社員・代理店用

TOKIO MARINE
NICHIDO

2026年4月

代理店コンプライアンス・ハンドブック

東京海上日動

損保一般試験	資格有効期限切れとなった方	必要な対応
基礎単位	募集従事者（他に資格者がいる場合）	募集従事者本人の募集停止
	全ての募集従事者が資格有効期限切れとなった場合	代理店として全ての募集を停止
	個人代理店主が資格有効期限切れとなった場合	代理店として全ての募集を停止
商品単位	募集従事者（他に資格者がいる場合）	資格有効期限切れとなった商品について、募集従事者本人の募集停止
	全ての募集従事者が資格有効期限切れとなった場合	資格有効期限切れとなった商品について、代理店として全ての募集を停止

オ．代理店登録・使用人届出事項に変更があった場合

代理店登録または使用人届出した事項に変更が生じた場合は、遅滞なく届出を行う必要があります。（保険業法第280条および第302条）

なお、下記の場合は変更手続ではなく、改めて新設登録を行う必要があり、一定の手続期間を要しますので、特に注意してください。

※個人代理店の店主の変更（特に店主死亡のケースに注意）

※法人代理店の法人格の変更（法律上の組織変更(注)、および特例有限会社から株式会社への変更のケースを除く）

（注）法律上の組織変更（株式会社⇔持分会社（合名会社、合資会社、合同会社））、および特例有限会社⇒株式会社への変更については、商号変更として届出が可能です。その他の法人形態の変更は新設登録が必要です。

（ア）登録事項の変更届出が必要なケース（旧氏（旧姓）(注)を使用する場合、旧氏（旧姓）を含む）

項目		事由	提出書類
①商号、名称又は氏名	個人	氏名の変更（改姓、旧姓登録等）	必要書類については当社社員にお問い合わせください。
	法人	商号又は名称の変更	
②事務所の名称及び所在地	個人	事務所の所在地の変更	
	法人	事務所の名称の変更 事務所の所在地の変更	
③代表者又は管理人	法人	代表者が複数いる場合、筆頭者以外の代表者の変更の場合も届出が必要。（旧氏（旧姓）を使用する場合、旧氏（旧姓）を含む）	
④他の業務		主な業務の変更の場合、変更箇所のみについて届出（1996年4月1日以降、新たに生命保険募集人となった代理店さんについては、主な業務でなくても生保の届出が必要、また、生命保険募集人の廃止となった場合、その届出が必要）	
⑤所属保険会社		所属保険会社の商号、名称又は氏名の変更 所属保険会社の追加又は削除	
⑥代理申請会社		代理申請会社の変更	

当社専属･代申代理店さんにつきましては、年1回、代理店登録･届出事項等を反映した「損保代理店登録内容一覧（兼届出者一覧）」をご提供しておりますので、必ず記載内容が実態と一致しているかご確認ください。

参考▶みなし解散登記について

法人代理店が一定期間（株式会社の場合は12年以上）登記事項の変更を行っていない場合、法人を解散したとみなされ、法務局が職権でみなし解散の登記を行います。
みなし解散の登記がなされた場合、保険募集が行えなくなるおそれがあります。よって、代理店は、代理店登録を適正に維持するために、みなし解散登記がされないよう、会社法の定めに従い、登記事項の変更（任期が満了した役員の変更登記等）を行ってください。

関連check

上記「(2) イ．損保一般試験の取得と保険募集」および「(3) エ．損保一般試験の有効期限管理」も参照ください。

キ．当社代理店システムを活用した管理

当社では、代理店の皆様に代理店システム(注1)端末を導入いただき、様々なサポートサービスをご提供させていただいておりますが、なかでも、下記（ア）～（オ）につきましては、効率的な募集人教育･管理等に是非ご活用ください。

(注1) 代理店システムとはTNet・TNEXTを統合した代理店向けシステムの総称です。

(ア)「TNetお知らせ機能」による登録・届出事項手続き完了のご案内

当社では、当社代申の代理店さんにおいて、登録・届出事項に変更のあった場合は、手続き完了後に、TNetお知らせ機能にて「〈損保〉募集人登録・届出手続き完了一覧」を配信しております。着信後は必ず添付ファイルの手続き内容を確認いただき、無登録・無届募集とならないようお願いします。

(イ)「TNetお知らせ機能」による受験案内

当社では、TNetお知らせ機能により、「損保一般試験（基礎単位・各商品単位）」の資格有効期限が迫っている募集人さんの一覧をお送りしていますので、確実な受験に向けてご活用ください。

(ウ)「募集人管理システム（BOSS）」による管理

当社では、代理店主の方（あるいは代理店システムにて管理者IDを持っている方）が利用可能な「募集人管理システム（BOSS）」により、募集人さんごとの届出情報、および協会資格や当社独自の資格・研修の取得・受講状況を確認いただけます。
また、本システム画面の「募集人一覧出力」ボタンをクリックすることで、届出をしている募集人さんの協会資格や当社独自の資格・研修の取得・受講状況を、一覧で抽出いただくことが可能です。

(エ) 募集人IDによる届出・資格チェック

当社では、代理店システム端末による申込書作成時および計上時に、募集人ID（協会）をキーとして届出・資格有無のチェックを実施しています。
代理店の皆様の無届募集･無資格募集の未然防止に向けて、正確な募集人ID入力の徹底をお願いします。とりわけ、申込書作成時にエラーが発生した場合には、エラーメッセージに従い、無届募集・無資格募集に至らないように他の届出済の有資格者による募集を徹底してください。

(オ) 役員・使用人届出システムによる届出申請

当社では、当社代申の代理店さんにおいて、TNet役員・使用人届出システムによる募集人さんの追加、変更、廃止の届出申請が可能です。また、申請後の届出状況確認も可能です。

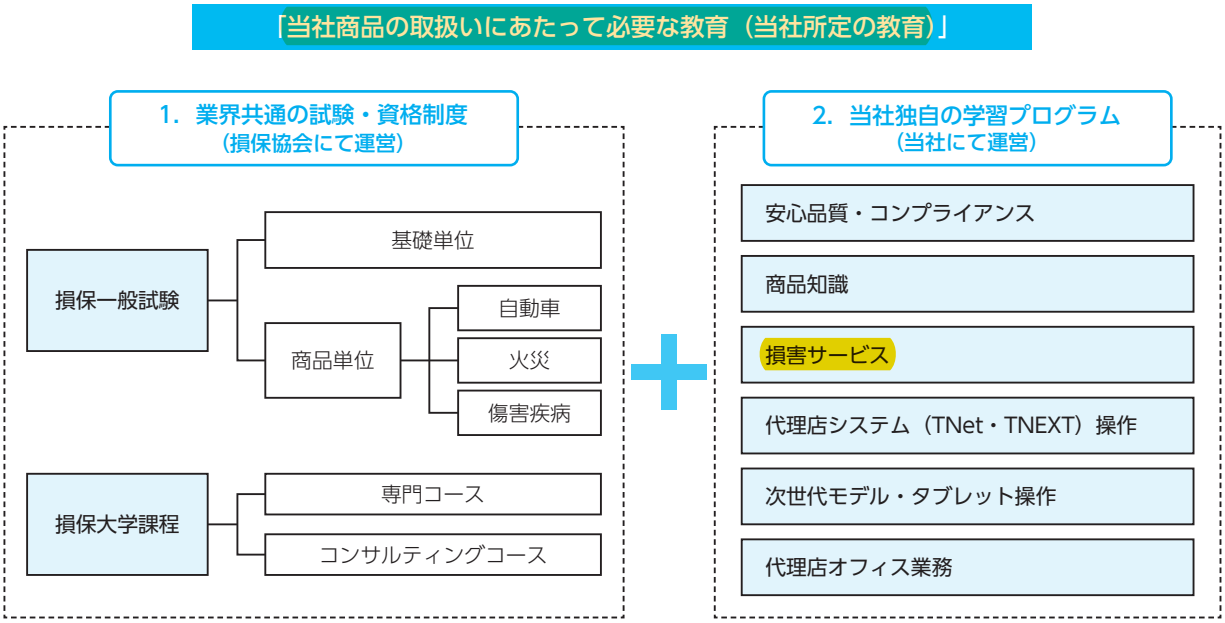
2-4 募集人の教育ルール（当社所定の教育）

（1）基本ルール

ア．当社所定の教育

当社では、「当社商品の取扱いにあたって必要な教育（当社所定の教育）」として、「業界共通の試験・資格制度（損保協会が実施する各種試験等）」に加えて、当社商品固有の知識や実践的スキルを体系的に学習いただける「当社独自の学習プログラム」をご用意しております。

代理店主の方は、「当社商品の取扱いにあたって必要な教育（当社所定の教育）」（下表ご参照）についてご理解いただき、募集人の役割に応じた教育を行う必要があります。



イ．委託種目や取扱商品に応じて必要な資格

下表は、当社商品の取扱いに際して、委託種目や取扱商品に応じて、最小限必要となる資格・研修を表示しているものです。代理店主の方は、例えば損害サービスを行う方には損害サービスの学習を修了させるなど、募集人の役割に応じた教育を行う必要があります。

当社所定の教育 ＼ 委託種目(注1)			自動車・火災・傷害疾病の何れか	新種のみ	自賠責またはマリン（運送・貨物海上および船舶）のみ
業界共通	損保一般試験	基礎単位	必須	必須	（任意）(注2)
		商品単位	取扱商品に応じて必須(注3)	（任意）	（任意）
	損保大学課程		（任意）		
当社独自	安心品質・コンプライアンス		必須		
	当社商品ごとの資格・研修		取扱商品に応じて必須		（募集従事前教育に包含）
	その他、募集人の役割に応じた資格・研修		損害サービスや代理店システム操作など、募集人の役割に応じた知識を習得いただく必要があります。		

てを行うことは出来ません。

（注３）当該代理店において資格有効期限切れなどにより、有効な「商品単位」を有する募集人が一人もいない場合は、当該商品については当該代理店で取扱うことができません。

※以下の募集人については「商品単位」の取得は任意となります。

①自賠責保険のみ、マリン（運送・貨物海上および船舶のみ）、もしくは新種保険のみを取り扱う者。

②商品説明のすべてを行わず、誘引のみを行う者。

③代理店内で内務事務に専従する者。

（ウ）「損害保険大学課程」

「損害保険大学課程」は、損害保険商品に関する知識に加えて、法務や税務など損害保険募集に関連する深い専門知識や、お客様へのコンサルティング手法など実践的な知識・業務スキルを修得する内容となっていますので、募集人のさらなる募集品質向上に向けて受講・受験されることを推奨します。

「損害保険大学課程」の詳細につきましては、損保協会ホームページ（http://www.sonpo.or.jp/）および情報ハイウェイ「損害保険代理店試験ポータルサイト」をご参照ください。

なお、専門コースの合格が特定大規模乗合損害保険代理店における、法令等遵守責任者および統括責任者に取得が求められる、法令等遵守責任者資格の要件となっています。詳細は損保代理店試験サイト（https://www.sonpo-dairiten.jp/daigaku/hourei_jyunsyu.html）でご確認ください。法令等遵守責任者および統括責任者の詳細は、「8-7. 特定大規模乗合損害保険代理店に係る体制整備」もご参照ください。

	専門コース（「法律単位」、「税務単位」）	コンサルティングコース
目的	保険募集に関連の深い専門知識を習得するためのコース	実践的な知識・業務スキルを習得するためのコース
学習方法・試験日程	①受験者が教材を購入のうえ学習 ②受験者が「教育プログラム」を受講して学習 通年	「教育プログラム」を受講して学習【必須】 通年
認定取得者の称号	一般社団法人日本損害保険協会認定 損害保険プランナー	一般社団法人日本損害保険協会認定 損害保険トータルプランナー

イ．当社独自の学習プログラム

当社では、募集人の役割や募集形態に応じて、当社独自の学習プログラムをご用意しております。各コースの詳細内容や受講方法については、情報ハイウェイをご参照ください。

（ア）「安心品質」に関する教育

当社は、お客様のご期待に応えご満足いただけることを目指して、「お客様が当たり前に期待することをいつでも、どこでも、誰であっても当たり前に実現・実行しているレベルの品質」を「安心品質」と定義しました。そして、当社が提供する商品・サービスにおいて、安心品質を絶対に欠かすことなく確保するための具体的な品質基準として「安心品質基準」を定めています。

従いまして、当社商品の販売にあたっては、まず、「安心品質の手引き」を用いて、「安心品質」の基本的な考え方や今日的な取組意義を学んでいただき、日常業務の中で募集人の安心品質の確保に努めていただく必要があります。

（イ）当社商品ごとの資格・研修

当社商品の取り扱いにあたっては、「業界共通の試験・資格制度（損保協会が実施する各種試験等）」に加えて、当社商品固有の補償内容や引受方法、契約手続等について習得いただく必要があります。

3-1 募集人の権限等に関する説明

(1) 基本ルール

保険募集を行おうとするときは、あらかじめ、お客様に対し次に掲げる事項を明らかにしなければなりません。(保険業法第294条第3項、施行規則第227条の2第10項)

ア. 所属保険会社等の商号、名称または氏名
イ. 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、または保険契約の締結を媒介するかの別
ウ. 募集人の商号、名称または氏名

また、所属保険会社のために保険契約の締結の代理・媒介を行う立場を誤解させるような表示を行ってはなりません。特に、単に「公平・中立」との表示を行う場合や、代理店さんの方針・スローガンとして「お客様最優先」「お客様起点」などを掲げる場合等、販売手法やその他の商品説明手法とあいまって、「お客様と所属保険会社との間で中立である」とお客様が誤解することがないよう、留意が必要です。(施行規則第227条の12、監督指針Ⅱ－4－2－9(4))

(注) 施行規則第227条の12では乗合代理店が規制対象となっていますが、監督指針Ⅱ－4－2－9(4)では全ての代理店さんに対する留意事項として示されています。

■法令上の罰則等

お客様に対する説明を行わなかった場合：登録の取消しまたは6ヶ月以内の業務の停止(保険業法第307条第1項第3号)

(2) 具体的な対応

保険募集にあたっては、契約申込書やパンフレットを使用し、募集人の権限や所属保険会社の名称、取り扱える保険会社の範囲など、以下の事項をお客様に明らかにしてください。

お客様に明らかにする事項	対応方法例
所属保険会社等の商号、名称または氏名	・当該保険募集の引受保険会社名が記載された契約申込書やパンフレットを渡す。
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ことまたは保険契約の締結を媒介すること	・「損害保険代理店が保険契約の締結の代理権を有していること」または「保険契約の締結を媒介すること」が記載された契約申込書やパンフレットを渡し、お客様に説明する。なお、損害保険代理店の場合は、「締結の代理権」には「告知受領権」も含まれることが一般的ですので、「告知受領権」も「締結の代理権」に含めて説明することで構いません。
募集人(代理店)の商号、名称または氏名	・代理店さんの商号等が記載されたパンフレットや名刺を渡すなどの方法により商号、名称または氏名を名乗る。
取り扱える保険会社の範囲	・乗合代理店の場合は、取り扱える保険会社の商号等を明らかにする。 ・専属か乗合か、乗合の場合には取り扱える保険会社の商号等の情報を名刺や代理店案内、名乗り等により説明する。 (例)「東京海上日動のほか○○社を取り扱っています」と名乗る、あるいは、封筒や送付状等に「取扱保険会社:東京海上日動、○○火災、○○海上」等の記載を行う。

(3) 留意点

ア. 郵送のみで手続きを完了する場合

郵送のみで契約手続きを完結する場合には、「お問い合わせ先」欄に募集人(代理店)の商号、氏名等を明記したパ

ウ．既契約を更新、契約内容を一部変更する場合

既契約を更新する場合や契約内容を一部変更する場合も、意向把握・意向確認を行う必要があります。（施行規則第227条の6第1号、監督指針Ⅱ－4－2－2（3）③）

この場合の意向把握・意向確認は、次のように行います。

■更新する場合

既契約の契約内容を通じて把握した意向に沿って、更新契約の内容を提案し、意向確認を行う。また、契約内容の見直しを行う場合は、個別プランを提案する過程で意向把握・意向確認を行う。

■契約内容を一部変更する場合

契約内容変更依頼書の変更箇所を説明し、お客様に変更内容を確認いただく過程で、意向把握・意向確認を行う。

なお、自動車保険において、契約内容変更依頼書を使用して増車を行う場合は、個別プランを提案する前に主な意向を把握し、契約内容変更依頼書のご契約内容確認欄を使用するなど、新規契約手続きと同様に、意向把握・意向確認を行います。

エ．公的保険制度についての情報提供

保険募集を行う際は、お客様のライフプランや公的保険制度等を踏まえ、お客様の抱えるリスクやそれに応じた保障の必要性を適切に理解し、その意向に対応した保険を提案することが求められます。そのために、販売する商品の特性に応じ、公的保険制度についての情報提供を適切に行ってください。

公的保険制度の概要につきましては、金融庁の公的保険制度を解説するポータルサイト（https://www.fsa.go.jp/ordinary/insurance-portal.html）等を確認してください。また、保険募集人向けの教育ツールとして、日本損害保険協会 募集人向けの教育支援サイトに動画コンテンツ「社会保険制度」（https://www.sonpo-dairiten.jp/education/social_security/index.html）が掲載されています。

参考▶団体保険における加入勧奨時の取扱い

契約者である団体と被保険者に一定の密接な関係が認められる団体（例えば、団体類別基準第1類～第4類に該当する団体など）の契約で、契約者（当該団体）が被保険者に対して加入勧奨を行う場合は、保険募集人に直接の意向把握義務が課されるものではありません。しかしながら、従来どおり、契約者（当該団体）から被保険者に対し、保険募集を行う際と同程度の意向確認を適切に行う必要があります。

一方で、団体と被保険者の間に一定の密接な関係が認められない団体(注)について、団体保険の加入勧奨を行う場合は、保険会社又は保険募集人に意向把握義務が課され、団体保険以外の保険契約と同様に意向把握・意向確認を行う必要があります。加入者（被保険者）とのやりとりを書面にて行うことが一般的である団体保険の特性も踏まえ、意向把握・意向確認のプロセスを確実に履行するため、下記のとおり対応します。

○加入者の意向に合致する補償内容であることを理解しやすくするよう、パンフレット等の記載内容に工夫を行う
○加入者（被保険者）全員に対して加入依頼書を配布・回収する
○【第三分野商品のみ】意向把握・意向確認のプロセスに沿って加入することを加入者にセルフチェックいただくため、「意向チェックシート」を募集時に配布し、加入者が記入後、加入依頼書とともに提出いただく

なお、意向把握・意向確認に係る事実行為の一部（加入依頼書、意向チェックシートの配布・回収など）を契約者（当該団体）を通じて行うことも可能ですが、それ以外の行為を行うことがないように留意する必要があります。

（注）監督指針Ⅱ－4－2－2（4）では、カード会社や金融機関が契約者となり、カード会員や預金者を被保険者とする団体保険等が例示されています。また、傷害保険の「その他団体」の団体契約、動総や盗難の商品付帯契約（選択付保方式のもの）、貨物保険の個人引越契約などが該当します。

3-2-5 重要事項説明（情報提供）

(1) 基本ルール

保険募集に際して、お客様に対して、契約の締結又は加入の適否を判断するのに必要な情報を説明しなければなりません。（保険業法第294条第1項）

また、虚偽のことを告げ、又は、保険契約の契約条項のうち、お客様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は法令違反となり罰則の対象となります。（保険業法第300条第1項第1号、第100条の2(注)）

■法令上の罰則等

虚偽のことを告げ、又は、保険契約の契約条項のうち、お客様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：1年以下の拘禁刑若しくは100万円以下の罰金。又はこれを併科（保険業法第317条の2第7号）

（注）保険会社に対しては、契約の締結又は加入の適否を判断するのに必要な情報などのお客様への説明を確保するための措置を講じることが求められており（保険業法第100条の2）、これに違反した場合には業務の停止または免許の取消しに処せられることがあります。（保険業法第132条および第133条）

保険契約の締結にあたっては、保険契約の種類および性質等に応じて契約の締結又は加入の適否を判断するのに必要な情報を適正に説明し、お客様が当該事項を正しく理解（了知）したことを十分に確認してください。

(2) 解説

ア．契約の締結又は加入の適否を判断するのに必要な情報とは

契約の締結又は加入の適否を判断するのに必要な情報として、具体的には、以下の事項を提供することが求められます。

（ア）お客様が保険商品の内容を理解するために必要な事項（保険金の支払い条件、保険期間、保険金額等）

（イ）お客様に対して注意喚起すべき事項（告知義務の内容、責任開始期、契約の失効、セーフティネット等）

（ウ）その他お客様に参考となるべき事項（ロードサービス等の主要な付帯サービス、直接支払いサービス(注)等）

（注）事故発生時に、給付の方法（保険金か、提携業者からの商品・権利・サービス等の現物か）を保険金受取人が選択できる商品において、現物給付を選択した場合に、代価として保険金を提携業者に「直接支払い」を行うことをいいます（施行規則第53条の12の2。ただし、単なる「指図払い」や、現物給付の代価との間に過不足が生じない場合については、規制の対象ではありません）。

イ．重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）について

施行規則および監督指針において、個人向け商品(注)の保険契約の販売・勧誘時に、特に説明すべき契約の締結又は加入の適否を判断するのに必要な情報である上記ア．（ア）および（イ）を「契約概要」「注意喚起情報」に分類して、お客様に説明し、記載した書面の交付またはこれに代替する電磁的方法（電子メール等）により情報提供することが定められています。（施行規則第227条の2第3項第1号、監督指針Ⅱ－4－2－2（2）②）

この「契約概要」「注意喚起情報」は、“お客様が保険商品を理解するために必要な事項”と“お客様に対して注意を喚起すべき事項”を、お客様にとって多すぎない情報量で、記載したものです。お客様に対して、当該書面を読み、十分に理解いただくことが重要であることを説明する必要があります。

当社では「契約概要」「注意喚起情報」を記載した「重要事項説明書」等を作成していますので、対象となる保険契約の募集にあたっては、必ずこれらを使用し、「(3) ア．お客様への説明事項等」に沿って、お客様に対して適切な説

明を行ってください。

保険事故発生時における事故通知の重要性についてもあらかじめ説明することが重要です。

（注）「個人向け商品」とは事業活動に伴い事業者が被る損害をてん補する保険商品ではない保険契約を指し、具体的には、個人向けの自動車保険、火災保険、賠償責任保険、すべての第三分野商品（傷害・所得補償・医療等）および超保険が該当します。

参考▶「契約概要」の項目（主なもの）

・商品の仕組み（保険種類等、商品の概要を示す）
・補償内容（保険金が支払われる場合、支払われない場合等の主な事例）
・付加できる主な特約およびその概要
・保険期間
・引受条件（保険金額や免責金額等）
・保険料（保険料の額、保険料の支払規定、払込方法、保険料支払期間）
・配当金（配当金の有無、配当方法、配当額の決定方法）
・解約返戻金の有無、その内容

参考▶「注意喚起情報」の項目（主なもの）

・クーリング・オフ（保険業法第309条第１項）（注１）
・告知義務および通知義務の内容
・責任開始期
・支払事由に該当しない場合、および免責事由等の保険金を支払わない場合の主なもの
・保険料の払込猶予期間、契約の失効、契約の復活等
・解約規定と解約返戻金の有無
・セーフティネット（契約者保護制度）
・手続実施基本契約の相手方となる指定ADR機関の商号又は名称
・補償重複に関する事項
・特に法令等で注意喚起することとされている事項

（注１）１．クーリング・オフとは、契約の申込み後であっても契約申込みの撤回または契約の解除ができる制度のことです。損害保険契約では、一般的には以下のような扱いになっています。詳しくは、e-manual「よくわかるクーリングオフ制度」をご参照ください。
・クーリング・オフができる契約：保険期間（補償される期間）が１年を超える長期契約
・クーリング・オフができない契約：保険期間が１年以内の契約等
２．クーリング・オフをする場合は、申込日またはクーリング・オフに関する説明書を受け取った日のいずれか遅い日からその日を含めて８日以内に、書面または電磁的記録（ホームページ経由）による方法で保険会社に申し出る必要があります。

（注）引受保険会社が経営破綻した場合等には、保険金、解約返れい金等の支払金額が削減されるリスク（信用リスク）があることや、「損害保険契約者保護制度（セーフティネット）」の対象・内容等については、すべての商品の販売勧誘時に説明を行うことが定められており（金融サービス提供法第４条第１項、施行規則第227条の２第３項第12号）、これらについては、上記のとおり「注意喚起情報」に記載しています。

また、金融サービス提供法により、お客様が消費者である場合に限らず、事業者（金融商品販売業者等を除く。）である場合にも、特定保険契約（外貨建ての海上保険および航空保険等や、変額保険等の投資性商品）については、市場リスク（為替変動により円貨換算の支払保険金の額が変動することや運用実績により元本欠損が生じうること等）があることの説明が必要です（説明不要の旨の顧客の意思表示があった場合を除きます）。市場リスクに関する項目については、重要事項説明書に記載していますので、募集時の口頭説明のほか、重要事項説明書を交付してください（後述の受領印を含みます）。なお、説明しなかったことにより顧客に損害が生じた場合には、損害賠償義務が生じます（元本欠損額（顧客の支払った金額から顧客が取得した金額を差し引いた額）が賠償すべき損害額と推定される）のでご注意ください。（保険業法第300条の２、施行規則第234条の２、第234条の21の２第１項第５号、監督指針Ⅱ－４－２－２（２）③、⑩コ、金融サービス提供法第４条、第６条、第７条）

ない行為など、以下の行為等が禁止されています。保険募集にあたっては、契約締結に至るか否かにかかわらず、十分留意し、遵守しなければなりません。（保険業法第300条等）

禁止行為	具体例	法令上の罰則
虚偽のことを告げる行為・保険契約者等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 （保険業法第300条第1項第1号）	保険金を支払う場合のみを説明し、保険金を支払わない場合についてはいっさい説明しなかった。	1年以下の拘禁刑若しくは100万円以下の罰金。又はこれを併科 （保険業法第317条の2第7号）
虚偽の告知を勧める行為・告知を妨害するまたは告げないことを勧める行為の禁止 （保険業法第300条第1項第2号・第3号）	火災保険契約の締結にあたり、建物の構造を偽るようにすすめた。	
不当な乗換募集行為の禁止 （保険業法第300条第1項第4号）	不利益となる事実を故意に説明せずに、既契約を解約させて新たな保険契約をすすめる例えば次のような行為。 ・既存の積立型の保険契約を解約する際に、いわゆる解約控除等として契約者が一定金額を負担することになることを説明せずに、新たな保険契約を締結させた。 ・既存の保険契約を中途で解約させ、新たな保険契約を引き受けた場合に、保険契約の責任開始前に生じている病気やケガに対しては保険金を支払わない場合があるなど、契約者あるいは被保険者の不利益について意図的に説明を行わなかった。	登録の取消しまたは6ヶ月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）
誤解を招く比較表示の禁止 （保険業法第300条第1項第6号）	他の商品と比較する際に有利な部分のみ説明し、不利な部分を説明しない行為。例えば、内容・条件の違う他社の保険契約と保険料のみを比較して、意図的に自社の保険料の方が安くて有利であると説明した。	
誤解を招く予想配当表示の禁止 （保険業法第300条第1項第7号）	積立型の保険等で、将来の契約者配当金の額を説明する上で、断定的判断を示したり、確実であると誤認させる行為。例えば、積立型の保険の募集において、過去の配当実績を示し、将来も同額以上の配当が間違いなく支払われるなどと説明し、不確定である契約者配当金が確定的であるかのように説明した。	
信用または支払能力に関し、客観的事実に基づかない事実・数値の表示の禁止 （施行規則第234条第1項第4号）	保険会社の支払能力等について根拠のない数値等を示してお客様に誤解を与える例えば次のような説明。 ・保険の勧誘にあたり、客観的事実に基づかない、「○○業界No. 1」等の説明を行った。 ・他社を誹謗・中傷する目的で、支払能力に関する新聞記事、雑誌コピー等を配付した。	
保険の種類・保険会社の誤認を招く行為の禁止 （施行規則第234条第1項第5号）	・生損保のセット商品の販売にあたり、生保商品の引受保険会社を説明しない行為。 ・共同保険契約を締結する際に、当該保険契約が共同保険であることについては説明したが、引受保険会社名や引受割合、共同保険を引き受けた各社が連帯しないで個別に責任を負うことなどを説明しないこと。	

また、保険募集に関して次の行為等を行った場合も、代理店登録の取消し等の行政処分を受けるおそれがあります。（監督指針Ⅱ－4－2－2（11）②）

・お客様に対し、威圧的な態度や乱暴な言葉等をもって著しく困惑させること。

・勧誘に対する拒絶の意思を明らかにしたお客様に対し、その業務若しくは生活の平穏を害するような時間帯に執拗に訪問しまたは電話をかける等の社会的批判を招くような方法により保険募集を行うこと。

また、保険会社側が契約締結の際に、告知事項に該当する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、保険契約を解除できません。代理店さんは告知受領権を有しており、保険会社側の立場であるため、代理店さんが過失によって契約者等の告知事項に該当する事実を知らないことがないよう注意が必要であり、場合によっては被保険者本人との面接・面談が必要です。

3-3-2 意向確認

(1) 基本ルール

お客様が自らの意向に合致した保険商品を適切に選択・購入できるようにするため、把握したお客様の意向を踏まえ、契約締結しようとしている商品がお客様から提示された意向や情報に合致しているか、および契約内容に誤りがないか、確認することは、保険募集において極めて重要な手続きです。(保険業法第294条の2)

この手続きは、「ご契約内容確認書」や「ご契約内容確認書一体化申込書のチェック欄」等を用いてお客様に確認いただきます。「らくらく手続き」の場合、パソコンやタブレットの画面上でお客様にご確認いただきます。

(2) 解説

把握したお客様の意向と契約内容が合致しているかを確認するため、意向を把握した事項に加え、次の事項に誤りがないか、お客様に確認いただく必要があります。

【具体例】

種目	確認すべき事項（例）
自動車保険	・用途車種 ・記名被保険者の運転免許証の色 ・契約する車の使用目的　など
火災保険	・建物（家財等を収容する建物を含む）の用途、構造級別、建築年月 ・保険金額と評価額 ・地震保険の付帯要否(※)　など （※）付帯しない場合には、同意の記録（地震保険確認欄への署名の取付等）を行います。
第三分野の保険	・保険金の支払事由 ・保険金額 ・被保険者の範囲　など

関連check

お客様の意向として把握すべき事項については、「3－2－1．意向把握」を参照ください。

また、お客様の意向の確認は、「ご契約内容確認書」や「ご契約内容確認書一体化申込書のチェック欄」等を用います。

これらの書面は、お客様が契約の申込みを行おうとする保険商品が、お客様の意向に合致した内容であることを確認するための重要な書類です。お客様にご確認いただき、同意の記録（署名または記名・捺印等）を取り付けたうえで、募集人等の氏名・名称を記載し、これらの書面の控を遅滞なくお客様へ交付してください（監督指針Ⅱ－4－2－2（3）④イ）。「らくらく手続き」のお客様の意向確認は、パソコンやタブレットの画面上でお客様にご確認いただき、お客様ご自身に「確認しました」ボタンを押下いただきます。

4-1 契約内容の変更・解約

(1) 基本ルール

契約内容の変更・解約の処理遅延は、お客様からの信頼を損なうほか、苦情や不満の表明となり、お客様とのトラブルともなりかねませんので、募集人は、契約内容の変更・解約の申し出があった都度、速やかに処理を行い、手続き漏れ等のミスがないように努めることが大切です。

(2) 解説

ア．通知義務等

保険期間中に「ご契約の自動車の使用目的の変更」（自動車保険の場合）や「家財等の移転」（火災保険の場合）など、告知事項のうち、通知事項に変更が生じた場合や契約者が住所を変更した場合、契約者または被保険者は、「遅滞なく」通知を行う必要があります。通知事項に生じた変更が危険増加に該当し、かつ、追加保険料の支払いで対応可能な範囲内であれば、保険契約を継続することができます(注)。

通知事項について契約者または被保険者から「遅滞なく」通知がない場合には、保険契約が解除されたり、保険金をお支払いできないことがあります。

また、「自動車の譲渡や入替、運転者年齢条件の変更」（自動車保険の場合）や保険金額の増額などの契約内容や条件の変更については、契約者または被保険者が「あらかじめ」通知し、保険会社が承認しなければ、新しい契約内容等とすることができません。

したがって、保険契約の締結の際などに、契約者および被保険者に対し、これらの事由が生じた際には漏れなく通知いただけるように、通知の重要性を説明しておくことが重要です。

なお、通知事項は保険種目などによって異なりますが、これらの事項は、約款や、重要事項説明書の注意喚起情報などの保険契約締結時に交付する書類に記載されています。

（注）条件によっては、保険契約を解約し新たに契約いただく場合等があります。このケースのある商品の場合は、重要事項説明書の注意喚起情報に記載されています。

イ．保険契約の解約

契約者は、いつでも保険契約を解約することができます。したがって、保険期間中に契約者から保険契約の解約の申し出があった場合には、解約日以降の保険事故による損害は保険金がお支払いできないことや保険料払込方法に応じた解約返戻金などを十分に説明のうえ、速やかに解約の手続きを行ってください。

なお、自動車保険では、廃車や譲渡などによる解約において、「中断特則」を利用できる場合がありますので、中断特則の説明は、保険契約の締結時だけでなく、解約受付時にも行うことが重要です。

参考▶被保険者による解約請求

2010年4月の保険法の施行により、契約者以外の者を被保険者とする傷害保険契約等で、①被保険者(注1)が保険金受取人であり、かつ、当該被保険者の同意がない場合、②契約者または保険金受取人が保険金取得を目的として事故招致を行った場合、③保険金受取人が保険金請求に関する詐欺を行った場合などには、被保険者は、契約者に対して保険契約の解約請求をすることができるようになりました(注2)。
なお、損害てん補方式の傷害保険契約等の場合には、「被保険者の同意」を契約成立の要件とはしていないため、契約者との間に特別な合意がなければ、被保険者は、いつでも解約を請求できることになります。

(注1) 死亡保険金の場合には、被保険者またはその相続人とします。

(注2) 解約請求を受けた契約者は、速やかに保険契約を解約することになります。(解約請求が行われたにもかかわらず、契約者が保険契約を解約しない場合には、被保険者は、契約者に対し、保険契約の解約の意思表示を求める訴えを提起し、その判決によって、直接保険会社に解除請求を行うことになります) なお、一定の条件の下、被保険者からの解約請求を保険会社で受け付けることができる場合もあります。

(3) 対応例

適切な契約内容の変更・解約手続きを行うため、契約内容の変更・解約手続きに関する業務ルールを策定し、代理店さん内において契約者からの連絡に対する記録の仕方や事務処理を確立のうえ、徹底しておくことが重要です。

なお、契約者から契約内容の変更・解約に関する明確な申し出がない場合でも、契約者からの情報をもとに的確なアドバイスを行うよう努めることが大切です。

4-2 満期管理・満期案内

(1) 基本ルール

日頃から適切な満期管理を励行することは、トラブルの発生を未然に防止するだけでなく、よりよい保険商品をご案内することによって、契約者からの信頼を獲得することにもつながります。

このため、契約者ごとに満期日を管理・把握し、保険契約の満期日以前に時間的余裕をもって契約者にハガキ、電子メールや電話等により連絡を行い、確実に保険契約を更新することができるように努めることが大切です。

(2) 解説

適切な満期管理を怠った場合には、無保険状態が発生したり、無断契約（「3－3－3.（3）ア．著しく不適当な行為」参照）のようなトラブル等の発生につながります。

満期管理を怠った結果、保険契約の更新手続きが行われないまま、無保険状態で事故が起こった場合には、当然のことながら保険金は支払われません。

このため、無保険状態が発生しないように適切に満期管理を行う必要があります。(注1) 特に、自動車保険契約においては、ノンフリート等級料率（割引）の適用にも影響を及ぼすことがあり、注意が必要です。

郵送による契約手続きを行う場合は、返送する申込書が満期日よりも前に代理店さんに到着するよう、あらかじめお客様に十分説明してください。(注2)

(注1) 無保険状態のまま事故が発生してしまった事案で、代理店さんの損害賠償責任が認められた裁判例があります。

(注2) 契約者からの申込書の返送（代理店さんへの到着）が満期日を過ぎてしまうと、無保険状態が発生したり、自動更新対象契約の場合は保険始期時点での補償内容の変更ができなくなったりします。

また、お客様から継続契約の申し出が得られなかった場合は、後日のトラブル防止の観点から、「継続しない理由」「確認相手（原則、本人）」「確認日」を更新契約一覧画面のメモ等に記録する（しっかり更新サポート対象契約の場合は、がっかり入力を実施する）ことが重要です。

(3) 具体的な対応

TNet更新契約一覧またはTNEXTの案件管理機能を用いて、適切な満期管理を行ってください。

また、TNet・TNEXT未導入代理店さんやTNet更新契約一覧の対象ではない一部の商品等においても、適切な満期管理を励行するために、満期一覧表等を活用し、満期案内の送付日や満期手続きの経緯などを記録してください。

(4) 留意点

満期案内の際には、通常、代理店さんはお客様に対し既契約の更新を提案することが想定されますが、お客様が既契約の更新を希望している場合は、「3-2-2. 推奨販売」に記載の商品を提示・推奨する理由の説明は改めて求められるものではありません。

4-3 事故発生時の対応

(1) 基本ルール

保険契約の締結時は事故通知の重要性について適切な説明を行うほか、事故発生時の初期対応から保険金支払いまでの援助を「迅速」かつ「丁寧」に行うことにより、お客様の不安の解消に努めることが重要です。

事故が発生した場合には、お客様の最大のニーズは「早期解決」となります。また、事故発生時の適切な対応がお客様からの信頼を獲得することにつながりますので、以下の点に留意してください。

・有無責・てん補責任の判断は代理店さんが単独で判断を行うことなく、必ず当社担当者に確認を行った上でお客様へご説明ください。
・代理店さんが当社に代わって保険金を支払う行為（保険金立替）は認められません。
・代理店さんが事故の相手方と示談交渉を行うことは弁護士法に抵触する可能性がありますので行わないでください。

(2) 解説

ア．事故通知の重要性の周知

当社はお客様からの事故通知を受けてはじめて原因確認等の損害確認を行うことができます。したがって、保険契約締結時に、お客様へ事故通知の重要性について十分に説明しておくことが重要です。

イ．保険金請求手続きへの協力

保険金支払いは、損害調査等の手続きのために一定の期間が必要であることをお客様にきちんと説明し、理解を得る必要があります。

また、当社は保険金支払のために必要な事項の確認に必要となる期間を超えて保険金を支払わない場合には、遅延利息を負担することになります。迅速に保険金をお支払いするためにも、お客様から事故の報告を受けた場合や保険金請求書類をお預かりした場合には、速やかに当社へ報告・提出してください。

なお、事故通知を受けた場合には、お客様に対して、保険金請求手続きの具体的な方法や保険金支払いまでの流れ、事故発生時の一般的な対応方法等を説明するなど、保険金が迅速に支払われるようお客様を支援する必要があります。

ウ．代理請求人制度の案内

被保険者自身に保険金を請求できない事情がある場合で、被保険者の代理人（成年後見人など）がいないときは、一定の範囲の方(注)が被保険者の代理人として保険金を請求することができる、「代理請求人制度」がありますのであらかじめ説明しておくことが重要です。

(注) 被保険者の代理人として保険金を請求できる主な範囲は次のとおりです。

①被保険者と同居または生計を共にする配偶者

②上記①の方がいない場合や上記①の方に保険金を請求できない事情がある場合には、被保険者と同居または生計を共にする３親等以内の親族など

エ．有無責判断について

(ア) 有無責・てん補責任の判断は、約款に基づいて当社にて行います。

(イ) 明らかに、無責・免責と考えられるケースでも、代理店さんが単独で判断を行うことなく、必ず当社担当者に確認を行った上でお客様へご説明ください。

(ウ) お客様から受付けた事故連絡の内容が無責・免責と考える場合でも当社へご連絡ください。

〈委託契約書第20条第1項〉

「代理店は、その取り扱っている保険契約について、保険事故が生じたことを知ったときは、ただちにその状況を当社に通知する。」

オ．保険金立替の禁止

代理店さんが当社に代わって保険金を支払う行為（保険金立替）は、認められません。万が一立替を行った場合は、遅滞なく担当営業課支社にご連絡ください。

■保険金立替の具体的事例（**下記ケースを含め、立替期間・金額にかかわらず一切認められません**）

・重要な取引先であるご契約者の依頼に応じ、保険金立替による便宜を図ることを示して、保険契約の継続を誘引した。

・持ちあわせの無い契約者に代わり、被害者の治療費（保険金）の立替を行った。

カ．保険金の不正請求について

代理店さんが、自己の利得を目的として虚偽の事故報告などにより不正に保険金を請求することはもちろんのこと、契約者のためと思って助言したり・幇助したり、不正を知りながら契約者の不正請求を手伝うことなどは犯罪行為になりえます。

保険金不正請求や着服、また、その幇助や教唆（それぞれ未遂を含む）を行うことは、保険業法に違反するだけでなく、詐欺や横領といった犯罪行為にもなりうる重大な違反行為ですので、一切行ってはなりません。

■法令上の罰則等

登録の取消しまたは6ヶ月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）

（保険金を不正請求したときは、保険業法の定めのほか、刑法第246条詐欺罪に問われることもあります）

参考▶保険金不正請求ホットライン

損保協会では、「保険金不正請求ホットライン」を設置し、損害保険の保険金不正請求に関する情報を受け付けています。

参考▶代理店廃止等情報制度（解説）

損保協会が運営する代理店廃止等情報制度は、保険契約者の利益を保護し、併せて保険事業の健全なる発達に資することを目的として、損保協会、生命保険協会、損害保険会社、生命保険会社、その他保険業法に基づき保険の引受を行う者が、代理店の委託・登録、役員・使用人の届出、代理店委託契約の継続および損害保険会社職員の採用に際して、判断の参考としている制度です。

本制度では、保険業務に関して著しく不適当な行為（例えば、保険料、保険金、解約返戻金その他の支払金を流用・費消した場合、保険金等を不正に請求した場合等）を行った者の情報を共同利用することとし、当該情報を損害保険会社等に対し提供しています。

本制度の詳細については、損保協会ホームページでご確認いただけます。

キ．代理店さんによる相手方との示談交渉について

（ア）契約者・被保険者の損害賠償事案において、代理店さんが事故の相手方と示談交渉を行うことは弁護士法72条に抵触する可能性がありますので行わないでください。

5-1 代理店事務の流れ

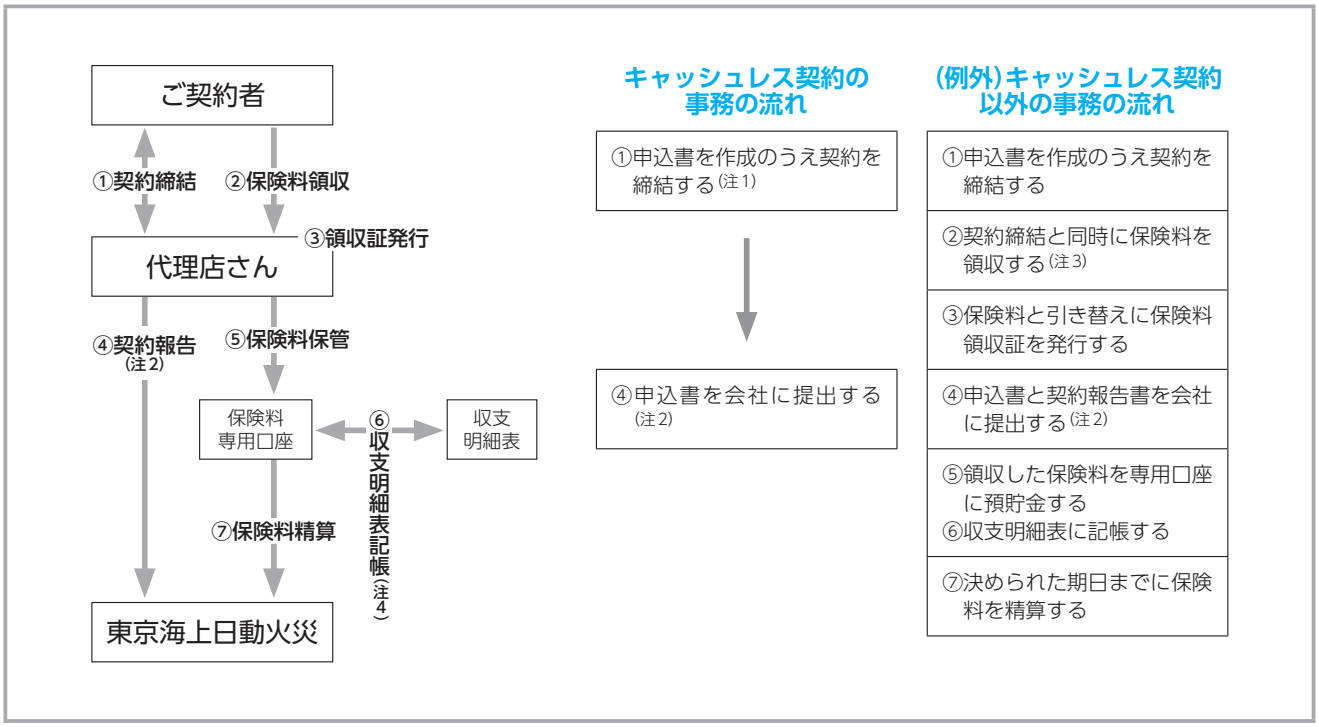
(1) 基本ルール

「顧客本位の業務運営」を実現するために、正しい契約事務を通じて、保険契約者等の保護を徹底することが求められています。

代理店事務のアウトラインは下図のとおりとなります。

詳細は各種「代理店事務ハンドブック」、「抜本会計マニュアル」をご参照ください。

〈代理店事務のアウトライン〉



(注1) PC・タブレット端末等の画面上にて契約の手続きを完了する募集方式（らくらく手続き・スマートらくらく手続き（更新ガイド）・リモートらくらく手続き）で契約締結した場合は、申込書の作成が省略されます。

(注2) 契約報告には電送による方法（代理店計上）も含まれます。TNet領収証を発行した場合、契約報告書は不要です。

(注3) 抜本商品は原則キャッシュレスとなります。
また、直接集金しか引受できない契約等においては原則汎用請求書をご利用ください。
※現金での領収は行いません（注意喚起情報である保険料の払込方法を説明の上、合理的な理由がある場合を除く）

(注4) 代理店TNet精算もしくはデイリー精算導入の代理店さんは収支明細表の記帳は不要です。（保険料通過口座を設定した場合、収支明細表の記帳が必要となるケースがあります）

■保険料を適切に管理するためのポイント

・現金での領収は行わない（除く自賠責、注意喚起情報である保険料の払込方法を説明の上、合理的な理由がある場合）。
・募集人がお客様から、合理的な理由なく現金を領収していないか（払込み手続きの代行含む）を確認する。
・キャッシュレスの取扱いが無い契約や、即時決済が必要な場合等は汎用請求書または、保険料専用口座または保険料通過口座への振込をご案内する。
・保険料領収証、自賠責証明書の管理については、担当者任せとせず、責任者を明確にしたうえで発行済の領収証等に不審な点がないか等を定期的に確認する。
・領収証等の作成、保険料保管口座への入金や収支明細表のチェックについて、担当者任せにせず、ダブルチェックの体制を構築する。
・募集人の生活実態に注意を要する変調が生じていないか（例：生活が派手になった等）を確認する。
・契約管理の観点で、気になる予兆がある（募集人以外の担当者が特定の契約者に対して連絡を取る事を頑なに拒否する、更新手続きが遅い、申込日と計上日に大幅な乖離がある、対応履歴を記録しない、または記録内容が抽象的で具体的な記述がない等）。

参考▶代理店廃止等情報制度（解説）

「4－3．事故発生時の対応」をご参照ください。

■関係法令等

・監督指針Ⅱ-4-2
・委託契約書第15条

5-4 契約の報告

(1) 基本ルール

代理店さんは保険契約を締結した場合、ただちに会社に報告しなければなりません。

(2) 解説

ア．契約報告の義務

(ア) 代理店さんは、契約を締結した場合、「ただちに会社に報告する」義務を負います。(委託契約書第14条)

(イ) クーリング・オフ

クーリング・オフの申し出は、保険契約者から当社に直接通知することとなっており、代理店さんがクーリング・オフの申し出を受けることはできません。

代理店さんは、保険契約者から申し出があった場合には、その申し出人に対して、書面にて当社に直接通知すべき旨を告げなければなりません。(委託契約書第14条) (注)

(注) 2022年5月9日施行の保険業法改正に伴い、電磁的記録によるクーリング・オフの申し出(会社ホームページでの受付、電子メールによる通知等)が可能となりました。

イ．契約報告の方法と期限

契約報告は、契約締結(含む、契約内容変更(異動)・解約受付)の都度、ただちに計上し、申込書等はスマートシェアボックスへアップロード・SSB確認完了する等、当社所定の方法により行います。(注)

(注) 本紙の提出が必要な書類(質権関連書類、口座振替依頼書等)は会社に送付します。

【契約報告の重要性】

保険会社は、代理店さんからの契約報告によって契約締結の事実を知り、保険証券の作成等を行うもの(代理店計上の場合は代理店さんが計上を行うことにより保険証券等が発行されます)であり、金融機関としての適正な業務運営のため、また、CS向上の観点からも早期の契約報告はきわめて重要となります。

また、申込書等が代理店さんに滞留することは、申込書類の紛失、報告漏れ等のトラブルを招く原因ともなり、ご契約者に保険証券が送付されない等、信用失墜につながりますので、早期に契約を報告してください。

なお、契約報告漏れや報告遅延の場合(頻度・期間)が著しいようなケースは、代理店手数料の引き下げを行うことがあります。

6-1 勧誘方針の策定・公表

(1) 基本ルール

「金融サービス提供法」では、金融商品の販売等に関わる勧誘を適正に行わなければならないと定められています。(金融サービス提供法第10条)

このため、代理店さんは、勧誘行為に関する方針について、代理店さん自らの名前で「勧誘方針」を策定し、事務所に掲示する等、公表する必要があります。(金融サービス提供法施行令第14条、金融商品の販売等に係る勧誘方針の公表の方法に関する内閣府令)

■法令上の罰則等

勧誘方針を定めず、またはこれを公表しなかった金融商品販売業者等:50万円以下の過料 (金融サービス提供法第154条)

(2) 具体的な対応

ア. 勧誘方針の策定

勧誘方針の策定にあたり、当該方針に記載すべき事項は次のとおりです。

(ア) お客様の知識、経験、財産状況および保険契約を締結する目的に照らし配慮すべき事項
(イ) 勧誘の方法および時間帯に関して、お客様に対し配慮すべき事項
(ウ) その他、勧誘の適正の確保に関する事項

当社では、代理店さん用の「勧誘方針 (雛形)」を用意しております (帳票番号:B4版E08-34070 (5)、電子版C08-03603 (4))。この雛形に代理店名を記入のうえ、ご自身の勧誘方針としてご使用されることをお勧めします。なお、独自に勧誘方針を策定することも可能ですが、その場合にも金融サービス提供法が求める上記の記載すべき事項を盛り込み、当社でご用意した雛形の内容をベースに策定してください。

特に、金融サービス提供法が勧誘方針の策定・掲載を求める主体は代理店さん (=金融商品販売業者) となりますので、「代理店名を記載することなく所属保険会社の雛形をそのまま掲載している」あるいは「乗合保険会社の雛形を全社分掲載している」といったケースでは、代理店さんとして形式的に勧誘方針を掲載するにとどまり、勧誘方針を策定していないと解される可能性もあります。つきましては、所属保険会社の雛形を使用する場合でも「代理店名を記載のうえ、自社方針として1つを選択する」など、主体的に取り組まれますようお願いします。

イ. 勧誘方針の掲示

策定した勧誘方針は、代理店さんの事務所に、掲示または閲覧できるように備え付けます。

(ア) 法人代理店

代理店本店および金融商品の販売を行う全ての事務所において、見やすい場所に掲示するか閲覧に供します (別個登録を行っている支店のみならず、全ての契約取扱出先においても、公表が必要となります)。

(イ) 個人代理店

代理店さんの住所において、見やすい場所に掲示するか閲覧に供します。
住所と代理店事務所が異なる場合には、さらに事務所所在地でも公表が必要となります。

（ウ）下記a. b. いずれかに該当する代理店さん（個人・法人共通）

上記（ア）、（イ）に併せて、ウェブサイト上での勧誘方針の公表が必要とされています。

a. 常時使用する従業員の数が21人以上、かつ「保険販売に関する情報」の掲載があるホームページを有している代理店さん

保険販売に関する情報は、具体的な商品内容を案内している場合を指します。

一方で、単に代理店であること、取り扱い保険商品、保険に関するお問い合わせ先のみをホームページに記載している場合等、保険販売に関する情報に該当すると解されない場合は、公表は必ずしも必要ではありません。

b. 電子情報処理組織を使用する方法で金融商品の販売等を行う代理店さん

当社では、保険募集文書に該当し、保険会社の事前点検を受けるページや保険募集文書の電子ファイルを添付し、保険募集を行うページがある場合、「保険商品の販売等」に該当するものと解し、公表を必要としています。また、自社ホームページにバナーを掲載の上、Web募集を行う場合にも公表が必要です。

なお、上記に該当しなくとも、「キャンペーン中につきぜひともご加入ください」といった、強く加入を勧めるような文言がある場合も、保険商品の販売等に該当すると解される可能性がありますので、公表することをお勧めします。

■関係法令等

・金融サービス提供法第10条
・金融サービス提供法施行令第14条

6-2 高齢者・障がい者に対する保険募集

6-2-1 高齢者に対する保険募集

(1) 基本ルール

高齢者に対する保険募集（保険契約の申込みの他、変更・解約等の申し出の受付を含む）においては、高齢者が一般的には身体的な衰えに加え、記憶力や理解力が低下することもあることから、本人やその親族等からご不満の申し立て等がなされる事例が生じています。

このような状況に鑑み、ご契約者本人が高齢の場合は、高齢者の特性に配慮するため、募集人さんは丁寧な対応を心がけなければなりません。

ご契約者本人の認知判断や意思決定の能力（以下、意思決定能力）が喪失していると判断できる場合、ご契約者本人の新規・更新契約、地震保険中途付帯・超保険明細追加など新たな保険契約の締結と同等の補償追加、および、契約者名義変更の手続きはできません。また、意思決定能力に問題がないと言い切れないご契約者本人の新規契約、地震保険中途付帯･超保険明細追加など新たな保険契約の締結と同等の補償追加、および、契約者名義変更の手続きはできません。

(2) 解説

当社では、下記（3）具体的な対応において配慮が必要と考えられるお客様の範囲（目安）を、消費者トラブルの件数等を考慮し、70歳以上のご契約者としています。

ただし、**70歳未満のご契約者であっても、「会話がかみ合わない」、「理解力に問題がある」と思われる場合は、下記（3）のような、より丁寧な対応、意思決定支援や法定代理人等による契約手続きを行う必要があります。なお、意思決定能力を喪失している、または、問題ないと言い切れない場合は、上記（1）の通り手続きができないことがあります。**

高齢者の主な特性と対応策を下表に記載しました。高齢者の特性として、加齢による身体機能の変化、それに伴う知識面および心理面への影響がありますが、このような特性は、人によって発現が異なりますので、お客様の身体･知識･心理の状況を把握し、個々のお客様に応じた取組みをお願いいたします。

（ア）身体面の特性

〈お客様の身体状況の把握〉

見えにくい、聞こえにくい等のお客様の状況を把握した上で、下表を参考に対応してください。

a. 視力の低下

特性	対応策
細かい字が見えない （老眼・白内障）	・拡大コピーした資料を使用する。 ・拡大鏡やルーペを用意する。
色を見分けにくい	・茶系の色は見えにくいため、使用しない。 ・青と緑のような近似色は使用しない。
明るくないと見えない	・照明が暗い場所を避ける。

b. 聴力の低下

特性	対応策
高い音を聞き取れない 特に「S」行が聞き取りにくい	・できるだけ低い声で話す。 ・7月「シチガツ」は「ナナガツ」に言い換える。

※契約者の意思決定能力に問題がないとは言い切れない場合、適切に契約者の意思決定支援を行うことが重要です。詳細は「対応内容記録票（意思決定能力に疑義がある場合用）」を参照してください。

※意思決定能力に問題がある、もしくは、問題がないとは言い切れない契約者やそうなることに不安をもっている契約者に対しては、契約者を被保険者とし、親族（子など）を契約者とすることの検討をお勧めすることも適切に保険契約を管理する上で有効です。

エ．保険募集内容の記録・保存

（ア）70歳以上の契約者に対する「きめ細やかな取組み」の場合

本取組みの記録・保存は、「契約内容確認」（一体化申込書へのレ点チェックとご契約者署名の受領、申込書控の契約者交付等）をもって対応します。

ご契約者によっては、理解力や判断力が著しく低下し、契約内容等を忘れてしまう可能性があります。このようなご契約者の場合、後日、「言った」「言わない」等のトラブルとなるおそれがありますので、必要に応じて「対応内容記録票」（注）を作成し保存してください。

（注）「対応内容記録票」のひな型は情報ハイウェイに掲載しています。

（イ）80歳以上の契約者に対する「よりきめ細やかな取組み」の場合

「きめ細やかな取組み」の記録・保存に記載の内容に加え、「高齢者対応確認シート」に保険募集の内容（上記（3）イ．（イ）①～④のいずれか実施した内容）等を記入の上、申込書に添付して当社に提出します。

（ウ）契約者が認知症などで意思決定能力に疑いがある場合の取組みの場合

本取組みにより意思決定支援をした内容を「対応内容記録票（意思決定能力に疑義がある場合用）」などに記録し保存してください。

オ．契約締結後のフォローアップ

（ア）70歳以上の契約者に対する「きめ細やかな取組み」の場合

上記エ．（ア）同様、「契約内容確認」をもって対応します。また、ご契約者に契約締結の事実と契約内容を再度認識いただくことにより、後日、ご契約者から契約した覚えがない等のご不満の発生を防止することにつながります。そのため、必要に応じて、契約締結後にフォローアップを目的としたお電話をするようにしてください。

（イ）80歳以上の契約者に対する「よりきめ細やかな取組み」の場合

上記エ．（イ）同様、「高齢者対応確認シート」をもっての対応のほか、積立傷害保険の翌年度以降のフォローアップとして「ご契約内容のお知らせ（年一通知）」を当社から直送します。契約者等から当該通知に対するお問い合わせ等があった場合には、ご対応をお願いします。

(4) 留意点

電話や郵送のように、対面以外の方法での保険募集においても、高齢者の特性に配慮した対応が必要です。

電話や郵送による募集では、対面と異なり、高齢者の顔色や動作などを確認することができないことに加え、高齢者との会話内容をその親族等と同時に共有することができません。

したがって、電話や郵送による募集は、ご契約者本人の理解度・判断力に問題がないと判断される場合で、**高齢者本人から電話または郵送での契約締結の希望があるケース等**に限定したうえで、以下のようなことに留意して行う必要があります。

ア．電話募集を行う場合

上記（3）具体的な対応に加え、以下の点に留意することが大切です。

・募集人の説明内容が十分理解されているかについて確認するために、「はい」「いいえ」という返事だけではなく、できる限りご契約者ご自身に話をしてもらうように促す。
・電話での継続した対応が困難であると思われる場合は、対面募集に切り替える。
・電話での保険募集時の会話内容について、可能であれば録音・記録等を行い、後日、保険募集等の内容についてご契約者本人やその親族等から確認依頼があった場合に備える。

イ．郵送募集の場合

募集文書や満期案内等の郵送物については、文字を大きくすることなどの対応が求められます。また、郵送募集時においても、対面･電話でのフォロー等を適宜行い、複数回の接点を設けるなどして、より丁寧な対応を心がけることが大切です。

ウ．あんしん生命の高齢者に対する募集ルール

あんしん生命における高齢者に対する保険募集ルールは「生命保険代理店のためのコンプライアンス・ハンドブック」をご参照ください。

参考▶監督指針　Ⅱ－４－４（顧客保護等）の抜粋

Ⅱ－４－４－２－１　顧客保護を図るための留意点

(4) 高齢者に対する保険募集は、適切かつ十分な説明を行うことが重要であることにかんがみ、社内規則等に高齢者の定義を規定するとともに、高齢者や商品の特性等を勘案したうえで、きめ細やかな取組みやトラブルの未然防止・早期発見に資する取組みを含めた保険募集方法を具体的に定め、実行しているか。

その際の取組みとしては、例えば、以下のような方策を行うなどの適切な取組みがなされているか。

①保険募集時に親族等の同席を求める方法。
②保険募集時に複数の募集人による保険募集を行う方法。
③保険契約の申込みの検討に必要な時間的余裕を確保するため、複数回の保険募集機会を設ける方法。
④保険募集を行った者以外の者が保険契約申込の受付後に高齢者へ電話等を行うことにより、高齢者の意向に沿った商品内容等であることを確認する方法。

また、高齢者や商品の特性等を勘案したうえで保険募集内容の記録（録音・報告書への記録等）・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適切な取組みがなされているか。

これらの高齢者に対する保険募集に係る取組みについて、取組みの適切性等の検証等を行っているか。

参考▶高齢者に対する保険募集のガイドライン（解説）　2014年6月26日　損保協会作成

損保協会では、高齢者対応については、業界ベースで総合的に対策を講じる必要があるとの認識のもと、高齢者に対するより適正な保険募集を確保するために「高齢者に対する保険募集のガイドライン」を策定しています。
本ガイドラインでは、年齢･商品別等に必要なきめ細やかな取組み等を規定しており、これらの内容を踏まえ、今後、損害保険業界では、お客様や商品の特性に応じたきめ細やかな取組みを行い、高齢者に対する適正な保険募集を更に推進していきます。
本ガイドラインの詳細については、損保協会ホームページでご確認いただけます。

的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的配慮（以下、合理的配慮）をしなければなりません（障害者差別解消法第８条第２項。法改正に伴い2024年４月１日より義務化されました）。さらに、障がい者等の活動を制限し、社会への参加を制約している事物、制度、慣行、観念等の社会的障壁の除去を進めるためには、様々なサービス、情報、制度等の利用しやすさ等、障がい者等のアクセシビリティ向上を図ることが重要です。監督指針では、「金融庁対応指針」に基づいた対応のほか、意思表示を行う能力がありながら、事務手続き等を単独で行うことが困難な障がい者に対して、保険取引の利便性を向上させる取組みの実施や、業務運営体制の整備等が求められています。

（ア）意思の表明

障がい者からの意思の表明は、言語（手話含む）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障がい者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段により行われます。また、知的障がいや精神障がい等により本人の意思表明が困難な場合は、障がい者の家族、介助者など、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。なお、意思の表明が困難な障がい者が、家族や介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障がい者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合は、適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなどの取組みが望ましいものとなります。

（イ）過重な負担

過重な負担を具体的な検討をせずに拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに次の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要となります。

・事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
・実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
・費用・負担の程度
・事務・事業規模
・財政・財務状況

(3) 具体的な対応

ア．不当な差別的取扱いに当たりうる具体例

不当な差別的取扱いに当たるか否かについては、金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（以下、対応指針）の第２．１で示されているとおり、個別の事案ごとに判断されることになります。次の具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要があります。

・障がいを理由として、窓口対応を拒否する。
・障がいを理由として、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
・障がいを理由として、商品の提供を拒否する。
・身体障害者補助犬を連れていることや車いすを利用していることを理由として、入店を拒否する。
・障がいを理由として、入店時間や入店場所に条件を付ける。
・事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障がいを理由として、来訪の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付ける。

代読ルールについて

・「ゆっくり」、「はっきり」を心掛けてください。読む速度など、お客様の要望を確認しながら進めてください。また、以下の点に留意してください。

【プライバシー保護の観点】

・代読することについて、お客様の了解を得てください。
・代読内容に誤りがないよう、代読する募集人の他に代読内容を確認する募集人の同席が望ましい。
・申込書内容等プライバシーに係ることについては、他者に知られることのないように配慮してください。
（他者との距離に応じた声の大きさ、パネル・仕切りの設置等）

【利便性の観点】

・お客様に代読してほしい箇所の要望を聞いてください。そのために、例えば、パンフレット兼重要事項説明書の項目のうち、各ページの概要や重要事項説明書の各項目タイトル（例：トータルアシスト住まいの保険の商品の仕組み、…）を読み上げ、代読してほしい箇所をお客様に確認してください。なお、お客様の要望に関わらず、以下は代読を必須※とします。
　●新規契約の場合は、重要事項説明書全部
　●更新契約の場合は、重要事項説明書の主な免責事由、現契約からの変更の箇所
　※「重要事項説明書を読むことが重要であること」、「主な免責事由などお客様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」、「乗換、転換の場合は、不利益になる可能性があること」は通常通り、説明が必要です。
　※「家族が代読する」、「読み上げソフトを利用する」など、重要事項説明書書面を渡して、お客様で確認できる場合は、通常通り、書面の交付と口頭で説明する事項について実施します。
・事故時の連絡先や代理店の連絡先など、お客様がすぐに必要になる情報については、お客様了解のもと、メール等でお客様に提供します。そうすることで、スマートフォンなどにある読上げ機能でお客様が確認できます。
・保険の専門用語やわかりにくい用語は言い換えてわかりやすく説明します。

③聴覚に障がいを有している場合には、必要に応じて読話、筆談を行いながら手続きを進める等の対応が考えられます。また、筆談アプリ（タブレット）やコミュニケーションボードの活用をお奨めします。

聴覚障がい者に対して、特に留意すべき点	・視覚情報だけでは記憶に残りにくい場合や、口頭での補足説明が伝わらない場合を考慮し、メール、ファックス、書面の郵送等で複数回の保険募集機会を設ける等の工夫を行う。 ・難聴等の場合は、各種手続きを電話では行わず、対面、書面やテレビ電話等により、聴覚障がい者とコミュニケーションがとれる方法で行う。 ・補助者が同席している場合であっても、手続き主体である本人に対して説明を行うよう心がける。

④視覚と聴覚の双方に障がいを有している場合（盲ろう者等）には、本人の希望や障がいの程度に応じて、手のひら書き等によりコミュニケーションを行うといった対応が考えられます。

盲ろう者に対して、特に留意すべき点	・補助者が同席している場合には、手続き主体はあくまで本人であることを心がけつつ、説明内容が正確に理解されているか補助者の手助けを得て確認しながら対応する。

6-4 代理店等に対する過度の便宜供与の防止

(1) 基本ルール

保険会社が、保険代理店等(注1)に対して便宜供与を行い、その見返りとして保険募集人が当該保険会社の保険商品を優先的に推奨することによって、お客様の適切な商品選択の機会(注2)が阻害されるおそれがあります。保険会社は、保険代理店等に対する過度の便宜供与を防止する必要があり、代理店さんも、保険会社に対してこれを求めてはいけません。(監督指針Ⅱ－4－2－12(1))

(注1) 保険代理店等とは、保険代理店のほか、保険募集人である保険代理店の役員または使用人や、その他保険会社による便宜供与が、特定の保険代理店におけるお客様の適切な商品選択の機会を阻害し得ることとなる相手方(具体的には、保険代理店と人的または資本的に密接な関係を有する者(親会社、子会社、関連会社等)や保険代理店の主要な取引先の他、保険代理店の代表者等の親族が経営する企業等を含む)をいいます。

(注2) 便宜供与の相手方が、専属代理店であっても、当該保険代理店の専属を維持する目的等をもって、過度の便宜供与を行うことがないよう、適切な措置を講じる必要があります。

参考▶監督指針　Ⅱ－4－2－12(保険代理店等に対する便宜供与)の抜粋

Ⅱ－4－2－12　保険代理店等に対する便宜供与

(1) 過度の便宜供与の防止

保険会社が、保険代理店等に対して便宜供与を行い、その見返りとして保険募集人が当該保険会社の保険商品を優先的に推奨することによって、顧客の適切な商品選択の機会が阻害されるおそれがある。

このため、保険会社は、以下のとおり、保険代理店等に対する過度の便宜供与を防止する必要がある。

～中略～

②過度の便宜供与に係る判断基準

保険会社が保険代理店等に対して行う便宜供与に関し、過度のものであるか否かについては、以下に基づき判断する。

ア．自社の保険商品の優先的な取扱いを誘引する便宜供与

保険代理店等に対する便宜供与のうち、以下のいずれかの要素を含むものについては、特に顧客の適切な商品選択の機会を阻害するおそれが高いことから、過度の便宜供与に該当する。

(ア) 便宜供与の実績に応じて、当該保険代理店や保険募集人である保険代理店の役員又は使用人において保険契約数や保険引受シェアの調整が行われる場合

(イ) 保険代理店等から保険会社に対し、物品等の販売数量の目標設定や購入数量の割当て等が行われる場合

イ．実質的に自社の保険商品の優先的な取扱いを誘引するもの

上記ア．のほか、保険代理店等に対する便宜供与が過度のものであるか否かについては、当該便宜供与の趣旨・目的のほか、価格・数量・頻度・期間及びその負担者等を総合的に勘案しつつ、当該便宜供与によって生じ得る弊害の内容・程度を考慮し、社会通念に照らして妥当であるかによって判断する。

なお、判断は個別具体的に行われるべきであるが、例えば、以下の行為については、実質的に自社の保険商品の優先的な取扱いを誘引するものとして、過度の便宜供与に該当し得る。

(ア) 保険会社の役職員が、保険代理店等から、他の保険会社の購入実績との比較を提示されるなど黙示の圧力を受けたことを背景として、自社の役職員に対し、数量等の報告やとりまとめを伴う物品の購入をあっせんする行為

(イ) 保険代理店等が主催するイベント等において、保険会社の役職員等が保険業と関連性の低い役務を提供する形で参加・協力する行為

(ウ) 保険代理店等が主催するイベント等において、保険会社の役職員等が休日や業務時間外に参加・協力する行為

(エ) 本来は保険代理店等が負担すべき費用を保険会社が負担する行為、又は保険代理店等が自らの責任において行うべき業務に対し保険会社が役務を提供する行為

(オ) 保険代理店等の求めに応じ、役務の対価としての実態がない又は保険会社若しくは保険代理店等において対価性の検証が困難な業務委託費、協賛金、商標使用料、広告費用等の金銭を拠出する行為

(2) 解説

保険会社が代理店さん等に対して過度の便宜供与を行うことは、代理店さんがお客様に対して当該保険会社の商品を優先的に推奨することにつながりかねないなど、適切な商品選択の機会が阻害されるおそれがあることから、過度の便宜供与を防止するための措置を講じる必要があります。

代理店さんにおいても、保険会社に対して過度の便宜供与を求めることのないよう留意する必要があります。

ア．基本的な考え方

保険会社と代理店・募集人との間において便宜供与等の金額・数量等に応じて挙績の配分に関して約定する行為（明示的であるかどうかを問わない。以下同じ。）や、代理店・募集人から保険会社に対する物品の販売をはじめとする各種便宜供与に関して達成基準を課す行為（明示的であるかどうかを問わない。以下同じ。）はお客様の適切な商品選択の機会を歪めるおそれがある過度の便宜供与に該当するため行ってはいけません。（監督指針Ⅱ－４－２－12(1) ②ア）

また、これらの行為がない場合でも、便宜供与等の程度が過度であれば過度の便宜供与に該当します。（監督指針Ⅱ－４－２－12（1）②イ）

(ア)「約定する行為」（ニギリ）に関する留意点

便宜供与等の金額・数量等から挙績の配分が定量的に算出可能な約定のほか、その結果が挙績の配分につながることを相互に認識したうえで、便宜を図ることを持ち掛けたり、または提供する行為や求めたりする行為も「約定」が行われているものとみなされます。

●便宜供与の実績に応じて、保険代理店が所属保険会社間の保険取引の調整を行ってはいけません

(イ)「達成基準を課す行為」（ノルマ）に関する留意点

便宜供与等の金額・数量等を割り当てたり目標を設定したりすることは、それを保険会社と代理店・募集人のどちらが持ち掛けたかに関わらず、また、実際にそれが達成されたかどうかを問わず、「達成基準を課す行為」に該当します。

●数量・金額等を達成基準として示して便宜を持ち掛け、提供し、または求めてはいけません ●保険代理店が、保険会社間の実績を比較し協力を求め、またはこれに応じてはいけません

※どのような名目によって行われるかを問わず、潜脱とみなされるような行為も行ってはいけません。

(ウ)「実質的に自社の保険商品の優先的な取扱いを誘引する行為」に関する留意点

上記の「約定する行為」（ニギリ）及び「達成基準を課す行為」（ノルマ）の性質を有することが明らかでない場合であっても、実質的に自社の保険商品の優先的な取扱いを誘引すると判断されるものは、過度の便宜供与に該当します。

例えば、保険会社が、物品・サービス等の購入先や紹介先として、一般的な社会通念を超えて本業等を有する特定の代理店を選定するといった行為は、過度の便宜供与に該当するため行ってはいけません。

イ．具体的な判断の目安

代理店さんに対する便宜供与が過度のものであるか否かについては、便宜供与の趣旨・目的のほか、生じ得る弊害の内容・程度を考慮し、社会通念に照らして妥当であるかによって判断します。このため、保険会社が代理店さんに対して便宜供与等に該当する行為を行う場合は、次のような点に留意し、不適切な対応となっていないかを確認します。

6-9 自己契約・特定契約の管理

(1) 基本ルール

代理店さんは、次のものを「その主たる目的として(※)」保険募集を行うことはできません。

(ア) 自己や自己を雇用している者を保険契約者または被保険者とする保険契約（自己契約）

(イ) 自らと人的・資本的に密接な関係を有するものを保険契約者または被保険者とする保険契約（特定契約）

（※）「その主たる目的として」は、自己契約・特定契約の保険料の合計が、それぞれ総取扱保険料の50％を超える場合をいいます。また、30％を超えた場合には、速やかな改善に向けた対応策を講じる必要があります。

（保険業法第295条、同法施行規則第229条、および監督指針Ⅱ－4－2－2（6））

(2) 解説

自己契約・特定契約は、これらの契約に対して支払われる代理店手数料が実質的な保険料の割引（割戻し）につながりかねないこと、また、代理店さんの自立育成を図る目的から、保険業法等で規制されています。

（注）自己契約・特定契約の募集そのものを禁止しているわけではなく、自己契約・特定契約を保険募集の主たる目的とすることを「数量」で規制しています。

ア．自己契約・特定契約の範囲

次の者を保険契約者または被保険者とする保険契約は、自己契約・特定契約に該当します。

	自己契約	特定契約
個人代理店	・代理店本人 ・代理店本人を雇用している個人または法人	・代理店本人と生計を共にする親族（姻族を含む）(注1) ・代理店本人と生計を共にしない2親等内の親族（姻族を含まない） ・代理店本人、配偶者または2親等以内の親族（姻族を含まない）が常勤役員である法人
法人代理店	当該法人（法人代理店自身）	・法人代理店と役職員の兼務関係がある他の法人（非常勤、出向及び出身者(注2)を含む） ・法人代理店への出資比率(注3)が30％を超える法人・個人

（注1）「生計を共にする」とは、各人の個別収入の有無を問わず、日常生活にかかる出費を同一の家計（財源）から支出している状態をいう。なお、「親族」とは、6親等以内の血族、本人の配偶者、3親等以内の姻族をいう（民法725条）。

（注2）「出身者」とは、当該法人を退職した時点を起算点として、退職後3年未満の者をいう。

（注3）出資比率の算定方法

①出資者が法人の場合は、当該法人に所属する役職員個人及びその者と生計を共にする親族（姻族を含まず）の出資額を合算した額で算定して、30％を超えたときの当該法人

②出資者が個人の場合は、当該個人と生計を共にする親族（姻族を含まず）の出資額を合算した額で算出して30％を超えたときの当該個人

(3) 具体的な対応

ア．具体的な算出方法等は以下のとおりです。

(ア) 自己契約の算出方法等

自己契約比率（「自己代理店」の該当・非該当を判定する比率）は、直近の2事業年度に取り扱った保険料（全種目）の1事業年度あたりの平均額で算出します。

また、契約形態別の詳細な計算方法につきましては、以下のとおりです。

形態		計算方法		例
一般契約	一時払	実際に収受した額	・保険期間を問わず、保険料全額を契約扱年度の挙績とする。 ・契約取消等は、控除する。 ・異動による増減を（異動時点で）算入する。（所補NCR等は算入の対象としない） ・通知により確定保険料を期末または期中に精算する方式は、確定精算分を異動として扱う。 ・「全期前納」は一時払とみなす。	・一時払の自動車保険 ・長期一括払の火災保険 ・建設工事保険、賠償責任保険等の包括契約
	分割払	年換算した保険料	〈共通事項〉 ・契約取消等は、控除する。 ・異動による増減を（異動時点で）算入する。	
			〈保険期間１年以下〉 ・締結時点で、年換算保険料（１年間分の合計保険料）を算入	・団体扱の自動車保険 ・口座振替の所得補償保険（保険期間１年）
			〈保険期間１年超〉 ・初年度は、締結時点で、年換算保険料（１年間分の合計保険料）を算入 ・第２保険年度以降は、始期応当日毎に、保険料払込期間を限度として、年換算保険料（１年間分の合計保険料）を算入 ＊ただし、財形については基準日現在有効な契約について基準日から遡及して過去１年間の払込済保険料	・長期年払の火災保険 ・月払の介護費用保険
積立契約	共通事項		・基準日現在で有効な契約について、保険期間が満了するまで、毎年、払込方法に応じた下記の（換算）保険料を算入する。 ・契約取消等は、控除する。 ・異動による増減は、算入しない。 ・「全期前納」は一時払とみなす。 ・確定拠出年金（DC）の預替はカウントしない。	＊解約の場合、解約保険料は算入されないが、解約日以降を基準日として挙績等を計算するときには、当該契約自体が算入されない。
	一時払	年換算した保険料	・一時払保険料を保険期間で除したもの（年換算保険料）を算入する。 ・保険期間が終身となっている契約等では、「積立期間」「保険料払込期間（全期前納の場合）」で、一時払保険料を除す。 ・確定拠出年金（DC）は拠出金・移換金を算入する。 ＊契約者＝資産管理機関となるため、総取扱保険料（分母）には含めるが、自己・特定契約保険料（分子）には含めない。	・積立介護費用保険の全期前納契約 ・一時払の積立自動車保険 ・ねんきん博士
	分割払	年換算した保険料	・保険料払込期間を限度として、年換算保険料（１年間分の合計保険料）を算入する。	・口座振替（年払）の年金払積立傷害保険

(4) 留意点

自己・特定契約規制は代理店さんの存廃に関わる問題ですので、代理店さん自身による日常管理を徹底ください。また、当社では、代理店さんの事業年度末時点の自己・特定契約比率の点検を行っています。点検時には、自己および特定者の範囲の変更有無や契約比率ならびに申込書「自己契約欄」の「○印」漏れ等の確認を行いますので、すみやかな確認と回答をお願いいたします。

日頃から代理店さん自身で主体的に自己契約・特定契約の比率を適切に把握・管理し、いずれの比率も常に30％以下となるよう努めてください。

なお、複数代理店において自己契約または特定契約を交換するなど、規制を回避する行為を行ってはなりません。

No.	遵守事項	解説・例示等
5	保険業務に使用し、個人情報にアクセスできるシステム等については、強固な認証を設定してください。	(6-10-13（2）ア．（ア）ご参照)
6	保険業務にパソコン等を使用する際には、他の者とは起動時パスワードまたはログインパスワード等を共有せず、独自のパスワードを設定してください。	起動時パスワードとはパソコンの電源を入れた際に入力が必要になるパスワードのこと、ログインパスワードとはパソコンのOS（例えば、Windows）にログインする際に入力が必要になるパスワードのことをいいます。(6-10-13ご参照)
7	フリーメールの業務利用は原則禁止してください。	フリーメールを業務に利用すると、フリーメール業者がメールの内容を機械的に読み取り、ユーザーに見せる広告を選ぶ材料にする等、業務上の情報を利活用されてしまうリスクや、問題発生時にフリーメール業者から調査に協力してもらえないリスクがあります。したがって、フリーメールの業務利用は原則禁止してください。 やむを得ず利用する場合、誓約書等を用いて代理店内で利用をする従業者を把握したうえで、下記の対策を行ってください。 ア．「二要素認証または二段階認証」に加え、上記5に記載の「強固な認証設定」を実施してください。 イ．不必要なメールを削除することを必須とします。 ウ．フリーメールで提供されているセキュリティ対策（アクセス制限等）の設定を行うことを強く推奨します。(6-10-13ご参照)
8	保険業務に使用するパソコン等に、ファイル共有ソフトをインストールしないでください。	ファイル共有ソフトとは、不特定の人とファイルの共有（交換）を行うソフトで、そのためにウィルス対策ソフトの機能を一時的に停止したりする必要があり、ウィルス感染や情報漏えい等のリスクが非常に高いソフトです。多くのお客様情報を取り扱う保険業務用のパソコン等には絶対にインストールしないでください。(6-10-13ご参照)
9	保険業務に使用するパソコン等に、ウィルス対策ソフトをインストールし、常に最新の状態に更新してください。	(6-10-13ご参照)
10	個人情報の含まれる書類や業務利用機器を管理区域外に個人情報を持ち出す場合、管理簿等で持ち出し状況を確認してください。また、持ち出す個人情報は、訪問先の個人情報に限定する等、業務上必要最小限のものに限定してください。	(6-10-5（3）ア．ご参照)
11	テレワークをする際は、取扱者以外が容易に個人データを閲覧できない措置を講じてください。	ア．個人データを取り扱う権限が付与されていない者の往来が少ない場所で取り扱う。 イ．パソコンは、パスワード付きのスクリーンセーバーの起動またはコンピューターのロック等で閲覧できないようにする。 ウ．書類・媒体・携帯可能なパソコン等を机上等に放置しない。(6-10-15ご参照)
12	オンラインにより会議や顧客面談を行う場合、招待メールを受けたときは送信元を確認し、また主催するときは参加者や顧客の本人確認をしてください。	招待メールを受けてWeb会議アプリにより、外部とオンライン会議や顧客とのオンライン面談を行う場合、メールの送信元を十分に確認してください。また自ら主催して、オンラインによる会議や顧客面談を行う場合、会議参加者や顧客の本人確認として、パスワード設定機能、待機室（ロビー）での参加者確認機能、参加者の事前登録機能などを活用してください。(6-10-13（2）ウ．ご参照)
13	個人情報を保存する電子記録媒体を含む持出可能な業務利用機器は、パスワード設定等の漏えい等防止対策を行ってください。	使用する電子記録媒体を含む持ち出し可能な業務利用機器が、ひとたび紛失・盗難等に遭遇すると、大量の個人情報漏えい等につながる危険性があります。持ち出し可能な機器に個人情報を保存する場合は、暗号化またはパスワード設定を行ってください。(6-10-13ご参照)

6-10-5 お客様情報の漏えい等の防止

(1) 基本ルール

お客様情報を適切に取り扱い、情報漏えい等の防止に努めなければなりません。

(2) 具体的な対応

ア．紛失や誤送付の未然防止策：「送り状」の活用

お客様情報を適切に取り扱い、情報漏えい等を防止するため、「送り状」を活用してください。

(ア)送り状とは

「送り状」とは、お客様情報等を郵便等でやり取りする際に、送付・受取確認を行うための帳票です。当社では、一般的な受け渡し用に、以下の帳票を用意しています。

・「送り状（詳細版・三連式）」

※「送り状」のExcelファイル版も用意しています（情報ハイウェイ「なっとく!!情報セキュリティ」に掲載しています）。

(イ)「送り状」の添付

a. 「申込書」「変更依頼書」等お客様情報が含まれる書類を当社に送る際には、「送り状」に必要事項を記載のうえ、書類に添付します。

b. 「告知書」等の病歴･本籍地等に関する情報（センシティブ情報）が記載された書類を送るときは、必ず「送り状」に必要事項を記載のうえ書類に添付してください。

c. 「生保申込書」等には「告知書」等のセンシティブ情報が含まれていることが多いため、必ず「生命保険専用送り状」を添付してください。

(ウ)「送り状」の確認・保管

a. 書類の送付・受取時には、「送り状」と添付書類の内容を突き合わせ、書類に過不足がないか確認します。

b. 「送り状」の「控」は、必要に応じて一定期間代理店さんにおいて保管してください（保存期間:用済廃棄(推奨3ヶ月)）。

なお、以下の場合には「送り状」の起票・添付は不要です。

●「送り状」の代替となるものがある場合

・自賠責：「集計表」

・代理店計上：「計上連絡票」(注)

・生保：新機械申込書使用時に作成できる「生保必要書類チェックリスト兼送付状」

・代理店入力：代理店さんにおける「取扱報告兼送付票」

●代理店さん独自の送付状・受け渡し記録簿等がある場合

●手渡しで、書類を当事者間で確認している場合

(注) 代理店計上の「計上連絡票」を「送り状」の代替とする場合は、以下の通り対応してください。

・印字された必要書類の添付を確認し、書類名称にチェックを入れる。

・印字された必要書類を添付出来ない場合はその理由を記入する。

・確認日、確認者名を記入のうえコピーを取り、「送り状」の代替として保管する。

(3) 留意点

ア．個人情報持ち出し時の注意点

個人情報を事務所外に持ち出したときは、常に身体から離さず携行してください。

(ア) 持ち出し可能な個人情報の範囲

パソコン・外部媒体・携帯電話・紙等の媒体を問わず、事務所外にお客様情報を持ち出す場合には、業務上必要最小限のものに限定し、300件を超えないようにします。具体的には以下のものに限定してください。

- 訪問する予定のお客様および商談中のお客様の試算データ・契約データ
- 至急または継続対応を要するお客様のデータ

(イ) 個人データ管理者の許可

個人情報を管理区域(注1)外へ持ち出す場合は、個人データ管理者(注2)の許可を得てください。

(注1) 管理区域とは、基本的に事務所内や、業務で訪問する客先・委託先等およびその往復の経路をいいます。管理区域か管理区域外かで迷う場合は、持ち出す情報の量や性質等により適宜代理店さん内でご判断ください。

(注2) 個人データを取り扱う各部署における情報管理に関する責任者

(ウ) 持ち出し中の注意点

持ち出し中は、紛失・盗難を防ぐために、以下の点に注意してください。

- 外出中は、個人情報が入ったカバン等を身体から離さず携行する。
- 車で外出した際には、個人情報の記載された文書・外部媒体・パソコン等を自動車内（含むトランク内）に放置しない（食事をとるときや、トイレ等に立ち寄る際に車上荒らしの被害にあったケースが報告されています）。
- 事務所の外に個人情報を持ち出す場合には、持ち出す情報がどのような情報であるのかを確認しておく（万一外出中に情報漏えい等を起こしてしまった場合、持ち出した情報を特定できなければ、代理店さんの全てのお客様にお詫びをしなければならないことがあります）。
- 公共の場等において持ち出した個人情報を見る場合は、第三者から閲覧されないよう周囲に十分注意する（電車のシートに着席しているとき等、第三者から見える環境での利用は控える）。
- お酒の席に行くときはお客様情報を持たない（「持ったら飲むな！飲むなら持つな！」）。

（６）当社に対するご照会

⑩：**下記お問い合わせ窓口にお問い合わせください。**また保険事故に関するご照会については、下記お問い合わせ窓口のほか、保険証券に記載の事故相談窓口にお問い合わせください。ご照会者がご本人であることをご確認させていただいたうえで、対応させていただきますので、あらかじめご了承願います。

【お問い合わせ窓口】

代理店（所在地）
（名称）
（代表者氏名）
電話　（受付時間：〇時～〇時）（電子メールアドレス）（ホームページアドレス）

⑩個人情報の取扱い及び安全管理措置に関する質問及び苦情対応の窓口

プライバシーポリシー作成時のその他留意点

●損害保険・生命保険について、実質的に同じ者が経営していても、形式上異なる代理店さんが受託する場合には、別の代理店として、それぞれの代理店さんでプライバシーポリシーを作成する必要があります。

●⑪：**開示等の手続き、個人情報の取扱いに関する諸手続きの分かりやすい説明：代理店さん独自の保有個人データ（当社が委託した業務に係る個人データ以外のデータ）が有る場合は、その手続き等について記載するようにしてください。**

●保険契約情報以外の共同利用を行う場合は、その手続き等について**記載するようにしてください。記載する内容については、「6-10-3 お客様情報の提供」－「（２）ウ．（イ）特定の者との共同利用」をご参照ください。**

⑪開示等の手続等、個人情報の取扱いに関する諸手続についての分かりやすい説明

(ウ) プライバシーポリシーの公表

a. プライバシーポリシーを作成した後はこれを公表する必要があります。具体的な公表の方法には以下の方法があります。

・ホームページへの掲載
・ポスター等を製作し、代理店事務所等の見えやすい場所への掲示
・ビラを作成し、代理店事務所の窓口での備え付け等

b. プライバシーポリシーをホームページに掲載し公表しているのであれば、各店舗での掲示は必ずしも必要ではありません。ただし、ポスター等の掲示にて公表しているのであれば、本社のみでの掲示だけでなく、事業所ごとに掲示する必要があります。

(エ) プライバシーポリシーの見直し

プライバシーポリシーを公表した後でも、代理店さんが営む事業が変化し、利用目的が変更したり、委託契約を結んでいる保険会社が変わったりする場合も考えられます。このような場合には、プライバシーポリシーに記載された内容と実態に違いが生じることにもなりますので、プライバシーポリシーを見直し、修正・変更してください。

(3) 留意点

近年では、代理店さんがサイバー攻撃を受け、その結果としてお客様の個人情報や顧客情報が漏えいする事例も発生しています。これらの情報が漏えいしてしまった場合、被害の拡大を防止するために事業を停止しなければならない状況となることも想定されます。

このため、代理店さんにおいてもサイバーセキュリティ対策を講じる必要があります。具体的な対策としては、以下のような対応が挙げられますが、サイバー攻撃は日々巧妙化しているため、対策について定期的にPDCAを行うことが重要です。特に、実際にサイバー攻撃を受けた場合や個人情報･顧客情報の漏えい等が発生した場合の対応は、コンティンジェンシープランとして定めておく必要があります。

・従業者が使用するパソコンなどの端末にかかる管理規程の整備
・サイバーセキュリティ対策に関する担当部署の設置や各種規程整備
・サイバーセキュリティに関する研修や自己点検の実施
・標的型攻撃メール対策訓練の実施

6-10-12 従業者に対する教育等

(1) 基本ルール

従業者と個人データ等の「非開示契約」を締結するとともに、情報セキュリティに関する教育を実施してください。

(2) 具体的な対応

ア.「非開示契約」の締結

（ア）代理店さんの従業者の方が業務を通じて知りえた情報を第三者に漏えいしたりすることのないよう、個人データ等の「非開示契約」（＝業務上知りえた情報を社外の方に提供しないことを従業者の方に約束させる契約）を締結しなければなりません。

（イ）具体的には、採用時や退職時等に「非開示に関する『誓約書兼同意書』」を取り付けてください。現在勤務されている従業者の方から「非開示に関する『誓約書兼同意書』」を取り付けていない場合は、速やかに取り付けてください。

イ. 就業規則等の整備

（ア）非開示契約等に違反した場合の懲戒処分を定めた就業規則等を整備しなければなりません。

（イ）就業規則に業務上知りえた情報を社外の方に提供しないことについて規定しておくことが、情報漏えい防止の観点から有効です。

（ウ）就業規則のひな型は以下の通りですので、これを参考に就業規則を改定・新設してください。

F89
F90

ウ．メール・Web会議アプリ・チャットアプリ

(ア) フリーメールの業務利用の原則禁止

a. フリーメールを保険業務に利用しないでください。

b. やむを得ず利用する場合、代理店さん内で利用する従業者を把握した上で、誓約書等を用いて下記の対策を行ってください。

・「ア．ID・パスワード（イ）パスワード設定」に従い、強固な認証（パスワード）設定を行ってください。併せ、「二要素認証または二段階認証」を設定することを必須とします。
・代理店さんで定めた保存期間のルール等に則り、過去のやりとり等、不必要となったメールを削除することを必須とします。
・フリーメールで提供されているセキュリティ対策（アクセス制限等）の設定を行うことを強く推奨します。

(イ) メール利用時の注意点

a. メールシステムにアクセスする際の注意点

・パスワードは、「ア．ID・パスワード（イ）パスワード設定」に従って、強固なパスワードを設定し、他のメールアドレスやログインID、アカウント等で用いているパスワードを使いまわさないでください。
・「二要素認証または二段階認証」や海外からの不正アクセス制限、アラート通知等、不正アクセスのリスク軽減や早期発見を可能とする仕組みがメールサービス提供会社により用意されている場合は、これらを導入してください。
・メールボックス、メールサービス等に保存する情報の保存期間や削除・廃棄のルールを定め、ルールに従いメールを削除・廃棄してください。漏えい時のリスクを低減するため、過去のやりとり等、不必要となったメールは出来るだけ速やかに削除してください。

b. メール送信時のパスワード設定

・メールの誤送信やサイバー攻撃を受けたときに、メールの内容が流出し、情報漏えいとなる可能性があります。そのため、個人情報を含むメール（除くTNetメール）を送信するときは、個人情報をメール本文には直接記載せず、パスワードが設定できるファイル（Word、Excel、PowerPoint等）に個人情報を入力し、ファイルにパスワード設定、もしくは暗号化する等の対策を原則として実施してください。
また、代理店業務において取り扱うお客様情報をはじめとする顧客等に関する情報をメールで送受信する場合は、メールシステムにおいてTLS1.2以上の暗号通信を用いてください。

c. メール利用時の注意点

・外部媒体やインターネットからのウィルス感染、迷惑メールや標的型攻撃メールなど、サイバー攻撃の事例があとを絶たないばかりか、脅威は日々変化し、手口も巧妙かつ高度化しています。社外からのメールについては、その信憑性をよく確認し、少しでも不審と思われるメールに添付されているファイルやリンク先のURLは開かず、速やかに削除してください。
・以下の場合、スマートフォンなどで画面の写真を撮り、直ちに端末のLANケーブルを抜線（または無線LAN（Wi-Fi）の接続を切断）してネットワーク接続を切断してください。また、端末のログオフや電源オフ等の他の操作はせずに、代理店主もしくは内部管理責任者等と担当営業課支社に連絡し、適切な指示を仰いでください。
  ・誤って不審なメールの添付ファイルやURLを開いてしまった場合
  ・インターネット利用時に端末の動作に不審な兆候が見られる場合
  ・端末にウィルス検知のポップアップ画面が表示された場合

F89
F90

(ウ) Web会議アプリ・チャットアプリについて

a. 当社が認めたものに限り、利用ルールに沿った業務利用が可能です。詳細は以下情報ハイウェイをご参照ください。
情報ハイウェイ「Web会議アプリを安全に利用いただくためのルールを整理しました」
情報ハイウェイ「「LINE WORKS（有償）」を安全に利用いただくためのルールを整備しました」

(エ) 生成AIの業務利用の原則禁止

a. 生成AIを保険業務に利用しないでください。

b. やむを得ず利用する場合、「外部クラウドサービス利用時のチェックリスト」（専用チェックリスト）により利用の可否を確認の上、担当営業課支社に報告してください。チェック項目・誓約項目がすべて○とならないサービスは利用できません。（「6-10-6外部委託」を参照。）

エ. データ保存／保管

(ア) 機器利用中の対応（個人情報の取り扱い）

a. 持ち出し可能な業務利用機器のセキュリティ設定

・持ち出し可能な機器に個人情報を保存する場合は、暗号化またはパスワード設定を行ってください。
・社外に持ち出す機器は、機器の盗難および置き引きを防止するために、適切に管理を行ってください。機器を入れたカバンを電車の網棚に置いたり、車内に放置せず、スマートフォン・携帯電話はネックストラップを付けて首からさげる等、常に肌身離さず持ち歩いてください。
・社外で端末を使用する際は、画面を第三者から覗き見されないようにしてください。公共の場所等リスクの高い場所での利用は極力控えること、覗き見防止フィルターを使用することを推奨します。
・携帯電話は、便利で身近な情報ツールですが、書類やパソコン等に比べ、お客様情報を持ち出しているという意識がないまま、常時持ち歩く危険性がありますので、注意が必要です。お客様のご連絡先等を保存した携帯電話を紛失したり、盗難にあった場合には、情報漏えい等に該当する場合があります。携帯電話は、単なる電話ではなく、「大量の情報を記録できる電子記録媒体」として管理してください。
・携帯電話に関する情報漏えい等防止のポイントは、以下のとおりです。
　ー携帯電話に登録するお客様情報を最小限にする。
　ー携帯電話にお客様情報を登録する必要がある場合、別冊「1. 具体的な対応と留意事項　エ. データ保存/保管（ア）機器利用中の対応（個人情報の取り扱い）b. 持ち出し可能な業務利用機器のセキュリティ設定」に記載のおすすめ登録例にしたがって登録する。
　ー携帯電話にはパスワードロックを設定する。
・万が一携帯電話を紛失した場合は、代理店主もしくは内部管理責任者と担当営業課支社に連絡し、適切な指示を仰いでください。その後速やかに通信会社に連絡し、利用停止またはデータの初期化を行ってください。

b. 機器等に保存したデータの取扱い

・見積書データや、申込書作成データ等、代理店さんの機器等に保存したデータにつきましては、データに障害が発生したときに備え、必要に応じてバックアップを取るようにしてください。
・TNetから大量に個人データをダウンロードした際には、代理店さん内の管理者IDにTNetメールで通知されます（誰が・いつ・どのデータを・何件ダウンロードしたか）。通知された内容をもとに、代理店さん内で適切な情報取得・管理がされているかをご確認ください。
・代理店システムの電子証明書のバックアップは必ず実施してください。
・代理店システムからデータ抽出して作業を行ったデータ等、保存期間の定めのないものについては、代理店さん

内で削除･廃棄のルールを定め、ルールに従いデータを削除･廃棄してください。データ保存期間（用済廃棄含む）を越えたものは速やかに削除・廃棄してください。

c. 外部媒体の作成・送付時のポイント

お客様情報を記録した外部媒体（CD-ROM･USBメモリ等）を作成･送付する場合には、次の点を実施願います。

＜個人情報が含まれる外部媒体を作成・送付するときの注意点＞	
作成時	・個人情報が含まれる外部媒体を作成するときには、ファイルにパスワードを設定するか、データの暗号化を行ったうえで外部媒体に保存してください。
送付時	・個人情報が含まれる外部媒体を送付するときには、ファイルにパスワード設定またはデータの暗号化が実施されているか確認してください。 ・パスワード設定や暗号化ができない場合、セキュア便（宅配事業者内での配送物の受渡しが原則手渡しで行われる等、各工程管理が行き届いている特別な宅配便サービス）を利用してください。ファイルにパスワード設定や暗号化がされている場合は、通常の宅配便で外部媒体を送付して構いません。

d. アクセスの記録および分析・システムの稼働状況の記録・分析・監査

「個人情報へのアクセスを記録・分析・保存すること」、「個人データを取り扱う情報システムの稼働状況を記録・分析・保存すること」、「個人データを取り扱う情報システムを監視すること」、「監視状況について監査を実施すること」がガイドラインで求められています。

個人情報を保存する機器を限定したうえで、個人情報へのアクセス履歴を取得し、必要期間（できるだけ長めに（1年以上が望ましい））保管してください。

具体的な対応方法については以下の通りです。

(a) 代理店さんが利用されるシステム・ソフトごとの対応方法

①代理店システムオンライン	当社においてアクセス状況を記録し、監視・点検しておりますので、代理店さんでの管理は不要です。
②代理店システムオフラインソフト	東京海上日動が個人データのダウンロード状況を記録しております。ただし、パソコンの紛失・盗難時に、いつ、どのようなデータがパソコン内に保管されていたか特定するためにも、代理店システムのバックアップ機能を利用して、定期的にバックアップを取得することが必要です。
③その他のシステム・ソフト	その他のシステム･ソフトで利用している個人データについては、バックアップの取得が必要です。個人情報を保存する機器等を限定し、台帳等で管理を行ってください。Windows等ではイベントログ機能等でソフトウェアのアクセス履歴は保存されています。設定を解除せず、保存を行ってください。また、パソコン内データへのアクセス記録（ログ）をとるソフトが販売されていますので、このソフトを利用してデータへのアクセスを管理することを推奨します。ご利用にあたっては、パソコンで正常に動作するか、十分にご確認のうえ導入してください。

(b) 外部媒体（スマートフォン・携帯電話、CD-ROM・USBメモリ等）の管理

個人データが含まれる外部媒体は、管理簿等で保管、持ち出し状況を管理してください。

e. 機器修理時の対応

・機器を修理する場合、メーカーや全国展開を行っているパソコン修理業者等、信頼できる修理業者に依頼してください。

f. SNS（LINE、Facebook、Instagram、YouTubeなど）等へのお客様情報や業務に関する情報の入力・保存の禁止

・お客様情報を扱う業務においてSNSの利用は禁止です。ただし、チャットアプリについて、管理者機能のあるサービスで、かつ、必要なセキュリティの確保ができることを当社が認めたものに限り、利用ルールに沿った業

主な汎用募集文書（例：パンフレット、リーフレット、チラシ、ご契約のしおり、重要事項説明書等）には、表紙に「適用保険始期日」が明示されているため、その日付と商品改定日とをつき合わせて、当該汎用募集文書の使用可否を判断することができます。

イ．やむを得ず、保険募集文書を独自に作成する場合

（ア）募集文書（案）の作成

やむを得ず、保険募集文書を独自に作成する場合は、担当の営業課支社に事前に相談し、まずは、使用目的に応じた当社作成の最新の汎用募集文書を探し、できる限りその募集文書をベースに作成してください。

（イ）事前点検対象か否かの確認

保険募集文書が以下に該当する場合は、当社における事前点検の対象となります。当該募集文書が事前点検の対象か否かを確認し、事前点検の対象である場合は、必ず当社の事前点検を受けてください。点検要否の判断に迷う場合は、担当営業課支社にご照会ください。

- **保険料（割増引を含みます）の実数値や補償内容等に関する記載がある場合**
  →単に商品名のみを記載する場合は、事前点検の対象とはなりません。
- **保険契約申込書および加入依頼書を独自に作成する場合**
  →保険料や補償内容等の記載の有無に関わらず、事前点検の対象となります。

※代理店HPについて

当社が提供する代理店HP雛形（TMN－AGENT SERVICE、TMN-GROUP NET SERVICE（AGENT形式））を利用しているHPについては、代理店さんが編集できる箇所（トップメッセージ、お知らせ、プライバシーポリシー等）に事前点検の対象となる記載がないかをご確認ください。

雛形を利用せず、代理店さんが独自で作成したHPを利用している場合は、その全体について、事前点検の対象となる記載がないかをご確認ください（代理店HPの作成に関するルールについては、「7-2-4．代理店HPの作成」をあわせてご参照ください）。なお、「TMN－AGENTLINK SERVICE」「TMN-GROUP NET SERVICE（LINK形式）」で当社が提供しているコンテンツ（保険商品のご案内・自動車保険お見積もりサービス・海外旅行保険インターネットご契約サービス）については点検不要です。

（ウ）事前点検の実施手順、当社への依頼要領

a. 事前点検が必要な場合は、担当営業課支社から独自募集文書用の各種「点検シート」を受け取り、代理店さんにおいて各種「点検シート」に基づく点検を実施してください。

b. 点検を終えた後、「独自募集文書（案）」と各種「点検シート」を担当営業課支社へ提出してください。

ウ．事前点検後（完成版募集文書の作成、担当営業課支社への提出、保険募集に使用）

（ア）完成版募集文書の作成

担当営業課支社より事前点検結果を受領したら、指摘事項を修正し、「募集文書番号」（注1）および「作成年月」を記載した、完成版募集文書を作成してください。

a. 事前点検で指摘事項があった場合は漏れなく修正してください。

b. 指摘事項の修正が完了した後、「募集文書番号」および「作成年月」を記載してください。（注2）

（注1）募集文書番号は担当営業課支社より連絡されます。

（注2）代理店HPについては、事前点検の対象となる記載が複数ページにわたる場合、該当する全てのページに掲載するか、または、特定の説明部分の入り口となるページ（たとえば、代理店HPのトップページ（もしくは保険募集のトップページ））に掲載してください。

7-2-2 保険デリバティブ商品

基本ルール

当社の保険デリバティブ商品の募集は当社直扱に限定しており、代理店さんにお取り扱いいただくことはできませんので、ご注意ください。

また、代理店ホームページ等に当社の保険デリバティブの商品名を記載することはできませんので、ご注意ください。

■関係法令等

金融商品取引法、金融商品取引法施行令、金融商品取引業等に関する内閣府令

金融商品取引法における広告等規制について

7-2-3 投資信託のアフターフォロー等

基本ルール

ア. 東京海上日動を販売会社とした投資信託（以下、投信）の販売は、2013年度末をもって終了し、また現在、お客様が保有している投資信託はありません（全てのファンドの解約、他金融機関への移管、満期償還等が終了しました）。今後は、過去にお客様が保有していた投資信託の商品内容、残高等の事実のみをお客様にお伝えする「アフターフォロー」のみ対応可能となります（外務行為には該当しませんので、外務員登録は不要です）。

イ. 2015年4月以降、代理店HPや会社案内等において、投信販売を示唆するような記載（他社の取扱であることが明確な場合を除く）を行うことは出来ませんのでご留意ください。

■関係法令等

・金融商品取引法第38条、第39条

・金商業府令第117条

・協会員従業員規則第7条、第8条

7-2-4 代理店HPの作成

(1) 基本ルール

ア. 代理店HPを作成する場合は、

(ア) 原則として当社サービスである「TMN-AGENT SERVICE」「TMN-AGENTLINK SERVICE」「TMN-GROUP NET SERVICE」（以下、「代理店ホームページ構築支援サービス」といいます）をご利用ください。

(イ) 代理店さんが独自に代理店HPを作成する場合は、各種法令や当社ルールを遵守のうえ、適切な記載内容とするよう十分に留意してください。また、ホームページが改ざんされることがないよう、適切な対策を実施してください。ホームページの改ざん防止対策を含むホームページ自体のセキュリティについては、「6-10-13. パソコン・インターネットを通じた情報漏えい等の防止」をご参照ください。

イ. 「損害保険代理店作成のホームページの点検チェックリスト（代理店ホームページ・セルフチェックシート）」（以

下、「代理店ホームページ・セルフチェックシート」といいます。情報ハイウェイご参照）を使用した代理店HPのチェックを、毎年実施する代理店自己点検の他、代理店HP作成・改訂時に必ず行ってください。

ウ. 代理店HPの記載内容を変更・終了する場合は、適切な対応を行ってください。

(2) 解説

代理店HP上に、誤った記載や不適切な表現（改定前・廃止商品の記載、第三者の著作権侵害、差別的な表現や用語、公序良俗に反する記載などを含みます）等があった場合は、お客様とのトラブルを招くばかりでなく、損害賠償請求や使用差止請求を受けたり、行政処分や刑事処分を科せられたり、社会的信用の失墜につながるおそれもあります。作成・管理にあたっては、適切な記載内容とするよう、各種法令や当社ルールに十分に留意してください。

また、ホームページに対する適切な改ざん対策を実施しないと、改ざんによりホームページに誤った情報が表示されたり、ウィルスがホームページ上に仕込まれ閲覧者のパソコンが感染するなど、社会的信用失墜につながりかねません。

(3) 具体的な対応

ア. 代理店HPを作成する場合

代理店HPの作成には以下の２つの方法があります。いずれの場合も、「代理店ホームページ・セルフチェックシート」を使用して、適切な記載内容であるかをチェックしてください。

(ア) 代理店ホームページ構築支援サービスを利用する場合

（情報ハイウェイー【代理店HP】TMN-AGENT SERVICE 導入関連書類・マニュアル一覧ご参照）

代理店HPを作成する場合は、当社にて各コンテンツの作成・管理をしております代理店ホームページ構築支援サービスの利用を原則としてください。ただし、代理店さんが独自に作成できる部分(注1)がありますので、その部分については、以下の【代理店HP関連ルール】に基づき、適切な記載内容とするよう十分に留意してください。

（注1）代理店さんが独自に作成できる部分は以下のとおりです。

- 「TMN-AGENT SERVICE」「TMN-GROUP NET SERVICE（AGENT形式）」のトップページ、お知らせ、プライバシーポリシー等
- 「TMN-AGENTLINK SERVICE」「TMN-GROUP NET SERVICE（LINK形式）」のリンク先（当社が提供しているコンテンツ）以外の部分

(イ) 代理店さんが独自に代理店HPを作成する場合

上記（ア）以外の方法で代理店さんが独自に代理店HP(注2)を作成する場合は、以下の【代理店HP関連ルール】に記載の「保険募集文書の事前点検」や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よる「勧誘方針の策定・公表」など、各種法令や当社ルールを遵守のうえ、誤った記載や不適切な表現（改定前・廃止商品の記載、第三者の著作権侵害、差別的な表現や用語、公序良俗に反する記載などを含みます）がなく、適切な記載内容とするよう十分に留意してください。

また、【代理店HP 関連ルール】の「ホームページ改ざん対策」に記載の各種対応を適切に実施してください。

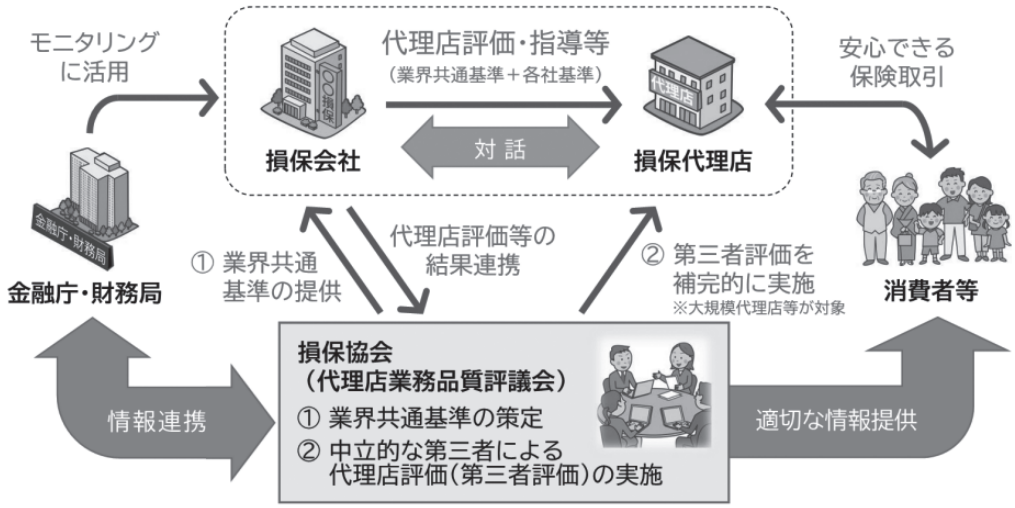
（注2）代理店業に関係のないHP（兼業代理店さんが、専ら本業の業務紹介のみを掲載したHP等）は除きます。

イ. 代理店HPの定期的なチェック

代理店HPの記載内容の適切性や鮮度を維持するためにも、「代理店ホームページ・セルフチェックシート」による確認を、毎年実施する代理店さんの自己点検の他、代理店HP作成・改訂時に必ず行って下さい。

参考▶代理店業務品質評価制度について

代理店業務品質評価制度は、顧客本位の業務運営の徹底に向けて、損保会社の代理店指導等を補完する仕組みとして、当該代理店指導等の当事者（損保会社および代理店）と利害関係のない第三者が、代理店において最低限必要な業務品質が確保されているかどうかを確認・検証する第三者評価制度です。



代理店業務品質評価制度は、「代理店業務品質に関する評価指針」を手引きとして、代理店業務品質評議会が運営しています。主な施策は「業界共通の評価基準の策定（自己点検チェックの取組み）と「中立的な第三者による代理店評価の実施（フォローアップ点検）」です。

■自己点検チェックの取組み

代理店においては、体制整備を実行するための具体的な手順のひとつとして、少なくとも年度に１度の頻度で業界共通の評価基準に沿った自己点検チェックを実施することが求められます。

代理店と損保会社との間では、代理店が実施した自己点検結果等に基づき、真の意味の顧客本位の業務運営の実現に向けた建設的な「対話」を行うことが大切です。

■フォローアップ点検

フォローアップ点検では、損保会社による代理店指導等の実効性向上のために有効かつ必要な範囲において、中立的な第三者の立場で、損保代理店の業務品質が業界共通の品質基準に適合しているかどうかを確認・検証し、自律的な改善を促す「気づき」の機会を提供します。

関連check

代理店業務品質評価を行う業界共通の枠組みについては、損保協会ホームページ（https://www.sonpo.or.jp/about/efforts/quality/index.html）を参照ください。

(3) 具体的な対応

代理店さんの体制整備に関するPDCAサイクルを構築するうえでの具体的な考え方は、次のア．～エ．のとおりです。形式的に体制を整えるのみならず、PDCAサイクルを有効にまわし、実効性の高い体制を構築することが重要です。

ア．社内規則等の策定（Plan）について

代理店さんは、業務の健全かつ適切な運営を確保するための社内規則等を策定し、自ら当該社内規則等に沿って業務運営を行う体制が求められます。

ただし、上記（1）にも記載のとおり、保険募集に関する法令等の遵守については、所属保険会社の定める諸規則に沿った業務運営が求められています。したがって、所属保険会社（以下、乗合代理店の場合は、すべての所属保険会社とします）の諸規則に従って業務遂行している場合には、所属保険会社の諸規則を自店の社内規則と位置付けることで足りると考えられます。

（注）代理店独自の社内規則を策定する場合には、「保険会社の管理・指導の範囲内の業務」について、所属保険会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。

一方、所属保険会社の諸規則に規定のない「推奨販売・比較説明」や「保険募集人指導事業」等の独自業務を営んでいる場合には、当該独自業務については、代理店独自の社内規則を策定する必要があります。

イ．適切な教育・管理・指導（Do）について

上記ア．で定めた社内規則等に沿った健全かつ適切な運営を確保するため、代理店内で、所属募集人に対し、適切な教育・管理・指導を行うことが必要です。

代理店主が代理店の規模や業務特性に応じ(注)、募集人に対して適切な教育・管理・指導を行うことは、お客様の信頼に応えるために重要な事項であり、代理店独自の強みにもなり得る極めて大切な取組みです。たとえば、体系的な募集人教育計画の作成、実施や自己学習の推進等の自立的な募集人教育体制を構築してください。その際に、所属保険会社の諸規則に基づき、各種資格試験への合格や各種研修への参加を求め、その取得状況や受講状況を把握し、また、自店の状況も踏まえ募集人が適切な保険募集を行っているか確認し、これらに不備が見られる場合は改善することにより管理・指導していくこと等も考えられます。

「2-4　募集人の教育ルール（当社所定の教育）」に記載の損保協会が実施する各種試験・教育制度と、当社が提供する任意参加の各種研修や教育メニュー・ツール等とを組み合わせ活用する等により、自店の規模や業務特性に応じた適切な教育・管理・指導に積極的に取り組んでください。

また、形式的な教育・管理・指導に陥ることがないよう、例えば、自店に所属する募集人に対して、下記ウ．の自己点検を通じて教育・管理・指導を行うような体制を構築してください。

（注）代理店さんの「規模」に応じた体制整備の考え方として、代理店主による教育・管理・指導が可能な規模か否かが１つの目安になると考えられます。

具体的には、「店主・募集人ともに親族のみで構成される代理店」や「拠点は１か所、かつ、募集人数は店主の目が行き届く程度の人数の代理店」等については、代理店主による教育・管理・指導が可能な「規模」と考えられます。したがって、例えば、当社が実施する業務連絡会等における保険募集に関する法令や商品改定等に係る研修等についても、店主が受講のうえ、自店に所属する募集人に周知するような体制も想定されます。

他方、「拠点は１か所、ただし、募集人数は店主のみでは管理が行き届かない大人数の代理店」や「複数の拠点を有し、各拠点長が各拠点に勤務する募集人を管理している代理店」等については、拠点単位や募集人数に応じ、代理店主以外の管理者を適切な規模で配置し、当該人員に対し業務の遂行に必要な権限を与え、組織的な教育・管理・指導等の体制を整備する必要があると考えられます。

ウ．自己点検等の監査（Check）について

上記ア．およびイ．を踏まえ策定した自店内の各種ルール等の遵守状況について、代理店自身による自己点検等の監査(注)を通じて、主体的・自律的に自己チェックすることが極めて重要です。

具体的な取組みにあたっては、店主・保険部門責任者が点検する「自己点検チェックシート（代理店用）」、募集人が点検する「自己点検チェックシート（募集人用）」をはじめ、その他のサポートツール（情報ハイウェイ「自己点検ポータルサイト」ご参照）をご活用ください。定期的に上記の「自己点検チェックシート」等を活用した自己チェックを実施し、不備が判明した場合にはただちに改善策を講じるとともに、その経緯等を記録・保存することが求められます。なお、当社としては、代理店さんに原則年１回の自己点検を求め、それを当社が行う代理店点検の中で実施状況や実施内容につき確認を行います。

また、所属保険会社の諸規則に規定のない「推奨販売・比較説明」や「保険募集人指導事業」等の独自業務を営んでいる場合には、代理店独自の自己点検等の監査を実施する必要があることにご注意ください。

なお、苦情の対応・管理については、以下の対応を行うなど、受け付けた苦情等を適切に記録し、自店内での共有や原因分析等を行う態勢を整備することが求められます。

（ア）申し出内容および対応結果を苦情受付簿または代理店システム等に記録・保存する。
（イ）所属保険会社から連携された苦情のうち、お客様対応を要する案件については苦情受付簿または代理店システム等に記録・保存する。
（ウ）保険会社への報告が必要な苦情については、所属保険会社に報告する。
（エ）お客様対応を要する案件については、所属保険会社と連携のうえ、適切に対応する。

（注）必ずしも独立した内部監査部門による監査が求められるものではありません（例えば、上記イ．（注）のように「代理店主による教育・管理・指導が可能な規模」の場合は、代理店主が監査を実施する等）。ただし、代理店さんの規模や業務特性に応じ、その態勢のあり方が十分に合理的で、かつ、実効性のあるものである必要があります。

エ．改善に向けた態勢整備（Act）について

所属保険会社の管理・指導の範囲内で実施している業務に関しては、上記ウ．の代理店さんによる自己点検と所属保険会社による点検や監査、あるいは代理店さんに寄せられる「お客様の声（ご不満等）」等を通じて判明した不備に対し、すみやかに改善策を講じ、その経緯等を記録・保存するといった態勢の構築が基本的サイクルになると考えられます。

改善策を検討するうえでは、点検・監査や「お客様の声（ご不満等）」等を通じて判明した不備の発生原因を把握することが重要です。例えば、「社内規則」（Plan）の不備が発生原因と判明した場合には社内規則を見直す、また、自店に所属する募集人に対する教育体制（Do）が不十分と判断される場合には教育方法の改善を図る、などの発生原因に応じた改善策を講じてください。

なお、具体的な改善態勢の記録・保存の方法として、例えば、上記ウ．の自己点検で活用する自己点検チェックシート等で判明した不備に対する改善対応を、適切に管理・実行すること等が考えられます。

また、所属保険会社の諸規則に規定のない「推奨販売・比較説明」や「保険募集人指導事業」等の独自業務を営んでいる場合には、上記ウ．の自己点検等の監査と同様、代理店さんの規模・業務特性に応じた独自の改善に向けた態勢整備が必要になります。

8-3 推奨販売・比較説明に係る体制整備

(1) 基本ルール

複数の保険会社の保険商品を販売する代理店さん(注)が、それぞれの商品について、推奨販売や比較説明を行う場合には、お客様に対して適切に説明を行う措置を講じなければなりません。(保険業法第294条、第294条の3、施行規則第227条の2第3項第4号、第227条の14、監督指針Ⅱ－4－2－9(4)(5))

(注) 生保と損保の代理店を兼営する場合、生損それぞれが専属であっても、生損双方の同種の第三分野商品(がん保険等)等を販売する際は、上記措置が必要となります。なお、少額短期保険と損保の代理店を兼営する場合も同様です。

関連check

・推奨販売については、「3-2-2. 推奨販売」を参照ください。
・比較説明については、「3-2-3. 比較説明」を参照ください。

(2) 具体的な対応

複数の保険会社の比較可能な同種の保険商品(注)を販売する代理店さんについては、自店の推奨販売・比較説明方針によって、求められる体制整備事項が異なります。

(注) 自賠責保険は「比較可能な同種の複数の保険会社の保険商品」に該当しません。詳細は、「3-2-2. 推奨販売」の(1)基本ルールを参照してください。

また、同じ「推奨販売・比較説明」を行う代理店さんであっても、日常的に複数社の商品の推奨販売・比較説明を行っている乗合代理店と、通常は代理店独自の推奨理由・基準に沿って商品を選別し推奨しているものの、お客様からの要望を受けた場合に限り例外的に推奨販売・比較説明を行う乗合代理店では、必要となる体制が異なります。

このため、次のPDCAサイクル等を参考に、自店方針の確認・決定を行ったうえで、必要な体制を整備する必要があります。(注)

(注) 代理店内のいわゆるキャンペーンや募集人さんの販売量のみを評価したボーナスや表彰などについては、お客様の意向把握や推奨販売・比較説明を歪めることがないよう、目標の設定や報奨の程度等に留意してください。

☑Ⓟ Plan：自店の推奨販売・比較説明方針の確認・決定

「3-2-2. 推奨販売」および「3-2-3. 比較説明」を参照のうえ、自店の推奨販売・比較説明方針の確認・決定を行います。

なお、「3-1. 募集人の権限等に関する説明」を踏まえ、「公平・中立」などのお客様が誤認するおそれのある表示を行っていないことも確認し、万一、行っている場合には表示の見直しを行います。

☑Ⓓ Do：自店方針を踏まえての社内規則の策定と自店に所属する募集人に対する教育・管理・指導

所属保険会社の諸規則に規定のない推奨販売・比較説明を行う代理店においては、代理店独自の社内規則を策定し、自店に所属する募集人に対して教育・管理・指導を行う必要があります。

「代理店独自の推奨理由・基準」に沿って推奨販売のみを行う乗合代理店においては、一律に代理店独自の社内規則を策定せずとも、所属保険会社の諸規則に記載されている推奨販売・比較説明時の汎用的な留意点(保険業法や監督指針の該当条項に係る留意点)等を自店の社内規則と位置付けて遵守していくといった対応も可能です。

ただし、この場合にも、お客様に推奨理由をわかりやすく説明するため、「代理店独自の推奨理由・基準」を定めたうえで、その「代理店独自の推奨理由・基準」を記載した社内通達の発信や社内研修等を実施する等、自店に

所属する募集人に対する適切な教育・管理・指導を行う必要があります。

☑Ⓒ　Check：自店方針の遵守状況の自己点検

代理店独自の社内規則を策定している代理店においては、自店に所属する募集人の販売実績を確認する等の方法により、社内規則に沿って推奨販売・比較説明を適切に実施していることを点検します。
例えば、推奨販売方針で定めた内容とは異なる保険商品の販売実績が多いといったことが確認された場合には、個々の募集プロセスを検証し、当該相違が発生した理由等を確認し、改善要否等を検討します。

☑Ⓐ　Act：不備判明時の改善態勢

自己チェックで不備を把握した場合やお客様からのお客様の声（ご不満等）等で不備が判明した場合は、速やかに改善策を講じるとともに、あらためて自店に所属する募集人への自店方針の周知徹底や方針見直しの検討を行います。

比較推奨販売に係る体制整備（改正予定）

※本内容は2025年12月にパブリックコメントの実施が公表された施行規則および監督指針の改正案に基づく内容です。今後のパブリックコメントの結果等により変更となる可能性があります。

（1）基本ルール

複数の保険会社の保険商品を販売する代理店さん(注)が、それぞれの商品について、推奨販売や比較説明を行う場合には、お客様に対して適切に説明を行う措置を講じなければなりません。（保険業法第294条、第294条の3、施行規則第227条の2第3項第4号、第227条の14、監督指針Ⅱ－4－2－9（4）（5））

（注）生保と損保の代理店を兼営する場合、生損それぞれが専属であっても、生損双方の同種の第三分野商品（がん保険等）等を販売する際は、上記措置が必要となります。なお、少額短期保険と損保の代理店を兼営する場合も同様です。

（2）具体的な対応

比較推奨販売を適切に行うための措置として、乗合代理店自身の規模や業務特性を踏まえつつ、定期的かつ必要に応じて、その実施状況を確認･検証する態勢を構築することが求められており、具体的には次の（ア）～（エ）の対応を行う必要があります。

なお、確認や検証にあたっては、保険代理店等に対する便宜供与や保険代理店に対する出向により、お客様の適切な商品選択の機会を阻害していないかも含めて確認する必要があります。

（ア）比較推奨販売の際に提示・推奨する基準や理由等について、社内規則等に規定すること
（イ）上記（ア）の社内規則等を踏まえた、適切な比較推奨販売を行うための教育・管理・指導を実施すること
（ウ）比較推奨販売の適切性等の確認・検証に必要となる記録や証跡等の保存期間等を社内規則等にて定めたうえで、比較推奨販売の適切性に関して、効率的かつ効果的に確認・検証すること(注)
（エ）上記（ウ）における確認・検証結果を踏まえ、必要に応じて比較推奨販売方法の見直しや改善を行うこと

（注）証跡等の保存にあたっては、お客様の意向や属性に応じた比較推奨販売に係る説明が適切に行われているかについて、確認・検証できるものであることに留意する必要があります。

参考▶意向把握の記録

比較推奨販売において、お客様の意向を把握する際は、その適切性等の確認・検証を行うため、例えば、次のような事項を記録し、証跡として保存することが考えられます。

・当初のお客様の意向（特に重視する意向）(注)
・特に重視する意向に基づき、比較対象として提示した商品および比較説明を行った内容
・（特に重視する意向に基づき、選別し、提示・推奨する場合には）当該商品およびお客様の意向との関係で当該商品を提示・推奨する基準や理由等
・最終的にお客様が選択した商品と最終意向の一致（意向の最終確認結果）

（注）あらかじめお客様から複数の意向が示された場合には、複数の意向にしたがって絞り込みを行う必要があります。

9-1 「お客様の声」対応ルール

(1) 基本ルール

すべての「お客様の声」に対して、「お客様の声」対応方針に則った対応を行います。
また、「お客様の声」を記録・活用することにより、「お客様の声」を起点とした業務品質向上の取組みを推進します。

(2) 解説

ア.「お客様の声」の定義

「お客様の声」とは、お客様、お客様以外の関係者から代理店さんに寄せられる以下の申し出とします。

(ア) 申し出人（誰からの）

申し出人	定義
お客様	・法人・個人を問わず当社の商品・サービスを利用される契約者・被保険者 ・当社保険業務に利害関係を有する者(注1)
お客様以外の関係者	・見込み客 ・当社保険業務以外の利害関係を有する者(注2)

(注1) 事故の被害者、事故に関わる修理工場等の関係者をいいます。

(注2) 代理店さんの保険業務以外のお客様、株主、近隣住民等の関係者をいいます。

(イ) 申し出の種類（どのような）(注3)

申し出の種類	定義
ご不満	・不平・不満・異議の表明(注4) のあった申し出をいいます。
ご要望	・不平・不満・異議の表明はなく、「ご不満」には該当しないが、商品、事務、システムや対応の改善に繋がる申し出をいいます。
お褒め	—
問い合わせ	—
相談	—

(注3) お申し出方法は、対面・電話・メール・書面・アンケートのコメントなど、あらゆる方法を含みます。

(注4) 具体的には、お客様の口調・態度・発言内容で判断します。

イ.「お客様の声」対応方針

「お客様の声」対応方針は経営理念の実践そのものであり、東京海上日動では、以下の方針に則り、「お客様の声」に対応していくこととしています。代理店さんにおかれましても、「お客様の声」に対して、本方針に則りご対応いただきますようお願いいたします。

「お客様の声」対応方針

基本理念

東京海上日動は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かします。

基本方針

①「お客様の声」を、感謝の気持ちをもって積極的に受けとめます。
②「お客様の声」に、組織を挙げて最後まで責任をもって対応します。
③「お客様の声」を、商品・サービスの改善など、業務品質の向上に活かします。
④「お客様の声」をもとに、より多くの「安心と安全」をお届けします。

行動指針

①感謝をもって受けとめる	時として厳しいご意見も含まれる「お客様の声」を、私たちは真剣に、そして感謝の気持ちをもって、正面から真摯に受けとめます。
②最後まで責任をもって対応する	寄せられた「お客様の声」に対して、「お客様対応ルール」に則り、公平・公正で透明性の高い対応を心がけるとともに、最後まで責任をもって、組織一体となった対応を行います。
③業務品質の向上に活かす	「お客様の声」の中にある問題の本質を見極め、是正し、商品・サービスに反映させていくことで、お客様満足を追求していきます。
④より多くの「安心と安全」をお届けする	社会に対する責任を自覚するとともに、「お客様の声」を積極的に企業活動に活かすことにより、永続的にお客様から信頼される企業を目指します。

(3) 具体的な対応

ア.「お客様の声」への対応

すべての「お客様の声」に対して、「お客様の声」対応方針に則り、対応します。

イ.「お客様の声」の記録

「お客様の声」は、業務品質向上に活かすために、以下のとおり記録します。

(ア) 記録すべき「お客様の声」の範囲

「お客様」から代理店さんに寄せられた以下の申し出について記録します。

a. 自らの業務品質向上に資すると代理店さん(注1)が判断した申し出（「ご不満」「ご要望」「お褒め」）の全て

（注1）各募集人の判断を基本とします。

b. コンプライアンス上問題がある（またはそのおそれがある）申し出の全て(注2)

（注2）本ハンドブック「6-10. 個人情報（お客様情報）の管理」「11. 不祥事件」（「無断契約」「署名代筆」「保険料の流用・費消」「保険金不正請求・着服」「損害賠償請求」「訴訟」等）に基づき記録します。

【留意点】

・当社（グループ会社を含む）に関する申し出（「ご不満」「ご要望」「お褒め」）については、当社がお客様視点での業務改善を行い、会社全体の品質を向上させていくために大変貴重な情報となることから、積極的に記録願います。（ただし、上記bに該当する場合は記録必須とします。）

・「問い合わせ」「相談」については記録不要とします。（ただし、上記bに該当する場合は記録必須とします。）

(イ)「お客様の声」の記録方法

次のいずれかの方法で記録します。

a. TNetの「お客様対応履歴」タブの「お客様からのご不満・お褒め」ボタン、またはTNEXTの「お客様の声作成」から入力する。

【原則】(注3)

（注3）当社とオンラインで事案の共有ができますので、代理店システムを利用している代理店さんはこちらの方法で記録していただくようお願いいたします。

b.「お客様の声対応簿」または同等の機能を有する独自ツールに記録する。（以下「お客様の声対応簿等」といいます。）

ウ.「お客様の声」の活用

代理店さん自らが「お客様の声」を起点とした業務品質向上の取組みを推進するとともに、当社がその取組みを支援するとの観点から、以下のとおりとします。

(ア) 当社との共有

以下のとおりとします。

記録媒体	共有頻度	共有方法
TNet	都度	【送信】ボタンを押下することにより共有されます。
TNEXT	毎日	「確定して東京海上日動へ送信する」にチェックをつけて、【保存】ボタンを押下することにより共有されます。
お客様の声対応簿等	年複数回 (注1)(注2)	面談等により内容を共有し、お客様の声対応簿等の「共有日」欄に共有した日を記録します。

(注1) 上期・下期に各1回以上を目安とします。

(注2)「コンプライアンス上問題がある(またはそのおそれがある)申し出(注3)を受けた場合は、お客様の声対応簿等への記録に加え、即時に当社へ報告いただきますようお願いいたします。

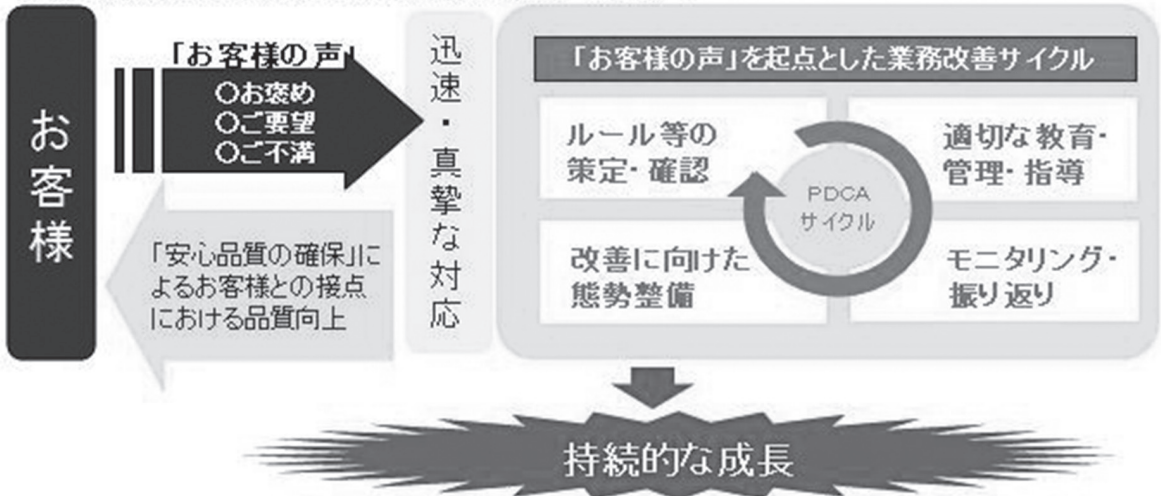
(注3) 本ハンドブック「6-10. 個人情報(お客様情報)の管理」「11. 不祥事件」(「無断契約」「署名代筆」「保険料の流用・費消」「保険金不正請求・着服」「損害賠償請求」「訴訟」等)に基づきます。

(イ) お客様との接点における業務品質の向上

「お客様の声(ご不満)」の内、約9割は契約手続きにおける説明不足、マナー等お客様対応に関するものであり、下図のとおり「お客様の声」を起点としたPDCAサイクルを回し、継続して業務品質向上に取り組む必要があります。

また、このPDCAサイクルにおける代理店さんの具体的な取組みについて以下に例示いたしますのでご参考としてください。

【「お客様の声」を起点とした業務品質向上サイクル】



F122
F124

【代理店さんの具体的な取組み例】

項目	代理店さんで行っていただくこと
発生した「お客様の声」事案に対応するルール等（社内規則等※）の有無を確認 ※所属保険会社が定めたルールや代理店で定めた固有のルール等（実効性を担保するための仕組みや運用を含む）	・発生した事案に関するルール等を確認します。 ・ルール等に問題や課題があると判断した場合はルール等を改定します。 ・ルール等の不存在が原因であると判断される場合は、実効性のあるルール等を策定します。
メンバーの適切な教育・管理・指導	・当該ルール等について、事案発生未然防止の観点から、メンバーに適切な教育をします。 ・当該ルール等が適切に実行されるよう、指導します。
モニタリング・振り返り	・所属保険会社が定める「お客様の声対応簿」等にて、発生した事案（再発の有無等）を確認します。 ・自店内の各種ルール等の遵守状況について自己点検します。
課題の改善に向けた態勢整備	・再発した事案に対する真因分析を行い問題点を把握します※。 ※①募集人固有の問題か②組織の問題か③商品・事務・システムの問題かを明確にします。 ・問題点に沿った改善案を策定します※。 ※①募集人さん固有の問題の場合⇒知識、スキル、自己管理の問題なのか個別に把握し、改善策を検討します。 ②組織の問題の場合⇒組織態勢の見直し・代理店内ルール等の変更等を行います。 ③商品・事務・システムの問題の場合⇒会社に提言します。 ・現行ルール等と照合し、課題に対するルール等の改善案を策定します。

エ．関係書類の保管

「お客様の声」に関する書類については、以下のルールに基づき保管します。

保管書類	保管年数	保管場所
お客様の声対応簿等	3年 「ご不満」については最終解決日を保管年起算点とします。	代理店さん

11-1 不祥事件とは

(1) 基本ルール

ア. 不祥事件とは、保険会社の役職員または代理店さんの店主およびその役職員が下記解説に記載したような行為を行ったことをいい、保険会社は当該行為について保険業法に基づき、不祥事件の発生を知った日から30日以内に金融庁もしくは財務局に届出を行わなければなりません。

イ. 自代理店内で届出に該当する行為や次頁以降の事実、またそのおそれがあることを知った場合は、直ちに当社に報告する必要があります。

ウ. なお、保険料の流用・費消、保険金不正請求により不祥事件届出となった場合は、損保協会が運営する「代理店廃止等情報制度」に不正行為者の情報が20年間登載されます（上記以外の類型でも、内容により3年間登載される場合があります）。

■関係法令等

施行規則第85条第8項（不祥事件の定義）、施行規則第85条第9項（届出）

(2) 解説

以下の行為が不祥事件に該当します。

ア. 保険会社の業務を遂行するに際しての詐欺、横領、背任その他の犯罪行為
保険料の流用・費消や保険金不正請求・着服等

イ. 出資法違反
保険でない金融の架空商品で、高金利をうたい文句に出資をさせる行為等

ウ. 紛失
現金や小切手等の紛失（盗難に遭うこと及び過不足を生じさせる行為を含む）のうち、保険会社の業務の特性、規模その他の事情を勘案し、当該業務の管理上重大な紛失と認められるもの

エ. その他
無断契約や特別利益の提供など、後記「11-2 不祥事件に対して適用される処分」の表に記載した行為

参考▶不祥事件の定義（施行規則第85条第8項）

保険会社、その子会社若しくは業務の委託先、保険会社、その子会社若しくは業務の委託先の役員若しくは使用人（生命保険募集人及び損害保険募集人である者を除く。）、保険会社若しくはその子会社の生命保険募集人若しくは損害保険募集人又はそれらの役員若しくは使用人が次の各号のいずれかに該当する行為を行ったことをいう。

1. 保険会社の業務を遂行するに際しての詐欺、横領、背任その他の犯罪行為
2. 出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律に違反する行為
3. 法第294条第1項、第294条の2若しくは第300条第1項の規定、法第300条の2において準用する金融商品取引法第38条第3号から6号まで若しくは第9号若しくは第39条第1項の規定若しくは第234条の21の2第1項の規定に違反する行為又は法第307条第1項第3号に該当する行為
4. 現金、手形、小切手又は有価証券その他有価物の紛失（盗難に遭うこと及び過不足を生じさせることを含む。以下同じ。）のうち、保険会社の業務の特性、規模その他の事情を勘案し、当該業務の管理上重大な紛失と認められるもの
5. 海外で発生した前各号に掲げる行為又はこれに準ずるもので、発生地の監督当局に報告したもの
6. その他保険会社の業務の健全かつ適切な運営に支障を来す行為又はそのおそれのある行為であって前各号に掲げる行為に準ずるもの

(4) 不祥事件があった場合の具体的な対応

代理店さんの店主またはその役職員が不祥事件等（不祥事件届出に至らない法令違反行為を含む）を起こした場合、不祥事件等の程度に応じて、保険会社は代理店委託契約の解除や業務改善計画書の提出を求めるなどの措置を行います。特に、当該不祥事件と同様又は類似の発生原因により当該保険募集人の取り扱う他の保険契約等に被害が生じている可能性を踏まえた余件調査（伏在調査）が行われることがあります。

（注1）所轄財務局が当該代理店さんや保険募集人に直接ヒアリングを実施したり、当該代理店さんに報告徴求命令や業務改善命令・業務停止命令などの行政処分を科す場合があります。

（注2）不祥事件があった場合には、原則として、損害保険大学課程（専門コース・コンサルティングコース）の認定が取り消されます。

(5) 代理店廃止等情報制度

代理店廃止等情報制度は、損保協会、生命保険協会(注)、および会社（損害保険会社、生命保険会社、その他保険業法に基づき保険の引受を行う者）が、保険業務に関して著しく不適当な行為を行った保険募集人に関する情報を共同利用する制度です。会社は、代理店の委託・登録、役員・使用人の届出、代理店委託契約の継続および損害保険会社職員の採用に際して、本制度の情報を判断の参考としています。

（注）生命保険協会は「廃業等募集人情報登録制度」を管理しています。代理店廃止等情報制度に登録された情報は、廃業等募集人情報登録制度にも登録されます。

情報の保有・管理期間は、届け出た不祥事件の発覚日等から3年間です。ただし、届け出た不祥事件が保険料の流用・費消にかかるものまたは保険金等の不正請求にかかるものにあっては、20年間となります。

本制度の詳細については、損保協会ホームページ（https://www.sonpo.or.jp/about/guideline/kyoudou_dairiten/0006.html）でご確認いただけます。

(6) 不適切事案への対応態勢の整備

代理店さんは、法令等遵守に関する責任者・担当部署を設置し、不適切事案への対応等についての確認事項・対応内容・権限を規定することが重要となります。また、不適切事案発生時の報告主体・フロー・対応手順・態勢を規定していることも重要となります。