

募集品質向上委員会



2018/9/13 11/8

一般社団法人 保険乗合代理店協会

はじめに

- 保険業法改正から2年が経過し、比較推奨、意向把握といった新たなルールが誕生し、保険会社毎にルールが異なる部分があるため、各代理店で対応を行っている
- 代理店の利便性を訴えるだけでなく、保険会社の負荷軽減による代理店指導の強化、保険業法に沿った適正な募集を行うことで不祥事故を軽減するという、保険会社と代理店の利害が一致する部分に関し提言を行っていく
- 保険会社・代理店双方のメリット、コスト負荷を勘案し提言可否を決定していく

不祥事件 当局届出事案とは

■不祥事件 当局への届出事案

	事由	保険業法	募集人		代理店		
			注意	登録抹消	注意	手数料削減	委託解除
1	費消・流用	307-1-3		◎	○	◎	○
2	不明瞭金銭授受	307-1-3		◎	○	◎	○
3	不正請求	307-1-3		◎	○	◎	○
4	不正話法	307-1-1		◎	○	◎	○
5	重要事項説明未実施	307-1-1		◎	○	◎	○
6	替玉診査	300-1-2・3		◎	○	◎	○
7	告知書改ざん	300-1-2・3		◎	○	◎	○
8	告知妨害	300-1-2・3		◎	○	◎	○
9	不告知教唆	300-1-2・3		◎	○	◎	○
10	不実告知教唆	300-1-2・3		◎	○	◎	○
11	危険選択に関する不正行為	300-1-2・3		◎	○	◎	○
12	診査報状不実記載依頼	300-1-2・3		◎	○	◎	○
13	診査報状作成依頼	300-1-2・3		◎	○	◎	○
14	診査報状等改ざん	300-1-2・3		◎	○	◎	○
15	診査報状差止依頼	300-1-2・3		◎	○	◎	○
16	不当な乗換行為	300-1-4		◎	○	◎	○
17	保険料の割引・割り戻し	300-1-5	◎	○	○	◎	○
18	特別利益の提供および提供の約束	300-1-5	◎	○	○	◎	○
19	保険料立替	300-1-5	◎	○	○	◎	○
20	違法な募集文書図画の作成配布	300-1-6・7	◎	○	○	◎	○

	事由	保険業法	募集人		代理店		
			注意	登録抹消	注意	手数料削減	委託解除
21	誹謗・中傷	300-1-9	◎	○	○	◎	○
22	構成員契約規制違反	300-1-9	◎	○	○	◎	○
23	顧客情報漏洩	300-1-10	◎	○	○	◎	○
24	無登録募集	275-1-1 307-1-3	◎	○	○	◎	○
25	無登録募集帮助	275-1-1 307-1-3	◎	○	○	◎	○
26	情報提供義務違反	294-1	◎	○	○	◎	○
27	意向把握義務違反	294-2-1	◎	○	○	◎	○
28	告知義務違反を回避する行為	307-1-3	◎	○	○	◎	○
29	募集人契約等告知義務違反	307-1-3	◎	○	○	◎	○
30	告知取扱い不十分	307-1-3	◎	○	○	◎	○
31	無面接募集	307-1-3	◎	○	○	◎	○
32	無断契約	307-1-3	◎	○	○	◎	○
33	作成契約	名義借契約 307-1-3	◎	○	○	◎	○
34	架空契約	307-1-3	◎	○	○	◎	○
35	未承諾契約	307-1-3	◎	○	○	◎	○
36	不同意契約	307-1-3	◎	○	○	◎	○
37	公金の盗難・紛失（100万円以上）		◎	○	○	◎	○
38	入金・支払遅延	307-1-3	◎	○	○	◎	○
39	その他不祥事に該当する行為	307-1-3	◎	○	○	◎	○

比較表を使用した提案商品選定 推奨商品選定例

②【フィルター】シート

フィルタにて各項目の条件を満たす項目を選択→複数項目選択で条件にあう商品のみ表示

A	B	C	D	E	特定疾病入院延長					手術			先進医療		
	一時金あり	集中治療	60日未満あり	60日超あり	特定疾病入院延長	7大疾病対応	心疾患対応	三大疾病無制限	七大疾病無制限	手術40倍以上あり	手術50倍あり	外来手術	先進医療終身保障	先進医療一時金あり	先進
オリックス生命保険株式会社				1	1	1	1	1	1	1			1		1
メットライフ生命保険株式会社				1	1	1	1	1	1	1			1		1
東京海上日動あんしん生命保険				1	1	1	1	1	1		1		1		
損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険			1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	
チューリッヒ生命	1		1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1
三井住友海上あいおい生命保険株式会社			1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1
メディケア生命				1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1
アフラック				1	1			1			1		1		
FWD富士生命	1												1	1	1
マニユライフ生命保険株式会社				1	1	1		1	1	1			1		1
アクサダイレクト生命保険					1								1	1	1
朝日生命保険相互会社					1	1		1	1	1	1		1	1	1
アクサ生命	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ネオファースト生命保険株式会社	1			1	1			1	1				1	1	

1	A	B	C	D	E	特定疾病入院延長					手術			先進医療			P	Q	R
2		一時金あり	集中治療	60日未満あり	60日超あり	特定疾病入院延長	7大疾病対応	心疾患対応	三大疾病無制限	七大疾病無制限	手術40倍以上あり	手術50倍あり	外来手術	先進医療終身保障	先進医療一時金あり	先進医療医療機関払	入院前通院	退院後通院	
3	オリックス生命保険株式会社				1	1	1	1	1	1	1		1	1			1		1
15	アクサ生命	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA		
2	通院	入院前通院	退院後通院	生存給付金	P免	P免あり	P免心疾患対応	特定疾病一時金	6疾病・7疾病	特定疾病一時金心疾	特定疾病年1回以上	介護保障あり	法人短期払全損
3		1		1		1		1	1		1		1
15	1	1			1			1	1		1	1	1

比較表を使用した提案商品選定 推奨商品選定例

- ②【フィルター】シート
フィルタにて各項目の条件を満たす項目を選択→複数項目選択で条件にあう商品のみ表示

条件①先進医療終身保障
条件②特定疾病一時金年1回給付

上記以外のご要望に記載

→A生命、B生命の2社が条件に合致 → 提案必須

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1		一時金あり	集中治療	60日未満あり	60日超あり	特定疾病入院延長				手術				先進医療			通院	
2						特定疾病入院延長	7大疾病対応	心疾患対応	三大疾病無制限	七大疾病無制限	手術40倍以上あり	手術50倍あり	外来手術	先進医療終身保障	先進医療一時金あり	先進医療医療機関払	入院前通院	退院後通院
3	オリックス生命保険株式会社				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	アクサ生命	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA		
1	通院		生存給付金	P免	特定疾病一時金							介護保障あり	法人短期払全損
2	入院前通院	退院後通院		P免あり	P免心疾患対応	特定疾病一時金	6疾病・7疾病	特定疾病一時金心疾!	特定疾病年1回以上				
3			1	1		1	1		1	1	1		
15	1	1		1		1	1		1	1	1		

- 条件を満たす2社のうち保険料の安いB生命に加入
or
- 条件を満たす2社のうち、特定疾病一時金の給付無制限であるA生命に加入

契約商品選定理由に記載

比較表を使用した提案商品選定 推奨商品選定例

一時金あり	
集中治療	
60日未満あり	
60日超あり	
特定疾病入院延長	特定疾病入院延長
	7大疾病対応
	心疾患対応
	三大疾病無制限
	七大疾病無制限
手術	手術40倍以上あり
	手術50倍あり
	外来手術
先進医療	先進医療終身保障
	先進医療一時金あり
	先進医療医療機関払
通院	入院前通院
	退院後通院
生存給付金	
P免	P免あり
	P免心疾患対応
特定疾病一時金	特定疾病一時金
	6疾病・7疾病
	特定疾病一時金心疾患対応
	特定疾病年1回以上
介護保障あり	
法人短期払全損	

- ・提案商品を少なくするために募集人が条件を絞り込んだ場合、「説明不十分」として不祥事故とならないか
- ・医療保険においては左表の主だった特徴があり、これらご要望をお伺いすることなく選定条件を絞り込んだ場合、「外来手術が保障される医療保険の説明を聞いていなかった」とお客様が主張されることがないか

※不祥事故：所轄財務局への届け出が必要となる保険募集事故

ルール共通化の例

○ 協会の取組み

▶ 行動規範・指針・自主ガイドライン等

- ▶ 自主ガイドラインを踏まえた会員各社の取組み
- ▶ 意見・提言
- ▶ 営業職員・代理店の教育制度
- ▶ 生命保険相談
- ▶ せいま意見交換会
- ▶ 「消費者の声」事務局
- ▶ ディスクローチャーの充実
- ▶ 調査研究・諸統計
- ▶ 国際保険監督基準への対応
- ▶ 生命保険制度の悪用(モラルリスク)への対応
- ▶ 反社会的勢力への対応
- ▶ 業界共同ネットワーク
- ▶ 診断書の機械印字化
- ▶ 認定個人情報保護団体
- ▶ 環境保全活動
- ▶ 社会貢献活動

関連情報

- ▶ 協会の概要
- ▶ SR報告書

おすすめページ

- ▶ 読みみかせサポーター講習会 開催

行動規範・指針・自主ガイドライン等

生命保険事業が社会から信頼されるよう、生命保険会社やその従業員が遵守すべき「行動規範」を定めています。また、生命保険事業が適切・健全に運営されるよう、生命保険会社やその従業員が参考とすべき実務上の取扱・留意点をあさめた指針・自主ガイドライン等を作成しています。

また、お客さまからの信頼回復に向けた取組みの一環として、各種自主ガイドラインを経営に反映させることを目的に、各種自主ガイドラインにおける会員各社の取組状況を確認するアンケートを実施しています。

行動規範・指針・自主ガイドライン等の作成











■【行動規範】

生命保険会社やその従業員がお客さまの視点に立った業務運営を徹底し、生命保険事業が社会から信頼されるよう遵守すべき基本的な事項・方針を取りまとめたものです。

- ▶ 行動規範  




































■【行動指針】

行動規範または関連法令等に基づき、個別の課題について、会員会社が遵守すべき個別・具体的な事項を取りまとめたものです。





















- ▶ 生命保険業界の環境問題における行動指針  
- ▶ 生命保険業界における反社会的勢力への対応指針  
- ▶ 生命保険業における個人情報保護のための取扱指針について(生保指針)  
- ▶ 生命保険業における個人情報保護のための安全管理措置等についての実務指針(生保安全管理実務指針)  
- ▶ 女性の活躍推進に関する行動指針  

■【自主ガイドライン等】

会員会社において適切な業務運営がなされるよう、具体的な実務取扱い等を参考として取りまとめたものです。

- ▶ 生命保険商品に関する適正表示ガイドライン  
- ▶ 見やすく・読みやすく・わかりやすい募集文書作成のためのメルクマール【報告書】  
- ▶ 生命保険商品の募集用の資料等の審査等の体制に関するガイドライン  
- ▶ 契約概要作成ガイドライン  
- ▶ 注意喚起情報作成ガイドライン  
- ▶ 契約締結前交付書面作成ガイドライン  
- ▶ 市場リスクを有する生命保険の募集に関するガイドライン  
- ▶ 正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン  
- ▶ 未成年者を被保険者とする生命保険契約の適切な申込・引受に関するガイドライン  
- ▶ 保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン  
- ▶ 保険金等の請求案内事務に関するガイドライン  
- ▶ 保険金等の請求案内事務に関する好取組事例集 
- ▶ 診断書様式作成にあたってのガイドライン  
- ▶ 消費者信用団体生命保険の実務運営に関するガイドライン  
- ▶ 生命保険業界の低炭素社会実行計画  
- ▶ 生命保険業界の電力需要抑制に関する自主行動計画  
- ▶ 高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン  
- ▶ 保険募集人の体制整備に関するガイドライン  

■【その他】

- ▶ ディスクローチャー開示基準  
- ▶ マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策ハンドブック  
- ▶ マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策Q&A  
- ▶ 反社会的勢力への対応に関する保険約款の規定例  
- ▶ 平成26年改正保険業法(2年以内施行)に関するQ&A  
- ▶ 平成26年改正保険業法(2年以内施行)に関するQ&A【増補版】  
- ▶ 保険業法施行規則第227条の2第2項に該当する場合を判断するための基準について  
- ▶ 市場リスクを有する生命保険の販売手数料を開示するにあたって特に留意すべき事項  
- ▶ 募集代理店共通自己点検表(一般代理店)  
- ▶ 募集代理店共通自己点検表(銀行等代理店)  

会員会社の取組み状況

- ▶ 自主ガイドラインを踏まえた会員各社の取組み

2017年12月
協会から共通自己点検表が案内される

委員会における意見集約

■募集品質向上委員会 意見集約					
No	大項目	代理店運営において困っていること	要望する内容	解決できないことで誰に不利益が発生するか	改善により得られる効果
1	情報提供義務 意向把握義務	<ul style="list-style-type: none"> 比較推奨義務において正しく商品と比較しお客様に誤りなく、わかりやすく商品内容をご案内する必要があるが各社の商品特性を自社内で整理（比較表を作成）する必要がある お客様のご意向を把握し、提案商品を絞り込む際、および絞り込み理由を客観的に記載する必要があるが、すべての保障内容を比較し社内の募集人が客観的な画一の絞り込み理由を記載するのに苦労している 	<ul style="list-style-type: none"> 商品毎の比較表を代理店が容易に作成できるよう、各社の商品特性を統一したフォーマットのエクセルで提供していただきたい 保障内容の並び順を統一するのみで良い 提案商品絞り込みのみを目的とするため保険料の比較は行わない 募集人が商品絞り込みに使用するのみとし募集文書としては使用しない 	<ul style="list-style-type: none"> 各代理店での比較表作成負荷 代理店毎のフォーマットに自社商品内容を記載する各社ソリシターの負荷 説明不十分につながる場合、代理店・保険会社・生保協会への不利益 	<ul style="list-style-type: none"> 左記負荷の軽減 説明不十分、比較推奨義務違反の法令違反の防止
2	代理店査定	<ul style="list-style-type: none"> 「質」の代理店査定の導入により、代理店内でのモニタリング負荷の増大が想定される 各社ペーパーレスを査定項目に取り入れるようであるが、ご夫婦3社ずつの契約の場合など、6回起動・入力を行う必要があり、また電波が届かないエリアでの対応など査定項目にされると厳しい現実がある お客様を待たせる時間が増大することが本当顧客本位か議論の余地がある 電波が繋がらない場合や端末が固まる場合があるため、印字申込書も持参している 個人情報保護の観点からもペーパーレスが推奨されているが、実際には負荷だけでなく個人情報保護リスクは変わっていない 	<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレスを査定項目とすることの再考 ペーパーレス率基準の緩和（ペーパーレスの推進自体に異を唱えるものではない） 	<ul style="list-style-type: none"> 代理店の査定ポイントに影響 各社毎に氏名住所等を入力しなければならない顧客負荷 	<ul style="list-style-type: none"> 訪問型兼合代理店に不利となる査定項目の不公平改善 顧客の申込時の不便解消
3	システム	<ul style="list-style-type: none"> 各社のペーパーレスシステムが異なることにより、申込時に顧客を待たせる機会が多い 	<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレスシステムの全社統一化 	<ul style="list-style-type: none"> 申込時の代理店、顧客に対する負荷 	<ul style="list-style-type: none"> 容易な取り扱いにより申込時の顧客の負荷を軽減
4	システム	<ul style="list-style-type: none"> 口座印相違による不備があり、成立の遅延、保険料引去不能の事象が発生している 	<ul style="list-style-type: none"> WEB口振の全社早期導入 	<ul style="list-style-type: none"> お客様、代理店、保険会社 	<ul style="list-style-type: none"> スムーズな成立 お客様の生保手続きへの不信感減少 無効や失効（早期消滅）の減少
5	募集ルール	保険会社による各種定義の相違 <ul style="list-style-type: none"> 高齢者募集ルール 早期消滅の定義 契約維持率 クーリングオフ日数 個人情報取り扱いルール（持出管理簿記載ルール等） 	<ul style="list-style-type: none"> 定義の統一化 	<ul style="list-style-type: none"> 募集人、代理店 	<ul style="list-style-type: none"> 事務作業の明確化 顧客に誤認を与える可能性の低減等
6	募集ルール	高齢者募集のルールに関し、ガイドライン記載の①親族同席②複数回面談③複数の募集人による面談④電話等で募集人以外が確認、の中から保険会社毎に内規が策定されている。また年齢基準も異なる	<ul style="list-style-type: none"> 各社毎に基準を設けるのは仕方ないが、一般契約と特定保険契約、対面と非対面でそれぞれルールを統一することは可能なのではないか 	<ul style="list-style-type: none"> 扱う会社毎に異なる対応を行う必要がある 募集人の負荷 高齢者募集ルール誤認による不適切募集となる可能性 	<ul style="list-style-type: none"> 扱う会社毎に高齢者対応を変えることなく、高齢者に対し均一の対応を行うことで、どの高齢者に対しても正しい募集を行うことができるようになる

委員会における意見集約

■募集品質向上委員会 意見集約					
No	大項目	代理店運営において困っていること	要望する内容	解決できないことで誰に不利益が発生するか	改善により得られる効果
7	募集ルール	共同募集の定義が各社毎に異なることで募集フローに混乱が生じている ・共同募集を行う代理店が果たすべき募集における役割 ・共同募集割合の対応範囲の拡大	共同募集ルールの統一化 ・共同募集における双方の代理店が募集において果たさなければならない募集行為の統一化 ・共同募集における共同募集割合の対応可能範囲の拡大 (50:50のみ、10%刻など各社の対応可能範囲が異なる)	各社ルールが異なることでの募集リスク	募集時における各社ルールへの対応を統一化することで募集行為ルール違反を防止することが可能となる
8	保全・継続率	未納契約の連絡方法、フォーマット、タイミング(失効になる前に連絡がほしい)などが統一されていない	・未納契約の通知フォーマットを各社で統一して頂きたい ・代理店内で各社の未納情報をシステムに取り込み漏れなく未納案内ができるようにしたい	・ご連絡のタイミングが遅れ、保険契約失効のリスクがある ・保険会社の継続率 ・代理店の継続率	・まとめて連絡ができることでの失効防止 ・システムに取り込むことができるなど、業務効率の改善に繋がる
9	研修	登録前後研修において各社毎の範囲・内容が異なる 個社部分を除き、登録前後研修の共通部分を設けることはできないか	登録前後研修の内容の統一化 各社毎の研修内容、研修方法となっている	・研修受講負荷 ・募集開始の遅延 ・各社商品研修の遅延	業界共通部分を設けることで均一のトレーニングを実施することが可能となり、業界における募集人のレベルアップにつながる
10	代理店検査	代理店自主点検において、ヒアリング内容は同一ながらフォーマットの違いにより各社に対し同様の回答を何度も行う必要がある コピー、エクセル入力など各社毎に報告方法が異なる	代理店自主点検における報告方法の統一	・代理店側の点検、検査負荷 ・保険会社各社の検査負荷	・代理店の負荷軽減 ・削減できた負荷、時間を代理店の指導にあてることで不詳事故を低減できる
11	代理店検査	募集関連行為従事者一覧の提供を監査時に保険会社から求められるケースがあるが各社各様のフォーマットでの提供を求められるため、各社毎にフォーマットを変更して提出している	募集関連行為従事者の一覧表の統一	・代理店の負荷 ・提出の遅延	・転記ミスの軽減 ・監査時の負荷軽減と早期提出
12	代理店検査	個人情報の外部委託を行う際に、各社毎にフォーマットが異なるため、委託保険会社数分のチェックシートの記載を外部委託先に依頼することとなる 記載を求める内容はほぼ同一であるためフォーマットを共通化することができないか	外部委託チェックシート、統一フォーマットの策定	・代理店の負荷 ・外部委託先の負荷	・代理店の負荷軽減 ・外部委託先の負荷軽減

その他の意見

- ・登録事項変更、特定関係法人変更等は代申提出で連携いただけないか
- ・登録事項変更、特定関係法人変更等を共同GW等にデータアップロードすることで全社報告とできないか
- ☆外部委託契約に関し、各社のチェック項目が異なることで各社分のチェックシートを取得する必要があるが全社の必要項目を満たす共通チェックシートを作成し、各社に承認いただけないか
- ・苦情に関し、保険会社で集約したものと代理店で集約したものの交換報告の方法を集約・統一化できないか（共同GWの利用等）
- ・事業報告書における定義の統一化をお願いしたい
 - 同規模の損保会社で商品数が4社の会社もあれば150商品という会社もある
 - 期間の捉え方（代理店の事業年度ではなく、保険会社の事業年度でしかデータを提供してくれない保険会社がある）
- ☆比較推奨、意向把握に関し、自社の方法が正しいのか未だ不安がある
保代協としてモデルを提示してくれたらありがたい
- ・代理店のベストプラクティスを共有し、金融庁に確認に行くことができないか
- ・質の代理店査定において、ペーパーレスによる手続き時間の増加により1日当たりの面談可能数が落ちており、生産性が低下傾向にある
- ・質の代理店査定において、ペーパーレスによる手続き時間の増加によりお客様から苦情も発生している
- ・負荷軽減の観点から、ルール統一化は保険会社としても期待する部分がある

☆は「保代協モデル」の策定を希望するとのこと意見

今後の展開

- ・コスト負担、保険会社の経営方針に影響を及ぼす可能性が少なく、保険会社・代理店ともにルール・フォームの共有化が求められる事項を洗い出す
- ・ベストプラクティスの共有を行う
- ・会員保険会社へ意見交換の打診を行う
- ・比較推奨、意向把握、外部委託チェックなど「保代協モデル（案）」を策定し、会員保険会社に打診を行う