

保険媒介業者の体制整備に関するガイドライン

金融サービスの提供に関する法律（平成12年法律第108号、その後の改正を含む。以下「金サ法」という。）において、金融サービス仲介業者（以下「金サ業者」という。）は、金融サービス仲介業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講ずることを求められている。本ガイドラインは、会員各社が保険媒介業務を営む場合に適用されるものであり、保険媒介業務を行う金サ業者（以下「保険媒介業者」という。）における体制整備の一例を示しているが、各社においては、関連法令等に則り、本ガイドラインの内容に従い、保険媒介業者の規模や業務特性のほか、相手方金融機関である保険会社との委託契約の内容や当該保険会社からの要請等に応じた適切な体制を確保する必要がある。

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。

また、本ガイドラインに記載されている字義通りの対応でなくても、金融サービス仲介業者向けの総合的な監督指針（以下「監督指針」という。）等の趣旨から合理的かつ同様の効果が認められるのであれば、その対応を妨げるものではない。

I. 総論

1. 本ガイドライン策定の目的

金サ法は所属制を採用しておらず、金サ業者が金融機関から独立した立場で金融機関と顧客との間に立ち、契約の締結の媒介を行うことが想定されている。そのため、金サ業者が自ら、業務運営の適正を確保するための体制を整備する必要がある（同法第 26 条、金融サービス仲介業者等に関する内閣府令（以下「仲介業等府令」といいます。）第 35 条）。

本ガイドラインは、金サ法を踏まえて、保険媒介業務において求められる体制整備の基本的考え方や留意点について整理し、会員各社が保険媒介業務を営む場合における体制整備の一例を示すために策定するものである。

2. 保険媒介業者の体制整備に係る基本的考え方

保険媒介業者においては、保険媒介業務に関する業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じる必要がある。また、監査等を通じて実態等を把握し、不適切と認められる場合には、適切な措置を講じるとともに改善に向けた態勢整備を図る必要がある。

加えて、保険媒介業者は、自らの規模や業務特性に応じて、より一層の顧客の信頼を得られるように保険媒介業務を行う体制等の質の向上に努めていく必要がある。

なお、保険媒介業者の規模が小規模であったり、取扱商品数が少ない場合でも、最低限必要な体制整備が求められることに留意する。

○「規模や業務特性に応じて」とは、保険媒介業務の形態や保険媒介人の人数、組織的な管理体制の有無、収入保険料などから、個別具体的に判断する必要がある。

II. 各論

1. 保険媒介業者の体制整備全般

(1) 役員・使用人の適格性の確保等

保険媒介業者は、保険媒介業者において保険媒介業務に従事する役員または使用人（以下「保険媒介人」という。）の採用・届出（金サ法第74条）にあたって、法令等により保険媒介業務を行うことができない者ではないこと等を確認し、その適格性を審査する必要がある。

また、採用・届出時に限らず、保険媒介人は、以下の要件を満たす必要があることに留意する。

- a. 保険媒介人とは、保険媒介業者から保険媒介業務に関し、適切な教育・管理・指導を受けて保険媒介業務を行う者であること
- b. 保険媒介人のうち保険媒介業務に従事する使用人については、上記 a. に加えて、保険媒介業者の事務所に勤務し、かつ保険媒介業者の指揮監督・命令のもとで保険媒介業務を行う者であること
- c. 保険媒介人は、他の保険媒介業者、保険代理店、保険仲立人または保険会社等において保険契約の締結の代理または媒介を行う役員または使用人になれないこと。

(2) 法令等の遵守等に係る教育・管理・指導

保険媒介業者は、保険媒介業務に関する法令等の遵守、保険契約に関する知識の確保、内部事務管理態勢の整備（顧客情報の適正な管理を含む。）等について、社内規則等に定めて、保険媒介人の育成、資質の向上を図るための措置を講じるなど、適切な教育・管理・指導を行う必要がある。

保険媒介業者における監査体制については、必ずしも独立した内

○保険媒介業者においては、保険媒介人の厚生年金及び健康保険に関し、適用法令に従って諸手続きおよび届出を行うことが求められる。

○比較推奨販売を行う保険媒介業者については、法令等の遵守を確保す

部監査部門による監査が求められるものではないが、保険媒介業者の規模や業務特性に応じて、十分かつ適切な体制になっている必要がある。

(3) 顧客情報管理

顧客情報管理（外部委託先を含む。）については、保険媒介業者の規模や業務特性に応じた体制を整備し、個人情報保護法に則って適切に対応する必要がある。

なお、個人である顧客の情報に係る安全管理措置等については、保険媒介業者の規模や業務特性に関わらず、当該情報の漏えい、滅失またはき損の防止を図るために、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインおよび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に基づく適切な措置が必要である。

特に、サイバー攻撃による情報漏えい等のリスクに対しては、保険媒介業者におけるサイバーセキュリティを確保する対応を講じていく必要がある。

また、保険媒介業者が、個人情報を他の保険会社の保険媒介業務や兼業部門での営業活動等に利用する場合、目的外利用が行われることがないように、十分に留意する。

る業務に係る責任者として、当該保険媒介業者の規模や業務特性に応じて、保険媒介業務に関する法令面・業務面についての知識等を有する人材を配置することが望ましい。また、内部監査部門にも、当該保険媒介業者の規模や業務特性に応じて、同様の人材を配置することが望ましい。

○個人情報保護法では、自ら個人情報を取り扱う事業者は取り扱う個人情報等の数に関わらず個人情報取扱事業者となり、同法の義務が課せられることに留意する。

また、同法では、個人情報取扱事業者が個人データを第三者に提供する場合や第三者から受領する場合、当該個人データの提供先・提供元に係る情報や個人データの取得経緯等の記録、保存等を行う体制を整備する必要がある。

○標準的なサイバーセキュリティ対策として、強固なパスワードの設定、フリーメール利用の原則禁止、不要なデータの定期的な削除等の技術的な安全管理措置を講じる必要があり、保険媒介業者は自主規制団体等の提供する自己点検表を用いるなどして、自己点検を実施することが望ましい。

○保険媒介人又は保有契約件数が一定規模以上となる場合、より高度なサイバーセキュリティの確保を目的に、以下の対応を講じることも検討することが望ましい。

(4) 他の保険媒介業者等と共同して保険媒介業務を行う場合の留意点

①顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者またはその保険媒介人が、保険会社等、保険募集人または他の保険媒介業者（顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く）と、同一契約の共同取扱いを行っていないか

②顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者またはその保険媒介人が、原則として、保険会社等、保険募集人または他の保険媒介業者（顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く）に当該保険媒介業務に係る事務の一部の引継ぎまたは代行をさせていないか

③保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者またはその保険媒介人が、保険仲立人または他の保険媒介業者（保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く）と、同一契約の共同取扱いを行っていないか

④保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者またはその保険媒介人が、原則として、保険仲立人または他の保険媒介業者（保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く）に当該保険媒介業務に係る事務の一部の引継ぎまたは代行をさせていないか

(5) 保険媒介業務関連行為従事者に係る留意点

保険媒介業者が保険媒介業務関連行為を第三者に委託し、またはそれに準じる関係に基づいて行わせる場合の留意点については、「保険媒介業務関連行為に関するガイドライン」も参照するものとする。

- ・サイバーセキュリティに関する定期的な教育・研修等の実施
- ・サイバー攻撃を想定した演習・訓練等の対応体制の検証

○保険媒介業者が、見込み客の発掘や具体的な保険商品の説明を伴わないニーズの顕在化といった保険媒介業務関連行為のみを行い紹介手数料を収受する等、状況に応じて、共同して保険媒介業務を行う場合とそうでない場合を使い分ける場合、保険媒介業者は、当該行為において、保険媒介業務に関する各種規制の潜脱とならないよう留意する必要がある。

○保険媒介業者Aと保険媒介業者Bの取扱可能な保険商品が異なる場合、共同で保険媒介業務を行うことができるのは、当該保険媒介業者双方が取扱可能な商品のみであることに留意する。

○保険会社等から委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者において、単に「公平・中立」との表示を行った場合には、「保険会社等と顧客との間で中立である」と顧客が誤認するおそれがある点に留意する。

(6) 誤認防止措置（顧客が誤認するおそれがある表示の禁止）

保険会社等から委託を受けて保険媒介業務を行う保険媒介業者は、保険会社等のために保険契約の締結の媒介を行う立場を誤解させるような表示を行わないよう留意する。

また、二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者は、当該事業者と相手方金融機関（保険会社等）との委託契約の有無について顧客が誤認することを防止するための適切な措置を講ずる必要がある。特に、比較推奨販売を行う保険媒介業者においては、自らの立場の表示等を適切に行うための措置を社内規則等に定め、適切にその実施状況を確認・検証する態勢を構築する必要がある。

なお、比較推奨販売を行う保険媒介業者が自らの立場について表示する場合は、以下の点にも留意することが望ましい。

（注）「保険会社の間で公平・中立である」とのような表示は否定されるものではないが、その場合には、商品の絞込みや提示・推奨の基準・理由等として、特定の保険会社等との資本関係や手数料の水準その他の事務手続・経営方針などの事情を考慮することがないよう留意する。

(7) フランチャイズ形式で保険媒介業務を行う場合の留意点

保険媒介業者が、他の保険媒介業者といわゆるフランチャイズ形式などにより多数又は広範囲に業務を展開する場合は、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顧客に宣伝しているものと異なる場合における品揃えの相違点を説明するなど、当該他の保険媒介業者が当該保険媒介業者と同一の事業を行うものと顧客が誤認することを防止するための適切な措置を講じる必要があります。

2. 比較推奨販売（比較説明・推奨販売）

（1）基本的考え方

二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者においては、以下の点に留意しつつ、比較推奨販売等の業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じる必要がある。

なお、個人や小規模の保険媒介業者において独自の体制整備が難しい場合でも、比較推奨販売を行うのであれば、法令や監督指針を踏まえて、適切かつ主体的に業務を遂行する体制を整備する必要がある。

（注1） なお、比較可能な商品の取扱いがない場合にまで、比較推奨販売を行うことを求めるものではない。また、顧客が特定の保険会社・特定の商品を指定し、その範囲内で保険媒介業務が行われている場合には、本ガイドラインⅡ. 2. の対象外になる。

（注2） 乗換提案時においては、金サ法第30条において準用する保険業法第300条第1項第6号および監督指針Ⅵ-1-

○生命保険又は損害保険のいずれかのみを取り扱う保険媒介業者においても、比較推奨販売を行う場合には、本ガイドラインⅡ. 2. に留意した体制を整備する必要がある。

○インターネットによる保険媒介業務においても、本ガイドラインⅡ. 2. を踏まえた適切な比較推奨販売に係る体制を整備する必要がある。

○二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者において、保険媒介人ごとや組織（支店・営業部等）ごとに担当する保険会社を決めているような場合でも、本ガイドラインⅡ. 2. を踏まえた適切な比較推奨販売に係る体制を整備する必要がある。

○二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者が、客観的な基準・理由等に基づき1商品に絞り込んで顧客に提示しているケースでも、比較推奨販売に該当することに留意する

1-2 (10) を踏まえて適切に説明を行う必要がある。

(2) 比較説明に関する留意点

二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者が自ら提示・推奨する商品の優位性を示すために他の商品との比較を行う場合には、金サ法第30条において準用する保険業法第300条第1項第6号に抵触しないよう、当該他の商品についても、その全体像や特性を正確に顧客に示すとともに、自ら提示・推奨する商品の優位性の根拠を説明するなど、顧客が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す必要がある。

二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者は、商品の比較を行うために用いる媒介用資料を独自に作成する場合には、十分かつ適切な体制を整備する必要がある。

(3) 推奨販売に関する留意点

ア. 顧客の意向に沿って商品を選別し、商品を推奨する場合

① 比較可能な商品の概要明示

二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者は、その取り扱う商品のなかから、顧客の意向に基づき比較可能な商品の概要を明示し、顧客の求めに応じて商品内容を説明する必要がある。

なお、保険媒介業者が把握した顧客の意向に基づき、保障内容などの商品特性等に基づく客観的な商品の絞込みを行った場合には、

○他の商品との比較を行う場合には、契約概要など、顧客の正確な判断を行うために必要な事項を表示した書面を利用し、金サ法第30条において準用する保険業法第300条第1項第6号および監督指針VI-1-1-2 (10) を踏まえて適切に説明を行う必要がある。

○二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者が、比較に用いる媒介用資料を独自に作成する場合には、十分な審査体制を整備するよう留意する。

○顧客の求めに応じていつでも全商品の提示が可能である旨を明示する場合でも、比較可能な商品の概要明示の代替手段とはならないことに留意する。

当該絞込み後の商品の概要を明示することで足りる。

また、ある商品が比較可能な商品に該当するかどうかは、顧客の具体的な意向、カバーするリスクの種類および保険給付の内容、商品の特性・類型等を踏まえつつ、個別具体的かつ実質的に判断する必要がある。

(注1) 顧客の意向に沿って比較可能な商品を絞り込んだ場合、その絞込みの基準・理由等を分かりやすく説明する必要がある。

(注2) 比較可能な商品の概要明示にあたっては、「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であり、商品案内パンフレットにおける商品概要のページ等を用いて、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る。

② 提示・推奨理由の説明

二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者が特定の商品を提示・推奨する際には、顧客に対してその理由を分

○個別具体的な事例に即して判断する必要があるものの、比較推奨販売を適切に行ったうえで保険契約の申込みに至り、申込後に、結果として他の商品も比較可能になった場合（例えば、引受基準緩和型ではない医療保険に保険料割増の条件が付加された結果、引受基準緩和型医療保険が比較可能な商品となった場合など）でも、比較可能な商品の概要明示等の不履行とはみなされない。

○例えば、「医療保険に加入したい」という顧客の意向が示された後、追加的に明らかになった顧客の意向（保険料重視なのか保障内容重視なのか等）に沿って更なる絞込みを行うケースにおいては、必ずしも取り扱う全ての医療保険の概要を明示する必要はなく、当該絞込み後の商品について概要を明示することで足りる。

○比較可能な商品の概要明示について、他の書面と一体の書面を用いて行うことも認められる。

○銀行等の保険媒介業務に関する指針において求められる情報の提供については、必ずしも、商品の概要明示にはあたらぬことに留意する。

かりやすく説明する必要がある。

特に、顧客の意向に合致する商品のうち、保険媒介業者の判断によってさらに絞込みを行ったうえで商品を提示・推奨する場合には、商品特性や保険料水準などの客観的な基準・理由等を説明する必要がある。

(注) 比較可能な商品の概要明示を行った後、保険媒介業者の判断による絞込みを行わず、顧客の判断のみによって加入する商品が特定された場合には、提示・推奨理由の説明は求められない。

特定の商品を提示・推奨する基準・理由等が複数ある場合には、その主たるものを説明する必要がある。

また、形式的には客観的な基準・理由等に基づく商品の絞込みや提示・推奨を装いながら、実質的には、例えば保険媒介業者が受け取る手数料水準の高い商品に誘導するために商品の絞込みや提示・推奨を行うことがないよう留意する。

(注1) 二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者が特定の商品を提示・推奨する基準や理由等

○同じ保険媒介業者に所属する複数の保険媒介人が、本ガイドライン II. 2. に沿った適切な絞込みを行ったうえで、異なる商品を提示・推奨することも否定されない。

○例えば、推奨方針、社内規則等において顧客の意向に沿って提案する旨を掲げる一方で、実際には保険媒介業者が受け取る金銭の水準、インセンティブ等を理由に商品の提示・推奨を行うことがないよう留意する。

○保険媒介業者が受け取る手数料については、「手数料」の名目で支払われるものだけでなく、保険会社から支払われる報酬、その他の対価も該当し得るため、個別具体的な事例に即して、該当するかどうかを判断する必要がある。

○例えば、提示・推奨理由として、「当店における販売量の多さ」や「人気ランキング」、「資料請求件数ランキング」を謳いつつ、実際には、保険媒介業者が受け取る金銭の水準等が高い商品を提示・推奨したり、そのような商品に誘導しないよう留意する。

は、当該保険媒介業者が定めるものであり、当該保険媒介業者に所属する保険媒介人ごと各々の事情に応じた基準・理由等による提示・推奨が許容されるものではない。

③ 比較可能な商品の範囲の誤認防止措置

二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者は、取り扱う商品全体または特定商品分野内における実際の取扱商品数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など、比較可能な商品の範囲について顧客に誤認を与えないための措置を講じることが望ましい。

イ. 客観的な基準・理由等に基づくことなく特定商品の提示・推奨を行う場合

二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者が、商品特性や保険料水準などの客観的な基準・理由等に基づくことなく、商品を絞込みまたは特定の商品を提示・推奨することも否定されない。ただし、その場合には、合理的な基準・理由等（特定の保険会社等との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由を含む。）を顧客に分かりやすく説明する必要がある。

○二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者において、例えば、特定の保険種類について取り扱う商品が1商品のみである場合には、取り扱う全ての保険種類で「複数」の保険会社の商品のなかから選択できるとの誤認を与えるような表示を行わないことが望ましい。

○例えば、特定の保険会社の系列に属する保険媒介業者において、特定の保険会社の商品を提示・推奨する場合には、当該保険媒介業者が当該保険会社の系列に属する旨を説明することで足りる。また、当該保険媒介業者、その親会社、系列会社等が特定の保険会社の主要株主である場合等についても、その事実を説明することで足りる。

○他に比較可能な商品があるにも関わらず、取扱商品一覧等にあらかじめ選定した特定の商品群を記載する場合には、その選定理由等を適切に説明する必要がある。そのうえで、顧客の意向に基づき絞込みを行った場合には、本ガイドラインⅡ. 2. (3) ア. ①および②に基づいて概要を明示し、提示・推奨の基準・理由等を説明する必要がある。

○例えば、本ガイドラインⅡ. 2. (3) イ. に沿って一定数まで商品を絞り込んだ後に、本ガイドラインⅡ. 2. (3) ア. に沿って顧客の意向および客観的な基準・理由等に基づく絞込みを行い特定の商品を提示・推奨する場合、本ガイドラインⅡ. 2. (3) イ. の方法による絞

| | |
|---|--|
| <p>(注1) 基準・理由等が複数ある場合には、その主たるものを分かりやすく説明する必要がある。</p> <p>(注2) 「保険会社間で公平・中立である」ことを表示する場合には、商品の絞込みや提示・推奨の基準・理由等として、特定の保険会社等との資本関係や手数料の水準その他の事務手続・経営方針などの事情を考慮することがないよう留意する。</p> <p>(4) 社内規則等の策定</p> <p>二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者は、比較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うえで、適切にその実施状況を確認・検証する態勢を構築する必要がある。</p> | <p>込み後の商品の概要を明示することで足りる。</p> <p>○本ガイドラインⅡ. 2. (3) イ. に沿って商品を提示・推奨する場合、その基準・理由等が合理的であれば、保険媒介業者の拠点ごとに異なることも許容され得る。その場合、拠点ごとの基準・理由等を顧客に分かりやすく説明することに加えて、例えば当該保険媒介業者として提示・推奨する商品の範囲を示すなど、顧客の商品選定機会を確保する必要がある。また、当該保険媒介業者においては、合理的な基準・理由等の設定、顧客への適切な説明等について、所属する保険媒介人に対して教育・管理・指導を行うとともに、実施状況等を確認・検証する必要がある。</p> <p>○例えば、主たる理由が手数料水準である場合には、そのことを説明する必要がある。なお、主たる理由が手数料水準であるかどうかは、実態に即して、個別具体的に判断する必要がある。</p> |
|---|--|

(注) 二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者は、比較推奨販売に係る実施状況の適切性を確認・検証し、必要に応じて改善することが重要であり、適切性の確認・検証に資する記録や証跡等を当該保険媒介業者自身が保存する必要がある。

なお、二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者は、比較推奨販売の手法に応じて、商品の提示・推奨や保険媒介業者の立場の表示等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上で、定期的かつ必要に応じて、その実施状況を確認・検証する必要がある。具体的には、以下の a. ～ c. に掲げる事項を社内規則等において定めることが考えられる。

- a. 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. 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、特定の保険会社等との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由などの合理的な基準・理由等
- c. 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

3. 意向の把握・確認義務

保険媒介業者が、顧客の意向把握および意向確認を行う場合には、顧客の意向の把握等に関して、申込みを行おうとする商品が顧客の意向に合致した内容であることを顧客が確認する機会を確保し、顧客が保険商品を適切に選択・購入することを可能とするため、そのプロセス等を社内規則等で定めて、所属する保険媒介人に適切な教育・管理・指導を行うとともに、以下のような体制を整備する必要がある。

○保険媒介業者においては、例えば、意向把握・確認に係るプロセス等の有効性や苦情の発生状況を定期的に検証しながら、社内規則等や教育・管理・指導の実施内容について必要に応じて改善していくことが考えられる。

る。

(1) 意向把握に係る体制整備

保険会社等または保険媒介業者のいずれか、または双方において、意向把握に係る業務の適切な遂行を確認できる措置を講じる必要がある。そのため、例えば、適切な方法により、保険媒介業務のプロセスに応じて、意向把握に用いた帳票等（例えば、アンケートや設計書等）であって、監督指針VI-1-1-2(4)①ア.に規定する顧客の最終的な意向と比較した顧客の意向に係るものおよび最終的な意向に係るものを保存するなどの措置を講じる必要がある。

(注1) 顧客の意向に関する情報の収集や提供等に際しては、個人情報保護法（利用目的の明示や第三者提供に係る同意等）などの関係法令等を遵守する必要がある。

(注2) 意向把握に用いた帳票等については、保険契約締結日から、保険会社等または保険媒介業者が事後的に検証する

○意向把握書面と意向確認書面は、それぞれが分離して記載されている形を前提に、同一書面とすることも許容される。

○複数の保険媒介業者が共同して保険媒介業務を行う場合、意向把握に用いた帳票等の保存は、複数のうち一人の保険媒介業者が行うことも認められる。

○保険媒介業者が意向把握に用いた帳票等を保存する場合、保険会社による保存までは求められない。一方で、保険会社が保存する場合、保険媒介業者による保存までは求められないが、二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者については、複数保険会社の商品を取り扱うことを踏まえて、原則として、当該保険媒介業者において保存することが望ましい。なお、意向把握に際して、保険媒介業務の過程で作成された帳票等全てを保存する必要はない。

○当初の把握意向をその時点で帳票等にしておく必要はないが、最終的には帳票等で保存（電子媒体による保存を含む。）するなどの措置を講じる必要がある。

○設計書を用いて意向把握を行う場合、当該設計書自体についても一定期間保存する必要がある。

○成約に至らなかった顧客の意向把握に用いた帳票等は、個人情報保護法にも十分留意しつつ、事後的な検証・改善を図る観点から、不成立と

ために適当と考える期間保存する必要がある。

(2) 意向確認に係る体制整備

保険媒介業者が、顧客の意向把握および意向確認を行う場合には、仲介業等府令第35条に規定する措置に関し、保険媒介業者は、契約の申込みを行おうとする保険商品が顧客の意向に合致した内容であることを顧客が確認する機会を確保し、顧客が保険商品を適切に選択・購入することを可能とするため、適切な遂行を確認できる措置を講じる必要がある。

4. 特別利益の提供の禁止

保険媒介業者は、保険業法（金サ法第30条において準用）で禁止されている「特別利益の提供」が行われないよう、適切な体制を整備する必要があり、例えば、以下の点等に留意する。

(1) 遵守主体に係る留意点

金サ法第30条において準用する保険業法第300条第1項第5号を遵守する立場にあるものとは、具体的には、保険媒介業者または保険媒介人をいう。また、同法第300条第1項第8号に基づき金融事業者が行う保険契約の締結の媒介により当該保険契約者が締結する保険契約の相手方となる保険会社等若しくは外国保険会社等の特定関係者（同法第100条の3）が特別の利益の供与を約し、または提供していることを知りながら、契約の申込みをさせる行為についても規制の対象になることに留意する。

(2) 他業を兼業する保険媒介業者に係る留意点

他業を兼業する保険媒介業者が他業の顧客に対して各種のサービ

なった意向把握に用いた帳票等の一部を保険会社または保険媒介業者が適当と考える期間残すことも考えられる。

○監督指針VI-1-1-2(4)①ア. またはこれと同等の方法を用いる場合に具体的に必要となる措置は、監督指針VI-1-1-2(4)④イ.(ア)～(サ)を参照する必要がある。

○例えば、一般事業会社が保険会社に出資して主要株主となる場合、保険業法第100条の3により当該事業会社は当該保険会社の特定関係者となり得る。

スや物品等の提供を行う場合や、保険会社や保険媒介業者からの委託またはそれに準じる関係等にある第三者が同様にを行う場合であっても、それらサービス等の費用を保険会社や保険媒介業者等が実質的に負担していたり、顧客への訴求方法等によって、保険契約の締結または保険媒介に関して行われたと認められるときには、保険業法第300条第1項第5号または第9号に該当し得ることに留意する。

5. 保険媒介業者の顧客に対する情報提供に係る体制整備

金サ法第25条では、金サ業者は金融サービス仲介業務を行うとするときは、あらかじめ顧客に対し、以下の事項を明らかにする必要があるとされている。また、顧客から求められたときは、金融サービス仲介業務に関して当該金サ業者が受ける手数料、報酬その他の対価の額その他内閣府令で定める事項を明らかにする必要があるとされている。保険媒介業者による保険媒介人への教育・管理・指導にあたってはこれらの点に留意する。

- a. 金サ業者の商号、名称又は氏名及び住所
- b. 金サ業者登録簿に登録されている業務の種別
- c. 保険契約の締結に関して保険会社を代理する権限がないこと
その他金サ業者の権限に関する事項
- d. 金サ業者が顧客から金銭等の預託を受けることが禁止されていること及びその趣旨
- e. 金サ業者の損害賠償に関する事項
- f. その他内閣府令で定める事項

(注1) 上記c.「その他金融サービス仲介業者の権限に関する事項」として、相手方金融機関を代理して次に掲げる行為をすることができないことを、顧客に対して明らかにする必要があります。

①金融サービス契約の内容の変更または解除の申出を受けること。

○二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者の場合には、保険媒介業務を行おうとする保険契約の引受会社となる保険会社等の商号等を明示する。

○監督指針の各様式における役員等の氏名の記載欄について、氏を改めた者においては、旧氏（住民基本台帳法施行令第30条の13に規定する旧氏をいう。）及び名を括弧書で併せて記載することができる。なお、金サ法第13条第1項の登録申請書又は同法第16条第3項第1号の規定若しくは府令第19条第1項の規定による届出書に旧氏及び名を併せて記載して提出した者については、これらの書類に記載した当該旧氏及び名を変更する旨を届け出るまでの間、当該旧氏及び名のみを記載することができる。

○保険媒介人が旧氏を使用する場合には、保険媒介業者において、保険媒介人として届出を行っている氏名と顧客に対して明らかにする氏名を適切に管理する態勢を整備する必要がある。

- ②金融サービス契約の証書その他これに準ずる書面の発行
- ③保険媒介業務を行う場合にあっては、顧客から保険契約に関する告知または通知を受けること。
- ④保険媒介業務を行う場合にあっては、保険事故による損害を填補する責任があるかどうかを判断すること、または当該填補すべき額を決定すること。

(注2) 上記 f. 「その他内閣府令で定める事項」の具体例として、①顧客が締結しようとする金融サービス契約に関して顧客が金サ業者に対して支払う手数料の額もしくはその上限額またはこれらの計算方法の概要、②顧客が締結しようとする金融サービス契約に係る相手方金融機関との間の資本関係および人的関係ならびに金融サービス仲介行為に係る委託契約の有無などが挙げられる。

6. 事故等の届出

保険媒介業者は、その役員または使用人が不適切な事故を惹起した場合、事実関係の真相究明、同様の問題が他の事務所等で生じていないかを確認するとともに、その原因分析等により、実効性のある再発防止への取組みを行う必要がある。

加えて、二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う保険媒介業者において一部の保険会社に関する不適切な事故が発生した場合、他の保険会社等の保険媒介業務において同様の事故が発生していないかを確認し、発生している場合には、直ちに関連する保険会社等に連絡する必要がある。

7. 帳簿書類の作成・事業報告書の提出

金サ業者は、金サ業に関する帳簿書類を備え、これを保存しなければならない（金サ法第33条）。

また、事業年度ごとに事業報告書を作成し、毎事業年度経過後3ヵ月以内に、これを内閣総理大臣に提出しなければならない（金サ法第34条）。

8. 電磁的手段を用いた保険媒介業務

保険媒介業者においては、保険媒介業務に際して電磁的手段を説明や交付に用いる場合、関連法令に定める手続を確実に遵守し、一連の保険媒介業務のプロセスが適切に行われるための体制を整備する必要がある。

（注1）書面の交付に代えて電磁的方法による提供を行う場合には、事前に顧客の承諾を得ることが必要である（仲介業等府令第3条）。また、仲介業等府令に規定される「電磁的方法」の具体的な内容を例示すると概ね次のとおりである。

- a. 電子メールを利用して送信する方法
- b. 保険媒介業者のホームページからダウンロードする方法
- c. 保険媒介業者のホームページ（パスワード・証券番号等による認証が必要とされる特定のページ）に備えられた顧客ファイルに記録し、閲覧に供する方法
- d. 保険媒介業者のホームページ（通常、パスワード・証券番号等による認証を要しない一般のページ）に記録し、閲覧に供する方法
- e. フロッピーディスクまたはCD-ROM等の記録媒体に記録し、当該記録媒体を交付する方法

（注2）高齢顧客への電磁的方法を用いた交付については、高齢者に対する保険媒介業務のガイドラインに従い、適切に行う必要がある。

○電磁的手段を用いた説明とは、PC、スマートフォン、またはタブレット端末等の電子計算機に説明事項を表示して行うものを指し、以下のような態様が考えられる。

- ・保険媒介業者が使用する電子計算機に説明事項を直接表示しつつ、口頭で説明を行うもの（「非書面」）
- ・顧客が使用する電子計算機にインターネット等を通じて説明事項を表示させ、電話やテレビ会議システム等により口頭で説明を行うもの（「非対面・非接触」かつ「非書面」）
- ・顧客が使用する電子計算機にインターネット等を通じて説明事項を表示させ、当該表示をもって説明に代えるもの（「非対面」かつ「非書面」）

（注）「非接触」の方式とは、テレビ会議システム等、映像と音声の送受信により相手の状態を相互に認識しながら通話できる方法を指す。

○電磁的手段を説明や交付に用いる場合としては、対面による説明の前後に電磁的手段で関連文書の交付を行うケースや、インターネットによる保険媒介業務のように非対面で保険媒介業務のプロセスを完結させるケース等が考えられ、その態様に応じ適切な情報提供を確保するための措置が必要となる。

とりわけ、説明や交付の態様に応じ「非対面・非接触」「非書面」といった特性が生じることを踏まえ、監督指針VI1-1-2(2)④のほか、以下の規定も参考に、適切な情報提供を確保する体制を整備する必要がある。

(1) 電磁的媒体での契約概要・注意喚起情報の作成

契約概要・注意喚起情報について、電磁的媒体で作成する場合、その特性を踏まえ、顧客にとって見やすく理解しやすい内容や表示にする。とりわけ、仲介業等府令第56条第1項第6号および第62条第1項第6号に定められる内容は、特に顧客に了知および注意を促す必要がある事項であり、フォントや表示箇所を工夫する等、顧客にとって理解しやすく、かつ、重要性を強調した表示となるよう、留意して作成する。

(2) 非対面・非接触の方式による情報の提供および交付書面の記載事項を了知した旨の確認

インターネット等を用いて非対面・非接触の方式による保険媒介業務を行う場合、契約概要および注意喚起情報を記載した書面を交付（電磁的方法による提供を含む）するにあたっては、監督指針VI1-1-2(2)④カ.の規定を踏まえ、対面で説明を行うのと同程度の情報の提供および説明が行われる体制を整備する。

また、監督指針VI1-1-2(2)④キ.の規定を踏まえ、対面の方式で書面を交付して説明する場合と同程度に、顧客が書面の記載事項を了知した旨の確認が適切に行われる体制を整備する。

とりわけ、インターネット等を用いた非対面・非接触による保険契約の締結の媒介について、仲介業等府令第56条第1項第6号および第62条第1項第6号に定められる内容は、特に顧客に了知および

○インターネット等を用いた非対面・非接触の方式による保険媒介業務を行う場合に顧客が書面の記載事項を了知した旨の確認をする方法としては、監督指針VI1-1-2(2)④キ(注)に記載の措置が考えられるが、これに限定されるものではない。保険媒介業者の創意工夫のもと、顧客の了知の有無の確認に資すると思われる措置を、商品の内容や

注意を促す必要がある事項であることに留意し、情報の提供および顧客の了知の確認についての措置を講じる。

9. その他

上記以外の保険媒介業務管理態勢についても、保険媒介業者の規模や業務特性に応じて体制を整備する必要がある。

保険媒介業者の体制整備の状況に問題があると認められるときは、必要に応じて金サ法第 35 条に基づき報告を求められ、重大な問題があると認められる場合には、同法第 37 条または同法第 38 条に基づき行政処分が行われることに留意する。

顧客の特性等に応じて必要に応じて組み合わせ、一連の保険媒介業務のプロセスにおいて適切な確認が行われる仕組みを構築することが重要である。

○保険媒介業者は、規模や業務特性に応じた体制整備として自己点検を実施することが望ましい。

○保険媒介業者人が業務の外部委託を行う場合、委託する業務の内容・範囲によるものの、個人や小規模の保険媒介業者であっても、適正な業務遂行が見込める委託先の選定・管理を行う必要がある。