書面」等の情報の記載順などを考慮し、お客さまの判断に影響を与える重要な事項を優先的に

説明するなど、お客さまが理解しようとする意欲を失わないように努めているか。
ホ)誤解を与える説明をしていないか。特に、「元本が保証されている」との誤解を与えるおそれのある説明をしていないか。

ヘ)その他、お客さまに不当な負担を強いる保険募集等を行っていないか。

●情報提供のみでお客さまが内容を理解したことを確認した場合

情報提供のみでお客さまが内容を理解したことを適切な方法で確認した場合は上記の説明を要しないことになるところ、この「適切な方法」とは、例えば、特定保険契約の締結をインターネットを通じて行う場合、お客さまが操作している端末の画面上に表示される情報提供事項を読み、その内容を理解いただいたうえで画面上のボタンをクリックするなどの方法が考えられます。ただし、この場合においても、情報提供事項が一般的にわかりやすく表示されている必要があり、お客さまが希望される場合には、適切な説明がなされる態勢を整備しなければなりません。また、お客さまの属性や取引の内容によっては、単に情報を提示し、ボタンをクリックしただけでは、「適切な方法」による確認が行われたとはいえない場合があることにも注意が必要です。

●お客さまが「説明はいらない」と申し出られた場合

たとえお客さまがそのように申し出られた場合でも、あくまでお客さまがその取引の内容や特定保険契約のリスク等を正しく認識したうえで、自主的な判断に基づいてその申出が行われる必要があることを踏まえ、その意思の表明(申出)があったかを実質的に判断する必要があります。この判断の際には、お客さまの投資経験や知識など、お客さまの判断能力を把握するために必要な態勢が整備されている必要があります。また、お客さまの意思の表明が生命保険会社や生命保険募集人などから要求されたものではないことを確保することも必要です。

●契約締結後にお客さまから締結した契約の内容(締結日時、締結した金額、契約条件など)について提示を求められた場合

お客さまに対して契約締結時の書面交付等により情報を適切に提示する必要があります。

関係法令等

- 金融サービス提供法 第4条第7項第2号
- 保険業法施行規則 第53条第1項第1号、第227条の2第3項第6号、第7号、第10号、第234条の24の2第2項第1号、第2号、第234条の27第1項第2号

④ 変額保険継続教育

特定保険契約の内容の適切な把握を行うために、保険募集人に対して適切な研修を実施しなければなりません。また、研修実施に関する受講状況について、代理店内で管理します。



当社の場合

当社では、変額保険の募集品質維持を目的として、当社の変額保険販売資格登録者に対し、変額保険継続教育制度の受講を実施しています。

⑤ 広告等の規制

特定保険契約の広告、広告類似行為(郵便、信書便、FAX、電子メール、ビラ、パンフレット等により多数の者に対して同様の内容で行う情報の提供)を行う場合には、下記のように広告の方法等について規制が設けられています。

広告上に必ず表示する事項

- 保険会社および生命保険募集人の商号、名称または氏名
- 手数料、報酬、費用その他お客さまが支払う対価
- 市場リスクに関する「当該指標」「損失のおそれがある旨」「その理由」
- その他保険契約に関する重要事項についてお客さまの不利益となる事実

誇大広告をしてはならない事項

- 契約締結による利益の見込みに関する事項
- 契約解除に関する事項
- 損失負担または利益保証に関する事項
- 違約金等、損害賠償額の予定に関する事項
- お客さまが支払う手数料等の額またはその計算方法、支払方法・時期・支払先に関する事項

関係法令等

- 保険業法 第300条の2
- 金融商品取引法 第37条
- 保険業法施行令 第44条の5
- 保険業法施行規則 第234条の15～20

⑥ 損失補てん等の禁止

特定保険契約の締結にあたり、お客さまへの利益提供や損失が生じた場合の補てん等を約束すること等、以下の行為は禁止されています。

- お客さまに将来損失が生じた場合やあらかじめ定めた利益に達しない場合、その全部または一部の補てんを事前に申し込み・約束すること。
- お客さまにすでに発生した損失の補てんや利益の追加を申し込み・約束すること。
- お客さまにすでに発生した損失の補てんや利益の追加を実際に行うこと。

なお、損失補てん等の禁止は、事故(保険会社等の事務上の過誤・システム障害等や生命保険募集人等の違法または不当な行為であって、お客さまに損失を与えたもの)による場合は適用除外となります。

関係法令等

●保険業法 第300条の2 ●金融商品取引法 第39条

⑦ 迷惑勧誘の禁止

個人のお客さまに対する特定保険契約の募集に際し、お客さまに迷惑となるような時間に電話または訪問を行うことは禁止されています。

注 特定保険契約以外の契約についても、お客さまに迷惑とならないよう配慮する必要があります。

関係法令等

●保険業法施行規則 第234条の27第1項第3号

⑧ 投資信託等他の金融商品との比較説明

特定保険契約の募集においては、その運用機能について、お客さま本位の観点から、お客さまが適切に商品選択を行えるように、投資信託等他の金融商品と比較できるようにするという視点も重要です。

特に、投資信託を取り扱っている銀行等の金融機関や第一種金融商品取引業者においては、生命保険の募集プロセスに入る前の総合提案段階において、投資信託等他の金融商品と特定保険契約のリターンやコスト等の概要を、「マネープランガイド」等の資料を用いてお客さまに説明することが重要となります。なお、その結果、お客さまが特定保険契約に関心を示された場合には、非公開金融情報・非公開保険情報保護措置に係る事前の同意を取得のうえ、「重要情報シート」等により、投資信託等他の金融商品との比較説明を行うことが重要です。

参照 「非公開金融情報・非公開保険情報保護措置に係る事前の同意」ならびに「重要情報シート」については、第Ⅶ部(銀行等による保険募集に関するルール)に記載しています。

関係法令等

生命保険協会「市場リスクを有する生命保険の募集等に関するガイドライン」より

⑨ 外貨建生命保険に関する説明

外貨建生命保険とは、保険金の支払いやお預かりした責任準備金の運用等を米ドルや豪ドル等の外貨建てで行う生命保険です。現在、「終身保険」「養老保険」「個人年金保険」「変額個人年金保険」などの一部に外貨建ての保険商品があります。

外貨建生命保険では為替相場の変動により、保険金や解約返戻金などを円に換算した金額が、当初に想定した金額を下回る場合や、保険料を前納した契約を解約したときに返還される未経過保険料を円に換算した金額が、当初に想定した金額を下回る場合があることにより、お客さまに損失が発生することがあります。

外貨建生命保険では、以下のような費用が保険料から控除される場合があります。

●契約を締結する際の保険契約関係費用

●円入金特約*を付加して、保険料を円で支払った場合の為替手数料

また、以下のような費用が責任準備金から控除される場合があります。

●契約を維持・管理するための費用 ●死亡保険金等にかかる費用

そのため、為替相場が契約者にとって有利な方向に変動しても、変動幅によっては損失が発生する場合があります。

* 生命保険会社により特約の名称は異なります。

外貨建生命保険では、為替相場の変動などにより解約返戻金が増減することに加え、MVA(Market Value Adjustment：市場価格調整)が適用される場合や、解約控除が行われることにより解約返戻金が増減する場合もあります。

●MVA：解約する際の市場リスクについてお客さまに一部負担いただくことをいいます。一般に、解約返戻金額は契約時に比べて解約時の市場金利が上昇(債券価格が下落)した場合には減少し、市場金利が低下(債券価格が上昇)した場合には増加します。市場金利に変動がなくても、債券を売却する費用等を踏まえた調整を行うため、解約返戻金額にマイナスの影響があります。

注 1 具体的なMVA(市場価格調整)の計算方法は生命保険会社、保険商品の種類によって異なります。
2 外貨建生命保険でもMVA(市場価格調整)が適用されない商品もあります。
3 保険事故が発生した場合の保険金・給付金については、MVA(市場価格調整)の適用はありません。

●解約控除：早期解約の場合、契約時にかかったコスト(医師の診断費用や募集手数料など)の一部をお客さまに負担していただきます。これが解約控除で、一般に経過年数が長くなればなるほど、解約控除額は低くなります。

注 1 実際の解約控除額は、契約日からの経過年数や生命保険会社、保険商品の種類によって異なります。
2 初期費用がある代わりに解約控除のない商品もあります。

外貨建生命保険では、円入金特約を付加せずに、保険料を商品ごとに生命保険会社が指定する外貨(指定通貨)で払い込んだ後にクーリング・オフ*を行った場合は、払戻しを指定通貨で行うため、指定通貨を円に換算したときの為替相場によっては、為替差損が発生する可能性があります。さらに、払い戻された外貨を円に換算する際に為替手数料がかかるため、為替差損が発生していなくても、円に換算した金額が払い込んだ金額を下回ることもあります。

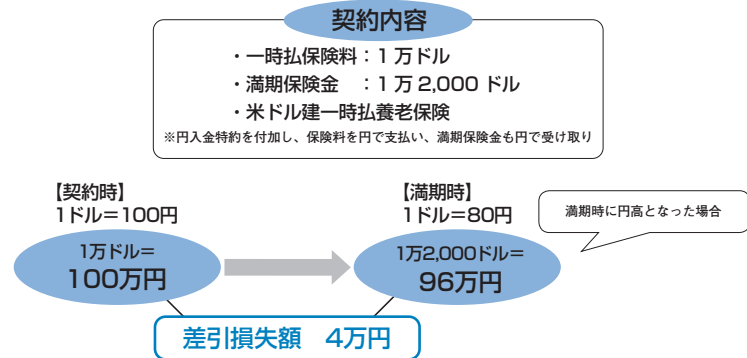
一方、円入金特約を付加して、保険料を円で払い込んだ後にクーリング・オフを行った場合は、円へ両替する際の為替手数料(為替差損含む)等は生命保険会社が負担し、お客さまが支払った保険料が円で全額返金されます。

	保険料払込時の通貨	クーリング・オフに伴い返還する通貨
円入金特約を付加する場合	円貨	円貨
円入金特約を付加しない場合	外貨	外貨

＊生命保険会社によりクーリング・オフの取扱い異なります。

外貨建生命保険の募集にあたっては、例えば契約時より為替相場が円高となり、契約者に損失が発生する場合等のリスクについて具体的な例を示すなど、わかりやすい方法で契約者が十分納得するまで説明を行うことが大切です。

参考 為替の変動による損失の例



外貨建生命保険は保険業法に定める「特定保険契約」に該当し、変額保険などと同様に、保険業法に準用される金融商品取引法のルールに従って募集を行う必要があります。

適合性の原則に従って、お客さまの属性に照らして適切な勧誘を行い、ご契約いただく前に「契約締結前交付書面」を交付またはこれに代替する電磁的方法により提供し、お客さまに販売する保険商品について十分に説明し、ご理解いただいたうえで契約を締結することが必要です。

参照 金融商品取引法については、第Ⅰ部第2章④(P.40)に記載しています。

なお、高齢のお客さまに対して外貨建生命保険の募集を行う場合は、これらの注意事項以外にも、高齢のお客さまの特性や提案する商品の特性に配慮した取り扱いが必要となるため、第Ⅵ部「高齢のお客さまへの対応」も参照してください。

外貨建生命保険の募集時における不適切な事例

- 保険料を入金する際や保険金を受け取る際に、為替手数料などの諸費用が発生する場合があることや、解約時に手数料が発生する場合があることなどについてお客さまに十分な説明をしないまま契約をいただいた。

注 当社では取扱いがありません。

参考

国民生活センターにおける外貨建生命保険の相談件数の増加について

2020年(令和2年)2月の国民生活センターの発表によると、外貨建生命保険に関する相談件数は2014年度(平成26年度)から2018年度(平成30年度)にかけて3倍以上に増加しており、2019年度(平成31年度)においても増加ペースが続いています。国民生活センターに寄せられている相談事例によると、為替変動リスクや手数料の負担があることをお客さまが理解していなかったり、そもそも生命保険であることを認識せずに契約しているケースや、消費者の意向が「老後資金」「元本保証希望」などであるにもかかわらず、意向と異なる勧誘・契約をされたといったケースがみられます。また60歳以上の高齢者からの相談件数が全体の3分の2を占めています。

国民生活センターでは、相談事例からみられる特徴と問題点として以下のようなことをあげています。

- 外貨建生命保険の契約であることやリスクについて消費者の理解が得られていない
- 消費者の意向と異なる勧誘や契約が行われている
- 認知能力の低下した高齢者への勧誘がみられる
- 多数契約や高額契約に関する相談がみられる
- クーリング・オフをしても損失が発生する場合がある

生命保険募集人は、これらの指摘を真摯に受け止め、十分な説明のうえ、お客さまのご理解・ご納得を得たうえでご契約いただくことが重要です。



当社の場合

投資家区分について

- 金融商品取引法では、投資家を「特定投資家」(機関投資家などいわゆるプロ)と「一般投資家」(アマチュア)に区分するとともに、「特定投資家」に対しては一部の適用を除外する*など、規制を緩和しています。
*「広告規制」「取引態様の事前明示義務」「書面交付義務」「適合性の原則」などの投資家保護に関する規制を中心に一部の規制については、法令上、適用が除外されます。
- 法令等により、「特定投資家」のお客さまは、当社に対して、お客さまを「特定投資家以外のお客さま(一般投資家)」として取り扱うようお申し出いただくことができます。
- なお、当社の生命保険契約に関しては「特定投資家」についても「一般投資家」と同様の商品説明や対応等を行うこととしており、お手続き等に相違はありません。

関係法令等

- 保険業法 第300条の2
- 金融商品取引法 第40条
- 保険業法施行規則 第234条の2 第234条の27

⑩ 契約継続時のフォローアップ

「お客さま本位の業務運営」の観点から、契約後もお客さまが商品の機能を十分に活用できるよう、お客さまに適切な情報提供を行う態勢を整備するとともに、保障の提供や資産管理・資産形成の支援を行うことが重要となります。

したがって、お客さまに対し適時・適切に必要な情報やサービスを提供する、契約締結後のフォローアップの必要性・重要性は非常に高いと考えられます。

生命保険募集人が行う契約締結後のフォローアップの例

- 契約成立後の契約内容の確認
- 販売した商品の特性やお客さまの特性を踏まえたお客さまごとのフォローアップ(定期訪問や相場急変時のフォロー) 等

生命保険は、金融商品の中でも契約期間が長いという特徴があり、市場環境の動向によってリスクの状況が変化する可能性や、お客さまのライフステージ・ニーズ等が変化する可能性があります。

また、この点を踏まえると、契約時に説明を行った内容やリスク等について、契約後も繰り返し説明することが有用となる場合もあります。

このため、特定保険契約においては、募集時に十分な説明が必要であることに加えて、商品ごとの保障内容、市場環境の動向によって変化する積立金や解約返戻金等の情報を適時・適切なタイミングで保険契約者に提供することが重要となります。

特定保険契約には、契約時に目標値(ターゲット)が定まっており、目標値に到達すると、その成果を自動的に確保する商品があります。このような商品においては、以下のような懸念があると考えられます。

- 目標値の到達によって運用が停止されることにより、将来利益の逸失が生じる可能性があること
 - 目標値に到達・解約した後、改めて目標値を設定した保険契約に加入する場合、お客さまにとっては、一般的には目標値を変更する以上のコストが生じること
- そのため、お客さまの最善の利益を追求する観点から、目標値到達前に、目標値の変更要否等についてフォローアップを行うことが重要となります。

関係法令等

生命保険協会「市場リスクを有する生命保険の募集等に関するガイドライン」より

第V部

お客さまへの
アフターフォロー

1 アフターフォローの重要性

生命保険契約は長期にわたる契約であるため、お客さまのライフサイクルの変化やニーズの変化等に伴い、契約期間中に当初の契約内容を変更する必要があることがあります。また、お客さまが保障を目的とした生命保険に加入する主な目的は、医療費・入院費や万一の場合の保障の確保にあるため、保険金や給付金等の支払事由が発生した場合に適切に対応することは、生命保険事業における最も基本的で重要な責務です。したがって、これらの手続きを迅速・正確に行うことはもちろん、契約内容等に関する適切な情報提供等、契約期間中のアフターフォローは、「生命保険が真にお客さまの役に立っているか」という視点からも、非常に重要な仕事であるといえます。

- 注** 1 手続きの方法、契約内容(自動更新等の内容も含む)やお客さまへの情報提供等については、当社の取扱いを確認し、適切に対応する必要があります。
- 2 やむを得ない理由等により途中で解約することとなったとき、無解約返戻金型商品や低解約返戻金型商品では、解約返戻金がないことまたは解約返戻金を抑制していることについて、正しくご理解いただけていないことによりトラブルとなる可能性があります。
- そのため、特に無解約返戻金型商品や低解約返戻金型商品の場合には、お客さまに正しく契約内容をご理解いただくことが重要です。例えば、毎年「ご契約内容のお知らせ」の発送時期にあわせて、契約内容等の定期的な情報提供を行うこと等、アフターフォローが重要となります。

① 迅速な対応

お客さまから各種手続きの申出をいただいた場合は、迅速に対応しなくてはなりません。対応が遅れると、お客さまが希望していた手続きができなくなったり、お支払いに日数がかかってしまったりすることがあります。このようにお客さまに迷惑をかけたり、不利益を生じさせることのないよう、誠実で迅速な対応が必要です。

対応の遅れによるお客さまへの迷惑・不利益の例

- 住所変更：重要なお知らせが届かなかった。
- 契約内容変更：保障の見直しを行おうとしたが、手続きまでの間にお客さまの健康状態が悪化したため見直しができなくなってしまった。
- 給付金請求手続き：
 - 給付金の請求書類を持参するよう依頼されたが、指定された日に書類を持参するのを失念してしまい、手続きが遅れてしまった。
 - お客さまから住所変更の連絡を受けていたが、保険会社への手続依頼を失念してしまった。このため、生存給付金のお支払いのご案内がお客さまに届かず、支払期日にお受け取りいただくことができなかった。

② 正確な手続き

手続きに必要な書類(保険証券・医師の診断書・公的証明書等)の中には取得に手間や費用がかかるものがありますので、お客さまに適切に案内することが大切です。また、お客さまから書類を預かった場合は、当社所定のルールに従って、適切に取り扱ってください。

手続きのミスによるお客さまへの迷惑・不利益の例

- 入院されたお客さまが給付金請求のために担当者に連絡したところ、治療状況報告書と領収証で請求できると聞いて提出したが、診断書が必要なご請求であることが判明し、診断書を取得していただく必要が生じた。

③ 正当な権利者の意思確認

契約の保全に関する各種の手続きについては、正当な請求権者が決まっていて、正当な権利者の意思に基づいて手続きが行われることが必要です。配偶者や親族であっても、原則として本人に代わって手続きすることはできませんので、正当な権利者の意思を確認のうえ手続きを行ってください。

関係法令等

- 保険法** 第43条、第44条、第45条、第72条、第73条、第74条

2 特定保険契約のお客さまフォロー

特定保険契約にご加入中のお客さまに対しては、特に丁寧なフォローが必要です。

「顧客本位の業務運営」の観点から、契約後もお客さまが商品の機能を十分に活用できるよう、お客さまに適切な情報提供を行い、保障の提供や資産管理・資産形成の支援を行います。

生命保険は金融商品の中でも契約期間が長いという特徴があり、市場環境の動向によってリスクの状況が変化する可能性や、お客さまのライフステージ・ニーズ等が変化する可能性があります。また、こうした契約期間の長期性に鑑みると、契約時に説明を行った内容やリスク等を契約後も繰り返し説明することが必要となります。

このため、特定保険契約においては、募集時に十分な説明が必要であることに加えて、商品ごとの保障内容、市場環境の動向によって変化する積立金や解約返戻金等の情報を適切なタイミングで契約者に提供することが重要となります。

毎年、面談(Web含む)・電話等の双方でコミュニケーションがとれる方法で次ページの説明内容についてフォローを実施してください。また、運用状況の急変時には適時お客さまとコンタクトをとり、フォローをお願いします。

年1回のお客さまフォロー時	
実施時期	「【変額保険】ご契約内容(契約応当日現在)のお知らせ」の発送時
頻度	年1回以上
実施手段	面談(Web含む)・電話 等
説明内容	①契約内容の確認 ②お客さまの環境等の状況確認、変化があった場合の加入目的および保険料負担等に問題がないか確認 ③積立金・解約返戻金等の現状確認 ④特別勘定に関するリスクの説明 ⑤給付金請求漏れの有無の確認 ⑥連絡先の変更有無の確認 ⑦その他ご相談・疑問点の解消
フォロー期限	契約応当月の翌月末まで
運用状況急変時	
実施時期	適時
実施手段	面談(Web含む)・電話・メール 等
説明内容	①積立金・解約返戻金等の現状確認 ③給付金請求漏れの有無の確認 ②特別勘定に関するリスクの説明 ④その他ご相談・疑問点の解消

※運用状況急変時とは「市場環境の大幅な変化」や「運用状況が悪化した場合」等のことを指します。

※変額保険販売資格登録のある募集人がお客さまフォローを実施します。実施したお客さまフォロー結果は代理店内で記録、保管をしてください。(保管期限はお客さまフォロー実施の翌年度末を推奨)

注 投資に関する助言については、投資助言業による規制の対象となります。具体的な特別勘定を指定して助言する等、個別のアドバイスをすることはできません。

また、お客さまフォローの取組状況や苦情の内容などを踏まえて定期的に振り返りを行い、課題がある場合には社内規程・マニュアルを見直すなどの改善を図ります。

3 解約手続きの注意点

契約者は、いつでも保険会社に申し出て契約を解約することができます。契約者から解約手続きの希望があった場合は、以下の点に注意して適切な対応を行います。

① 正当な権利者の意思確認

保険契約の解約を請求できるのは契約者だけです。家族等、契約者以外からの申出の場合は、契約者に意思を確認したうえで、契約者自身に手続きしていただくことが必要です。

注 契約者または保険金受取人が保険金取得目的で被保険者を死亡させようとした場合や同意の基礎となった事情に著しい変更があった場合などには、被保険者は契約者に対して保険契約の解除を請求することができます。

② 解約希望理由の確認

解約希望の理由や状況、ニーズ等によっては、解約以外の方法で要望に応えることができる場合がありますので、契約者が解約を希望する理由を確認します。

③ 解約以外の手続きの説明

解約希望の理由等によっては、解約以外に次のような方法があることを説明して契約者に理解していただきます。

解約以外の方法の例

- 保険料の払込みが困難なとき：自動振替貸付、払済保険、延長(定期)保険、減額
- お金が入用なとき：契約者貸付

④ 解約手続きの説明

生命保険は契約者の大切な財産のひとつです。解約する場合、解約返戻金は、次の項目によって異なり、払い込んだ保険料の合計額より少なくなる場合や、全くない場合もあることを理解していただく必要があります。

- 保険種類
- 性別
- 契約年齢
- 保険料払込方法(回数)
- 経過年数
- 保険期間
- 保険料払込期間
- 保険金額等

また、一度解約をしてしまうと、それ以降の保障はなくなり、被保険者の健康状態によっては新たに保険に加入できない場合があることも十分に理解していただく必要があります。

⑤ 迅速・正確な対応

契約者の解約意思の確認後は、迅速・正確に対応し解約返戻金がある場合は契約者に支払います。そのため、手続書類を受け付けた場合は、速やかに当社に提出してください。特に、解約返戻金の変動する契約の場合は、計算基準日等についても説明します。

手続書類の記入にあたっては、必ず契約者自身に署名(法人の場合は、記名・押印)していただきます。

関係法令等

- 保険法 第54条、第58条、第59条、第63条、第83条、第87条、第88条、第92条

4 失効・復活手続きの注意点

保険料の払込みがされないまま保険料払込みの猶予期間が過ぎ、保険料の自動振替貸付制度・自動延長(就労不能・介護保障)定期保険が適用されない場合、保険契約は失効します。

保険料払込猶予期限の翌月末までであれば、告知または診査が不要な失効取消制度を利用することができます。また、失効取消期間経過後に支払事由に該当した場合でも、保険金・給付金等は支払われません。

保険契約が失効した場合、所定の期間内であれば、契約の復活を請求することができます。

すが、復活請求時には被保険者の告知または診査が必要ですので、被保険者の健康状態等によっては復活できない場合もあります(無選択型のように復活に告知を要さない商品もあります。)

また、失効取消、復活にあたっては、契約者は払込みを中止されてから失効取消期間または復活するまでの未払込保険料(復活保険料等)を一括で払い込む必要があります。

① 失効後は迅速に対応し、放置したままにしない

契約が失効してしまったら、失効取消可能な契約は、契約者に失効取消をする意思があるのかどうかを確認します。

失効取消をする意思がある場合は、速やかに失効取消手続きを案内します。

失効取消期限後は、契約者に復活の意思があるのかどうかを確認します。

復活の意思がある場合は、速やかに復活手続きを案内します。復活手続きの案内が遅れると、復活の際にお客さまに一括で払い込んでいただく未払込保険料(復活保険料等)が高額となったり、失効中の病気やケガなどによって復活が困難になることがあります。

また、失効取消や復活の意思がない場合には解約の請求の案内をするなど、失効した契約を放置したままにしないようにします。復活の書類を受領したら、手続遅延がないよう迅速に対応します。

② 復活手続き時の注意点

復活手続きをする際には、復活の書類に必ず契約者、被保険者それぞれに署名(法人の場合は記名、押印)していただくことで、生命保険契約の復活についての意思確認と同意確認を行います。

参照 告知を受ける際の留意点については、第Ⅲ部第9章②(P.91)に記載しています。

注意

保険料の自動振替貸付(APL)制度の注意点

保険料の払込みがないまま保険料払込みの猶予期間を過ぎてしまうと、約款の規定により保険契約は失効します。ただし、その保険契約が保険料の自動振替貸付制度を備えている場合、かつ、解約返戻金が払い込むべき保険料とその利息の合計より多いときは、保険会社は解約返戻金の範囲内で保険料を自動的に立て替え、契約を有効に継続させます。

重要

もっとも、契約者が保険料の立替えによる保険契約の継続を希望しない場合もあります。そのため、契約の募集時から自動振替貸付制度について説明し、ご理解いただく必要があります。

保険料の自動振替貸付を希望しない旨の申出を受けたときは、払込猶予期間内に自動振替貸付希望区分変更の手続きを行います。

注意

自動延長定期保険(AET)制度の注意点

変額保険において保険料の払込みがないまま保険料払込みの猶予期間を経過した場合、解約返戻金を一時払の保険料として自動的に定額の延長定期保険に変更します。

変額保険(V1)(就労不能・介護保障型)においては「自動延長(就労不能・介護保障)定期保険」となります。

重要

自動延長(就労不能・介護保障)定期保険への変更日から3か月以内に契約者から未払込保険料の払込み、解約または定額払済終身保険への変更の申出があったときは、自動延長(就労不能・介護保障)定期保険への変更を取消しできます。自動延長(就労不能・介護保障)定期保険への変更日から3か月経過した場合、契約内容を元に戻すことはできないため、契約者に保険契約継続の意思を確認してください。

事例集

CASE.4
P.14

5 自動更新契約への対応

自動更新とは、保険期間が年満了の場合*、期日までに書面による自動更新拒否のお申出のない限り、被保険者の健康状態にかかわらず自動的に保険契約を更新する制度のことです。

契約者のおかれている経済環境や家庭環境も保険加入時と異なっているケースは少なくありません。自動更新契約のフォローを行うことは、契約内容や保険会社に関する情報の適切な提供や契約期間中のアフターフォロー同様、「生命保険が真にお客さまに対し、役立つことができるか」という視点において、非常に重要な仕事であるといえます。

* 旧日本興亜生命の契約は、保険期間が「歳満了」でも、「歳満了」の期間を年換算した期間で自動更新します。

お客さまの声(苦情)の事例

- 「更新したくないのに勝手に更新されている」
- 「保険期間満了で自動更新するとは思わなかった」
- 「内容の説明を対面でするべきなのに、代理店からの説明がなかった」
- 「保険料が上がる契約とは聞いていない」
- 「更新後の保険料が高すぎる」

① 更新期日到来前のフォローの実施

3か月後に自動更新月が到来する契約について、毎月月末頃に契約者あてに当社から「ご契約満了と自動更新のお知らせ」*¹を送付します。代理店の皆さまにもひまわりToDoリストの配信、または契約者あてのものと同内容の書類*²を送付しますので、自動更新期日到来前に電話や訪問等によるフォローを実施してください。

* 1 旧日本興亜生命の契約は「自動更新のお知らせ」

* 2 旧日本興亜生命の契約は「満期(更新)契約一覧表」

参考

健康体料率特約付契約*の自動更新フォロー

健康体料率特約付契約の場合は、6か月後に自動更新月が到来する契約について、毎月下旬に代理店の皆さまへひまわりToDoリストの配信、または営業店からご案内をします。

以下の点に注意して、契約者へのフォローを実施してください。

- 6か月後に自動更新を迎えること。
- 自動更新の3か月前の月末頃に改めて自動更新の案内が発送されること。
- 健康体料率特約を再付加して更新を希望される場合は、所定の診査等の手続きが必要なこと。

* 旧日本興亜生命の契約は区分料率適用特約付契約

② 更新手続き時の注意点

契約者へのフォローの結果、契約の見直しとなる場合(減額、解約、中途付加、新規契約の申込み)もあります。契約の見直し手続き時には、契約者に不利益が生じないよう各手続きの注意事項に注意して、取り扱ってください。

参考

自動更新のお取扱いの注意点*¹

- 更新後の保険料は更新時の年齢・保険料率などにより計算します。
- 更新後の保険期間は更新前の保険期間と同一ですが、更新後の保険期間満了日の翌日における年齢が90歳を超えるとときは、90歳満了の保険期間とします。*²
- 更新時には、付加されている特約も同時に更新されます。

自動更新のお取扱いができない場合*¹

- 保険期間が終身または歳満了のとき*³
- 更新時に、会社がその保険種類を取り扱っていないとき

* 1 保険種類ごと、各種条件等により取扱いが異なります。

* 2 旧日本興亜生命の契約は「80歳または85歳」、旧損保ジャパンひまわり生命の災害死亡特約は「80歳」

* 3 旧日本興亜生命の契約は、保険期間が「歳満了」でも、「歳満了」の期間を年換算した期間で自動更新します。

6 迅速・適切な保険金・給付金等の支払い

① 生命保険募集人の役割

お客さまが生命保険に加入する主な目的は、医療費・入院費や万一の場合の保障の確保であり、保険金・給付金等の支払いは生命保険事業における最も基本的で重要な責務です。保険金・給付金等の支払いは、保険事故が発生した旨をお客さまから連絡していただいてはじめて保険会社が具体的な対応を開始できるものですが、契約募集時や契約期間中のお客さまへの情報提供が十分ではないことにより、保険事故が起こってもお客さまから保険金・給付金等の請求ができず、保険金・給付金等が支払われないままのケースも存在します。

注 保険法では、保険給付を請求する権利等の消滅時効期間を3年としています。

なお、消滅時効の起算点については、民法において「権利を行使することができる時」とされています。

一般的に保険事故は契約締結時から長期間経過後に発生することが多く、「支払事由に該当するのか」「どのように請求すれば良いのか」といった事項についてお客さまの認識が薄れていることも一因といえます。

このような、お客さまの理解・認識不足による請求もれが発生しないよう、生命保険募集人は、「契約募集時」「契約期間中」「請求受付・案内時」のさまざまな場面において、適時・適切に、保険金・給付金等の支払いに関する情報提供を行っていくことが必要です。

② 契約募集時の情報提供

「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)*」や「ご契約のしおり・約款」に収録されている「保険金・給付金などのご請求について」によって、保険金・給付金等が支払われる場合や、免責事由など支払われない場合をわかりやすく説明します。

*変額保険の場合、「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」

注 免責事由として、被保険者が責任開始期(復活の場合は、最後の復活の責任開始期)から所定期間以内に自殺したときや、契約者または保険金受取人が故意に被保険者を死亡させたときなどがあります。詳細は約款等に記載しています。

③ 契約期間中の情報提供

保全活動や定期的な訪問を通じて、資料等を適切に活用し、保険金・給付金等の支払いに関する情報提供を行います。お客さまから、支払いの対象となる疾病や不慮の事故等の種類について問合せを受け付けた際には、保険会社の定める資料を用いて適切に説明することが必要です。

④ 請求受付・案内時の対応

保険事故の受付は、原則、お客さまからMYひまわり(アプリ・Web)請求やLINEでの請求でお手続きいただくか、直接カスタマーセンターへ連絡していただきます。ただし、お客さまから代理店に連絡してこられた場合には、「保険金受付・連絡メモ」を活用して契約内容を正確に把握したうえで、保険事故発生日(死亡日・入院日等)、手術内容、発生原因(疾病・災害等)等、必要な情報をお客さまに開示していただける範囲で確認します。入院・手術・通院給付金請求の場合には、ひまわりToDoリスト「請求書発送依頼」を使用して請求書の発送依頼をします。その他の依頼については、営業サポートセンターへ連絡します。代理店から保険金・給付金等の請求書類をお渡しする場合は、「契約保全・収納・保険金取扱規定」を参照し、速やかにかつ適時・適切に、お客さまへのご案内を行います。

注 約款上、保険会社が請求書類を受け付けた日の翌日から5営業日以内*に、保険金・給付金等をお支払いする必要があります。支払期限を超えた場合、保険会社は遅延の責任を負う(遅延利息の支

払い等)としています。保険会社には代理店(取扱者)も含まれますので、5営業日以内*にお支払いできるように、請求書類についてはお客さまから直接、保険会社へ返送いただくよう、ご案内します。なお、保険金・給付金等をお支払いするための確認・照会・調査が必要となる場合は、支払期限は延長されます。

*「5営業日以内」を暦日で「5日以内」としている約款もあります。

請求受付・案内時の留意点



- 保険事故発生の連絡を受けた場合には、保険金・給付金等の請求案内等について速やかにかつ適時・適切に取り扱います。
- 保険金・給付金等の支払手続きの際には、多数の機微(センシティブ)情報を取り扱いますので、お客さま情報の取扱いには細心の注意を払う必要があります。
- 死亡保険金の支払手続きの際、保険金受取人にとっては「まだ受容できていない死別という喪失を他人に告げる行為」がストレスを伴うことを十分に認識し、その心情に寄り添った対応を心がける必要があります。

参考

グリーフケアに基づくお客さま対応

保険会社が果たすべき役割のうち、最も重要な業務の一つは保険金・給付金を確実にお支払いすることですが、保険金・給付金の受取人となる方々は、死別・ケガ・病気など何らかの喪失を抱えている人たちです。

私たち生命保険募集人には、こういったお客さまに接するとき、その心情に寄り添い配慮ある対応をすることが期待されており、このような背景のもと、「何らかの喪失を抱えている人」の心理状態を知り、その心情に寄り添った対応を行おうという試みである「グリーフケア」に注目が寄せられています。

生命保険協会では、保険金・給付金等の支払いにおいて、知っておくことが望ましい「グリーフケア」に関する知識を「保険金・給付金支払時にお客さまの心情に寄り添うためのハンドブック～グリーフケアに基づくお客さま対応の手引き～」にまとめています。



支払査定時照会制度

モラルリスク対策の強化を図るために、生命保険協会では、支払査定時の情報交換制度として「支払査定時照会制度」を管理・運営しています。

当制度には、各生命保険会社のほか、全国共済農業協同組合連合会(JA共済連)、全国労働者共済生活協同組合連合会(こくみん共済coop<全労済>)および日本コープ共済生活協同組合連合会(コープ共済連)の3共済団体も参加しています。

関係法令等

●保険法 第50条、第51条、第52条、第79条、第80条、第81条、第95条 ●民法 第166条

7 契約移管による取扱者変更時のフォロー対応

当社へのお客さまの『アフターフォロー』に関する苦情のうち、手続きに関する苦情のほか、「担当者がわからない」といったお客さまとの接点の不足に起因する苦情が大きな割合を占めています。

代理店廃業などで契約取扱代理店が変更となる場合、当社からお客さまに契約移管のご案内(ハガキ)を送付していますが、書面による変更案内だけで新担当者を十分にご認識いただくことは難しく、また、ご契約をサポートする担当者が代わることに對し、新任の担当者がどういう人なのかと不安を抱かれることも考えられます。

取扱者変更後、一日でも早く、お客さまに挨拶状・電話・訪問などで引き継ぎの挨拶をしっかり行い、お客さまとの信頼関係を築くことが重要です。

第VI部 高齢のお客さまへの対応

1 基本的な考え方

一般的に、高齢になるにつれて「身体面」および「精神面」において老化にともなう体調の変化が生じます。例えば、運動機能の低下や視力・聴力といった感覚機能の低下や、認知能力の低下をはじめとした知的機能の衰え等が現れてきます。

また、体調面の変化に加えて、定年退職等による職業からの引退、子の独立、配偶者の死別等といった本人・家族のライフステージの変化により、一人暮らしへの移行、または介護施設への入居・入院に伴う転居等、高齢者を取り巻く家庭環境や生活環境の変化も生じます。

こうした「高齢者の体調」や「家庭・生活環境の変化」をふまえ、保険契約の募集・締結時から、その後のアフターフォローまで、高齢者向けの適切なフォローを行っていく必要があります。

2 高齢のお客さま向けサービスに係る留意点

- 生命保険という「商品」は、契約期間が長期となる特徴があります。契約加入時は若くても、契約を継続いただくなかで、契約者等が高齢化していくことがあります。
- 生命保険の「手続き」について、内容によっては契約者本人以外が請求権者となる場合もあることから、契約時に高齢の親等を受取人とする場合や、受取人が高齢化していくことにも配慮していく必要があります。
- こうした「商品」と「手続き」における特徴からも、加入時や加入後のお客さまフォロー、保険金等の支払管理の局面において、契約者をはじめとする請求権者等に対して加齢にともなう状況への適切でわかりやすい対応を行うことが必要です。そして、お客さまは加入後も「体調の変化」や「家庭・生活環境の変化」を経ていくことを配慮し、長期間にわたるアフターフォローをさらに充実させていくことが重要です。

3 募集時および契約加入時の対応

高齢のお客さまに対する保険商品の提案や重要事項等の説明に際しては、加齢にともなう認知能力等の低下に配慮し、適切かつ十分な説明を行うことが重要となります。高齢のお客さまの場合、その場では理解したつもりでも、後で考えると十分に理解していなかったというケースもあります。そのため、高齢のお客さまの特性や提案する商品の特性等に配慮した対応が必要です。

高齢のお客さまへの対応は、例えば次ページのような方法が考えられます。

事例集

CASE.3-1
P.13

事例集

CASE.3-2
P.13

事例集

CASE.3-1
P.13

事例集

CASE.3-2
P.13

① 親族の同席をともなった募集

保険募集時に親族に同席いただき、商品内容の説明等を実施します。

② 複数回の面談による募集

高齢のお客さまに対して、商品内容等についてお客さま自身のご意向(ニーズ)に沿った内容であるか十分検討いただくため、契約締結までに複数回の募集の機会を設けることが望ましいといえます。

③ 複数の募集人による募集

複数の募集人による訪問等のうえ、商品内容の説明等を行います。なお、1人が説明等を行っている間、他の募集人が高齢のお客さまの言動や態度を観察し、商品内容の理解度を確認する等の丁寧な対応が望ましいといえます。

④ 他の募集人による、お客さまのご意向(ニーズ)に沿った商品内容等であることの確認

保険募集を行った者以外の者が保険契約申込みの受付後に高齢のお客さまに電話等を行い、お客さまのご意向(ニーズ)に沿った商品内容であることをあらためて確認することが望ましいといえます。

また、加齢にともなう認知能力の低下といった高齢のお客さまの特性や、提案する商品の特性等をふまえ、保険募集内容の記録・保存や契約締結後に契約内容に係るフォローアップを行うといった取組みを行っていくことが望ましいといえます。

とりわけ、高齢のお客さまに対して市場リスクを有する「特定保険契約」を販売する際は、他の保険商品よりもトラブルが発生する可能性が高いため、トラブルを防止する観点から、次のような取組みを社内規則等に定める必要があり、さらに、対応内容を記録・保存することが望ましいといえます。

ア. 高齢のお客さま本人に加え親族等*の理解を得るため、前記の「①親族の同席をともなった募集」「②複数回の面談による募集」の対応を行うことを原則とします。ただし、商品への理解を促進するため、同席する親族等は原則70歳未満とします。

イ. 真にやむを得ない理由により上記ア①が困難な場合は、次のような対応をします。これらの対応は契約の成立前に実施することが望ましいといえます。

- ・ 親族等への訪問・電話等により説明を行う
- ・ 同意書により親族等の意思を確認する
- ・ 契約者本人から親族等に対して加入の事実や商品内容等をご説明いただくことを依頼し、その結果を事後確認する(必要に応じて再度親族等へのご説明を依頼する)

ウ. 上記イの対応をお客さまが拒否される場合には、親族等への説明ができないため、

お客さまに契約内容等をご理解いただくために、より丁寧な対応を行う必要があります。このような場合には、複数回の面談による募集を行うことを前提に、生命保険会社・保険代理店の定める対応を行います。

* 「親族等」には親族の他に、指定代理請求人等の保険契約関係者を含みます。

なお、郵送やインターネットを通じた保険募集等の対面以外の方法による保険募集においても、こうした対応が求められることに留意する必要があります。



当社の場合

● 当社では、契約者の年齢が70歳以上の高齢のお客さまに対する保険募集に際して、十分な理解をいただくために、「親族*¹の同席をともなった募集」「複数回の面談による募集」「複数の募集人による募集」のいずれかの方法(変額保険の場合、「複数回の面談による募集」に加えて、「親族*²の同席をともなった募集」または「親族*²への説明」)で募集を行い、お客さまに十分にご理解いただいたうえで加入いただくこととしています。

*¹ 配偶者または6親等以内の親族までを指します。

*² 変額保険の場合、同席者・説明する親族は70歳未満に限りします。

● 当社では、「親族の同席をともなった募集」を推奨しています。

※ ビデオ通話による親族同席も可能です。

高齢のお客さまのご意向(ニーズ)の確認が不十分な事例

- 現預金で所持していたいというご意向(ニーズ)のあるお客さまに対し、年金受取開始時期が20年後からの個人年金保険*を申込みいただいた。
- 死亡時の保障のある保険(終身保険)に加入したいというご意向(ニーズ)があるお客さまに対し、死亡時の保障のない掛け捨ての保険(医療保険)を申込みいただいた。
- すでに多件数の保険に加入されているお客さまに対して、現在の加入内容を十分に確認せずに、追加の保険に加入していただいた。
- お客さまに生命保険をご契約いただいたが、契約者の収入と比較し、保険料が過大なものであった。

* 当社では、2016年(平成28年)7月1日契約日分をもって新規の販売を停止しています。

高齢のお客さまに対する募集時における不適切な事例

- 高齢のお客さまから、親族の同席は不要であるとの申出があったため、親族への電話での確認なども行わず、契約を締結いただいた。
- 契約内容の説明から申込みまでの期間が短く、高齢のお客さまが家族に相談する時間を十分にとることができない状態で契約を締結いただいた。

4 アフターフォロー時の対応

契約期間が長期にわたり、お客さまが年齢を重ねていくなかで、認知能力の低下をはじめとした知的機能の衰え等によって、保険に加入していることや契約内容・手続内容を忘れていく懸念があります。また、視力・聴力の低下によって、通知物・請求書類等の小さな文字が判別できない、説明が聞き取れない等、内容を的確に把握できなくなることも考えられます。

満期のご案内に気づかないことや、手続方法がわからずにそのままとなることもあるため、訪問や電話等で契約内容や手続内容等を確認する機会を設け、定期的にフォローを行うことが大切です。

また、お客さまのライフステージや生活環境の変化にともなう転居等によって連絡不能とならないよう、定期的に連絡先を確認することも大切です。

さらに、保険金・給付金請求や保全手続き等の行為能力や意思能力の低下、ライフステージや生活環境の変化に配慮した取組みとして、「指定代理請求制度」や「ご家族連絡先登録制度」の活用を案内する等、保険金・給付金等の請求や保全手続きの際に支障をきたさないようにすることが必要です。

なお、受取人の行為能力や意思能力に問題がある場合は、必要に応じて「指定代理請求制度」「ご家族連絡先登録制度」「成年後見制度」などを利用した手続きを案内します。

参考

指定代理請求制度

指定代理請求制度とは、被保険者本人が保険金等を請求する意思表示ができないときや、傷病名または余命の告知を受けていないときなど、保険金・給付金の請求をすることができない場合に、契約者があらかじめ指定した代理人(指定代理請求人)が被保険者に代わって保険金等を請求できる制度です。

参考

ご家族連絡先登録制度

登録のご家族が、契約内容の確認やお手続書類の取寄せができる制度です。また契約者と連絡が取れないときに当社から登録家族に連絡をします。

- ※1 登録できるご家族は契約者の配偶者、または契約者の4親等以内の血族・姻族です。日本国内にお住まいの方に限ります。
- ※2 登録のご家族は、手続書類の記入など実際の手続きはできません。
- ※3 ご家族を登録する場合は、契約者、被保険者、登録するご家族の同意が必要です。

参考

成年後見制度

保険金・給付金の請求などの際に、請求権者による意思表示ができない場合、前記の指定代理請求制度などのほか、成年後見人や任意後見人が代理人として手続きを行うことができます。保全手続きなど、指定代理請求制度などを利用できない手続きも同様です。

参考

生命保険契約照会制度

生命保険協会は、①平時の死亡もしくは認知判断能力の低下、②災害救助法が適用された地域での被災による死亡もしくは行方不明、によって、照会対象者(照会者の家族・親族等)の生命保険契約に関する手掛かりを失い、保険金等の請求を行うことが困難な場合等において、生命保険契約の有無の照会を受け付けます。これを、「生命保険契約照会制度」といいます。

照会者から提供された情報を生命保険協会に加盟する保険会社全社に連絡し、照会対象者が保険契約者または被保険者となっている生命保険契約の有無について調査依頼を行います。加盟する保険会社による調査結果(生命保険契約の有無)は、生命保険協会に取りまとめ、照会者あてに回答します。

第VII部 代理店業務に関するルール

第1章 代理店の体制整備義務等

1 基本ルール

- 代理店は、保険募集に関する業務について、「保険会社に課されている体制整備」に準じた対応を行うことが必要となります。例えば、以下のような体制整備が法令上求められています。

代理店に求められる体制整備

- A. お客さまへの重要事項の説明等、保険募集の業務の適切な運営を確保するための社内規則等の策定。
- B. 所属する保険募集人に対して社内規則等に基づいた適切な業務運営を確保するための教育・管理・指導の実施。
- C. 個人情報の取扱いに関する社内規則の策定。
- D. 募集関連行為を第三者に委託する場合、委託業務の的確な遂行を確保するための委託先管理。

- 代理店は、保険募集を適切に行うために構築した体制が実効性を伴ったものであるよう定期的な検証等を実施することも法令上求められています。
- 整備すべき体制のイメージは、代理店の規模や特性に応じて下表のとおりです。

*1 規模	特性	
	当社の管理・指導の範囲内の業務	独自業務*2
小規模	<p>《従来型の小規模代理店》</p> <ul style="list-style-type: none">●当社のマニュアルを自らの社内規則と位置づけ*3、当該社内規則等に沿って適切かつ主体的に業務を実施する体制を整備●代理店主による従業員に対する教育・管理・指導および自主点検の実施 等	<p>《独自業務を行う小規模代理店》</p> <ul style="list-style-type: none">●左記の体制を整備●独自業務に係る社内規則等の策定●特性に応じて代理店主による従業員に対する教育・管理・指導*4および自主点検の実施 等
大規模	<p>《右記以外の大規模代理店》</p> <ul style="list-style-type: none">●当社のマニュアルを自らの社内規則と位置づけ*3、当該社内規則等に沿って適切かつ主体的に業務を実施する体制を整備●規模に応じ、代理店主・管理者等による担当拠点・従業員に対する組織的な教育・管理・指導および自主点検の実施 等	<p>《独自業務を行う大規模代理店》</p> <ul style="list-style-type: none">●左記の体制を整備●独自業務に係る社内規則等の策定●規模・特性に応じ、代理店主・管理者等による担当拠点・従業員に対する組織的な教育・管理・指導の実施*4、自主点検の実施 等

- *1 「規模」については、代理店主のみによる管理が可能な規模を「小規模」、拠点数や募集人数が多く、代理店主以外の者等による管理も必要な規模を「大規模」と表記しています。
- *2 「独自業務」の例としては、複数の保険会社の商品の比較説明・推奨販売をする場合や、フランチャイズ代理店による保険募集人指導事業等の業務があげられます。
- *3 代理店独自の社内規則の策定を否定する趣旨ではありません。ただし、「保険会社の管理・指導の範囲内の業務」について代理店独自の社内規則を策定する場合は、当社のマニュアルに反しない内容とすることに留意が必要です。
- *4 例えば、個別商品の説明に加え、商品の比較についても研修等を実施すること等が考えられます。

注意

代理店は、保険会社との保険契約締結の代理・媒介を行う立場であり、その立場を誤解させるような表示を行ってはなりません。例えば、単に「公平・中立」との表示を行った場合には、「保険会社とお客さまとの間で中立である」とお客さまが誤認するおそれがある点に留意する必要があります。

関係法令等

- 保険業法 第294条の3
- 保険業法施行規則 第227条の7、第227条の9、第227条の10、第227条の11

2 「情報提供義務」関連

お客さまから重要事項を記載した書面を受領した旨の確認*1をとることについて、代理店においても、募集人に対して教育・管理・指導を行う体制、および受領確認の実施状況を検証し、改善する体制を整備することが求められています。

- *1 当社では、重要事項を記載した書面を「ご契約に際しての重要事項(契約概要・注意喚起情報)*2」とし、これをお客さまに説明・交付し、保険証券等とともに保管いただくことと、いつでも確認できるよう、「Web約款」を当社ホームページ上に公表していることを説明することをルールとしています。
- *2 変額保険の場合、「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」

参照 「情報提供義務」のルール概要等については、第Ⅲ部第5章①(P.75)に記載しています。

3 「比較説明・推奨販売」関連

① 社内規則等の制定

- 乗合代理店においては、「比較説明・推奨販売」を適切に行うための措置について、社内規則等において定めたくえで、適切にその実施状況を改善する態勢を構築する必要があります。
- 「比較説明・推奨販売」の手法に応じて、社内規則等に以下のa.～c.に掲げる事項を定める必要があります。また、書面による交付または説明、店頭への掲示、ホームページの活用等によりお客さまに周知することが適切です。

a. お客さまのご意向に沿って推奨

比較可能な商品の概要明示を行ったうえで、客観的な基準・理由等に基づき商品の絞込みまたは特定商品の提示・推奨を行う場合は、その方針・基準・理由等

b. 代理店独自の基準に沿って推奨

客観的な基準・理由等に基づくことなく商品の絞込みまたは特定商品の提示・推奨を行う場合は、特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続き・経営方針上の理由等の合理的な基準・理由等

c. 比較推奨販売の例外対応

基本的には比較推奨販売を行わないものの、顧客の求めに応じて例外的に比較推奨販売を行うことがある場合は、その旨

- 代理店における「比較説明・推奨販売」の適切性の検証に資する記録や証跡等は、代理店において保管する必要があります。

② 代理店の立場の誤認防止

- 乗合代理店では、保険契約締結に関しての「媒介」を行う立場をお客さまに誤認させてしまうような表示を行うことはできません。

例えば、所属保険会社のために保険契約の「媒介」を行う旨の表示を、その他の表示と比較して著しく小さくすることは適切ではありません。

- 乗合代理店において実際に取り扱う商品よりも多くの商品から選択できるかのような表示を行わない等、比較可能な商品の範囲についてお客さまに誤認を与えないための措置を講じることが必要です。

- 例えば、特定の保険種類について、取り扱う商品が 1 商品のみである乗合代理店は、取り扱う全商品が「複数」の保険会社から選択できるような表示を行わないことが適切です。

- 単に「公平・中立」との表示を行った場合、「保険会社とお客さまとの間で公平・中立である」とお客さまが誤認するおそれがあります。「保険会社間で公平・中立であること」のような表示を行うことは禁止ではありませんが、そのような表示を行う場合には実態を伴っていることが必要です。例えば、商品の絞込みや提示・推奨の基準・理由等については、特定の保険会社との資本関係や手数料の水準、その他の事務手続き・経営方針の事情を考慮しない等の対応が必要です。

③ 募集資料

- 乗合代理店では、保険商品の比較を行うために用いる募集資料を独自に作成する場合、お客さまが誤解することのないよう、以下の点に留意した適切な体制を整備する必要があります。

- 適正な表示を確保するための社内規則等を定めるとともに、コンプライアンス担当部門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こと
- 審査担当部門は、資料の作成部門に対して十分な牽制機能が働くような体制となっていること（両部門を組織的に分離すること等）
- 誤記載等の発生、または、これに起因する苦情等があった場合、社内の関連部署や所属保険会社と連携し、解決・改善に向けた適切な対応を行う体制になっていること

- 独自に作成する募集資料について、所属保険会社における審査・承認を経る必要があります。また、所属保険会社が審査・承認する内容は、各保険会社の引受商品に係る表示部分に限定されます。
- 各保険会社の審査・承認を経た場合でも、募集用資料全体に係る表示の適切性や使用に係る責任は、作成主体である乗合代理店が負うこととなります。

参照 「比較説明・推奨販売」のルール概要等については、第Ⅲ部第6章①(P.84)に記載しています。

4 「意向把握義務」関連

① 社内規則等の制定

- 代理店は、意向把握および意向確認について、使用する帳票を含めた具体的方法を社内規則等で定めることが必要です。
- 代理店は、構築した体制が実効性を伴ったものであるよう、定期的な検証等を実施することが求められます。
- 代理店において、管下の募集人に対して教育・管理・指導を行うことが求められます。

② 帳票類の保管

代理店は、体制整備の一環として、適切に意向把握が行われたか事後的に検証できるよう、意向把握に使用したアンケートや設計書等については適当な期間*保管することが必要です。

保管方法について、現物のみならず電子媒体でも可能とされています。

* 当社として推奨する保管期間は、契約成立時は5年間、未成立時は3か月です。

参照 「意向把握義務」のルール概要等については、第Ⅲ部第4章①(P.73)に記載しています。

5 「募集関連行為」従事者の管理

代理店が「募集関連行為」を第三者に行わせる場合には、当該第三者が不適切な行為を行わないよう、次の①～⑥を踏まえて、代理店の規模や業務特性に応じた適切な委託先管理等を行う必要があります。

① 委託先の選定

適切な業務遂行が見込める委託先を選定するとともに、委託先との間で、関係諸法令を踏まえた適切な態勢整備等を確約する旨の契約を締結する必要があります。

また、適宜、委託した「募集関連行為」について、継続的な管理・モニタリング等を行う必要があります。

② 委託先の管理

「募集関連行為」従事者が、保険募集に該当する行為や、特別利益の提供等の募集規制の潜脱につながるような不適切な行為を行わないよう、委託時のみならず定期的に確認し、必要に応じて当該実施状況の改善を求めるなど、適切な委託先管理等を行う必要があります。

③ 比較サイト等の委託

比較サイト等を運営する「募集関連行為」従事者が、誤った商品説明や特定の商品に対する不適切な評価など、募集人が保険募集を行う際にお客さまの正しい商品理解を妨げるおそれがあるような不適切な行為を行わないよう、適切な委託先管理等を行う必要があります。

④ 個人情報の取扱い

「募集関連行為」従事者が契約見込客の情報（個人情報）を取得し募集人に提供するにあたっては、個人情報保護法等に反するような不適切な行為が行われることがないよう、お客さまの同意の取得などの手続きが適切に行われているかを確認するなど、適切な委託先管理等を行う必要があります。

また、「募集関連行為」従事者が、個人情報を他の委託元である募集人に提供したり、兼業部門での営業活動に活用する場合、目的外利用が行われることがないように十分に留意します。

参考

お客さまの個人情報に係る安全管理措置等

お客さまの個人情報に係る安全管理措置等については、当該情報の漏えい、滅失またはき損の防止を図るために、代理店において以下の措置を講じることが望ましいです。

- 金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第8条、第9条および第10条の規定に基づく措置
- 金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針Ⅰ、Ⅱ、Ⅲおよび別添2の規定に基づく措置

⑤ 支払手数料の設定

保険募集人から「募集関連行為」従事者に対し、高額な紹介料やインセンティブ報酬*を設定すると、「募集関連行為」従事者が本来行ってはならない募集(具体的な保険商品の推奨・説明等)を行うことを誘発するおそれがあります。

したがって、「募集関連行為」従事者に対する支払手数料は、社会通念上相当と認められる範囲とする等、留意することが必要です。

*紹介者数や紹介により成約に至った保険契約の手数料等に応じて増加する報酬を指します。

⑥ お客さまに対する物品・サービス等の提供

「募集関連行為」従事者を通じて契約者・見込客等に現金や商品券等を提供する行為は、特別の利益の提供(禁止行為)に該当し得るものとされています。したがって、「募集関連行為」従事者が契約者・見込客等に物品・サービス等を提供する場合、当社のノベルティ等の基準を遵守することが必要です。

参照 当社のノベルティ等の基準については、第Ⅱ部第2章⑩(P.57)に記載しています。

参照 「募集関連行為」の定義等については、第Ⅲ部第1章②(P.69)に記載しています。

6 大規模乗合代理店固有の義務

所定の規模を超える大規模な乗合代理店の場合、監督当局が募集形態や販売実績等を把握できるよう、「帳簿書類の備付」および「事業報告書の提出」の義務が課されます。

① 対象代理店

次の基準について、代理店の事業年度末ごとに判定します。

次のA.B.いずれかに該当する代理店(生命保険・損害保険・少額短期保険の業態ごとに判定)

A. 所属する保険会社が15社以上

B. 事業年度中の手数料収入等の合計が10億円以上(専属代理店を除く)

※本店・拠点等の事務所単位ではなく、法人単位。

※生命保険・損害保険・少額短期保険の3業態のうち、いずれか1つでも基準に該当すれば、保険業務全体に関する「帳簿書類の備付」および「事業報告書の提出」の義務が生じます。

② 義務内容

ア. 保険募集業務に関する帳簿書類の備付(5年間分)

次の一～四の事項に関する帳簿書類を作成し、保険契約の締結の日から5年間、事務所ごとに常時閲覧できる体制を整備しなければなりません。

参考

保険業法施行規則第237条の2(帳簿書類)

- 一. 保険契約の締結の年月日
- 二. 保険契約の引受けを行う保険会社等又は外国保険会社等の商号又は名称
- 三. 保険契約に係る保険料
- 四. 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

注 報告対象の代理店に該当することとなった事業年度末の翌日から、帳簿書類の保存が必要となります。（例えば、2016年6月末の事業年度末で該当した場合、2016年7月1日から帳簿書類を保存しなければなりません。）

イ. 事業報告書の提出

- 保険業法施行規則に定める所定の様式に沿って作成し、管轄財務局長等に提出しなければなりません。

参考

保険業法施行規則第238条(事業報告書の様式等)

法人代理店…別紙様式第25号の2

個人代理店…別紙様式第25号の3

- 事業報告書は改正保険業法施行日(2016年5月29日)以降に開始する事業年度分から作成し、当該事業年度末の翌日から3か月以内に提出が必要となりました。
例えば、事業年度末が6月末の代理店で報告対象に該当した場合、「2025年6月末に終了する事業年度(2024年7月1日～2025年6月末)の事業報告書」を2025年9月末までに提出しなければなりません。

関係法令等

- **保険業法** 第303条、第304条
- **保険業法施行規則** 第236条の2、第237条、第237条の2、第238条

7 「保険募集人指導事業」を行う代理店固有の義務

- 「保険募集人指導事業」を行う代理店の場合、指導を適切に行うための体制整備が必要となります。
- 「保険募集人指導事業」とは、典型的にはフランチャイズ本部代理店(フランチャイザー)が、傘下代理店(指導対象保険募集人／フランチャイジー)に対して行う次のような事業が該当します。

保険募集の業務の指導に関する基本となるべき事項を定めて、継続的に傘下代理店が行う保険募集の業務の指導を行う事業

- 整備すべき体制は以下のとおりです。

- ① 保険募集の業務の指導に関する基本となるべき事項を定めた実施方針
(保険募集の業務の指導に関する事項、指導対象保険募集人を行う保険募集の業務の方法および条件に関する事項等)の策定
- ② 実施方針に基づく保険募集人指導事業の的確な遂行を確保するための規定等の策定
- ③ 指導対象保険募集人における保険募集の業務について、適切に教育・管理・指導を行う態勢の構築
- ④ 指導対象保険募集人における保険募集の業務の実施状況の定期的または必要に応じた確認・検証
- ⑤ 上記の確認・検証に基づき改善を求めるための態勢

注 フランチャイザーとフランチャイジー間で所属保険会社が異なる場合は、両者が異なる主体であることや、両者が取り扱う保険商品の品揃えが異なること等を説明するなど、お客さまの誤認を防止するための適切な体制を整備する必要があります。

関係法令等

- **保険業法** 第294条の3
- **保険業法施行規則** 第227条の13、第227条の15

8 テレマーケティング代理店固有の義務

電話による“新規の”保険募集を行うことは、お客さまの立場からは予期しないタイミングで行われることであるため、特に苦情等が発生しやすいとの指摘を受けています。

このため、当該行為を反復継続的に行う場合には、トラブルの未然防止・早期発見に向けた保険募集方法を定めなければなりません。

具体的には、以下の取組みについて詳しく定め、実行・事後検証・改善を行うこと、また、保険募集人に対して、適切な教育・管理・指導を実施することが求められています。

<保険会社向けの総合的な監督指針Ⅱ-4-4-1-1(5)>

※本規制のみ、2015年(平成27年)5月27日より適用されています。

- ① 説明すべき内容を定めたトークスクリプト等を整備のうえ、徹底していること。
- ② お客さまから、今後の電話を拒否する旨の意向があった場合、今後の電話を行わないよう徹底していること。
- ③ 通話内容を記録・保存していること。
- ④ 苦情等の原因分析及び再発防止策の策定及び周知を行っていること。
- ⑤ 保険募集等を行った者以外の者による通話内容の確認(成約に至らなかったものを含む。)及びその結果を踏まえた対応を行っていること。

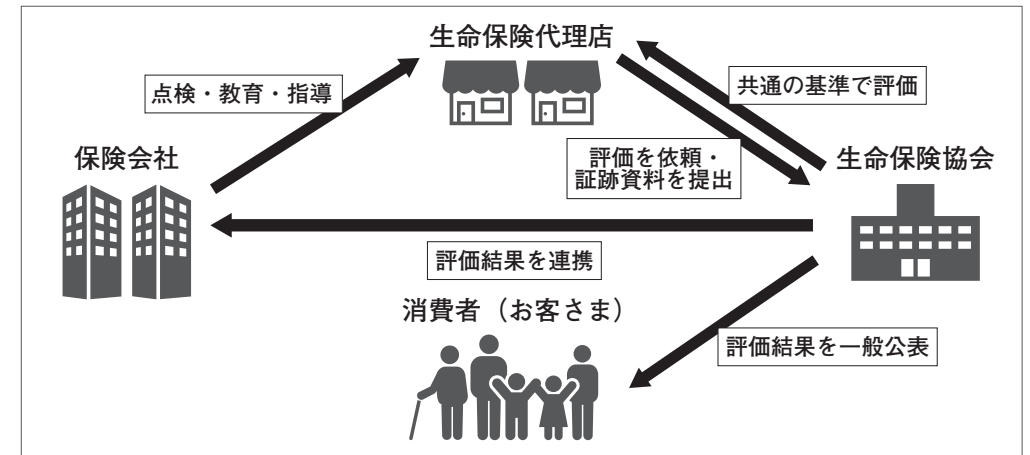
注 勧誘を伴わない単なる事務連絡等は、対象外と考えられます。

ただし、基本的には電話を用いて手続き・連絡等を行う場合には、苦情等が発生しないよう留意することが必要です。

関係法令等

- 保険業法 第294条の3
- 保険会社向けの総合的な監督指針 Ⅱ-4-4-1-1(5)

■「業務品質調査」のイメージ図



生命保険協会ホームページをもとに作成

この取組みによるメリットとして以下の点があげられます。

- 「業務品質評価基準」の各項目の達成を目指すことにより、業務品質の向上を図り、消費者(お客さま)が期待する理想的な乗合代理店を目指すことができます。
- 調査結果が公表されることにより、業務品質向上に積極的に取り組んでいる乗合代理店として、消費者(お客さま)に広く知られることになります。消費者(お客さま)にとっては公表情報が乗合代理店選定の際に有用な情報となることが想定されます。

参考

生命保険乗合代理店 業務品質評価運営

保険業界全体が「お客さま本位の業務運営」の実践を求められている中、乗合代理店・保険会社・消費者団体の代表等で構成される検討会にて検討のうえ、消費者(お客さま)にとって理想的な乗合代理店として求められる取組みを、「業務品質評価基準」として取りまとめました。

「業務品質評価運営」とは、生命保険協会が主体となり、この「業務品質評価基準」に基づいて乗合代理店の業務品質向上をサポートする、消費者(お客さま)のための取り組みです。

乗合代理店は「業務品質評価基準」に基づき、業務品質に関する取組状況を自己チェックすることとし、それにより発覚した不十分な取組事項について、改善することで業務品質の向上につなげることが可能となります。

また、自己チェックの結果、「十分にできている」と判断することができた乗合代理店は、生命保険協会が主体となって行う「業務品質調査」を受審することができます。「業務品質調査」とは、生命保険協会が乗合代理店に対し、「業務品質評価基準」に基づいて行う調査で、調査の結果、当該基準の基本項目をすべて達成した代理店は、「認定代理店」として消費者(お客さま)向けに公表されます。

第2章 代理店の態勢整備に関するルール

1 誤認されるおそれのある商号・名称の禁止

① 基本ルール

保険会社と誤認されるおそれのある商号・名称は使用できません。

② 解説

保険業法では、保険会社でないものは商号・名称に保険会社であると誤認されるおそれのある文字(「生命保険」「損害保険」等)を使用できないと定められています。このため、第三者からみて代理店が保険会社であると誤認や誤解を与える可能性があるものは使用できません。

これらを商号・名称に使用する場合は、その直後に「代理店」「プランニング」「保険事務所」等をつけることで代理店であることがわかるようにしなければなりません。

関係法令等

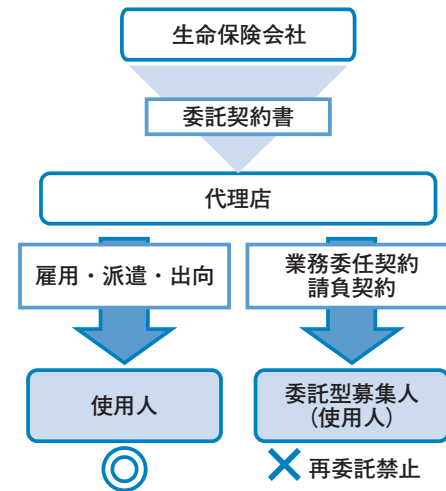
- 保険業法 第7条第2項
- 商法 第12条
- 会社法 第8条

2 再委託の禁止

保険募集を行うには生命保険会社との委託契約締結が必要であり、保険募集の再委託は禁止されています。

このため代理店が他の個人・法人(営業職員・代理店等)に対して保険募集の再委託を行ったり、代理店としての地位を第三者へ譲渡することは認められません。

また、業務委任契約・請負契約等の形態により使用される使用人(委託型募集人)を生命保険募集人として登録することはできません。



関係法令等

- 保険業法 第275条

関連資料

- 法人募集代理店委託契約書
- 個人募集代理店委託契約書

3 勧誘方針の策定・公表

① 基本ルール

代理店は、代理店自身の勧誘方針を策定し、事務所内のお客さまの目につきやすい場所に掲示しなければなりません。

② 解説

金融サービス提供法により、金融商品販売業者等(保険会社、代理店等を含みます。)は、金融商品(保険、投資信託等)を販売するための勧誘方針を定め、これを公表しなければなりません。

公表とは、事務所ごとに見やすいように掲示したり、閲覧できるようにしたりすることです。

また、ホームページを作成している場合はホームページ上でも公開します。

なお、勧誘方針の策定にあたり、当社では参考として雛形を用意していますので、営業店までお問い合わせください。

③ その他の留意点

遵守されない場合、罰則の対象となることがあります。

関係法令等

- 金融サービス提供法 第10条

参照 金融サービス提供法については、第I部第2章③(P.39)に記載しています。

4 個人情報保護に関する基本方針(プライバシー・ポリシー)の策定

① 基本ルール

個人情報保護に関する基本方針(プライバシー・ポリシー)を策定し、公表しなければなりません。

② 解説

個人情報保護に関する基本方針(プライバシー・ポリシー)を策定し、事務所等のお客さまの目につきやすい場所へ掲示するなどして公表しなければなりません。

また、必要に応じてプライバシー・ポリシーの見直しも行ってください。

なお、プライバシー・ポリシーの策定にあたり、当社では参考として雛形を用意していますので、「代理店顧客情報取扱マニュアル」をご確認ください。

関係法令等

- 個人情報保護法 第21条、第32条

関連資料

- 代理店顧客情報取扱マニュアル

5 ディスクロージャー資料の配備

① 基本ルール

保険会社からの求めに応じて、ディスクロージャー資料を店頭に配備し、公衆に開示します。



当社の場合

ディスクロージャー資料のデータが掲載された当社ホームページ画面をパソコン等に表示する方法や、アドレスを紙面またはパソコン等に表示する方法も含まれます。

② 解説

保険会社は、事業年度ごとに業務および財産の状況に関する事項を記載した説明書類(ディスクロージャー資料)を作成します。

ディスクロージャー資料は、契約者や一般の方に保険会社の現状についてより一層理解を深めていただく資料として活用してください。

なお、当社のディスクロージャー資料は当社のホームページでも公開しています。

関係法令等

- 保険業法 第111条
- 保険会社向けの総合的な監督指針 Ⅲ-2-15-4

6 個人情報の管理

① 基本ルール

個人情報は、適切に取り扱い、厳重に管理しなければなりません。

② 解説

生命保険の募集においては、お客さまに関するさまざまな個人情報を大量に取り扱い、その中には家族状況や身体の状態、資産状況といったプライバシーに関する情報も数多く含まれています。

こうした個人情報の取扱いを誤ると、お客さまにご迷惑をおかけするだけでなく、社会的信用も失いかねません。

このため、個人情報の取扱いにあたっては、個人情報保護法等や社内ルール(「代理店顧客情報取扱マニュアル」)を遵守して、これを厳格に管理しなくてはなりません。

㊤情報の収集

お客さまの個人情報の収集にあたっては、個人情報の利用目的が記載された所定の書類を使用し、あらかじめ利用目的を明示したうえで、個人情報を取得する必要があります。本来の利用目的を隠したり、異なる利用目的を告げたりするなどの不正な方法で個人情報を収集してはなりません。また、収集した個人情報は、明示した利用目的の範囲内でしか利用することはできません。

㊦情報の管理

個人情報の漏えいを防止するため、お客さま情報については「代理店顧客情報取扱マニュアル」に従って厳格に管理します。社外持ち出しが禁止されている帳票やリストを持ち出したり、車中や他人の目に触れる場所に放置したりしてはなりません。また、お客さま情報は保管場所を定め、必ず施錠して管理します。不要になったお客さま情報は所定のルール等に則って適切に処理します。

㊧機微(センシティブ)情報の取扱い

告知内容や入院歴等の医療情報は、極めてプライバシー性が高い情報であり、政治的見解、宗教、思想および信条などの情報とともに「機微(センシティブ)情報*」といわれています。

* 「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」では、「機微(センシティブ)情報」とは「要配慮個人情報(P.42参照)ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療及び性生活に関する情報」と定義されています。

生命保険会社は、一定の場合を除き、これらの情報について取得、利用または第三者提供を行いません。

医療情報については、保険契約の引受けや保険金等の支払いなど保険業の適切な業務運営のために欠かせないものであるため、お客さまの同意に基づき、業務遂行上必要な範囲内で、例外的に取扱いが認められています。

告知等により情報をいただく際には、必ずお客さまの同意が必要です。機微(センシティブ)情報については他の個人情報以上に慎重な取扱いが必要となります。

㊨特定個人情報について

2015年(平成27年)10月に施行された「マイナンバー法(行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律)」により国民一人ひとりに個人番号(マイナンバー)が割り当てられています。マイナンバーは、社会保障、税、災害対策などの分野で利用され、生命保険会社が行う各種の手続きにおいても、マイナンバーを取得したり、支払調書などの法定調書にマイナンバーを記載したりする必要があります。

マイナンバーを記載する必要がある法定調書の例

●生命保険金等の支払調書(保険金、年金、解約返戻金等)

マイナンバーを含む情報は、「特定個人情報」となり、他の個人情報よりも厳格な規制が設けられており、具体的には、マイナンバーの利用範囲は、社会保障、税、災害対策をはじめとした特定の事務に限定され、通常の個人情報と異なり、本人の同意があったとしても、これらの事務以外でマイナンバーを利用することは原則としてできません。

また、生命保険募集人は法令で限定的に定める利用範囲を超えてマイナンバーを収集することや、利用することはできません。



当社の
場合

当社では、マイナンバーの取扱いはセキュリティ・事務体制の整った外部業者に委託します。代理店の皆さまにマイナンバーの取得および保管をお願いすることはありませんので、お客さまのマイナンバーを取り扱わないようご注意ください。
なお、業務において意図せず不要なマイナンバーを取得した場合には、保管せず、記載されたマイナンバーを復元できないようにマスキングまたは削除してください。

㊩第三者への提供

お客さまの個人情報を、お客さまの同意を得ずに第三者へ提供してはなりません。提供した場合、プライバシーの侵害として損害賠償を請求されることもあります。お客さまの契約に関することについてお客さまの家族や職場の人に伝言を依頼したり、他のお客さまに話したりすることは個人情報の漏えいに該当します。

事例集
CASE.12
P.22

事例集
CASE.13
P.22

① 紛失等の報告

お客さま情報を紛失したり盗難にあった場合は、直ちに営業店までご連絡ください。あわせて警察への通報・届出、捜索を行い、当社と協議のうえお客さまへの事情説明・お詫び等を適切に行います。

個人情報の取扱いが不適切な事例

- お客さまから同意を得ずに、お客さまの職場の同僚からお客さまの生年月日や家族構成などの情報を入手した。
- 営業活動とは無関係なところで入手した個人情報を、事前にお客さまの同意を得ることなく設計書の作成に利用した。
- 保険会社所定のアンケート用紙を用いて入手したお客さまの個人情報を、別のお客さまに提供した。

参考

ゲノム情報の取扱いについて

私たちの身体をつくる一つひとつの細胞に、「ゲノム」(genome)があります。ゲノムには、身体の形成、維持、生殖などの生命活動に必要な情報が含まれており、解読すると約30兆個のテキストデータになる、いわば個人の設計図のようなものです。そのごく一部が、「遺伝子」であり、約2.5万個存在していますが、その半数の機能はまだわかっていません。

遺伝子を詳しく調べたり、ゲノム全体を網羅的に調べたりして、効率的に病気を診断し、個性を明らかにするのが「ゲノム医療」です。例えば、その人のがん細胞の特徴を調べて適切な治療法を探す「がん遺伝子パネル検査」のほか、難病や遺伝性疾患かどうかを確認する「遺伝学的検査(確定診断)」があります。また、特に倫理的な配慮を要する検査として、将来、遺伝性疾患を発病する可能性を調べる「発症前遺伝学的検査」のほか、母親の血液から胎児の染色体の状態を推測する「新型出生前検査」などもあります。

ゲノム医療を利用すると、その人のゲノムの特徴に基づいた、何らかの意味をもつ情報が生まれます。こうした情報を「ゲノム情報」といいます。ゲノム医療が普及する中、お客さまの健康情報を取り扱うことのある生命保険会社・生命保険募集人についても、ゲノム情報に関するリテラシーの向上が求められています。

血液や唾液、毛根から得られるゲノム情報には、「生涯変化しないこと」「血縁者間で一部共有されていること」といった特徴があり、不適切に扱われた場合には、被保険者および被保険者の血縁者に社会的不利益がもたらされる可能性があります。このため、個人情報保護法においても、ゲノム情報は「要配慮個人情報」に該当し、事業に用いるものを除き取得または利用してはならないとされています。また、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」に定める機微(センシティブ)情報にあたることから、他の個人情報に比べて慎重な取扱いが必要となります(P.152参照)。

生命保険会社は、遺伝情報に基づく保険引受けの審査や保険金・給付金等の支払いは現行の実務では行っていないものの、生命保険会社・生命保険募集人として、日々の活動の中で、お客さまからゲノム医療・遺伝子検査等についての質問を受けるなど、生命

保険募集人がこれらゲノム情報に接することとなる可能性が十分にあります。

お客さまのゲノム情報を知り得た場合は、他の機微(センシティブ)情報と同様、慎重な取扱いを行うとともに、第三者に漏らす等の行為を行ってはなりません。

※生命保険協会による周知文書(「生命保険の引受・支払実務における遺伝情報の取扱いについて」)について

2022年(令和4年)4月に、日本医学会・日本医学会連合・日本医師会より「『遺伝情報・ゲノム情報による不当な差別や社会的不利益の防止』についての共同声明」が公表され、遺伝情報を取り扱う可能性のあるさまざまな事業者および関係団体に対して、その取扱いに関する自主的な方策の公表等が求められました。

共同声明では、遺伝学的検査を受ける際に民間保険の取扱いが明らかになっていないことにより、患者やその家族が不安を感じるという課題が示されていたため、生命保険協会は2022年(令和4年)5月に、生命保険の引受けや支払いの実務において遺伝情報の収集・利用を行っていない点などを医療従事者に向け周知する文書を公表しています。

※ユネスコ(国際連合教育科学文化機関)「ヒトゲノムと人権に関する世界宣言」について

1997年にユネスコ総会で採択された「ヒトゲノム(ヒト=人間のゲノム)と人権に関する世界宣言」においては、「何人も、その遺伝的特徴の如何を問わず、その尊厳と人権を尊重される権利を有する」「何人も、遺伝的特徴に基づいて、人権、基本的自由及び人間の尊厳を侵害する意図又は効果をもつ差別を受けることがあってはならない」とされています。

関係法令等

- 個人情報保護法
- マイナンバー法

参照 個人情報保護法については、第1部第2章⑥-1(P.40)に記載しています。

関連資料

- 代理店顧客情報取扱マニュアル

7 業務上知り得た情報の保持

① 基本ルール

業務上知り得た情報を、本来の目的以外に使用したり、第三者へ漏らしてはいけません。

② 解説

委託契約期間中および委託契約終了(解約・解除・満了)後であっても、代理店業務遂行上知り得た事項を本来の目的以外に使用したり、第三者へ漏らすようなことがあってはなりません。

また、従業員との間で非開示契約書(誓約書)等を締結し、秘密の保持に努めなければなりません。この非開示契約書は、従業員の新規採用時はもちろんのこと、既存の従業員も含め、代理店におけるすべての役員・使用人から取得する必要があります。

なお、「従業員」とは、個人情報を取り扱う事業者の組織内にあって直接または間接に事業者の指揮監督を受けて事業者の業務に従事している者をいい、雇用関係にある従業員(正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等)のみならず、事業者

と雇用関係にない者(取締役、執行役、理事、監査役、監事、派遣社員等)も含まれます。

関係法令等

- 個人情報保護法
- 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン
- 金融分野における個人情報保護に関するガイドライン
- 金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針

関連資料

- 法人募集代理店委託契約書
- 個人募集代理店委託契約書
- 代理店顧客情報取扱マニュアル

8 代理店点検

適正な募集管理態勢を構築する観点から、当社は毎年「代理店点検」を実施します。「代理店点検」では、「生命保険募集態勢」「顧客保護・顧客情報管理」等の点検項目について確認をします。

この代理店点検により各点検項目の意味や重要性を再度認識いただくことで、業務水準のさらなる向上を図ります。

なお、監督官庁により直接の立入検査が実施される場合もあります。

関係法令等

- 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-1-(4)③

関連資料

- 法人募集代理店委託契約書
- 個人募集代理店委託契約書

9 継続教育

① 基本ルール

毎年、代理店内の募集活動を行うすべての生命保険募集人に対して所定の研修と履修管理を行います。

② 解説

消費者保護意識の高まりや法令改正等を受けて、生命保険募集人の役割はより一層重要になり、お客さま本位、法令・社会的規範を遵守する行動が求められるようになりました。

このような状況を踏まえ、生命保険協会では2009年(平成21年)4月に生命保険募集人が募集活動を行うにあたり「お客さま重視、法令等遵守」の意識を持ち続けていくために、毎年継続・反復的に教育を受けていく仕組みとして「継続教育制度」を設けています。

募集活動を行う生命保険募集人は、所属する保険会社の行う継続教育制度標準カリキュラムの履修が毎年必要です。

10 反社会的勢力への対応

① 基本ルール

市民社会の秩序や安全に脅威を与える、いわゆる「反社会的勢力」に対しては、毅然と対応し、一切の関係を遮断します。

② 解説

＜反社会的勢力とは＞

暴力、威力または詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する団体または個人であり、かつその属性が「属性要件」に合致するもの、またはその行為が「行為要件」に合致するもの(「属性要件」か「行為要件」のいずれかを満たせば「反社会的勢力」と判断します。).

【属性要件】

暴力団、暴力団員(暴力団員ではなくなった日から5年を経過しない者を含む。)、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ(いわゆる「エセ同和」)、政治活動標ぼうゴロ(いわゆる「エセ右翼」)、特殊知能暴力集団等

【行為要件】

暴力的な要求行為または法的な責任を超えた不当な要求行為

近年「反社会的勢力」は、事故やトラブル等に因縁をつけたり、機関誌の購読、賛助金・寄付金の請求、いわゆるフロント企業・企業舎弟を通じて通常取引を仮装するなど、あらゆる手段を講じて企業や個人からの資金獲得を狙っています。

普段は全くかわりがなくても、何かのきっかけで反社会的勢力と不適切なかわりを持つことは、イメージを損ねるばかりでなく、ひとつ対応を間違うと人命にかかわる大問題に発展し、また社会的責任を負うことも考えられます。

このため、下記のような対応を心がけることが大切です。

● 取引を含めた関係の遮断

反社会的勢力からの不当要求等に対しては毅然と対応するとともに、反社会的勢力にかかわる情報を代理店内で共有することにより、反社会的勢力との関係遮断を確保するための態勢の整備を行います。

反社会的勢力関係者等、または、その可能性がある場合には保険募集を行わないでください。代理店の役員・使用人全員が反社会的勢力に対するリスク感覚を持ち、反社会的勢力との関係遮断の重要性を認識するよう徹底していく必要があります。

● 裏取引や資金提供を行わない

反社会的勢力に対して不祥事件等を隠ぺいするような裏取引は絶対に行いません。

また、いかなる理由があっても、反社会的勢力に対する資金提供は行ってはいけません。

● 外部専門機関との連携

契約者を含めた取引先等が反社会的勢力と判明した場合は、当社を含め警察、弁護士、暴力追放運動推進センター等の外部専門機関と密接に連携して対処していくことが大切です。

なお、代理店業務に関して反社会的勢力から不当な要求を受けた場合には、直ちに営業店まで連絡してください。

③ 暴力団排除条項の保険約款への導入

当社では、2012年(平成24年)4月から個人保険の保険約款に暴力団排除条項を導入し(団体保険は2012年(平成24年)10月から)、反社会的勢力との関係遮断のための対応を強化しています。

暴力団排除条項の導入により、保険契約者、被保険者、保険金等の受取人が、反社会的勢力等に該当する場合には、当該保険契約を将来に向かって解除できることとなっています。しかし、こうした事態を招くことのないよう、保険勧誘にあたっては、注意喚起情報により本条項を十分ご説明いただくなど、従来以上に慎重な対応が求められています。

なお、募集いただいた保険契約の引受けや保全、保険金等の支払いにあたり、契約者、被保険者、保険金等の受取人が反社会的勢力等に該当しないことを確認するため、これらの方に関する情報の提供をお願いすることがあります。

④ 代理店委託契約における反社会的勢力の排除

保険会社における反社会的勢力排除の取組強化の一環として、代理店も、反社会的勢力等との関係遮断を徹底する必要があります。

もし、代理店またはその使用人等が反社会的勢力等に該当すると認められた場合は、生命保険募集代理店委託契約を解除します。

なお、当社では、2012年(平成24年)11月に生命保険募集代理店委託契約書等を改定して反社会的勢力との関係遮断を表明・保証する条項を新設しています。

関係法令等

- 保険法 第57条、第86条

第3章 お客さまの声への対応

生命保険の募集活動を行ううえで、お客さまからのお申出については迅速・適切かつ誠実に対応することが必要です。また、お客さまに選ばれ、信頼され、発展していくためには、お客さま視点ですべての価値判断を行い、お客さまに最高品質の安心とサービスの提供ができるよう業務品質を向上させていくことも重要です。

業務品質向上への取組みは、お客さまの信頼を高め、継続的な取引や他のお客さまの新規契約の紹介等、さらなる代理店業務基盤の強化・拡大および生産性向上にもつながります。

1 当社におけるお客さまの声対応ルール

① 「お客さまの声」の定義

「お客さま」とは、当社との保険契約の有無を問わず、広く「消費者」「生活者」のことをいい、個人・法人の別を問いません。

「お客さまの声」とは、お客さまからのお褒め・感謝の言葉、問い合わせ、相談、要望、不満足の予兆、苦情および紛争をいいます。

② 「お客さまの声受付簿」の備え付け

代理店内に「お客さまの声」について記録する受付簿を備え付けてください。

「お客さまの声受付簿」は当社所定の冊子のほか、同様の機能を有するものであれば、他社や代理店独自の書式・記録媒体でも問題ありません。「お客さまの声受付簿」には個人情報が含まれているため、取扱いには十分注意し「代理店顧客情報取扱マニュアル」に従い管理してください。

「お客さまの声受付簿」は後日の照会等に備え、苦情解決後3年間経過するまで保管*してください。

* センシティブ情報を含む場合、不要になった時点で破棄してください。

参照 「お客さまの声受付簿」については、「代理店保管帳票一覧」(P.194)、「お客さまの声関連」に記載しています。

③ 「お客さまの声」の記録

お客さまから受けた「お客さまの声」については、受付日時、申出内容、対応経緯等を「お客さまの声受付簿」に正確に記録します。

当社から連絡した「お客さまの声」についても漏れなく記録してください。

④ 「お客さまの声」の報告

お客さまから代理店で受けた「お客さまの声」は、速やかに当社に報告してください。特に、苦情の報告については、後述「②当社における苦情対応ルール - ④当社への報告」を確認のうえ対応してください。

2 当社における苦情対応ルール

① 基本ルール

苦情については、申出内容、経緯や原因等を正確に記録のうえ、速やかに当社に報告し、情報の共有を行ってください。

② 苦情の定義

「苦情」とは、お客さまから当社への申出のうち、その事業活動全般に起因する不満足の表明を含むものをいいます。

なお、直接的な申出に限らず、間接的に当社に連絡が入ったものを含みます。ただし、代理店からの代理店業務に関する申出および業務委託先からの業務委託に関する申出に関しては苦情としません。

また、不祥事故疑義のある申出および顧客情報漏えい疑義のある申出は、不満足の表明の有無にかかわらず「苦情」とします。

「苦情」とすべき事例

以下は、苦情として「お客さまの声受付簿」に記載すべき事例です。

●不満足の表明による苦情事例

- ・言葉は丁寧であるが、対応にあきれて、お客さまから電話を一方的に切電されてしまった。
- ・お客さまは終始冷静ではあるが、不満足な事象について、執拗なお申出や主張があった。
- ・「解約したい」との申出の際に解約理由を聞いたところ、「最近はいいさつもない」「担当が誰だか全然わからない」などの発言があった。

●不祥事故疑義または顧客情報漏えい疑義に該当する苦情事例

- ・送付された証券を確認したら、申込み時に思っていた保障内容と違う内容だった。
- ・契約を見直したとき、既契約には保険料免除特約を付けていたのに、新規で加入した保険には付いていなかった。
- ・私が加入している保険の内容を家族に勝手に話されてしまった。

③ 苦情の記録

お客さまから受けた苦情は、受付日時、申出内容、対応経緯等を「お客さまの声受付簿」に正確に記録します。

受け付けた苦情の中で、代理店業務を起因とする苦情の場合は、必ず記録してください。

当社の制度・事務・ルールや当社社員等に対する苦情の場合は、「お客さまの声受付簿」への記録を任意とします。

④ 当社への報告

次のA・Bについては必ず速やかに当社に報告し、情報共有を行ってください。

また、「お客さまの声受付簿」に記録している場合*には当社への報告日を記入してください。

*Bの場合は「お客さまの声受付簿」への記録を任意としています。

A 苦情対応にあたり、当社に連絡・相談した苦情

B 当社の制度・事務・ルールや当社社員等に対する苦情

関連資料

- お客さまの声受付簿

⑤ 適正な対応

お客さまから苦情を受けた場合には、まずお客さまの申出をよく聞き、苦情の原因を的確に把握して、お客さまとの認識を一致させます。解決を急ぐあまり、その場しのぎの対応や安易な妥協をしてしまうと、かえって問題を大きくしてしまうこともあります。関係者に聞いた内容や記録等により事実関係を明確にしたうえで、対応方法を検討し、調査した結果や対応方法についてお客さまに連絡します。迅速・適切かつ誠実に対応し、お客さまにご納得をいただくことが大切です。

⑥ 再発防止策の実施

苦情は代理店や当社に対するお客さまからの期待の表れでもあります。苦情の直接の原因が募集人の対応に起因する場合でも、代理店の体制や仕組み、ルールなどの背景に問題がなかったか深度ある分析を行い、実効性のある再発防止策を策定し、実施する必要があります。

なお、当社に起因する苦情については代理店の皆さまと連携して再発防止策の策定、商品、サービスの改善につなげていきます。

苦情の不適切な取扱事例

以下のような不適切な取扱いは、絶対に行わないでください。

- 苦情の申出を受けたが、保険会社(当社)や代理店に責任はないと思われる内容であったため、特に対応せず放置した。
- 保険会社(当社)に係る苦情の申出を受けたが、お客さまに面談のうえ説明したところ納得いただいたので、保険会社(当社)には報告しなかった。

注意が必要となる苦情の事例(高齢者のお客さまに多い)

()内は注意すべき点です。

- 医者から通院治療でも大丈夫と言われたが、希望して入院した。
給付金を請求したところ、支払われなかった。(約款記載の入院の定義)
- 白内障の手術が先進医療(特約)で対象外とは聞いていないし、(対象が)変動することなど、全く聞いていない。(不祥事故疑義の可能性)
- 認知症保険の保険料が高すぎると思って「解約」しようとしたら、「解約返戻金はない」と言われた。高い保険料を支払っているのに騙されたような気分だ。(不祥事故疑義の可能性)

3 当社における感謝(お褒め)の対応ルール

① 感謝(お褒め)の定義

「感謝(お褒め)」とは、お客さまから当社のすべての業務に対し、感謝(お褒め)の気持ちを伝えるため、具体的な感謝の理由を添え、お言葉をいただいたもの(表明されたもの)をいいます。(代理店がお客さまの声を代弁してきたものも含まれます。)

ただし、各種手続きの受付時や苦情対応時にいただいた、「どうもありがとうございました」「わざわざすみません」「お世話になりました」「よろしくお願いします」などの挨拶や社交辞令的なものは該当しません。

「感謝(お褒め)」の真因、今後の代理店業務品質の向上や商品・サービスへの改善活用などを考慮した「お客さまの声」の収集に努めてください。

② 感謝(お褒め)の共有と報告

お客さま視点に基づく業務品質向上取組の一環として、感謝(お褒め)を収集・記録し、代理店内での共有に積極的に取り組んでください。また、速やかに当社に報告し、情報の共有を図ってください。

4 外部機関の仲介による不満等の解決(金融ADR制度*)

お客さまからの不満足等の申出については、当社の営業店またはお客さまご相談窓口で受け付けています。さらに、生命保険協会の「生命保険相談所」で、生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情を受け付けているほか、全国各地の「連絡所」では電話での受付も行っています。(ホームページアドレス；<https://www.seiho.or.jp/>)

なお、生命保険相談所が苦情の申出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後も、契約者等と生命保険会社との間で解決がつかない場合、指定紛争解決機関として生命保険相談所内に裁定審査会を設け、契約者等の正当な利益の保護を図っています。

お申出の内容やお客さまのご要望に応じてご案内してください。

* ADR (Alternative Dispute Resolution) 制度とは、訴訟に代わる、あっせん・調停仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法をいい、これを行う機関をADR機関といます。また、ADR制度のうち、金融商品取引法および保険業法等の各種金融関連業法に基づく指定紛争解決機関によるものを金融ADR制度といい、当該指定紛争解決機関を金融ADR機関といます。



生命保険相談所・裁定審査会

生命保険相談所は、生命保険に関する相談または苦情の申出があったときに、これに応じて中立・公正な立場から、保険契約者等の正当な利益の保護に資することを目的として、生命保険協会に設置されています。

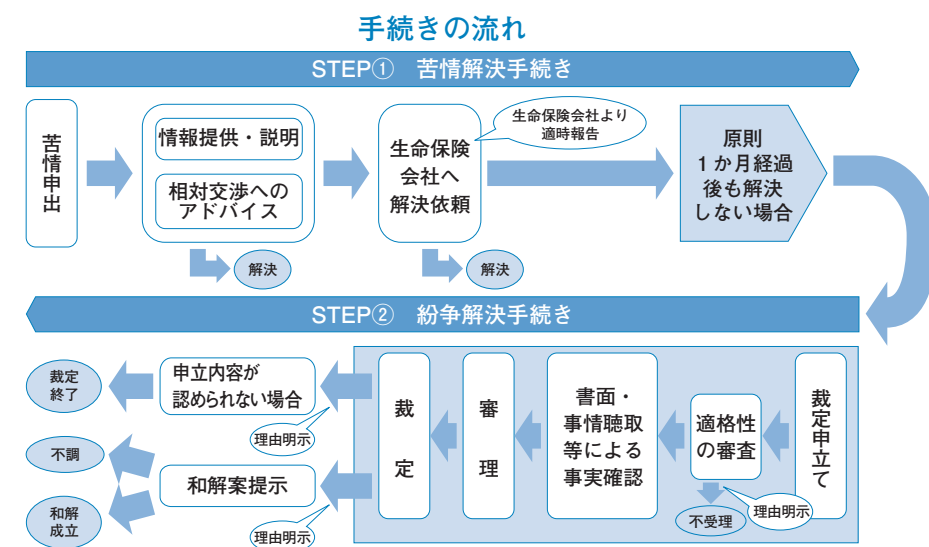
苦情の申出があった場合、必要な助言あるいは和解のあっせんを行い解決の促進を図ります。解決がつかない場合は、保険契約者等から裁定審査会に申し立てることができます。

裁定審査会は裁定申立てを受理した場合、書面のほかに必要に応じて当事者双方から事情の聴取を実施するなど事実確認を行います。

当事者間で和解を受け入れる用意があるとき、または、当事者間に和解が成立するように努めても容易に解決しない場合等で、裁定を行うことが相当だと認めたときは、中立・公正な立場から裁定書による和解案を提示し、理由を付して当事者双方に受諾を勧告します。

また、審理の結果、申立人の申立ての内容を認めるまでの理由がないと判断したときは、裁定書でその理由を明らかにして裁定を終了します。これらの一連の手続きを、金融ADR制度(裁判外紛争解決手続制度)といいます。

裁定の結果に不服がある場合には、裁判所に訴訟等を提起することができます。



※審理の結果、事実確認の困難性などの理由から裁判等での解決が適当であると判断した場合は、裁定手続きを途中で打ち切ることがあります。

※申立てにかかる請求内容については、審理の結果、和解に至らなかった場合でもその旨の通知を受けた日から1か月以内に訴訟を提起した場合、裁定審査会が申立てを受け付けたときにさかのぼって時効が中断します。

※生命保険協会ホームページ「生命保険相談所のご案内」をもとに作成

第4章 善管注意義務、信義則、権利濫用禁止

1 善良な管理者の注意義務(善管注意義務)

① 基本ルール

代理店業務の遂行にあたっては、当社のために、善良な管理者として十分な注意を払って業務を行い、保険募集にかかわる法令および当社が代理店業務遂行のために定めた諸規定を遵守しなければなりません。

② 解説

代理店業務については、自らが当事者として、保険会社のために、より一層の注意を払い、業務を遂行することが求められます。

委託業務の受託者は、善良な管理者の注意をもって受託事務を処理する義務(以下「善管注意義務」といいます。)を負うことになりますが、生命保険募集(媒介)の委託業務についても同様です。募集代理店委託契約において、代理店業務の遂行にあたり、会社に対する善管注意義務を定めています。

関係法令等

- 民法 第644条(民法第656条による準用)

関連資料

- 法人募集代理店委託契約書
- 個人募集代理店委託契約書

2 信義誠実の原則(信義則)

① 基本ルール

すべての行為は、信義に従い誠実に行います。また、権利を濫用(らんよう)することがないように注意するとともに、公共の福祉に適合するようにします。

② 解説

- 信義則は、経済取引の大原則であり、保険募集行為などにも適用されます。

保険募集に関しては、保険募集人は、重要事項の説明などに加え、お客さまの個別的な事情に応じて必要となる事項を説明することも求められています。他方で、お客さまにも、自らの要望があれば、これをご説明いただき、互いの意思疎通によって、合理的な契約内容にしていくことが求められています。

③ その他の留意点

前記のような配慮を欠いたことが、信義則に反するものと評価されるような場合には、保険契約が無効と判定される可能性も出てきますので、保険募集人のみならず、

お客さまにも、十分な注意が必要です。

関係法令等

- 民法 第1条第2項
- 保険業法
- 消費者契約法
- 金融サービス提供法

3 権利濫用(らんよう)の禁止

① 基本ルール

権利行使が可能な場合でも、権利を行使することが、相手方の合理的な信頼に背くような場合には、当該権利を行使することが認められない場合があります。

② 解説

- 権利濫用の禁止は、保険取引にも適用されます。

契約当事者の一方の権利が侵害されている場合でも、これによる損失がいうに足りないほどに軽微で、しかもこの権利侵害を除くことが著しく困難で莫大な費用を要するようなとき、不当な利益を得る目的や相手を困らせる目的で、権利侵害の除去を求める場合には、権利の濫用に該当します。

関係法令等

- 民法 第1条第3項

第5章 罰則規定

生命保険は公共性が高い事業ですので、不適切な取扱いはお客さまにご迷惑をかけるばかりでなく、自身の社会的信用も失ってしまいます。

また、生命保険募集人として守るべきルールを遵守しなかった場合は、保険業法や当社で定めた「代理店・募集人処分基準」に該当することになりますので十分注意してください。

さらに、違反の内容によっては、下記の処分を受ける場合もあります。

<行政処分>

6か月以内の業務停止命令、生命保険募集人登録の取消しなど

<刑事処分>

3年以下の懲役もしくは300万円以下の罰金(または両者の併科)など

注 刑法の一部改正により、懲役刑と禁固刑が一元化され、拘禁刑となります(2025年(令和7年)6月1日施行)。

第VIII部 銀行等による保険募集に関するルール

銀行等における保険商品の販売は、2000年(平成12年)の保険業法改正を受けて2001年(平成13年)4月より実施されました。以降、銀行業務と関連性の高い商品から段階的に解禁され、2007年(平成19年)12月にすべての生命保険商品についての取扱いが解禁されました。

銀行等における保険商品の販売(生命保険)

時期	解禁商品
第1次解禁商品 (平成13年4月)	●住宅ローン関連の信用生命保険
第2次解禁商品 (平成14年10月)	●個人年金保険(法人契約を除く) ●財形保険
第3次解禁商品 (平成17年12月)	●一時払終身保険 ●一時払養老保険 ●保険期間10年以下の平準払養老保険(法人契約を除く) ●貯蓄性生存保険(法人契約を除く)
全面解禁商品 (平成19年12月)	上記以外のすべての生命保険商品

銀行等の金融機関には、融資等を通じたお客さまに対する優位性や、預金口座の入出金情報といった、お客さまの非公開情報を知り得る特殊性があるため、消費者保護を目的に、銀行等の金融機関が生命保険を募集する際の規制として「弊害防止措置」が設けられています。また、「弊害防止措置」は、全商品の取扱いに共通して適用されるもの、融資先募集規制等の一部の商品の取扱いには適用されないものの2種類に整理されていますが、2012年(平成24年)4月の改正により一部見直しが行われました。

融資先募集規制等の一部の弊害防止措置が適用されない商品(以下「例外商品」といいます。)は以下のとおりです。

- 住宅ローン関連の信用生命保険
- 個人年金保険(法人契約を除く)*
- 貯蓄性生存保険(法人契約を除く)*
- 財形保険
- 一時払終身保険(法人契約を除く)
- 一時払養老保険(法人契約を除く)

* 保険金等支払事由は「死亡」「重度後遺障害」「余命一定期間の診断」に限定。

関係法令等

- 保険業法 第275条
- 保険業法施行令 第39条
- 保険業法施行規則 第212条

第1章 全商品に係る弊害防止措置

1 保険募集指針の策定・公表・実施

銀行等は、保険募集の公正を確保するために保険募集指針を定め、配布用書面や店頭掲示、インターネット等を活用してお客さまが理解できるように公表し、実施のために必要な措置を講じることが必要です。なお、保険募集指針には、次の事項を記載することが必要です。

保険募集指針に記載すべき事項(例)

- 引受保険会社の商号や名称を明示すること。
- 保険契約の引受けや保険金等の支払いは保険会社が行うことを適切に説明すること。
- 保険契約に係るリスク(破綻時の取扱い等)を適切に説明すること。
- 保険商品の一覧表等、複数の保険契約の中からお客さまが自主的な判断で選択できるための情報を提供すること。
- 法令に違反して保険募集を行い、お客さまに損害を与えた場合は、当該銀行等が募集代理店としての販売責任を負うことを明示すること。
- 苦情・相談に関する銀行等の受付先や保険契約締結後に銀行等が行う業務内容をお客さまに明示すること。
- 保険契約締結後も、保険金・給付金等の支払手続きに関する照会や苦情・相談等、必要に応じて適切なお客さま対応を行うこと。
- 保険募集時の説明や苦情・相談対応等、お客さま対応が適切に行われる管理体制を整備すること。
- お客さまとの面談記録等を保険期間終了まで保管すること。

関係法令等

- 保険業法施行規則 第212条第2項第2号
- 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-6-3

2 法令等遵守統括責任者・法令等遵守責任者の配置

銀行等は、保険募集に関する法令等の遵守を確保するために、保険募集を行う営業所・事務所ごとに「法令等遵守責任者」を配置することが必要です。また、「法令等遵守責任者」

を指揮し、保険募集に関する法令等の遵守の確保を統括管理するために、本店または主たる事務所に「法令等遵守統括責任者」を配置することが必要です。それぞれの職務内容等は次のとおりです。

法令等遵守統括責任者・法令等遵守責任者の職務内容等

	法令等遵守統括責任者	法令等遵守責任者
任命要件	●法令等遵守責任者に対して指導・管理できる立場にある者 ●一定以上の役職者	●保険業や保険募集業務の法令や実務に精通している者 ●自ら保険募集を行わない者が望ましい。
配置	●本店または主たる事務所に1名	●営業所(事務所)単位ごとに1名
責務	●役員・従業員に対して、保険募集に関する法令等の遵守を徹底させ、保険募集に関する営業活動や顧客管理が適正に行われるよう、内部管理体制を整備する。 ●保険募集に関する法令等に準拠して適正に保険募集が行われるよう法令等遵守責任者を指導・監督し、保険募集に関する法令等に違反する事案が生じた場合には、保険業法その他の法令等に照らして委託保険会社に報告し適正に処理する。	●当該営業所単位において、保険募集に関する法令等に準拠して適正に保険募集が行われているか常時監督する。 ●当該営業所単位において、保険募集に関する営業活動や顧客管理に関する重大な事案が生じた場合に、速やかに法令等遵守統括責任者に報告して指示を受ける。

注 上記責任者は、単に試験合格や経験年数といった形式的な基準によって選任されるものではなく、実質的に保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等を有することが求められます。

また、銀行等は、保険募集の健全な業務運営を確保する観点から、銀行等自身による内部監査が確実に実施されるよう、内部監査部門に保険募集に関する法令や保険契約に関する知識等を有する人材を配置する必要があります。

関係法令等

- 保険業法施行規則** 第212条第2項第3号、第234条第1項第19号
- 保険会社向けの総合的な監督指針** II-4-2-6-8

3 非公開金融情報・非公開保険情報保護措置

銀行等がその業務において取り扱う「非公開金融情報」を保険募集に係る業務に利用するためには、事前にお客さまより、書面その他の適切な方法により同意を得ることが必要です。

また、銀行等が保険募集に係る業務において取り扱うお客さまに関する「非公開保険情

報」を、資金の貸付けその他の業務(保険募集に係る業務以外の業務)に利用するためには、事前にお客さまより、書面その他の適切な方法により同意を得ることが必要です。

- 「非公開金融情報」とは
保険募集に係る業務以外の業務で得たお客さまの預金や為替取引、資金の借入れ等の情報、その他のお客さまの金融取引または資産に関する公表されていない情報
- 「非公開保険情報」とは
保険募集に係る業務で得たお客さまの生活(家族情報や交友関係、家族の同居の有無、生活保護、年金情報等)、身体・財産その他の事項に関する公表されていない情報

氏名・住所・電話番号・性別・生年月日・職業・預金口座の有無といった「一般的属性情報」は、「非公開金融情報」「非公開保険情報」には含まれませんので、お客さまに事前の同意を得なくても保険募集に関する業務やその他の業務に利用することができます。ただし、その場合でも個人情報保護法の定めに従った取扱いが必要です。

① 同意の取得方法

非公開金融情報の利用について、お客さまの同意を得る際には、次の内容について具体的に明示する必要があります。

- 当該同意の有効期間およびその撤回の方法
- 非公開金融情報を利用する保険募集の方式(対面、郵便等の別)
- 利用する非公開金融情報の範囲(定期預金の満期日、預金口座への入出金に係る情報、その他金融資産の運用に係る情報等)

そのうえで、募集形態に応じて次のように取り扱います。

お客さまの事前同意の取扱い

状況	取扱い
対面による場合	保険募集に係る業務に先立って書面を交付して説明したうえで、同意を書面または口頭で得る。ただし、口頭で得た場合は、その旨を記録し、契約申込みまでに書面で同意を得ることが必要。
郵送による場合	保険募集に係る業務に先立ち、説明した書面を送付しておき、保険申込書の送付等、保険募集の前に、同意した旨の返信を得る。
電話による場合	保険募集に係る業務に先立って口頭で説明を行い、同意を得た旨を記録し、その後速やかに利用について説明した書面を送付し、契約申込みまでに書面による同意を得る。
インターネットによる場合	保険募集に係る業務に先立って電磁的方法による説明を行い、電磁的方法による同意を得る。

② 同意の記録・保管

事前同意を得た場合は、成約の有無にかかわらず、事後の検証が可能な方法で記録することが必要です。なお、成約分の同意書・同意記録は保険期間終了まで保管し、成約しなかった場合は、問合せ等に対応するため一定期間保管しておきます。

③ その他の留意点

●「保険募集に係る業務」とは、「保険募集」(保険契約の締結の勧誘、保険契約の締結の勧誘を目的とした保険商品の内容説明、保険契約の申込書の受領、その他の保険契約の締結の代理または媒介)に直接つながる業務を含むものです。例えば、専ら保険募集のために、一定金額以上の預金を有する者の選定を行う準備作業はこれに含まれます。

したがってお客さまの事前同意なく非公開金融情報を活用して、専ら保険募集のためにお客さまのリストアップを行うことはできません。「専ら保険募集のため」にあたるかどうかは、意図や行為の事実を含めて判断する必要があります。

注「保険以外の商品が含まれるリストであれば問題ない」といった拡大解釈は厳禁です。

●保険申込書を含まない単なる商品パンフレットを送付する行為や金融商品について一般的な説明を行うセミナーの案内を郵送する行為は、それ自体は原則として「保険募集」には該当しないとされていますので、これらの行為のために非公開金融情報を活用したリストアップ等は可能です。ただし、商品パンフレットや案内を送付したお客さまに対し、電話でのフォロー等を行う場合には、あらかじめ非公開金融情報の利用の前(リストアップ前)にお客さまの同意を得ることが必要です。

注意すべき事例

- 住宅ローン顧客に対し、当該顧客の(非公開金融情報利用についての)事前同意なく保険商品のご案内を行ってしまった。
※住宅ローン取引があるという情報は非公開金融情報
- 融資取引先企業の従業員に対して保険商品案内を行うために、「保険提案先」というリストを作成してしまった。
※融資取引先企業の従業員という情報は非公開金融情報

関係法令等

- 保険業法施行規則 第212条第2項第1号
- 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-6-2

4 預金等との誤認防止

銀行等が保険募集を行う際には、お客さまが預金等と生命保険契約とを誤認することのないよう、次の事項について書面の交付等によって説明することが必要です。

- 預金等ではないこと。

- 預金保険の対象にならないこと。
- 元本の返済が保証されていないこと。
- 契約の主体が銀行等でないこと(引受保険会社であること)。

また、これらの説明にあたっては、形式的な書面の交付にとどまらず、お客さまの属性(知識・経験・財産の状況および契約締結の目的等)に照らして、十分に説明を行うことが必要です。

預金商品等との誤認防止について説明を行ったときには、その内容をお客さまが理解したことを、書面または電磁的方法により確認する必要があり、事後に確認状況を検証できるよう、その記録を残す必要があります。

特に高齢のお客さま等には、十分に理解していただけたかを確認することが必要です。

注意すべき事例

- 「預金等との誤認防止措置」については保険会社作成の商品パンフレット裏面に記載されていたため、金融機関が顧客説明および確認用として作成している専用帳票の配布および説明を省略して保険募集した。
- 終身保険をご案内した際に、預金等との違いを十分説明しなかったため、お客さまは元本保証のある商品という誤解をもったまま加入した。

参考

預金等との誤認防止のために

銀行等は、その営業店舗において保険商品を取り扱う場合には、特定の窓口において取り扱うとともに、預金等ではないこと等について、お客さまの目につきやすいように当該窓口に掲示する必要があります。

関係法令等

- 銀行法 第12条の2
- 銀行法施行規則 第13条の5

5 優越的地位の濫用(らんよう)禁止

銀行等が保険募集を行う際に、貸付け等の取引上の優越的な地位を不当に利用することは禁止されています。また、銀行等が取引上の優越的な地位を不当に利用していることを知りながら、銀行等の特定関係者*が募集することも禁止されています。

*銀行等の特定関係者とは、銀行のグループ会社、当該銀行を所属銀行とする銀行代理業者・銀行代理業者のグループ会社、銀行主要株主等を指します。

関係法令等

- 保険業法 第300条第1項第9号
- 保険業法施行規則 第234条第1項第2号・第7号・第13号

6 金融機関取引との影響遮断措置

銀行等が保険募集を行う際には、お客さまが生命保険に加入するかしないかの判断が、銀行等とお客さまとの他の取引に影響を及ぼさないことについて、あらかじめ書面を交付またはこれに代替する電磁的方法により提供したうえで説明することが必要です。また、住宅ローンの申込みを受け付けているお客さまに対して住宅関連信用生命保険等の募集を行う際には、当該保険契約の締結が当該住宅ローンの貸付けの条件ではない旨の説明を書面の交付またはこれに代替する電磁的方法による提供により行う必要があります。

関係法令等

- 保険業法 第300条第1項第9号
- 保険業法施行規則 第234条第1項第8号

7 保険料を借入金で充当した変額(変額年金)保険の取扱い

銀行等が変額保険・変額年金保険の募集を行う際に、金融機関等からの借入金を保険料に充当する場合には、その保険商品の将来の受取額や解約返戻金の額が資産の運用実績によって変動することにより、借入金やその利子の合計額を下回ることによって返済ができなくなるリスクがあることについての説明を、お客さまに対して書面の交付またはこれに代替する電磁的方法による提供により行い、書面を受領した旨の確認の署名・押印などをいただく必要があります。

関係法令等

- 保険業法 第300条の2
- 金融商品取引法 第38条第9号
- 保険業法施行規則 第234条の27第1項第2号

8 保険契約締結後に行う業務の役割分担の明示

お客さまの利便性向上という保険窓販解禁の趣旨から、保険契約締結後の業務に関しては、銀行等も一定の役割を担うことが望ましいといえます。そのために、保険契約締結後に行うことが必要となる業務について、銀行等と保険会社との間の委託契約等において業務分担を明確に定め、お客さまに対して書面を交付したり、保険募集指針、店頭掲示、インターネット等で明示したりすることが必要です。

また、保険契約締結後の業務の健全かつ適切な運営を確保するために、例えば、銀行等が募集を行った契約量に応じ、保険契約締結後の業務を行うための十分な要員の確保に努めることが必要です。

関係法令等

- 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-6-1 (3) (4)、II-4-2-6-3 (4)

9 公正取引委員会ガイドライン

銀行等は、公正取引委員会ガイドライン「金融機関の業態区分の緩和及び業務範囲の拡大に伴う不公正な取引方法について」における「銀行等の保険募集に係る不公正な取引方法」に十分留意した業務運営を行う必要があります。

銀行等の保険募集に係る不公正な取引方法の例

- 保険契約の申込みの強制等
- 不当な顧客勧誘
- 委託元保険会社に対する不当な干渉等

次のような場合は保険監督上も問題となるとされています。

- 銀行等が優越的地位を利用して、委託元保険会社に対して正常な商慣習に照らして不当な不利益を与えるような、①保険商品を開発させ、②事務を分担させ、③法令違反時の自らに対する処分内容を軽減させること、といった行為を行うこと。
- 銀行等が優越的地位を利用して、実態として保険募集を行わないにもかかわらず、対価性のない募集手数料を委託元保険会社から収受するような行為を行うこと。

関係法令等

- 保険会社向けの総合的な監督指針 II-4-2-6-10
- 公正取引委員会ガイドライン「金融機関の業態区分の緩和及び業務範囲の拡大に伴う不公正な取引方法について」

参考

「重要情報シート」について

投資信託等を併売している金融機関代理店が、外貨建一時払定額保険(終身年金を除く)、外貨建一時払変額保険を募集する際には「重要情報シート」を積極的に活用することが望ましいとされています。

「重要情報シート」は投資リスクのある金融商品・サービスの提案・選別の場面において、お客さまが保険業法や銀行法などの各業法の枠を超えて多様な商品を比較することができるよう、わかりやすく作成されています。

「重要情報シート」には、お客さまが金融機関代理店の取扱商品のラインナップや金融商品・サービスに関する重要な情報を一目で把握して適切な選択・判断ができるように、以下のような情報が記載されています。

項目	主な記載内容
1. 商品等の内容	<ul style="list-style-type: none">●金融商品の名称・種類●組成会社(保険会社)●販売委託元●金融商品の目的・機能●商品組成に携わる事業者が想定する購入層●パッケージ化の有無●クーリング・オフの有無
2. リスクと運用実績	<ul style="list-style-type: none">●損失が生じるリスクの内容●為替レートの騰落率●実質的な利回り、過去の運用実績●解約返戻金推移(率)
3. 費用	<ul style="list-style-type: none">●購入時に支払う費用(販売手数料など)●継続的に支払う費用(信託報酬など)●運用成果に応じた費用(成功報酬など)●解約をした場合の費用(解約控除など)●通貨の換算に関する費用●特約を付加した場合の費用
4. 換金・解約の条件	<ul style="list-style-type: none">●解約の可否、不利益を被る可能性
5. 当社の利益とお客さまの利益が反する可能性	<ul style="list-style-type: none">●販売等に伴い組成会社から受領する手数料●組成会社との間の人的関係や資本的関係●販売会社における業績評価
6. 租税の概要	<ul style="list-style-type: none">●租税の概要
7. その他参考情報	<ul style="list-style-type: none">●契約締結前交付書面等のURL、QRコード

「重要情報シート」はお客さまのご意向を把握した後、ご意向に合致した商品の中から、適切な商品に絞り込む過程で活用します。お客さまが他の金融商品に関心がある場合はその商品の「重要情報シート」もあわせて活用します。

第2章 追加解禁商品に係る弊害防止措置

1 融資先募集規制

① 一般的な規制

銀行等は、例外商品(P.166参照)を除く商品について、保険募集制限先のお客さまを契約者または被保険者とする契約を手数料等を得て募集することはできません。また、保険募集に際して、あらかじめお客さまに対し、保険募集制限先に該当するかどうかを確認する業務に関する説明を書面の交付またはこれに代替する電磁的方法による提供により行ったうえで、そのお客さまが保険募集制限先に該当するかどうかをお客さまの申告により確認する必要があります。

保険募集制限先とは

- 銀行等が法人またはその代表者に対して事業に必要な資金の貸付け*(手形割引を含む)を行っている場合の当該法人およびその代表者
- 銀行等が事業を行う個人に対して事業に必要な資金の貸付け*を行っている場合の当該個人
 - *継続的な資金の需要を伴わない個人ローンは対象外
- 銀行等が小規模事業者(常時使用する従業員の数が50人以下、当該銀行等が特例地域金融機関である場合は20人以下)である個人、法人またはその代表者に対して事業に必要な資金の貸付けを行っている場合の当該小規模事業者の役員および従業員

さらに例外商品(P.166参照)を除く商品について、契約申込書等の書類を委託元保険会社に送付するときまでに、お客さまから得た勤務先等の情報を銀行等の貸付先に関する情報と照合し、保険募集制限先に該当しないことを再確認しなければなりません。

確認の結果、保険募集制限先であると判明した場合には、お客さまに趣旨を説明して保険募集を中止するか、手数料等を得ない契約として募集を継続するか、どちらかの対応を行います。誤って手数料等を受領した場合には、委託元保険会社に返還することが必要です。

保険募集制限先に該当しない、法人代表者の家族等に対して保険募集を行う場合にも、規制の趣旨を踏まえた適正な取扱いを行う必要がある点に留意が必要です。

② 特例地域金融機関・協同組織金融機関

特例地域金融機関は、融資先従業員等を保険契約者とする契約について小口規制が適用され、保険契約者1人あたりの保険金その他の給付金等の合計額が法令の定める金額*を限度に募集することが可能です。特例地域金融機関を選択する場合には、保険募集指針に募集可能な保険金その他の給付金等の上限額を記載する必要があります。

また、特例地域金融機関は、常態として事業に必要な資金の融資に係る応接業務を行う「融資担当者」が、例外商品(P.166参照)を除く商品について保険募集を行わない措置を講じている場合、常時使用する従業員数が50人を超える融資先の従業員等については、保険金その他の給付金等の合計額の制限なく「融資担当者」以外の者が募集を行うことができます。

協同組織金融機関は、保険募集制限先に該当する会員・組合員を保険契約者とした契約について小口規制が適用され、保険契約者1人あたりの保険金その他の給付金等の合計額が法令の定める金額*を限度に募集することが可能です。その際、保険募集指針に募集可能な保険金その他の給付金等の上限額を記載する必要があります。

- ＊小口規制(保険契約者1人あたりの保険金その他の給付金等)の通算限度額は以下のとおりです。
 - ・生存または死亡にかかる保険金……1,000万円
 - ・診断等給付金(一時金) …… 1 保険事故につき100万円
 - ・診断等給付金(年金) ……月換算金額5万円
 - ・入院給付金……日額5千円(ただし、特定疾病の場合、日額1万円)
- 注** 入院した場合に支払う一時金も、入院1日あたりの額に換算、加算して含めるものとされています。
- ・手術給付金…… 1 手術につき20万円(ただし、特定疾病の場合、1手術につき40万円)

関係法令等

- 保険業法** 第275条、第300条第1項第9号
- 保険業法施行規則** 第212条第3項～第5項、第234条第1項第9号・第14号
- 保険会社向けの総合的な監督指針** II-4-2-6-4

2 融資申込み有無の確認(タイミング規制)

例外商品(P.166参照)を除く商品については、現在は保険募集制限先とはなっていないが資金の貸付けの申込みを行っている段階のお客さまについても保険募集を行うことはできません。銀行等は、保険募集に先立って、資金の貸付申込みの有無を確認することが必要です。この場合の資金の貸付けは、事業性資金に限られ、住宅・教育ローン等の個人ローンは含まれません*。なお、お客さまに資金需要があるのに、保険募集を行うために意図的に貸付申込みをさせない場合については、資金の貸付申込みを行っている場合と見なされます。

なお、協同組織金融機関は、会員・組合員に対しては、貸付申込み中であっても保険募集を行うことができます。

*一部でも事業に必要な資金の貸付けが含まれている場合は、タイミング規制の対象となります。

関係法令等

- 保険業法** 第300条第1項第9号
- 保険業法施行規則** 第234条第1項第10号・第15号
- 保険会社向けの総合的な監督指針** II-4-2-6-7

3 融資担当者の分離

例外商品(P.166参照)を除く商品については、常態として事業に必要な資金の融資に係る応接業務を行う「融資担当者」は保険募集を行うことはできません。この「融資担当者」には、個人ローン(住宅・教育ローン等)の担当者や、融資業務を統括するだけの管理職や臨時的に対応する者は含まれません。なお、「融資担当者」が、第3次以降の解禁商品に関するものであっても、照会対応や苦情等に対応することは問題ありません。

特例地域金融機関については、上記の融資担当者分離措置に代わり、次のいずれかの措置を講じることも可能です。次の措置を講じた場合、融資担当者も保険募集を行うことができます。

イ. 融資担当者が自らの担当する貸付先企業やその役員・従業員に対して保険募集を行わないための措置を講じる。

ロ. 融資担当者が自らの担当する貸付先企業やその役員・従業員に対して行った募集行為について、適正であったことを個別に確認するための担当者(法令適合性個別確認者)を、本店・本部や主たる事務所等に配置する。

ただし、特例地域金融機関が「融資担当者の分離」を行う場合、常時使用する従業員数が50人を超える融資先法人の役員・従業員に対する募集は、小口規制の対象外です。

関係法令等

- 保険業法施行規則** 第212条第3項第3号

第3章 銀行等による保険募集におけるトラブル防止のための留意点

銀行窓口販売に関するトラブルについては、独立行政法人国民生活センターは生命保険協会および一般社団法人全国銀行協会に対し、トラブルの未然防止・拡大防止を複数回にわたり要望しています。

2005年(平成17年)7月には、個人年金保険に関するトラブルについて改善を求められたものの、消費生活センター等への相談件数は2008年度(平成20年度)までほぼ増加し続け、2009年(平成21年)7月に再度要望書が提出されています。

その後、相談件数は減少か横ばいの傾向ですが、2011年度(平成23年度)以降、銀行窓口による終身保険などの販売件数の急増に伴い一時払終身保険に関する相談件数が急増していることを受け、2012年(平成24年)4月に、一時払終身保険のトラブル事例が公表されています。

参照 国民生活センターからの要望内容はP.179に記載しています。

また、生命保険協会にも、「定期預金のつもりで手続きしたが、あとで保険証券が届いた」「元本保証といわれて契約したが、元本保証ではなかった」「銀行が元本を保証すると誤解したまま、生命保険に加入した」「母は認知症があるのに、変額年金を契約させられている」といった苦情が寄せられています。

さらに、国民生活センターからの要望に加えて、金融庁からも生命保険協会に対して、トラブルを防止し、保険契約者等の保護を推進する観点から、国民生活センターからの要望に適切に対応するよう文書が発出されています。

このような指摘を真摯に受け止め、保険販売のルールや禁止行為を十分理解したうえで、お客さま本位の適切な保険募集を行うことが大切です。

このマニュアルには、生命保険募集人が遵守すべき各種の法令・ルールや禁止行為等を

記載しています。

- ・生命保険募集人が遵守すべき法令の概要（第Ⅰ部第2章 P.35）
- ・法令上の募集規制および禁止行為（第Ⅱ部 P.46）
- ・特定保険契約の募集に関するルール（第Ⅳ部第2章 P.112）
- ・銀行等による保険募集に関するルール（第Ⅷ部 P.166）

これらをしっかりと理解したうえで、お客さまに対して説明責任を十分に果たすことが求められています。

また、近年では、銀行等が販売する外貨建保険・外貨建年金保険において、販売件数の増加に伴い苦情件数が増加しており、その内訳として、「説明不十分」を原因とする苦情が多い傾向にあります。

したがって、外貨建保険・外貨建年金保険については、為替リスク等の特有のリスクをお客さまに十分に説明することが重要です。加えて、商品等の内容、リスクと運用実績（リスクの内容、為替レートの騰落率、実質的な利回りなど）、各種費用、換金・解約の条件、銀行等の利益とお客さまの利益が反する可能性、租税の概要等が記載されている「重要情報シート」がある場合については、当該資料を用いて、投資信託等他の金融商品との比較説明を行いながら、わかりやすく情報提供をすることが大切です。

参照 外貨建生命保険の販売については第Ⅳ部第2章⑨（P.120）、高齢者に対する特定保険契約の販売については第Ⅵ部③（P.135）、「重要情報シート」については第Ⅷ部第1章参考（P.173）に記載しています。

1 国民生活センターからの要望内容

① 保険の勧誘であることをまず消費者に認識させ、無理な勧誘を行わないこと。

相談事例を見ると、勧誘のきっかけのほとんどが、銀行からの店舗窓口での勧誘や訪問販売である。

こうした勧誘のきっかけにおいて、「各種手続きや資産運用の相談に応じる」などと伝えるだけでなく、「預金ではなく保険の勧誘を行うこと」を消費者に認識できるように告げること。加えて、消費者が断っているにもかかわらず執拗に勧誘するなど、無理な勧誘を行わないこと。

また、いざというときに備えて自由に利用できる生活資金が必要な高齢者に対して、運用期間等を合わせて10年以上の長期にわたり自己資金の使用が制限される個人年金保険の勧誘を行うなど、適合性の原則が守られていないケースも見られるので、そのような勧誘を行わないこと。

② 消費者が誤解しない説明や、正確な判断ができる説明をすること。

個人年金保険の商品性について、「支払額以上の金額が将来確実に支払われる」「いつ受け取っても元本は減らない」といった誤解を消費者に与えないよう説明すること。また、消費者が契約にあたって正確な判断ができるよう、契約時、中途解約時、年金受取時などの各場面における受取額や手数料額などについて具体的な説明をすること。

なお、元本保証ではない商品を「元本保証」であるかのように説明しているケースが非常に多く見られるので、こうした説明をしないこと。

③ 内容を理解していない消費者に書面への署名捺印を求めないこと。

消費者に各種書面への署名捺印を求める目的は、トラブルが発生した場合に備えるためではなく、消費者に書面の内容を説明し、消費者が理解したことを確認することによりトラブルを未然に防止するためである。

消費者が内容を理解していないにもかかわらず、形式的に署名捺印を求めたり、事実と異なることを記入させたりしないこと。また、契約内容が消費者の希望や目的などに適しているか客観的に審査するなど、トラブルの未然防止に責任を果たすこと。

また、上記に加えて、2012年（平成24年）4月に以下の情報提供（注意喚起）を受けています。

- 銀行窓口販売特有の問題点
 - 預金と誤解するような勧誘
 - 最初の勧誘時に保険であることを告げない
 - クーリング・オフに関する説明不足
- 一時払終身保険の販売でみられる問題点等
 - 事実とは異なる「元本保証」という説明
 - 解約返戻金が支払った保険料を下回るおそれがあることについて十分な説明がない
 - 消費者の意向に合致していない商品の勧誘
 - しつこい勧誘
 - 判断能力不十分者への勧誘

その後、2020年（令和2年）2月に、外貨建生命保険に関する相談件数の増加について発表がありました。銀行窓販における事例が多くあげられており、その内容についても理解しておく必要があります（P.123「参考」参照）。

2 国民生活センターが公表している相談事例

【事例1】断っている消費者への執拗な勧誘

満期になった定期預金の手続きのため銀行に行ったところ、保険を勧誘された。断ったところ、「2日後に来て」と言われ、定期預金の手続きをしてくれなかった。その2日後、銀行に出向き、窓口で「定期預金にして」と再度申し出たが別室に通され、2時間余り保険の勧誘をされた。根負けして個人年金保険の契約をしてしまったが、帰宅して夫に「30年先まで自由にならないお金では、老後の役に立たない」と言われ、契約をやめたい。

(契約年月2008年4月、相談受付年月2008年5月、契約者60歳 女性)

＜抵触する可能性のある関係法令・ルール等＞

●消費者契約法（第1部第2章② 参照 P.37）

事業者の不適切な勧誘方法によって、お客さまが誤認または困惑して締結した契約については、所定の期間内であれば、その契約の申込みまたはその承諾の意思表示を取り消すことができます。

●【意向把握義務】お客さまのご意向の把握（第Ⅲ部第4章・第Ⅳ部第2章① 参照 P.73・P.114）

生命保険の募集にあたっては、お客さまのご意向に合った保険商品を提案することが必要です。特に、特定保険契約（投資性の強い生命保険商品）の募集にあたっては、お客さまの属性（知識・経験・財産の状況および契約締結の目的等）に照らして不適當な勧誘を行わないことが求められています。

●銀行等による保険募集に関するルール ―― 優越的地位の濫用(らんよう)禁止(第Ⅷ部第1章⑥ 参照 P.171)

銀行等が保険募集を行う際に、取引上の優越的な地位を不当に利用することは禁止されています。

【事例2】消費者の意向を無視した契約

定期預金をしている銀行から何度も電話があり、銀行に出向いた。保険を勧誘されたが「年金はわずか」「元本が減るのは困る」「入院などに備えて、いつでも使えるお金が必要」と事情を説明した。しかし、販売員から「元本は減らない」「上がったらいつでも解約できる」と勧められ、変額個人年金保険を契約し、500万円を支払った。1年後、100万円も減ってしまった。儲けたいとは思っておらず、定期預金で満足していた。

(契約年月2007年5月、相談受付年月2008年9月、契約者70歳 女性)

＜抵触する可能性のある関係法令・ルール等＞

●【意向把握義務】お客さまのご意向の把握（第Ⅲ部第4章・第Ⅳ部第2章① 参照 P.73・P.114）

●重要な事項の説明〔金融サービス提供法・保険業法〕（第1部第2章④・第Ⅳ部第2章② 参照 P.39・P.116）

重要な事項として元本欠損が生じるリスク（市場リスクや信用リスク）に関する事項の説明にあたっては、不確実な事項について、断定的判断を提供したり、確実であると誤認させるおそれのあることを告げたりしてはなりません。また、保険契約の契約条項のうち重要な事項について、契約締結前にお客さまに書面で交付することが必要です。「契約概要」と「注意喚起情報」について記載した「契約締結前交付書面」を交付またはこれに代替する電磁的方法により提供し、お客さまが契約の内容を理解するのに十分な時間の確保と、必要な方法および程度による説明が必要です。

●不正話法・重要事項説明未実施（第Ⅱ部第2章⑨ 参照 P.55）

生命保険契約に関する事項について事実と異なる説明をすることや、生命保険契約に関する重要な事項について説明を省略したり、都合の良い部分のみを説明したりすることは禁止行為に該当します。

●銀行等による保険募集に関するルール ―― 非公開金融情報・非公開保険情報保護措置

(第Ⅷ部第1章⑥ 参照 P.168)

銀行等がその業務において取り扱う「非公開金融情報」を保険募集に係る業務に利用するためには、事前にお客さまより、書面その他の適切な方法により同意を得ることが必要です。

【事例3】元本保証を約束され豪ドル建ての保険を契約したが、元本保証ではなかった

金融機関の職員が自宅に訪問し、預けているだけでは増えないと金融商品を勧められた。預けていた定期預金500万円は満期前だったが、それを豪ドル建ての商品に変更したほうがよいと勧められた。何回も元本保証だと繰り返し返され、電話で上司からも元本保証であるという説明を受けた。契約後に証書が送付されたが、保険会社との豪ドル建個人年金保険契約になっており、確認すると、金融機関が代理店になっているとわかった。最近になり、契約内容を確認するため保険会社に問い合わせると、元本保証ではないと言われ、80万円ほどの損失が出ていた。

(相談受付年月2019年8月、契約者70歳代 女性)

＜抵触する可能性のある関係法令・ルール等＞

●消費者契約法（第1部第2章② 参照 P.37）

●【意向把握義務】お客さまのご意向の把握（第Ⅲ部第4章・第Ⅳ部第2章① 参照 P.73・P.114）

●重要な事項の説明〔金融サービス提供法・保険業法〕（第1部第2章④・第Ⅳ部第2章② 参照 P.39・P.116）

●不正話法・重要事項説明未実施（第Ⅱ部第2章⑨ 参照 P.55）

●銀行等による保険募集に関するルール ―― 預金等との誤認防止（第Ⅷ部第1章④ 参照 P.170）

お客さまが預金等と生命保険契約とを誤認することのないよう、書面の交付等によって説明することが必要です。

●外貨建生命保険に関する説明（第Ⅳ部第2章⑨ 参照 P.120）

外貨建生命保険は、為替相場の影響を受け、円に換算した場合の将来の受取金額が変動します。また、クーリング・オフを行った場合は、その契約が円入金特約を付加していない場合、払戻しを外貨で行うため、当初支払った円貨額を下回る可能性があります。これらについて、ご契約いただく前に「契約締結前交付書面」を交付またはこれに代替する電磁的方法により提供し、お客さまに十分に説明しなければなりません。

【事例4】書類への形式的な記入

夫が亡くなり銀行で諸手続きをしていると、窓口の販売員に相談コーナーに案内され、「今が最低、これからは上がる」と変額個人年金保険(500万円)を勧められた。わけがわからないまま書類を次々と読まれ、投資経験はなかったと言われるままに「あり」との記入もした。そのとき「元本は必ず返ってくるね」と何度も念を押したが、3か月後、電話で「いま返金すると400万円」と言われた。（契約年月2008年8月、相談受付年月2008年12月、契約者70歳代 女性）

＜抵触する可能性のある関係法令・ルール等＞

●【意向把握義務】お客さまのご意向の把握（第Ⅲ部第4章・第Ⅳ部第2章① 参照 P.73・P.114）

●重要な事項の説明〔金融サービス提供法・保険業法〕（第1部第2章④・第Ⅳ部第2章② 参照 P.39・P.116）

●不正話法・重要事項説明未実施（第Ⅱ部第2章⑨ 参照 P.55）

●断定的な予想配当等の表示・説明（第Ⅱ部第2章⑤ 参照 P.52）

予想配当等、将来において確実ではない事項について断定的な判断を示したり、確実であると誤解されるおそれのある表示・説明を行ったりすることは禁止行為に該当します。

【事例5】申込書や保険約款の不交付

香典用のお金をおろしに銀行に行ったところ、「5年後に50万円儲かる」という商品の勧誘を受けた。時間がなかったので15分ほど説明を聞き契約したが、申込書や契約書などをもらっていないので「後日説明に来てほしい」と伝えて帰宅した。ところが、突然保険会社から書類が届き、契約したのは外貨建個人年金保険で、リスクがあり、いろいろな手数料がかかることがわかった。販売員は、書類を交付していないことを認めている。

(契約年月2008年4月、相談受付年月2008年4月、契約者78歳 女性)

＜抵触する可能性のある関係法令・ルール等＞

●【意向把握義務】お客さまのご意向の把握（第Ⅲ部第4章・第Ⅳ部第2章① 参照 P.73・P.114）

●重要な事項の説明〔金融サービス提供法・保険業法〕（第1部第2章④・第Ⅳ部第2章② 参照 P.39・P.116）

●不正話法・重要事項説明未実施（第Ⅱ部第2章⑨ 参照 P.55）

●断定的な予想配当等の表示・説明（第Ⅱ部第2章⑤ 参照 P.52）

●銀行等による保険募集に関するルール ―― 預金等との誤認防止（第Ⅷ部第1章④ 参照 P.170）

【事例6】クーリング・オフ妨害

定期預金をしようと銀行に電話したら、販売員が自宅に来て「定期預金よりも良い商品がある」と保険を勧められた。「非常に良い」と言われ契約したが、個人年金の最終受取りが107歳になるので、将来のお金より今のお金のほうが大切と思い、すぐに解約を申し出た。しかし、銀行からは「すでに支払った手数料の一部は返せない」と言われた。※本契約はクーリング・オフが可能であり、手数料も含めて全額返金されるものであった。

（契約年月2008年9月、相談受付年月2008年9月、契約者67歳 女性）

＜抵触する可能性のある関係法令・ルール等＞

- 【意向把握義務】お客さまのご意向の把握（第Ⅲ部第4章・第Ⅳ部第2章① 参照 P.73・P.114）
- 不正話法・重要事項説明未実施（第Ⅱ部第2章⑧ 参照 P.55）
- クーリング・オフ制度（契約撤回請求権）（第Ⅲ部第8章④ 参照 P.88）

契約締結後であっても、一定期間内に所定の手続きをとることにより、申込みの撤回や解除を行うことができます。

【事例7】判断力が低下している高齢者への販売勧誘

老人ホームに入居している父宅に届いた保険証書が息子である私の家に転送されてきた。契約内容は一時払終身保険のようだ。高齢の父は、記憶も判断力もかなり低下している。銀行の行員が老人ホームまで来て、契約したらしいが、本人は何の契約をしたのか、何にサインしたのか覚えていない。定期預金を崩してまで契約しているようだが、父には必要のない契約である。信託銀行に問い合わせたが、今解約すると元本割れすると言われた。

（契約年月2012年1月、相談受付年月2012年1月、契約者80歳代 男性）

＜抵触する可能性のある関係法令・ルール等＞

- 【意向把握義務】お客さまのご意向の把握・高齢のお客さまへの対応

（第Ⅲ部第4章・第Ⅵ部 参照 P.73・P.135）

高齢のお客さまに対して保険募集を行う場合は、契約内容の決定までに、十分な時間をかけてゆっくりと説明し、無理のない対応が必要です。高齢のお客さまへの販売ルールを定めている会社もありますので、社内ルールに従った取扱いが必要です。

【事例8】保険であることを認識していないお客さまへの募集

数年前、銀行の定期預金が満期になり、銀行へ行ったところ、窓口の職員から「相続税対策になる。〇〇生命という会社は知っているか」と聞かれ、「知らない」と答えたが、相続税対策になることにメリットを感じ、意味がよく理解できないまま1,000万円と500万円の契約に合意した。銀行が保険の勧誘をするとは思っておらず、元本が保証される定期積立のつもりで契約した。後日、契約書面が届いたが、確認しなかった。

しかし先日、運用状況の通知が届いたので確認したところ、外国通貨建の変額終身保険であることがわかり、すでに300万円以上元本が減っていた。また、保険は15年満期だったが、私は80歳代なので10年以上の長期契約は必要ない。契約の際に元本割れのリスク説明は受けておらず、為替手数料や解約控除などの説明を受けた記憶はない。契約を解除して1,500万円を返金してほしい。

（受付年月2017年10月、契約者80歳代 女性）

＜抵触する可能性のある関係法令・ルール等＞

- 【意向把握義務】お客さまのご意向の把握（第Ⅲ部第4章・第Ⅳ部第2章① 参照 P.73・P.114）
 - 重要な事項の説明（金融サービス提供法・保険業法）（第Ⅰ部第2章④・第Ⅳ部第2章② 参照 P.39・P.116）
 - 銀行等による保険募集に関するルール ―― 預金等との誤認防止（第Ⅷ部第1章④ 参照 P.170）
 - 【意向把握義務】お客さまのご意向の把握・高齢のお客さまへの対応
- （第Ⅲ部第4章・第Ⅵ部 参照 P.73・P.135）
- 外貨建生命保険に関する説明（第Ⅳ部第2章⑨ 参照 P.120）

【事例9】外貨建終身保険契約をクーリング・オフしたら為替差損が発生する

500万円を短期の定期預金にしようと銀行に行き、窓口で500万円を定期にしてほしいと伝えて、お金を渡した。その際に窓口の職員からいろいろ言われたがよくわからず、「普通預金口座に入れておくので、5日後にもう一度来店してほしい」と言われた。

後日銀行に出向いたら別室に連れて行かれ、銀行職員や保険会社から来ている営業職員に保険の勧誘を受け、不思議に思ったが、言われるままに差し出された書面に署名、押印した。

帰宅後、資料を見た弟に保険の契約をしたことになっていると言われ驚いた。投資の経験はなく保険の契約もするつもりはないので、クーリング・オフの手続きをした。手続きは完了し500万円が戻ってくると思っていたが、返金はアメリカドルでされたため、円に換金すると為替差損と手数料分の損失がでることに納得できない。

（受付年月2017年3月、契約者70歳代 男性）

＜抵触する可能性のある関係法令・ルール等＞

- 【意向把握義務】お客さまのご意向の把握（第Ⅲ部第4章・第Ⅳ部第2章① 参照 P.73・P.114）
- 重要な事項の説明（金融サービス提供法・保険業法）（第Ⅰ部第2章④・第Ⅳ部第2章② 参照 P.39・P.116）
- 不正話法・重要事項説明未実施（第Ⅱ部第2章⑧ 参照 P.55）
- 銀行等による保険募集に関するルール ―― 預金等との誤認防止（第Ⅷ部第1章④ 参照 P.170）
- クーリング・オフ制度（契約撤回請求権）（第Ⅲ部第8章④ 参照 P.88）
- 外貨建生命保険に関する説明（第Ⅳ部第2章⑨ 参照 P.120）

【事例10】契約内容を十分に理解していないお客さまへの募集

まとまったお金を定期預金にしようと思っていたところ、銀行からドル建ての生命保険を勧められた。1週間前に銀行に行って説明を聞き、保険を申し込んだが、送られてきた契約書などの書類を見ると、解約に関して窓口での説明と異なる部分があり不審に感じた。そのうえ保険の仕組みも複雑でわかりづらいのでクーリング・オフをしたいが、クーリング・オフが可能な期間だろうか。

（受付年月2017年11月、契約者50歳代 女性）

＜抵触する可能性のある関係法令・ルール等＞

- 【意向把握義務】お客さまのご意向の把握（第Ⅲ部第4章・第Ⅳ部第2章① 参照 P.73・P.114）
- 重要な事項の説明（金融サービス提供法・保険業法）（第Ⅰ部第2章④・第Ⅳ部第2章② 参照 P.39・P.116）
- 不正話法・重要事項説明未実施（第Ⅱ部第2章⑧ 参照 P.55）
- クーリング・オフ制度（契約撤回請求権）（第Ⅲ部第8章④ 参照 P.88）
- 外貨建生命保険に関する説明（第Ⅳ部第2章⑨ 参照 P.120）

【事例11】高齢独居の叔母が約20件の外貨建個人年金保険などを次々に契約していた

一人暮らしで高齢な叔母あてに、生命保険会社の募集人が来訪し、外貨建個人年金保険などの保険を次々契約していたことがわかった。約20件の保険を契約し3,000万円を費やしている。叔母は数年前から判断能力に衰えの症状が出ていたので、叔母が生命保険の内容を理解して契約をしたとは思えない。

（相談受付年月2019年7月、契約者80歳代 女性）

＜抵触する可能性のある関係法令・ルール等＞

- 【意向把握義務】お客さまのご意向の把握（第Ⅲ部第4章・第Ⅳ部第2章① 参照 P.73・P.114）
 - 重要な事項の説明（金融サービス提供法・保険業法）（第Ⅰ部第2章④・第Ⅳ部第2章② 参照 P.39・P.116）
 - 不正話法・重要事項説明未実施（第Ⅱ部第2章⑧ 参照 P.55）
 - 【意向把握義務】お客さまのご意向の把握・高齢のお客さまへの対応
- （第Ⅲ部第4章・第Ⅵ部 参照 P.73・P.135）
- 外貨建生命保険に関する説明（第Ⅳ部第2章⑨ 参照 P.120）

【参考】 保険業法（抜粋）

（目的）

第一条

この法律は、保険業の公共性にかんがみ、保険業を行う者の業務の健全かつ適切な運営及び保険募集の公正を確保することにより、保険契約者等の保護を図り、もって国民生活の安定及び国民経済の健全な発展に資することを目的とする。

（定義）

第二条26項

この法律において「保険募集」とは、保険契約の締結の代理又は媒介を行うことをいう。

（業務運営に関する措置）

第百条の二1項

保険会社は、その業務に関し、この法律又は他の法律に別段の定めがあるものを除くほか、内閣府令で定めるところにより、その業務に係る重要な事項の顧客への説明、その業務に関して取得した顧客に関する情報の適正な取扱い、その業務を第三者に委託する場合（当該業務が第二百七十五条第三項の規定により第三者に再委託される場合を含む。）における当該業務の的確な遂行その他の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じなければならない。

（保険募集の制限）

第二百七十五条

次の各号に掲げる者が当該各号に定める保険募集を行う場合を除くほか、何人も保険募集を行ってはならない。

- 一 次条の登録を受けた生命保険募集人 その所属保険会社等のために行う保険契約の締結の代理又は媒介（生命保険募集人である銀行その他の政令で定める者（以下この条において「銀行等」という。）又はその役員若しくは使用人にあつては、保険契約者等の保護に欠けるおそれが少ない場合として内閣府令で定める場合に限る。）
- 二 損害保険会社（外国損害保険会社等を含む。以下この編において同じ。）の役員（代表権を有する役員並びに監査役、監査等委員及び監査委員を除く。以下この条、第二百八十三条及び第三百二条において同じ。）若しくは使用人又は次条の登録を受けた損害保険代理店若しくはその役員若しくは使用人 その所属保険会社等のために行う保険契約の締結の代理又は媒介（損害保険代理店である銀行等又はその役員若しくは使用人にあつては、保険契約者等の保護に欠けるおそれが少ない場合として内閣府令で定める場合に限る。）

- 三 特定少額短期保険募集人（少額短期保険募集人のうち、第三条第五項第一号に掲げる保険その他内閣府令で定める保険のみに係る保険募集を行う者で、少額短期保険業者の委託を受けた者又はその者の再委託を受けた者でないものをいう。以下同じ。）又は次条の登録を受けた少額短期保険募集人 その所属保険会社等のために行う保険契約の締結の代理又は媒介（少額短期保険募集人である銀行等又はその役員若しくは使用人にあつては、保険契約者等の保護に欠けるおそれが少ない場合として内閣府令で定める場合に限る。）
- 四 第二百八十六条の登録を受けた保険仲立人又はその役員若しくは使用人 保険契約（外国保険会社等以外の外国保険業者が保険者となる保険契約については、政令で定めるものに限る。）の締結の媒介（保険仲立人である銀行等又はその役員若しくは使用人にあつては、保険契約者等の保護に欠けるおそれが少ない場合として内閣府令で定める場合に限る。）であつて生命保険募集人、損害保険募集人及び少額短期保険募集人がその所属保険会社等のために行う保険契約の締結の媒介以外のもの
- 2 銀行等は、他の法律の規定にかかわらず、次条又は第二百八十六条の登録を受けて保険募集を行うことができる。
- 3 保険募集の再委託は、次の各号に掲げる要件のいずれにも該当する場合において、当該再委託をする者（以下この条、第二百八十一条第一号及び第二百八十三条において「保険募集再委託者」という。）及びその所属保険会社等が、あらかじめ、再委託に係る事項の定めを含む委託に係る契約の締結について、内閣総理大臣の認可を受けたときに限り、行うことができる。
- 一 保険募集再委託者が、第一項第一号から第三号までに掲げる者のうち保険会社又は外国保険会社等であつて、その所属保険会社等と内閣府令で定める密接な関係を有する者であること。
- 二 再委託を受ける者が、保険募集再委託者の生命保険募集人又は損害保険募集人であること。
- 三 保険募集再委託者が、再委託について、所属保険会社等の許諾を得ていること。
- 4 前項の認可の申請は、内閣府令で定めるところにより、保険募集再委託者及び所属保険会社等の連名で行わなければならない。
- 5 内閣総理大臣は、第三項の認可の申請があつた場合においては、その申請者が次に掲げる基準に適合しているかどうかを審査しなければならない。
- 一 当該再委託が第三項各号に掲げる要件のいずれにも該当すること。
- 二 当該保険募集再委託者及び所属保険会社等が、再委託に係る保険募集の的確、公正かつ効率的な遂行を確保するために必要な体制の整備その他の措置を講じていること。

(登録)

第二百七十六条

特定保険募集人（生命保険募集人、損害保険代理店又は少額短期保険募集人（特定少額短期保険募集人を除く。）をいう。以下同じ。）は、この法律の定めるところにより、内閣総理大臣の登録を受けなければならない。

(登録の拒否)

第二百七十九条

内閣総理大臣は、登録申請者が次の各号のいずれかに該当するとき、又は登録申請書若しくはその添付書類のうちに重要な事項について虚偽の記載があり、若しくは重要な事実の記載が欠けているときは、その登録を拒否しなければならない。

- 一 破産手続開始の決定を受けて復権を得ない者又は外国の法令上これと同様に取り扱われている者
- 二 禁錮以上の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられ、その刑の執行を終わり、又は刑の執行を受けることがなくなった日から三年を経過しない者
- 三 この法律若しくは金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律又はこれらに相当する外国の法令の規定に違反し、罰金の刑（これに相当する外国の法令による刑を含む。）に処せられ、その刑の執行を終わり、又は刑の執行を受けることがなくなった日から三年を経過しない者
- 四 第三百七条第一項の規定により第二百七十六条の登録を取り消され、若しくは金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律第三十八条第一項（第二号、第四号及び第五号を除く。）（監督上の処分）の規定により同法第十二条（登録）の登録（保険媒介業務の種別に係るものに限る。）を取り消され、その取消しの日から三年を経過しない者（当該登録を取り消された者が法人である場合においては、当該取消しの日前三十日以内に当該法人の役員であった者で当該取消しの日から三年を経過しないものを含む。）又はこの法律若しくは金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律に相当する外国の法令の規定により当該外国において受けている同種類の登録（当該登録に類する許可その他の行政処分を含む。以下この号において「登録等」という。）を取り消され、その取消しの日から三年を経過しない者（当該登録等を取り消された者が法人である場合においては、当該取消しの日前三十日以内に当該法人の役員であった者で当該取消しの日から三年を経過しないものを含む。）
- 五 心身の故障により保険募集に係る業務を適正に行うことができない者として内閣府令で定める者
- 六 申請の日前三年以内に保険募集又は保険媒介業務に関し著しく不適当な行為をした者

- 七 保険仲立人若しくはその役員若しくは保険募集を行う使用人又は金融サービス仲介業者（保険媒介業務を行う者に限る。第十一号口において同じ。）の役員若しくは保険契約の締結の媒介を行う使用人
- 八 営業に関し成年者と同一の行為能力を有しない未成年者でその法定代理人が前各号、次号又は第十一号口のいずれかに該当するもの
- 九 法人でその役員のうちに次のいずれかに該当する者のあるもの
 - イ 心身の故障のため職務を適正に執行することができない者として内閣府令で定める者
 - ロ 第一号から第四号まで又は第六号のいずれかに該当する者
- 十 個人でその保険募集を行う使用人のうちに第七号又は次号口に該当する者のあるもの
- 十一 法人でその役員又は保険募集を行う使用人のうちに次のいずれかに該当する者のあるもの
 - イ 第七号に該当する者
 - ロ 金融サービス仲介業者

2 内閣総理大臣は、前項の規定により登録を拒否しようとするときは、あらかじめ、登録申請者にその旨を通知し、その者若しくはその代理人の出頭を求め、内閣総理大臣の指定する職員をして意見を聴取させ、又はその他の方法により、釈明のための証拠を提出する機会を与えなければならない。

3 前項の場合において、内閣総理大臣は、釈明のための証拠を提出する機会を付与された者が、正当な理由がないのに、証拠を提出しないときは、登録を拒否することができる。

4 内閣総理大臣は、第一項又は前項の規定により登録を拒否したときは、遅滞なく、書面をもって、その旨を登録申請者に通知しなければならない。

(変更等の届出等)

第二百八十条

特定保険募集人が次の各号のいずれかに該当することとなったときは、当該各号に定める者は、遅滞なく、その旨を内閣総理大臣に届け出なければならない。

- 一 第二百七十七条第一項各号に掲げる事項について変更があったとき 当該変更に係る特定保険募集人
- 二 保険募集の業務を廃止したとき 特定保険募集人であった個人又は特定保険募集人であった法人を代表する役員
- 三 特定保険募集人である個人が死亡したとき その相続人
- 四 特定保険募集人である法人について破産手続開始の決定があったとき その破産管財人

五	特定保険募集人である法人が合併（法人でない社団又は財団にあっては、合併に相当する行為。次号において同じ。）により消滅したとき　その法人を代表する役員であった者
六	特定保険募集人である法人が合併及び破産手続開始の決定以外の理由により解散（法人でない社団又は財団にあっては、解散に相当する行為）をしたとき　その清算人（法人でない社団又は財団にあっては、その代表者又は管理人であった者）
七	金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律第十二条（登録）の登録（保険媒介業務の種別に係るものに限る。）又は同法第十六条第一項（変更登録等）の変更登録（保険媒介業務の種別の追加に係るものに限る。）を受けたとき　当該登録又は変更登録を受けた者
2	内閣総理大臣は、前項第一号に係る同項の届出を受理したときは、届出があった事項を生命保険募集人登録簿、損害保険代理店登録簿又は少額短期保険募集人登録簿に登録し、その旨を所属保険会社等に通知しなければならない。
3	特定保険募集人が第一項第二号から第七号までのいずれかに該当することとなったときは、当該特定保険募集人の登録は、その効力を失う。

（情報の提供）	
第二百九十四条	
保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、保険契約の締結、保険募集又は自らが締結した若しくは保険募集を行った団体保険（団体又はその代表者を保険契約者とし、当該団体に所属する者を被保険者とする保険をいう。次条、第二百九十四条の三第一項及び第三百条第一項において同じ。）に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為（当該団体保険に係る保険契約の保険募集を行った者以外の者が行う当該加入させるための行為を含み、当該団体保険に係る保険契約者又は当該保険契約者と内閣府令で定める特殊の関係のある者が当該加入させるための行為を行う場合であって、当該保険契約者から当該団体保険に係る保険契約に加入する者に対して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として内閣府令で定めるときにおける当該加入させるための行為を除く。次条及び第三百条第一項において同じ。）に関し、保険契約者等の保護に資するため、内閣府令で定めるところにより、保険契約の内容その他保険契約者等に参考となるべき情報の提供を行わなければならない。ただし、保険契約者等の保護に欠けるおそれがないものとして内閣府令で定める場合は、この限りでない。	
（中略）	
3	保険募集人は、保険募集を行おうとするときは、あらかじめ、顧客に対し次に掲げる事項を明らかにしなければならない。
一	所属保険会社等の商号、名称又は氏名
二	自己が所属保険会社等の代理人として保険契約を締結するか、又は保険契約の締結を媒介するかの別
三	その他内閣府令で定める事項
（以下 略）	

(顧客の意向の把握等)

第二百九十四条の二

保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、保険契約の締結、保険募集又は自らが締結した若しくは保険募集を行った団体保険に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為に関し、顧客の意向を把握し、これに沿った保険契約の締結等（保険契約の締結又は保険契約への加入をいう。以下この条において同じ。）の提案、当該保険契約の内容の説明及び保険契約の締結等に際しての顧客の意向と当該保険契約の内容が合致していることを顧客が確認する機会の提供を行わなければならない。ただし、保険契約者等の保護に欠けるおそれがないものとして内閣府令で定める場合は、この限りでない。

(業務運営に関する措置)

第二百九十四条の三 一 項

保険募集人は、保険募集の業務（自らが保険募集を行った団体保険に係る保険契約に加入させるための行為に係る業務その他の保険募集の業務に密接に関連する業務を含む。以下この条並びに第三百五条第二項及び第三項において同じ。）に関し、この法律又は他の法律に別段の定めがあるものを除くほか、内閣府令で定めるところにより、保険募集の業務に係る重要な事項の顧客への説明、保険募集の業務に関して取得した顧客に関する情報の適正な取扱い、保険募集の業務を第三者に委託する場合における当該保険募集の業務の的確な遂行、二以上の所属保険会社等を有する場合における当該所属保険会社等が引き受ける保険に係る一の保険契約の契約内容につき当該保険に係る他の保険契約の契約内容と比較した事項の提供、保険募集人指導事業（他の保険募集人に対し、保険募集の業務の指導に関する基本となるべき事項（当該他の保険募集人が行う保険募集の業務の方法又は条件に関する重要な事項を含むものに限る。）を定めて、継続的に当該他の保険募集人が行う保険募集の業務の指導を行う事業をいう。）を実施する場合における当該指導の実施方針の適正な策定及び当該実施方針に基づく適切な指導その他の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じなければならない。

(保険契約の締結等に関する禁止行為)

第三百条

保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、保険契約の締結、保険募集又は自らが締結した若しくは保険募集を行った団体保険に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為に関して、次に掲げる行為（自らが締結した又は保険募集を行った団体保険に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為に関しては第一号に掲げる行為（被保険者に対するものに限る。））に限り、次条に規定する特定保険契約の締結又はその代理若しくは媒介に関しては同号に規定する保険契約の契約条項のうち保険契約者又は被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を告げない行為及び第九号に掲げる行為を除く。）をしてはならない。ただし、第二百九十四条第一項ただし書に規定する保険契約者等の保護に欠けるおそれがないものとして内閣府令で定める場合における第一号に規定する保険契約の契約条項のうち保険契約者又は被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を告げない行為については、この限りでない。

- 一 保険契約者又は被保険者に対して、虚偽のことを告げ、又は保険契約の契約条項のうち保険契約者又は被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を告げない行為
- 二 保険契約者又は被保険者が保険会社等又は外国保険会社等に対して重要な事項につき虚偽のことを告げることを勧める行為
- 三 保険契約者又は被保険者が保険会社等又は外国保険会社等に対して重要な事実を告げるのを妨げ、又は告げないことを勧める行為
- 四 保険契約者又は被保険者に対して、不利益となるべき事実を告げずに、既に成立している保険契約を消滅させて新たな保険契約の申込みをさせ、又は新たな保険契約の申込みをさせて既に成立している保険契約を消滅させる行為
- 五 保険契約者又は被保険者に対して、保険料の割引、割戻しその他特別の利益の提供を約し、又は提供する行為
- 六 保険契約者若しくは被保険者又は不特定の者に対して、一の保険契約の契約内容につき他の保険契約の契約内容と比較した事項であって誤解させるおそれのあるものを告げ、又は表示する行為
- 七 保険契約者若しくは被保険者又は不特定の者に対して、将来における契約者配当又は社員に対する剰余金の分配その他将来における金額が不確実な事項として内閣府令で定めるものについて、断定的判断を示し、又は確実であると誤解させるおそれのあることを告げ、若しくは表示する行為

- 八

保険契約者又は被保険者に対して、当該保険契約者又は被保険者に当該保険会社等又は外国保険会社等の特定関係者（第百条の三（第二百七十二条の十三第二項において準用する場合を含む。第三百一条において同じ。）に規定する特定関係者及び第百九十四条に規定する特殊関係者のうち、当該保険会社等又は外国保険会社等を子会社とする保険持株会社及び少額短期保険持株会社（以下この条及び第三百一条の二において「保険持株会社等」という。）、当該保険持株会社等の子会社（保険会社等及び外国保険会社等を除く。）並びに保険業を行う者以外の者をいう。）が特別の利益の供与を約し、又は提供していることを知りながら、当該保険契約の申込みをさせる行為
- 九

前各号に定めるもののほか、保険契約者等の保護に欠けるおそれがあるものとして内閣府令で定める行為
- 2

前項第五号の規定は、保険会社等又は外国保険会社等が第四条第二項各号、第百八十七条第三項各号又は第二百七十二条の二第二項各号に掲げる書類に基づいて行う場合には、適用しない。

(登録の取消し等)

第三百七条

内閣総理大臣は、特定保険募集人又は保険仲立人が次の各号のいずれかに該当するときは、第二百七十六条若しくは第二百八十六条の登録を取り消し、又は六月以内の期間を定めて業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

- 一

特定保険募集人が第二百七十九条第一項第一号から第三号まで、第四号（この法律に相当する外国の法令の規定に係る部分に限る。）、第五号、第七号、第八号（同項第六号に係る部分を除く。）、第九号（同項第六号に係る部分を除く。）、第十号若しくは第十一号のいずれかに該当することとなったとき、又は保険仲立人が第二百八十九条第一項第一号から第三号まで、第四号（この法律に相当する外国の法令の規定に係る部分に限る。）、第五号、第七号、第八号（同項第六号に係る部分を除く。）、第九号（同項第六号に係る部分を除く。）若しくは第十号のいずれかに該当することとなったとき。
- 二

不正の手段により第二百七十六条又は第二百八十六条の登録を受けたとき。
- 三

この法律又はこの法律に基づく内閣総理大臣の処分違反したとき、その他保険募集に関し著しく不適当な行為をしたと認められるとき。

- 2

内閣総理大臣は、特定保険募集人若しくは保険仲立人の事務所の所在地を確知できないとき、又は特定保険募集人若しくは保険仲立人の所在（法人である場合にあっては、その法人を代表する役員の所在）を確知できないときは、内閣府令で定めるところにより、その事実を公告し、その公告の日から三十日を経過しても当該特定保険募集人又は保険仲立人から申出がないときは、当該特定保険募集人又は保険仲立人の登録を取り消すことができる。
- 3

前項の規定による処分については、行政手続法第三章（不利益処分）の規定は、適用しない。

代理店保管帳票一覧

【保管義務のある帳票またはデータ】

	帳票名・データ名	代理店 が作成 の書類	保管期限	個人 情報	センシ ティブ 情報	備考
コンプライ アンス 関連	保険募集コンプライアンスマニュアル		委託解消まで			最新版のみ保管で可
	代理店自己点検結果		翌年度末まで			データでの保管も可
	保険会社点検 結果通知書		翌年度末まで			PDFデータでの保管も可
	研修履修簿	○	適当な期間	○		当社として推奨する保管期間は、翌年度末まで
お客さまの 声関連	お客さまの声受付簿	○	苦情解決後 3年	○	△	代理店独自の記録媒体も含む センシティブ情報を含む場合、不要になった時 点で、破棄
顧客情報 関連	代理店顧客情報取扱マニュアル		委託解消まで			最新版のみ保管で可
	代理店顧客情報取扱規定(「個人データの安全管理に係る取扱規定」を含む)	○	委託解消まで			代理店が策定する規定、顧客情報には個人情報を含む
	管理区域外持ち出し管理簿	○	適当な期間	○		当社として推奨する保管期間は、翌年度末まで
	個人データ管理台帳	○	委託解消まで	○		
	顧客情報に関する非開示契約(誓約書)等	○	委託解消まで	○		顧客情報には個人情報を含む
	外部委託業者との委託契約書等	○	外部委託 解消まで	○		顧客情報の外部委託があるとき
登録・ 手数料 関連	募集代理店委託契約書		委託解消まで	○		原本は会社保管
	特定関係法人等の範囲の一覧表	○	委託解消まで			法人代理店のみ。代理店が常時見直し、変更時は会社へ届出する。
募集 ツール 関連	オリジナル募集資料		使用期限まで			該当があるとき
新契約 関連	適合性確認に使用した帳票類 *「適合性確認シート」等	○	適当な期間	○		当社として推奨する保管期間は、契約成立から5年間
	意向把握に使用した帳票類 *「お客さまのご意向把握シート」(当社作成の雛形)等	○	適当な期間	○		当社として推奨する保管期間は、契約成立時は5年間、未成立時は3か月
	オンライン募集報告書(写)	○	適当な期間	○		当社として推奨する保管期間は、契約成立時は5年間、未成立時は3か月 ※帳票自体は2021年11月に廃止済
公表・ 掲示・ 閲覧 等	ディスクロージャー誌		次年度 差替時まで			5/31時点で、代理店種別特級以上または種別査定保有年換算保険料3,000万円以上の代理店が対象 ※電子媒体で閲覧できる環境がある場合を除く
	勧誘方針	○	委託解消まで			
	個人情報保護の基本方針(プライバシーポリシー)	○	委託解消まで			
保全関連	変額保険のお客さまフォローに使用した帳票類	○	適当な期間			当社として推奨する保管期間は、翌年度末までデータでの保管も可

【保管不可の帳票】

	帳票名	代理店 が作成 の書類	保管期限	個人 情報	センシ ティブ 情報	備考
新契約・ 保険料 収納・ 保全・ 保険金 関連	告知書		保管不可	○	○	
	定期健康診断結果通知書・健診結果記入用紙・人間ドック結果		保管不可	○	○	
	口座振替依頼書(コピー・取扱者控)		保管不可	○		旧日本興亜生命の口座振替依頼書に付いていた取扱者控は、破棄
	保険金受付・連絡メモ		保管不可	○	○	内容を確認後、破棄

【保管すべき目安のある帳票またはデータ】

	帳票名・データ名	代理店 が作成 の書類	保管期限	個人 情報	センシ ティブ 情報	備考	送付・配信時期
登録・ 代理店 手数料 関連	手数料支払明細		7年経過後の 決算期末まで	○		・法人：法人税法／ 個人事業主：所得税法にて 保管の定めあり ・2022年1月以降分は電 子データは電子データ保管	15営業日頃
	報酬、料金、契約金及び賞金の支払調書(控)		7年経過後の 決算期末まで			支払金額50万円超の場合 作成	1月下旬
	支払金額と源泉徴収税額のお知らせ		7年経過後の 決算期末まで			支払金額50万円以下の場 合作成	1月下旬
募集 ツール 関連	募集に使用しているパンフレット等最新の募集ツール		使用期限まで				
	保険設計書(控)		契約消滅まで	○		契約管理上の必要性	
新契約 関連	保険契約申込書(コピー・取扱者控)		成立または キャンセルまで	○			
	取扱者報告書(コピー・取扱者控)		成立または キャンセルまで	○	○		
	意向確認書(取扱者控)		成立または キャンセルまで	○			
	意向確認書(兼適合性確認書)(取扱者控)		成立または キャンセルまで	○			
	契約台帳		契約消滅まで	○		発行停止手続きをとってい る代理店は対象外	契約成立後3～ 5日後営業店へ 到着。営業店か ら取扱者へ送付。
	不備連絡票		成立または キャンセルまで	○	○	特別条件などセンシティブ 情報が含まれることがある	
	本人確認書		成立または キャンセルまで	○		保全も共通帳票	
	クレジットカード再オーソリゼーションのご案内はがき出力一覧表		成立または キャンセルまで	○			毎月12営業日頃
	第1回保険料請求状況一覧表		翌年度末まで	○			毎月15日頃
	第1回保険料未収納一覧表		翌年度末まで	○			毎月5日頃
	第1回保険料未入金無効一覧表		翌年度末まで	○			毎月20日頃
	振込金受取書(振込人控)[*注1]		翌年度末まで	○			
	契約内容変更・訂正請求書(コピー)		処理完了まで	○			
保険料 収納・ 保全関連	ご契約名義の変更・保険証券等の再発行請求書(コピー)		処理完了まで	○			
	取扱者報告書(増額・中途付加など)(コピー・取扱者控)		処理完了まで	○	○		
	保険料お払い込みのご案内		処理完了まで	○		銀行振込扱	払込応当月の前 月20日頃
	失効契約リスト		翌年度末まで	○			毎月15日頃
	自動振替貸付適用契約リスト		翌年度末まで	○			保険料払込猶予 期間満了日の属 する月の翌月15 日
	自動延長保険適用契約リスト		翌年度末まで	○			保険料払込猶予 期間満了日の属 する月の翌月15 日
	ご契約満了と自動更新のお知らせ		翌年度末まで	○			自動更新日の属 する月の3か月 前の25日

	帳票名・データ名	代理店 が作成 の書類	保管期限	個人 情報	センシ ティブ 情報	備考	送付・配信時期
保険料 収納・ 保全関連	特約保険期間満了と自動更新のお知らせ		翌年度末まで	○		自動更新日の属する月の3か月前の25日	
	失効契約復活・解約勧奨案内一覧		翌年度末まで	○			毎月上旬頃
	子型・妻字型特約満了案内一覧		翌年度末まで	○		末子20歳到来前案内	毎月上旬頃
	子型・妻字型特約解約勧奨案内一覧		翌年度末まで	○		末子20歳到来後案内	毎月上旬頃
	子型特約解約勧奨案内一覧(1年超経過)		翌年度末まで	○		末子20歳1年超経過後、案内	毎月上旬頃
	異動連絡票		契約消滅まで	○		発行手続きをとっている代理店のみ対象	処理完了時
	生存給付金等　お支払い応当契約一覧表		翌年度末まで	○			支払期日の1～1か月半前に発送
	満期保険金　お支払い応当契約一覧表		翌年度末まで	○			支払期日の1～1か月半前に発送
	未収納契約ならびに初回併徴契約のご案内 CSS・アプラス・三菱UFJニコス		翌年度末まで	○			毎月5日頃
	未収納契約ならびに初回併徴契約のご案内 SMBC・ゆうちょ		翌年度末まで	○			毎月15日頃
	未収納契約ならびに初回併徴契約のご案内 郵便振替及び銀行振込扱		翌年度末まで	○			毎月20日頃
	併徴・再請求契約のご案内(未収納案内追補版) CSS・アプラス・三菱UFJニコス		翌年度末まで	○			毎月20日頃
	併徴・再請求契約のご案内(未収納案内追補版) SMBC・ゆうちょ		翌年度末まで	○			毎月28日頃
	未収納要注意・年半請求予定契約リスト		翌年度末まで	○			毎月20日頃
	クレジットカード払未収納・無効未解消契約のご案内		翌年度末まで	○			
	団体転出フォローリスト		翌年度末まで	○			随時
	年／半年払・月払(一般料率)払込予告一覧表		翌年度末まで	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃
	お取扱保険契約の復活手続きのご案内		4か月	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃
	前納終了契約リスト		お客さま対応完了まで[*注2]	○		旧日本興亜生命契約用	毎月5日頃
	特約前納終了契約リスト		お客さま対応完了まで[*注2]	○		旧日本興亜生命契約用	毎月5日頃
	オーバーローン失効予定契約一覧表		お客さま対応完了まで[*注2]	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃
	払込満了契約のお知らせ		お客さま対応完了まで[*注2]	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃
	生命保険振替不能契約等一覧表		翌年度末まで	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃
	要集金契約一覧表(口振扱)		翌年度末まで	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃
	要集金契約一覧表(団体扱・集団扱)		翌年度末まで	○		旧日本興亜生命契約用	随時
	前納契約要集金一覧表		お客さま対応完了まで[*注2]	○		旧日本興亜生命契約用	毎月5日頃
	払込方法変更・前納・一括契約保険料未入金のお知らせ		お客さま対応完了まで[*注2]	○		旧日本興亜生命契約用	毎月末頃
	特約前納保険料　要集金契約一覧表		お客さま対応完了まで[*注2]	○		旧日本興亜生命契約用	毎月末頃
	累積失効契約一覧表		翌月末まで	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃
	満期(更新)契約一覧表		6か月	○		旧日本興亜生命契約用	毎月5日頃
	自振契約残高一覧表		翌年度末まで	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃

	帳票名・データ名	代理店 が作成 の書類	保管期限	個人 情報	センシ ティブ 情報	備考	送付・配信時期
保険料 収納・ 保全関連	自動更新のお知らせと区分料率適用特約の付加のご案内(代理店用)		お客さま対応完了まで[*注2]	○		旧日本興亜生命契約用	月末
	特約保険料前納のお願い		お客さま対応完了まで[*注2]	○		旧日本興亜生命契約用	月末
	前納による特約更新案内(代理店用)		お客さま対応完了まで[*注2]	○		旧日本興亜生命契約用	月末
	未収金契約一覧表(アプラス扱)・(ニコス扱)		翌年度末まで	○		旧日本興亜生命契約用	毎月5日頃
	未収金契約一覧表(全税共用)		翌年度末まで	○		旧日本興亜生命契約用	毎月月初頃
	未収金契約一覧表(休診会用)		翌年度末まで	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃
	特約更新通知/控		契約消滅まで (最新版のみ保管、旧特約更新通知/控は廃棄)	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃
	保険証券/控		契約消滅まで (最新版のみ保管、旧証券控は廃棄)	○		旧日本興亜生命契約用 ※異動後または自動更新後の内容で証券作成し、代理店には控を送付(旧損保ジャパンひまわり生命・新会社の「異動連絡票」に相当)	証券再作成時 自動更新証券は毎月15日頃
	三つ折りはがき		お客さま対応完了まで[*注2]	○		旧日本興亜生命契約用 ※証券再作成しない各種異動時の完了案内(住所変更、払込方法変更、復活、口振口座変更、承認書、支払案内、解約など)	処理完了時
	時効予告契約一覧表		6か月	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃
	時効成立・復活期限経過契約一覧表		作成年度末	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃
	ご契約者様への失効返戻金送金のご案内		お客さま対応完了まで[*注2]	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃
	配当金のお知らせ一覧		翌年度末まで	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃
	末子到来契約のお知らせ		お客さま対応完了まで[*注2]	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃
	末子保障期間終了契約のご案内		お客さま対応完了まで[*注2]	○		旧日本興亜生命契約用	毎月15日頃
	支払予定契約一覧表(生存給付金他)		約定期より3か月後廃棄	○		旧日本興亜生命契約用	毎月末頃
	支払予定契約一覧表(年金)		約定期より3か月後廃棄	○		旧日本興亜生命契約用	毎月末頃
	支払予定契約一覧表(無事故　復活全件)		約定期より3か月後廃棄	○		旧日本興亜生命契約用	不定期作成
	年金証書/控		内容確認後 廃棄	○		旧日本興亜生命契約用	随時
その他	お客さまフォローシート(代理店控)		契約消滅まで	○		契約管理上の必要性	
	書類・記録媒体授受証兼送付状	○	翌年度末まで	○		ひまわりオンラインで送付状作成し、控えを代理店で保管しているものを含む	

[*注1]当社から「第一回保険料充当金・保険料領収証」が未交付の場合は発生しません。
[*注2]お客さま対応完了までとは、各案件につきお客さまフォローをしたうえで、必要に応じ請求書類等を取付・保険料等の領収、計上、システム反映を確認した状態を指します。

[illegible]

公的保険制度編

※公的保険制度編は、2025年(令和7年)4月1日時点で施行・適用されている法令等の内容に基づいています。

第Ⅰ部 公的保険制度の概要 202

第1章 社会保障制度 202

1 社会保障制度と社会保険 202

2 職業別の公的保険 202

3 公的保険各制度の特徴 203

第Ⅱ部 公的年金制度 204

第1章 公的年金制度の仕組み 204

1 公的年金制度 204

2 国民年金の仕組み 205

3 厚生年金保険の仕組み 208

第2章 老齢給付 209

1 老齢基礎年金 209

2 老齢厚生年金 213

3 在職老齢年金 217

4 ねんきん定期便 218

5 公的年金シミュレーター 220

第3章 障害給付 221

1 障害年金 221

2 一人一年金の原則 225

第4章 遺族給付 227

1 遺族基礎年金 227

2 遺族厚生年金 230

第Ⅲ部 公的医療保険制度 235

第1章 公的医療保険制度の仕組み 235

1 公的医療保険制度とは 235

2 医療診療形態の種類 235

3 医療保険制度の適用対象者 236

第2章 健康保険 241

1 保険者 241

2 保険給付 241

第3章 国民健康保険 242

1 保険者 243

2 保険給付 243

第4章 後期高齢者医療制度 244

1 保険者 244

2 保険料と自己負担割合 244

3 保険給付 245

第5章 高額療養費 245

1 給付の対象 245

2 自己負担限度額 246

3 多数回該当と世帯合算 246

第6章 傷病手当金（健康保険の場合） 247

1 支給要件 247

2 支給額 248

3 支給期間 248

第Ⅳ部 公的介護保険制度 250

第1章 公的介護保険の仕組み 250

1 保険者・被保険者 250

2 保険料 251

3 保険給付の要件 252

4 要介護（要支援）認定 253

5 受けられるサービス 253

第2章 利用者負担 255

1 支給限度額と自己負担割合 255

2 サービス利用時の負担 256

3 高額介護サービス費 258

第 I 部 公的保険制度の概要

第 1 章 社会保障制度

1 社会保障制度と社会保険

「社会保障制度」は、国民の疾病、負傷、出産、老齢、障がい、死亡、失業などの原因に対し、公的保険制度または直接国の負担により経済的保障を行い、また、国家扶助によって最低限度の生活を保障し、さらに公衆衛生および社会福祉の向上を図ることを目的としているものです。

この社会保障制度には「社会保険制度」「公的扶助制度」「社会福祉制度」などがありますが、なかでも「社会保険制度」は、国民年金・厚生年金保険などに代表される国が行う「公的保険」であり、保険という形式をとって、その対象者の生活を保障するものです。

原則として強制加入で、保険料の納付は義務化されており、被保険者の職業等により適用される保険制度および取扱機関が区分されています。

2 職業別の公的保険

<自営業者等>

対象保険	保険者	取扱機関
国民年金	国(政府)	市区町村、年金事務所 年金事務所はすべての事務を受け付けるが、国民年金のみに加入し給付を受ける場合は市区町村も窓口となる
国民健康保険	都道府県および市区町村等	都道府県および市区町村、国民健康保険組合
介護保険	市区町村	市区町村
後期高齢者医療制度 (長寿医療制度)	「後期高齢者医療広域連合」が運営主体	保険料の決定・資格認定・医療給付の審査支払 →広域連合 保険料の徴収・資格取得喪失等 →市区町村

<会社員等>

対象保険	保険者	取扱機関
厚生年金保険	国(旧共済年金は各共済等)	年金事務所等(ただし、申請等は所属の会社や共済組合等を通じて行う)
健康保険	協会けんぽ 健康保険組合	健康保険組合あり→各健康保険組合 健康保険組合なし→全国健康保険協会都道府県支部
介護保険	市区町村	第2号被保険者(40歳～64歳)→各医療保険が保険料徴収 第1号被保険者(65歳以上) →市区町村

3 公的保険各制度の特徴

① 公的年金制度

国民年金を日本に住むすべての人の共通の基礎年金として位置づけることで、誰もが老後あるいは一定の死亡や障がいに関して年金を受給できる仕組みが作られました。

以来、さまざまな改正を重ねながらも、老後生活の経済的な基盤として公的年金制度は私たちの生活に浸透しています。

この公的年金制度は、次の3つの特徴を持っています。

㊦国民皆年金

公的年金制度は、原則として20歳以上60歳未満の日本に住所を有する人が国民年金に加入し、基礎年金給付を受ける国民皆年金の仕組みがとられています。

㊧社会保険方式

社会保険方式とは、「一定期間の保険料拠出を受給条件とし、保険料を主要財源として保険給付を行う方式」のことです。公的年金制度の加入者は、それぞれの被保険者区分に応じた保険料を支払い、老齢、障がい、死亡などの保険事故が起こった場合に、本人または家族が公的年金制度の各種給付を受けることにより、生活が保障されています。

㊨世代間扶養

公的年金は現役の勤労者世代が負担する保険料で高齢者世代を支えるという、世代間扶養の考え方で運営されています。現役の勤労者世代が所得の一部をその時点の高齢者世代へ再分配することで、安定した老後保障を可能としています。

② 公的医療保険制度

公的医療保険制度は、人々の病気やケガ、出産、死亡などの際に必要な給付を行い、生活の安定を図ることを目的とした制度です。

日本では、職域や地域に応じた医療保険制度があり、すべての人がいずれかの制度に加入しなければなりません。誰もが、どこかの制度に強制加入となっていますので、これを「国民皆保険」といい、日本の公的医療保険制度の大きな特徴となっています。

③ 公的介護保険制度

公的介護保険は介護を家族だけではなく社会全体で支えていくためのシステムとして2000年(平成12年)にスタートした比較的新しい社会保険制度です。

介護を必要とする状態になったとしても、保険料を支払う加入者の権利として、正当な対価を支払いサービスを利用することで、負い目を感じることなく尊厳ある人生を過ごすことができるようになったといわれています。

第II部 公的年金制度

公的年金においては、年金受給者を新規裁定者(67歳以下)と既裁定者(68歳以上)に区分し、原則として前者は賃金変動率、後者は物価変動率を基に毎年度年金額を改定しています。そのため、両者の年金額は若干異なることがあります。本マニュアルでは特に断りのない限り新規裁定者の年金額を基準としています。

第1章 公的年金制度の仕組み

1 公的年金制度

① 公的年金制度の体系

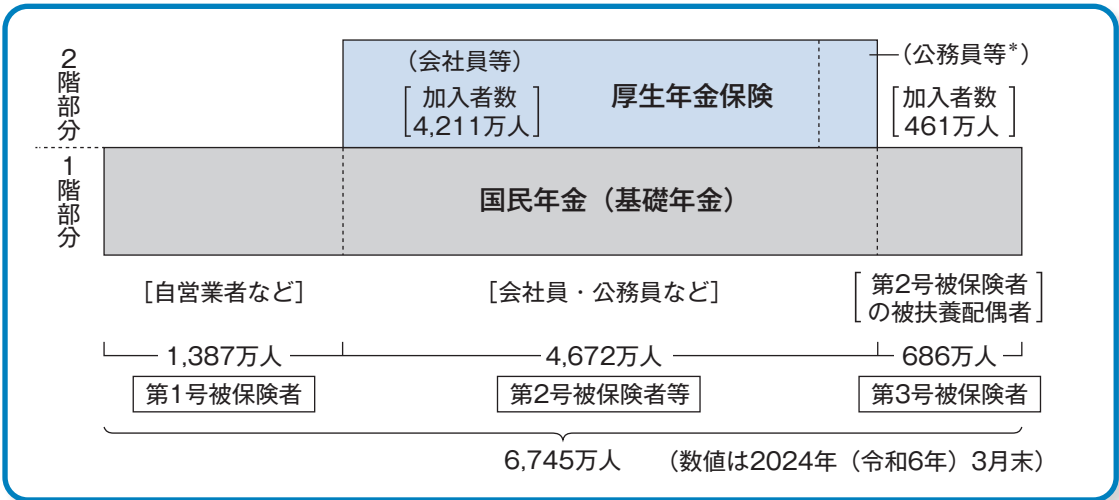
公的年金には「国民年金」「厚生年金保険」の2つがあります(2015年(平成27年)10月から厚生年金保険と共済年金は一元化されている)。なかでも国民年金は、日本に住んでいる20歳以上60歳未満の人なら、必ず加入しなければならない制度です。学生や会社員の妻も例外ではありません。

一定の期間保険料を支払った人には基礎年金が支給されます(国民年金から支給される年金は、国民年金といわずに「基礎年金」という)。

そのうえで、会社員や公務員などは上乘せとして、報酬比例の年金(厚生年金保険)にも加入することになります。

つまり、会社員のように厚生年金保険に加入している人は、基礎年金と厚生年金を受け取ることになります。

公的年金制度の加入者内訳



厚生労働省「令和5年度 厚生年金保険・国民年金事業の概況」

* 被用者年金制度の一元化に伴い、2015年(平成27年)10月1日から公務員および私学教職員も厚生年金保険に加入しています。
※上記の数値はそれぞれ四捨五入しています。

② どんなときに、どんな年金が？

公的年金は、次の3つの給付体系となっています。

- ①加入者が高齢になったことで支給される「**老齢年金**」
- ②加入者が障害状態になったときに、障害の程度に応じて支給される「**障害年金**」
- ③加入者が亡くなったときに、生計維持関係にある配偶者や18歳に到達する年度末までの子などの遺族に支給される「**遺族年金**」

給付の種類

	国民年金から	厚生年金保険から
高齢になったとき	● 65歳になったとき 老齢基礎年金	● 60歳～64歳 特別支給の老齢厚生年金 ● 65歳になったとき 老齢厚生年金
障害状態になったとき	● 1・2級の障害状態になったとき 障害基礎年金	● 1・2・3級の障害状態になったとき 障害厚生年金 ● 軽度の障害状態になったとき 障害手当金
遺族になったとき	遺族基礎年金 寡婦年金 死亡一時金	遺族厚生年金

2 国民年金の仕組み

① 国民年金の加入者

国民年金には要件に該当する全員が加入しますが、保険料の徴収や年金を支給する際の便宜上、加入者(被保険者)を3タイプに分類しています。

㊦第1号被保険者

自営業や農林水産業に従事する人、学生などで、日本国内に住んでいる20歳以上60歳未満の人です。公的年金が国民年金だけであり、加入の手続きと保険料納付を自分で行います。

㊦第2号被保険者

会社員や公務員など、厚生年金保険の被保険者を指します。この人たちは、国民年金に加えて、職場を通じて厚生年金保険にも加入しています。加入の手続きや保険料の納付は勤務先が行っています。

㊦第3号被保険者

第2号被保険者に扶養されている配偶者で、20歳以上60歳未満の人です。この人たちの保険料は、厚生年金保険全体で負担しており、第3号被保険者自身は保険料を負担しません。第2号被保険者が退職等で厚生年金保険の被保険者資格を失うと、その配偶者である第3号被保険者も第3号被保険者としての資格を失います。

なお、第3号被保険者の認定基準は健康保険の基準に準じています。健康保険の被扶養者認定は、原則年収が130万円(60歳以上・障害者は180万円)未満かつ、被保険者の年収の2分の1未満の配偶者が「被扶養配偶者」となりますが、この規定が国民年金の第3号被保険者の認定にも用いられます。

② 国民年金の保険料

国民年金の第1号被保険者は、国民年金の保険料を直接自分で納めなければなりません。保険料は、月額17,510円(2025年(令和7年)度)です。

なお、国民年金の保険料は、「17,000円×保険料改定率」により毎年度の保険料が決まります。

$$\text{国民年金の保険料} = \text{〔法定保険料(17,000円)〕} \times \text{保険料改定率}$$

※2025年(令和7年)度の保険料改定率は1.030であり、実際の保険料は(17,000円×1.030＝17,510円)となります。

また、国民年金の保険料には、低収入者への免除制度や、学生等に対する納付猶予制度などがあります。

③ 保険料免除制度

㊐ 法定免除

障害等級1級・2級に該当する場合や生活保護法の生活扶助を受けている場合、「国民年金保険料免除事由(該当・消滅)届」を提出することで国民年金保険料が免除されます。

㊑ 申請免除

所得が少なく本人・世帯主・配偶者の前年所得(1月から6月までに申請する場合は前々年所得)が一定額以下の場合や失業した場合など、国民年金保険料を納めることが経済的に困難なときに申請して承認されると国民年金保険料が免除されます。申請免除には、全額免除、4分の3免除、半額免除、4分の1免除の4種類があります。

㊒ 産前産後期間の国民年金保険料免除

出産予定日または出産日が属する月の前月から4か月間の産前産後期間の国民年金保険料が免除されます。多胎妊娠の場合は、出産予定日または出産日が属する月の3か月前から6か月間の国民年金保険料が免除されます。

④ 猶予制度

㊓ 学生納付特例制度

学生については、本人の所得が一定額以下の場合、申請により在学中の保険料の納付が猶予される「学生納付特例制度」が設けられています。

㊔ 保険料納付猶予制度

50歳未満で、本人・配偶者の前年所得(1月から6月までに申請する場合は前々年所得)が一定額以下の場合、申請後に承認されると保険料の納付が猶予される納付猶予制度が設けられています。

※2016年(平成28年)6月までは30歳未満、同年7月以降は50歳未満が保険料納付猶予制度の対象。

学生納付特例と保険料納付猶予制度については、10年以内の期間であれば追納が認められています。

⑤ 国民年金の任意加入

国民年金には、60歳時点で受給資格期間を満たしていない人や、年金額を増やしたい人のために「任意加入」の制度が設けられています。

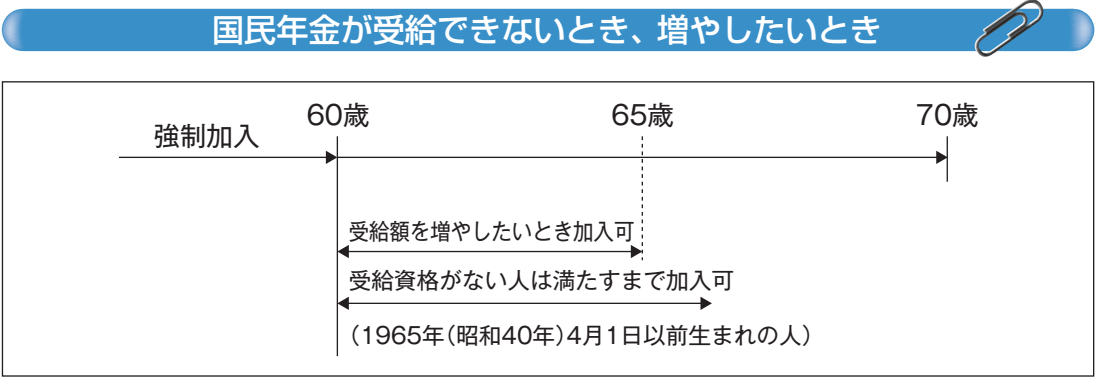
任意加入とはいっても、60歳から65歳になるまでの任意加入と、65歳以降の任意加入は位置づけが異なります。

㊕ 60歳～65歳になるまでの任意加入

この年齢層の人は、「老齢基礎年金の受給資格期間を満たす」または「老齢基礎年金の年金額を増やす」という目的のために任意加入することができます。

㊖ 65歳～70歳になるまでの任意加入(特例任意加入)

60歳台後半の任意加入については、60歳～65歳になるまでの任意加入とは意味合いが異なります。この年齢層の人が任意加入する目的は「老齢基礎年金の受給資格期間を満たすこと」です。受給資格期間を満たすことだけが目的ですので、年金額を増やしたいからといって任意加入することはできず、加入可能な年齢も1965年(昭和40年)4月1日以前に生まれた人に限られています。また、加入できる期間は70歳になるまでとなっており、70歳になるまでの期間であっても受給資格期間(原則10年間の加入)を満たした時点で任意加入被保険者ではなくなります。



注 国民年金を受給するには、原則10年(2017年(平成29年)7月までは「25年」)以上の加入期間が必要です。しかし、さまざまな事情により、加入期間が不足している人は、最長で70歳になるまで加入することができます。10年の加入期間を満たした後、年金額を増やすための加入であれば65歳になるまでとなっています。

⑥ 付加保険料

国民年金の第1号被保険者および65歳未満の任意加入被保険者は、国民年金保険料のほかに付加保険料を納めることができます。付加保険料は月額400円です。

なお、付加保険料は定額で物価や賃金の変動の影響は受けません。

参照 付加保険料については、第Ⅱ部第2章①(P.212)に記載しています。

⑦ 国庫負担

法改正により2009年(平成21年)度から基礎年金の給付に係る費用等は、2分の1に相当する額を国庫が負担することになっています。

3 厚生年金保険の仕組み

① 厚生年金保険の加入者と適用事業所

厚生年金保険の適用事業所に使用される人は、厚生年金保険の被保険者となります。厚生年金保険法による「適用事業所」には次のものがあります。

㊤強制適用事業所

- 国、地方公共団体または法人の事業所であって、常時従業員を使用するもの
- 農林水産業や飲食業等のサービス業等を除く個人の事業所または事務所であって、常時5人以上の従業員を使用するもの
- 船員法第1条に規定する船員として船舶所有者に使用されるものが乗り込む船舶

㊦任意適用事業所

強制適用事業所以外の事業所でも、事業主の事務能力、従業員の保険料負担能力に応じて厚生年金保険に加入できるように、任意適用の制度が設けられています。従業員の2分の1以上の同意により事業主が厚生労働大臣の認可を得れば、厚生年金保険に加入できます。

② 厚生年金保険の保険料

厚生年金保険の保険料は、月々支払われる給与と賞与によって計算されます。

㊤月々の給与にかかる保険料

標準報酬月額に保険料率(18.3%：労使折半)を掛けて求めます。標準報酬月額とは毎月の報酬額を一定のルールで区分したものです。具体的には、1等級88,000円から32等級の65万円までの32段階に分かれています。

㊦賞与にかかる保険料

2003年(平成15年)3月以前は、賞与からの保険料の徴収は1%だけでしたが、2003年(平成15年)4月からの総報酬制の導入により、賞与からも通常の給与と同じ料率で保険料が徴収されています。

計算の仕方は、支給された賞与の1,000円未満を切り捨てて標準賞与額を出し、それに保険料率(18.3%)を掛けて計算します。

賞与が800,500円であるとする、500円を切り捨てて、

80万円×18.3%=146,400円

となり、この金額を会社と従業員が折半することになります。ただし、1回あたりの標準賞与額の上限は150万円で、たとえこの額を超える賞与が支給されたとしても、150万円で計算されることになります。

③ 平均標準報酬月額と平均標準報酬額

㊤平均標準報酬月額

老齢厚生年金等の報酬比例の年金額計算の基礎となるもので、加入者が2003年(平成15年)3月までの厚生年金保険に加入していた期間の標準報酬月額に現在の賃金水準に置き換える措置(再評価)を行い、その総額を2003年(平成15年)3月までの被保険者期間の月数で割って平均を算出したものです。

㊦平均標準報酬額と総報酬制

2003年(平成15年)4月から総報酬制が導入されたことに伴い、現在は再評価された2003年(平成15年)4月以降の「標準報酬月額」および「標準賞与額」を合計し、2003年(平成15年)4月以降の被保険者期間の月数で割ることにより平均額を出します。これを平均標準報酬額といいます。

④ 産前産後・育児休業等期間中の厚生年金保険料免除

少子高齢化時代における育児を支援するために、養育の対象となる子が最長3歳に達するまでの期間、申出により、育児休業等期間中の厚生年金保険料が免除(本人負担分に加え、事業主負担分も免除)されます。

また、2014年(平成26年)4月より、産前6週間(多胎妊娠の場合14週間)、産後8週間の産前・産後の休業期間中の厚生年金保険料も申出により免除されます。

なお、産前産後・育児休業等期間中の保険料免除期間は、将来、被保険者の年金額を計算する際は、保険料を納めた期間として扱われます。

第2章 老齢給付

1 老齢基礎年金

① 老齢基礎年金の受給要件

老齢基礎年金を受給するには、受給資格期間(「保険料納付済期間」+「カラ期間」+「保険料免除期間(半額免除期間等を含む)」)を満たすことが必要です(2017年(平成29年)7月までは「25年以上」、その後は「10年以上」)。

なお、公的年金は月単位で、受給権が発生した月の翌月から、受給権が消滅する月まで支給されます。老齢年金は死亡により受給権が消滅するまでの終身年金で、年金の支払いは偶数月の15日に金融機関口座への振込で行われ、たとえば12月と1月の分は2月に支払われるというような後払いの仕組みになっています。

③カラ期間(合算対象期間)

カラ期間とは、「受給資格期間の判定には含めることができるが年金額の計算には含まれない期間」のことで、正しくは「合算対象期間」といいます。

主なカラ期間としては次のような期間が挙げられます。

■主なカラ期間

- 会社員・公務員等の配偶者などで、1986年(昭和61年)3月以前の期間に国民年金に任意加入をしなかった期間
- 学生で1991年(平成3年)3月以前に国民年金に任意加入しなかった期間
- 厚生年金保険等の被保険者であった期間のうち、20歳未満および60歳以上の期間(厚生年金保険の年金額等には反映されます)

②支給開始年齢

老齢基礎年金の支給開始年齢は原則65歳ですが、本人が希望すれば、受給開始の年齢を60歳から64歳11か月まで繰り上げて請求する「繰上げ受給」を選択することができ一方、受給開始の年齢を66歳以降に繰り下げる「繰下げ受給」も選択することができます。

④繰上げ受給と繰下げ受給

繰上げ受給では、受給開始の年齢に応じて、通常の年金額に一定の割合(減額率)を乗じるため、生涯減額された金額となってしまいます。

また、繰下げ受給では、年金額は受給を遅らせた分、開始年齢に応じて一定の率で増額され、生涯にわたって増額された年金額を受給できます。

この繰上げ受給・繰下げ受給は2022年(令和4年)4月に改正され、繰上げ受給では、1962年(昭和37年)4月1日以前生まれの場合の繰上げ減額率がひと月あたり0.5%、同年4月2日以降生まれの場合は、ひと月あたり0.4%と2つのパターンに分かれました。また、繰下げ受給の上限年齢についても、従来70歳まででしたが、1952年(昭和27年)4月2日以降生まれの場合は75歳までに引き上げられています。

なお、繰上げ受給に関しては、繰上げ後に障害等級に該当しても障害基礎年金の受給権が発生しないことなどもあるため、その選択には十分な検討が必要です。

繰上げ受給の減額率



1962年(昭和37年)4月1日以前生まれ		1962年(昭和37年)4月2日以降生まれ	
請求時の年齢	減額率	請求時の年齢	減額率
60歳	30%	60歳	24.0%
61歳	24%	61歳	19.2%
62歳	18%	62歳	14.4%
63歳	12%	63歳	9.6%
64歳	6%	64歳	4.8%

繰下げ受給の増額率



1952年(昭和27年)4月1日以前生まれ		1952年(昭和27年)4月2日以降生まれ	
請求時の年齢	増額率	請求時の年齢	増額率
66歳	8.4%	66歳	8.4%
67歳	16.8%	67歳	16.8%
68歳	25.2%	68歳	25.2%
69歳	33.6%	69歳	33.6%
70歳	42.0%	70歳	42.0%
		71歳	50.4%
		72歳	58.8%
		73歳	67.2%
		74歳	75.6%
		75歳	84.0%

※請求時の年齢は年単位で表示していますが、実際には月単位で増減率の計算は行われます。

③老齢基礎年金の額

老齢基礎年金は、受給資格期間を満たした人が、65歳から受け取ることができます。老齢基礎年金の満額は年額831,700円(2025年(令和7年)度の新規裁定者)となっています。

これは20歳から60歳になるまでの40年間にわたり保険料を納めた人が受け取れる年金額です。保険料を納めた期間が40年間に満たない人は、その不足する期間に応じて減額されます。

老齢基礎年金は次の算式で計算します。

$$831,700円 \times \left\{ \frac{\text{保険料納付済月数} + \frac{2009\text{年(平成21年) 3月までの①}}{12} + \frac{2009\text{年(平成21年) 4月以降の②}}{12}}{\text{加入可能年数(1941年(昭和16年)4月2日以降生まれは40年)} \times 12} \right\}$$

$$\textcircled{1} = \left(\frac{\text{保険料全額}}{\text{免除月数} \times 1/3} \right) + \left(\frac{\text{保険料} 3/4}{\text{免除月数} \times 1/2} \right) + \left(\frac{\text{保険料} 1/2}{\text{免除月数} \times 2/3} \right) + \left(\frac{\text{保険料} 1/4}{\text{免除月数} \times 5/6} \right)$$

$$\textcircled{2} = \left(\frac{\text{保険料全額}}{\text{免除月数} \times 1/2} \right) + \left(\frac{\text{保険料} 3/4}{\text{免除月数} \times 5/8} \right) + \left(\frac{\text{保険料} 1/2}{\text{免除月数} \times 3/4} \right) + \left(\frac{\text{保険料} 1/4}{\text{免除月数} \times 7/8} \right)$$

- 注** 1 学生納付特例・納付猶予の期間で追納がない期間は年金額に反映されません。
 2 { } 内が1以上になる人は満額支給になります。
 3 合算対象期間は分子に入れません。つまり、合算対象期間は年金額には反映されません。
 4 上記は新規裁定者(67歳以下)のケースですが、令和7年度において昭和31年4月1日以前生まれの方の老齢基礎年金の満額は829,300円となります。

なお、上記の算式による年金額は、本来の老齢基礎年金の支給開始年齢である65歳から受取りを始めた場合です。65歳前から受取りを始める「老齢基礎年金の繰上げ」、66歳以降に受取りを始める「老齢基礎年金の繰下げ」時には受給額は変わります。

④ 付加年金

前記のとおり、国民年金の第1号被保険者および65歳未満の任意加入被保険者は国民年金保険料のほかに付加保険料を納めることができます。

付加保険料を1か月(月額400円)納めると、老齢基礎年金に付加年金の額が200円上乗せされます。

したがって、付加保険料を10年間(400円×10年×12か月＝48,000円)納めると、付加年金が(200円×10年×12か月＝24,000円)上乗せされます。

なお、付加年金は付加保険料と同様に、定額で物価や賃金の変動の影響は受けません。

参考 ● 年金額の改定ルール

公的年金は物価や賃金の増減に応じて毎年度年金額が改定されますが、老齢・障害・遺族の各年金額の算出には改定率を使用します。

老齢基礎年金の例をとれば、2025年(令和7年)度の満額(40年間加入)の年金額は831,700円ですが、この額は2004年(平成16年)に設定された基準額(780,900円)に改定率を乗じて算出されています。2025年(令和7年)度の新規裁定者の改定率は1.065ですので、「780,900円×1.065＝831,700円」という計算過程を経た値です。

なお、ここ数年の新規裁定者の改定率は「2023年(令和5年)度＝1.018」「2024年(令和6年)度＝1.045」という推移になっています。

参考

マクロ経済スライド

毎年の年金額は物価と賃金の変動率のいずれかにより定められる改定率で決定されますが、マクロ経済スライドのスライド調整率により年金額は引き下げられることがあります。

たとえば、賃金・物価が十分に上昇して年金が1.0%アップとなった場合、スライド調整率が▲0.7%であれば、年金額は0.3%のアップにとどまります。したがって、このケースで前年度の改定率が1.000であった場合、マクロ経済スライド調整後の改定率は1.003となります。

2 老齢厚生年金

老齢厚生年金は、厚生年金保険の被保険者期間のある人が、65歳になって老齢基礎年金を受給できるようになったとき、老齢基礎年金に上乗せして支給されるのが原則です。

公的年金制度が現在のような形になるまでは、老齢基礎年金に相当する部分を含めて60歳から支給されていまして、その流れを引き継ぎ、厚生年金保険は60歳～64歳までは一定の要件を満たす人に対しては、厚生年金保険独自に年金給付を行い、65歳からは「老齢基礎年金＋老齢厚生年金」という本来の年金に切り替わる仕組みになっています。

① 60歳～64歳までの老齢厚生年金

【受給要件】

- 厚生年金保険の被保険者期間が1年以上あること
- 老齢基礎年金の受給資格期間を満たしていること

60歳～64歳の老齢厚生年金は、65歳以降の老齢基礎年金に相当する「定額部分」と老齢厚生年金に相当する「報酬比例部分」の2つから構成されています。

従来、60歳からこの両方が支給されており、これを「特別支給の老齢厚生年金」と呼びますが、年金財政のひっ迫を受け、支給開始年齢の引上げにより、男性は1961年(昭和36年)4月2日、女性は1966年(昭和41年)4月2日以降生まれの人は65歳になるまで年金は支給されないこととなります。

② 65歳からの老齢厚生年金

【受給要件】

- 厚生年金保険の被保険者期間が1か月以上あること
- 老齢基礎年金の受給資格期間を満たしていること

65歳になると、定額部分に相当する部分は老齢基礎年金に、報酬比例部分は老齢厚生年金に移行する形に変わります。

公的年金の全被保険者期間が20歳から60歳になるまでの間の厚生年金保険だけなら、特別支給の老齢厚生年金(報酬比例部分)と65歳からの老齢厚生年金の受給額は、ほぼ同じ金額となります。

特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢の引上げ(報酬比例部分のみ掲載)

▼60歳		▼65歳	
男性	昭和24年4月2日～昭和28年4月1日	報酬比例部分	老齢厚生年金
女性	昭和29年4月2日～昭和33年4月1日	65歳	老齢基礎年金
男性	昭和28年4月2日～昭和30年4月1日	報酬比例部分	老齢厚生年金
女性	昭和33年4月2日～昭和35年4月1日	61歳	老齢基礎年金
男性	昭和30年4月2日～昭和32年4月1日	報酬比例部分	老齢厚生年金
女性	昭和35年4月2日～昭和37年4月1日	62歳	老齢基礎年金
男性	昭和32年4月2日～昭和34年4月1日	報酬比例部分	老齢厚生年金
女性	昭和37年4月2日～昭和39年4月1日	63歳	老齢基礎年金
男性	昭和34年4月2日～昭和36年4月1日	報酬比例部分 →	老齢厚生年金
女性	昭和39年4月2日～昭和41年4月1日	64歳	老齢基礎年金
男性	昭和36年4月2日以降に生まれた者		老齢厚生年金
女性	昭和41年4月2日以降に生まれた者	65歳	老齢基礎年金

注 男性は1961年(昭和36年)4月2日以降生まれの者、女性は1966年(昭和41年)4月2日以降生まれの者からは、報酬比例部分の支給もなくなり、65歳から老齢厚生年金と老齢基礎年金の支給となります。

※女性の場合、旧共済年金加入期間分の特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢は男性と同一となります。

③ 受給年金額

老齢厚生年金の年金額は、次の算式で計算します。

(老齢厚生年金) = (A) + 経過的加算 + 加給年金

(A)は報酬比例部分であり、2003年(平成15年)3月以前の期間とその後の期間を以下の式で計算した額となります。

平均標準報酬月額 × $\frac{7.125 \sim 9.5}{1000}$ × 2003年3月までの被保険者期間の月数 +
平均標準報酬額 × $\frac{5.481 \sim 7.308}{1000}$ × 2003年4月以降の被保険者期間の月数

※平均標準報酬月額および平均標準報酬額に掛ける給付乗率は生年月日により異なりますが、1946年(昭和21年)4月2日以降生まれの場合は「7.125/1000」および「5.481/1000」に原則統一されています。

■ 経過的加算

経過的加算は特別支給の老齢厚生年金の「定額部分」と「老齢基礎年金」の年金額の算出基準が異なるため生じる差額の補てんなどのために支給されるものです。

④ 加給年金

加給年金は、年金受給者に生計を維持されている65歳未満の配偶者や18歳に到達する年度末までの子(または20歳未満で障害等級1級・2級の子)で、現に婚姻していない子がいる場合に、生活の手助けとして一定額が支給されるものです。

加給年金は、厚生年金保険に原則として20年以上加入した年金受給者に対して、通常の年金に一定額を加算して支給されます。

ただし、特別支給の老齢厚生年金の報酬比例部分のみの受給者には、加給年金は加算されません。加給年金が加算されるか否かは、原則として年金の受給権発生の日における要件によります。

㊤ 加給年金の対象となる配偶者

加給年金の対象となる配偶者には、事実婚の関係にある者も含まれます。
事実婚とはいわゆる内縁関係のことで、事実婚として認められるためには次の条件を満たしていることが必要です。

● 事実婚と認められるための主な要件

- 当事者間に、社会通念上、夫婦の共同生活と認められる事実関係を成立させようとする合意があること。
- 当事者間に、社会通念上、夫婦の共同生活と認められる事実関係が存在すること。

㊦ 加給年金の対象となる人の要件

加給年金の対象となる人とは、年金受給者と生計を一にしている、年収850万円以上の収入を将来にわたって得られない配偶者または子です。

- 年金の請求時の年収が850万円以上であっても、おおむね5年以内に850万円未満になると認められるときは対象となります。
- 年収が850万円以上であっても、年間所得金額(収入から必要経費を差し引いたもの)が6,555,000円未満であれば対象となります。

■加給年金の額

加給年金の額は次の表のとおりです。1934年(昭和9年)4月2日以降生まれの年金受給者には、通常に加給年金に加え、配偶者の特別加算が支給されます。

(2025年(令和7年)度価格)

年金受給者の生年月日	① 加給年金	② 特別加算	①+② 配偶者加給年金
昭和 9年4月2日～昭和15年4月1日	239,300円	35,400円	274,700円
昭和15年4月2日～昭和16年4月1日	239,300円	70,600円	309,900円
昭和16年4月2日～昭和17年4月1日	239,300円	106,000円	345,300円
昭和17年4月2日～昭和18年4月1日	239,300円	141,200円	380,500円
昭和18年4月2日以降	239,300円	176,600円	415,900円

※報酬比例部分のみが支給される期間について加給年金は支給されません。

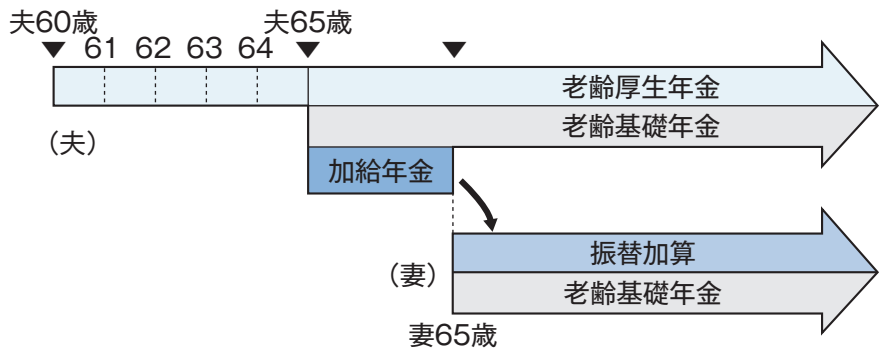
※②の特別加算は配偶者のみが加算の対象となり、子は加算の対象とはなりません。

※3人目以降の子については、1人につき79,800円が加算されます。

⑤ 振替加算

夫の老齢厚生年金に加給年金が加算されて支給される場合、配偶者(妻)が65歳になると、配偶者自身の老齢基礎年金が受給できるので、年金受給者(夫)の加給年金は支給されなくなります。ただし、配偶者自身が1966年(昭和41年)4月1日以前生まれの場合は、配偶者の老齢基礎年金に、生年月日ごとに定められた額が加給年金に代わり、「振替加算」として加算されるようになります。

参考 振替加算のイメージ



- 注 1 加給年金の支給開始年齢は、定額部分または老齢基礎年金の支給開始年齢と同じです。
- 2 加給年金も振替加算も受給できる要件に男女の区別はなく、要件に該当していれば夫でも妻でも受給できますが、上の図は、夫に加給年金が加算され、妻に振替加算が加算される設定です。

3 在職老齢年金

① 在職老齢年金とは

在職老齢年金とは、老齢厚生年金の受給開始以後も会社勤めを続ける人が厚生年金保険の保険料を支払いながら受け取る年金のことです。老齢厚生年金は働きながら受け取ることができますが、収入に応じて減額または停止されます。

在職といっても、厚生年金保険に加入しない嘱託やパートタイマー的な働き方をする場合是在職老齢年金の適用はありません。

② 在職老齢年金の仕組み

在職老齢年金は、給与(＝総報酬月額相当額)と年金月額(＝基本月額)とに応じて調整される仕組みになっています。従来、60歳前半と後半以降の在職老齢年金の仕組みは異なりましたが、2022年(令和4年)4月より、両者の支給停止の基準等は統一されており、現在は年齢にかかわらず同一の考え方で年金の支給停止額が計算されることになります。

なお、厚生年金保険は在職していれば69歳までは被保険者となりますが、70歳以降は原則被保険者とはなりません。ただし、70歳以降も在職している限り、在職老齢年金の仕組みは適用されることになっています。

③ 在職老齢年金の計算

在職老齢年金の金額は、総報酬月額相当額^{*1}と基本月額^{*2}の合計額に応じて減額、停止されます。

*1 その月の標準報酬月額と、その月以前1年間の標準賞与額(賞与の千円未満を切り捨てた額(支給1回につき上限150万円)の総額の12分の1を合算したもの)

*2 老齢厚生年金のひと月相当分(経過的加算、加給年金は除く)

■「総報酬月額相当額の算出」

総報酬月額相当額 =

該当月の
標準報酬月額

 +

該当月以前1年間の
標準賞与額の総額

 ÷ 12

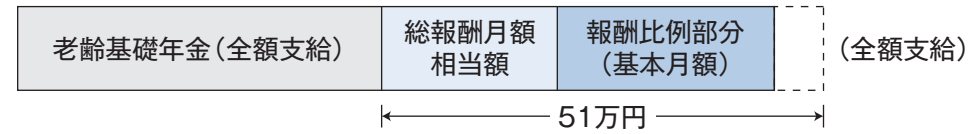
月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
給与															
賞与				標準 賞与額					標準 賞与額						

直近1年間に受けた標準賞与額の総額の月割り

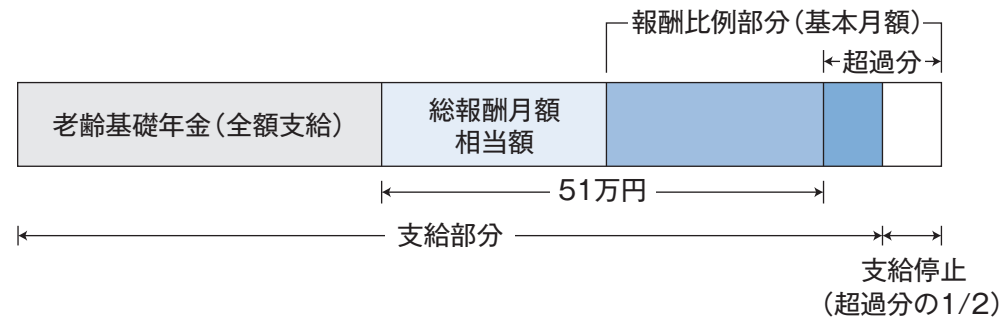
まず、総報酬月額相当額と基本月額との合計額が51万円を超えないときは、在職老齢年金の支給停止は行われません。そして、その合計額が51万円を超えときは、その超えた額の半分かが支給停止されます。

在職老齢年金の仕組みが適用されるのは老齢厚生年金の部分だけで、老齢基礎年金は全額支給されます。

●総報酬月額相当額と基本月額の合計額が51万円以下の場合(支給停止なし)



●総報酬月額相当額と基本月額の合計額が51万円を超える場合(超えた分の2分の1が支給停止)



なお、老齢厚生年金が少しでも受給できると、加給年金も受給可能となります。

※支給停止の計算結果が受給年金額を上回れば、結果として老齢厚生年金は受給できないということになります。

※51万円の基準額は一定のものではなく、年度改定により変更されることもあります。

4 ねんきん定期便

① ねんきん定期便とは

ねんきん定期便とは、これまでの加入記録の確認と、年金制度に対する理解を深めてもらうために、年金加入期間や将来受け取る年金の見込額などの年金に関する情報が定期的に送られてくるものです。現役加入者で、50歳未満の方は「これまでの加入実績に応じた年金額」を、50歳以上の方は「老齢年金の見込額」をそれぞれ確認できるようになっています。

- 送付対象の方・・・国民年金、厚生年金保険の被保険者が対象です。
- 送付時期・・・毎年誕生月に送付されます。

※1日生まれの場合、誕生月の前月に送付されます。

② 送付されるもの

③ 節目年齢(35歳、45歳、59歳)の人

- ア. 年金加入期間(加入月数、納付済月数等)
- イ. 50歳未満の方には「これまでの加入実績に応じた年金額」
50歳以上の方には、ねんきん定期便作成時点の加入制度に引き続き加入した場合の将来の「老齢年金の見込額」
- ウ. 保険料の納付額(被保険者負担分累計)
- エ. 年金加入履歴(加入制度、事業所名称、被保険者資格取得・喪失年月日・加入月数)
- オ. 厚生年金保険のすべての期間の月ごとの標準報酬月額・賞与額、保険料納付額
- カ. 国民年金のすべての期間の月ごとの保険料納付状況(納付、未納、免除等の別)

④ その他の年齢の人

上記「ア. ～ウ. 」について、前回の記録を更新し通知されます。

なお、「エ. 」は通知されませんが、「最近の月別状況」で直近13か月の保険料納付状況等がわかるようになっています。また、「オ. 」「カ. 」についても「最近の月別状況」で確認できるようになっています。

③ ねんきん定期便の内容

④ 50歳未満の場合

【50歳未満(節目年齢以外)の方用】の見本

「2. これまでの年金加入期間」の記載で、公的年金の老齢給付を受けるためには、あとどのくらいの加入期間が必要なのかが確認できます。原則として10年(120月)以上の受給資格期間がなければ老後の年金は受給できません。

また、「3. これまでの加入実績に応じた年金額(年額)」の欄に記載されているのは、あくまで今までの加入実績に応じた年金額です。今後、保険料を払い続けることによって記載の年金額は増えていくことに注意が必要です。

⑥ 50歳以上の場合

【50歳以上(節目年齢以外)の方用】の見本

50歳未満の場合と同様、「2. これまでの年金加入期間」の欄で、公的年金の老齢給付を受けるためには、あとどのくらい加入期間が必要なのかが確認できます。原則として10年(120月)以上の受給資格期間がなければ老後の年金は受給できません。

また、「3. 老齢年金の種類と見込額(年額)」の欄に記載されているのは、現在の加入状況が60歳まで継続するものとして計算した老齢年金の見込額です。記載されている数値をそのまま老後の年金として見込むことも可能ですが、報酬額が変わる場合などは受給できる年金額とは異なってきますので注意が必要です。

5 公的年金シミュレーター

「老後の年金はどのくらいもらえるのだろうか?」という心配をしている人も少なくないのではないのでしょうか。そこで、厚生労働省は、働き方や暮らし方の変化に応じて、将来受け取る年金額を簡単に試算できるツールとして、「公的年金シミュレーター」を開発し、2022年(令和4年)4月より運用を開始しました。IDやパスワード設定も不要で、スマートフォンやタブレットでの利用も可能となっており、現時点の年金額の試算だけでなく、65歳以降に働いた場合の年金額の増額試算等にも対応しています。

2023年(令和5年)7月には民間事業者が運営するサービスとの連携を進展させるため、公的年金シミュレーターのプログラムを民間事業者に公開しています。

※公的年金シミュレーターは「将来の年金額を簡単に試算すること」が目的のため、実際の年金額とは必ずしも一致するわけではなく、より正確な年金見込額の確認には、日本年金機構の「ねんきんネット」の活用が推奨されています。

■年金見込額の試算に関する主な注意点

- 老齢年金を対象としており、障害年金・遺族年金等は試算できない
- 試算結果は千円以下を四捨五入して表示している
- 特別支給の老齢厚生年金、加給年金、振替加算等は考慮していない

他

第3章 障害給付

1 障害年金

病気やケガによって、障害等級に該当する障がいが残ったときは、障害年金が支給されます。

国民年金だけに加入している人(第1号被保険者・第3号被保険者)は、障害基礎年金だけを受給することになります。

一方、厚生年金保険に加入している時に初診日がある病気やケガで所定の障害等級に該当した場合は、障害基礎年金に障害厚生年金が上乗せされることになります。

なお、厚生年金保険では、独自に障害等級3級も給付の対象としており、3級より軽い障がいも一定のものについては、障害手当金(一時金)の給付を行っています。

初診日に加入していた制度	障がいの程度に応じて支給する年金		障がいの程度に応じて支給する給付等
国民年金	1級	障害基礎年金	なし
	2級	障害基礎年金	
厚生年金保険	1級	障害厚生年金 障害基礎年金	障害手当金(一時金) (3級より軽度の場合)
	2級	障害厚生年金 障害基礎年金	
	3級	障害厚生年金	

① 障害年金受給のための要件

障害年金を受給するためには、次の④～⑥の3つの要件を満たすことで、障害基礎年金、障害厚生年金の受給権が発生し、その翌月から年金が受給できます。

④初診日に関する要件

障がいの原因となった病気やケガで初めて医師や歯科医師の診療を受けた日を「初診日」といいます。この初診日に、それぞれの制度の被保険者であるということが原則として必要です。

例外は20歳未満の人や、60歳以上65歳未満の人のケースです。20歳未満の人は国民年金の被保険者にはなりません。障害認定日が20歳前のときは20歳に達した日、障害認定日が20歳以降のときは障害認定日に他の要件を満たせば障害基礎年金を受給することができます。また、60歳以上65歳未満で被保険者ではない人が一定の要件を満たし、日本国内に住所を有している場合は障害基礎年金の受給対象になります。

⑤障害認定日における障害の状態

障害認定日に障害等級1級・2級(障害厚生年金は3級含む)の状態にあることが必要です。

障害認定日とは

- 障がいの原因となった病気やケガの初診日から1年6か月たった日
- 症状が固定した場合は、その固定した日(例：手足の切断等)

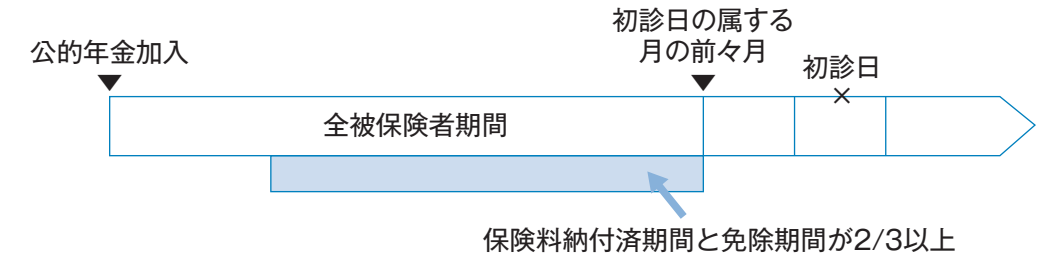
この、いずれか早い日を指しています。

しかし、中には障害認定日には障がいの程度が軽かったときでも、その後症状が悪化して、障害年金を受けられる障害等級になることもあります。この場合、「事後重症」といって、65歳になる日の前日までに請求すれば、その翌月から障害年金が受けられます。

⑥一定の保険料納付要件

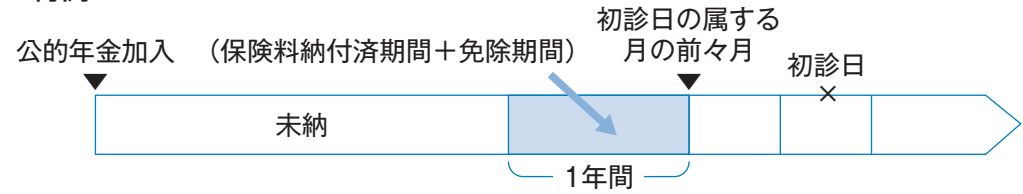
障害年金を受給するためには、保険料の納付要件を満たす必要があります。

具体的には、初診日の前日において、初診日の属する月の前々月までに、保険料納付済期間(保険料免除期間も含む)が全被保険者期間の3分の2以上あることが必要です。



なお、この保険料納付要件には特例があり、2026年(令和8年)3月までに初診日がある傷病で所定の障害状態となった場合は、保険料納付済期間(保険料免除期間も含む)が全被保険者期間の3分の2以上なくても、初診日の前日において、初診日の属する月の前々月までの直近1年間に保険料未納期間がなければ保険料納付要件を満たしたことになり、障害年金が受けられることになっています。ただし、この特例適用は初診日において65歳未満の場合に限ります。

<特例>



② 障害基礎年金

④障害基礎年金の受給要件

障がいの状態が1級または2級の場合には、国民年金より障害基礎年金が障がいの程度に応じて支給されます。

⑥障害基礎年金の額

障害基礎年金の年金額は、基本額に加え、年金受給者により生計を維持されている18歳に到達する年度末までの子、または1級・2級の障害状態にある20歳未満の子がいるときは、子の加算が加わります。

障害基礎年金の年金額

(2025年(令和7年)度価格)

等級	子の数	基本額	子の加算	支給額(年額)
1級	0人	1,039,625円	0円	1,039,625円
	1人		239,300円	1,278,925円
	2人		478,600円	1,518,225円
	3人		558,400円	1,598,025円
2級	0人	831,700円	0円	831,700円
	1人		239,300円	1,071,000円
	2人		478,600円	1,310,300円
	3人		558,400円	1,390,100円

- 注 1 子の数が3人以上のときは、1人につき79,800円を加算
2 上記は新規裁定者(67歳以下)のケース

■20歳前の傷病による障害基礎年金の所得制限

前記(「①③初診日に関する要件」参照)のとおり、傷病の初診日に20歳未満の人は、障害認定日が20歳未満のときは20歳に達した日、障害認定日が20歳以降のときは障害認定日において2級以上の障がいの状態にあるときに、障害基礎年金が支給されます。ただし、この20歳前の傷病の場合は保険料納付要件が問われないことから、年金受給者本人の所得額による支給制限があります。

③ 障害厚生年金

㊤障害厚生年金の受給要件

厚生年金保険に加入している間に病気やケガにより、障害等級1級・2級または3級の障がいが残った場合、保険料納付要件を満たしている人に対して障害認定日の属する月の翌月から障害厚生年金が支給されます。

障がいの程度が、1級・2級であれば障害基礎年金もあわせて支給されます。

3級の障害厚生年金は、厚生年金保険独自の給付です。

また、厚生年金保険の独自給付として年金給付のほかに初診日から5年以内に傷病が治ったときに3級より軽度の障がいが残った場合には、一時金が「障害手当金」として支給されます。

㊦障害厚生年金の額

障害厚生年金の年金額は、障がいの等級に応じて、障害認定日の属する月までの平均標準報酬月額と平均標準報酬額、ならびに被保険者期間を用いて計算されます。

年金受給者により生計を維持されている65歳未満の配偶者がいる場合は、加給年金が加算されます。

加算されるのは障害等級1級・2級に限ります。配偶者の加給年金は、老齢厚生年金の場合と異なり、特別加算額はありません。

なお、障害厚生年金の加給年金は、配偶者が65歳に達した時点で支給は停止され、配偶者の老齢基礎年金に生年月日に応じた振替加算が加算されます(1966年(昭和41年)4月1日以前生まれに限る)。

■障害厚生年金の年金額

2003年(平成15年)3月以前の期間と2003年(平成15年)4月以降の期間を以下の式で計算した額が障害厚生年金の基本額となります。

$$\begin{aligned} & \left(\text{平均標準報酬月額} \times \frac{7.125}{1000} \times \text{2003年3月までの被保険者期間の月数} + \right. \\ & \left. \text{平均標準報酬額} \times \frac{5.481}{1000} \times \text{2003年4月以降の被保険者期間の月数} \right) \end{aligned}$$

※平均標準報酬月額と平均標準報酬額は、賃金や物価の変動を反映させた再評価率(スライド調整率含む)により、金額は毎年度改定されることになります。

障害厚生年金は被保険者期間が300月に満たない場合は、300月として計算するルールがあります。実務的には、前記の計算結果に「300月/被保険者期間」を乗じる対応が行われます。なお、300月を超える場合は実期間で計算することになります。

●障害等級1級の場合は、基本額で計算されたものを1.25倍にし、加給年金も要件を満たせば加算されます。

●障害等級2級の場合は基本額で計算されたものに、要件を満たせば加給年金が加算されます。

●厚生年金保険の独自給付である障害等級3級の障害厚生年金の場合は、最低額623,800円(2025年(令和7年)度の新規裁定者)が保障されています。

④ 障害手当金

厚生年金保険の加入中に、障がいの原因となる病気やケガの初診日があり、その初診日から5年以内に治り、その後も3級より程度は軽い一定の障がいが残った場合に障害手当金が支給されます。

障害手当金の額は、前記の計算式により算出した障害厚生年金の額の100分の200に相当する額になりますが、最低額1,247,600円(2025年(令和7年)度の新規裁定者)が保障されています。

2 一人一年金の原則

基礎年金と厚生年金保険の給付は、多くの場合同じ原因(老齢・障害・遺族)によって給付されますが、老齢年金の受給権を持っている人が障害状態に該当したり、遺族年金の受給権を得たりすることもあります。

そのとき、「どの年金と、どの年金」が受給できるのかという組み合わせが「併給調整」といわれるものです。

㊤原則

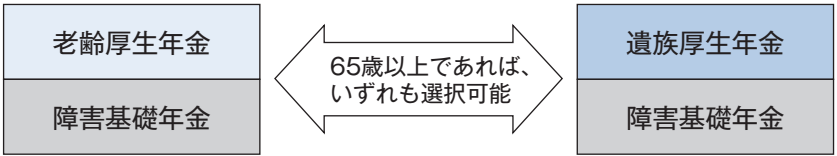
公的年金の原則は「一人一年金」です。したがって、後述「㊦例外」を除き、基礎年金と厚生年金保険は同一理由により給付されることとなります。

老齢厚生年金	障害厚生年金	遺族厚生年金
老齢基礎年金	障害基礎年金	遺族基礎年金

⑥例外

(i)障害基礎年金の併給調整(受給権者が65 歳以上の場合)

まずは障害基礎年金と他年金との組み合わせです。この場合、老齢厚生年金と遺族厚生年金の受給権も同時に有する可能性がありますので、「障害基礎年金＋障害厚生年金」の組み合わせの他に、以下の2つの組み合わせも選択することができます。ただし、障害基礎年金の受給権者が65 歳以上であることという年齢制限があります。

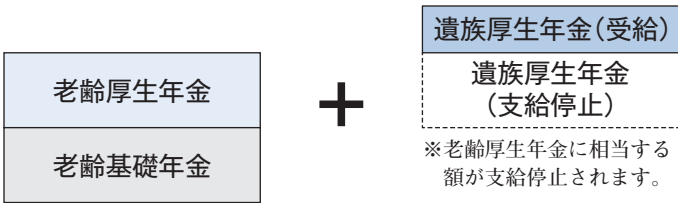


(ii)遺族厚生年金の併給調整(受給権者が65 歳以上の場合)

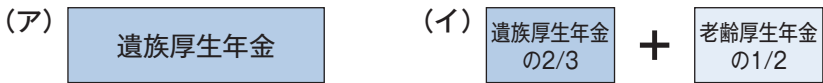
次に、老齢基礎年金と次章記載の遺族厚生年金との組み合わせです。遺族厚生年金の受給権者が65 歳以上の場合、老齢基礎年金と遺族厚生年金の一部または全部をあわせて受け取ることができます。

●遺族厚生年金と老齢厚生年金の受給権がある場合

65 歳以上で遺族厚生年金と老齢厚生年金を受け取る権利がある人は、老齢厚生年金は全額支給となり、遺族厚生年金は老齢厚生年金に相当する額が支給停止されます。



なお、上記の遺族厚生年金について、受給権者が死亡した人の配偶者である場合は、次の(ア)(イ)の額を比較し、多いほうが遺族厚生年金の額として計算されることになります。



※老齢厚生年金の額が遺族厚生年金の額よりも多い場合は、遺族厚生年金は支給されません。また、2007 年(平成19 年)3 月までに受給権を得ている人の例外もありますが、ここでは省略しています。

第4章 遺族給付

公的年金制度の加入者や加入者であった人で要件を満たした人が死亡した場合には、各年金制度から遺族給付があります。

遺族給付の概要

死亡した人	第1号被保険者 第3号被保険者	第2号被保険者
受給対象者	自営業者・専業主婦(夫)等の国民年金に加入中の人等に生計を維持されていた遺族(遺族とは子のいる配偶者、または子)	厚生年金保険加入中等の会社員・公務員等に生計を維持されていた遺族(遺族とは、妻・夫・子、父母、孫、祖父母まで)
受給できる年金	遺族基礎年金	遺族基礎年金 遺族厚生年金
年金以外の給付	死亡一時金 寡婦年金	—

1 遺族基礎年金

① 遺族基礎年金を受給できる遺族

死亡した人によって生計を維持されていた人(年収が850 万円未満等の要件あり)で、子または子のいる配偶者に遺族基礎年金が支給されます。ここでいう子とは、18 歳に到達する年度末までの未婚の子、または20 歳未満で障害等級1 級・2 級に該当する未婚の子を指します。

■遺族基礎年金のポイント

- 2014 年(平成26 年)4 月から子のいる夫にも遺族基礎年金が支給されるようになりました。
- 子がいる配偶者であっても、その子が18 歳に到達する年度末(子が障害等級1 級・2 級の場合は20 歳未満)より後は遺族基礎年金の対象にはなりません。

② 遺族基礎年金の受給要件

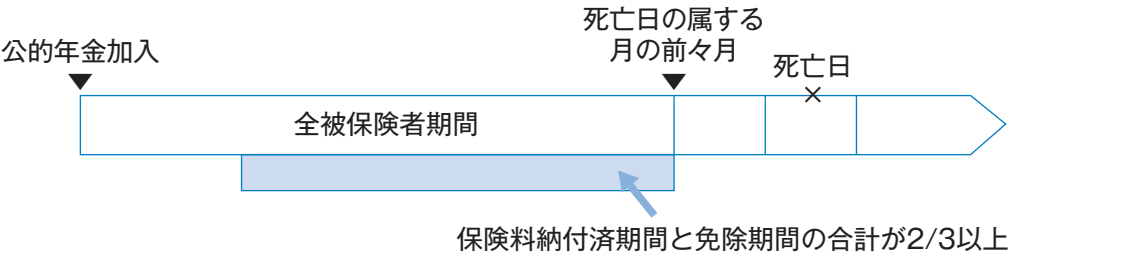
遺族基礎年金は次の①～④のいずれかに該当する人が亡くなった場合に支給されます。

- ①国民年金に加入している人
- ②被保険者であった人で、60 歳以上65 歳未満で日本国内に住んでいる人
- ③老齢基礎年金の受給権者(保険料納付済期間と保険料免除期間とを合算した期間が25 年以上の人に限り)
- ④保険料納付済期間と保険料免除期間、合算対象期間とを合算した期間が25 年以上の人

③ 保険料納付要件

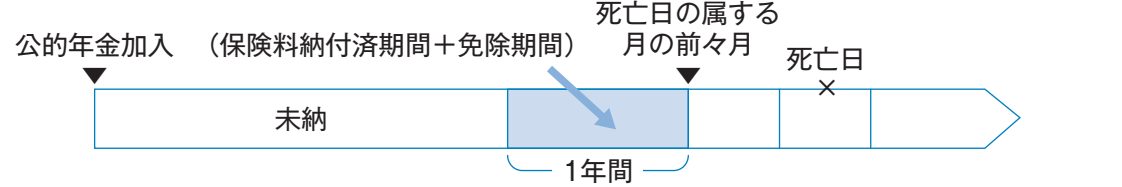
遺族基礎年金を受給するためには、被保険者または被保険者であった人が、死亡日の属する月の前々月までに、保険料納付済期間(保険料免除期間も含む)が全被保険者期間の3分の2以上あることが必要になります。これを遺族基礎年金の保険料納付要件といいます。

つまり、保険料未納期間が全被保険者期間の3分の1を超えると、死亡しても遺族は遺族基礎年金を受給することができません。



なお、2026年(令和8年)3月までに死亡した場合の特例として、保険料納付済期間(保険料免除期間も含む)が全被保険者期間の3分の2以上なくても、死亡日の属する月の前々月までの直近1年間に保険料未納期間がない場合、保険料納付要件を満たしたことになります。ただし死亡日に65歳未満の人に限りです。

<特例>



④ 遺族基礎年金の受給額

遺族基礎年金の基本額は831,700円であり、これに子の人数に応じた加算がなされます。配偶者が受給する場合の子の加算は、1人目・2人目は239,300円、3人目以降は79,800円になります。

子の数と受給できる年金額をまとめると次のようになります。

子のいる配偶者の場合の遺族基礎年金額			
(2025年(令和7年)度価格)			
子の数	基本額	子の加算	支給額(年額)
1人	831,700円	239,300円	1,071,000円
2人		478,600円	1,310,300円
3人		558,400円	1,390,100円

※子の数が3人以上のときは、1人につき79,800円加算
※上記は新規裁定者(67歳以下)のケース

子だけの場合の遺族基礎年金額

子の数	基本額	子の加算	支給額(年額)
1人	831,700円	0円	831,700円
2人		239,300円	1,071,000円
3人		319,100円	1,150,800円

※子の数が3人以上のときは、1人につき79,800円加算
※上記は新規裁定者(67歳以下)のケース

⑤ 死亡一時金

国民年金の第1号被保険者としての保険料納付済期間(免除期間がある場合は所定の月数を加算)が36か月以上ある人が、老齢基礎年金・障害基礎年金を受給せずに死亡した時に、生計を同じくしていた遺族に支給されます。受給できる遺族は次のとおりで、①～⑥の優先順位の高い人が受給することができます。

■受給できる遺族

- ①配偶者 ②子 ③父母 ④孫 ⑤祖父母 ⑥兄弟姉妹

死亡一時金額

保険料納付済期間	死亡一時金額
3年以上15年未満	120,000円
15年以上20年未満	145,000円
20年以上25年未満	170,000円
25年以上30年未満	220,000円
30年以上35年未満	270,000円
35年以上	320,000円

※付加保険料を3年以上納付している場合は、一律8,500円加算

⑥ 寡婦年金

寡婦年金とは、国民年金の第1号被保険者としての保険料納付済期間と保険料免除期間を合わせて10年以上ある夫が死亡した場合に支給される国民年金独自の給付で、残された妻に支給されます。受給のための要件は次のとおりです。

- 死亡した夫が老齢基礎年金または障害基礎年金を受給したことがない
●死亡した夫との婚姻期間が10年以上

寡婦年金の額は、死亡した夫が受け取れるはずだった老齢基礎年金額の4分の3に

なります。また、実際に受け取れるのは妻が60歳になったときから65歳になるまでの最長5年間です。

寡婦年金と死亡一時金の両方を受け取れる場合は、どちらかの選択となります。

参考

遺族基礎年金を受給できなくなる場合

遺族基礎年金は、次のような場合にその権利を失います。

- 受給権者が死亡したとき
- 受給権者が婚姻したとき
- 受給権者が直系血族または直系姻族以外の養子となったとき
- 子の全員が配偶者以外の養子となったとき(配偶者が失権)
- 子の全員が配偶者と生計を別にしたとき(配偶者が失権)
- 子が離縁により死亡者の子でなくなったとき(子が失権)
- 子の全員が、18歳到達後最初の年度末を迎えたとき(障害等級1級・2級に該当する子の場合は、20歳になるまで)

等

2 遺族厚生年金

① 遺族厚生年金を受給できる遺族

遺族厚生年金を受給できる遺族とは、死亡した人(被保険者)によって生計を維持されていた人で、以下の人に支給されます(①～④は順位を表します)。

- ① 配偶者(夫の場合は55歳以上)と子
- ② 55歳以上の父母
- ③ 孫
- ④ 55歳以上の祖父母

ただし、子・孫は18歳に到達する年度末まで、または障害等級1級・2級のときは20歳になるまでの支給となります。また、夫・父母・祖父母は被保険者死亡時に55歳以上の場合に受給の権利を得ますが、実際の受給は60歳からになります。

なお、夫に対する遺族厚生年金は55歳～59歳の期間は支給停止(「若年停止」といいます)されますが、夫に遺族基礎年金が支給されるときには支給停止が解除され、遺族基礎年金と遺族厚生年金が支給されます。また、子のいない30歳未満の妻が受け取る遺族厚生年金は5年で失権となることにも注意が必要です。

② 遺族厚生年金の受給要件

遺族厚生年金は次の①～④のいずれかに該当する人が亡くなった場合に支給されます。

- ① 厚生年金保険の被保険者
- ② 厚生年金保険の被保険者であった人で、被保険者であった間に初診日がある病

気やケガが原因でその初診日から5年を経過する日より前に死亡した人

③ 1級・2級の障害厚生年金の受給権者

④ 老齢厚生年金の受給権者(保険料納付済期間と保険料免除期間、合算対象期間とを合算した期間が25年以上の人に限り)、または、保険料納付済期間と保険料免除期間、合算対象期間とを合算した期間が25年以上である人

①～③の人が亡くなる場合は短期要件といわれ、④の人が亡くなる場合は長期要件といわれるものですが、どちらに該当するかによって「遺族厚生年金の額」の計算式が異なります。

③ 遺族厚生年金の保険料納付要件

遺族厚生年金を受給するためには、遺族基礎年金と同様の保険料納付要件があります。

注意しなければいけない点として、死亡した時に厚生年金保険に加入中であったとしても、厚生年金保険の加入前に長期間の国民年金保険料等の未納期間がある場合には、遺族厚生年金が受給できない可能性があることを忘れないようにしなければいけません。

④ 遺族厚生年金の受給額

遺族厚生年金の計算式は、「短期要件」と「長期要件」で異なります。短期要件・長期要件の違いは上記「② 遺族厚生年金の受給要件」のとおりです。

㊤短期要件

2003年(平成15年)3月以前の期間と2003年(平成15年)4月以降の期間を次の式で計算した額が短期要件の遺族厚生年金の年金額となります。

$$\left(\text{平均標準報酬月額} \times \frac{7.125}{1000} \times 2003\text{年}3\text{月までの被保険者期間の月数} + \right. \\ \left. \text{平均標準報酬額} \times \frac{5.481}{1000} \times 2003\text{年}4\text{月以降の被保険者期間の月数} \right) \times 3/4$$

※平均標準報酬月額と平均標準報酬額は、賃金や物価の変動を反映させた再評価率(スライド調整率含む)により、金額は毎年度改定されることになります。

短期要件の場合、厚生年金保険の加入期間が短いケースが多いですが、被保険者期間が300月に満たない場合でも、300月として計算することになっています。この場合、障害厚生年金と同様に、上記の計算結果に「300月/被保険者期間」を乗じる対応が行われます。

㊤長期要件

2003年(平成15年)3月以前の期間と2003年(平成15年)4月以降の期間を次ページの式で計算した額が長期要件の遺族厚生年金の年金額となります。

$$\begin{aligned} & \left(\text{平均標準報酬月額} \times \frac{7.125 \sim 9.5}{1000} \times 2003\text{年}3\text{月までの被保険者期間の月数} + \right. \\ & \left. \text{平均標準報酬額} \times \frac{5.481 \sim 7.308}{1000} \times 2003\text{年}4\text{月以降の被保険者期間の月数} \right) \times 3/4 \end{aligned}$$

※長期要件の場合、被保険者期間の月数については実際の加入月数を使います。
※給付乗率については、老齢厚生年金の年金額を計算するときと同様に昭和21年4月2日以降生まれの場合は「7.125/1000」および「5.481/1000」に原則統一されています。
※短期要件と同様に平均標準報酬月額と平均標準報酬額は、賃金や物価の変動を反映させた再評価率(スライド調整率含む)により、金額は毎年度改定されることになります。

短期要件との相違点は、平均標準報酬月額および平均標準報酬額に乗ずる給付乗率が生年月日によって読み替えられる場合があることと、被保険者期間の月数を300月とするのではなく、実際の加入月数を使うことです。そのため、厚生年金保険の加入月数が多い場合は遺族厚生年金の受給額も多くなっていきます。

⑤ 中高齢寡婦加算

遺族基礎年金は一般的に子が18歳に到達する年度末までの支給です。また、その年齢に該当する子がいない場合には最初から遺族基礎年金が支給されません。そのため受給額には大きな差がでます。これを埋めるために遺族厚生年金から「中高齢寡婦加算」が支給されます。

■中高齢寡婦加算が支給される要件

【妻の要件】

- ①夫死亡時に子がいない場合は、40歳以上65歳未満であること

②子がいる場合は、40歳以降に子が18歳年度末(障害等級1級・2級に該当する場合は20歳)に達し、遺族基礎年金を受給できなくなったときに65歳未満であること

【夫の死亡時の要件】

- ①夫が在職中に死亡したこと

②夫が厚生年金加入中の初診日より5年以内に死亡したこと

③1級・2級の障害厚生年金の受給権者である夫が死亡したこと

④厚生年金保険に原則20年以上加入していた夫が死亡したこと

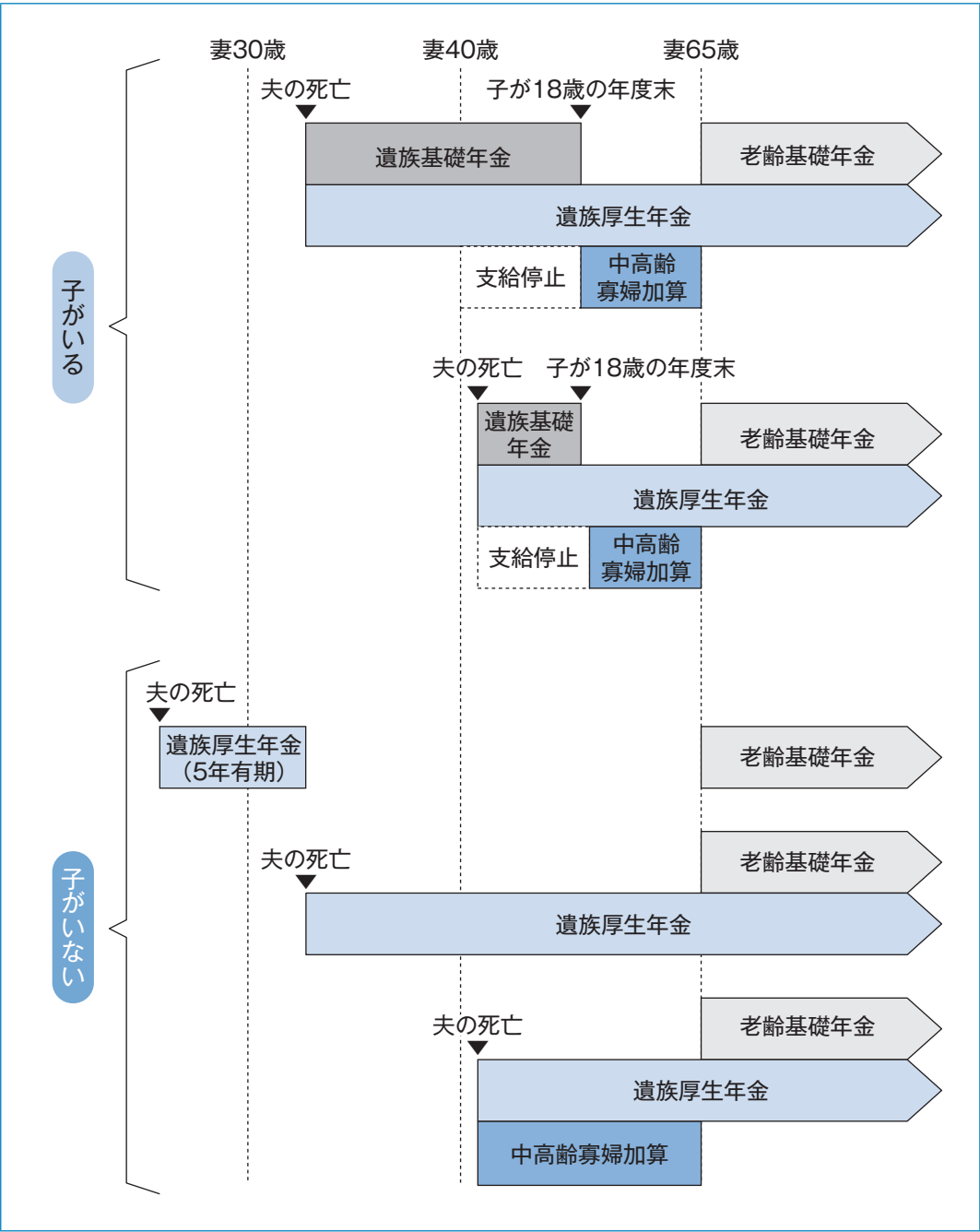
上記の妻の要件および夫の死亡時の要件に該当する場合、妻が40歳から(妻の年齢が40歳を超えているときは受給権を取得したときから)65歳に達するまでの間支給され、金額は623,800円(2025年(令和7年)度)となっています。

なお、上記「妻の要件②」の場合は、その子がその該当年齢を外れ、遺族基礎年金

が受けられなくなった時点からの支給になります。

■中高齢寡婦加算のポイント

- ①中高齢寡婦加算は、夫の死亡時に子のない妻の年齢が40歳以上の場合に、妻が65歳になるまで支給されます。
- ②夫が死亡した時に妻が40歳未満でも、妻が40歳の時に遺族基礎年金の受給要件に該当する子がいれば、その受給終了後に中高齢寡婦加算が支給されます。
- ③子のいる妻の場合、中高齢寡婦加算は、40歳になっても子が18歳に到達する年度末まで(一般的には高校卒業まで)は支給されません。その後は65歳になるまで支給されます。



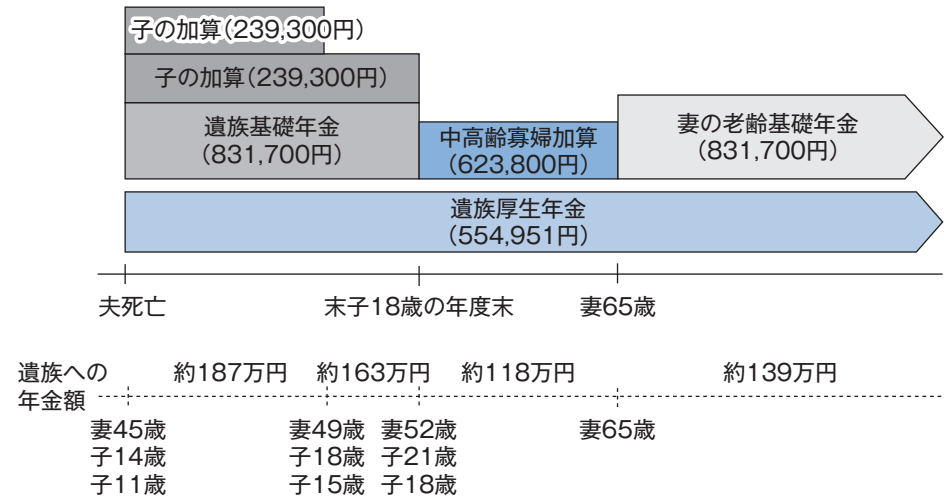
参考

遺族年金の計算

家族構成 夫：47歳 会社員、在職中の平均標準報酬額45万円
妻：45歳 専業主婦(40年間すべて保険料納付済期間とする)
子：2人(14歳、11歳)

計算前提：厚生年金保険加入期間はすべて2003年(平成15年)4月以降として、
短期要件(厚生年金保険加入期間を300月とみなす)にて遺族厚生年金
を計算する。

- 遺族基礎年金(子の加算も含む)参照 第Ⅱ部第4章①(P.228～229)に記載しています。
- 中高齢寡婦加算参照 第Ⅱ部第4章②(P.232～233)に記載しています。
- 遺族厚生年金の計算参照 第Ⅱ部第4章②(P.231～232)に記載しています。
 $450,000円 \times 5.481 \div 1000 \times 300月 \times 3/4 = 554,951円$



夫の平均標準報酬額45万円ということは、毎年の年収に換算すると概ね500万円を超える水準*と考えられます。その夫が亡くなったときの遺族年金は、遺族基礎年金と遺族厚生年金を合算しても年間180万円程であり、夫が元気で働いている頃の収入には到底及ぶものではありません。

公的年金は万一の遺族の生活を助ける重要な経済的なサポート役となるものですが、それだけでは十分ではないことが理解できると思います。

*「45万円×12か月＝540万円」という結果からしても、在職中の平均年収は500万円超であることが推測できます。

第Ⅲ部 公的医療保険制度

第1章 公的医療保険制度の仕組み

1 公的医療保険制度とは

公的医療保険制度は、人々の病気やケガ、出産、死亡などの際に必要な給付を行い、生活の安定を図ることを目的とした制度です。職域や地域に応じた医療保険制度があり、すべての人がいずれかの制度に加入しなければならない国民皆保険となっています。

公的医療保険制度は、大きく分けると、民間会社に勤める人や公務員などが加入する被用者保険、自営業者などが加入する「国民健康保険」および75歳以上の人などが加入する「後期高齢者医療制度(長寿医療制度)」となります。

医療保険制度の体系

	制度名	加入者(被保険者)
被用者保険	全国健康保険協会管掌健康保険(協会けんぽ)	企業の従業員など
	組管管掌健康保険(組合健保)	企業の従業員など
	船員保険	船員として船舶所有者に使用される人
	国家公務員共済組合	国家公務員
	地方公務員共済組合	地方公務員
	私立学校教職員共済制度	私立学校教職員
国民健康保険	国民健康保険(都道府県が財政運営の主体)	自営業者など(被用者保険の被保険者・被扶養者以外の人)
	国民健康保険組合	同業者で組織する国民健康保険組合加入者とその家族
	後期高齢者医療制度(長寿医療制度)	原則75歳以上の人

2 医療診療形態の種類

日本の医療診療形態はさまざまな形態があります。保険診療以外の診療形態も理解しておくことが必要です。

① 保険診療

私たちが病院で受ける診療のうち、最も一般的な形態が保険診療です。医療機関等により提供される医療で、保険診療の対象となる医療の範囲・内容とその価格はあらかじめ定められています。患者が病院にかかる場合、マイナ保険証(健康保険証)等を医療機関等に提示し、窓口で患者負担分を支払うことになります。

② 自由診療

公的医療保険制度適用外の診療を受けることをいいます。医療費は医療機関等が自由に設定することとなり、かつ、全額患者負担となります。その他、保険適用外の新薬の使用、最先端の医療を受けるため等にも利用されています。

③ 保険診療と保険外診療の併用(いわゆる「混合診療」)

保険診療と保険外診療の併用とは、同一の疾患に関する不可分の治療の中で、公的医療保険の適用となる診療と、保険適用にならない診療(保険外診療)を併用することをいいます。保険診療と保険外診療の併用は原則として認められていないため、併用した場合、通常なら3割負担で済む保険適用部分も全額自己負担となってしまいます。

ただし、保険外併用療養費制度により、厚生労働大臣の定める「評価療養」*¹と「選定療養」*²について、保険診療と保険外診療の併用が可能となっています。また、2016年(平成28年)度より、新たな保険外併用療養の仕組みとして「患者申出療養」が実施されています。

*1 「評価療養」とは、保険給付の対象とすべきものであるか否かについて適正な医療の効率的な提供を図る観点から、高度医療技術や医薬品の使用など「評価」を行うことが必要な療養のことです。

*2 「選定療養」とは、特別の病室(診療環境)の提供や歯科の金合金など被保険者の選定に係る療養のことです。

④ 先進医療

国民の安全性を確保し、患者負担の増大を防止するといった観点もふまえつつ、選択肢を広げ、利便性を向上するという観点から、評価療養のひとつとして保険診療との併用が認められているものです。先進医療にかかる費用は患者が全額自己負担し、それ以外の通常の治療費は一般の保険診療が適用されることとなります。代表的な先進医療の技術には、がん治療の際に利用される「重粒子線治療」や「陽子線治療」などがあります。

3 医療保険制度の適用対象者

① 被保険者

保険料を支払って医療保険に加入する人を被保険者といいます。健康保険等の被用者保険においては、被保険者(本人)に加えて被扶養者(配偶者や子など)についても制度の適用対象者となっており、ほぼ同等の保険給付があります。

一方、国民健康保険の被保険者は、被用者保険諸制度の対象外の者であり、主に農業・漁業従事者、自営業者、自由業者、職場からの退職者およびその家族となります。国民健康保険では、世帯構成員のそれぞれが被保険者となり、被扶養者という区別はありません。

② 被扶養者

健康保険等の被保険者に扶養されている家族(75歳未満の人)は、被扶養者として健康保険等に参加します。被扶養者の範囲、年収基準は次のとおりです。

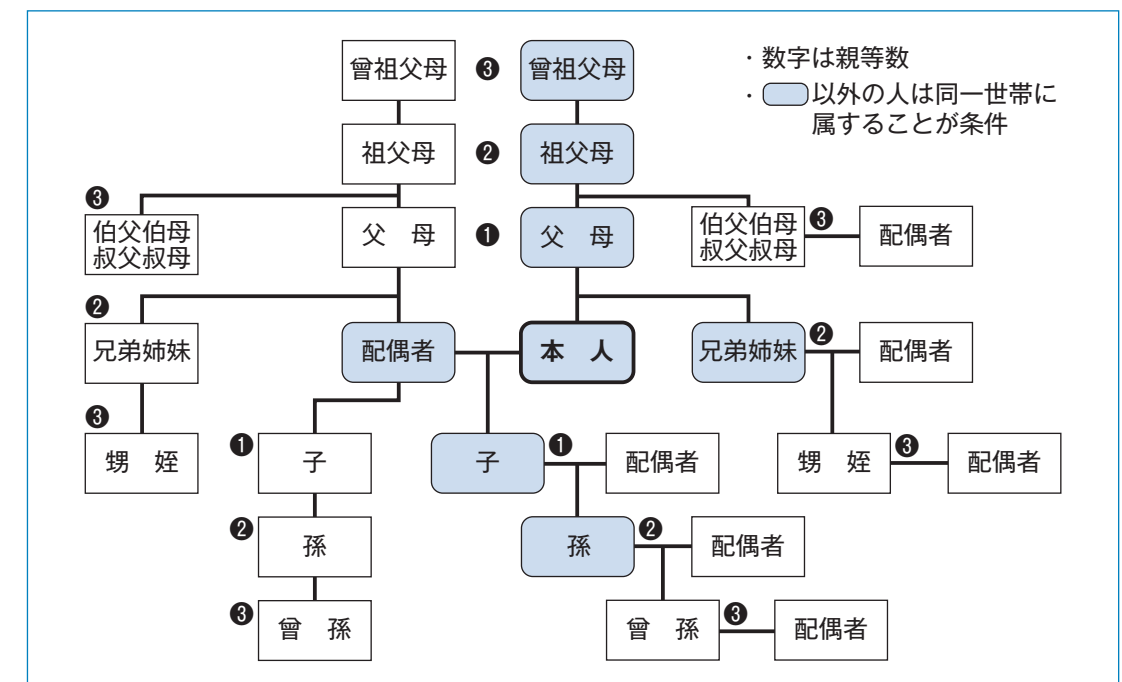
㊤被扶養者の範囲

(i)主として被保険者によって生計を維持されている次の人

被保険者の直系尊属(被保険者の父母と同系列以上の直系血族)、配偶者(事実上婚姻関係にある人を含む)、子(実子、養子)、孫、兄弟姉妹

(ii)被保険者と同一世帯で、主として被保険者の収入により生計を維持されている次の人

- 被保険者と三親等以内の親族であって、(i)に該当しない人
- 被保険者と事実上婚姻関係にある配偶者の父母および子
- 被保険者と事実上婚姻関係にある配偶者の死亡後における父母および子



㊦被扶養者の年収基準

上記のうち、年間収入が「130万円未満(60歳以上や障害者は180万円未満)」で、かつ「被保険者の収入の1/2未満」*であれば被扶養者となります。

*同一世帯に属していない場合は、「被保険者からの援助による収入額より少ない場合」と読み替えます。

③ 保険料

医療保険制度の費用の負担は、被保険者およびその雇用主によって支払われる保険

料(国民健康保険の場合、全額が被保険者負担)で構成されています。

㊤健康保険等の保険料

健康保険等(被用者保険)の保険料は、各被保険者の標準報酬月額および標準賞与額に保険料率を乗じて算出されます。保険料率は、都道府県や加入している健康保険組合によって異なりますが、2025年(令和7年)度の協会けんぽの全国平均保険料率は10%となっています。

(i) 毎月の保険料

月々の給与にかかる保険料は「標準報酬月額」に保険料率を掛けて求めます。標準報酬月額とは給与額を一定のルールで区分したものです。具体的には1等級58,000円から50等級139万円までの50段階に分かれています。標準報酬月額は保険料を計算するときだけでなく、傷病手当金・出産手当金を計算するときにも使われます。

(ii) 賞与の保険料

賞与の1,000円未満の端数を切り捨てた額を標準賞与額とします。その年間賞与総額が573万円を超えるときは、573万円とします。標準賞与額についても標準報酬月額と同様に保険料率を掛けて保険料を算出します。

(iii) 保険料の負担

健康保険等の保険料は、原則として事業主と被保険者が折半で負担します(健保組合によっては事業主が多めに負担するところもあります)。被保険者分は給与から天引きされ、事業主は、この被保険者分と事業主分をあわせて納めます。なお、被扶養者は保険料を負担することなく健康保険等の給付を受けることができます。

㊦国民健康保険の保険料

国民健康保険では、保険料の代わりに国民健康保険税を徴収することができ、多くの自治体では保険税制度を採り入れています。健康保険の保険料が被保険者の保険料負担能力に応じて賦課されるのに対し、国民健康保険の保険料は、被保険者の保険料負担能力に応じて賦課される「応能分(所得割・資産割)」と、受益に応じて等しく被保険者に賦課される「応益分(均等割・平等割)」から構成されています。この国民健康保険料(税)は、被保険者の属する世帯の世帯主が負担することとなっています。

④ 保険給付

保険給付としては、療養の給付を含め、次章に述べる給付があります。給付には法律で定められている「法定給付」の他に、健康保険組合等が一定の手続きを経て給付を独自に上乘せする「付加給付」があります。なお、療養の給付は、医療費の全額が給付されるのではなく、一部が自己負担となっています。

⑤ 一部負担(療養の給付、家族療養費)

病気やケガをしたとき、マイナ保険証(健康保険証)等を医療機関等に提示することにより、必要な治療などを受けることができます。この場合には、医療機関等の窓口において診療費の3割(年齢に応じて1割・2割のケースあり)に相当する一部負担金を支払うことになります。

被保険者・被扶養者の区分	窓口での一部負担金
就学前児童	かかった医療費の2割
一般の被保険者・被扶養者	かかった医療費の3割
70歳～74歳の一般の被保険者・被扶養者	かかった医療費の2割
75歳以上の一般の被保険者	かかった医療費の1割または2割 ^{*1}
70歳以上の現役並み所得者 ^{*2} ・被扶養者	かかった医療費の3割

- * 1 75歳以上で一定以上の所得がある場合(現役並み所得を除く)は2022年(令和4年)10月に2割に変更されています(第Ⅲ部第4章「後期高齢者医療制度」(P.244)参照)。
- * 2 現役並み所得者とは、標準報酬月額28万円以上(または課税所得145万円以上)の人です。ただし、被保険者およびその被扶養者の収入の額が520万円(被扶養者がいない場合は383万円)に満たない場合、申請により現役並み所得者とはなりません。

⑥ 各自治体の医療費助成について

公的医療保険制度においては、療養の給付により、年齢ごとの自己負担割合などが決まっていますが、各自治体において独自の給付を行っているところもあります。住所地の市役所等のホームページなどで確認してみましょう。

【事例 1】子どもの医療費の助成

関東地方の A 市では、0 歳～中学校 3 年生までの子どもが、病気やケガにより医療機関等で受診したときに保険診療の自己負担額を助成しています。
(主な助成の内容)

入院・通院の保険診療の自己負担額の全額助成

(助成されないもの)

入院時の差額ベッド代や文書料、健康診断、保険給付とならないもの

※保護者の所得制限はなく、通院時の一部窓口負担もありません。

【事例 2】高校生世代までへの医療費の助成

九州地方の B 市では、高校生世代(18 歳の誕生日前日以後最初の 3 月 31 日まで。学生でない人も対象)の保険診療分の自己負担額の一部を助成しています。
(主な助成の内容)

- ・通院
3 歳未満：自己負担なし
3 歳以上高校生世代まで：1 医療機関あたり 1 カ月 500 円までの自己負担
- ・入院
高校生世代まで自己負担なし
- ・薬局
高校生世代まで自己負担なし

(助成されないもの)

入院中の食事代や個室代、健康診断、歯科の特殊な材料、選定療養費などの健康保険がきかない費用

※保護者の所得制限はありません。管外の病院・薬局等にかかる場合は、いったん医療機関窓口で医療費を支払い、後日、払い戻しの方法で助成します。

【事例 3】高齢者への医療費の助成

中部地方の C 市では、満 71 歳から 74 歳の一部負担金の割合が 2 割の方の医療費の一部を助成しています。
(主な助成の内容)

C 市発行の受給者証を医療機関窓口に提示することで、自己負担割合 2 割のところ が 1 割負担となります。

(助成されないもの)

入院時の食事療養費標準負担額、保険適用ではない特別初診料、差額ベッド代、予防接種料 等

※一部負担金の割合が「3 割」になったときなどには届出が必要となります。

第 2 章 健康保険

健康保険は主に民間企業に勤務する会社員が加入する公的医療保険制度です。

1 保険者

健康保険事業を運営するために保険料を徴収したり、保険給付を行ったりする運営主体のことを「保険者」といいます。

健康保険の保険者には、全国健康保険協会と健康保険組合の 2 種類があります。

① 全国健康保険協会

全国健康保険協会は、健康保険組合に加入している組合員以外の会社員等の健康保険を管掌しています。正式名称は全国健康保険協会管掌健康保険(いわゆる「協会けんぽ」)といいますが、全国健康保険協会は 2008 年(平成 20 年)10 月にスタートした組織で、従前の政府が行っていた健康保険の運営を引き継いだものです。

② 健康保険組合

健康保険組合(以下、「組合」)は、その組合員の被保険者と被扶養者の健康保険を管掌しています。

これを組保管掌健康保険といい、単一の企業で設立する組合、同種同業の企業が合同で設立する組合などがあります。

組合は、健康保険法で定められた保険給付(法定給付)や健康増進保持等を図る目的の保健福祉事業のほか、一定の範囲で付加給付を行うことができるなど、自主的に事業を運営することができます。

2 保険給付

ここでは健康保険の給付のうち、主な給付を掲載します。

2025 年(令和 7 年)4 月現在

療養の給付 (家族療養費)	保険医療機関の指定を受けている病院、診療所にマイナ保険証(健康保険証)等を提出すると、必要な医療を治るまで受けられる。 ※第Ⅲ部第 1 章 ③ ⑤「一部負担(療養の給付、家族療養費)」(P.239) 参照
入院時食事療養費	入院時に食事の提供を受けたときは、標準負担額(患者が支払う金額＝原則 1 食 510 円)を除いた部分が入院時食事療養費として給付される。
保険外併用療養費	保険外の診療と保険診療を併用した場合でも、保険外の診療が「選定療養」または「評価療養」および「患者申出療養」と認められれば、保険診療の部分については保険外併用療養費が受けられる。患者申出療養は、従来の評価療養とは別に、新たな保険外併用療養の仕組みとして 2016 年(平成 28 年)度より創設されたもので、国内未承認薬などを迅速に保険外併用療養として使用したいという困難な病氣と闘う患者の思いに応える、患者からの申し出を起点とする新たな仕組み。

訪問看護療養費 (家族訪問看護療養費)	在宅で継続して療養する必要がある末期がん患者・難病患者等が訪問看護サービスを受けた場合、訪問看護療養費が給付される。本人、被扶養者ともに原則3割負担。
療養費 (家族療養費)	やむを得ない事情で非保険医にかかったときやマイナ保険証(健康保険証)等を提示できないとき、海外で治療を受けたとき、コルセット代などは、本人が立て替え払いをし、あとで支給される。療養費の給付の内容は「療養の給付」と同様。
高額療養費	※第Ⅲ部第5章「高額療養費」(P.245～247)参照
移送費 (家族移送費)	緊急時などに病気・ケガで移動が困難なため医師の指示により移送されたとき、その実費または保険者が認めた額があとで支給される。
傷病手当金	※第Ⅲ部第6章「傷病手当金(健康保険の場合)」(P.247～249)参照
出産育児一時金 (家族出産育児一時金)	被保険者本人・被扶養者とも妊娠4か月(85日)以上で産科医療補償制度に加入する医療機関等において妊娠週数22週以降に出産(死産、流産等を含む)したとき。 ※産科医療補償制度に加入する医療機関等において妊娠週数22週以降に出産した場合は一児につき50万円。それ以外の場合は一児につき488,000円
出産手当金	被保険者が出産で仕事を休み給料がもらえないとき、出産日(または出産予定日)以前42日(多胎妊娠98日)から出産日後56日までの期間、休業1日につき「支給を始める日の属する月以前の直近の継続した12か月間」の各月の標準報酬月額を平均した額の30分の1の額(入社1年未満の場合は「直近の継続した各月の標準報酬月額の平均の30分の1」または「支給開始前年度の9月30日における全被保険者の標準報酬月額の平均の30分の1」のいずれか少ない額)の2/3相当額が受けられる。
埋葬料(費) 家族埋葬料	被保険者本人または被扶養者が死亡したとき、その家族に対して一律5万円の埋葬料(家族埋葬料)、家族がいない場合、埋葬を行った者に実費(5万円以内)が支給される。

参考

マイナンバーカードの健康保険証利用

マイナンバーカードは健康保険証の代わりとしての機能を有しており、医療機関等に設置されているカードリーダーにマイナンバーカードを読み取らせることで保険診療の受診が可能になっています。これにより従来の健康保険証の新規発行は停止され、マイナンバーカードを持っていない人等には、健康保険証の代わりとなる資格確認書が交付され、従来同様に保険診療を受けることが可能となっています。

マイナンバーカードを利用するためには、オンラインサービスであるマイナポータル等から健康保険証利用の「初回登録」が必要です。

第3章 国民健康保険

国民健康保険は、自営業者など、職場の健康保険に加入していない人などを対象にした公的医療保険制度で、被保険者の疾病、負傷、出産または死亡に関して必要な保険給付を行います。

1 保険者

国民健康保険には、都道府県および市区町村が運営する国民健康保険と、業界団体等が運営する国民健康保険組合の2つがあります。

被保険者は、健康保険や共済組合等の被保険者およびその被扶養者以外のすべての人です。原則、世帯を単位として加入しますが、加入する人は全員が被保険者となります(健康保険のような被扶養者の制度はありません)。

2 保険給付

① 保険給付の種類

国民健康保険の保険給付は次の㉔～㉖の3つに大別できます。

㉔法定必須給付

法定必須給付は保険者が必ず行わなければならない給付です。

ほとんどの給付が健康保険法と同じ給付となっています。

国民健康保険の主な給付

療養の給付	診療を受ける際に、世帯主・家族とも、原則医療費の7割が給付される(小学校就学前と70歳～74歳の一般所得者は8割。ただし、70歳～74歳の現役並み所得者は7割となる) ※第Ⅲ部第1章 ㉓ ⑤「一部負担(療養の給付、家族療養費)」(P.239)参照
入院時食事療養費	健康保険の場合と同じ
保険外併用療養費	健康保険の場合と同じ、給付は医療費の原則7割
高額療養費	健康保険の場合と同じ
療養費	健康保険の場合と同じ、給付は医療費の原則7割
訪問看護療養費	健康保険の場合と同じ、給付は医療費の原則7割
移送費	健康保険の場合と同じ

㉖法定任意給付

法定任意給付は、条例または規約で定めるところにより原則として行わなければならないが、特別の理由があるときは、行わないこともできる給付です。

- (i) 出産育児一時金
- (ii) 葬祭費
- (iii) 葬祭の給付

㉗任意給付

任意給付は保険者がその給付を行うかどうかは自由であり、行うのであれば条例または規約で定めて行います。

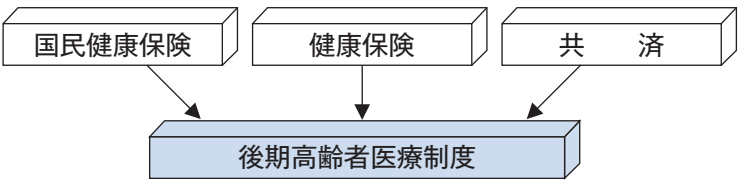
- (i) 傷病手当金
- (ii) 出産手当金

第4章 後期高齢者医療制度

1 保険者

後期高齢者医療制度は、各都道府県に置かれている後期高齢者医療広域連合により運営されています。

制度の対象となる人は、「75歳以上の人」「65歳以上で一定の障害のある人」となっており、対象者は国民健康保険や健康保険などを脱退して後期高齢者医療制度に加入することになります。



2 保険料と自己負担割合

後期高齢者医療制度の適用を受けると、通院や入院の際の自己負担額が原則1割または2割となります。ただし、現役並み所得者(世帯内に課税所得145万円以上の被保険者がいて、かつ世帯の年収520万円以上、単身世帯では年収383万円以上)は3割負担となります。

参考 後期高齢者の医療費自己負担割合

後期高齢者医療制度に加入している人の場合、医療費の自己負担割合は「現役並み所得者：3割」「一般：1割」でしたが、2022年(令和4年)10月から、一般に区分される所得者のうち、一定以上の所得を有する人の自己負担割合が2割となっています。

【2022年(令和4年)9月末まで】	
所得区分	自己負担割合
現役並み所得者	3割
一般	1割

【2022年(令和4年)10月以降】	
所得区分	自己負担割合
現役並み所得者	3割
一定以上所得者	2割
一般	1割

後期高齢者医療制度には被扶養者の制度はありませんから、これまで健康保険等で被扶養者となり、保険料の負担がなかった人でも保険料を負担することになります。

① 保険料の決め方

各都道府県の広域連合ごとに個人ごとに決まります。

② 保険料の納め方

原則として年金から天引き(ただし、年金額が年額18万円未満の人の場合等は納付書や口座振替により納付)となります。

3 保険給付

原則として74歳までと同様の給付が受けられます。

第5章 高額療養費

重い病気などで長期入院をしたり、治療が長引く場合には、医療費の自己負担額が高額となります。そのため家計の負担を軽減できるように、一定の金額(自己負担限度額)を超えた部分が払い戻される制度が高額療養費です。

1 給付の対象

① 高額療養費

通常、1か月の自己負担額が、1つの病院・診療所ごとに自己負担限度額を超えている場合、給付の対象となります。ただし、1つの医療機関等での自己負担では限度額を超えない場合でも、同じ月に複数の医療機関等での自己負担(69歳以下の場合は21,000円以上に限る)があれば合算することができます。

なお、1か月とは暦のうえでの1か月であり、月をまたいだ場合はそれぞれの月ごとに高額療養費が計算されることとなります。

② 限度額適用認定証

高額療養費は、いったん医療費の自己負担額の全額を患者が支払い、自己負担限度額を超えた分が払い戻される償還払いですが、事前に全国健康保険協会等の保険者に限度額適用認定申請書を提出し、『限度額適用認定証』の交付を受け、この認定証を医療機関等の窓口に提示することで、窓口での支払いが自己負担限度額までとなります。

なお、オンライン資格確認を導入している医療機関等であれば、マイナ保険証で「限度額情報の表示」に同意することでも、窓口での支払いが自己負担限度額までとなります。

2 自己負担限度額

高額療養費の自己負担限度額は、次の計算式により算出されます。

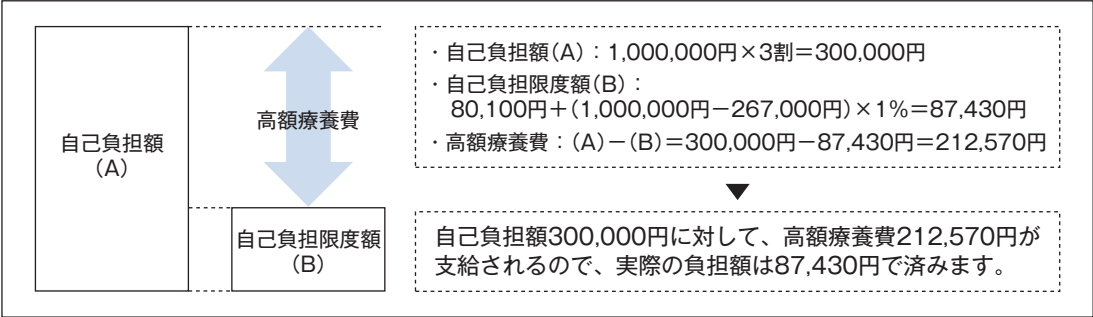
70歳未満の高額療養費

所得区分	自己負担限度額
(i) 標準報酬月額83万円以上	252,600円+(医療費－842,000円)×1%
(ii) 標準報酬月額53万円～79万円	167,400円+(医療費－558,000円)×1%
(iii) 標準報酬月額28万円～50万円	80,100円+(医療費－267,000円)×1%
(iv) 標準報酬月額26万円以下	57,600円
(v) 低所得者(住民税非課税)	35,400円

※上記の所得区分は健康保険の場合です。国民健康保険等の場合には標準報酬月額ではなく、年間の旧ただし書き所得が使用されます。
※70歳以上の自己負担限度額は本マニュアルでは割愛しています。

■高額療養費の算出例

「標準報酬月額28万円～50万円の場合」
<1か月の医療費が100万円かった場合>



上記のように、医療費が100万円(窓口での自己負担額30万円)かったとしても、高額療養費によって、実際の自己負担は9万円弱で済みます。これが高額療養費のメリットです。

なお、所属の健康保険組合などによっては、付加給付により上記の事例よりも実際の負担が軽くなるケースもあります。

3 多数回該当と世帯合算

高額療養費に該当する療養を受けた月以前の12か月間における高額療養費の該当回数が4回以上となる場合には、「多数回該当」となり、通常の自己負担限度額よりも低い基準の自己負担限度額となります。

また、同一世帯内で、自己負担額が合算対象基準額(=21,000円)以上の者が2人以上いる場合の自己負担限度額は、それぞれの医療費を合算し、自己負担限度額を算出します。これを「世帯合算」といいます。

参考

70歳以上の場合の高額療養費の自己負担限度額
70歳以上の場合にも、高額療養費の自己負担限度額の基準は定められていますが、概ね70歳未満の場合と同様の自己負担限度額となっています。

参考

高額医療・高額介護合算療養費制度
医療費と介護サービス費の両方を負担すると、家計の負担が重くなってしまいます。そのため、両者の負担額の合計が高額となった場合の軽減を目的として、「高額医療・高額介護合算療養費制度」というものが設けられていて、医療費負担と介護費用負担の軽減を図ることができるようになっています。

第6章 傷病手当金（健康保険の場合）

傷病手当金とは、病気休業中に被保険者とその家族の生活を保障するために設けられた制度で、病気やケガのために会社を休み、事業主から十分な報酬が受けられない場合に支給されます。

1 支給要件

傷病手当金は被保険者(任意継続被保険者を除く)が次の要件をすべて満たした場合に支給されます。

- 療養のためであること
- 労務に服することができないこと
- 継続した3日間の待期期間を満たしていること

2 支給額

傷病手当金の支給額は、病気やケガで休んだ期間、1日につき「支給を始める日の属する月以前の直近の継続した12か月」の各月の標準報酬月額を平均した額の30分の1に相当する額の3分の2に相当する額です。

なお、入社1年未満の場合は「直近の継続した各月の標準報酬月額の平均の30分の1」または「支給開始前年度の9月30日における全被保険者の標準報酬月額の平均の30分の1」のいずれか少ない額の3分の2に相当する額となります。

- 給与が支払われ、その支給日額が傷病手当金の日額より多いときは、傷病手当金の支給はありません。
- 同様に給与が支払われ、その支給日額が傷病手当金の日額より少ないときは、その差額が支給されることになります。

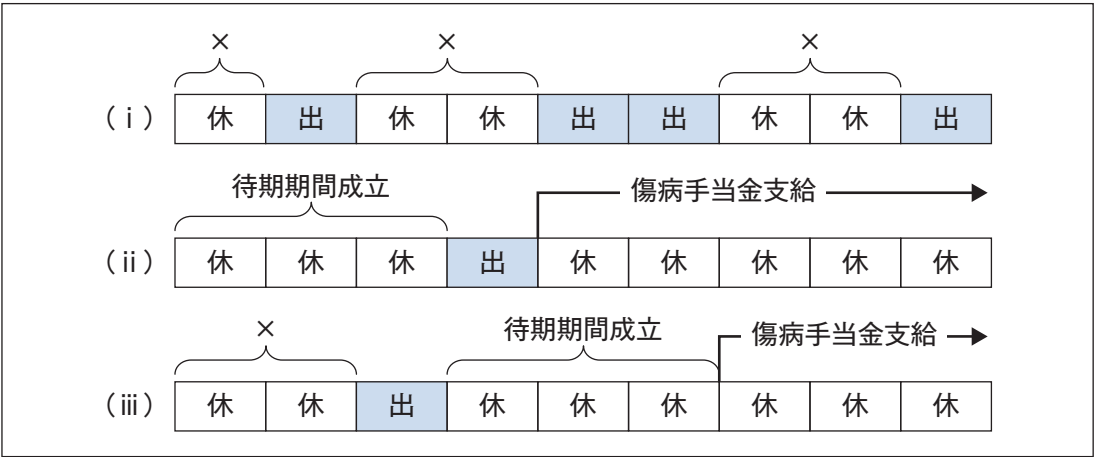
3 支給期間

傷病手当金は、被保険者が病気やケガのために働くことができず、連続して3日以上勤めを休んでいるときに、4日目から支給されます。

① 待期待期間について

傷病手当金は、「最初の連続した3日を除き」4日目から支給されます。この最初の3日間を待期待期間といいます。

■ 待期待3日間の考え方

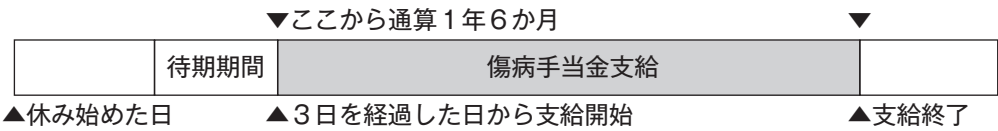


- ※ (i) は、待期待期間(連続した3日間)を満たしていないので、傷病手当金は支給されません。
- ※ (ii) は待期待期間を満たした後、4日目に出勤していますので、再び休み始めた5日目から傷病手当金が支給されます。
- ※ (iii) は3日目に出勤しているので、4・5・6日目で待期待期間を満たし、7日目から傷病手当金が支給されます。

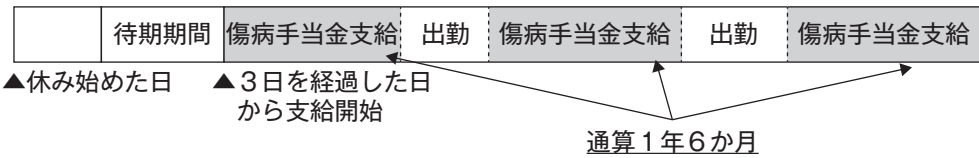
この待期待期間の3日間について、給与が支払われているか、いないかは問われませんので、年次有給休暇として扱われても構いません。

② 支給期間

傷病手当金の支給期間は、支給を開始した日から通算して1年6か月です。



支給を開始した日から通算1年6か月とは、途中で出勤した分は除いて、通算してカウントすることをいいます。病気やケガの状態が一時回復して出勤していたため傷病手当金が支給されなかった期間があっても、通算して1年6か月は傷病手当金が支給されることになります。



参考

法改正情報

2021年(令和3年)12月までの傷病手当金の支給期間は「支給を開始した日から最長1年6か月」でした。これが、治療のために入退院を繰り返すなど、長期間にわたって療養のため休暇を取りながら働くような治療と仕事の両立の観点で、より柔軟な所得保障を行うことが可能となるよう、2022年(令和4年)1月より「支給を開始した日から通算1年6か月」に修正されています。

第IV部 公的介護保険制度

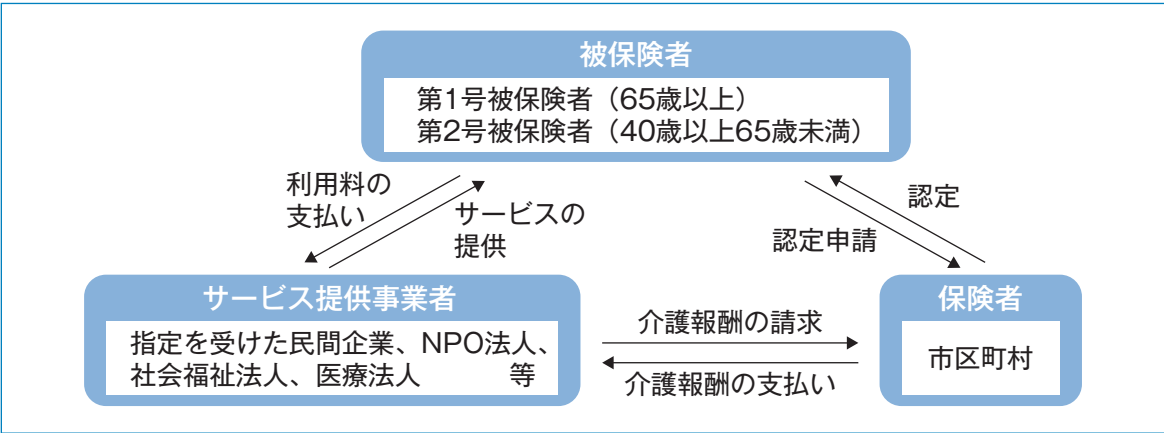
第1章 公的介護保険の仕組み

公的介護保険は、公費と被保険者(原則40歳以上の人)の保険料を財源として、介護が必要となったときに市区町村による認定を受け、費用の一部を利用者が負担して介護サービスを受ける社会保険制度です。

1 保険者・被保険者

公的介護保険は基本的に「保険事業を行う保険者」「保険に加入する被保険者」「サービスを提供する事業者」の3者で構成されています。この保険事業を行う保険者は、加入者である被保険者が住んでいる市区町村です。

公的介護保険に加入して保険料を支払い、保険の給付(介護サービス)を受けられる人のことを「被保険者」といいます。



① 被保険者の種類

被保険者は年齢によって次の2通りに分かります。

㊐ 65歳以上の人は第1号被保険者

日本に住む65歳以上の人が第1号被保険者です。第1号被保険者は市区町村ごとに決められている所得段階別の定額の保険料を負担します。

㊑ 40歳以上65歳未満で公的医療保険に加入している人は第2号被保険者

日本に住む40歳以上65歳未満で公的医療保険に加入している人が第2号被保険者です。第2号被保険者の保険料は医療保険料とあわせて徴収されます(健康保険等は労働者と事業主が折半)。

2 保険料

① 公的介護保険の保険料負担

公的介護保険は第1号被保険者と第2号被保険者とでは、それぞれ保険料の仕組みが異なります。

㊐ 第1号被保険者

第1号被保険者の場合、各市区町村は3年ごとに保険料の見直しを行います。そして保険料は市区町村ごとに異なります。

保険料の納付方法は、受給する公的年金額により、特別徴収と普通徴収の2種類があります。

特別徴収	老齢等年金(老齢、遺族、障害年金)給付額が年額18万円以上の人は年6回の年金の定期受給の際に年金額から天引き
普通徴収	上記以外の方は納付書または口座振替によって市区町村へ直接支払い

参考

第1号被保険者の全国平均保険料の推移

事業運営期間	保険料の全国平均(月額)
第1期(2000～2002年度)	2,911円
第2期(2003～2005年度)	3,293円
第3期(2006～2008年度)	4,090円
第4期(2009～2011年度)	4,160円
第5期(2012～2014年度)	4,972円
第6期(2015～2017年度)	5,514円
第7期(2018～2020年度)	5,869円
第8期(2021～2023年度)	6,014円
第9期(2024～2026年度)	6,225円

※上記表は第1号被保険者の介護保険料の全国平均値です。個別の保険料額は各市区町村によって異なりますので注意が必要です。

㊑ 第2号被保険者

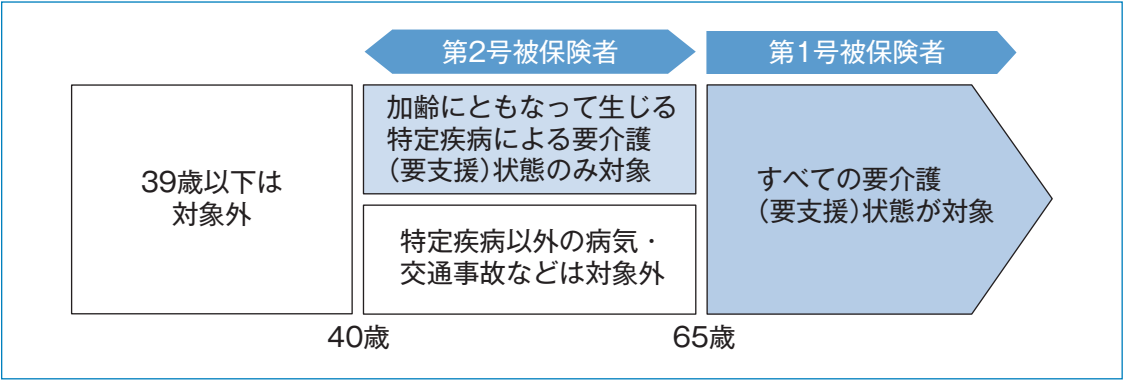
第2号被保険者の保険料は、被用者保険ではそれぞれの被保険者が所属する公的医療保険(健康保険、共済組合等)ごとに定められた保険料率と給与等によって算出されます。算出された介護保険料は、医療保険料に上乗せする形で給与から天引きされます。

国民健康保険においては、各市区町村の計算方法により算出され、国民健康保険料に上乗せして徴収されることになります。

3 保険給付の要件

公的介護保険の保険給付を受けるには、所定の要介護状態または要支援状態にあることの認定を受ける必要があります。

- ① 第1号被保険者
- 原因を問わず、認定されれば介護サービスを受けることができます。
- ② 第2号被保険者
- 加齢に伴う16の特定疾病により要介護状態または要支援状態になった場合のみが対象となり介護サービスを利用できます。



参考

特定疾病

①がん(医師が一般に認められている医学的知見に基づき回復の見込みがない状態に至ったと判断したもの)、②関節リウマチ、③筋萎縮性側索硬化症、④後縦靱帯骨化症、⑤骨折を伴う骨粗鬆症、⑥初老期における認知症、⑦進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症およびパーキンソン病、⑧脊髄小脳変性症、⑨脊柱管狭窄症、⑩早老症、⑪多系統萎縮症、⑫糖尿病性神経障害、糖尿病性腎症および糖尿病性網膜症、⑬脳血管疾患、⑭閉塞性動脈硬化症、⑮慢性閉塞性肺疾患、⑯両側の膝関節又は股関節に著しい変形を伴う変形性関節症

(厚生労働省ホームページより)

4 要介護(要支援)認定

介護サービスを受けるには、市区町村が実施する訪問調査等を通じて「介護(支援)を必要とする状態である」との認定を受けることが必要です。これを要介護(要支援)認定といいます。

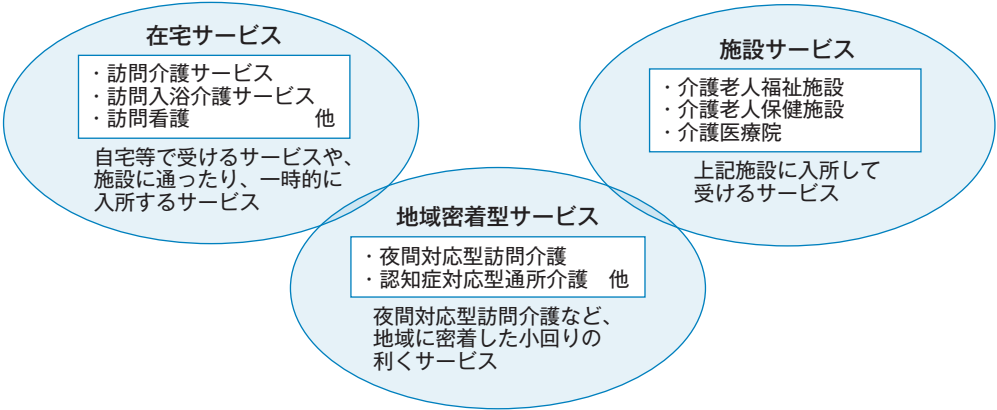
要介護(要支援)認定では、申請者の身体状態を7段階に区分して判定されます。

要支援・要介護度別の認定の目安	
要介護度(要支援度)	認定の目安
要支援1	立ち上がりなど日常生活の動きの一部に支障をきたしている。
要支援2	身の回りのことなど日常生活の一部に何らかの支援が必要である。
要介護1	日常生活の動作、食事、排泄などに何らかの介助を必要とする。物忘れおよび理解の一部低下がみられることがある。
要介護2	日常生活の動作、食事、排泄などに何らかの介助や支えを必要とする。物忘れおよび理解の一部低下がみられる。
要介護3	日常生活の動作、食事、排泄などに介助や支えを必要とする。物忘れおよび直前の動作の理解に一部低下がみられる。
要介護4	食事、排泄を含む日常生活全般がひとりではほとんどできない。多くの問題行動や理解の低下がみられる。
要介護5	食事、排泄を含む日常生活全般がひとりではできない。多くの問題行動や全般的な理解の低下がみられる。

出典：生命保険協会「生命保険大学 社会保障制度テキスト」

5 受けられるサービス

公的介護保険のサービスは「介護サービス」と「介護予防サービス」に区分けされ、介護サービスは要介護1～5に認定された人が受けるサービスで、介護予防サービスは要支援1・2の人が受けるサービスです。それぞれのサービスはサービス事業者などから提供されますが、「在宅サービス」「施設サービス」「地域密着型サービス」の3つのサービスがあります。



なお、地域密着型サービスは、認知症や一人暮らしの高齢者などの増加に対応し、要介護者・要支援者の方々が住み慣れた地域でサービスが受けられるようにと2006年(平成18年)に開始されたサービスです。そのため、原則としてその市区町村の住民が利用可能となっています。

① 主なサービスとその内容

	サービスの種類	利用 可能者	内 容
在宅サービス	訪問介護 ^{*1} (ホームヘルプ)	要介護1以上	ホームヘルパーが家庭を訪問して、入浴・排泄・食事などの介護や調理・洗濯・掃除などの日常生活の世話を行う。
	訪問看護	要支援1以上	主治医の判断に基づき、看護師等が家庭を訪問して行う療養上の世話と診療の補助。
	訪問入浴介護	要支援1以上	浴槽を自宅に運び入れ(もしくは入浴車を使って)入浴の介護を行う。
	通所介護 ^{*1} (デイサービス)	要介護1以上	デイサービスセンターなどで、入浴や食事の介護や機能訓練などを行う。
	福祉用具貸与と 特定福祉用具販売	要支援1以上	特殊ベッド・車いす・歩行器などの貸与 ^{*2} 、入浴用具や排泄用具の販売。
	住宅改修	要支援1以上	自宅の手すりの取り付けや段差解消などの住宅改修費用の支給。
施設サービス	介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	要介護3以上 ^{*3}	常に介護が必要で自宅での生活が困難な寝たきりや認知症の高齢者を介護する施設。
	介護老人保健施設 (老人保健施設)	要介護1以上	リハビリテーションや看護、介護が必要な高齢者に、自宅等で生活できるよう機能回復訓練、必要な医療を行う施設。
	介護医療院	要介護1以上	医療が必要な高齢者に、看護、機能訓練と、日常生活上の世話を行う施設。
地域密着型サービス	夜間対応型 訪問介護	要介護1以上	夜間の定期的な巡回訪問、夜間の通報による随時の訪問により、排泄・食事の介護、その他の日常生活上の世話を行う。
	認知症対応型 通所介護	要支援1以上	デイサービスセンターなどで認知症に配慮した介護や機能訓練を受けられる。
	定期巡回・随時対応 型訪問介護看護	要介護1以上	主に中重度の要介護高齢者の在宅生活を支援する目的で創設され、1日複数回の定期訪問と随時の介護・看護サービスを受けられる。

*1 要支援の人は市区町村の地域支援事業で、サービスを受けられます。

*2 貸与と販売の選択が可能なケースもあります。

*3 新規に入所できるのは原則として要介護3以上の人です。

※上記は一部のサービスを記載したものであり、他のサービスも提供されています。

※要介護度等によって利用できないサービスや併用できないサービスもあります。

第2章 利用者負担

1 支給限度額と自己負担割合

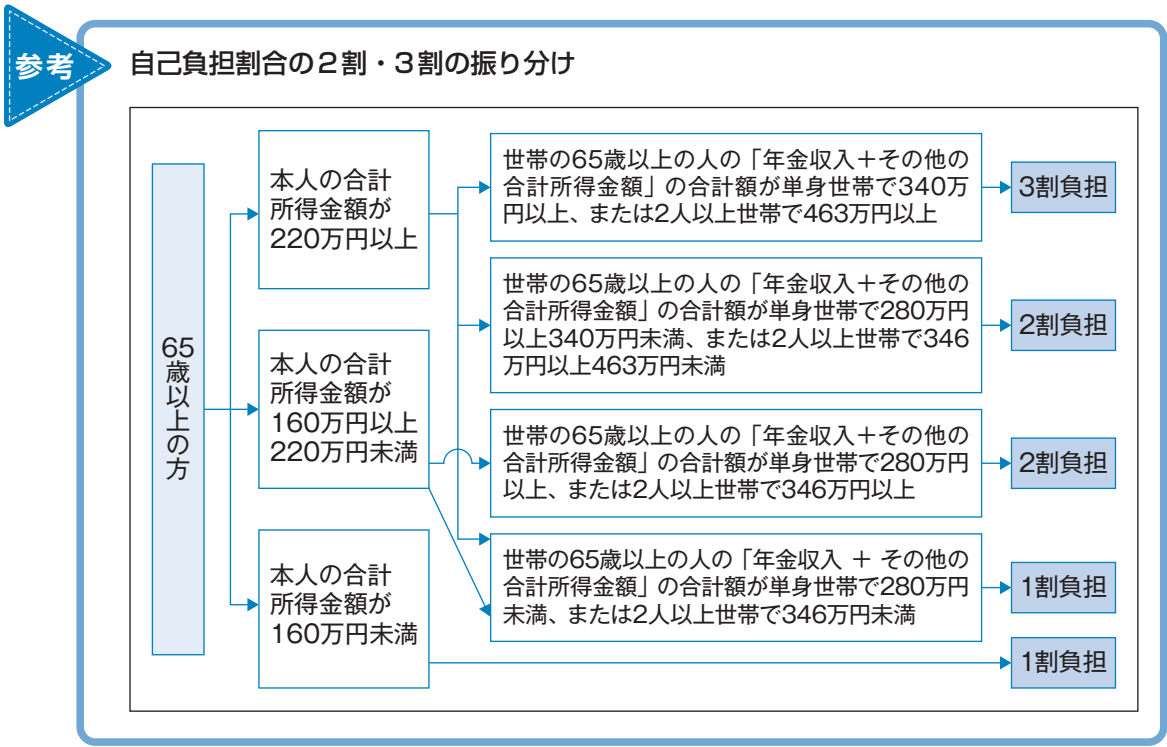
公的介護保険のサービスを利用する際には、要介護(要支援)状態区分別に定められている上限額(支給限度額)の範囲内であれば、かかった費用の1割から3割相当額を利用者が負担することになります。2割または3割負担となる者は一定以上の所得のある人ですが、たとえば2割負担となる基準は本人の合計所得金額*が160万円以上220万円未満で、同一世帯の第1号被保険者の公的年金収入とその他の合計所得金額の合計が、単身で280万円以上、2人以上世帯で346万円以上の場合となります。

*合計所得金額とは、収入から公的年金等控除や給与所得控除、必要経費を控除した後で、基礎控除や人的控除等の所得控除をする前の金額のことです。

在宅サービスの要介護(要支援)度区分別の支給限度額

区 分	支給限度額	自己負担額		
		1割	2割	3割
要支援1	50,320円	5,032円	10,064円	15,096円
要支援2	105,310円	10,531円	21,062円	31,593円
要介護1	167,650円	16,765円	33,530円	50,295円
要介護2	197,050円	19,705円	39,410円	59,115円
要介護3	270,480円	27,048円	54,096円	81,144円
要介護4	309,380円	30,938円	61,876円	92,814円
要介護5	362,170円	36,217円	72,434円	108,651円

注 上記の自己負担額は標準的な地域のもので、地域差により多少の金額の相違があります。また、高額介護サービス費等も考慮していません。

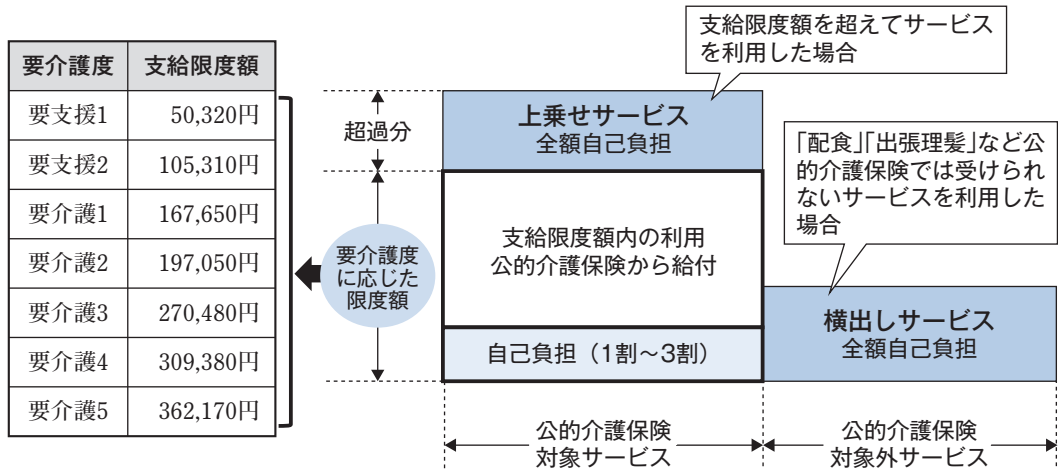


2 サービス利用時の負担

① 在宅サービス利用時の自己負担

在宅サービスは、それぞれの要介護度に応じて決められている「支給限度額」以内の利用であれば、1割～3割の負担となります。

しかし、支給限度額の限度を超えてサービスを利用する「上乘せサービス」や、食事を届けてもらう配食などの公的介護保険の対象外サービスの「横出しサービス」などを利用した場合は全額が自己負担となります。



参考 施設サービス利用時の自己負担

施設サービスを利用したときは、施設サービス費の自己負担（1割～3割）のほか、居住費、食費、日常生活費等がかかります。

施設サービス費の自己負担
(A)

+

居住費
(B)

+

食費
(C)

+

日常生活費等
(理美容代など)

■施設サービス費の例【(A)に相当】

〈多床室(相部屋)に入所した場合の月額〉

施設の種類	施設サービス費	(A)自己負担額 (1割負担の場合)
	要介護1～5*	要介護1～5*
介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	176,700円～261,300円 (通常規模の施設を利用した場合)	17,670円～26,130円
介護老人保健施設 (老人保健施設)	237,900円～303,600円 (基本型を利用した場合)	23,790円～30,360円
介護医療院	249,900円～412,500円 (I型(I)を利用した場合)	24,990円～41,250円

*介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)の新規入所は、要介護3～5の人が対象です。

注 1 施設サービス費は、施設や居室の種類、要介護状態区分、職員の配置などによって異なります。

2 施設サービス費以外に、居住費および食費等を負担します。

出典：(公財)生命保険文化センター「介護保障ガイド」(2024年10月改訂版)より作成

■居住費・食費【(B)および(C)に相当】

(B)→居住費1日あたり915円(介護老人福祉施設の多床室)

(C)→食費1日あたり1,445円

※施設における居住費・食費の平均的な費用として決まっている1日あたりの基準費用。

住民税非課税で預貯金等が一定額以下の場合は軽減制度が適用されます。

※居住費・食費の金額は2025年(令和7年)2月時点のものです。

参考

一時的な費用

介護に要した費用(公的介護保険サービスの自己負担費用を含む)のうち、一時費用(住宅改修や介護用ベッドの購入など一時的にかかった費用)の合計額は、平均47万円となっています。

■介護費用(一時的な費用の合計)：2024年(令和6年)

掛かった費用はない	15万円未満	15~25万円未満	25~50万円未満	50~100万円未満	100~150万円未満	150~200万円未満	200万円以上	不明	(%)
17.5	24.0		10.1	6.2	7.2	6.4	4.7	22.0	平均47万円
1.8									

出典：(公財)生命保険文化センター「2024(令和6)年度 生命保険に関する全国実態調査」より作成

3 高額介護サービス費

同じ月に利用したサービスの利用者負担の合計額(同じ世帯に複数の利用者がある場合には世帯合計額)が高額になると、負担の上限額を超えた分が高額介護サービス費として後から支給されます。利用者は一度高額介護サービス費の申請を行えば、次回以降も継続して支給申請したこととされます。

高額介護サービス費による利用者負担の上限額

対象者の区分	負担の上限額(月額)
課税所得690万円(年収約1,160万円)以上	140,100円(世帯)
課税所得380万円(年収約770万円)以上課税所得690万円(年収約1,160万円)未満	93,000円(世帯)
住民税課税～課税所得380万円(年収約770万円)未満	44,400円(世帯)
世帯の全員が住民税を課税されていない	24,600円(世帯)
前年の課税年金収入額+その他の合計所得金額の合計が80万円以下等	24,600円(世帯) 15,000円(個人)
生活保護を受給している等	15,000円(個人)*

*負担限度額を15,000円にしたことにより、生活保護の被保護者とならない場合は世帯で15,000円となります。

つまり、利用者負担の1か月の合算額が上表の上限額を超えるときは、その超える額が高額介護サービス費として支給されることになります。

SOMPOひまわり生命

ホームページアドレス <https://www.himawari-life.co.jp/>