

【代協会員専用】

募集環境問題対応ハンドブック

～ 公平・公正な募集環境の構築に向けて～

平成25年10月版
平成28年8月改



= 社会に貢献する =

一般社団法人日本損害保険代理業協会
企画環境委員会

【ハンドブック改定にあたって】

保険業を行う者は、保険業法に示されているように業務の健全かつ適切な運営および公正な保険募集の確保により、保険契約者の利益保護を図ることが重要です。しかし、契約を欲しいが故に不公正な保険募集が行われたり、悪質な保険金請求により契約者がトラブルに巻き込まれるケースが散見されます。

日本代協企画環境委員会は、公正な募集環境の確立を目指して各種モニタリングを行っており、スムーズに対応できるよう平成18年1月に作成された「募集環境問題ハンドブック」の活用を推進してきましたが、なかなか活用されないこと、作成から7年が経過し時代と共に変わった募集環境上の諸問題に対応するために改定することにしました。名称につきましても「募集環境問題対応ハンドブック」と改めることにしました。

日本の損害保険マーケットは、「専業代理店」だけではなく、「金融機関代理店」、「自動車販売代理店」、「不動産代理店」など多種多様なチャンネルで構成されており、募集環境に関する様々な問題についても兼業チャンネルばかりではなく、プロといわれる専業代理店においても発生しています。

近年、全国各地の代協では、チャンネルを問わず「保険のプロ」を会員としてお迎えする会員増強の取り組みにより、「金融機関代理店」や「自動車販売代理店」等の意識の高い会員が増えてまいりました。日本代協には、単に仲間を増やすだけではなく、「真のプロ代理店を育てる」という大きな使命もあります。「〇〇銀行や自動車に契約を取られた」という感情論に終始することなく、同じテーブルで学び、公平・公正な募集環境を構築し、「保険のプロ」として同じ条件の下で競争していくことが、消費者にとっても望まれることではないでしょうか。

日本代協は「常に消費者の視点で考え行動する」という基本理念を変えることなく、健全な損害保険業界の発展に取り組んで参りますので、より一層のご協力をお願い申し上げますと共に、本ハンドブックが募集環境上の問題が発生した際に速やかな対応ができるよう、また問題の発生を事前に抑止することを目的として、全国の代協会員の皆様に活用いただき、真に公平・公正な募集環境が構築されることを願ってやみません。

平成25年10月11日
理事・企画環境委員長 小平 高義

【目次】

【ハンドブック改定にあたって】	1
第1章：公平・公正な募集環境の構築に向けた取り組み	
1．基本方針	4
2．活動にあたっての留意点	4
3．個別事案への対応	4
4．商品改定に伴う対応	5
5．都道府県代協の対応、日本代協の対応	5
6．事業者団体の活動に関する独禁法上の指針	6
第2章：銀行等の保険商品販売（銀行窓販）への対応	
1．銀行窓販への対応Q & A	7
2．銀行窓販モニタリングについて	8
第3章：郵政民営化への対応	
1．郵政民営化に対する本会の対応方針	9
2．郵便局の自動車保険販売状況と本会の対応	9
3．郵便局の保険販売についてのQ&A	9
第4章：自動車販売店（ディーラー等）への対応	
自動車販売店 Q&A	11
第5章：商工会議所等への対応	
商工会議所等 Q&A	12
第6章：団体割引への対応	
団体割引 Q&A	14
第7章：悪質な住宅リフォーム業者への対応	

悪質な住宅リフォーム業者 Q&A	15
------------------	----

第8章：代理店制度と代理店手数料

1．損害保険代理店制度の変遷	16
2．代理店手数料の自由化	16
3．乗合申請のルール	16
4．代理店手数料規定（体系）について	17

【巻末資料編】

1．これまでの募集制度改善、募集環境整備活動（抜粋）	
（1）自動車保険関係	19
（2）地震保険関係	20
（3）募集制度関係	20
2．銀行窓販に関する保険法令解釈事例集改定についてのQ & A	
Q1．個人である貸付先に係る規制	21
Q2．賃貸住宅及び店舗併用住宅に関する取扱い	22
Q3．住宅ローン残高の調査	22
Q4．損害保険契約締結後における保障内容の拡充	23
Q5．融資申込み先への保険販売規制	23
3．国民生活センターへのトラブル相談事例	25
4．郵政民営化委員会に対する意見書	27
5．公平な自動車保険（任意保険）募集に関する書面【雛形】	30
（別紙）保険業法第300条	31
6．不公正と思われる保険募集等に関する報告書【雛形】	32
7．乗合承認申請に関する書面【雛形】	33

第1章：公平・公正な募集環境の構築に向けた取り組み

(本章は日本代協としての募集環境における基本的な考え方を示すため、「代協活動の現状と課題」から引用している)

1. 基本方針

全国各地で日々保険の普及に取り組んでいる数多くの代理店・募集人の努力が正しく報われるためには、募集現場における不公正な競争を排除し、それぞれが保有する能力で勝負できる競争環境を確保することが重要である。

本会は、このような認識の下、「働く者が報われる社会」に少しでも近づいていけるように、日本の損保市場における公平で公正な競争条件の確保、並びに募集環境整備に向けた取り組みを重要な柱の一つと位置付けて、活動を続けてきた。

今後も、各代協・ブロック協議会と連携を図りながら、「オープン」で「フェア」なマーケット環境構築に向けて引き続き努力を続ける方針である。

また、そのことが本会の目的である保険契約者の利益保護、ひいては日本の損保業界の健全な発展に大きく寄与することになると考える。

<活動を進めるにあたっての基本的な行動指針>

- (1) 募集の公平性を維持し、不公正な競争を排除することは、保険契約者の利益保護並びに損保業界全体の健全な発展のために重要な取り組みであり、重点施策として取り組む。
- (2) 個別事案等において、早期対応が必要な案件は、ブロック協議会・各代協との連携を密にし、現地にて迅速・最善の対応策を実行する。
- (3) 制度に及ぶ問題であれば、直接、あるいは、活力研等の対話の場を通して保険会社に改善を求めるとともに、必要に応じ行政に対しても情報提供を行う。

2. 活動にあたっての留意点

「おかしい」と声を上げること、「正しいこと」を言い続けることは重要なことであるが、ビジネスの世界においては、「何を言っているのか」ではなく、「誰が言っているのか」によって相手の受け止め方が変わる面があることを認識しておく必要がある。

相手に公平・公正を求めるためには、それを求める組織の方も、また、そこに属するメンバーも、コンプライアンスの徹底は勿論のこと、倫理的な側面も含めて外部から揶揄されることのないようしっかりとした座標軸(『凜とした座標軸』)を持って行動し、周囲から信頼され支持される存在となることが重要である(やるべきことをやらずに言いたいことだけ言っても相手にされない)。

日本代協の教育研修事業には、こうした思いが込められており、専門性を高めるだけでなく、互いに切磋琢磨して倫理観を高め、人間性の面においても他の代理店・募集人の模範となる存在を育てる事を目指している。こうした努力が結局は消費者の信頼につながり、ひいては、「正しいこと」を実現する底力になるのである。

3. 個別事案への対応

平成18年度から付加保険料の商品審査が簡素化され、保険料の合理性・妥当性・公平性は、金融庁が事後に行う損保各社の事業費に関するモニタリングによって確保されることになって

いる。従って、日々現場に接する我々としては、個別事案の中において、付加保険料の弾力化によって公平・公正な募集環境が損なわれていないか、モニタリングを続ける必要がある。

募集環境整備において大事なことは、問題（コンプライアンス違反等）が発生した時に、まずは迅速に当該案件に対して個別に対応することであり、各代協を中心に、ブロック協議会や企画環境委員会と連携して行動する。

また、代協会員からの生の情報は「現場で何が起きているか」いち早く知るために重要であり、日々の活動の中で得られた問題事案については、各代協経由企画環境委員会で集約を行い、問題解決につなげることが必要である。

なお、情報の信憑性を高めるためには事案を特定することが必要であり、情報元の協力が不可欠となる点は留意が必要である。

4. 商品改定に伴う対応

平成22年1月に実施された火災保険改定に際し、保険会社が作成する各種帳票類の代理店への提供が遅延したため、消費者・契約者への事前の十分な対応ができないという事態が発生したことを受け、平成21年12月、荻野会長名（当時）の要望書を各損保会社宛に出状し、迅速な対応を要請した。本要望書の内容は以下の通り。

代理店に対する改定の背景、趣旨、内容等の十分な説明と必要なマニュアル、料率表、新旧比較表等の遅滞ない作成、配布
契約者手交用の改定の背景、内容を判りやすく記載したパンフレット等の遅滞ない作成、配布
早期更新指標判定の弾力的な運用今後とも商品・制度改定は続いていくため、事前対応の遅れ等で消費者に迷惑をかけかねないケースに対しては、直ちに問題提起を行い、必要な手当てを要請していくこととする。

5. 都道府県代協（以下代協）の対応、日本代協の対応

募集の公平性の維持、募集環境の整備に関する活動において重要なことは、問題が発生したとき、直ちに個別案件として対応することであり、この点各代協、各ブロック協議会の迅速な行動が必要である。

< 代協の対応 >

当該会員から個別案件の十分なヒアリングを行うとともに、公平な視点で事実確認をおこなう。

代協会長、企画環境委員長が中心となり、「消費者利益の保護」を前提に、「会員固有の問題ではないか？」「地域にわたる事案なのか？」「全国、広範囲におよぶ事案なのか？」の判断を行う。

代協としての現地対応が必要と判断した場合は、本ハンドブックを参考にしっかりとした理論武装をした上で、迅速な行動を起こし、必要に応じ相手側と面談を行う。もしくは代協会長名による文書を発信する。

代協だけで対応が適わない場合は、ブロック協議会としてタイムリーな現地対応を行う。緊急を要する重要事案、全国・広範囲におよぶ事案については、日本代協本部・企画環

境委員会で対処する。

いずれの場合も他の代協にもフィードバックするため、ブロックの企画環境委員長経由で日本代協本部に報告を願う。

< 日本代協の対応 >

緊急を要する重要事案、全国、広範囲におよぶ事案については、損害保険会社本店等への状況確認を行う。

現地対応を願う事案については、ブロックの企画環境委員長を通じ対応方法を伝える。

本部対応を要する事案については、日本代協会長名による要望書等を発することもある。

代協、ブロック協議会からの報告を集約し、理事会で検討の上、各代協にフィードバックを行う。

6. 事業者団体の活動に関する独禁法上の指針

事業者団体は、「価格を制限するような行為」を行うことは独占禁止法（以下、独禁法）第8条第1項第1号¹上禁止されている。具体的には、「価格の決定」、「団体による価格交渉等」、「価格制限行為への協力要請・強要等」がこれに該当する。

公正取引委員会「事業者団体の活動に関する独禁法上の指針」から

事業者団体の活動と独禁法上の注意点

日本代協が、構成事業者（代理店）とその取引の相手方（保険会社）との価格に関する交渉を団体として行うこと、例えば「個々の保険会社に対し、代理店手数料の改善要望書を出すこと」、「代理店手数料の改善に向けて交渉すること」はその行為の具体的な手段・方法を問わず独禁法違反となる。

本件については、平成18年5月23日公正取引委員会から意見聴取し、平成19年4月9日、日比谷総合法律事務所から弁護士見解を確認しているだけに、十分な注意を払う必要がある。

「事業者団体」とは？

- ・事業者としての共通の利益を増進することを主たる目的とする二以上の事業者の結合体またはその連合体
- ・二以上の事業者が社員（社員に準ずるものも含む）である社団法人その他の社団で、具体的には〇〇工業会、〇〇協会、〇〇協議会、〇〇組合といった団体

1. 独占禁止法（第8条第1項第1号）一定の取引分野における競争を実質的に制限すること

事業者団体が、構成事業者が供給しまたは供給を受ける商品または役務に関し、価格の決定、維持もしくは引上げまたは数量の制限を行い、また、構成事業者に係る顧客・販路、供給のための設備等について制限し、あるいは新規事業者の参入制限等を行い、これにより一定の取引分野（市場）における競争を実質的に制限することが、本号に該当する。

第 2 章：銀行等の保険商品販売（銀行窓販）への対応

「銀行が募集可能な保険商品種類に対する規制」は、平成 12 年 5 月から段階的に緩和されていき、平成 19 年 12 月 22 日から全保険商品の取扱いが可能となっている。

一方、募集における弊害防止措置については、当局によるモニタリングや日本代協を始めとする関係団体・消費者団体からのヒアリングが継続されており、平成 17 年は措置強化、平成 19 年は据え置き（新たな措置は設けない）、平成 24 年は実質強化という変遷を辿っている。次回見直しの時期は特段の期限を設けず、必要が生じた場合に行うとされており、今後も消費者保護の観点から日常的なモニタリングを継続していくことが肝要である。

特に、銀行への融資取次ぎと個人ローン、オートローン、住宅ローン等に絡めた保険の抱き合わせ販売について、十分観察・監視していくことが必要である。

不公正と思われる事案については、巻末の「不公正と思われる保険募集に関する報告書 雛形」を使用して具体的に報告を上げる。

一方、今後の課題として中長期的には規制措置全廃となることも見据えて、中小企業開拓に注力する必要がある。総合的なリスク分析や保険を含めた顧客企業のリスクヘッジ対策の提案を進める必要がある。

銀行窓販に関する経緯

時 期	内 容
平成 12 年 5 月 31 日	銀行等による保険募集を可能とする保険業法の改正
平成 13 年 4 月 1 日	第 1 次窓販解禁・改正保険業法施行 住宅ローン関連長期火災保険、住宅ローン関連債務返済支援保険、海外旅行傷害保険等
平成 14 年 10 月 1 日	第 2 次窓販解禁・対象商品の拡大 個人年金保険、財形保険、年金払積立傷害保険等
平成 17 年 12 月 22 日	第 3 次窓販解禁・対象商品の拡大、融資先募集規制等の導入 一時払終身保険、一時払養老保険、積立火災保険、積立傷害保険、個人向け賠償保険等
平成 19 年 12 月 22 日	対象商品を全ての商品に拡大（全面解禁） 定期保険、平準払終身保険、長期平準払養老保険、医療・介護保険、自動車保険、団体火災保険、事業関連保険、団体傷害保険等

なお、詳細については、平成 25 年度版「代協活動の現状と課題」P.39～P.50 を参照願う。

1．銀行窓販への対応 Q & A

Q 1．具体的にどのようなトラブルがみられるのでしょうか？

A 1．・断っている消費者への執拗な勧誘

- ・消費者の意向を無視した契約
- ・リスクや手数料などの説明不足
- ・書類の形式的な記入
- ・申込書や保険約款の不交付
- ・クーリング・オフ妨害
- ・融資担当者による保険加入要請

などのトラブル事例がみられる。

Q 2 . 保険代理店はどのような対応をすればよいのでしょうか？

A 2 . ・日頃からコミュニケーションを図り、お客様との関係構築をしておく。

「みなさまの保険情報」やオリジナルニュース等のツールを活用して、お客様にトラブル事例の実態などもお知らせし、注意喚起する。

・中長期的には規制措置全廃となることも見据えて、中小企業のお客様に対して、総合的なリスク提案や保険を含めたリスクヘッジ対策の提案を進めることが重要となることから、中小企業開拓に今、注力する必要がある。

・金融機関代理店と良好な関係をつくる。

・金融機関代理店を代協会員とし、共に公正な募集を学ぶ場を設ける。

・当該お客様に関する契約の取扱いにおいて競合が生じた場合は、

・当該お客様に改めて「弊害防止措置」等を説明する。

・事実関係を具体的に報告書に書き出す。

(お客様に十分に説明し、金融機関側への申入れに対する合意取付けが重要となる。)

・当該募集人に照会する。

(規制違反の疑義のある場合は、代協会長名の照会文書を当該金融機関支店長、部長あてに手交する。)

・金融機関側に当該お客様に関する契約について、代理店扱での債務者割引の使用許可を求める。(保険会社担当者と情報共有しながら、交渉を進める。債務者割引使用を容認された事例あり。)

・金融機関側に当該お客様に関する契約について、代理店分担契約の申し入れをする。(保険会社担当者と情報共有しながら、交渉を進める。代理店分担契約が容認された事例あり。)

2 . 銀行窓販モニタリングについて

銀行窓販モニタリングについては、消費者保護の観点から下記の点を厳重に監視し、特に銀行への融資取次ぎと個人ローン、オートローン、住宅ローン等に絡めた保険の抱き合わせ販売をモニタリングしていく必要がある。

「入口から出口」までキチンと対応できる販売チャネルとしての能力・資質の教育
顧客情報の厳重な管理・監督等々に問題がないかどうか？

巻末資料 2 「銀行窓販に関する保険法令解釈事例集改定についてのQ & A」

巻末資料 3 「国民生活センターへのトラブル相談事例」

巻末資料 6 「不公正と思われる保険募集に関する報告書 雛形」 を活用願う。

第3章：郵政民営化への対応

1. 郵政民営化に対する本会の対応方針

日本郵便株式会社が損害保険商品を扱うことについては、郵政民営化法の理念、日本郵便株式会社が事実上の「国営会社」であること等から、同種の業務を営む損害保険代理店の利益を不当に害する可能性が強い、すなわち郵政民営化法第92条²の趣旨に反すると判断し、本会は断固反対の立場をとっている。

なお、詳細については、平成25年度版「代協活動の現状と課題」P.51～P.57を参照願う。

2. 郵便局の自動車保険販売状況と本会の対応

平成19年4月23局、21年6月600局、24年1月701局、24年8月1,241局、平成25年10月1,495局と自動車保険の取扱い局は拡大しているものの、現時点での販売は本格稼働とは言い難い状況にある。

募集人資格者数は約10万人存在するが、実際の募集人は16,000人とどまっている。

一方、業績は平成24年度実績22億4千万円、25年度目標は46億77百万円とされているが、商品の難しさに加え、アフラックとの共同開発商品への販売傾注が見込まれることから、さらに自動車保険販売にはシフトしにくい環境になることが予想される。

今後も各代協会員によるモニタリングを実施し、巻末の「不公正と思われる保険募集に関する報告書 雛形」を使用して報告をする。

なお、郵便局との関係について、各地域において協調すべきことは柔軟に対応をする。

3. 郵便局の保険販売についてのQ&A

Q1. かんぽ生命の保険を一般の代理店が販売することは可能でしょうか？

A1. 現状で販売することはできませんが、日本郵便との代理店分担方式の導入やかんぽ生命商品の取扱い開放を求めています。

Q2. 郵便局が自動車保険を販売していますが、一般の代理店は何もできないのでしょうか？

A2. 郵便局株式会社から、地域限定ではありますが代協会員に郵便局事業を併設する提案がされ、代協会員関係で3局の簡易郵便局が開業しています。

2. 郵政民営化法（第92条）同種の業務を営む事業者への配慮

郵便局株式会社は、郵便局株式会社法第4条第2項第2号に掲げる業務及びこれに附帯する業務並びに同条第3項に規定する業務（以下この条において「届出業務」という。）を営むに当たっては、郵便局株式会社が公社の機能を引き継ぐものであることにかんがみ、届出業務（当該届出業務が他の事業者の委託を受けて行うものである場合には、当該委託に係る業務を含む。）と同種の業務を営む事業者の利益を不当に害することのないよう特に配慮しなければならない。

Q3 . ゆうちょ銀行の「住宅ローン」、かんぽ生命の「がん保険」「新学資保険」参入の状況は？

A3 .現状では棚上げになっていますが、日本代協としては民営化スケジュールの明示を求めて、関係各所に折衝を重ねていきます。

郵政民営化見直しは3党合意事項であり、日本郵政の収益改善は国の喫緊の課題として、民営化委員会は「容認」、総務省も「容認」する一方でかんぽ生命の保険金不払い問題が発覚し、金融庁は「慎重姿勢」の状態となり、平成25年4月の参入開始予定もずれ込んでおり、認可の目途は立っていない状況です。

巻末資料4 「郵政民営化委員会に対する意見書」を参照願う。

第4章：自動車販売店（ディーラー等）への対応

自動車販売店による自動車保険の抱き合わせ販売は過去から問題視されており、会員からの不正募集報告の中でも「不適正」と思われる情報が多い。日頃からの注意喚起が必要であるが、情報の出所が大事となるので、該当する案件が出た場合は、巻末資料5「公平な自動車保険募集に関する書面 雛形」を参考にして各代協単位で対応して願う。

Q1．具体的にどのような問題がみられるのでしょうか？

- A1．代理店からの主な意見としては、次のような事案が多く見られているようです。
- ・お客様に等級進行の説明不足のまま中途解約させている。
 - ・年払い契約の場合、短期率による解約返戻金となることを説明せず中途解約させている。
 - ・新車購入の際に自動車保険同時契約で車両本体の値引きサービスを提案している。
 - ・自動車ローン契約の際に自動車保険同時契約で金利優遇の提案をしている。
 - ・自動車保険同時契約で物品サービス（冬タイヤ等）の提供・提案をしている。
 - ・自動車保険や車検時の自賠責保険契約で車検費用の値引き、オイル交換無料などの特典・サービスの提供をしている。
 - ・保険会社は長期自動車保険契約を自動車販売店には認め、専門代理店には自粛や禁止を求めている（保険会社・地域で格差はある）。
 - ・保険会社は、専門代理店には厳しい指導をしているのに自動車販売店に対しては甘い。お客様から自動車販売店はできて、代理店さんは出来ないのかと問われる。

Q2．不公正募集が判明した場合に保険会社への申し入れは？

- A2．自動車販売店は車両販売が主たる事業であり、自動車保険を同時に提案することは事業の一環として当然のことではありますが、抱き合わせ販売による保険以外の物品の提供は実質的な保険料の割引に該当するものと考えられます。
- 直接保険料の割引をしているとはいえないまでも、保険業法第300条第1項第5号³にあたるような行為であると考え、保険会社から自動車販売店への徹底した指導を促しましょう。

Q3．不公正募集に関する代理店としての対応は？

- A3．現状早急な解決策はなく、お客様に対して不適切な募集であることを説明しても理解していただくのは難しく、少しでも保険料の安い方を選択するのが心情だと思います。
- ・お客様との日頃からの信頼関係の構築と多種目契約化、対面による情報収集を行う。
 - ・不公正募集に関する注意喚起チラシを作成し、お客様に配布する。
 - ・自動車販売店と代理店が良好な関係を築く。
 - ・自動車販売店を代協の会員とし、共に公正な募集を学習する。

3．保険業法（第300条第1項第5号）特別の利益の提供

保険契約者又は被保険者に対して、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。

第5章：商工会議所等への対応

商工会議所等による保険の取扱いについては、平成7年の製造物責任法施行に伴う「中小企業PL保険制度」を皮切りに、平成9年の所得補償保険「休業補償プラン」、平成10年の千葉県中小企業団体中央会から全国に広がった自動車保険集団扱、平成16年の個人情報漏えい賠償責任保険団体契約、平成21年の労災上乗せ補償制度と続き、現在も全国で様々な動きがある。本章では商工会議所等への対応等についてまとめてみたので、参考としていただきたい。

なお、詳細については、平成25年度版「代協活動の現状と課題」P.36～P.38を参照願う。

Q1．商工会議所等の団体・集団扱契約には、どのような保険種類がありますか？

A1．	製造物責任保険「中小企業PL保険制度」	平成 7年
	所得補償保険「休業補償プラン」	平成 9年
	自動車保険集団扱（千葉県中小企業中央会から全国へ）	平成10年
	個人情報漏えい賠償責任保険団体契約	平成16年
	労災上乗せ補償制度「セーフティ・ガードプラン」	平成21年

Q2．団体・集団扱契約の問題点は？

A2．商工会議所等がこの種の保険制度に取り組み、集金事務費等の収益を得る事は、その事業の規模や態様が商工会議所等の事業活動を維持していく上で必要かつ相当な範囲を逸脱するようなものになれば、営利事業を禁じている商工会議所法第4条第1項・第2項⁴上問題となる可能性があります。

公益法人である商工会議所等が、会員も多数含まれている一般代理店の既得権益を侵害し、その生活を脅かすことにつながります。

さらには、損保業界の喫緊の課題となっている自動車保険の損害率対策において、割引を享受する一部の契約者の利益がその他多くの消費者の利益を損なう恐れがあります。

Q3．日本代協の取り組み及び対応は？

A3．上記のような問題があることを根拠として、国策としてスタートしたPL保険等一部の制度を除き、都度中止要請を行ってきました。また、地域の専業代理店の主たる収入源となっている自動車保険・火災保険の集団扱契約については、従来通り組織として断固反対をしています。

4．商工会議所法（第4条）原則

第1項 商工会議所等は、営利を目的としてはならない。

第2項 商工会議所等は、特定の個人又は法人その他の団体の利益を目的として、その事業を行ってはならない。

Q 4 . 具体的な対応事例は？

A 4 . 平成 2 4 年度、浜松商工会議所で集団扱制度が発足して問題となりましたが、現地代協および会員代理店による中止・抑制の申し入れ、引受保険会社への申し入れ等により、小康状態となっています。保険会社は積極的な P R をせず、会議所側も既存会員との軋轢回避の思惑から、静観という状況になっています。

Q 5 . 今後の日本代協と日本商工会議所等との関係構築は？

A 5 . 従来対立一辺倒の関係を改め、是は是、非は非として、対話ができる未来志向の新たな関係を築いていきます。直接対話のルートを作り、中小企業経営者のニーズが高く、普及が進んでいない「労災上乘せ補償制度」等、新種分野のリスクに関する開拓推進役を担い、プロ代理店としての存在価値を示していきます。

併せて、各代協においても地域の商工会議所等と従来以上の関係構築を図り、会員代理店または代協自らが商工会議所等の会員となり、内部から声を上げていくことも肝要です。

第6章：団体割引への対応

団体割引と競合し保険料で太刀打ち出来ず、契約ができなかったという苦い経験をし、格差があり過ぎる割引に疑問を感じている代理店も多い。最近、大企業の中には団体割引の割引率をメインに打ち出して、ホームページ上で保険募集を行っている企業も見られるようになってきた。

本章では「債務者団体割引」「大口団体割引」「退職者団体割引」について検証し、今後私たちがどのような行動をして行かなければならないのかをまとめてみたので、参考にしてください。

Q1．「債務者団体割引」は一般代理店が取扱い出来ないのでしょうか？

A1．「債務者団体割引」は消費者が金融機関で住宅ローンを組む場合に、主に金融機関で取り扱う長期火災保険に適用出来る割引で、基本的には一般代理店は取扱い出来ません。

ただし、一般代理店においてお客様の了解を得て、金融機関に分担を申し入れし承認された場合には引受可能な場合もあります。

Q2．「大口団体割引」「退職者団体割引」の適用範囲はどこまで対象でしょうか？

A2．「大口団体割引」は企業または関連企業に勤務している従業員の福利厚生のための割引としており、適用範囲は従業員、同居の家族・別居の扶養親族と広範囲となっています。

「退職者団体割引」は団体OBであれば継続的に適用され、他の企業へ転職した場合でも転職先の団体と契約をしないうり継続できます⁵。

適用範囲は団体OBの同居の家族・別居の扶養親族までと広範囲となっています。

Q3．「大口団体割引」「退職者団体割引」の割引率に関して教えてください。

A3．割引率は、規模別料率制度に基づき個々の団体の規模・損害率などによって異なるようですが、詳細はオープンにされていません。割引率も10%～50%割引と団体個別によって異なります。

Q4．一般代理店は団体割引契約に対しどのように対応したらよいのでしょうか？

A4．お客様を取り巻くリスクをトータル的に提案し、プロ代理店ならではの事故対応力やコンサルティングによるお客様との信頼関係を構築し、他の商品も含めた総合販売でお客様を支援出来る仕組みを作る必要があると考えます。

Q5．団体割引に関して、今後の日本代協の対応は？

A5．保険会社がルールに基づき適用している割引であり、ルール変更の要望は難しいことではあります。ただし、一般消費者の立場に立って考えると格差が有り過ぎるのは不公平感があり、日本代協としてもオープンでフェアな募集活動に関して、今後も金融庁や損保協会と機会があれば話し合いを持つようにしたいと考えています。

5．「退職者団体」は退職後の期間を限定している団体も一部あります。

第7章：悪質な住宅リフォーム業者への対応

最近、「火災保険で0円リフォーム!」、「火災保険で屋根や雨どいを無料修理!」など、火災保険を利用して建物のリフォーム、屋根や壁の修理が無料で出来るかのようなチラシを戸別に配布する、インターネットで募集広告するケースが多く見られるようになった。そのすべてが悪徳業者とは言えないが、注意を必要とする勧誘が散見される。

一部の業者は数年ごとに事務所を閉鎖し、地域を変え、会社名を変え、営業する業者もあるとの情報もある。

本章では悪質な住宅リフォーム業者の見極めおよびお客様への対応方法、保険会社との情報交換等の対応策についてまとめてみたので、参考にしていきたい。

Q1．チラシ、インターネット広告でどのような点に注意すればよいのでしょうか？

A1．言葉巧みな勧誘が見られますが、特に次の文言にご注意ください。

- ・ 保険会社への保険金請求は専門知識がないと妥当な保険金の支払いが受けられない。
- ・ 保険会社への保険金請求は個人では難しいと保険金の請求を修理業者へ委任させる。
- ・ 自然劣化も補償できる。
- ・ 修理代金が前払いとなっている。

Q2．具体的にどのようなトラブルがみられるのでしょうか？

A2．業者は工事をする前にお金を受け取ろうとし、次のようなトラブルが多く見られています。

- ・ 十分な説明のないままに、強引に契約をさせられた。
- ・ 住宅所有者より委任状を取り付け、保険金を業者に振り込ませる。
- ・ 保険金の水増し請求（意図的に損害を拡大させる＝保険金詐欺）をする。
- ・ 工事代金の他に法外な手数料を請求する。
- ・ 契約とは異なるずさんな工事をして逃げる。
- ・ 契約・前払いしたのに修理工事が行われない。

Q3．保険代理店はどのような対応をすればよいのでしょうか？

A3．契約時点で説明をしているはずですが、次のようなことに対応できるよう日頃からの準備やお客様とのコミュニケーションを大切にしてください。

- ・ 火災保険（特に長期契約）のお客様には、契約内容を説明し、十分ご理解いただく。
- ・ 台風など大規模災害があった時は、代理店サイドからお客様に損害確認の連絡を行う。
- ・ 修理する場合は複数の業者から見積りを取るようアドバイスする。
- ・ 日頃からお客様との良好な関係を構築し、悪徳業者が存在する旨の注意喚起をしておく。
- ・ 損保協会や保険会社作成の注意喚起のチラシも作成されているので、取り寄せしてお客様に配布する。
- ・ 保険会社損害担当部署との情報交換を行う。

第8章：代理店制度と代理店手数料

1．損害保険代理店制度の変遷

平成23年度版「代協活動の現状と課題」P.52を参照願う。

2．代理店手数料の自由化

平成25年度版「代協活動の現状と課題」P.63を参照願う。

3．乗合申請のルール

(1) 日本代協の提案

日本代協としては、消費者ニーズへの対応等の観点から「健全な乗合代理店の育成が必要である」との認識の下に、「合理的な理由の存在並びに信頼関係の保持」を大前提にした「乗合手続きのルール化」を求めてきたが、この点については依然として保険会社サイドの考え方と乖離があり、長年の課題となっている。

顧客対応上あるいは代理店経営上必要と判断した乗合申請が、保険会社との関係に綻びを生じさせることは不本意であり、双方が固定観念に囚われず紳士的に対応していくことが望まれる。少なくとも、乗合に係る双方のロード削減、健全な代理店委託契約の維持の観点から、最低限、手続きの期限を明確にしたルール化が必要ではないかと考える。

乗合問題が保険会社との信頼関係を破綻させることがないようにするため、また、代理店の成長に資する経営戦略の一つとするために、以下の内容の乗合申請に関する合理的なルールを定める必要がある。

< 日本代協の提言：乗合申請時の取り扱いルール >

- 1．代理店は、乗合申請にあたり、委託契約の基本である相互信頼、相互理解の精神を堅持した上で、次の項目につき代申会社に伝え、協議を行う。
 - (1) 乗合申請を行うに至った経緯、乗合を行おうとする理由の開示を行う。(顧客ニーズへの対応、代理店経営戦略上の必要性等)
 - (2) 忠実義務に違反しないことを説明する。(現契約の維持・拡大に努める等)
- 2．保険会社は、代理店の説明に真摯に耳を傾け、申請内容が正当であると判断されれば、速やかに乗合を承認する。

(2) 乗合手続きルールの一部改定

平成23年度に損保協会の「損害保険代理店登録事務取扱マニュアル」が改定となり、乗合申請時の取り扱いルールについて、下記の通り改定が行われた。100%の水準ではないが、日本代協が最低限の対応として求めていた「文書回答」「理由の開示」「期限の明示」が実現したことになり、ルールのあり方としては一歩前進したものとする。

<従来のルール>

「所属保険会社は、新たに乗り合う保険会社について、代理店から乗合承認の申し出があった場合、すみやかに諾否の回答を行う。」

<新しいルール>

「所属保険会社は代理店から乗合承認の申し出があった場合...

乗合承認に関する請求書を受理しなければならない。(門前払いはできない)

乗合の諾否は文書にて受理日から原則 1 か月以内に回答する

(期限が定められ、かつ文書回答となった。少なくともうやむやになることはない。)

乗合を拒否する場合は乗合拒否の理由を文書で回答するか、代理店と十分話し合う。」

(保険会社は誠実な対応が求められる)

巻末資料7 「乗合承認申請に関する書面 雛形」を参照願う。

4. 代理店手数料規定(体系)について

現在、毎年代理店手数料規定(体系)は、保険会社の販売戦略の一環として代理店に対し決定事項が一方的に通知されるだけで、その内容について事前に代理店が意見や要望を伝える余地もなく、片務的に受け入れざるを得ない状況になっている。その結果生じる数多くの不満や疑問が、結局は代理店の活力を削ぐ大きな原因の一つとなっている現状がある。

代理店手数料規定(体系)は、共通のベクトルの基に作成されるべきであり、例外適用は極力排除し、公平性と透明性が確保されるべく保険会社と代理店との継続した対話が望まれる。

さらに、保険会社が進める大型化が必ずしも成功モデルとはなっていない実態も踏まえ、現状の代理店手数料規定(体系)が「代理店の働きや実績を公正に評価する仕組みになっているか?」、また「増収率等で保険会社自体が不可能に近いような目標数値を代理店に要求していないか?」といった点について、検証すべきである。

日本代協が、構成事業者とその取引の相手方との価格に関する交渉を団体として行うこと。具体的には、「**団体として個々の損害保険会社に対して代理店手数料の変更要望を出し、変更に向けて交渉することは原則として独占禁止法違反となる**」という弁護士見解が出ている。

そこで、日本代協としては「活力ある代理店制度等研究会」および「損保各社の担当部長並びに損保協会との懇談会」等の場を重要な対話の場と位置づけ、保険会社と真摯な対話を続けるとともに、双方の置かれている環境を理解しあい、保険会社とより地に足のついた取引関係を構築していくため、お互いが自発的な行動で出来るところから問題解決を図っていく方針である。

【巻末資料編】

巻末に日本代協における「これまでの募集制度改善、募集環境整備活動の抜粋」や全国で使用されている募集環境問題に対応する各種書面・報告書の雛形を厳選して添付しますので、各代協で様々な事案に対応いただく際の一助となれば幸いです。

1. **これまでの募集制度改善、募集環境整備活動（抜粋）**
 - （1）自動車保険関係
 - （2）地震保険関係
 - （3）募集制度関係
2. **銀行窓販に関する保険法令解釈事例集改定についてのQ & A**
3. **国民生活センターへのトラブル相談事例**
4. **郵政民営化委員会に対する意見書**
5. **公平な自動車保険（任意保険）募集に関する書面 雛形**

（別紙）保険業法第300条（保険契約の締結又は保険募集に関する禁止行為）
6. **不公正と思われる保険募集等に関する報告書 雛形**
7. **乗合承認申請に関する書面 雛形**

巻末資料 1 これまでの募集制度改善、募集環境整備活動（抜粋）

（１）自動車保険関係（平成23年度版「代協活動の現状と課題」P.146～P.148参照）

要望事項等	回答
<p>搭乗者傷害の事故件数算入除外に関する要望 （昭和60年3月）</p>	<p>搭乗者傷害の単独請求の場合は算入しない。 （昭和61年10月1日実施）</p>
<p>「個人」から「法人」に変わった場合の料率の適用に関する要望（昭和60年3月・平成7年4月） 個人事業を法人組織にした場合、車の使用環境は何も変わっていないなくても、無事故割引（等級）優良割引が継承できない。継承できるように改定を要望。</p>	<p>平成8年4月1日改定</p>
<p>「車両入替規定」に関する要望（平成7年4月） 被保険自動車の入替については、廃車・譲渡、又は返還された、その代替として、同一所有者が新規取得した場合のみ裏書処理ができるという規定になっている。一家で2台以上保有している契約者は多数あり、実態に照らして無理がある。時流に適合するよう規定の改定を要望。</p>	<p>平成9年9月1日改定 入替前後の車両の所有者が同一である場合に加えて、入替後の車両所有者が入替前の「記名被保険者」「記名被保険者の配偶者」「記名被保険者又はその配偶者の同居の親族」である場合についても入れ替えが可能となった。入替前の自動車が「廃車・譲渡・返還」されていなくても、車両入替ができるようになった。</p>
<p>「他車運転危険担保特約」に関する要望（平成7年4月） 他車運転危険担保特約の賠償責任の記名被保険者、配偶者、同居の親族に限っており、「別居の未婚の子」は含まれていない。しかし、同特約の自損傷害、無保険者傷害には含めており、又、「運転者家族限定特約」でも家族に含めている。同じ自動車保険の特約で家族の範囲が異なることは、契約者にとって理解しにくく、トラブルの原因にもなる。「別居の未婚の子」も被保険者に含め整合性を図るよう改定を要望。</p>	<p>平成9年8月1日改定 被保険者の範囲に「記名被保険者またはその配偶者の別居の未婚の子」を追加。</p>
<p>「複数所有者割引」に関する要望（平成7年4月） 個人契約者が2台目以上の車に新たに保険契約をする場合に既契約が11～16等級で車の所有者が同一で、他の定められた条件を満たせば、10%割引（7等級）を適用する規定となっている。近年、一家に複数の車を所有している家庭は多数あるが、車を購入する際には、子供名義の場合や、車庫の問題もあり、所有者が契約者と異なるケースも多いこの規定の所有者については、配偶者、同居の親族、別居の未婚の子まで、拡大を要望。</p>	<p>平成8年12月16日実施</p>

(2) 地震保険関係

要望事項等	回答
<p>地震保険の改定要望 (平成 23 年度版「代協活動の現状と課題」P.149 参照)</p> <p>平成 6 年 10 月の常任理事会において、「地震保険の見直し」につき、東京代協商品研究委員会に付託。平成 7 年 3 月「地震保険見直しに向けての提言」をまとめ、大蔵省、損保協会に提出した。平成 7 年 1 月阪神・淡路大震災が発生、大損害をもたらし、家計地震保険制度の社会的、経済的役割の見直しが求められ、大蔵省はただちに地震保険制度の改定検討に着手、地震保険制度の懇談会を 10 回に渡り開催、本会代表として佐藤副会長(当時)が出席し、「提言書」を基に消費者、商品販売者の立場から発言した。</p>	<p>平成 7 年 10 月制度改定につき下記のとおり閣議決定。平成 8 年 1 月実施。</p> <p>引受限度額の引き上げ</p> <p>建物 1 千万 5 千万、家財 5 百万 1 千万</p> <p>家財の損害認定方法の改善(建物の損害を基にする方式 家財の損害に着目した方式)</p> <p>家財の半損支払割合の改善</p> <p>半損の場合 10% 50%</p> <p>総支払限度額の引き上げ</p> <p>総支払が限度額 1.8 兆円 3.1 兆円</p>
<p>地震保険料の控除制度の創設 (平成 25 年度版「代協活動の現状と課題」P.96 参照)</p>	<p>平成 18 年度の与党税制改正大綱において、本会のかねてからの要望である「地震保険料控除制度」が認められることとなった(所得税では平成 19 年分以降の所得から最大 5 万円、個人住民税も平成 20 年分以降の所得から上限 2 万 5 千円が控除)</p>

(3) 募集制度関係 (平成23年度版「代協活動の現状と課題」P.150～P.153参照)

要望事項等	回答
<p>自己物件代理店新設時の猶予期間廃止に関する要望 (昭和 61 年 5 月)</p>	<p>要望が理解され、猶予期間の廃止につき実際面における影響を含め検討。昭和 62 年 1 月 1 日実施。</p>
<p>自己契約・特定契約の比率計算特例措置の設定に関する要望 (昭和 60 年 12 月)</p>	<p>自己契約・特定契約の比率は現在、取扱上 30% 以下となっているが、この計算から積立型商品の保険料から積立部分を除外する特例措置設定の問題は、積立型商品別に積立部分に差があり、また他の規定との関連及びその全額が保険料であるとの観点を含め、本件の具体化は至難である。連結決算会社の保険料についても検討したが、これも極めて困難である。平成 8 年 4 月 1 日から、新保険業法の施行に伴い対象種目が従来の「火災・自動車・傷害」から「全種目」に拡大され、特定契約比率の計算対象も「最大特定者」から「全特定者合計」となった。</p>

巻末資料2 銀行窓販に関する保険法令解釈事例集改定についてのQ & A

- 銀行等による保険募集制限先規制「平成23年9月改正・平成24年4月1日施行」 -

Q1．個人である貸付先に係る規制

いわゆるアパートローンやカードローンの貸付先である個人は、保険業法施行規則（以下規則）第212条第3項第1号⁶等に規定する融資先募集規制の対象になるのでしょうか？

また、個人向けローン専門の担当者は、同項第3号⁷等に規定する担当者分離措置の対象となるのでしょうか？

A1．個人が貸付先となるアパートローンのうち、明らかに1回限りの資金需要に伴う融資については、アパートの賃貸に事業性が認められないことが通常であり（規則第211条（現第212条）第3項第1号に関する平成17年7月7日付パブリック・コメント結果及び規則第234条第1項第10号⁸に関する平成23年9月6日付パブリック・コメント結果参照）、圧力募集につながる可能性は高くないと考えられます。

したがって、アパートローンの貸付先である個人が、アパートの賃貸に関して継続的な資金需要を有しないことが明白な場合であれば、融資先募集規制の対象にならないと解して差し支えないものと考えられます。

なお、カードローンについては、貸し付けた金銭が明らかに貸付先の事業目的の資金である場合を除き、原則として規則第212条第3項第1号等の「事業に必要な資金の貸付け」に該当しないものと考えられます。

2．規則第212条第3項第3号等によって保険商品の販売が禁止される融資担当者は、例えばフロントラインで常態として事業資金の融資に係る応接業務を行う融資担当者や渉外担当者（規則第211条（現第212条）第3項第3号に関する平成17年7月7日付パブリック・コメント結果）のように、圧力募集につながる可能性の高い者を想定しているところです。この点と1．の資金需要の点とを踏まえると、個人向けローンのうち、明らかに1回限りの資金需要に伴う融資や、カードローンが専門の担当者は、担当者分離措置の対象にはならないと考えて差し支えないものと考えられます。

6．保険業法施行規則（第212条第3項第1号）事業資金融資先に対する銀行窓販の禁止

銀行等は原則として、法人の事業に必要な資金の貸付を行っている場合の当該法人などを保険契約者・被保険者とする保険契約の締結の代理・媒介により、手数料その他の報酬を得ることを行ってはならず、それを確保するための措置を講じなければならない。

7．保険業法施行規則（第212条第3項第3号）融資担当者の分離規制

銀行等は原則として、その使用人のうち、事業資金の融資に関して顧客と応接する業務を担当する者が保険募集を行わないことを確保するための措置を講じなければならない。

8．保険業法施行規則（第234条第1項第10号）タイミング規制

銀行等は、その役員または使用人が、顧客が当該銀行に対して融資の申し込みを行っていることを知りながら、当該顧客またはその密接関係者に対し、保険契約の締結の代理または媒介を行ってはならない。

Q 2 . 賃貸住宅及び店舗併用住宅に関する取扱い

建物の全部を賃借人の居住の用に供する賃貸住宅を対象とする保険は、規則第 2 1 2 条の 2 第 1 項第 1 号⁹に定める住宅関連長期火災保険に該当し、融資先販売規制の対象外となるのでしょうか？

また、一部を事業の用に供する店舗併用住宅を建設するため住宅ローンを申し込んでいる顧客は、平成 2 4 年 4 月 1 日以後も規則第 2 3 4 条第 1 項第 1 0 号によるタイミング規制の対象となるという理解でよいのでしょうか？

- A 2 . その建設、購入又は改良（これらに付随する土地又は借地権の取得を含む。）のための資金の全部又は一部として銀行等からの借入金が充当されている又は充当されることが確実である賃貸住宅は、建物の全部を賃借人又は賃借人の事業の用に供することが明らかなものでない限り、現行の規則第 2 1 2 条の 2 第 1 項第 1 号に定める住宅関連長期火災保険の付保対象となる「住宅」に含まれると考えられます（同号に関する平成 1 9 年 1 2 月 2 1 日付パブリック・コメント結果参照）。
- 2 . 他方、平成 2 3 年内閣府令第 4 9 号による改正後の規則第 2 3 4 条第 1 項第 1 0 号（平成 2 4 年 4 月 1 日施行）によるいわゆるタイミング規制では、事業性の資金に限って、融資申込中の顧客に対し同号所定の保険契約締結の代理・媒介を行うことが禁じられています。このタイミング規制における事業性の資金には、用途に一部でも事業性があれば該当することから（同号に関する平成 2 3 年 9 月 6 日付パブリック・コメント結果）、顧客自ら店舗で事業を行うための店舗併用住宅の建設資金は、事業性があると判断されることとなります。その結果、当該顧客がその融資を申し込んでいる間は、同号所定の保険契約の締結の代理・媒介を行うことはできません。

Q 3 . 住宅ローン残高の調査

規則第 2 1 2 条の 2 第 1 項第 1 号に定める住宅関連長期火災保険を銀行等が募集した顧客から、当該銀行等に対し当該火災保険の満期更改の申出があった場合において、更改に係る火災保険が引き続き同号に定める火災保険に該当しているかどうか（すなわち、付保の対象が住宅ローン関連住宅であるか）を確認するため、当該顧客が募集時に借り入れた住宅ローンの残高をその同意なく調査する行為は、同条第 2 項第 1 号イの非公開金融情報保護措置に抵触しないと解してよいのでしょうか？

- A 3 . 規則第 2 1 2 条の 2 第 1 項第 1 号に定める住宅ローン関連の長期の火災保険に該当するための要件として、銀行等からの借入金が、保険の目的である住宅の建設、購入又は改良のための資金の全部又は一部に充当されている必要があります。このため、当該借入金が完済されれば、当該火災保険は同号でなく同項第 8 号に定める保険に該当することとなり、更改時には、融資先販売規制等の弊害防止措置が適用されます（規則第 2 1 1 条の 2

9 . 保険業法施行規則（第 2 1 2 条の 2 第 1 項第 1 号）住宅関連長期火災保険

保険期間が一年を超える火災保険契約のうち、その保険の目的である住宅の建設、購入若しくは改良（これらに付随する土地又は借地権の取得を含む。）のための資金の全部若しくは一部として銀行等からの借入金が充当されているもの若しくは充当されることが確実なもの又は当該保険契約に附帯して締結される地震保険契約。

(現第212条の2)第1項第1号に関する平成17年7月7日付パブリック・コメント結果)。

したがって、規則第212条の2第1項第1号に定める火災保険を自ら募集した場合であっても、銀行等がその顧客に当該火災保険の更改に関する説明を行うときは、あらかじめ当初の借入金の残高を確認し、必要な措置を決定する必要があります。

もっとも、この残高の確認行為は、同条第2項第1号イに規定する「銀行等損害保険募集制限先に該当するかどうかを確認する業務」に該当すると考えられるため、非公開金融情報保護措置としての同意を得ることなく行うことも許容されると解されます。

Q4．損害保険契約締結後における保障内容の拡充

規則第212条の2第3項第1号¹⁰によれば、既契約の更改に係る保険契約の締結の代理又は媒介は、原則として融資先販売規制の対象から除かれているが、当該更改のうち、目的物の価値の増加その他これに類する事情に基づかない給付の内容の拡充や、保険期間の延長を含むものは、融資先販売規制の対象となっている。損害保険契約締結後における次のような取扱いは、融資先販売規制の対象とならないと解して差し支えないでしょうか？

- (1) 変動する数値を保険料算出基礎とした暫定保険料で締結した保険契約について、当該数値の確定後に確定保険料との差額を徴収した。
- (2) 同一敷地内の全物件を対象として締結した火災保険の特殊包括契約について、実際に追加された物件は自動保障となったが、不足となった保険料を精算して領収した。
- (3) 保険期間中の輸送全物品を対象として締結した貨物海上保険の包括予定保険契約について、輸送予定の物品に関する見積りを作成して提示し、保険料を領収した。

A4．本規制の趣旨は、銀行等が、融資先に対しその影響力を背景として保険契約の更改の形で実質的に新たな保険募集を行うことを制限するものであり、保険契約者の利便の観点も踏まえれば、専ら保険契約者側の事情により保障内容の拡充が必要な場合には、銀行等により更改を認めることが適当であると考えられています(規則第211条の2(現第212条の2)第3項第1号に関する平成17年7月7日付パブリック・コメント結果)。本事案の(1)から(3)までのような取扱いは、本号の「更改」に直接には該当しないものですが、実質的に新たな保険募集を行う場合に該当しない限り、専ら保険契約者側の事情により保障内容の拡充が必要な場合として、原則として本規制の対象外と解されます。

Q5．融資申込み先への保険販売規制

規則第234条第1項第10号に規定する融資申込み先へのタイミング規制に関し、顧客が融資を申し込んでいるか否かの確認は、どのように行えばよいのでしょうか？

10．保険業法施行規則(第212条の2第3項第1号)損害保険募集制限先

銀行等が、「損害保険募集制限先」を保険契約者又は被保険者とする保険契約に限り、既に締結されている保険契約の更改の締結の代理又は媒介を手数料その他の報酬を得て行わないことを確保するための措置を講じていること。

- A 5 . 融資申込み有無の確認の方法については、融資の申込み情報はデータベース化が実務上困難と認められることを踏まえれば、特段の事情のない限り、当該顧客の申告に基づいて申込みの有無を確認することで足りると考えられます(規則第234条第1項第9号(現第10号)に関する平成17年7月7日付パブリック・コメント結果)。
- 2 . なお、当該顧客が自己の融資申込みの有無を認識していないとは考えにくいものの、「他の支店において融資に関する話をしているが、融資申込みなのかどうか不明」との申告を受けたような場合には、当該他の支店への照会により当該顧客の融資申込みの有無を確認することも必要です。

巻末資料3 国民生活センターへのトラブル相談事例

弊害防止措置は、保険契約者の保護において重要な役割を果たしているが、銀行の認識としては「融資先に取引を強要する地位乱用は独占禁止法などで禁じられており、圧力をかけてまでの保険販売はありえない。」として顧客利便性を損なう過剰規制だと主張し改正を求め続けている。

一方で、国民生活センターへ寄せられた具体的な相談事例をみると、以下の事例が発表されており、平成24年4月の弊害防止措置の見直しにおいては実質強化されたと言える。

・【事例1】断っている消費者への執拗な勧誘

満期になった定期預金の手続きのため銀行に行ったところ、保険を勧誘された。断ったところ、「2日後に来て」と言われ、定期預金の手続きをしてくれなかった。その2日後、銀行に出向き、窓口で「定期預金にして」と再度申し出たが別室に通され、2時間余り保険の勧誘をされた。根負けして個人年金保険の契約をしてしまったが、帰宅して夫に「30年先まで自由にならないお金では、老後の役に立たない」と言われ、契約をやめたい。

・【事例2】消費者の意向を無視した契約

定期預金をしている銀行から何度も電話があり、銀行に出向いた。保険を勧誘されたが、「年金はわずか」「元本が減るのは困る」「入院などに備えて、いつでも使えるお金が必要」と事情を説明した。しかし、販売員から「元本は減らない」「上がったら、いつでも解約できる」と勧められ、変額個人年金保険を契約し、500万円を支払った。1年後、100万円も減ってしまった。儲けたいとは思っておらず、定期預金で満足していた。

・【事例3】リスクや手数料などの説明不足

複数の通帳に散らばっていた預金600万円を一つにまとめようと銀行に行った際、販売員に「あなたにピッタリの新商品」「子供に確実に残せるうえに、年3%の利子がつく」と勧められた商品を契約した。しかし、後日、元本保証ではないことや、運用のための手数料がかかることを知った。このようなことは説明されていなかったため銀行に苦情を申し出たところ、販売員の説明不足は認めるが、契約をなかったことにはできないと言われた。

・【事例4】書類の形式的な記入

夫が亡くなり銀行で諸手続きをしていると、窓口の販売員相談コーナーに案内され、「今が最低、これから上がる。」と変額個人年金保険(500万円)を勧められた。わけがわからないまま書類を次々と読まれ、投資経験はなかったが言われるままに「あり」との記入もした。そのとき「元本は必ず返ってくるね」と何度も念を押したが、3か月後、電話で「いま返金すると400万円」と言われた。

・【事例5】申込書や保険約款の不交付

香典用のお金をおろしに銀行に行ったところ、「5年後に50万円儲かる」という商品の

勧誘を受けた。時間がなかったので 15 分ほど説明を聞き契約したが、申込書や契約書などを持っていないので、「後日説明に来てほしい」と伝えて帰宅した。

ところが、突然保険会社から書類が届き、契約したのは外貨建て個人年金保険でリスクがあり、いろいろな手数料がかかることが分かった。販売員は書類を交付していないことを認めている。

・【事例 6】クーリング・オフ妨害

定期預金をしようと銀行に電話をしたら、販売員が自宅に来て「定期預金よりも良い商品がある」と保険を勧められた。「非常に良い」と言われたので契約したが、個人年金の最終受取りが 107 歳になるので、将来はお金より今のお金の方が大切と思い、すぐに解約を申し出た。しかし、銀行からは「すでに支払った手数料の一部は返せない」と言われた。

本契約はクーリング・オフが可能であり、手数料も含めて全額返金されるものであった。

(平成 21 年 7 月 22 日 独立行政法人国民生活センターの個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル 報道発表資料より引用。)

意見書

平成 24 年 9 月 25 日

郵政民営化委員会事務局 御中

[郵便番号 / 住所] 〒 100-0006
東京都千代田区有楽町 1 - 12 - 1
新有楽町ビル 3 階 321 区

[提出者名] 社団法人 日本損害保険代理業協会
会長 岡部 繁樹

[連絡先] 本部事務局（担当：野元）
TEL：03-3201-2745
e-mail：nomoto@nihondaikyo.or.jp

ゆうちょ銀行の損害保険募集業務に関する意見募集について、以下のとおり意見を提出します。

記

1. 損害保険募集業務認可申請に対する意見

(1) 主旨

ゆうちょ銀行が今回行った認可申請は、実質的な国策会社である同銀行が、収益源の多様化を目的に新たに損害保険代理業に参入するものである。これは「民間にゆだねることが可能なものはできるかぎり民にゆだねる」という郵政民営化法の根本的な目的に相反するものであり、既に同種の業務を営む我々損害保険代理業者の利益を不当に害するものである。

よって、本会としては今回申請に断固反対する。

巨大な官業銀行であるゆうちょ銀行が業務を拡大して損害保険代理業に参入し、一般の損害保険代理業者よりも有利な条件を提示して同種の損害保険を取り扱うこととなれば、全国各地で地道に消費者の期待に応えながら事業を維持してきた我々損害保険代理業者に極めて大きな影響を与えることになる。これは、郵政民営化法の基本理念として求められている「地域経済の健全な発展と市場に与える影響」への配慮を怠るものであるとともに、「対等な競争条件の確保」にも反し、結果として「国民経済の健全な発展に寄与」しないこととなる。

こうした点を踏まえ、ゆうちょ銀行としては、安易な新規業務への参入を止め、完全民営化の道筋を明らかにした上で、まずは適正な規模への業務縮小を進めるべきである。

上記を踏まえ、関係当局等においては、郵政民営化法の目的・理念をなし崩し的に蔑にすることなく、目先の利益に囚われない長期的視点を持ち、国民経済全体の活性化の観点から大局的な

検討を行うとともに、ゆうちょ銀行の事業遂行に当たっては、既存の各事業者との協業、連携、役割分担を推し進め、地域経済全体の発展のために尽力するよう強く要望する。

(2)上記主旨の理由と背景

そもそも郵政民営化の目的は、世界最大級の規模に肥大化した官による金融事業を段階的に縮小し、民間市場への資金還流を通じて民の活力を創造し、我が国地域経済の健全な発展を促すことにあるはずである。

しかしながら、今回の認可申請は、未だにゆうちょ銀行の完全民営化の道筋が示されていない中で、なし崩し的に業務拡大を図り、既存の損害保険代理業者の主力商品の一つである火災保険の販売まで手掛けようとするものである。これは、郵政民営化法第一条で示された「民間にゆだねることが可能なものはできる限りこれにゆだねる」との理念に相反するものであり、全国の損害保険代理業者の利益を不当に害するものである。

また、新規参入に当たり、既存の一般損害保険代理店とは異なる不公平・不平等な条件（保険料の割引等）で保険商品の販売を行うこととなれば、同法第二条で示され、先の国会審議でも確認されている「同種の業務を営む事業者との対等な競争条件を確保するための措置を講じる」との理念を無視するものであるとともに、消費者間の不公平な取り扱いを招くものであり、容認できるものではない。

事実上の国策会社であるゆうちょ銀行がやむを得ず新規業務へ参入するに当たっては、「民でできるものは民へ」との基本方針の下で経営規模の縮小を図りつつ、個別に公正・公平な競争条件の確保や利用者保護、更には地域社会との共存等の課題を総合的、かつ、慎重に検討する必要があることは明白である。

今回の認可申請は「顧客利便性」という建前の中で、収益源の多様化並びに収益構造の改善を図るために代理店手数料を稼ぐことが目的となっており、郵政民営化法の大前提を覆すものである。ゆうちょ銀行のような背景を持つ金融機関は、徒にフィービジネスに手を出すのではなく、地域金融機関の一つとして、その独自性を発揮しながら本業に注力することでしっかりとした経営基盤を築き、地域経済の発展に尽力すべきである。

認可申請の理由の一つとして、「住宅の損害を補償するための保険を資金の借り入れの際に併せてご提案することで顧客利便性の向上を目指す」ことが挙げられている。しかしながら、実際のスキームでは、ローン取扱担当者は火災保険の必要性の説明等を行うだけで、具体的な商品説明等の勧奨行為は、ローン取扱担当者とは別の部署の損害保険募集集中店の社員が電話等で行う二重構造となっている。これは顧客にとっては二度手間となって無用なロードが増えるばかりでなく、保険の対象物件を現実に確認しないまま保険募集が行われることになる。これでは、個々の住宅を取り巻く様々なリスクに応じた適切・的確な保険提案が行われない懸念があり、顧客利便性に資するとは言えない。

東日本大震災においては、1兆2千億円以上の地震保険金が支払われ、被災者の生活再建に大きな役割を果たしたが、専門の損害保険代理店扱の火災保険に比べて金融機関が扱った火災保険の地震保険付帯率が総じて低く、保険で救われる契約者が少なかったことが問題となっている。

これは金融機関の職員が顧客のリスクに対応するのではなく、自行の債権保全を目的として保険募集を行うために、契約時の商品説明が的確に行われず、必要な補償をお勧めできていないことに原因の一端がある。保険は形がない商品であるが故に募集時の説明が極めて重要となるが、今回の募集スキームにおいて、専任ではない保険募集従事者が、こうした役割を果たすことができるかとの懸念がある。

また、住宅ローンに付随する火災保険は融資期間とリンクするため30年等の長期契約となるケースが大半であるが、地震保険は最長5年契約であり、サイクリックな更新手続きが必要となる。顧客と直接接することのない担当者が、こうした地道な顧客対応を適切に行える態勢と能力があるのかとの懸念もある。

ゆうちょ銀行を始めとした日本郵政グループは、「社会と地域の発展に貢献」することを経営理念に掲げ、「働く人、事業を支えるパートナー、社会と地域の人々、みんながお互い協力し、そして一人ひとりが成長できる機会を創出する」ことを経営方針としている。

正に地域の活性化を事業目的として掲げているはずであるにも関わらず、既にその地域で日々地道に事業に取り組んでいる民間の中小事業者の成長、発展を妨げるような事業を、「収益源の多様化」や「収益構造の改善」といった自らの利益優先で推し進める姿勢は自己矛盾そのものであり、政府関与を引きずるゆうちょ銀行の行為としては極めて大きな問題があると言わざるを得ない。

むしろゆうちょ銀行のような性格を有した特殊な金融機関は、民間事業者との協業や連携、役割分担を積極的に進め、相互の繁栄を図りながら地域社会の発展に取り組むべきである。

以上

平成 年 月 日

自動車販売 株式会社
代表取締役 殿

一般社団法人 損害保険代理業協会
会 長

公正な自動車保険（任意保険）募集に関する件

拝啓 貴社益々ご隆盛のこととお慶び申し上げます。平素は弊会の活動にご協力を賜り、心より厚く御礼申し上げます。

さて、貴社社員の皆様におかれましては、損害保険普及のためにご尽力下さり、弊会といたしましても敬意を表する次第であります。昨今の厳しい経済情勢の中、貴業界の主業務と同様に自動車保険（任意保険）の契約募集につきましても厳しい試練の時が続いております。

なお、貴職におかれましては、これまでも社員の皆様の保険業務遂行について、コンプライアンスの励行を厳しくご指導しておられることと拝察いたします。このような情勢の中、消費者の皆様に対して正しい保険募集を行うため、以前ご案内をさせて頂きました保険業法300条（別紙）に関する、貴業界の営業担当者の方々と弊会会員とのトラブルにつきましても、かなりの改善が成されたものと思われまます。しかしながら、不透明な契約募集の報告が未だに弊会会員よりあり、具体的には下記のような事案報告があります。

契約者への十分な説明を欠いた既契約の不利益解約処理等の不公正な契約消滅行為

自動車保険（任意保険）の加入を条件として、販売車両価格の値引き、下取り価格の引き上げ、その他サービス品等の提供を約する行為

これらは、保険業法第300条（別紙）に抵触する行為です。

弊会といたしましては、貴業界営業担当の皆様と弊会会員が、共に損害保険業界の一員として公平・公正な競争を通じて、正しい損害保険の普及発展を目指す事こそ、真に保険契約者の安心と全ての交通事故被害者の救済に貢献するものであると確信しております。

大変恐縮ではございますが、どうか今一度、貴社社員各位に「関連法規等の遵守とコンプライアンス励行の重要性」を周知徹底下さり、特に上記のような法律に抵触する行為のない営業をご指導下さいますようお願い申し上げます。

敬具

保険業法第300条（保険契約の締結又は保険募集に関する禁止行為）

（1）保険会社等若しくは外国保険会社等、これらの役員（保険募集人である者を除く。）、保険募集人又は保険仲立人若しくはその役員若しくは使用人は、保険契約の締結、保険募集又は自らが締結した若しくは保険募集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に関して、次に掲げる行為（自らが締結した又は保険募集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に関しては第一号に掲げる行為（被保険者に対するものに限る。））に限り、次条に規定する特定保険契約の締結又はその代理若しくは媒介に関しては、同号に規定する保険契約の契約条項のうち保険契約者又は被保険者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及び第九号に掲げる行為を除く。）をしてはならない。ただし、第二百九十四条第一項ただし書に規定する保険契約者等の保護に欠けるおそれがないものとして内閣府令で定める場合における第一号に規定する保険契約の契約条項のうち保険契約者又は被保険者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については、この限りでない。

- 1．保険契約者又は被保険者に対して、虚偽のことを告げ、又は保険契約の契約条項のうち保険契約者又は被保険者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
- 2．保険契約者又は被保険者が保険会社等又は外国保険会社等に対して重要な事項につき虚偽のことを告げることを勧める行為
- 3．保険契約者又は被保険者が保険会社等又は外国保険会社等に対して重要な事実を告げるのを妨げ、又は告げないことを勧める行為
- 4．保険契約者又は被保険者に対して、不利益となるべき事実を告げずに、既に成立している保険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行為
- 5．保険契約者又は被保険者に対して、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
- 6．保険契約者若しくは被保険者又は不特定の者に対して、一の保険契約の契約内容につき他の保険契約の契約内容と比較した事項であって誤解させるおそれのあるものを告げ、又は表示する行為
- 7．保険契約者若しくは被保険者又は不特定の者に対して、将来における契約者配当又は社員に対する剰余金の分配その他将来における金額が不確実な事項として内閣府令で定めるものに

ついて、断定的判断を示し、又は確実であると誤解させるおそれのあることを告げ、若しくは表示する行為

8 . 保険契約者又は被保険者に対して、当該保険契約者又は被保険者に当該保険会社等又は外国保険会社等の特定関係者（第100条の3（第272条の13第2項において準用する場合を含む。第301条において同じ。）に規定する特定関係者及び第194条に規定する特殊関係者のうち、当該保険会社等又は外国保険会社等を子会社とする保険持株会社及び少額短期保険持株会社（以下この条及び第301条の2において「保険持株会社等」という。）、当該保険持株会社等の子会社（保険会社等及び外国保険会社等を除く。）並びに保険業を行う者以外の者をいう。）が特別の利益の供与を約し、又は提供していることを知りながら、当該保険契約の申込みをさせる行為

9 . 前各号に定めるもののほか、保険契約者等の保護に欠けるおそれがあるものとして内閣府令で定める行為

(2) 前項第5号の規定は、保険会社等又は外国保険会社等が第4条第2項各号、第187条第3項各号又は第272の2第2項各号に掲げる書類に基づいて行う場合には、適用しない。

巻末資料 6 不公正と思われる保険募集等に関する報告書 雛形

FAX : - -

不公正と思われる保険募集等に関する報告書 報告先：一般社団法人 損害保険代理業協会（担当：企画環境委員会）	
日常の営業活動の中で、保険募集等に関し、明らかに不公正と思われるケース やコンプライアンス上おかしいと思われるケース等ご報告下さい。	
報告者： 代理店名（ ）氏名（ ） 連絡先（電話： ）所属支部（ ） 支部）	
該当先 （ ） 専門代理店・整備工場等 会社名（ ） 担当者名（ ） （ ） 金融機関（銀行・信用金庫・農協等） 会社名（ ） 担当者名（ ） （ ） 自動車ディーラー等 会社名（ ） 担当者名（ ） （ ） 保険会社・共済等 会社名（ ） 担当者名（ ） （ ） 勤務先（ ） 担当者名（ ）	
該当案件：おかしいと思われた保険募集状況等 なるべく具体的に！ （1）いつ（ 年 月 日） （2）どこで（ 上記店舗 お客様宅） （3）だれが 個人 ・ 法人 （4）どのように （ ）車の販売にあたり、お客様の不利益になる保険の勧誘をした。 （ ）家の新築時に、融資担当者がローン金利を優遇することを条件に保険の勧誘をした。 （ ）勤務先で、強制的に保険を切り替えさせられた。 （ ）十分な説明もないまま 保険に加入又は切り替えさせられた。 （ ）これまで加入していた生命保険を十分な説明も無く解約し、新たに入り直すことを勧められた。 （ ）その他 具体的に記入（ ） 備考（ ）	
ご協力頂き、誠に有難うございました。上記案件を証明する資料等がありましたら添付して下さい。 資料が無くても事例を積み重ねて本部へ報告致しますので、趣旨をご理解の上ご協力をお願い致します。	
個人情報の取扱いについて 一般社団法人〇〇〇損害保険代理業協会（以下「当協会」）は、個人情報保護の重要性に鑑み、また、保険代理業に対する社会の信頼をより向上させる為、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）その他の関連法令・ガイドライン等を遵守して、個人情報を適正に取り扱うと共に、安全管理について適切な措置を講じます。当協会は、個人情報の取り扱いが適切に行われるように協会会員への教育・指導を徹底し、適正な取り扱いが行われるよう取り組んで参ります。また、個人情報の取り扱いに関する苦情・相談に迅速に対応し、当協会の個人情報の取り扱い及び安全管理に係る適切な措置については、適宜見直し、改善いたします。	

平成 年 月 日

損害保険株式会社
支店長 殿

一般社団法人 損害保険代理業協会
会長

乗合承認申請の迅速な承認並びに承認後の適正な対応の申し入れについて

拝啓 ○○の候、貴社ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、題記の件につきましては、2009年3月3日の金融審議会「保険の基本問題に関するWG」において、乗合代理店制度の普及促進としての提言を弊会よりさせていただいております。

主たる理由としましては、商品・保険料の多様化の中で、消費者はよりニーズに適した商品の提供を望んでおり、複数の商品の中から選択して加入したいとの要望が強いことを指摘させていただきました。

しかしながら、実際には乗合代理店として活動するためには既存保険会社の事前承認が必要となり、現実にはハードルが高い状況です。

つきましては、金融審議会への提言の中でも申し入れしましたとおり、既存保険会社との信頼関係の維持を前提にした上で、合理的理由が認められた乗合については速やかに実現できるように、ご対応のほど、何卒宜しくお願い申し上げます。

また、乗合の際に当該代理店について、不当な待遇や不適正な対応等がなされないよう、十分にご留意願います。

敬具

ご参考：平成23年度改定 「損保協会 損害保険代理店登録事務取扱マニュアル」抜粋

「所属保険会社は、新たに乗り合う保険会社について、代理店から乗合承認の申し出があった場合、乗合承認に関する請求書を受理しなければならない。

乗合の諾否は文書にて受理日から原則1か月以内に回答する。

乗合を拒否する場合は乗合拒否の理由を文書で回答するか、代理店と十分話し合う。」

以上