

保険媒介業務に関する自主規制規則

(目的)

第1条 本規則は、金融サービスの提供に関する法律（平成12年法律第101号。以下「金サ法」という。）第41条第1号及び第3号に基づき、当協会の協会員であって保険媒介業者である者（以下「関係協会員」という。）が保険媒介業務の運営に関し遵守すべき事項及びこれに関連する事項等を定めることによって、関係協会員の保険媒介業務の適正を確保し、並びにその健全な発展及び利用者の保護に資することを目的とする。

(定義)

第2条 本規則における用語の定義は、金サ法及び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。）で定めるものに準ずる。

(保険媒介業務関連行為)

第3条 関係協会員においては、保険媒介業務関連行為を第三者に委託し、又はそれに準じる関係に基づいて行わせる場合には、保険媒介業務関連行為従事者が不適切な行為を行わないよう、以下の①から③の点に留意しなければならない。また、当該関係協会員自身においても、保険媒介業者と募集関連行為従事者の立場を使い分けるなど、保険募集規制及び保険媒介業務規制の潜脱につながる行為を行わないよう留意しなければならない。

- ① 保険媒介業務関連行為従事者において、保険募集（保険媒介業者が取り扱うことできない保険契約の締結の媒介行為を含む。）若しくは保険媒介業務又は特別利益の提供等の保険募集規制及び保険媒介業務規制の潜脱につながる行為を行わないようにすること。
- ② 保険媒介業務関連行為従事者が運営する比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスにおいて、誤った商品説明や特定商品の不適切な評価など、保険媒介業者が保険媒介業務を行う際に顧客の正しい商品理解を妨げるおそれのある行為を行わないようにすること。
- ③ 保険媒介業務関連行為従事者において、個人情報の第三者への提供に係る顧客同意の取得などの手続が個人情報の保護に関する法律等に基づき、適切に行うようにすること。
- ④ 保険媒介業務関連行為従事者への支払手数料の設定について、慎重な対応を行うこと。

(不当な乗換媒介の防止等)

第4条 二以上の保険会社等から委託を受けている関係協会員は、当該保険会社等間の不当な乗換え（準用保険業法第300条第1項第4号に規定する既契約を消滅させて新たな保険契約の申込みをさせ、又は新たな保険契約の申込みをさせて既に成立している保険契約を消滅させることをいう。以下同様とする。）の媒介の防止、顧客情報の管理等についての措置を講じなければならない。

(明示事項等)

第5条 関係協会員は、保険媒介業務を行うに際して、顧客からの求めがあった場合には、当該顧客に対して、当該関係協会員の取り扱う保険商品の種類、当該保険商品に係る保険金の額及び当該保険商品に係る保障又は補償の内容を明示するものとする。

2 関係協会員は、相手方金融機関である保険会社等及び顧客の双方から委託を受けて保険媒介業務を行うに際して、当該顧客に対して、当該保険媒介業務に係る保険契約の締結の媒介について相手方金融機関である保険会社等からも委託を受けている旨を説明するものとする。

(情報提供義務)

第6条 関係協会員は、保険媒介業務に関し、保険契約の種類及び性質等を踏まえ、保険契約の内容その他保険契約者等に参考となるべき情報の提供を適正に行わなければならない。

2 書面の交付又はこれに代替する電磁的方法により、情報の提供を行うに当たっては、顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報（以下「契約概要」という。）と顧客に対して注意喚起すべき情報（以下「注意喚起情報」という。）について、記載しなければならない。なお、「契約概要」と「注意喚起情報」の項目は、監督指針VI-1-1-2(2)②の定めに従うものとする。

(情報提供義務に係る体制整備)

第7条 関係協会員は、金融サービス仲介業者等に関する内閣府令（以下「仲介業者等府令」という。）第35条に規定する措置に関し、「契約概要」及び「注意喚起情報」を記載した書面の交付又はこれに代替する電磁的方法による提供を行うために、以下のような体制を整備しなければならない。

(1) 当該書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下、本条において同じ。）において、顧客に対して、当該関係協会員における苦情・相談の受付先を明示する措置を講じること。

(2) 「注意喚起情報」を記載した書面において、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（指定 ADR 機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置の内容）を明示する措置を講じること。

(3) 当該書面に記載等すべき事項について、以下の点に留意した記載等とする措置を講じること。

(後記「適切な表示の確保」参照)

① 文字の大きさや記載事項の配列等について、顧客にとって理解しやすい記載とすること。

② 記載等する文言の表示に当たっては、その平明性及び明確性が確保すること。

③ 顧客に対して具体的な数値等を示す必要がある事項（保険期間、保険金額、保険料等）については、その具体的な数値が記載等すること。

④ 当該書面等に記載等する情報量については、顧客が理解しようとする意欲を失わないよう配慮するとともに、保険商品の特性や複雑性に合わせて定めること。

⑤ 当該書面等は他の書面等とは分離・独立した書面等とする、又は同一の書面等とする場合は、他の情報と明確に区別し、重要な情報であることが明確になるように記載等すること。

(4) 顧客に当該書面の交付又はその他適切な方法（電磁的方法を含む）による提供を行うことに加えて、少なくとも以下のような情報の提供及び説明が口頭により行われる体制を整備すること。

① 当該書面等を読むことが重要であること。

② 主な免責事由など顧客にとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること。

③ 特に、乗換えの場合は、顧客に不利益になる可能性があること。

(5) 当該書面の交付又はその他適切な方法（電磁的方法を含む）による提供に当たって、契約締結に先立ち、顧客が当該書面等の内容を理解するための十分な時間が確保される体制を整備すること。

(6) 電話・郵便・インターネット等のような非対面・非接触の方式（テレビ会議室システム（映像と音声の送受信により相手の状態を相互に認識できる方法をいう。）を含む。以下同じ。）による情報の提供及び説明を行う場合は、上記①から③に規定する内容と同程度の情報の提供及び説明が行われる体制を整備すること。また、少なくとも以下のような方法により、顧客に対して適切な情報の提供や説明が行われている必要がある。

① 電話による場合

顧客に対して口頭にて説明すべき事項を定めて、当該書面等の内容を適切に説明するとともに、当該書面等を読むことが重要であることを口頭にて説明の上、郵便等の方法又は電磁的方法により遅滞なく当該書面を交付又はこれに代替する電磁的方法により提供する方法

② 郵便による場合

当該書面を読むことが重要であることを顧客が十分認識できるような記載を行った上で、当該書面を顧客に送付又はこれに代替する電磁的方法により提供する方法

③ インターネット等による場合

当該書面の記載内容、記載方法等に準じて電磁的方法による表示を行った上で、当該書面を読むことが重要であることを顧客が十分認識できるように電磁的方法による説明を行う方法

(7) 顧客から「契約概要」及び「注意喚起情報」を記載した書面等の記載事項を了知した旨を十分に確認し、事後に確認状況を検証できる態勢を整備すること。とりわけ、これらの書面をインターネット等の非対面・非接触の方式で電磁的方法により提供する場合であっても、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を適切に行うこと。

(二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う関係協会員)

第8条 二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う関係協会員（仲介業者等府令第56条第1項第4号に規定する二以上の相手方金融機関が引き受ける保険に係る保険契約を取り扱う保険媒介業者である関係協会員をいう。以下、本条において同じ。）においては、以下の点に留意しつつ、仲介業者等府令第56条第1項第4号に規定する保険契約への加入の提案を行う理由の説明その他二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う関係協会員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なければならない。

- (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関係協会員が取り扱う商品の中から、顧客の意向に沿った比較可能な商品（関係協会員の把握した顧客の意向に基づき、保険の種別や保障（補償）内容などの商品特性等により、商品の絞込みを行った場合には、当該絞込み後の商品）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こと。
- (2) 顧客に対し、特定の商品を提示・推奨する際には、当該提示・推奨理由を分かりやすく説明すること。特に、自らの取扱商品のうち顧客の意向に合致している商品の中から、二以上の保険会社等が引き受ける保険契約を取り扱う関係協会員の判断により、さらに絞込みを行った上で、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や理由等について、説明を行うこと。
- (3) 上記(1)、(2)にかかわらず、商品特性や保険料水準などの客観的な基準や理由等に基づくことなく、商品を絞込み又は特定の商品を顧客に提示・推奨する場合には、その基準や理由等（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。）を説明すること。
- (4) 上記(1)から(3)に基づき、商品の提示・推奨や保険媒介業者である関係協会員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・検証する態勢を構築すること。

（意向の把握・確認義務）

第9条 関係協会員は、準用保険業法第294条の2の規定に基づき、顧客の意向を把握し、これに沿った保険契約の締結の提案、当該保険契約の内容の説明及び保険契約の締結の媒介に際して、顧客の意向と当該保険契約の内容が合致していることを顧客が確認する機会の提供を行わなければならない。

- 2 関係協会員は、前項に基づく顧客の意向の把握及び確認（以下「意向把握・確認」という。）を行う場合、その取り扱う保険商品や保険契約の締結の媒介の形態を踏まえ、顧客が、自らの抱えるリスク及び当該リスクを踏まえた当該顧客の意向に保険契約の内容が対応しているか否かを判断した上で保険契約を締結することを確保するため、次の各号に定めるいずれかの方法により意向把握・確認を行わなければならない。
 - (1) 顧客に対して個別の保険契約の説明又は提案をするに際して、当該顧客の意向を把握し、当該意向に基づいた提案を行い、当該提案及び当該意向の対応関係を説明した上で、最終的な顧客の意向が確定した段階において、当該意向と当初把握した主な顧客の意向を比較し、両者が相違している場合にはその相違点を確認し、契約締結前の段階において、当該意向と申込みの対象である保険契約の内容が合致していることを確認する方法。
 - (2) 顧客の属性、生活環境その他の事項に基づき顧客の意向を推定し、当該推定に基づいた個別の保険契約の説明又は提案を行うとともに、推定した意向の内容及び当該意向と当該保険契約の対応関係を説明した上で、最終的な顧客の意向が確定した段階において、当該意向と当初推定した主な顧客の意向を比較し、両者が相違している場合にはその相違点を確認し、契約締結前の段階において、当該意向と申込みの対象である保険契約の内容が合致していることを確認する方法。
 - (3) 自動車に伴う補償を行う保険契約その他の顧客が自己の必要とする補償の内容を容易に理解できる保険契約の説明及び提案に際して、当該顧客の主な意向を把握し、当該意向に基づいた提案を行い、当該意向及び当該提案の比較を示すとともに、当該意向と当該提案の関係性を説明した上で、契約締結前の段階において、当該意向と申込みの対象である保険契約の内容が合致していることを確認する方法。
 - (4) 仲介業者等府令第56条第1項第3号ロに規定する保険契約に係る保険媒介業務においては、当該保険契約の内容及び特性に応じた適切な方法。
 - (5) 前各号のほか、顧客が自らの抱えるリスク及び当該リスクを踏まえた当該顧客の意向と保険契約との内容が対応しているか否かを判断した上で保険契約を締結することを可能ならしめるものとして適切と認められる方法。

- 3 関係協会員が前二項に基づき把握し、かつ、確認すべき顧客の意向に係る情報は、次の各号に定める保険契約の種類ごとに、各号に定める事項とする。
- (1) 第一分野の保険商品及び第三分野の保険商品（海外旅行傷害保険商品及び保険期間が1年以下の傷害保険商品（契約締結に際し、保険契約者又は被保険者が告知すべき重要な事実又は事項に被保険者の現在又は過去における健康状態その他の心身の状況に関する事実又は事項が含まれないものに限る。）を除く。）顧客の望む保障の種類及び内容及び範囲、貯蓄部分の要否並びに保障期間、保険料及び保険金額に関する範囲の希望及び優先する事項がある場合はその旨
- (2) 第二分野の保険商品（海外旅行傷害保険商品及び保険期間が1年以下の傷害保険商品（契約締結に際し、保険契約者又は被保険者が告知すべき重要な事実又は事項に被保険者の現在又は過去における健康状態その他の心身の状況に関する事実又は事項が含まれないものに限る。）を含む。）顧客の望む補償の種類、顧客が望む主な補償の内容及び範囲並びに補償期間、保険料及び保険金額に関する範囲の希望及び優先する事項がある場合はその旨
- 4 前三項にかかわらず、関係協会員は、仲介業者等府令第57条各号に定める場合は、意向把握・確認を行うことを要しないものとする。なお、既存契約の更新や一部変更の場合において、実質的な変更に該当する場合は、関係協会員は、当該変更部分について適切に意向把握・確認を行うものとする。
- 5 第1項ないし第3項にかかわらず、関係協会員が、その行う保険媒介業務の内容に応じて、準用保険業法第294条の2に基づく顧客の意向把握・確認に係る義務（以下「意向把握・確認義務」という。）の履行につき、相手方金融機関である保険会社等との間で役割分担を行い、それに基づき当該保険会社等が意向把握・確認義務を履行した場合には、当該関係協会員は当該保険会社等が履行した意向把握・確認義務に係る顧客の意向把握・確認を行うことを要しないものし、その余の意向把握・確認を行うことで足りるものとする。この場合、関係協会員は、相手方金融機関である保険会社等との間での意向把握・確認に係る記録の保存に関する合意その他の当該関係協会員が当該役割分担に基づいて適切に意向把握・確認義務を履行したことを事後的に確認するための適切な措置を講じるための体制を整備するものとする。
- 6 関係協会員は、準用保険業法第294条の2に規定する措置に関し、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及び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るとともに、所属する保険媒介人に対して適切な教育・管理・指導を実施するほか、以下の①及び②のような体制を整備しなければならない。
- ① 関係協会員は、保険会社等又は当該関係協会員のいずれか、又は双方において、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であって、第2項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及び最終的な意向に係るものを保存することその他の意向把握に係る業務の適切な遂行を確認するための措置を講じなければならない。
- ② 関係協会員は、仲介業者等府令第35条に規定する措置に関し、保険会社等又は当該関係協会員において、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及び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なければならない。この場合において、関係協会員は、第2項第1号ないし第3号又はこれと同等の方法を用いる場合においては、次に掲げる措置を講じなければならない。
- ア. 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ているものかどうかを、顧客が契約締結前に最終的に確認する機会を確保するために、保険会社等又は関係協会員が、顧客の意向に関して情報を収集し、保険商品が顧客の意向に合致することを確認する書面等（以下「意向確認書面」という。）を作成し、顧客に交付又は提供するとともに、保険会社等において保存する措置。
- イ. 意向確認書面に、次の事項を記載する措置。
- a. 顧客の意向に関する情報
- b. 保険契約の内容が当該意向とどのように対応しているか
- c. その他顧客の意向に関して特に記載すべき事項
- d. 保険媒介人の氏名・名称（保険媒介人が旧氏を使用する場合には、関係協会員において、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）
- ウ. 意向確認書面において顧客にとって分かりやすい記載を行う措置。なお、顧客の意向に関する情報については、当該書面に予め想定される顧客の意向に関する情報の項目を列挙するといった方法も認められるが、その場合は、予め想定できない顧客の意向に関する情報を記載するため、特記事項欄等を設けるものとする。

- エ. 意向確認書面により、保険契約を締結するまでに、顧客が申込みを行おうとしている保険契約の内容が顧客の意向と合致しているか否かの確認を行う措置、及び顧客が確認した意向確認書面を、顧客の確認後、遅滞なく顧客へ交付又は提供する措置。なお、顧客が即時の契約締結を求めている場合、電話による募集の場合その他の当該書面の即時の交付又は提供が困難な場合は、顧客の利便性を考慮し、意向確認書面に記載すべき内容を口頭にて確認の上、意向確認書面を事後に遅滞なく交付又は提供することでも足りるものとする。
- オ. 意向確認書面の記載内容のうち、本号イ. a 及び c については、顧客に対して事実と反する記載がないかを確認するとともに、顧客から当該部分の記載の修正を求められた場合には速やかに対応を行う措置。
- カ. 主契約及び特約ごとの具体的な保障（補償）内容、保険料（保険料払込方法、保険料払込期間を含む。）及び保険金額、保障（補償）期間、配当の有無その他の顧客が申込みを行おうとする保険契約の内容のうち顧客が自らの意向に合致しているかの確認を特に必要とする事項について、意向確認書面に確認のための設問を設ける方法その他の適切な方法により、顧客に対して再確認を促す工夫を講じる措置。
- キ. 意向確認書面について、顧客における保存の必要性を考慮した媒体とする措置。なお、関係協会員は、意向確認書面を申込書と一体として作成する場合その他意向確認書面を他の書面等と同一の書面等とする場合には、意向確認書面に該当する部分を明確に区別して記載しなければならない。また、関係協会員は、電子メール等の電磁的方法により意向確認書面の交付を行う場合は、顧客の了解を得ていること及び印刷又は電磁的方法による保存が可能であることが必要である。関係協会員は、保険会社等又は当該関係協会員のいずれもが当該意向確認書面を事後的に確認できる方法により保存しなければならない。
- ク. 顧客が意向確認書面の作成及び交付を希望しない場合は、顧客に対して、当該書面の役割（契約の申込みを行おうとする保険契約の内容が顧客の意向に合致するか否かを保険会社等又は関係協会員及び顧客の双方が確認するための書面であること等）を書面等により説明するとともに、事後に顧客が意向確認書面の作成及び交付を希望しなかったことが検証できる態勢を整備する措置。
- ケ. 意向確認書面の作成及び交付について、保険商品の特性及び販売方法の状況の変化に応じて、また顧客等からの苦情及び相談の内容を踏まえながら、その記載事項、記載方法、収集すべき顧客の意向に関する情報及びその収集方法等について検証の上、必要に応じ見直しを行うことその他の適切な措置。
- コ. 顧客が保険契約の内容等について、理解していない又は誤解していることが明らかである場合は、より分かりやすい説明及び誤解の解消に努める措置。
- サ. 関係協会員が取り扱える保険会社等が一つのみであるか複数社か、複数社の場合には取り扱える保険会社等の数その他の当該関係協会員が取り扱うことのできる保険会社等の範囲を説明するとともに、顧客が告知を行おうとする際には、告知受領権が無いことについてその説明を行う措置。

（団体保険の加入勧奨に係る体制整備）

第 10 条 関係協会員は、保険契約者と被保険者との間の密接性、両者の当該団体保険に係る利害関係及び団体の構成員となるための要件その他の事項に照らし、保険契約者と被保険者との間に一定程度の密接な関係が認められない団体を被保険者団体とする団体保険の締結の媒介を行った場合、当該団体保険に係る加入勧奨を行うときは、当該加入勧奨における情報提供及び意向把握・確認を行う場合において、次の各号に定める体制を整備しなければならない。

- （1）加入勧奨に当たって、準用保険業法第 300 条第 1 項に規定する禁止行為の防止その他の保険媒介業務に係る規制に準じた取扱いが求められ、募集規制の潜脱が行われないような適切な措置を講じる体制。
- （2）電話による加入勧奨を行う場合には、本規則第 23 条第 6 号を踏まえた適切な措置を講じる体制。

（顧客の意向に基づかない補償重複に係る対応）

第 11 条 関係協会員は、補償重複のうち、顧客の意向に基づかないものについて、その発生防止及び解消を図る観点から、新規契約又は契約の更新若しくは更改（以下「新規契約等」という。）に当たって、顧客に対し、補償重複に係る説明等が十分かつ適切に行われることを確保するため、次の各号に定める事項を行わなければならない。

- （1）関係協会員の社内規則等において、補償重複に係る説明の確実な実施方法その他の補償重複に係る

対応を実施するための必要事項を適切に定めること。

- (2) 保険媒介人に対して、補償重複に関する適切な教育、管理及び指導を行うこと。
- (3) 関係協会員が取り扱う保険商品（特約を含む。）のうち、組み合わせて契約した場合に補償重複となる保険商品の組合せの一覧を作成すること、及び新たな保険商品の販売開始時等において、必要に応じて当該一覧の見直しを行うこと。
- (4) 新規契約等における商品説明に当たって、顧客に対し、当該保険商品と組み合わせて契約した場合に、補償重複となる保険に既に参加していないかを確認すること、及び顧客が補償重複に該当する保険に既に参加している場合には、保険料と保険金の関係について明示的に説明した上で、顧客の意向の有無を確認し、当該顧客の意向を踏まえた適切な内容の補償を提供すること。
- (5) 補償重複に係る顧客に対する確認及び説明の実態を把握及び検証できる態勢を構築すること。

（自己契約の禁止）

第12条 関係協会員は、準用保険業法第295条第1項に定める自己契約（以下「自己契約」という。）について、次の各号に定める事項を行わなくてはならない。

- ① 関係協会員において自己契約の状況を把握及び検証できる態勢を構築すること。
 - ② 自己契約に係る保険料の計算にあたっては、次の定めに従った取扱いを行うこと。
 - ア 自己物件と他人物件が混同する保険契約の場合で、自己契約に該当する保険料が明確に区分されないときは、その全額を自己契約に該当するものとみなす。
 - イ 保険期間の途中で、自己物件が他人物件に、又は他人物件が自己物件に変更になった場合には、自己契約に係る保険料は期間按分して算定することができる。
- 2 関係協会員は、当該関係協会員が、自らと人的又は資本的に密接な関係を有する者を保険契約者又は被保険者とする保険契約（保険業法第2条第4項に規定する損害保険会社及び同条第9項に規定する外国損害保険会社等が保険者となる保険契約に限る。以下「特定契約」という。）の保険媒介業務を主たる目的（取扱保険料に占める特定契約の保険料の割合が5割を超えること）とすることは、準用保険業法第295条の趣旨に照らし問題があることから、次の各号に定める事項を行い、自己契約と同様に状況を把握及び検証できる態勢を構築し、もって保険媒介業務の公正を確保し、保険媒介業者である関係協会員の自立化の促進に努めなければならない。
- (1) 次に掲げる者（以下「特定者」という。）を保険契約者又は被保険者とする保険契約を特定契約として把握すること。
 - ① 関係協会員本人と生計を共にする親族（姻族を含む。）及び生計を共にしない2親等以内の親族（姻族を含まず。）。
 - ② 法人である関係協会員への出資比率が30%を超えるもの。なお、出資比率は、出資者である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することとする。
 - (2) 関係協会員が特定契約の保険媒介業務を主たる目的とする保険媒介業者であることが判明した場合には、それ至った事由及び是正計画を付して、判定を行った月の翌月末日までに金融庁又は財務局へ報告を行うこと。
- 3 関係協会員は、自己契約又は特定契約に係る収入保険料の割合が30%を超えた場合には、速やかに改善を行わなければならない。

（乗換え時における不利益事実の不告知等）

第13条 関係協会員は、顧客に対して、乗換えを行う際は、一定金額の金銭をいわゆる解約控除等として保険契約者が負担することとなる場合があること、特別配当請求権その他の一定期間の契約継続を条件に発生する配当に係る請求権を失うこととなる場合があること、被保険者の健康状態の悪化等のため新たな保険契約を締結できないこととなる場合があることその他顧客に不利益となる事実を告げずに、乗換えを行ってはならない。また、関係協会員は、乗換えに際しては、適切な方法により顧客が不利益となる事実を了知した旨を十分確認しなければならない。

（特別利益の提供等の禁止）

第14条 関係協会員は、保険媒介業務に関し、保険契約者又は被保険者に対して、各種のサービスや物品を提供する場合（顧客が関係協会員に対して保険媒介業務に関して支払う手数料等の割引を含む。）は、当該サービス等の経済的価値及び内容が社会相当性を超えるものとなっていないか、当該サービス等が換金性の程度及び用途の範囲等に照らして実質的に保険料の割引又は割戻しに該当するものとなっていない

か、当該サービス等の提供が保険契約者間の公平性を著しく阻害するものとなっていないかその他の事情を勘案して、保険料の割引、割戻しその他特別の利益の提供を約し、又は提供する行為と認められる行為を行ってはならない。

- 2 関係協会員は、団体扱又は集団扱での保険契約の締結の媒介にあたり、次の各号に掲げる事項について保険会社等との役割分担に応じて適切な確認を行わなければならない。
 - (1) 対象となる団体や集団が、事業方法書に定める要件に該当していること。
 - (2) 団体や集団の定足数を満たしていること。
 - (3) 契約者又は被保険者が、事業方法書に定める要件に該当していること。
 - (4) 団体割引率等の割引率の適用が適正なものであること。

(誤解させるおそれのある表示等の禁止)

第15条 関係協会員は、保険契約に関する表示（告げることを含む。以下同じ。）に関し、顧客の十分な理解が得られるような措置を講じなければならない。商品の特性に応じたものとしなければならない。なお、表示には以下に掲げる方法により行われるものを含むものとする。

- ① パンフレット、ご契約のしおり等保険媒介業務のために使用される文書及び図面
 - ② ポスター、看板その他これらに類似するものによる広告
 - ③ 新聞紙、雑誌その他の出版物、放送、映写、演劇又は電光による広告
 - ④ インターネット等による広告
 - ⑤ その他情報を提供するための媒体
- 2 関係協会員が一の保険会社等の商品について他の保険会社等の商品等との比較表示を行う場合には、
 - (i) 書面等を用いて、次の各号に定める事項を含めた表示を行い、かつ、(ii) 他の保険会社等の商品の特性等について不正確なものとならないための措置を講じなければならない。
 - (1) 保険期間
 - (2) 保障（補償）内容（保険金を支払う場合、主な免責事由等）
 - (3) 引受条件（保険金額等）
 - (4) 各種特約の有無及びその内容
 - (5) 保険料率・保険料（なるべく同一の条件での事例設定を行い、算出条件を併記する。）
 - (6) 保険料払込方法
 - (7) 払込保険料と満期返戻金との関係
 - (8) その他保険契約者等の保護の観点から重要と認められるもの
 - 3 関係協会員が保険料に関する比較表示を行う場合は、保険料に関して顧客が過度に注目するよう誘導したり、保障（補償）内容等の他の重要な要素を看過させるような表示を行うことがないよう配慮しなければならない。
 - 4 顧客が保険料のみに注目することを防ぐため、保険料だけではなく保障（補償）内容等の他の要素も考慮に入れた上で比較・検討することが必要である旨の注意喚起を促す文言を併せて記載すること等、比較表の構成や記載方法等について、顧客の誤解を招かないよう工夫をしなければならない。
 - 5 関係協会員は、比較表示を行う主体がどのような者か（保険会社等、保険媒介業者）、比較の対象となった保険商品を提供する保険会社等や関係協会員との間に、提供する比較情報の中立性・公正性を損ない得るような特別の利害関係（例えば、強い資本関係が存在する等）を有していないか、どのような情報を根拠として比較情報を提供するのか等について、比較表示を行う際に顧客に対して明示するよう努めるものとする。
 - 6 関係協会員は、保険契約の締結の媒介に関する手数料等の対価を顧客から受領する場合には、当該手数料等に関して適用される法令及び税制に基づく取扱いについて、顧客が誤認することを防止するよう努めるものとする。

(断定的判断の提供等を排除する措置)

第16条 関係協会員は、準用保険業法第300条第1項第7号に抵触する行為を排除する措置を講じなければならない。

(業務上の地位の不当利用等の禁止)

第17条 関係協会員は、仲介業者等府令第62条第1項第2号に定める「業務上の地位等を不当に利用」する行為として、職務上の上下関係等に基づいて有する影響力をもって、顧客の意思を拘束する目的で利益又は不利益を与えることを明示することなどの行為を行ってはならない。

2 関係協会員は、仲介業者等府令第62条第1項第2号の規定の趣旨を踏まえ、以下の各号に掲げる行為等を行ってはならない。

(1) 顧客に対し、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。

(2) 勧誘に対する拒絶の意思を明らかにした顧客に対し、その業務若しくは生活の平穩を害するような時間帯に執拗に訪問し又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媒介業務を行うこと。

(支払能力等に関する表示の適正)

第18条 関係協会員は、準用保険業法第300条第1項第9号及び仲介業者等府令第62条第1項第4号の規定に従い、保険会社等の信用又は支払能力等を表示する場合の適正な措置を講じなければならない。

(保険の種類等に関する誤解を防止するための措置)

第19条 関係協会員が共同保険契約や保険会社等間の保険商品の提携販売等一の契約者が複数の保険会社等との間で又は複数の保険契約を同時に締結(契約の更改及び更新を含む。)する場合などにおいて、保険契約者が保険の種類や引受保険会社等について誤解しないよう、契約当事者たるそれぞれの保険会社等と保険契約者との間の契約関係が明確となることをはじめ、保険媒介業務に関して適切な措置を講じなければならない。

(著しく不適当な行為を排除する措置)

第20条 関係協会員は、法第38条第1項第7号で規定する「その他金融サービス仲介業務に関し著しく不適当な行為」に抵触する行為を排除する措置を講じなければならない。

(不適正な行為等の防止)

第21条 関係協会員は、その保険媒介業務に関して、挙績を指向するあまり、金融機関への過度の預金協力による見込み客の獲得、保険料ローンを不正に利用した保険媒介業務のほか、作成契約、超過保険契約等の不適正な行為を行うことを防止する措置を講じなければならない。

2 関係協会員が、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関係協会員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なければならない。

(直接支払いサービス)

第22条 関係協会員は、保険媒介業務を行うに当たって、保険金を受け取るべき者の選択により、直接支払いサービスが受けられる旨を表示し、かつ、提携事業者が提供する財・サービスの内容・水準に言及する場合には、以下の各号に留意し、仲介業者等府令第56条第1項第5号に規定する情報の提供が行われているかどうかを確認しなければならない。

(1) 保険媒介業務時に保険契約者又は被保険者に対して以下に掲げる事項の情報提供を行うこと。

① 保険金を受け取ることができること(提携事業者からの財・サービスの購入や直接支払いサービスの利用が義務づけられないこと)

② 提携事業者の選定基準(提携事業者が決定している場合には、提携事業者の名称も表示する。)

③ 直接支払いサービスを受ける場合において、保険金が財・サービスの対価に満たないときは、顧客が不足分を支払う必要があること(余剰が生じた場合には、余剰分を保険金として受け取ることができること)

④ 当初想定していた財・サービスを提供可能な提携事業者の紹介が困難となる場合として想定されるケース

- (2) 保険契約者、被保険者、保険金を受け取るべき者又は提携事業者から紹介手数料その他の報酬を得ていないこと。
- (3) 保険事故発生時に、提携事業者からの財・サービスの購入や直接支払いサービスを受けることが義務づけられるものではない（保険金を受け取ることができる）旨を、改めて、保険金を受け取るべき者に説明していること。

（顧客に対する説明責任、体制整備）

第 23 条 関係協会員は、顧客保護を図るため、その業務に関し、次の各号に定める業務の的確な遂行その他の健全かつ適切な運営を確保しなければならない。

- (1) 関係協会員は、顧客に対して公正な事務処理を行わなければならない。
- (2) 関係協会員は、保険契約者との取引に当たっては、取引の内容等を保険契約者に対し、適切かつ十分な説明を行わなければならない。
- (3) 関係協会員は、高齢者に対する保険媒介業務を行うにあたり、適切かつ十分な説明を行うことが重要であることに鑑み、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上で、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媒介業務の方法を具体的に定め、実行しなければならない。
- (4) 関係協会員は、高齢者や商品の特性等を勘案した上で保険媒介業務の内容の記録（録音・報告書への記録等）・保存を行うといった適切な取組みをしなければならない。
- (5) 関係協会員は、これら的高齢者に対する保険媒介業務に係る取組みについて、取組みの適切性等の検証等を行わなければならない。
- (6) 関係協会員が行う電話による新規の保険媒介業務（自らが保険媒介業務を行った団体保険に係る保険契約に加入することを勧誘する行為その他の当該保険契約に加入させるための行為を含む。）は、非対面で、顧客の予期しないタイミングで行われること等から、特に苦情等が発生しやすいといった特性等に鑑み、当該行為を反復継続的に行う関係協会員は、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媒介業務の方法を具体的に定め、実行するとともに、保険媒介人に対して、適切な教育・管理・指導を行わなければならない。
これらの取組みについて、適切性の検証等を行い、必要に応じて見直しを行わなければならない。
- (7) 関係協会員は、法令に基づいて許される場合及び顧客自身の同意がある場合を除き、顧客情報を第三者に開示してはならない。

（適切な表示の確保）

第 24 条 関係協会員は、適切な情報開示を行う体制を確立するとともに、保険媒介業務に用いる広告、説明等の資料等について、表示媒体や商品の特性に応じた適正な表示を確保するための措置が講じなければならない。

- 2 関係協会員は、保険期間、保障内容、引受条件及び保険料率・保険料等の適正な表示の確保のため、以下の第 1 号ないし第 8 号の内容を含む社内規則等を策定しなければならない。
 - (1) 保険商品の保障内容に関する優良性を示す際に、それと不離一体の関係にあるものを併せてわかりやすく示さないこと、又は優良性と直接関係のない情報を表示し、あたかも優良であるかのごとき表示を行うことなどにより、契約者等に著しく優良との誤解を与える表示を行わないこと。
 - (2) 保険商品の保障内容に以下の①ないし③に例示するような一定の制限条件がある場合に、当該条件を表示しないこと、著しく小さな文字で表示すること、著しく短い時間で表示すること、参照先を明瞭にしないこと等の手法により、当該条件表示を契約者等が見落とすような著しく優良との誤解を与える表示を行わないこと。
 - ① 給付事由の全部又は一部について、契約後一定の不担保期間がある場合
 - ② 保険金（給付金）額等が被保険者の年齢、契約後の年数、入院日数、対象疾病等の条件により減額又は消滅する場合
 - ③ 先進医療による治療を給付事由とすることにより、医療行為、医療機関及び適応症等によっては、給付対象とならないことがある場合
 - (3) 保険商品の取引条件の有利性を示す際に、制限条件等を併せてわかりやすく示さないこと、又は取引条件に関する有利性と直接関係のない情報を表示することなどにより、契約者等に著しく有利との誤解を与える表示を行わないこと。

- (4) 主たる契約者層とは考えられない若年層等に適用される保険料を用例として示す等の手法で、適用される条件の表示を著しく小さく表示して、有利であるとの誤認を与えないこと。
- (5) 保険商品・サービス等に関する表示が客観的事実に基づくものであること。
- (6) 保険商品・サービス等に関する表示について、業界における最上級その他の序列を直接に意味する用語、唯一性を直接に意味する用語又は相対的な優位性があることを意味する用語を使用する場合は、その主張する内容が客観的に実証されており、かつ、その主張する内容の根拠についても明確に表示する（その用語の根拠となった調査方法、出典又は前提条件を表示することを含む。）必要があること。
- (7) 客観的な事実について表示する際に、その一部のみを表示あるいは強調することにより、以下の①、②に例示するように契約者等に誤った事実認識をさせるおそれのある表示を行わないこと。
 - ① 医療費の自己負担額について、高額療養費制度に基づく給付を反映していない額を表示すること。
 - ② テレビ CM や WEB 広告 等において、十分な視認性を確保せずに重要な事項を画面上に注記して表示すること。
- (8) 銀行、証券会社等の商品であるかのような誤解を招かないように、当該商品が保険会社又は少額短期保険会社の保険商品であることを適切に表示すること。
- 3 関係協会員は、表示媒体や表示内容に応じ、契約概要、注意喚起情報を記載した書面等を読むことの重要性を喚起するための表示を行わなければならない。
- 4 関係協会員は、適正な表示が行われるよう、法令等遵守担当部門によるリーガルチェック等を含めた以下の第1号ないし第4号の内容を含む十分な審査体制を整備しなければならない。
 - (1) 保険媒介業務に用いる広告、説明等の資料等について、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うこと。
 - (2) 約款、契約概要、注意喚起情報、パンフレット、ご契約のしおり等について、それぞれの表示内容の整合性を確保するためのチェックを行うこと。
 - (3) 保険媒介業務に用いる広告、説明等の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うこと。
 - (4) 保険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た場合にその内容を分析し、問題が認められた場合に改善のための適切な対応を行うこと。
- 5 関係協会員は、比較広告等を含む商品性の説明については、準用保険業法第300条第1項第6号及び同第7号の遵守にあたり、保険契約に関する表示についての本規則第15条を、予想配当表示についての本規則第16条に準じた取り扱いを行わなければならない。

（他の保険募集人等との関係）

- 第25条 関係協会員は、自ら又はその保険媒介人をして、第三者に対して保険契約の締結の媒介を委託し、又は保険契約の締結の媒介に関する手数料、報酬その他の対価（以下、「手数料等」という。）の支払いを行ってはならない。
- 2 関係協会員は、自ら又はその保険媒介人が、保険募集人又は保険仲立人から保険契約の締結の媒介の委託を受けること、又は保険契約の締結の媒介に関する手数料等の支払いを受けることを行ってはならない。第1文の規定は、関係協会員が、保険募集人又は保険仲立人から保険媒介業務関連行為の委託を受ける場合であっても遵守しなければならない。
 - 3 関係協会員が顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合は、自ら又はその保険媒介人をして、以下の第1号及び第2号の行為を行ってはならない。
 - (1) 保険会社等、保険募集人又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うこと。
 - (2) 監督指針において記載された場合等の合理的理由がある場合を除き、保険会社等、保険募集人又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）に保険媒介業務に係る事務の一部の引継ぎ又は代行を行わせること。
 - 4 関係協会員が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は、自ら又はその保険媒介人をして、以下の第1号及び第2号の行為を行ってはならない。
 - (1) 保険仲立人又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うこと。
 - (2) 監督指針において記載された場合等の合理的理由がある場合を除き、保険仲立人又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

の一部の引継ぎ又は代行を行わせること。

- 5 顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う関係協会員は、保険媒介業務を行う事務所を、保険募集人又は保険仲立人の保険募集、若しくは他の保険媒介業者の保険媒介業務を行う事務所と同一建物内に設置してはならない。ただし、専有部分が独立区分されていること、入口から各々の事務所まで共用部分をもって区分されていること等、顧客に混同が生じないよう十分手当てがなされている場合であって、当協会の自主規制基本規則第5条に定められた事項を参照して、区分が行う場合にはこの限りではない。
- 6 関係協会員は、自ら又はその役員若しくは使用人をして、自己が顧客から得た非公開情報の保険募集人、保険仲立人又は他の保険媒介業者への提供を行うこと、及び保険募集人、保険仲立人又は他の保険媒介業者が顧客から得た非公開情報の提供を受けることを行ってはならない。ただし、当該情報の提供につき、事前に当該顧客の個別の同意がある場合には、この限りではない。
- 7 関係協会員は、保険媒介業務を行うに際し、第三者との共同行為を行う場合であっても、自らの推奨方針に反した推奨を行ってはならない。

(関係募集人等との関係)

第26条 顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う関係協会員は、自己と一定の資本関係のある保険募集人(関係協会員の議決権を実質25%以上保有又は関係協会員が実質25%以上の議決権を保有している保険募集人をいう。以下本条において同じ。)又は他の保険媒介業者(関係協会員の議決権を実質25%以上保有又は関係協会員が実質25%以上の議決権を保有している他の保険媒介業者であって、保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行うことがある者に限る。以下、本条において同じ)が存在する場合において、コンピューターの共用に関して、関係協会員と前記の自己と一定の資本関係のある保険募集人又は他の保険媒介業者のそれぞれの端末から他方の情報へのアクセスができないようなシステム設計を行わなければならない。

(保険会社等との関係)

第27条 関係協会員が、顧客から委託を受けて保険媒介業務を行う場合は、以下の第1号ないし第3号の行為を行ってはならない。

- (1) 保険媒介業務を行う事務所を保険会社等の事務所と同一建物内に設置すること。ただし、専有部分が独立区分されていること、入口から各々の事務所まで共用部分をもって区分されていること等、顧客に混同が生じないよう十分手当てがなされている場合であって、当協会の自主規制基本規則第5条に定められた事項を参照して、区分が行う場合にはこの限りではない。
 - (2) 保険会社等から通常の条件に照らして著しく異なる条件で融資を受け、又は何らの名義によってするかを問わず、金銭、物品、役務の提供等の便宜供与の要請若しくは受領を行うこと。
 - (3) 保険媒介人として、保険会社等からその役員又は使用人の出向を受け入れること。
- 2 関係協会員が、保険会社等から委託を受けて保険媒介業務を行う場合は、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「公平・中立」等の表示を行ってはならない。
 - 3 関係協会員は、保険会社等の役員又は使用人を、保険媒介業者の役員又は保険契約の締結の媒介を行う使用人としてはならない。

(結約書)

第28条 関係協会員は、準用保険業法第298条に規定する結約書(電磁的記録により作成する場合を含む)を作成する場合には、以下の第1号ないし第9号を記載しなければならない。

- (1) 保険契約者及び被保険者並びに保険金額を受け取るべき者の商号、名称又は氏名
- (2) 引受保険者の商号又は名称
- (3) 保険契約締結の年月日
- (4) 保険契約の種類及びその内容
- (5) 保険の目的
- (6) 保険価額を定めたときはその価額
- (7) 保険金額及び複数の保険者が共同して引き受けるときは各保険者の引受割合
- (8) 保険料及びその支払方法
- (9) 保険期間を定めたときはその始期及び終期

(保険媒介業務を行う銀行等に係る保険媒介業務管理態勢)

第 29 条 関係協会のうち、保険媒介業務を行う銀行等（仲介業者等府令第 20 条に定義する。）においては、金サ法、仲介業者等府令その他の適用法令に従い、保険媒介業務に関して銀行等に対して課せられる各種規制を遵守しつつ、適正に保険媒介業務を行うものとする。

付 則

この規則は、令和 3 年 1 1 月 1 日から施行する。