

生命保険商品に係る保険媒介業務に用いる資料等の審査等の体制に関するガイドライン

目次

1. 本ガイドライン策定の目的
2. 媒介用資料等の審査体制
 - ア. 適正かつ適切な表示を確保するための体制
 - イ. 表示に関する苦情等が発生した場合の体制
3. 万一誤表記、表記漏れ等が発生した場合の体制

ガイドライン	備考（取組事例等）
<p>1. 本ガイドラインの策定の目的</p> <p>媒介用資料等（広告も含む。以下同じ。）の審査に際し、商品特性や販売形態等に応じた適正かつ適切な表示を確保するための体制、万一誤表記、表記漏れ等が発生した場合に契約者保護を図る体制等を整備するため、本ガイドラインを策定する。</p> <p>本ガイドラインは、拘束力を有するものではないものの保険分野自主規制規則における各社の取り組みにおいて参考にされるべきものである。なお、本ガイドラインは、顧客等の保護と適正な業務運営を確保する観点で、各社において自主的に行う取組み・対応を妨げるものではない。</p> <p>また、本ガイドラインにおける各記載は、上記の目的を踏まえ、上記の観点から望ましい対応の例を示したものであるが、保険媒介業者においては、商品の特性、事務の形態、生命保険会社との間の委託契約の内容及び生命保険会社からの要請等に応じて、個別・具体的な対応を決定することを要する点に留意する。</p>	<p>(注) 本ガイドラインは、適正かつ適切な表示を確保する体制整備等を行う際の参考の用に供するため、取組事例（備考欄の※表示のあるもの）を記載している。これらの事例を必ずしも取り入れる必要はないが、各社が商品特性、販売形態、生命保険会社との間の委託契約の内容、生命保険会社からの要請等に応じて、個別・具体的に、適切な体制を整備するべく、適宜参考にすることが望ましい。</p> <p>(注) 会員各社は、顧客本位の業務運営に関する原則（以下、「FD原則」）を採択している場合には、自社の提供する媒介用資料等の審査においても、FD原則5（重要な情報のわかりやすい提供）に基づき、お客さまとの情報の非対称性を踏まえた情報提供を行っているか留意するものとする。</p>

ガイドライン	備考（取組事例等）
<p>2. 媒介用資料等の審査体制</p> <p>ア. 適正かつ適切な表示を確保するための体制</p> <p>(1) 審査体制の整備</p> <p>媒介用資料等を審査する体制を整備する際に、以下の点に留意する。</p> <p>① コンプライアンス担当部門等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か。</p> <p>② 媒介用資料等の審査担当部門は、媒介用資料等の作成部門に十分な牽制機能が働くような体制となっているか。</p> <p>③ 媒介用資料等を本社で集中管理するなどの方法により、表示内容に係る審査を漏れなく行っているか。</p>	<p>(注) 適正かつ適切な表示を確保するために整備された体制あるいは組織等における審査業務等については、他部門における業務と同様に、内部監査部門を設置している場合には、内部監査部門により、内部監査業務の実施要領等に基づき、監査されているかという点にも留意するものとする。</p> <p>※ 媒介用資料等の作成部門への牽制機能を働かせるため、「コンプライアンス担当部門等も含めた関連部門との連携（委員会等組織横断的な会議体を設置することも考えられる）により、媒介用資料等を複眼的・整合的に審査する体制を構築」することや、「作成担当部門と審査担当部門を組織的に分離」することなども考えられる。</p> <p>※ 集中管理の方法として、「媒介用資料等は、全件、本社の審査担当部門等の審査を経たうえで、一元的に番号を付与するとともに、</p>

ガイドライン	備考（取組事例等）
<p>④ 各媒介用資料等について、それぞれの表示内容の整合性並びに相手方金融機関である生命保険会社が作成する約款、契約概要、注意喚起情報、パンフレット、契約のしおり等との整合性を確保するためのチェックを行っているか。</p> <p>⑤ 媒介用資料等における積立利率等の表示については、公然性や客観性を高めるなどの観点からチェックを行っているか。</p>	<p>番号未付与資料の使用を禁止」することなども考えられる。</p> <p>また、未審査資料の有無については、「内部監査部門による検査や支社等の営業推進部門における自主点検による確認を実施」することなども考えられる。</p> <p>※ 保険契約期間中に適用される具体的数値が保険契約の締結時点で確定されていない積立利率等の諸利率等を表示する場合には、契約者等に対し、「保険契約を締結する時点で把握しておくべき内容」や「利率等を確認したい場合にその確認するための方法」等について、商品特性等に応じ、いずれも適正かつ分かりやすく表示する必要があると考えられることから、公然性や客観性を高めるための方策として、例えば、以下のような視点で媒介用資料等が作成されているかをチェックすることも考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 媒介用資料等に具体的な利率等を表示することが困難な場合、ホームページ等に最新の利率等を適正かつ分かりやすく掲載したうえで、その参照先を、媒介用資料等に明示的に表示してい

ガイドライン	備考（取組事例等）
<p>⑥ お客さまとの情報の非対称性を踏まえた適切な情報提供となっているかの観点からチェックを行っているか。</p> <p>（２）社内規程の策定 媒介用資料等において適正かつ適切な表示を確保するための社内規程の策定にあたっては、以下の点に留意する。</p> <p>① 社内規程はコンプライアンス担当部門等によるリーガルチェックを受ける等の必要なプロセスを経て、適切に策定・改正されているか（なお、策定・改正にあたっては、必要に応じ経営陣への報告等を行うこととなっているか）。</p>	<p>るか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険契約の成立後、契約者に送付する通知物等に、その時点での利率等を明示的に表示しているか ・ 媒介用資料等に、適用する利率等をどのような指標等を踏まえて算出しているかを示しているか、また、当該指標等が契約者等にとって不明瞭なものとなっていないか <p>※ 例えば、以下のような事例を踏まえ、媒介用資料等が適切に作成されているかをチェックすることも考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 子供向けの医療保険に係る媒介を行う際、各自治体にて整備されている子供向け医療費助成制度に関する情報が表示されているか ・ ガン保険の媒介時においてガン罹患率等を表示する際、例えば「一生涯を通じて２人に１人はガンになる」等の断片的な情報だけではなく、年代別罹患率の情報が表示されているか

ガイドライン	備考（取組事例等）
<p>② 社内規程は法令、当協会「保険媒介に際して使用される文書等の表示に係るガイドライン」等を踏まえ、保険商品の内容等が適切に表示されるよう留意して作成されているか。</p>	<p>※ 社内規程の策定・改正は、コンプライアンス担当部門等によるリーガルチェックを受ける等の必要なプロセスを経て、適切に策定・改正されることが重要であるが、さらにガバナンスの観点で、例えば「内容に応じ、経営陣への報告や承認等の手続きを経て実施」することなども考えられる。</p> <p>※ 社内規程等（基準書等を含む）に定める審査基準として、商品特性、販売形態や表示媒体等に応じ、例えば、以下のようなチェック項目を明示すること（事例を列挙し、より具体的に明示することも考えられる）なども考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 表示内容に優良・有利誤認の可能性はないか ・ 保険料や解約返戻金等の数値に誤りはないか ・ 約款、契約概要、注意喚起情報等との記載内容の整合性がとれているか ・ 商品特性・販売形態・表示媒体（新聞、テレビ、ラジオ、インターネット等）に応じた適切な表示となっているか ・ 不適切な記載はないか（社会保障制度の否定や差別につながる記載等） ・ 法令、社内規程等によって禁止される記載はないか（誹謗・中傷、誇大広告、著作権侵害につながる記載等） ・ 情報の非対称性を踏まえた適切な表示となっているか

ガイドライン	備考（取組事例等）
<p>イ．表示に関する苦情等が発生した場合の体制</p> <p>契約者等からの苦情等において表示上の問題等が指摘されている場合には、その内容について分析し、問題が認められた場合には、改善のための適切な対応を行っているか。</p>	<p>※ 各社の審査体制の特性に応じ、社内規程の徹底を図るため、「全役職員に規程をイントラネット上で公開・周知」することや、「職員に対して規程に関する継続的な教育を実施」することなども考えられる。</p> <p>※ 契約者等からの表示に関する苦情、意見、提言等のお客さまの声（以下、「苦情等」という）等を収集し、媒介用資料等の作成・審査に反映させる体制として、「苦情等を一元的に管理・分析する担当部署を設置」することや、「苦情等を社内で共有化するため、取締役会等や委員会等組織横断的な会議体に報告」することなども考えられる。</p> <p>また、上記のような社内連携体制にあわせて、適宜、苦情等の対象となった表示と同様の表示が他の媒介用資料等に表示されていないかを把握し、媒介用資料等の改訂等必要な対応を検討・実施することなども考えられる。</p> <p>※ 各社の審査体制の特性等に応じ、表示に関する以下の意見等を取り入れる仕組を構築することで、消費者にとってより分かりやすい表示に向けた工夫を行うことなども考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者、消費者団体の意見 ・ 弁護士、税理士、医師等の資格を有する専門家、マスコミ関係

ガイドライン	備考（取組事例等）
	<p>者等の意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 社内職員の意見（媒介用資料等の作成・審査担当者以外の職員、消費生活アドバイザー資格を有する者や、勤務経験の浅い職員等） ・ お客さまと接する機会の多い営業職員の意見
<p>3. 万一誤表記、表記漏れ等が発生した場合の体制</p> <p>(1) 万一誤表記、表記漏れ等が発生し、契約者等の保護上問題が生じうる場合の社内体制を整備する際に、商品特性や販売形態等に応じて、以下の点に留意する。</p> <p>① 万一誤表記、表記漏れ等が発生した場合、必要な部門が不適切な表示の事実を把握できるようになっているか。</p> <p>② 把握された不適切な表示について、コンプライアンス担当部門等は、誤表記、表記漏れ等の程度等を評価し、必要に応じ、社内の関連所管に連絡・連携することとなっているか。</p> <p>なお、経営に重大な影響を与える、または契約者等の利益</p>	<p>(注) 本項での誤表記、表記漏れ等の表示の対象は、例えば、契約者が保険商品に加入するにあたり合理的な判断をなすために必要な内容について、誤表記、表記漏れ等のために誤解を生じさせてしまう表示等とする。</p> <p>(注) 誤表記、表記漏れ等について、法令等に抵触し、監督当局への報告対象となる場合は、法令等に従い監督当局への報告が行なわれ、適切に処理されているかという点にも留意するものとする。</p> <p>※ 「誤表記の内容、契約者への影響度、初動対応状況を、必要に応じ、速やかに、経営陣・関連部門等（委員会等組織横断的な会議体を設置することも考えられる）へ連絡・連携することをルール化」することなども考えられる。</p>

ガイドライン	備考（取組事例等）
<p>が著しく阻害される事項等、必要に応じ経営陣への報告をすることとなっているか。</p> <p>③ 万一誤表記、表記漏れ等が発生した場合、当該媒介に係る相手方金融機関である生命保険会社との契約内容に応じて、当該生命保険会社へ速やかに報告を行うことその他の必要な措置を講じているか。</p> <p>(2) 万一誤表記、表記漏れ等が発生し、契約者等の保護上問題が生じうる場合の契約者等への対応体制を整備する際に、商品特性や販売形態等に応じて、以下の点に留意する。</p> <p>① 誤表記、表記漏れ等のある媒介用資料等によって契約した契約者等に対して適切な対応がなされるような体制となっているか。</p>	<p>※ 相手方金融機関である生命保険会社との契約において当該生命保険会社への報告が定められていない場合であっても、契約者に不利益や優良誤認が生じる場合には、契約者等に対して適切な対応を行う。</p> <p>※ 契約者等に対する適切な対応については、契約者意思を確認のうえ、当該媒介に係る相手方金融機関である生命保険会社と協議して適切な対応を行う。</p> <p>※ 「誤表記の媒介用資料等を見て契約申込みを行った場合のお客さま対応についての適切な対応をルール化」することや、あるいは「契約者保護に向けた初動対応として、以下のような対応をルール化」することなども考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約者への影響度の把握・分析（配付時期・場所、配付を受けた契約者の有無、誤表記のあった媒介用資料等に基づき契約申込みを行った可能性のある契約者の有無の把握等） ・ 誤表記のあった媒介用資料等の使用停止、正当な媒介用資料等の再作成

ガイドライン	備考（取組事例等）
<p>② 上記①の対応の法的適切性について、コンプライアンス担当部門等によるリーガルチェック等を受けることとされているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 誤表記のあった媒介用資料等を見て契約申込みを行った可能性のある契約者への迅速な連絡 ・ 説明と誤認等の有無の確認 <p>※ お客さまへの対応、発生原因の究明、再発防止策の検討を実施する際に、「コンプライアンス担当部門や内部監査部門を含む関連部門と連携」することや、「委員会等組織横断的な会議体を設置」することなども考えられる。</p>