

生命保険・損害保険

コンプライアンスに関するガイダンス・ノート

2 0 1 6 年 3 月

一般社団法人全国銀行協会

はじめに

銀行で保険業務に携わる方々に、保険業務に関する理解を深めていただくための参考として、本書を作成いたしました。銀行が保険の募集業務を行うに当たって遵守すべき主な法令等には、銀行法はもとより、保険業法、保険法、金融商品取引法、金融商品販売法、消費者契約法、犯罪収益移転防止法、独占禁止法のほか、個人情報保護法等があり、当然のことながら民法、商法、刑法等の一般法も遵守する必要があります。

なお、当協会では、2009年7月に国民生活センターから個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル防止について要望を受けたことを踏まえ、同年9月の理事会において、保険商品の募集に当たって預金との誤認防止の徹底を図る等、お客さまとのトラブルの未然防止に向けた説明態勢の強化に取り組む旨の申し合わせを行っています。それらは巻末に参考資料として添付していますので、併せてご参照ください。

■遵守すべき主な法規範

保険募集代理店、保険募集人への規制	金融商品の販売に対する規制
① 保険業法	① 銀行法
② 保険業法施行令	② 金融商品取引法
③ 保険業法施行規則	③ 金融商品販売法
④ 保険法	④ 消費者契約法
⑤ 保険会社向けの総合的な監督指針 等	⑤ 犯罪収益移転防止法
	⑥ 個人情報保護法 等

保険業法では、同法の目的として以下の事項が定められています。

- ① 「保険業を行う者の業務の健全かつ適切な運営」
- ② 「保険募集の公正を確保」
- ③ 「保険契約者等の保護」

法令に違反する行為があった場合には、違反の内容や程度によって、行政処分（業務改善命令、登録の取消、業務停止、過料）、刑事処分（懲役、罰金）、民事上の責任（損害賠償責任）、社会的制裁（信用の失墜、マイナスのイメージ）等の大きなペナルティを受けることになります。

本書の内容を十分に理解して適切な保険募集を行うように心がけてください。

2016年3月
一般社団法人全国銀行協会

目次

- 本書の見方
- 銀行窓販規制見直しの経緯
- 「弊害防止措置」について
- 「保険法」の施行について
- 金融 ADR 制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)について

I 保険募集に当たり

I-1 保険に関する法令等遵守体制	9
I-1-1 保険募集指針の策定・公表	9
I-1-2 法令等遵守統括責任者・法令等遵守責任者の任命・配置	9
I-1-3 保険代理店である銀行に対する体制整備義務	9
I-2 適切な保険募集管理態勢の確立	10
I-2-1 保険募集	10
I-2-2 権限の明示	11
I-2-3 募集関連行為	11
I-3 保険商品の販売資格と融資担当者分離規制	12
I-3-1 保険募集人資格	12
I-3-2 融資担当者分離規制	12

II 保険募集前の確認事項

II-1 非公開情報保護措置	14
II-2 影響遮断措置の事前説明義務	15
II-3 適合性の原則	15
II-4 構成員契約規制	17
II-4-1 構成員契約規制の内容	17
II-4-2 構成員契約規制の趣旨	17
II-4-3 生命保険販売における具体的な制限	17
II-5 事業性融資の貸出先法人の代表者等への募集制限(いわゆる『保険募集制限先規制』)	18
II-6 融資申込み期間中の保険募集の禁止(いわゆる『タイミング規制』)	20
II-7 潜脱行為の禁止、グループ会社等間を通じた潜脱行為の禁止(いわゆる『知りながら規制』)	21

III 保険募集時に遵守すべき事項

III-1 保険業法における保険募集の基本的なルール	22
III-1-1 意向把握・確認義務	22
III-1-2 情報提供義務	24
III-1-3 意向把握・確認義務、情報提供義務の適用除外	26
III-2 保険業法における保険契約の締結、または保険募集に関する禁止行為	27
III-2-1 虚偽の内容を告げる行為、判断に影響を及ぼすことになる重要な事実を告げない行為の禁止	27

Ⅲ-2-2	告知義務違反を勧める行為、重要な事実の告知妨害の禁止	27
Ⅲ-2-3	不利益となる事実を告げない不適切な乗換行為の禁止	28
Ⅲ-2-4	特別の利益の提供の禁止	29
Ⅲ-2-5	誤解を招く比較説明の禁止	29
Ⅲ-2-6	断定的判断の提供の禁止	30
Ⅲ-3	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禁止行為	31
Ⅲ-3-1	保険料立替の禁止	31
Ⅲ-3-2	威圧的募集・優越的地位を利用した募集等の禁止	31
Ⅲ-3-3	抱き合わせ販売等優越的地位を不当に利用した保険募集の禁止	32
Ⅲ-3-4	誤解させるおそれのあることを告げ、または表示する行為の禁止	32
Ⅲ-4	公正取引委員会ガイドラインにおける留意点	33
Ⅲ-5	消費者契約法にもとづく規定	34
Ⅲ-6	金融商品販売法における説明義務の規定	34
Ⅲ-7	金融商品取引法における行為規制	35
Ⅲ-7-1	金融商品取引法の準用規定	35
Ⅲ-7-2	準用される金融商品取引法の行為規制	35
Ⅲ-7-3	特定投資家制度	36
Ⅲ-8	その他の禁止行為	37
Ⅲ-8-1	保険料の費消・流用の禁止	37
Ⅲ-8-2	社員代行募集・付績契約の禁止	37
Ⅲ-8-3	保険本来の趣旨を逸脱するような募集活動の禁止	37
Ⅲ-8-4	特定窓口以外の窓口での販売禁止	37
Ⅲ-8-5	保険会社の誹謗・中傷の禁止	38
Ⅲ-8-6	無面接募集の禁止、代筆・加筆の禁止	38

IV 申込み時に留意すべき点

IV-1	意向確認	39
IV-2	預金等との誤認防止	39
IV-3	保険料を借入金で充当した場合のリスクの説明	39
IV-4	クーリング・オフ制度	40
IV-5	実際にあったトラブル・クレーム例(国民生活センターの報道発表資料)	40
IV-6	全国銀行協会におけるあっせん申立ての概要	42

参考資料

【参考資料1】

独立行政法人国民生活センター

・要望書「個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブルの防止について(要望)」(平成21年7月21日)

・報道発表資料「個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブルー高齢者を中心に相談が倍増ー」

(平成21年7月22日)

【参考資料2】

全国銀行協会 理事会申し合わせ「個人年金保険の募集における説明態勢の強化について」

(平成21年9月24日)

【参考資料3】

保険に係る全国銀行協会あっせん委員会へのあっせん申立て事案の事例

● 本書の見方

銀行が取り扱いできる主な保険商品を、解禁時期別に区分すると以下のとおりとなります。

第一次解禁商品 2001年4月1日～	住宅ローン関連信用生命保険、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
第二次解禁商品 2002年10月1日～	個人年金保険、財形保険、年金払積立傷害保険、財形傷害保険
第三次解禁商品① 2005年12月22日～	一時払終身保険（法人契約を除く）、一時払養老保険（法人契約を除く）、貯蓄性生存保険（死亡保障部分の小さいもの）、積立火災保険、積立傷害保険等
第三次解禁商品② 2005年12月22日～	一時払終身保険（法人契約）、一時払養老保険（法人契約）、短満期平準払養老保険、個人向け賠償保険等
全面解禁商品 2007年12月22日～	定期保険、平準払終身保険、長期平準払養老保険、貯蓄性生存保険（死亡保障部分の大きいもの）、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

- (※) 事業関連保険は全面解禁商品であるが、そのうち銀行等のグループ会社を保険契約者とするものについては、第三次解禁商品①に準じた規制が適用される。
- (※) 個人年金保険、年金払積立傷害保険、貯蓄性生存保険、短満期平準払養老保険のうち、法人契約については、全面解禁商品となる。

生命保険、損害保険の募集に関する法令や規則には、全ての保険商品に共通して適用されるものもあれば、第三次解禁商品②以降の商品のみに適用されるものもあります。また、生命保険のみ適用されるものや変額個人年金保険等の特定保険契約のみに適用されるものがあるため、本書では記載内容が何に適用されるかを分かりやすくするため、以下のマークを表記します。

マーク	
生命保険	生命保険においてのみ適用
第三次②・全面解禁商品	第三次解禁商品②・全面解禁商品においてのみ適用
特定保険	変額保険、外貨建保険、市場価格調整機能付 ^(※) 保険のみ適用（特定保険契約は、金融商品取引法が準用されます） (※) 市場金利に応じた運用資産の価格変動を解約返戻金額に反映させる機能
(なし)	全てに適用

本書は保険募集におけるコンプライアンスに関わる主な事項について記載するもので、2016年5月29日施行の改正保険業法および関連の法令等にもとづき記載しております。

なお、本書に使用した略称は、次のとおりです。

施行規則＝保険業法施行規則

監督指針＝保険会社向けの総合的な監督指針

主要行等向け監督指針＝主要行等向けの総合的な監督指針

地域金融機関向け監督指針＝中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針

金商法＝準用金融商品取引法

● 銀行窓販規制見直しの経緯

銀行による募集可能な保険商品種類に対する規制は、2000年5月から段階的に緩和されていき、2007年12月22日から全ての保険種類に係る規制が撤廃され、全保険商品の取扱いが可能になりました。

銀行の保険窓口販売に係る規制見直しの経緯

2000年5月	保険業法改正、銀行への保険窓販解禁（2001年4月施行）
2001年4月1日 第一次解禁	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の銀行窓販解禁 大手銀行・地銀等が住宅ローン関連長期火災保険を中心に取扱開始
2002年10月1日 第二次解禁	個人年金保険、財形保険、年金払積立傷害保険の銀行窓販解禁 大手銀行・地銀等が年金保険取扱開始
2005年6月	金融庁は、2007年末の全面解禁と、2005年12月の窓販拡大を決定し、内閣府令案を公表。弊害防止措置（次頁参照）案も発表
2005年12月22日 第三次解禁	一時払終身保険、一時払養老保険、10年以下の平準払養老保険（法人契約を除く）、自動車保険・自賠責保険以外の個人向け損害保険（事業関連の保険、団体契約等を除く）、積立傷害保険の窓販解禁 既存解禁商品の住宅ローン関連長期火災保険の販売条件制限も緩和 大手銀行・地銀等は一時払終身保険を中心に取扱開始
2007年12月22日 全面解禁	銀行による保険窓販の全面解禁 （取扱保険種類を制限する規制を撤廃）
2012年4月1日	弊害防止措置（次頁参照）の一部見直し
2016年5月29日	積極的なお客さま対応を求める義務（意向把握・確認義務、情報提供義務）、保険募集人に対する体制整備義務等の導入

第三次解禁時には、それまでに解禁されている商品を含め、募集における弊害防止措置が強化されました。銀行は保険募集に当たり適切な販売および内部管理体制の構築が求められ、全面解禁時まで保険募集の実施状況や、弊害防止措置の実効性が確保されているかどうか当局によるモニタリングが行われました。

モニタリングの結果として、特段の問題はないとの結論により新たな弊害防止措置は設けず、2005年6月に決めた2007年末の全面解禁を行うに至りました。

ただし、全面解禁後においても、引き続き当局によるモニタリングが実施され、その結果を踏まえ、保険契約者等の保護や利便性の観点から、弊害防止措置等の見直しが行われ、2012年4月に施行されました。

また、その後、保険募集チャネルの多様化や、いわゆる保険代理店の大型化など、保険募集を巡る環境の変化に対応するため、積極的なお客さま対応を求める義務（意向把握・確認義務、情報提供義務）や保険募集人に対する体制整備義務等が導入され、2016年5月に施行されることとなりました（なお、これらの義務は銀行窓販のみに課されるものではありません）。

●「弊害防止措置」について

銀行が保険募集を行う際、優越的地位や影響力を行使してお客さまに損害を与えることや、公平な競争を害することを防ぎ、また預金・為替・融資等の取引で得た情報を不当に保険販売に利用することを防ぐために設けられた法規制を「弊害防止措置」といいます。弊害防止措置は、全商品に係るものと、第三次解禁商品②および全面解禁商品に係るものがあります。

① 全商品に係る弊害防止措置

規制等	概要	頁
保険募集指針の策定・公表	銀行は、法の定めに従い保険募集指針を定め、公表し、実施しなければなりません。	9
法令等遵守統括責任者・法令等遵守責任者の任命・配置	銀行は保険募集に係る法令等の遵守を確保するため、保険募集に係る業務を行う営業部店単位における責任者、ならびに当該責任者を指揮する統括責任者を配置しなければなりません。	9
非公開情報保護措置	預金・為替・貸出等の銀行取引を通じて得たお客さまの非公開情報（非公開金融情報）を保険の募集に利用する場合には、お客さまの事前同意が必要です。また、逆に保険募集の際に得たお客さまの非公開情報（非公開保険情報）を、銀行取引に利用する場合も、お客さまの事前同意が必要です。	14
影響遮断措置の事前説明義務	銀行が保険募集を行うに当たって、お客さまの当該保険商品への加入の有無が、他の銀行取引に影響しないことを募集開始前に説明しなければなりません。	15

② 第三次解禁商品②・全面解禁商品に係る弊害防止措置

規制等	概要	頁
融資担当者分離規制	銀行は、事業性資金の融資に係る応接業務を行う者が、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りません。融資担当者は、お客さまに対し優越的地位にある場合が想定されるため、「圧力募集」を事前に排除することを目的とした規制です。	13
保険募集制限先規制	銀行は「保険募集制限先規制」の対象先を保険契約者または被保険者として、保険募集手数料等の報酬を得た保険募集を行うことは禁止されています。	18
タイミング規制	お客さまが銀行に対し、事業性資金の融資申込みをしていることを知りながら、銀行がそのお客さまを契約者とする保険募集を行うことは禁止されています。また、銀行に対し事業性資金の融資申込みをしている法人の代表者に保険募集を行うことも禁止されています。	20
銀行の特定関係者 ^(※) に対する規制 (知りながら規制)	銀行の保険募集制限先規制、またはタイミング規制に該当することを知りながら、銀行の特定関係者に該当する保険代理店が保険募集を行うことは禁止されています。	21

(※) 銀行法施行令第4条の2第1項第1号から第10号までに掲げる特定関係者をいいます。

●「保険法」の施行について

保険法は、保険契約の当事者間における契約ルールについて定めた法律で、社会経済の変化に対応して、商法に規定する保険契約に関する法制を見直して適用範囲を拡大するとともに、保険契約者等を保護するための規定等を整備することを目的として、2010年4月に施行されました。

このうち、保険募集に関連する規定としては以下のようなものがあります。

- ①被保険者（または契約者）の告知義務の内容が、「自発的に告知事項を申告する義務」から「保険会社が告知を求めた事項に応答する義務」へと変更されたこと
また、生命保険募集人による告知妨害等があった場合には、原則として保険会社は告知義務違反を理由に契約を解除することができないこと
- ②保険金の支払時期について、適正な保険金の支払いのために必要な調査に要する合理的な期間が経過した後については、保険会社が遅滞の責任を負う（遅延利息の支払い等）こと
- ③保険契約について被保険者がいったん同意をしても、その後に保険契約者や保険金受取人との間の信頼関係が破壊された場合や、同意の基礎となった事情が著しく変化した場合には、被保険者は保険契約者に対して保険契約の解除を請求することができること
- ④保険契約者の差押債権者や破産管財人等が、解約返戻金を取得するために保険契約を解除しようとした場合には、保険金受取人は、解約返戻金相当額をその解除権者に対して支払うことによって、保険契約を継続させることができること
- ⑤商法下では、例えば年払契約が解約された場合、未経過期間部分の保険料は返金する必要はなかった（「保険料不可分の原則」）が、保険法ではこの原則は適用されないこと

● 金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）について

消費者保護・お客さま目線の重視といった機運の高まりを背景に、苦情・紛争の解決を行う第三者機関を金融庁等が指定する金融ADR制度が導入され、2010年10月から全国銀行協会が銀行法・農林中央金庫法上の指定紛争解決機関として、お客さまからの苦情の申し出および紛争の解決の申立てについて、公平中立な立場で解決のための取組みを行っております。

保険商品の募集開始時に、お客さまに手交する書面（銀行が作成する保険募集指針等、保険会社が作成する募集関連資料、または他の販売書面に挿み入れした資料等のいずれか）に、銀行法上の指定紛争解決機関である全国銀行協会の苦情等受付部門である「全国銀行協会相談室」の名称・連絡先が記載されています。

また、お客さまから、どのような制度なのか等の問い合わせがある場合には、全国銀行協会が作成した全国銀行協会相談室のご案内チラシを交付する等により正確な説明をしなければなりません。

なお、保険会社作成の契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）等には、保険業法上の指定紛争解決機関である生命保険協会、日本損害保険協会、保険オンブズマンの記載があります（保険会社や対象業務により記載されている指定紛争解決機関は異なります）。

I 保険募集に当たり

I-1 保険に関する法令等遵守体制

I-1-1 保険募集指針の策定・公表【施行規則第212条第2項第2号、監督指針Ⅱ-4-2-6-3】**弊害防止措置**

保険募集指針の策定

銀行は法の定めに従い保険募集指針を定め、公表し、実施しなければなりません。

具体的には、以下の事項等を保険募集指針に定める必要があります。

- ① 募集を行う引受保険会社の商号や名称を明示するとともに、保険契約の引受や保険金等の支払いは保険会社が行うことや、保険契約に係るリスクの所在について適切な説明を行うこと
- ② お客さまの自主的な判断による選択を可能とするための情報の提供を行うこと
- ③ 法令違反によりお客さまに損害を与えた場合には、募集代理店としての販売責任があること
- ④ 「保険契約内容についての照会対応」「保険契約に関する苦情・相談への対応」「保険金等の支払い手続に関する照会対応」等の保険契約成約後に銀行が行う業務内容を明示し、適切なお客さま対応を行うこと
- ⑤ 保険募集時の説明記録や苦情・相談に係る面談内容等を記録し、保険募集時の説明記録については保険期間終了まで保存すること

I-1-2 法令等遵守統括責任者・法令等遵守責任者の任命・配置

【保険業法第275条、施行規則第212条第2項第3号、監督指針Ⅱ-4-2-6-8】**弊害防止措置**

銀行は保険募集に係る法令等（法令、法令にもとづく行政官庁の処分、銀行の内部規則その他これらに準ずるものをいう）の遵守を確保するため、保険募集に係る業務を行う営業部店単位における責任者、ならびに当該責任者を指揮する統括責任者を配置しなければなりません。

(1) 保険募集に係る法令等遵守統括責任者の責務

- ・「保険募集に係る法令等遵守責任者」（下記（2）を参照）を指揮
- ・保険募集に係る法令等遵守の確保のための業務を統括管理

(2) 保険募集に係る法令等遵守責任者の責務

- ・保険募集業務に係る法令諸規則等の遵守を基本とした営業活動およびお客さま管理が適正に行われるよう指導、監督および徹底を図る
- ・保険業や保険募集業務の法令実務の習得に努める
- ・問題等が生じた場合に、所管部署等への迅速な報告を実施し、所管部署等からの指示を受けて、適切な対応を行う

I-1-3 保険代理店である銀行に対する体制整備義務

【保険業法第294条の3、施行規則第227条の7、227条の9、227条の11、監督指針Ⅱ-4-2-9】

保険代理店である銀行は、保険募集に関する業務について、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ります。業務の規模・特性に応じて「保険会社に課されている体制整備」に準じた対応を行う必要があります。また、保険募集人である行員も体制整備義務の対象となることから、保険会社や保険代理店である銀行の教育・管理・指導に従って、適正に業務を実施していることが重要です。

例えば、以下のような体制整備が求められます。

- ① 法令遵守等に係る教育・管理・指導
 - ・重要事項のお客さまへの説明等、保険募集の業務の適切な運営を確保するための社内規則等の策定
 - ・保険募集に従事する役職員に対する、社内規則等にもとづいた適正な業務運営を確保するための研修の実施
- ② 個人情報保護法等に則った適切なお客さま情報の管理
- ③ 募集関連行為従事者が不適切な行為を行わないようにするための措置
 - ⇒ I-2-3 募集関連行為 参照
- ④ 保険募集関連業務（密接関連業務を含む。）の委託先の管理
- ⑤ 保険会社のために保険契約の締結の代理・媒介を行う立場を誤解させるような表示の禁止
 - ⇒ I-2-2 権限の明示 参照
- ⑥ 乗合代理店における比較推奨販売（比較説明・推奨販売）
 - ⇒ III-1-2 情報提供義務 参照
- ⑦ 商号等の使用許諾
 - ・保険募集人である自社が他人（他の保険募集人を含む）に対して商号等の使用を許諾している場合に、自社と他人が異なる主体であることや、保険商品の品揃えの相違点を説明する等の、当該他人が自社と同一の事業を行うものとお客さまに誤認させないための措置

I-2 適切な保険募集管理態勢の確立

I-2-1 保険募集【保険業法第2条第26項、監督指針II-4-2-1(1)】

「保険募集」とは、保険契約の締結の代理または媒介を行うことをいいます。
 具体的には以下のような行為を指します。

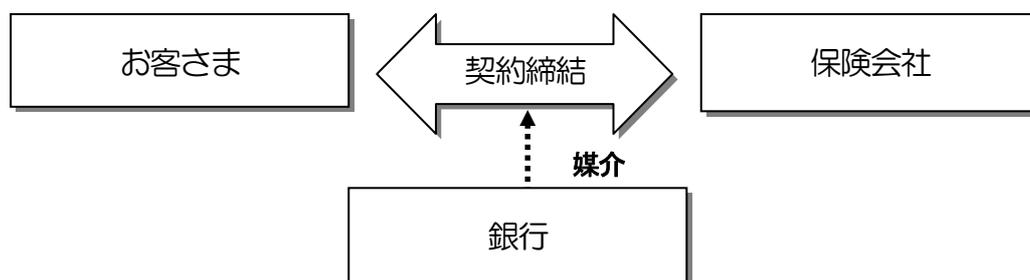
- ① 保険契約の締結の勧誘
- ② 保険契約の締結の勧誘を目的とした保険商品の内容説明
- ③ 保険契約の申込の受領
- ④ その他の保険契約の締結の代理または媒介

このうち、④に該当するか否かについては、一連の行為の中で、当該行為の位置付けを踏まえたうえで、以下の2つの要件に照らして総合的に判断するものとされています。

- ・ 保険会社または保険募集人などからの報酬を受け取る場合や、保険会社または保険募集人と資本関係等を有する場合など、保険会社または保険募集人が行う募集行為と一体性・連続性を推測させる事情があること
- ・ 具体的な保険商品の推奨・説明を行うものであること

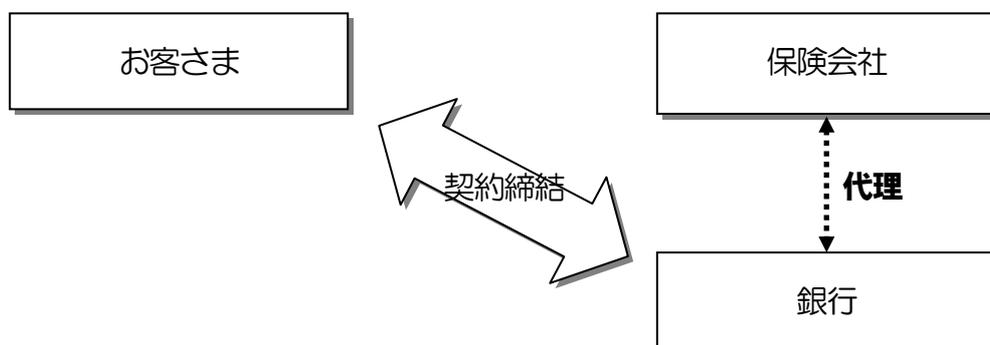
(ご参考)「媒介」

「媒介」の場合、保険募集人は保険契約の申込みの勧誘、受領等を行うことができるだけで、申込みに対して承諾する権限はありません。したがって、保険契約の成立には保険会社の承諾が必要となります。



(ご参考)「代理」

「代理」とは、保険募集人が保険会社に代わって締結権限を持ち、契約の締結を行うことをいいます。この点が、媒介とは大きく異なります。



I-2-2 権限の明示【保険業法第294条第3項、監督指針Ⅱ-4-2-9(4)他】

保険募集人は、保険募集を行おうとするときは、予め、顧客に対し次に掲げる事項を明らかにしなければなりません。

- 一 所属保険会社等の商号、名称または氏名
- 二 自己が所属保険会社等の代理人として保険契約を締結するか、または保険契約の締結を媒介するかの別
- 三 その他内閣府令で定める事項（保険募集人の商号、名称または氏名）

また、保険募集人は保険会社のために保険契約の代理・媒介を行う立場を誤解させるような表示を行ってはけません。単に「公平・中立」との表示を行った場合には、「保険会社とお客さまとの間で中立である」とお客さまが誤解するおそれがある点に留意する必要があります。

I-2-3 募集関連行為【監督指針Ⅱ-4-2-1(2)】

募集関連行為は保険募集には該当しませんが、契約見込み客の発掘から契約成立に至るまでの広い意味での保険募集のプロセスのうち、例えば以下の行為が挙げられます。

- ① 保険商品の推奨・説明を行わず、契約見込み客の情報を保険会社や保険募集人に提供するだけのもの
- ② 比較サイト等のうち、保険会社や保険募集人からの情報を転載するにとどまるもの

なお、契約見込み客を営業店の保険募集人が、より専門的知識のある本部所属の保険担当者に取り次ぐ場合、本部の募集行為が営業店の行為と一連のものとして行われているのであれば、営業店の行為も保険募集に該当し得ることに留意が必要です。

募集関連行為を、保険会社や保険募集人が第三者に委託する場合（委託に準ずる関係も含む）、受託した者（募集関連行為従事者）が募集規制の潜脱等の不適切な行為を行わないよう、以下の事項等に留意する必要があります。

- ① 募集関連行為従事者において、保険募集行為や特別の利益の提供等の募集規制の潜脱に繋がる行為が行われていないこと
- ② 募集関連行為従事者が運営する比較サイト等において、誤った商品説明や特定商品の不適切な評価等、保険募集人が募集行為を行う際にお客さまの正しい商品理解を妨げるおそれのある行為を行っていないこと
- ③ 募集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お客さまからの同意取得などの手

続が個人情報保護法等にもとづき、適切に行われていること

- ④ 募集関連行為従事者への支払手数料の設定について、慎重な対応を行う必要があること（例えば、保険募集人が、高額な紹介料やインセンティブ報酬を払って募集関連行為従事者から見込み客の照会を受ける場合、一般的にそのような報酬体系は募集関連行為従事者が本来行うことができない具体的な保険商品の推奨・説明を行う蓋然性を高めると考えられることに留意が必要）

なお、以下の行為のみを行う場合は、基本的には保険募集・募集関連行為のいずれにも該当しないものと考えられます。

- ① 保険会社や保険募集人の指示を受けて行う商品案内チラシの単なる配布
- ② コールセンターのオペレーターが行う、事務的な連絡の受付や事務手続等についての説明
- ③ 金融商品説明会における、一般的な保険商品の仕組みや活用方法等についての説明
- ④ 保険会社や保険募集人の広告を掲載する行為

I-3 保険商品の販売資格と融資担当者分離規制

I-3-1 保険募集人資格【保険業法第276条、第302条他】

保険業法では、保険の募集を行う場合について、以下のとおり定められています。

- ① 生命保険募集人、損害保険代理店として内閣総理大臣の登録を受けること（登録を受ける場合は、登録申請書を財務局長あて提出します）。
- ② 損害保険代理店が、その役員または使用人に保険募集を行わせようとするときは内閣総理大臣に届出ること（届出書を財務局長あて提出します）。

銀行では、各保険会社との代理店委託契約により、生命保険販売資格試験または損害保険販売資格試験に合格した者のみ前記登録、または届出を行うこととしており、この登録または届出が完了した者のみを、それぞれ生命保険または損害保険の「保険募集人資格を有する」としています。

I-3-2 融資担当者分離規制【施行規則第212条第3項第3号】**第三次②・全面解禁商品** 弊害防止措置

融資担当者分離規制は、第三次解禁商品②および全面解禁商品に限定される規制です。銀行業務で事業性資金の融資に係る応接業務を行う者は、お客さまに対し優越的地位にある場合が想定されるため、「圧力募集」を事前に排除することを目的としています。そのため、お客さまからの第三次解禁商品②および全面解禁商品の商品内容に関するご照会に対する回答（募集を前提とした説明は適切ではありませんが、単なる照会に対する回答は可能です）や、申込みの受領等の保険募集に関する全ての業務を一切行うことができません（ただし、苦情対応、事務ミス発生時のお客さま対応等は可能です）。

事業性資金の融資に係る応接業務を行う者とは、フロントラインで常態として融資に係る応接業務を行う融資担当者や渉外担当者が該当します。他の業務をしても実際に融資に係る業務を中心に行っている者は管理者であっても含まれますが、以下の場合には該当しないとされています。

- ・ 単発融資が通常である個人ローン（住宅・教育ローン、アパートローン等）の担当者
- ・ 融資に係る業務を統括するだけの管理職や臨時的に対応する者

なお、支店長は原則として「応接する業務を行う者」には該当しませんが、本規制の趣旨を踏まえた適正な保険募集を行う必要があります（P31 参照）。

《特例地域金融機関の場合》

特例地域金融機関^(※)については、一定の条件下のもと、以下のいずれかの選択肢をとることにより、事業性資金の融資担当者が第三次解禁商品②および全面解禁商品の取扱いを行うことが可能にな

っております（融資担当者分離規制の緩和）。

- ① 融資担当者等が自らの担当する貸出先法人（自己担当貸付先）やその役員・従業員に対して保険募集を行わないようにするための措置を講じる（これにより融資担当者等は、自己担当貸付先以外の法人の役員・従業員に対しては保険募集を行うことができます）。
 - ② 本店・本部や主要な営業所等に、融資担当者等の募集行為が適正であったことを個別に確認するための担当者（法令適合性個別確認者）を配置する（これにより融資担当者等は、自己担当貸付先の法人の役員・従業員に対しても保険募集を行うことができます）。
- (※) 特例地域金融機関とは、営業地域が特定の都道府県に限られているものとして金融庁長官が定める金融機関（地銀、第二地銀、信金、信組、労金、農漁協等）のうち、当該金融機関の融資先従業員等に対しては、第三次解禁商品^②および全面解禁商品（いずれも第一分野または第三分野の保険商品に限る）の募集に際して、法令で定められた保険金・給付金等の額を上限として保険募集を行う旨を保険募集指針に記載している金融機関をいいます。

II 保険募集前の確認事項

II-1 非公開情報保護措置【施行規則第212条第2項第1号、監督指針II-4-2-6-2】弊害防止措置

(1) 非公開情報保護措置の概要

銀行が預金・為替・貸出等の銀行取引を通じて得たお客さまの非公開情報（**非公開金融情報**）を保険募集に利用する場合には、書面その他適切な方法によるお客さま（保険契約の契約者以外の関係者を含む）の事前同意が必要です。また、逆に保険募集の際に得たお客さまの非公開情報（**非公開保険情報**）を銀行取引に利用する場合も、お客さまの事前同意が必要です。

(2) 非公開情報の種類

情報区分	情報の例示
非公開金融情報	預金、為替取引、資金の借入れに関する情報、金融取引または資産に関する公表されていない情報
非公開保険情報	生活（家族構成等）、身体（健康状態等）、財産（年金受給状況等）に関する公表されていない情報で保険募集を通じて得た情報

※お客さまの属性に関する情報（氏名、住所、性別、生年月日、職業等）は、非公開情報には含まれません。

(3) 同意に当たって示す必要のある内容

非公開金融情報・非公開保険情報の利用については、お客さまから同意を取得する際に、当該同意の有効期間およびその撤回の方法、非公開情報を利用する保険募集や業務の方式（対面、郵便等の別）、利用する非公開情報の範囲をお客さまに具体的に明示する必要があります。

なお、同意の有効期間については、具体的な期日や期限を設けず、お客さまが撤回の意思表示をするまでの間を有効と定めることもできます。ただし、同意の取得に当たっては、お客さまに正しく理解されている必要があります。また、お客さまが同意を撤回するに当たっては、お客さまが利用しやすい方法にする必要があります（例えば口頭や電話、インターネット等でも可能となっています）。

【留意すべき点】

- 銀行取引を通じて得た非公開情報（預金の残高情報等）を「保険募集に係る行為」に利用する場合には、お客さまの事前同意が必要です。「保険募集に係る行為」には、具体的な保険セールス（保険募集）のみならず、専ら保険の募集を目的としたリストの作成等の「保険募集の準備行為」も含まれます。
- 他方、保険申込書を含まない単なる商品パンフレットを送付する場合でも次の点に留意が必要です。
 - ＜非公開情報を利用して送付した場合＞
送付しただけでは、原則として保険募集に係る業務には該当しませんが、送付後、非公開情報を利用した送付先リストを使っての保険募集行為（フォローコール、訪問等）を行うことはできません。
 - ＜非公開情報を利用しないで送付した場合＞
送付後の保険募集行為（フォローコール、訪問等）に当たっては、お客さまの事前同意を取得したうえで、保険募集をすることができます（フォローコール時等に同意を取得することで可）。
- お客さまの請求にもとづきパンフレット等の資料をお渡しする場合、および、保険商品の質問を受けた募集人資格を有する者が質問の範囲内で回答する場合には事前同意の取得は不要です。

II-2 影響遮断措置の事前説明義務【施行規則第234条第1項第8号、監督指針II-4-2-6-6】 弊害防止措置

銀行が保険募集を行うに当たって、お客さまの当該保険商品への加入有無が、銀行と他の銀行取引に影響しないことを募集開始前に書面の交付により説明しなければなりません。

また、住宅ローンの申込みを受けているお客さまに対して、住宅ローン関連火災保険・住宅ローン関連債務返済支援保険・住宅ローン関連信用生命保険の募集を行う場合には、当該保険契約の締結が当該住宅ローンの貸付けの条件ではないことについて、書面の交付により説明しなければなりません。

II-3 適合性の原則【金商法第40条第1号、監督指針II-4-4-1】

(1) 適合性の原則

適合性の原則とは、「お客さまの知識、経験、資産の状況および契約を締結する目的等に照らして、不適当と認められる販売・勧誘を行ってはならない」というルールです。

保険業法等でも、お客さまに対する説明責任、適合性の原則について規定されていましたが、2007年9月施行の金融商品取引法で「契約を締結する目的」が追加になり、行為規制（禁止行為）として定められたため、金融商品取引法が準用される変額個人年金保険や外貨建終身保険等の「投資性の強い保険商品（特定保険契約：Ⅲ-7-1 金融商品取引法の準用規定 参照）」については、特に注意が必要となっています。ご案内する商品がお客さまのニーズ（契約の締結目的等）に適合していない、また、お客さまの理解が得られないと判断される場合に、その商品を勧誘・販売することは適合性の原則に違反する行為と見なされます。

例えば、投資経験等が豊富なお客さまであっても、元本欠損のおそれのある商品を望んでいない場合、リスク性商品の勧誘を行うことをしてはなりません。

また、経済や投資の知識がほとんどない方に、知識がなければ理解できないような商品を、お客さまの理解の有無にかかわらず、一方的に説明して勧誘するようなことをしてはなりません。お客さまがその説明を受けて、「分かった、理解した」とおっしゃられたとしても、客観的にみて理解は困難と判断される場合も同様です。

一概にはいえませんが、特にご高齢のお客さまの中にはその場でご理解されても時間の経過とともに内容を忘れられる場合や、ご家族に商品の詳細な説明をすることが困難な場合があります。よって、とりわけご高齢のお客さまには商品のリスクについて特に丁寧な説明が求められ、例えば、ご家族等の同席を受け、商品性を十分検討する期間を設ける等、理解してお申し込みいただくことが重要です。ただし、ご高齢であることのみを理由に、一律に取引に制約を設けることは法令の趣旨に反しますので、お客さまお一人お一人の適合性に応じた、きめ細やかな対応を心がけてください。

(2) 適合性の確認

例えば、以下の事項等について確認し、必要に応じて保険販売資格のある役席者がお客さまと面談し、商品内容・リスク等を説明して適合性を確認します。

- ① 生年月日
- ② 職業
- ③ 金融資産・収入等の財産の状況
- ④ 投資経験（過去のリスク性商品の購入経験や、購入している場合の種類）
- ⑤ 保険料支払に充てる予定の原資（既契約金融商品の満期金や解約返戻金の場合は、その種類）
- ⑥ 保険契約を締結する動機・目的

【留意すべき点】

- ・ 適合性の原則では、お客さまの知識・経験・財産の状況に加え契約を締結する目的との合致についても確認が求められています。「確認が不十分な場合」には行政処分の対象となり得ることを十分に認識し、確認および説明を確実にを行うようにしてください。
- ・ ご高齢のお客さまへの保険募集に際しては、商品の特性やお客さまの適合性を勘案したうえで、例えば以下のような取組みを行うことにより、きめ細やかな対応を心がける必要があります。
 - ① 保険募集時にお客さまのご家族等の同席を受けること
 - ② 複数の募集人により丁寧な保険募集を行うこと（例えば、説明者ではない募集人が、お客さまのご発言やご様子を観察し、商品内容の理解度を確認する等）
 - ③ 保険契約の申込みの検討に必要な時間的余裕を確保するため、複数回の保険募集機会を設けること
 - ④ 保険募集を行った者以外の者が保険契約申込の受付後にお客さまに電話等を行うことにより、お客さまのご意向に沿った商品内容であることをあらためて確認すること

II-4 構成員契約規制【施行規則第234条第1項第2号、監督指針II-4-2-2(11)】 **生命保険**

II-4-1 構成員契約規制の内容

法人である生命保険募集人は、自社およびグループ会社等^(※1)の役員や従業員に対して一部の商品^(※2)を除いて、生命保険契約の申込みをさせること、または、すでに成立している生命保険契約を消滅させる行為は禁止されています。

(※1) グループ会社等の範囲

- ・ 資本関係からみて法人代理店と密接な関係を有する法人
- ・ 人的関係からみて法人代理店と密接な関係を有する法人
- ・ その他設立の経緯や取引関係からみて法人代理店と密接な関係を有する法人

(※2) 規制の対象から除かれる生命保険商品

- ・ 医療保険や介護保険等の第三分野商品（ただし、死亡保険金が入院給付日額の100倍を超える医療保険等、一定の死亡保障のあるものは規制対象となります）

II-4-2 構成員契約規制の趣旨

法人である生命保険募集人が手数料収入を得るために、自己およびグループ企業の従業員に対して業務上の立場等を利用した圧力募集を行うことを排除すること（消費者保護の観点）。

II-4-3 生命保険販売における具体的な制限

① グループ会社等（II-4-1の※1参照）の役員や従業員は、自己を契約者とする生命保険商品に、銀行を生命保険募集人として申込みをすることはできません。

② 銀行と一定の資本関係、人事交流および取引関係がある企業^(※3)の役員や従業員は、銀行を生命保険募集人として自己を契約者とする生命保険商品に申込みをすることはできません。

(※3) 「一定の資本関係、人事交流、取引関係」の定義は法令その他に定められています。結果として銀行と親密なお取引をいただいている企業の役員・従業員の中には、銀行で生命保険に加入することができないお客さまもいることとなりますが、法令の趣旨に則り、誤って申込みを受け付けないように注意しなければなりません。

【留意すべき点】

- ・ 「構成員契約規制」は保険募集制限先規制（II-5 事業性融資の貸出先法人の代表者等への募集制限 参照）とは異なり、銀行が保険募集に係る手数料等の報酬を得なければ対象とならないという規制ではありません。
- ・ 銀行が募集した保険契約の契約後にお客さまが構成員契約規制先へ転職された場合、契約自体はそのままとりますが、お客さまが構成員契約規制先へ勤務している間は、銀行は追加契約を取り扱うことができません。
- ・ 申込みを受け付ける際の確認が必要ですが、申込時に「構成員契約規制」を理由としてお断りすることはトラブルの原因となるおそれがあります。勤務先が判明している場合には予め「構成員契約規制」に該当しないことを確認したうえで、募集を開始するようにしなければなりません。

Ⅱ-5 事業性融資の貸出先法人の代表者等への募集制限(いわゆる『保険募集制限先規制』)

【施行規則第212条第3項第1号、監督指針Ⅱ-4-2-6-4】 **第三次^②・全面解禁商品** 弊害防止措置

銀行は「保険募集制限先規制」の対象先を保険契約者または被保険者として、保険募集手数料等の報酬を得て保険募集を行うことは禁止されています。

具体的には、以下の措置を講じることが必要です。また、これらの業務を的確に遂行するための措置を講じることが義務付けられています。

- ① 保険募集に際して、予めお客さまに対し、銀行等保険募集制限先に該当するかどうかを確認する業務に関する説明を書面の交付により行うこと。
- ② そのお客さまが銀行等保険募集制限先に該当するかどうかをお客さまの申告により確認すること。
- ③ 契約申込書その他の書類を引受保険会社に送付するときまでに、保険募集の過程でお客さまから知り得たそのお客さまの勤務先等の情報をその銀行の貸付先に関する情報と照合し、そのお客さまが銀行等保険募集制限先に該当しないことを確認すること。

ただし、②および③の措置については、お客さまに勤務先等の情報提供等を強制することのないよう留意が必要です。なお、お客さまの申告または銀行が保有する貸付先に関する情報の照合による確認によってもお客さまが銀行等保険募集制限先等に該当するかどうか確認できなかった場合は、特段の事情のない限り、該当しないものとみなして構いません。

なお、「保険募集制限先規制」の対象先は以下の2者となります。

- ① 事業性資金の貸出^(※)先である法人、その代表者ならびに個人事業主（法人の事業性資金を代表者に貸出している場合を含む）
 - ② 事業性資金の貸出先で、かつ常時使用する従業員が50人以下の企業の役員（代表者を除く）および従業員（法人の事業性資金を代表者に貸出している場合を含む）
- (※) 事業性資金の貸出とは、当該事業に必要な資金の貸出（手形貸付・証書貸付・手形割引等）をいいます。ただし、与信枠のみで残高がない場合や支払承諾・コミットメントラインの設定等は対象外です。

【留意すべき点】

- ・ 銀行では保険募集制限先規制に該当することが分かっているお客さまから、保険申込みを受けた場合には、引受保険会社からの保険募集手数料等の報酬は受け取れませんが、お客さまと引受保険会社との契約自体は有効に成立します。
- ・ 銀行が募集した保険契約の契約後にお客さまが保険募集制限先規制対象先へ転職された場合、契約自体はそのままとなりますが、お客さまが保険募集制限先規制対象先へ勤務している間は、銀行は追加契約を取り扱う際に、手数料等の報酬を受け取ることができません。
- ・ なお、融資先企業の代表者の配偶者は、保険募集制限先規制の対象先には該当しません（配偶者が代表者の場合は規制対象となります）が、本規制の趣旨を踏まえた適正な保険募集を行う必要があります（P31 ご参照）。

〈特例地域金融機関の場合〉

特例地域金融機関の場合は、以下のようになります。

- ① 保険募集制限先規制の対象となる法人の従業員数が、20人以下に緩和されます。
- ② 従業員数21人以上（融資担当者分離規制の適用を受ける場合には、従業員21人以上50人以下）の貸出先法人の役員・従業員が契約者となる場合、募集する第一分野または第三分野の保険商品（第

一次解禁商品、第二次解禁商品および第三次解禁商品①を除く)の契約者1名当たりの通算保険金額・給付金額が以下のとおり制限されます。

- ア. 生存または死亡にかかる保険金額 1,000万円
- イ. 診断等給付金(一時金) 1保険事故につき100万円
- ウ. 診断等給付金(年金) 月換算金額5万円
- エ. 入院給付金 日額5千円(ただし、特定の疾病の場合は日額1万円)
- オ. 手術給付金 1手術につき20万円(ただし、特定の疾病の場合は1手術につき40万円)

※募集手数料を得ない場合でも、限度額を超える保険契約を取り扱うことは法令違反となります。

Ⅱ-6 融資申込み期間中の保険募集の禁止(いわゆる『タイミング規制』)

【施行規則第234条第1項第10号】 **第三次②・全面解禁商品** 弊害防止措置

お客さまが銀行に対し事業性資金の融資申込みをしていることを知りながら、銀行がそのお客さまを契約者とする、第三次解禁商品②および全面解禁商品の保険募集を行うことは禁止されています。また、銀行に事業性資金の融資申込みをしている法人の代表者に保険募集を行うことも禁止されています。

(1) 融資申込み期間等の定義

本項での融資とは、その資金使途が事業性（手形の割引を含む）^(※)であるものをいいます。

ただし、以下の場合には全て、融資申込み期間中には該当しません。

- ① お客さまから銀行に対して融資申込みの意思表示があった時以前
- ② 融資に係る契約が成立した時（お客さま宛てに諾否連絡があった時）以降
- ③ お客さまに対して、銀行が融資申込みに応諾しない旨を伝えた時以降
- ④ お客さまから銀行に対して、融資申込みの撤回の申し出があった時以降

(※) 事業性の融資とは保険募集制限先規制における事業性資金の貸出（Ⅱ-5参照）と同一です。

【留意すべき点】

- ・ お客さまからの融資申込みの意思表示があった場合は、保険募集中でも法令を説明し募集を中止しなければなりません（融資申込みの意思表示があった時点からタイミング規制の対象となります）。

(2) 意図的に融資申込みをさせないことの禁止【監督指針 Ⅱ-4-2-6-7】

お客さまに資金需要があるにも関わらず、銀行が保険募集を行うために意図的に貸付申込みを妨げてはなりません。この場合は、お客さまが銀行に対し、融資の申込みを行っていることみなされ、『融資申込み期間中の保険募集』の禁止に抵触します。

(3) 本規制の対象外となるもの

- ① 総合口座貸越や、カードローンの申込み期間
- ② 住宅ローン等、非事業性融資の申込み期間
- ③ 融資申込み先の法人の役員(代表者を除く)および従業員

③については、代表者以外の役員や従業員であるお客さまが、勤務先企業が銀行に融資を申し込んでいるかどうかは、通常知らないことが多いため、本規制の対象外とされています。

Ⅱ-7 潜脱行為の禁止、グループ会社等間を通じた潜脱行為の禁止(いわゆる『知りながら規制』)

【施行規則第234条第1項第14号、第15号】 **第三次②・全面解禁商品** 弊害防止措置

本規制は、銀行がお客さまやグループ会社等に確認を要するものではありません。

(1) 銀行の特定関係者に対する規制(知りながら規制)に係る潜脱行為の禁止

契約者または被保険者が銀行の保険募集制限先規制、またはタイミング規制に該当することを知らず、銀行のグループ会社等が第三次解禁商品②および全面解禁商品の募集をする行為は、「銀行の特定関係者に対する規制(知りながら規制)」に該当するため、募集を行うことはできません。

※銀行のグループ会社等が何らかの事情により知った場合に、規制の対象となります。

(2) グループ会社等間を通じた潜脱行為の禁止

銀行の保険募集制限先規制またはタイミング規制に該当する場合には、グループ会社等に契約を紹介することはできません。これはグループ会社等から見た保険募集制限先規制、タイミング規制の潜脱行為に該当します。

【留意すべき点】

- ・ そもそも、守秘義務の観点からグループ会社等が銀行の融資情報を知ることはありませんが、万一知った場合は、第三次解禁商品②および全面解禁商品の募集を行ってはなりません。
- ・ グループ会社等は募集中にお客さまとの会話で『知りながら規制』に該当することを知った場合は、その時点で法令を説明し、募集を中止しなければなりません。

Ⅲ 保険募集時に遵守すべき事項

Ⅲ-1 保険業法における保険募集の基本的なルール

保険業法第 294 条および第 294 条の 2 には、保険募集に当たっての基本的なルールとして、「情報提供義務」と「意向把握・確認義務」が定められており、積極的なお客さま対応が求められています。

Ⅲ-1-1 意向把握・確認義務【保険業法第 294 条の 2、監督指針Ⅱ-4-2-2(3)】

保険募集に当たっては、保険を募集する際におけるお客さまの意向を把握し、当該意向に沿った商品を提案すること、提案した商品がお客さまの意向にどのように対応しているかをお客さまに説明し、最終的なお客さまの意向と当該保険契約の内容が合致していることをご確認いただく機会を提供することが求められます。

(1) 意向把握・確認の方法

お客さまの意向把握・確認については、以下のような方法またはこれと同等の方法によることが求められます。

また、契約締結の際、契約の申込みを行おうとする保険商品がお客さまの最終的な意向に合致した内容であることをお客さまが確認する機会を確保する必要があります。

⇒ IV-1 意向確認 参照

① お客さまの意向を把握する方法

【対象：第一分野および第三分野の一部商品（主に疾病系の商品や保険期間 1 年超の傷害保険など）】

保険金額や保険料を含めたお客さま向けの個別プランを説明する前に、お客さまの意向を把握する。そのうえで、把握した意向にもとづいた個別プランを提案し、その意向とどのように対応しているかも含めて説明する。

その後、最終的なお客さまの意向が確定した段階で、当初把握したお客さまの主な意向（＝把握したお客さまの意向のうち、保険募集人が重要と考える意向）と比較し、両者が相違している場合にはその相違点を確認する。

<具体的な手法例>

- ・アンケート等を用いて、お客さまの意向を事前に把握したうえで、当該意向に沿った個別プランを作成し、顧客の意向との関係性をわかりやすく説明する。
- ・当初の意向と最終的に確定した意向が相違している場合、その対応箇所や相違点、相違が生じた経緯について説明する。
- ・契約締結前の段階に、お客さまの最終的な意向と契約の申込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認する。

② お客さまの意向を推定する方法

【対象：第一分野および第三分野の一部商品（主に疾病系の商品や保険期間 1 年超の傷害保険など）】

保険金額や保険料を含めたお客さま向けの個別プランを提案する都度、どのような意向を推定（把握）して当該プランを設計したか、その意向とどのように対応しているかも含めて説明する。最終的なお客さまの意向が確定した段階で、当初把握したお客さまの主な意向と比較し、両者が相違している場合にはその相違点を確認する。

<具体的な手法例>

- ・性別や年齢等の属性や生活環境等にもとづき、お客さまの意向を推定する。

- ・個別プランの作成・提案を行う都度、設計書等の目立つ場所に、推定（把握）したお客さまの意向と個別プランの関係性を分かりやすく記載のうえ説明する。
- ・当初把握した主な意向と最終的に確定した意向が相違している場合、その対応箇所や相違点、その相違が生じた経緯について説明する。
- ・契約締結前の段階に、お客さまの最終的な意向と契約の申込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認する。

③ 自動車や不動産購入等に伴う補償を望むお客さまへの対応方法

【対象：第二分野および第三分野の一部商品（主に保険期間1年以下の傷害保険など）】

お客さまから、主な意向や情報を把握したうえで、個別プランの作成・提案を行い、主な意向と個別プランの比較を記載するとともに、把握したお客さまの意向と個別プランの関係性をわかりやすく説明する。

その後、契約締結前の段階に、当該意向と契約の申込みを行おうとする保険契約の内容が合致しているかどうかを確認する。

年間支払保険料が5,000円以下^(※)である保険契約の募集については、商品内容および特性に応じて適切に保険募集を行うことが求められます。

また、事業関連保険の募集については、お客さまの保険に係る知識の程度や商品特性に応じて適切な意向把握および確認を行うことが求められます。

(※) 保険期間が1年未満であって保険期間の更新をすることができる保険契約については、1年当たりに換算した保険料の額

(2) 意向把握・確認の対象

第一・第三分野の保険商品については、以下の事項についてお客さまの意向の把握・確認が求められます。

- ① どのような分野の保障を望んでいるか。
…死亡した場合の遺族保障、医療保障、特定疾病に備えるための保障、傷害に備えるための保障、介護保障、老後生活資金の準備、資産運用等
- ② 貯蓄部分を必要としているか。
- ③ 保障期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望や、優先する事項がある場合はその旨。

また、変額保険、変額年金保険、外貨建て保険等の投資性商品については、例えば以下の事項等の把握・確認もあわせて必要になります。

- ① 収益獲得を目的に投資する資金の用意があるか。
- ② 預金とは異なる中長期の投資商品を購入する意思があるか。
- ③ 資産価額が運用成果に応じて変動することを承知しているか。
- ④ 市場リスクを許容しているか。
- ⑤ 最低保証を求めるか。

一方、第二分野の保険商品については、以下の事項の把握・確認が求められます。

- ① どのような分野の補償を望んでいるか（自動車保険、火災保険などの保険の種類）。
- ② 主にどのような補償内容を求めているか。
 - ・自動車保険については、若年運転者不担保特約、運転者限定特約、車両保険の有無等
 - ・火災保険については、保険の目的、地震保険の付保の有無等
 - ・海外旅行傷害保険については、補償の内容・範囲、渡航者、渡航先、渡航期間等
 - ・保険期間が1年以下の傷害保険については、補償の内容・範囲等

- ③ 補償期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望や、優先する事項がある場合はその旨。

【留意すべき点】

- ・ お客さまが自らの抱えているリスクを認識し、その中でどのようなリスクを保険でカバーするのかを認識したうえで保険に加入できるようにする必要があります。
- ・ お客さまが具体的な加入商品の希望を表明した場合であっても、意向把握を省略することは認められず、また、お客さまが自身で希望した加入商品の内容、特性等を十分に理解した上での意向であるかといった点に留意して募集を行う必要があります。
- ・ 意向把握の手段として保険商品の保障内容を含むアンケートを用いる場合、「保険募集に係る業務」に該当し、非公開情報保護措置（⇒ II-1 非公開情報保護措置 参照）における同意が必要となります。ただし、当該アンケートが保険募集を目的とするものではなく、保険募集に直接つながらないものであれば同意は必要ありません。
- ・ 上記（1）の意向把握・確認の方法は「全商品・募集形態を通じて満たすべき水準とその具体的な例示」であり、その具体的な手法については、取り扱う商品形態や募集形態に応じて、例示された方法またはこれと同等の方法を用いて、各保険会社等の創意工夫のもと適切に行うことが求められます。

III-1-2 情報提供義務【保険業法第 294 条、300 条の 2、施行規則 227 条の 2、234 条の 21 の 2、監督指針 II-4-2-2(2)、II-4-2-9(5)】

保険募集に当たっては、商品情報など、お客さまが保険加入の適否を判断するのに必要な情報を提供することが求められます。

(1) 情報提供の方法

銀行が保険商品の募集を行う際には、「契約概要」「注意喚起情報」を用いて説明し、交付する等して、契約内容その他保険契約者等に参考となるべき情報を提供する必要があります。

保険業法および金融商品取引法により「契約概要・注意喚起情報（契約締結前交付書面により情報提供される場合を含む）」の交付が規定されており、監督指針においても、最低でも以下の①～⑤の対応が必要と明記されています。

- ① 「契約概要」「注意喚起情報」には重要なことが記載されているので、お客さま自らお読みいただくことが重要であることを口頭で説明すること。
- ② 主な免責事由等、お客さまにとって特に不利益な情報が記載された部分をお読みいただくことが重要であることを口頭で説明すること。
- ③ 乗換・転換の場合は、これらがお客さまに不利益になる可能性があることを、口頭で説明すること。
⇒ III-2-3 不利益となる事実を告げない不適切な乗換行為の禁止 参照
- ④ 特定保険契約に係る「契約概要」「注意喚起情報」の交付に際して、お客さまにご理解いただくために必要な方法・程度で説明すること。
- ⑤ 契約締結に先立ち、お客さまが「契約概要」「注意喚起情報」に記載している内容を理解するための時間を十分に確保すること。

なお、ここでいう“十分な時間”の確保とは、単に面談回数や面談時間を確保することではありません。したがって、複数回面談したとしてもお客さまにご理解いただけていなければ“十分な時間”を確保したとはいえません。反対に、1回の面談であってもお客さまが十分にご理解いただければ“十分な時間”を確保したといえます。

(2) 乗合代理店に求められる比較説明・推奨販売

複数の所属保険会社を有する乗合代理店が、複数の商品を比較説明・推奨販売する場合は、以下の方法により、適切に実施することが求められます。

① 比較可能な商品の概要の明示

取扱商品の中から、お客さまの意向に沿った比較可能な商品（保険募集人の把握した顧客の意向にもとづき、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絞込み後の商品）の概要を明示^(※)し、お客さまの求めに応じて商品内容を説明する。

(※) 比較可能な商品の概要の明示にあたっては、商品案内パンフレットにおける商品概要のページなど、商品内容の全体像が理解できる程度の資料を用いる必要があります。

② 客観的な基準や理由にもとづく特定の商品の提示・推奨理由の説明

乗合代理店が特定の商品を提示・推奨する際には、お客さまにその理由を分かりやすく説明する。

特に、自らの取扱商品のうちお客さまの意向に合致している商品の中から、保険募集人の判断により、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や理由等の説明が必要。

なお、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もとづくことなく、商品を絞り込み、または特定の商品をお客さまに提示・推奨する場合には、特定の保険会社との資本関係や、その他の事務手続・経営方針上の理由を含む、合理的な基準や理由等を説明する必要があります。

この場合も、例えば当該代理店として提示・推奨する商品の範囲を示すなど、お客さまの商品選定機会を確保することが求められます。

⇒ Ⅲ-2-5 誤解を招く比較説明の禁止 参照

(3) 直接支払いサービスに関する情報提供

【施行規則 53 条の 12 の 2、227 条の 2 第 3 項第 5 号、234 条の 21 の 2 第 1 項第 3 号、監督指針Ⅱ-4-2-8】

「直接支払いサービス」とは、保険金を受け取るべき者が、保険金を対価として保険会社の提携事業者が取り扱う商品等を購入し又は提供を受けることとした場合に、保険会社が当該商品等の対価として、保険金を受け取るべき者に代わり保険金を当該提携事業者へ直接支払うことを言います。

保険募集等の際し、同サービスを受けられる旨お客さまに説明し、かつ、提携事業者が提供するサービスの内容・水準等に言及する場合であり、当該言及内容が保険商品選択時の重要な判断材料となる場合には、以下の事項をお客さまに説明する必要があります。

- 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は義務ではないこと）
- ② 提供事業者の選定基準（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、お客さま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供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

【留意すべき点】

- ・ 「契約概要」「注意喚起情報」「契約締結前交付書面」を形式的に手交し、お客さまに受領・確認印をいただいただけでは、説明義務を果たしたとはみなされません。お客さまの知識・経験・財産の状況・契約締結の目的等にあわせた説明をすることが重要です。単に記載事項を読み上げるような形式的な説明に陥ることのないよう、説明方法は十分留意してください（特にコストやリスクはもれなく理解していただく必要があります）。
- ・ 商品内容や機能（特約等）は各商品により異なるため、取扱者は商品内容を十分に理解してお客さまに説明してください。
- ・ お申しいただく際には、「契約概要」「注意喚起情報」のほか「ご契約のしおり・約款」をあわせて使用する等により、適切な情報提供を行うよう努めてください。
- ・ 生命保険契約成立のためには保険会社の承諾が必要です。申込書の受付だけでは保険契約は「成立」しないので、説明時には留意してください。
- ・ 形式的には客観的な商品の絞込みや提示・推奨を装いながら、実質的には、例えば保険代理店の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・推奨を行うことのないよう留意してください。
- ・ お勧め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、比較する商品についても、その全体像や特性について正確にお客さまに示すとともに、お勧めする商品の優位性の根拠を説明するなど、お客さまが保険契約の契約内容について、正確な判断を行うのに必要な事項を包括的に示す必要があります。
- ・ 各保険会社間における「公平・中立」を掲げる場合には、商品の絞込みや提示・推奨の基準や理由等として、特定の保険会社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のないよう留意が必要です。

Ⅲ－１－３ 意向把握・確認義務、情報提供義務の適用除外【施行規則第227条の2第7項、第227条の6】

意向把握・確認や情報提供の必要性が乏しい場合については、意向把握・確認義務や情報提供義務は適用されません。具体的には以下の場合等が適用除外の対象となります。

【被保険者には適用除外となる場合】（保険契約者に対しては、意向把握・確認義務、情報提供義務あり）

- ・ 被保険者が負担する保険料がゼロである保険契約
- ・ 保険期間が1月以内であり、かつ、被保険者が負担する保険料が1,000円以下の保険契約
- ・ 被保険者に対する主たる商品の販売等（商品の販売もしくは役務の提供または行事の実施等）に付随して引き受けられる保険に係る保険契約（保険加入に係る被保険者の意思決定を必要とせず、主たる商品の販売等に起因する損害等を対象とするもの等、主たる商品の販売等と関連性を有する保険契約に限る）等

【保険契約者・被保険者いずれも適用除外となる場合】

- ・ 既存契約の一部を変更することを内容とする保険契約

なお、当該変更に係る部分については、情報提供義務が課されます。

また、自賠償保険や個人型財形保険の契約に際しては、意向把握・確認義務の適用除外となります。

Ⅲ-2 保険業法における保険契約の締結、または保険募集に関する禁止行為

保険業法第300条には、保険募集に当たっての「禁止行為」が定められており、保険募集を行う際に、最も注意すべき法令の一つですので十分に理解しておく必要があります。

Ⅲ-2-1 虚偽の内容を告げる行為、判断に影響を及ぼすことになる重要な事実を告げない行為の禁止

【保険業法第300条第1項第1号】

お客さまに対して、虚偽の説明を行う行為や、保険契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる契約上の重要な事項を告げない行為は禁止されています。募集人の知識が不十分であったため、誤った説明もしくは不十分な説明を行った結果、お客さまが誤った理解・判断をした場合も法令違反になる場合があります。

ここでいう「保険契約者または被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる」事項とは、当該事項が告知されないことにより、保険契約の締結又は保険契約への加入の判断の結論が異なることとなる相当程度の可能性がある事項をいい、契約の種類や、個別具体的な事情に即して当該事項への該当性が判断されることとなります。

Ⅲ-2-2 告知義務違反を勧める行為、重要な事実の告知妨害の禁止 【保険業法第300条第1項第2号、第3号】

募集人が保険契約者または被保険者の告知に際して虚偽の告知を勧めたり、また保険会社に対して重要な事実を告げることを妨げたり、告げないことを勧めたりする行為をしてはなりません。当該行為により保険契約者・保険会社等に損害を与えた場合には、民事上の損害賠償責任を負う可能性があります。

告知とは、保険契約者または被保険者に健康状態や職業・職種をありのままに申告していただくことをいいます。

【留意すべき点】

- 告知事項については、被保険者自身に事実をありのまま正確に面前自署していただきます。
- 保険契約者または被保険者に虚偽の告知を勧めたり、被保険者が告知した内容等を取扱者が改ざんしたりしてはなりません。
- 告知義務について、「注意喚起情報」を使用し正確に説明してください。説明を省略して当該書面を形式的に手交し、お客さまに受領印をいただいた場合、説明義務を果たしたとはみなされない可能性があります。
- 万一、保険募集人が保険契約者または被保険者の告知に際して虚偽の告知を勧めたり、また保険会社に対して重要な事実を告げるのを妨げたり、告げないことを勧めたりする行為をした場合は、保険会社は保険契約を解除できません。保険会社に損害が発生した場合、募集人に損害賠償責任を課せられる可能性があります。

《ご参考》告知義務違反と解除

保険契約者または被保険者が、故意または重大な過失によって重要な事実について告知しなかったり、事実と違うことを告げたりしていた場合には、告知義務に違反したことになります。告知義務違反を保険会社が知った場合は、保険会社はその契約を解除できることが注意喚起情報に定められています。契約を解除すると、それ以前に死亡事故等が発生していても、保険金や給付金は支払われません。また、保険金、給付金の支払請求の際に、保険会社が事実確認を行う場合があり、その結果、告知義務違反が判明したケースについても、保険金、給付金が支払われないことがあります。

なお、保険契約の解除はその時点で契約者が解約することと同様の扱いになります。

Ⅲ－２－３ 不利益となる事実を告げない不適切な乗換行為の禁止【保険業法第300条第1項第4号】

保険契約者等に不利益となる事実を告げずに、既存契約を消滅させて新契約を締結（新契約を締結させて、既存契約を消滅）させる行為をしてはなりません。

【留意すべき点】

- ・ 既存契約を解約して新契約を締結する際には、保険契約者に不利益となる事実について「注意喚起情報」等を使用して、説明し、ご理解いただいたうえで契約を締結しなければなりません。
- ・ 不利益となる事実とは、「解約控除があること」「乗り換えることで、お客さまのニーズに合致しない場合があること」「特別配当請求権等を失う場合があること」「被保険者の健康状態の悪化等により新たな保険契約を締結できないことになる場合があること」等をいいます。
- ・ 保険以外の金融商品から保険商品への乗換勧誘を行う場合にも、十分に注意する必要があります（保険業法違反に該当しない場合であっても、説明義務違反として民法上の損害賠償責任を負うことになる場合もあります）。
- ・ 乗換勧誘自体が禁止されているわけではありませんが、乗換勧誘を行う場合にはお客さま自身が十分に納得し、かつ経済合理性があることが必要であり、お客さまが合理的な判断をするに足る説明を行うことが重要です。特に乗換後の商品のほうが乗換前の商品に比べて不利になる事項^(※)については必ず説明する必要があります。

(※) 不利になる事項の例

- ◎ 解約控除により解約返戻金が払込保険料より少なくなる可能性があること
- ◎ 配当請求権^(*)が消滅することにより利益機会を逸失する可能性があること
- ◎ 健康状態等により新規契約に条件等が付与される（最悪の場合、申込ができない）可能性があること

(*) 例えば有配当（毎年配当型）の保険は、毎年の決算により剰余金が生じた場合に、契約後1年を経過している契約に対して割り当てられ、契約後3年目から毎年支払われるが、解約の場合契約期間を新規契約に引き継がれない。

- ・ お客さまからの確認印をいただく等の方法により、お客さまが不利益となる事実を了知した旨を十分確認する必要があります。
- ・ また、本来は長期契約である保険を、例えば「今解約をしても、利益が出ているから」等の理由により短期で解約させて、他の保険等へ乗り換えさせる行為は、保険本来の趣旨を逸脱する行為として不適切とされる場合があります。

Ⅲ－２－４ 特別の利益の提供の禁止【保険業法第 300 条第 1 項第 5 号、施行規則第 234 条第 1 項第 1 号】

保険契約者や被保険者に対し保険料の割引・割戻し等の特別の利益を提供する行為や、約束する行為は禁止されています。直接、保険料を割り引いたり、割戻したりしなくても、実質的にそれと同等の効果があるような行為（金銭や金銭類似品の提供、預金金利の上乗せ等）も禁止されています。また、保険業法とは別に「不当景品類及び不当表示防止法」（景品表示法）では、過大な景品の提供が禁止されています。

また、保険契約者に代わって、銀行が保険料の全部または一部を負担してはなりません。保険料の立替には、契約者との間で保険料の返済を約束している場合も含まれます。この行為は、立て替えている期間中の利益提供となり、保険料の割引、割戻し、その他特別の利益の提供を約し、または提供する行為とみなされ、保険契約者間の平等という保険の基本的な理念に反することから、保険業法上禁止されています。

【留意すべき点】

- ・ 換金性の高い商品券等や、社会通念上妥当な範囲を超えるものは特別な利益とみなされます。
- ・ 保険料を割引・割戻しする行為は、保険契約者間の平等という保険の基本的な理念に反します。そのため、保険料の支払方法・加入方法等により金融庁の認可を受けている以外の保険料の割引は全て「特別の利益の提供」として禁止されています。
- ・ 保険募集においてキャンペーンを行い、ノベルティーを提供する場合、景品の提供自体は直ちに違法とはなりませんが、過大な景品が提供されると、景品目当てに保険契約を締結する等、保険契約者の保険商品の合理的な選択が阻害されることにつながる可能性がありますので注意を要します。
- ・ 特別の利益の提供は、何らの名義によってするかを問わず禁止されており、例えば、特別の利益の提供が契約者の親族等密接な関係を有する者に対して行われる場合も禁止されています。

Ⅲ－２－５ 誤解を招く比較説明の禁止【保険業法第 300 条第 1 項第 6 号、監督指針Ⅱ-4-2-2(9)】

他の保険契約との比較で、有利な部分だけ取りあげたり、誤解されるおそれのあることを告げたりする行為は、保険契約者等の判断を誤らせることから、契約内容の不当な比較として禁止されています。また、保険契約の重要事項の一部のみを表示したり発言したりすること、保険契約の長所のみを強調すること（長所と表裏一体の関係にある短所を示さないこと）等も禁止行為に該当します。

【留意すべき点】

- ・ お客さまに複数の商品の中から最もニーズに合う商品を選んでいただくために、各商品の違いを説明することは問題ありません。ただし、長所のみをことさら強調して比較説明を行い、他の事項の説明を省略すると、お客さまに誤解を与える場合があります。禁止されているのは比較説明ではなく「誤解を招く比較説明」です。
- ・ 保険業法第 300 条では、保険商品間の誤解を招く比較説明を禁止していますが、保険商品以外の金融商品との比較説明を行う場合にも、十分に注意する必要があります（保険業法違反に該当しない場合であっても、説明義務違反として民法上の損害賠償責任を負うことになる場合もあります）。

Ⅲ－２－６ 断定的判断の提供の禁止【保険業法第300条第1項第7号】

将来の金額が不確実な事項に関し、保険契約者等に断定的判断を示す行為や、確実であると誤解されるおそれのあることを告げる行為、またそうした資料を作成して提示する行為は禁止されています。当該行為は、保険業法違反になるばかりではなく、金融商品販売法等の説明義務違反にも該当します。

【留意すべき点】

- ・ お客さまに対し、今後の「経済状況」や「運用環境」等について断定的判断を示してはなりません。
- ・ 将来の不確定な事項について「絶対」、「必ず」といった表現をしてはなりません。また、過去の運用実績、およびシミュレーションに関する数値等を用いる場合には、今後も同様の実績とはならないこと、および試算条件を具体的に説明します。また、都合のいい個所のみを説明する行為は断定的判断の提供となりかねません。
特に変額年金保険の募集を行う際に、シミュレーションの数値や過去の運用実績が、将来も確実であるかのような誤解を与えないよう十分留意してください。
- ・ 引受保険会社の信用リスク（経営破綻等）について説明するときに「万一破綻した場合でも100%補てん（保証）される」や「将来、破綻することはない」等の表現をしてはなりません。

Ⅲ－３ 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禁止行為

【保険業法第 300 条第 1 項第 9 号】

保険契約の締結または保険募集に関し、保険業法第 300 条第 1 項第 9 号に規定する内閣府令で定める禁止行為は以下のとおりです。

Ⅲ－３－１ 保険料立替の禁止

【保険業法第 300 条第 1 項第 5 号、施行規則第 234 条第 1 項第 1 号、施行規則第 234 条の 27 第 1 項第 1 号、監督指針Ⅱ-4-2-2(8)、
金商法第 38 条第 7 号】

保険契約者に代わって、銀行が保険料の全部または一部を負担してはなりません。保険料の立替には、契約者との間で保険料の返済を約束している場合も含まれます。この行為は、立て替えている期間中の利益提供となり、保険料の割引、割戻し、その他特別の利益の提供を約し、または提供する行為とみなされ、保険契約者間の平等という保険の基本的な理念に反することから、保険業法上禁止されています。

【留意すべき点】

- ・ 積立利率変動型の保険商品は、契約成立時点の積立利率が適用されます。お客さまの都合で保険料の支払いが積立利率の変更後になってしまう場合は、その旨を説明し、変更前の積立利率で成立させたことからいって、立替をすることのないよう、スケジュール感をもった募集活動をしてください。

Ⅲ－３－２ 威圧的募集・優越的地位を利用した募集等の禁止【施行規則第 234 条第 1 項第 2 号】

保険契約者または被保険者を威迫したり、または業務上の地位を不当に利用したりして、保険の申込みをさせる行為、また保険契約を解約させる行為は禁止されています。「威迫」とは、威圧的な態度や乱暴な言葉を用いて、相手に不安を与えたり困惑させたりするような行為をいいます。

また、「業務上の地位等を不当に利用」とは、取引関係（債務者等）または、職務上の上下関係等による影響力を利用し、お客さまの意思を拘束する目的でお客さまが何らかの利益または不利益を受けるといったことを伝える（またはほのめかす）ような行為を指します。

例えば、融資先企業に対し、融資に関し不利な取扱いを示唆して、当該企業の代表者の配偶者に保険加入の申込みを事実上余儀なくさせる行為は優越的地位を利用した募集になる可能性があり、また、支店長等の一般的にお客さまから影響力の強いと思われる者が募集を行う場合の言動も注意が必要です。

【留意すべき点】

- ・ 保険ニーズと関係なく、お客さまの意思に反する手段を用いての募集行為を行ってはなりません。
- ・ 保険契約者に不安を与える、または困惑させるような無理な募集は行ってはなりません。
- ・ お客さまが拒絶の意思を明らかにしているにも関わらず、時間を問わない執拗な訪問・電話等の行為をしてはなりません。

Ⅲ-3-3 抱き合わせ販売等優越的地位を不当に利用した保険募集の禁止【施行規則第234条第1項第7号】

信用供与の条件として保険募集を行う、いわゆる「信用供与との抱き合わせ販売」等の優越的地位を不当に利用した保険募集は禁止されています。ただし、お客さまのニーズに合わせて、複数の商品を同時に提案することは「抱き合わせ販売」には該当しません。

【留意すべき点】

- ・ 融資業務と保険募集を明確に区別してください。銀行取扱いの保険に申込みいただけない場合は、融資（審査）等に影響するといった誤認を与える（与えるかのような）募集を行ってはなりません。
- ・ 住宅ローンの契約は銀行で長期火災保険に加入することが必須であるかのような募集を行ってはなりません。
- ・ 銀行の地位を利用し、お客さまのニーズに合っていない商品の募集をしてはなりません。

《ご参考》抱き合わせ販売

もともと「抱き合わせ販売」という概念は「私的独占の禁止および公正取引の確保に関する法律」（独占禁止法）上の概念です。独占禁止法は、私的独占、不当な取引制限以外にも、一定の行為を「不正な取引方法」として禁止しており、公正取引委員会が具体的に行為類型を指定しています。全業種に適用される「一般指定」は15類型ありますが、このうちの一つが「抱き合わせ販売等」です。不当な抱き合わせ販売等とは、「相手方に対し、不当に、商品又は役務の供給に併せて他の商品又は役務を自己又は自己の指定する事業者から購入させ、その他自己又は自己の指定する事業者と取引するように強制すること」をいいます。

Ⅲ-3-4 誤解させるおそれのあることを告げ、または表示する行為の禁止【施行規則第234条第1項第4号、第5号】

保険契約者または被保険者に対して、保険契約に関し、お客さまが申込みの判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて、誤解させるおそれのあることを告げてはなりません。また保険契約者に対して、保険種類、保険会社の名称を他のものと誤解させるおそれのあることを告げてはなりません。

⇒ IV-2 預金等との誤認防止 参照

Ⅲ-4 公正取引委員会ガイドラインにおける留意点【監督指針Ⅱ-4-2-6-10】

銀行は、公正取引委員会が公表している「金融機関の業態区分の緩和及び業務範囲の拡大に伴う不公正な取引方法について」における「銀行等の保険募集業務に係る不公正な取引方法」について、十分留意した業務運営を行わなければなりません。

銀行等の保険募集に係る不公正な取引方法

銀行等が、融資業務の相手先であるお客さまに対して、不当に保険の募集を行った場合、あるいは、取引上優越した地位にある銀行等が委託元保険会社に対して不当な干渉を行った場合等、以下に記載のケースは、独占禁止法上問題があるとしています。

① 保険契約申込みの強制等

(ア) 融資先企業または代表者等に対する保険契約申込みの強制等

- ・銀行等が、融資先企業またはその代表者等に対して、融資を取りやめる、または融資に関し不利な取扱いをすることを示唆する等で、保険加入の申込みを事実上余儀なくさせること。
- ・銀行等が、融資を行うに当たり、当該企業またはその代表者等に対して保険加入の申込みを要請し、従うことを事実上余儀なくさせること。
- ・上記2つのケースで、他の保険に加入することを制限し、または現在加入中の保険を解約させること。
- ・銀行等が、住宅ローンの利用を希望するお客さまに対し、ローン加入の際に窓口での火災保険加入申込みを事実上余儀なくさせること。

(イ) 融資先企業の役員または従業員に対する保険契約申込みの強制等

- ・融資先企業に対し、役員または従業員の保険契約について目標を設定するとともにその達成を要請し、融資先企業が目標達成に向けた対策を講じることを事実上余儀なくさせること。
- ※ 融資先に対する保険募集を行うに当たっては「保険募集制限先規制」等の弊害防止措置についても注意が必要となります。

② 不当なお客さまの誘引

銀行等が、お客さまに対して、正常な商慣習に照らして、通常であれば行われたい融資または著しく有利な条件での融資を提供する等により、保険加入を申し込むことを誘引すること等。

③ 委託元保険会社に対する不当な干渉

銀行等が、取引上の地位が相手方に優越していることを利用して、委託元保険会社に対し、次の行為を行うこと。

- (ア) 取扱手数料の大幅な増額等自己の利益を図るため、保険の過度の引受けを行うことを事実上余儀なくさせること。
- (イ) 保険の販売量確保のため、保険の引受けリスクを著しく上昇させるような一般的な審査基準の緩和や、加入申込みに対する個々の審査の緩和を行うことを事実上余儀なくさせること。

Ⅲ－５ 消費者契約法にもとづく規定

「消費者契約法」には個別契約に対する取消・無効等が規定されています。例えば、以下により消費者が誤認し、または困惑させられて契約した場合には、消費者は当該契約を取り消すことができます。

- ・ 重要事項について事実と異なることを告げること。
- ・ 将来の不確実な事項について断定的判断を提供すること。
- ・ 重要事項について消費者の利益となる旨を告げ、かつ、消費者の不利益となる事実を故意に告げなかったこと。
- ・ お客さまの要請にもかかわらずその場（自宅や職場等）を退去しないこと。
- ・ お客さまが、営業店内の保険販売が可能なブース等から退去する旨の意思表示をしたにもかかわらず、退去させないこと。

Ⅲ－６ 金融商品販売法における説明義務の規定

「金融商品販売法」では、金融商品販売業者等が重要事項の説明を行わずに金融商品を販売し、それによって元本欠損が生じた場合には、当該元本欠損額は銀行の説明義務違反により生じたものと推定されること等を定めています。この場合、銀行はその損害を賠償しなければなりません。

保険募集においては、以下の２点を行わなければなりません。

(1) 元本欠損が生じるおそれがある場合の説明

- ・ 金利、為替相場、株式相場等の変動により元本割れが生じる可能性がある商品については、これらの要因により元本欠損のおそれがあることを説明しなければなりません。
- ・ 引受保険会社が破綻等したときに、元本欠損のおそれがあることを説明しなければなりません。なお、生命（損害）保険契約者保護機構の保護を受ける場合にも元本欠損の可能性はありますので、説明時には留意してください。

(2) 権利行使・中途解約に制限がある旨の説明

- ・ クーリング・オフ、解約控除の非適用期間がある場合、その内容等について注意喚起情報を手交し、説明しなければなりません（保険業法では、クーリング・オフに関して、書面の交付による説明が義務付けられています）。

Ⅲ-7 金融商品取引法における行為規制 **特定保険**

金融商品取引法の行為規制は有価証券のみならず、投資性の強い保険商品や預金商品にも準用されるため、変額個人年金保険や外貨建保険等の取扱いについては、実質的に金融商品取引法に則った業務運営が必要となります。

Ⅲ-7-1 金融商品取引法の準用規定【保険業法第300条の2】

保険会社等、外国保険会社等、保険募集人または保険仲立人が行う「特定保険契約」の締結またはその代理もしくは媒介については、金融商品取引法の行為規制が準用されます。

特定保険契約	変額保険・年金、外貨建保険・年金、市場価格調整機能付 ^(※) 保険・年金
--------	---

(※) 市場金利に応じた運用資産の価格変動を解約返戻金額に反映させる機能

Ⅲ-7-2 準用される金融商品取引法の行為規制

(1) 契約締結前の書面交付義務【金商法第37条の3、施行規則第234条の21~24、監督指針Ⅱ-4-2-2(2)③】

特定保険契約を締結しようとするときは、予めお客さまに対し、特定保険契約を締結する保険会社の商号または名称および住所、商品の仕組み、保障の内容、諸費用等の「契約概要」と、リスク、クーリング・オフ、責任開始期、解約返戻金の水準等の「注意喚起情報」を記載した契約締結前交付書面を交付しなければなりません。

また、書面交付に関して、「契約概要」と「注意喚起情報」は同時に交付しなければならず、お客さまの知識・経験・財産の状況および契約を締結する目的に照らし、書面の内容が理解されるために十分な説明と時間が必要とされています。

【留意すべき点】

- ・ 契約締結前の書面交付義務については、単に説明資料を交付すれば足りるものではなく、内容を説明のうえ、お客さまの理解状況を確認する等、実質的な説明義務の履行が求められます。お客さまの適合性（知識、投資経験や年齢等）に応じて「契約概要」と「注意喚起情報」の内容を説明してください。
- ・ お客さまから説明不要の申し出があった場合でも、説明の省略は不可となりますので、必ず説明は行ってください。

(2) 契約締結時の書面交付義務【金商法第37条の4、施行規則第234条の25~26】

特定保険契約が成立したときは、遅滞なく保険会社名・契約年月日・手数料に関する事項等を記載した書面を作成し、お客さまに交付しなければなりません。

(3) 適合性の原則等【金商法第40条、監督指針Ⅱ-4-4-1】

お客さまの知識・経験・財産の状況および契約を締結する目的に照らし不相当と認められる勧誘を行ってお客さまの保護に欠ける、または欠けるおそれがないようにしなければなりません。

⇒ Ⅱ-3 適合性の原則 参照

(4) 広告等の規制【金商法第 37 条、保険業法施行令第 44 条の 5、施行規則第 234 条の 15～20、監督指針Ⅱ-4-10】

広告等について、手数料等の情報の表示が義務付けられ、リスク情報や不利益となる事実を明瞭・正確に表示しなければなりません。また、利益の見込み等について、著しく事実と相違する表示や著しく人を誤解させる表示は禁止されています。通常の新聞広告等のほか、FAX、DM、電子メール、ビラ、パンフレット、ポスターをはじめ多数の者に同様の内容で行う情報提供が幅広く対象となっており、商品名のみでの表示であっても、広告規制に該当してしまう場合があります。

(5) 損失補てんの禁止【金商法第 39 条】

特定保険契約の締結により生じる損失の補てん等、以下の行為は禁止されています。

- ① (損失や利益が生じる以前に)「損失の補てん」または「利益の追加」の申込み・約束を行うこと
- ② (損失や利益が生じた後に)「損失の補てん」または「利益の追加」の申込み・約束を行うこと
- ③ 「損失の補てん」または「利益の追加」を実行すること

なお、お客さまが「要求し、約束すること」も禁止されています。

ただし、「損失の補てん」について「事故(保険会社、保険募集人等の違法又は不当な行為であってお客さまと争いの原因となるもの)」による場合は禁止されていません。

(6) その他禁止行為【金商法第 38 条、施行規則第 234 条の 27】

特定保険契約の締結または解約に関し、お客さまに迷惑を覚えさせるような時間に電話または訪問をして勧誘をする行為は禁止されています。お客さまから事前に了解を得ている場合は除かれますが、お客さまの都合を考慮した常識的な時間での電話または訪問となるよう注意してください。

Ⅲ-7-3 特定投資家制度【金商法第 34 条、保険業法第 300 条の 2、施行規則第 234 条の 5～14 の 3】

金融商品取引法では、投資家を特定投資家(プロ)と一般投資家(アマ)に区分して、それぞれに応じた対応が可能です。

(1) プロ・アマ規制の主体

当該規制は契約締結当事者に認められるルールであり、特定保険契約の締結・勧誘に関しての契約締結当事者は、お客さまと保険会社になります。よって、代理店である銀行は当事者ではないため、本規定の対象とされていません。

(2) 行為規制の適用除外

銀行はプロ・アマ規制に係る契約締結当事者ではないことから、特定保険契約を販売・勧誘しようとするお客さまがたとえプロであったとしても、行為規制の適用除外の対象とはなりません。よって、銀行における保険募集では、お客さまの属性にかかわらず、全てのお客さまをアマとして取り扱うこととなります。

Ⅲ－８ その他の禁止行為

Ⅲ－８－１ 保険料の費消・流用の禁止【保険業法第 307 条第 1 項第 3 号】

お客さまからお預かりした保険料等は、保険会社の公金です。どのような理由があろうとも別の目的に流用してはなりません。私金と明確に区別して管理し、紛失や盗難にも注意することが必要です。保険業法第 307 条第 1 項第 3 号の「その他保険募集に関し著しく不適當な行為」に該当してしまう可能性があります。

Ⅲ－８－２ 社員代行募集・付續契約の禁止【保険業法第 307 条第 1 項第 3 号、監督指針Ⅱ-4-2-1(4)】

保険会社の社員に保険募集を依頼し、当該の募集人は実質的に保険募集を行っていないにもかかわらず、自己の取扱いとしてはなりません。また、他代理店や保険募集人の間で、成績の付替（実際に保険募集を行っていない代理店あるいは保険募集人を取扱者とする行為や保険契約を交換する行為等）を行ってはなりません。無面接募集（Ⅲ－８－６ 参照）と同じく、保険業法第 307 条第 1 項第 3 号の「その他保険募集に関し著しく不適當な行為」に該当してしまう可能性があります。

Ⅲ－８－３ 保険本来の趣旨を逸脱するような募集活動の禁止【保険業法第 307 条第 1 項第 3 号】

法人の財テク等を主たる目的とした契約や当初から短期の中途解約を前提とした契約等、保険本来の趣旨を逸脱するような募集活動を行うことは不適當な行為となります。保険業法第 307 条第 1 項第 3 号の「その他保険募集に関し著しく不適當な行為」に該当してしまう可能性があります。

Ⅲ－８－４ 特定窓口以外の窓口での販売禁止【銀行法第 12 条の 2 第 2 項、銀行法施行規則第 13 条の 5 第 3 項】

お客さまが保険商品を預金等と誤認することがないように、預金専用の窓口とは別の特定窓口で販売することが義務付けられています（Ⅳ－２ 預金等との誤認防止も参照）。特定窓口ではお客さまの目につきやすいところへ「預金等ではないこと」、「預金保険法第 53 条に規定する保険金の支払いの対象とはならないこと」、「元本の返済が保証されていないこと」の 3 点を、お客さまに見えるように掲示しなければなりません。

【留意すべき点】

- ・ 保険募集を行う窓口が複数ある場合にはその全ての窓口に掲示する必要があります。

Ⅲ-8-5 保険会社の誹謗・中傷の禁止【監督指針Ⅱ-4-2-2(12)】

保険契約者、被保険者または不特定の者に対して、保険会社の信用力または支払能力に関し、誤解させるおそれがあることを告げ、または表示する行為をしてはなりません。

【留意すべき点】

- ・ 募集活動において、新聞、雑誌のソルベンシー・マージン比率、格付け等の比較記事等を使用する場合には、不当な比較にならないよう、特に注意が必要です。
- ・ 保険会社の信用力、支払能力等について、取扱者が独自の判断を示してはいけません。
- ・ ソルベンシー・マージン比率や格付け、規模、販売実績のみで支払余力が判断できるかのような説明をしてはなりません。

Ⅲ-8-6 無面接募集の禁止、代筆・加筆の禁止【保険業法第307条第1項第3号】

無面接募集は、保険業法第307条第1項第3号の「その他保険募集に関し著しく不適当な行為」に該当してしまう^(※)可能性があります。

また、申込書等はお客さまの意思確認・本人確認の重要な方法であり、重要事項の説明を受けたことを確認する重要な方法でもあるため、必ず取扱者の面前において自署捺印していただく必要があります。本人以外が代筆する行為は、告知を妨害する行為とみなされる可能性もあります。したがって、保険契約者・被保険者に面談することなく保険募集をしてはなりませんし、保険契約者の記入欄は保険契約者に、被保険者の記入欄は被保険者に自署捺印していただく必要があります。

(※) 金融庁「保険検査マニュアル」(保険会社に係る検査マニュアル)において不適切な行為に該当する可能性が高い行為として「無面接募集」が記載されています。

【留意すべき点】

- ・ 被保険者が保険契約者と異なる場合、被保険者にも申込内容等を十分にご理解いただかなければなりません。仮に契約者が被保険者との面談を拒絶する場合には、申込みができないことを明確に伝えてください。
- ・ 保険契約において被保険者(または契約者)には「告知義務」があり、「正しい告知が行われなかったことによる不利益」をお客さまが被ることのないよう、被保険者本人から正しい告知をいただくことが重要です。
- ・ 被保険者には、銀行が告知の重要性と告知義務違反により発生する事態についても説明する必要があります。告知欄の加筆、代筆は告知義務違反にもつながりますので注意が必要です。
- ・ たとえ、本人が承知したうえでの家族代筆であっても原則として認められません。
- ・ 申込書等をいったんお客さまに預け、お客さまが記入したものを後で受け取る行為は、記入者が契約者あるいは被保険者本人かどうか確認できないため、行ってはいけません。
- ・ 契約者が未成年であった場合も、親権者だけでなく必ず本人の面談が必要です。

<特に注意が必要なケース>

- ① 契約者と被保険者が異なる契被別人契約については、取扱者が契約者と被保険者の双方に面談(面前自署捺印を確認)する必要があります。
- ② 成年後見人制度利用者や未成年であっても、必ず本人と面談する必要があります。

IV 申込み時に留意すべき点

IV-1 意向確認【保険業法第100条の2、294条の2、施行規則第53条の7、227条の6、監督指針Ⅱ-4-2-2(3)】

契約締結に当たって、契約の申込みを行おうとする商品が、お客さまの最終的な意向（ニーズ）に合致しているものかどうかを、お客さま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、収集したお客さまのニーズに関する情報にもとづき、申込みをする保険商品がお客さまのニーズに合致することを確認する「意向確認書面」を作成し、お客さまに交付するとともに、保険会社等において保存することが法令等にて定められています。

⇒Ⅲ-1-1 意向把握・確認義務 参照

IV-2 預金等との誤認防止

【銀行法施行規則第13条の5、主要行等向け監督指針Ⅲ-3-3-2-2(4)②、地域金融機関向け監督指針Ⅱ-3-2-5-2(4)②】

銀行が保険募集を行うに当たっては、お客さまに「保険」を「預金等」と誤認させないため、①預金等ではないこと、②預金保険の対象にはならないこと等について、書面の交付その他の適切な方法により説明を行い、そのうえで誤認防止に係る説明を理解した旨について、申込み受付時までにお客さまから書面（確認書等）により確認をしなければなりません（形式的に手交するのみでは説明義務を果たしたとはみなされません）。また、お客さまからの確認について、事後に確認状況を検証できるよう、記録を残さなければなりません。

なお、「預かる」という表現は「預金」との誤認を招きやすいので注意してください。また、「元本保証」という表現も使用してはなりません。

【留意すべき点】

- ・ 一時払終身保険や一時払年金保険等の貯蓄性の高い商品について、預金等と類似の商品性であるとの勘違いをお客さまがしないよう、中途解約をした場合には解約返戻金が既払込保険料を下回るおそれがあることについてお客さまに正しく理解していただく等、丁寧な勧誘を心がけてください。「満期まで保有していれば元本が保証されます」という説明を行ったところ、お客さまが「満期まで保有」という前提条件を聞き流して申込みをしてしまう可能性もありますので、特に留意が必要です。

IV-3 保険料を借入金で充当した場合のリスクの説明

【保険業法第300条第1項第9号、施行規則第234条の27第1号、第2号、監督指針Ⅱ-4-4-1-1】

変額個人年金保険や外貨建保険等のリスク性商品について、保険料を借入金で賄っている場合には、運用、為替相場次第では保険金や解約返戻金が融資金額を下回ってしまうことがあり、信用供与を受けた額の返済に困窮するおそれがあることを書面の交付により説明しなければならず、また、お客さまから説明を受けたことについて署名もしくは捺印をいただくことが義務付けられています。

IV-4 クーリング・オフ制度【保険業法第309条、保険業法施行令第45条】

クーリング・オフ制度とは契約の申込みを撤回すること等ができる権利をいいます。保険商品は、原則としてクーリング・オフ制度が適用されます。

※ 以下のとおり、適用が除外される場合があります。

- ・ 保険期間が1年以下の契約
- ・ 被保険者が保険会社の指定する医師による診査を受けた場合
- ・ 法人、社団・財団等が締結した契約
- ・ 質権が設定された契約 等

クーリング・オフ制度の適用を受けるには、その制度について記載した書面を交付した日、または保険契約の申込日のいずれか遅い日から、法令上では8日以内（ただし商品によっては、8日超の期間内）にお客さまは保険会社に対して書面による申し出が必要になります。この場合保険会社は、既払込保険料をお客さまへ返金します。クーリング・オフ制度は必ず説明し、理解をいただいでください。

【留意すべき点】

- ・ 特に、円支払特約が付されておらず、お客さまが一旦円貨から外貨を購入した上で、保険料を外貨で払い込む外貨建保険商品をクーリング・オフした場合、保険料として払い込んだ外貨は全額返金されるものの、返金された外貨を円貨に換算する際に為替相場の変動により為替差損が生じることや、為替手数料を差し引いて計算することがあります。このように、クーリング・オフしても、お客さまが円貨から外貨を購入した取引が原状回復されないケースもあるため、お客さまとトラブルにならないよう、十分な説明が必要です。

IV-5 実際にあったトラブル・クレーム例（国民生活センターの報道発表資料）

全国の消費生活センター等に寄せられた相談件数が増加し、2008年度は過去最高の相談件数となったこと等から、2009年7月に独立行政法人国民生活センターから全国銀行協会に対し、「個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブルの防止について」と題する要望書が寄せられました。

ここに、実際にあったトラブル・クレームをご紹介しますので、同様の事案が発生しないよう適正な保険募集をお願い致します。

<事例1>

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」と言われたので、契約をやめたい。（契約者：60歳女性）

<事例2>

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へ行った際、販売員に「あなたにぴったりの新商品」「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ので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。（契約者：67歳女性）

<事例3>

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。(契約者：70歳女性)

<事例4>

夫が亡くなり銀行で諸手続きをしていると、窓口の販売員に相談コーナーに案内され、「今が最低、これからは上がる」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ヵ月後、電話で「いま返金すると400万円」と言われた。(契約者：70歳代女性)

<事例5>

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もらっていないので「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。(契約者：78歳女性)

<事例6>

定期預金をしようと銀行に電話したら、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、将来のお金より今のお金が大切と思い、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。

※本来はクーリング・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。

(契約者：67歳女性)

IV-6 全国銀行協会におけるあっせん申立ての概要

全国銀行協会は、2010年10月に銀行法および農林中央金庫法上の指定紛争解決機関としての業務を開始しました。これにより、全国銀行協会では、銀行の保険募集に関する紛争事案も取り扱うこととなりました。

指定紛争解決機関としての業務を開始してから（2010年10月以降）のあっせんの申立て件数は以下のとおりです。また、主要な事例を参考資料3として掲載していますので、業務を行ううえでの参考にしてください。なお、全国銀行協会のホームページ^(※)では、全てのあっせんの事例を公表していますので、あわせてご覧ください。

	総申立て件数	うち保険関係
平成22年度（10月以降）	254件	28件
平成23年度	1,086件	53件
平成24年度	805件	56件
平成25年度	247件	24件
平成26年度	200件	18件
平成27年4月～6月	25件	3件
平成27年7月～9月	25件	4件
平成27年10月～12月	39件	7件

(※) <http://www.zenginkyo.or.jp/adr/conditions/index.html>

【参考資料1】

21 独国生情第 625 号

平成 21 年 7 月 21 日

全国銀行協会

会長 永易 克典 様

独立行政法人国民生活センター

情報部長 山形 裕

相談部長 宮内 良治

個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブルの防止について（要望）

謹啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。日頃より国民生活センターの業務にご理解、ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

国民生活センターでは、2005 年 7 月に貴協会および社団法人生命保険協会に対して、銀行窓口販売における個人年金保険に関するトラブルの未然防止・拡大防止を要望し、その後も引き続き改善を求めてきました。しかし、全国の消費生活センター等には同トラブルの相談は依然として寄せられ、2008 年度の相談件数は過去最多となっています。

消費生活センター等が消費者から相談を受けて事実関係を確認する際、銀行や保険会社が「販売員の勧誘や説明に問題はない」「各種書面には署名捺印があり、消費者は理解、納得して契約している」と主張するケースは多くみられますが、同種トラブルが多数発生していることから、販売員の勧誘方法や説明内容、各種書面への署名捺印の求め方などに問題があると考えられます。

そこで、国民生活センターは再度貴協会に対し、下記を要望いたしますので、貴協会会員にご周知・ご指導いただくとともに、トラブルの防止に努めていただきますようお願い申し上げます。

謹白

記

1. 保険の勧誘であることをまず消費者に認識させ、無理な勧誘を行なわないこと

相談事例を見ると、勧誘のきっかけのほとんどが、銀行からの店舗窓口での勧誘や訪問販売である。

こうした勧誘のきっかけにおいて、「各種手続きや資産運用の相談に応じる」などと伝えるだけでなく、「預金ではなく保険の勧誘を行なうこと」を消費者が認識できるように告げること。加えて、消費者が断っているにもかかわらず執拗に勧誘するなど、無理な勧誘を行なわないこと。

また、いざというときに備えて自由に利用できる生活資金が必要な高齢者に対して、運用期間等を合わせて10年以上の長期にわたり自己資金の使用が制限される個人年金保険の勧誘を行うなど、適合性の原則が守られていないケースも見られるので、そのような勧誘を行わないこと。

2. 消費者が誤解しない説明や、正確な判断ができる説明をすること

個人年金保険の商品性について、「支払額以上の金額が将来確実に支払われる」「いつ受け取っても元本は減らない」といった誤解を消費者に与えないよう説明すること。また、消費者が契約にあたって正確な判断ができるよう、契約時、中途解約時、年金受取時などの各場面における受取額や手数料額などについて具体的な説明をすること。

なお、元本保証ではない商品を「元本保証」であるかのように説明しているケースが非常に多く見られるので、こうした説明をしないこと。

3. 内容を理解していない消費者に書面への署名捺印を求めないこと

消費者に各種書面への署名捺印を求める目的は、トラブルが発生した場合に備えるためではなく、消費者に書面の内容を説明し、消費者が理解したことを確認することによりトラブルを未然に防止するためである。

消費者が内容を理解していないにもかかわらず、形式的に署名捺印を求めたり、事実と異なることを記入させたりしないこと。また、契約内容が消費者の希望や目的などに適しているか客観的に審査するなど、トラブルの未然防止に責任を果たすこと。

以上

個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル

－高齢者を中心に相談が倍増－

2002年10月に個人年金保険の銀行窓口販売^{*1}が開始されて以降、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）には1,398件の相談が寄せられている。

国民生活センターでは2005年7月に、生命保険協会および全国銀行協会に対して同トラブルの防止を要望したが^{*2}、2008年度に全国の消費生活センター等に寄せられた相談件数は477件であり、前年度（205件）の2倍以上となっている。

消費者からの相談内容をみると、銀行窓口で保険商品を販売している者（以下、販売員）が「預金や国債より利率が高い、投資信託より安全」などのセールストークで個人年金保険を勧めるものの、消費者が本当に個人年金保険を希望しているかの確認や、リスク説明などは依然として不十分であることがうかがえる。その他、最近では、断っている消費者への執拗な勧誘やクーリング・オフ妨害など、新たな問題も見られる。

そこで当センターは、個人年金保険の銀行窓口販売における問題点をまとめ、消費者に注意を呼びかけるとともに、生命保険協会および全国銀行協会に対して、トラブルの未然防止・拡大防止について再度改善の要望を行うこととする。

※1：銀行の店舗窓口のほか、販売員による訪問販売等も含む。

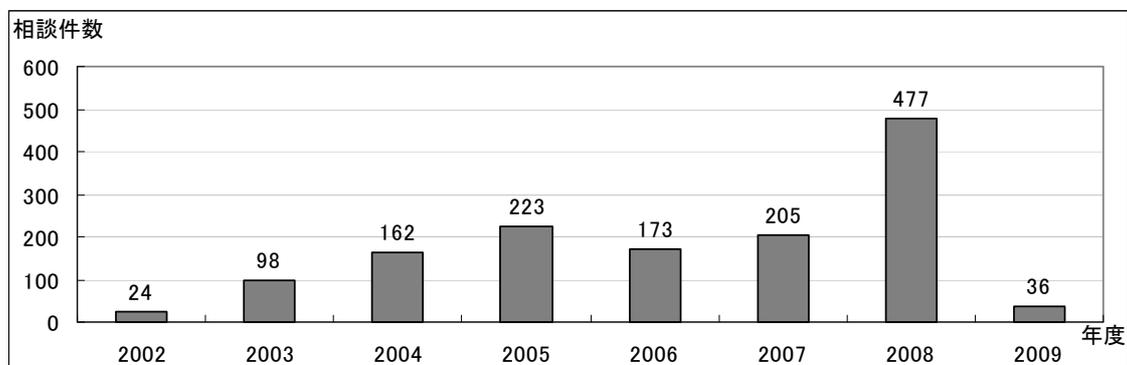
※2：「高齢者に多い個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル」（2005年7月公表）では、消費者の希望や適合性をよく考慮したうえで説明責任を果たすことや、消費者の確認・同意を十分に得ることなどを両協会に対して要望した。（http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20050706_1.pdf）

1. PIO-NET からみた相談情報の概要

（1）相談件数

PIO-NETによると、「個人年金保険の銀行窓口販売」に関する相談は2002年度以降1,398件寄せられている。年度別の推移をみると、2005年7月の要望後はいったん減少したものの、2007年度以降は再び増加しており、2008年度は477件と、2007年度205件の約2.3倍にまで増えている（図1）。

図1. 「個人年金保険の銀行窓口販売」に関する相談件数^{*3}の推移



※3：PIO-NET に登録された相談のうち、銀行や信託銀行によって個人年金保険が販売されたことが確認されたもの。なお、データは2009年6月末日までの登録分（以下、同じ）。

（編注：平成24年2月追記）2009年度350件、2010年度319件、2011年度（12月末までの登録分）189件（前年同時期211件）となっている。

(2) 契約者の属性

契約者の年齢をみると、70歳代が4割近くを占め、80歳以上も相当数みられる。また性別では女性が約7割と多い。とくに60歳代または70歳代の女性で約半数(47.5%)を占めている(表1)。さらに70歳以上の職業等をみると、無職が70.1%、家事従事者が24.4%であり、年金等で生計を立てている高齢者がトラブルに巻き込まれていることがうかがえる。

家族等が契約を問題視して相談を寄せるケースもあるが、全体の約75%が契約者本人からの相談である。

表1. 契約者の性別・年齢別相談件数

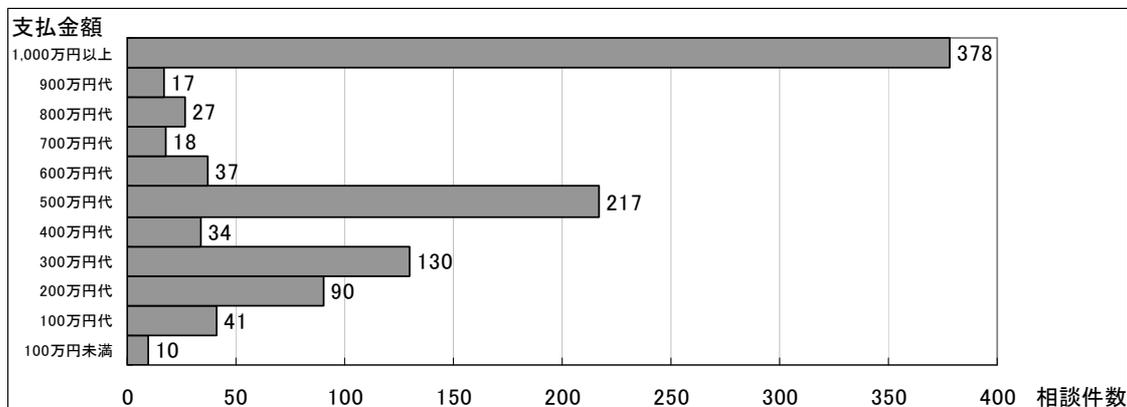
		契約者の性別	
		男性	女性
相談件数(件)	1,398	389 (27.8)	994 (71.1)
50歳未満	110 (7.9)	30 (2.1)	79 (5.7)
50歳代	173 (12.4)	25 (1.8)	148 (10.6)
60歳代	404 (28.9)	103 (7.4)	299 (21.4)
70歳代	528 (37.8)	161 (11.5)	365 (26.1)
80歳以上	131 (9.4)	53 (3.8)	78 (5.6)
平均年齢	66.8 歳	68.6 歳	66.2 歳

※ () 内の数字は構成比であり、相談件数(1,398件)を100として算出した値(%)。

(3) 支払金額と支払方法

平均支払金額は約933万円であり、支払金額が1,000万円以上の相談も378件あるなど、高額なトラブルが目立つ(図2)。また、支払方法のほとんど(94.1%)が即時払いであった。

図2. 支払金額



※支払金額が不明なものは399件。

(4) 販売方法・相談内容

販売方法をみると、消費者自身が銀行の店舗窓口で契約する「店舗購入」は 854 件 (61.1%)、販売員が消費者宅を訪れ契約する「訪問販売」は 474 件 (33.9%) であった。

相談内容は、「説明と違うので、個人年金保険を解約したい」などの「契約・解約」に関する相談がとくに多いが (93.5%)、セールストーク等の問題がある「販売方法」に関する相談も多くみられた (66.7%)。その他、クレーム処理などの「接客対応」に関する相談もみられる (12.8%)

(5) 「要望前」と「要望後」の比較

各相談で契約日が把握できている相談をみると、契約日が「要望前」(2005年7月まで)の相談は 399 件であるのに対して、契約日が「要望後」(2005年8月以降)の相談は 770 件あり、国民生活センターが2005年7月にトラブルの防止を要望した後の契約においても、多数の相談が寄せられている。「要望前」と「要望後」について比較を行なった結果は表 2 のとおりである。

契約者の年齢が 70 歳以上の相談は要望後も半数近くあった (46.0%)。なお、契約日が要望後の日付である相談のうち「契約者の年齢が 80 歳以上」である 65 件について詳しくみたところ、契約時点でも 80 歳以上であったことが明らかな相談は 37 件あり^{*4}、高齢者のトラブルが目立つ。

具体的な相談内容をみると、リスク等に関する「説明不足」は要望後も改善されておらず、「元本が保証される」という「元本保証トーク」や「虚偽説明」など販売員の説明に問題があるケースも増えている。その他には、「強引」な勧誘や、認知症などの理由によって十分な判断ができない者が契約させられているケースもある。

※4：契約時点で 80 歳未満であったことが明らかなものは 7 件、不明なものは 21 件であった。

表 2. 「要望前」と「要望後」の比較

		要望前(2005年7月以前)の契約(件)	要望後(2005年8月以後)の契約(件)
		399	770
契約者の年齢	70歳未満	176 (44.1)	397 (51.6)
	70歳代	165 (41.4)	289 (37.5)
	80歳以上	45 (11.3)	65 (8.4)
	平均年齢	67.6 歳	66.7 歳
支払金額	500万円未満	105 (26.3)	170 (22.1)
	～1000万円未満	90 (22.6)	206 (26.8)
	1,000万円以上	101 (25.3)	238 (30.9)
	平均支払金額	約833 万円	約901 万円
主な相談内容	説明不足	255 (63.9)	482 (62.6)
	虚偽説明	23 (5.8)	93 (12.1)
	元本保証トーク	25 (6.3)	87 (11.3)
	強引	38 (9.5)	88 (11.4)
	判断不十分者契約	27 (6.8)	43 (5.6)

※ () 内は構成比 (%)。

2. 相談事例

【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。

(契約年月：2008年4月、相談受付年月：2008年5月、契約者：60歳 女性 愛媛県)

【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。

(契約年月：2007年5月、相談受付年月：2008年9月、契約者：70歳 女性 滋賀県)

【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へ行った際、販売員に「あなたピッタリの新商品」「子どもに確実に残せるうえに、年3%の利子が付く」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。

(契約年月：2006年11月、相談受付年月：2008年5月、契約者：67歳 女性 茨城県)

【事例4】書類への形式的な記入

夫が亡くなり銀行で諸手続きをしていると、窓口の販売員に相談コーナーに案内され、「今が最低、これからは上がる」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ヵ月後、電話で「いま返金すると400万円」と言われた。

(契約年月：2008年8月、相談受付年月：2008年12月、契約者：70歳代 女性 鹿児島県)

【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もらっていないので「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。

(契約年月：2008年4月、相談受付年月：2008年4月、契約者：78歳 女性 富山県)

【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」と言われ契約したが、個人年金の最終受け取りが107歳になるので、将来の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。

(契約年月：2008年9月、相談受付年月：2008年9月、契約者：67歳 女性 滋賀県)

3. 消費生活相談からみた問題点

昨今の経済状況の悪化によって、個人年金保険契約でも運用が厳しくなり、積立金額(現時点の受取額)が支払った保険料の額を下回っているものがある。相談事例をみると、このことをきっかけとして、銀行からリスクなどについて十分に説明されないまま、消費者が本来希望していた商品とは異なる商品(個人年金保険)を契約させられていたなどの問題が顕在化し、相談件数が増加している。

(1) 不意打ち的に勧誘する、断っているのに執拗に勧誘する

「定期預金が満期になる」などと電話があり銀行を訪れたところ、消費者が個人年金保険を勧誘されるという不意打ち的な勧誘が以前から見られる。また、「通された個室には、あらかじめ書類が用意されていた」など、個人年金保険の勧誘を目的としているのに、銀行がそのことを消費者に伝えていないケースも多い。

また、「5時間近く説明され、もう疲れて分からないと断っているのに帰らせてくれなかった」など、消費者が断っているのに執拗に勧誘を続けたり、預金などの手続きを希望しているのにその手続きを行わずに勧誘をするといった問題勧誘も見られる。

その他、損失が生じた個人年金保険の解約返戻金(中途解約時の払戻金)の運用について、「損失を取り戻せる」と銀行がまた別の投資商品を勧めている事例もある。

(2) 商品性やリスクについて、消費者が理解できるように説明していない

① 保険契約であることを認識させていない

銀行で保険が販売されていることを知らない消費者は依然として多い。そのため「預金と思って契約した」「保険会社から保険証券が届いてはじめて、保険だと分かった」など、契約時点では保険を契約したとは認識していないケースが多く見られる。銀行は保険会社の代理店となって保険を販売しているにもかかわらず、保険の契約であること、契約先は保険会社であることやその保険会社名についてさえ、消費者に認識させていない。

②中途解約の場合などに、受取額が支払額を下回るリスクがあることを認識させていない

変額型や外貨建てなど投資性の強い個人年金保険は、中途解約をした場合や年金を一括で受取った場合などに、運用実績によっては受取額が支払額を下回ること（リスク）^{※5}がある。しかし、「損しないと説明され、2年間だけとの約束で契約したが、中途解約しようとしたところ全額は返らないと言われた」など、リスクが十分に説明されていないケースは多い。

また、昨今の経済状況により運用が悪化したために「支払額の一定割合（例えば8割）の返金か、支払額分を年金で受け取るか、選択するよう連絡があった」という相談も寄せられているが、こうしたことについても口頭では説明されていない。

※5：例えば、変額型の個人年金保険では、支払った保険料は株式や債券などを中心とする「特別勘定」で運用され、その運用実績によって解約返戻金や年金などの受取額が増減する。したがって、株式相場などの変動によって、受取額が支払額（元本）を下回ることがある。

③元本保証ではないにもかかわらず「元本保証」と誤解させている

投資性の強い個人年金保険には、年金原資や年金受取総額が支払額と同額以上になるように最低保証されている商品が多く見られる。こうした保証は、支払った保険料の額が減らないことを約束するもの（元本保証）ではなく、一定の期間にわたって年金として受け取った場合の受取総額が、元本の額より減らない、などの意味で使われているようである。

また、消費者が「元本保証と聞いたから契約したのであって、元本保証ではないと聞いていたら契約しなかった」と申し出た際に、銀行が「年金で受け取れば、元本割れしない」などと説明することがある。しかし、一般的に消費者が理解する「元本保証」とは「いつでも元本が保証されている」というものであり^{※6}、勧誘時の銀行の説明は消費者に「個人年金保険は元本保証」との誤解を与えている。このように、リスクがあるにもかかわらず、銀行が「元本保証」「上がっても下がることはない」などと説明しているケースは非常に多く、トラブルの大きな原因になっているといえよう。

※6：金融広報中央委員会のホームページ「知るぽると」(<http://www.shiruporuto.jp/>)では、「元本」とは「金融商品の購入・投資に充てた資金の額。いわゆる元手」であり、「元本保証」とは「銀行預金のように、運用期間すべてにわたり元本の額が減らない（元本割れしない）ことを金融商品に保証することである」と説明をしている。

（3）消費者が希望する商品性と一致していない

「定期預金の手続きをしに銀行を訪れた」「国債を購入するつもりだった」など、元本保証がされている金融商品を希望している消費者に、変額型や外貨建てなど投資性の強い個人年金保険を契約させている。

個人年金保険のなかには、運用期間（据置期間）と年金支払期間を合わせると10年～30年になるものもあり、また、中途解約をすると解約手数料がかかることがあるため、いざ

というときに備えて自由に利用できる生活資金が必要な消費者（とくに高齢者）には、個人年金保険は必ずしも適した商品とはいえない。

このように、「老後の資金であり、元本保証の商品にしたい」「入院などに備えて、いつでも使えるお金が必要」といった消費者の希望と、銀行が勧める個人年金保険の商品性がそもそも一致していないことに加えて、一致していないことを消費者に十分認識させていない。

（４）形式的に署名捺印を求めている

個人年金保険の契約手続きにおいて、消費者は契約申込書のほかにも、個人情報に関する同意書や意向確認書^{*7}などの複数の書面に、投資経験、財産の状況、契約目的などの記入や署名捺印を求められる。

このとき「よく分からないまま記入した」「販売員に指示されるまま署名捺印した」など、消費者に書面の内容を理解させずに、形式的に記入・署名捺印を求めているケースが目立つ。なかには、「年収は200万円未満と伝えたが、書面の年収欄には200万円～500万円にするよう言われた」「投資経験はなかったが、販売員に言われて『あり』にした」など、販売員が消費者に虚偽の記載をさせている事例も見られる。

その結果、各種書面に消費者の署名捺印はあるものの、消費者の希望と契約内容が一致していない、消費者はリスクについて理解していないなど、トラブルの大きな原因になっている。

※7：2007年10月より、保険会社は保険の契約にあたって、消費者のニーズと保険契約の内容が一致しているかを意向確認書によって確認する手続きが義務付けられている。

（５）クーリング・オフの説明不足、クーリング・オフ妨害

保険業法施行令の一部改正により、2007年6月より銀行窓口販売で契約した個人年金保険もクーリング・オフが可能になった^{*8}。

個人年金保険の銀行窓口販売では不意打ち的な勧誘が多く見られるなかで、「クーリング・オフの説明をされていない」という事例が目立つ。「8日後に保険会社から保険証券が届き、はじめて保険の契約であることに気付いた」といったケースもあり、この場合、クーリング・オフ期間はすでに経過してしまっている。

クーリング・オフが可能な場合には、手数料を含めて支払った全額が返金されるが、銀行が「手数料の一部は返せない」など誤った説明をしてクーリング・オフを妨害しているケースもある。

クーリング・オフ期間後に中途解約しようとする、契約から数年間は解約手数料がかかることが多く、また、支払額によっては解約手数料が数十万円になることもある。しかし、「解約手数料がかかるとは知らなかった」など、中途解約時に解約手数料がかかることやその額を消費者に認識させていない。その他にも、中途解約しようとする消費者に「もう少し待てば上がる」など根拠のない説明をし、中途解約を引き止めるケースも見られる。

※8：銀行窓口販売されている個人年金保険では、保険業法上のクーリング・オフの適用がない場合でも、保険会社が自主的にクーリング・オフを設けていることがほとんどである。なお、クーリング・オフ期間は、契約申込日（またはクーリング・オフの内容が記載された書面の交付日）を1日目として8日間であることが一般的である。この期間内にクーリング・オフすれば、支払った全額が返金される。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 販売員の説明だけで判断せず、必ず資料を確認すること

「元本保証」「リスクはあるが、大丈夫」などの販売員の説明だけで判断せず、必ず契約締結前交付書面（契約情報・注意喚起情報）を自分で確認すること（確認ポイントは別紙）。資料の内容が理解できなかつたり、自分の年齢、財産の状況や利用目的などを踏まえて個人年金保険が本当に必要な商品でなければ、契約しないこと。

(2) 理解・納得できなければ、書面に署名捺印しないこと

契約申込書、個人情報の利用に関する同意書、意向確認書などの書面には、販売員に何度でも説明を求め、その内容を理解・納得したうえで署名捺印すること。

トラブルが発生した場合、銀行や保険会社は消費者が署名捺印した書面をもって「消費者は理解・納得して契約した」と主張することが多い。理解・納得していなければ署名捺印はせず、また、販売員から事実と異なることを記入するよう言われても、決して記入しないこと。

(3) トラブルにあったら消費生活センターに相談すること

銀行窓口で販売される個人年金保険のほとんどが、契約申込日を含めて8日間はクーリング・オフが可能である。断り切れずに契約してしまったり、契約内容に不安、不明な点があれば、すぐに契約先の保険会社にクーリング・オフを申し出ること。

トラブルにあったら、最寄りの消費生活センター等に相談すること。

5. 業界団体への要望

国民生活センターでは、2005年7月に生命保険協会および全国銀行協会に対して、銀行窓口販売における個人年金保険に関するトラブルの未然防止・拡大防止を要望し、その後も引き続き改善を求めてきた。しかし、全国の消費生活センター等には同トラブルの相談は依然として寄せられ、2008年度の相談件数は過去最多であった。

消費生活センター等が消費者から相談を受けて事実関係を確認する際、銀行や保険会社は「販売員の勧誘や説明に問題はない」「各種書面には署名捺印があり、消費者は理解、納得して契約している」と主張するが、同種トラブルが多数発生していることから、販売員の勧誘方法や説明内容、各種書面への署名捺印の求め方などに問題があると考えられる。

そこで、国民生活センターは再度両協会に対し、以下を要望する。

(1) 保険の勧誘であることをまず消費者に認識させ、無理な勧誘を行なわないこと

相談事例を見ると、勧誘のきっかけのほとんどが、銀行からの店舗窓口での勧誘や訪問販売である。

こうした勧誘のきっかけにおいて、「各種手続きや資産運用の相談に応じる」などと伝えるだけでなく、「預金ではなく保険の勧誘を行なうこと」を消費者が認識できるように告げること。加えて、消費者が断っているにもかかわらず執拗に勧誘するなど、無理な勧誘を行なわないこと。

また、いざというときに備えて自由に利用できる生活資金が必要な高齢者に対して、運用期間等を合わせて10年以上の長期にわたり自己資金の使用が制限される個人年金保険の勧誘を行うなど、適合性の原則が守られていないケースも見られるので、そのような勧誘を行わないこと。

(2) 消費者が誤解しない説明や、正確な判断ができる説明をすること

個人年金保険の商品性について、「支払額以上の金額が将来確実に支払われる」「いつ受け取っても元本は減らない」といった誤解を消費者に与えないよう説明すること。また、消費者が契約にあたって正確な判断ができるよう、契約時、中途解約時、年金受取時などの各場面における受取額や手数料額などについて具体的な説明をすること。

なお、元本保証ではない商品を「元本保証」であるかのように説明しているケースが非常に多く見られるので、こうした説明をしないこと。

(3) 内容を理解していない消費者に書面への署名捺印を求めないこと

消費者に各種書面への署名捺印を求める目的は、トラブルが発生した場合に備えるためではなく、消費者に書面の内容を説明し、消費者が理解したことを確認することによりトラブルを未然に防止するためである。

消費者が内容を理解していないにもかかわらず、形式的に署名捺印を求めたり、事実と異なることを記入させたりしないこと。また、契約内容が消費者の希望や目的などに適しているか客観的に審査するなど、トラブルの未然防止に責任を果たすこと。

【要望先】 社団法人生命保険協会
全国銀行協会

【情報提供先】 金融庁総務企画局企画課保険企画室
内閣府国民生活局国民生活情報室

以上

(別紙) 銀行窓口で個人年金保険を契約するときの確認ポイント

1	契約先の保険会社（引受保険会社）は？	契約先の保険会社は「_____」 ※銀行は契約先ではありません。
2	商品名に 「投資型」「変額型」「ドル建て（外貨建て）」 「市場金利連動型」「株価指数連動型」 などの記載があるか？	・記載がある →運用実績によっては、中途解約をした場合や満期時に一括受取した場合に、受取額が支払額を下回る可能性がある <u>投資性の強い保険商品</u> です。 ・記載がない →契約時に将来受け取る年金額が決められている「定額型」の個人年金保険と思われます。定額型の個人年金保険でも、手数料がかかります。（手数料については、4～7を確認してください）
3	いつ解約しても、支払った保険料の全額＝元本が返金されるか（元本保証されているか）？	支払った保険料の額は_____万円で、 ・元本保証されている ・元本保証されていない ※「年金原資の最低保証」「年金受取総額の最低保証」は元本を保証しているわけではありません。
4	契約時の手数料は？	契約時の手数料として__万円（支払額の__%）かかる
5	契約日から年金受取開始日までの期間と手数料は？	契約日は_____年__月__日、 年金の受け取りは_____年__月__日から ----- 契約日から年金受取日までは__年間で、 毎年__%の手数料がかかる
6	年金を受取る期間と手数料は？	年金は_____年__月まで、__年間受取ることができ、年金を受取るときに手数料は__%かかる ※運用実績等によっては、満期時に一括受取した場合に、受取額が支払額を下回る可能性があります。
7	契約日から年金受取開始日までの期間内に中途解約した場合の解約手数料は？	この期間内に中途解約した場合、解約手数料として、最高__万円（支払額の__%）かかる ※運用実績等によっては、中途解約をした場合に、受取額が支払額を下回る可能性があります。
8	クーリング・オフは可能か？	クーリング・オフは_____年__月__日まで可能

その他、契約先の保険会社が経営破たんした場合の補償などについても確認すること。

平成21年9月24日

個人年金保険の募集における説明態勢の強化について

全国銀行協会

去る7月21日、国民生活センターから、昨今、個人年金保険の募集に係るトラブルが増加しているため、銀行が適正な募集を行うよう、平成17年に引き続き要請を受けたところである。

保険商品の勧誘・販売に当っては、これまでも会員各行において体制整備を図ってきており、また、当協会でも、会員銀行における適正な保険募集態勢の構築に資するような種々の取り組みを行ってきたところである。

しかしながら、今般、同センターからこうしたトラブルが増加しているとの指摘を再度受けたことを重く受け止め、今後ともお客さまに安心して銀行をご利用いただくため、トラブルの未然防止に向けた説明態勢の強化に迅速に取り組む必要がある。

以上を踏まえ、会員銀行の個人年金保険の募集における説明態勢を強化するため、今般、下記のとおり申し合わせる。

記

1. 預金との誤認防止の徹底

個人年金保険の募集を行う際は、お客さまに預金等との誤認がないよう、当該保険商品が、①元本が保証されている預金ではないこと、②預金保険の対象にはならないこと、③運用実績等によって年金受取額が元本（払込保険料）を下回ることがあること、④保険商品であり、契約の相手方は保険会社であること、などについて十分に説明する。

2. 中途解約時等に係る各種費用等の説明

契約時に係る費用、運用期間中の保険関係費用などの各種費用、中途解約時の解約手数料について、具体的な金額を例示して説明するなど、十分な理解を得られるよう努める。

また、中途解約をした場合、解約返戻金額が元本（払込保険料）を下回ることがあることについて十分に説明する。

3. 商品内容に関するお客さまの理解の確認

個人年金保険の商品内容を説明するに当たっては、元本（払込保険料）が保証されるような誤解をお客さまに与えないよう、金融商品取引法を準用した保険業法で規定される「契約締結前交付書面」である「契約概要」、「注意喚起情報」を手交して十分に説明する。

また、手元流動性の確保を求めるお客さまや、高齢であるお客さまに対して募集する際には、年金受取開始日や受取期間などお客さまのニーズを十分に確認する。

なお、契約時には、当該保険商品についてはクーリング・オフ制度の適用があることについて適切に説明する。

お客さまが商品内容を理解したことについては、現在、各種書面へ記名捺印いただくことにより確認しているが、その手続きが形式的にならないよう十分に留意する。

以 上

【参考資料3】

保険に係る全国銀行協会あっせん委員会へのあっせん申立て事案の事例

<事例1>

項 目	内 容
申立ての概要	説明不十分で購入させられた変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人（70歳台）
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品について定期預金よりも有利であり、元本保証の商品であるとの説明を受けたことから、購入するに至った。 ・ しかし、実際には、本件商品の年金の一括受取を選択した場合には元本割れリスクがあり、長期間に亘り年金で受け取らなければ元本保証されないことが判明した。 ・ 私は、B銀行担当者からこうした説明は受けていないし、このような商品であれば購入しなかった。 ・ 私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入したことはなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんが長期的な資産運用を希望していることを確認し、複数の保険商品を提案したところ、Aさんが本件商品に興味を示したため、販売に至った。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取等により、Aさんの意向、投資経験及び保有金融資産等を確認した上で、本件商品の販売に問題ないものと判断した。 ・ 当行担当者は、所定の資料にもとづき、年金の一括受取を選択した場合には元本割れする可能性があることも含めて本件商品の内容及びリスク等について十分に説明しており、説明方法に問題はなかったものと認識している。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品がAさんの意向に合っていたかどうか、本件商品の内容及びリスク等をAさんが十分に理解できるまでの説明が行われたか疑問があることを指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担するとい

	<p>うあっせん案を提示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となり、和解契約書を締結した。
--	---

<事例2>

項 目	内 容
申立ての概要	説明不十分で購入させられた終身保険に係る契約の無効確認
申立人の属性	個人（50歳台）
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・B銀行で購入した終身保険に係る契約が無効であることの確認を求める。 ・私は、B銀行から本件商品を勧誘され、保険商品であるとは知らず、積立定期預金のような商品だと理解し、購入に至った。 ・私は、既に本件商品以外の保険商品を保有していたので、本件商品を購入する必要はなかった。 ・本件商品購入当時、私には一定の年収があったが、毎月、住宅ローンの返済があり、加えて交通事故による後遺症で仕事の継続が困難になっていたことから、生活は不安定であった。 ・私は、B銀行担当者から本件商品の内容について十分な説明を受けておらず、保険商品であることを理解していれば購入することはなかった。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・当行担当者は、Aさんに対し、保有していた保険商品の見直しを提案したところ、Aさんが興味を示し、本件商品の購入を希望したことから、販売に至った。 ・当行担当者は、Aさんからの聴取により収入等を確認しており、本件商品に係る保険料の支払については問題ないものと判断した。 ・当行担当者は、所定の資料により、本件商品の内容を説明しており、確認書等に署名押印を受けていること、Aさん自身が引受保険会社名を自署していることから、Aさんは本件商品の内容を十分に理解していたものと判断している。
あっせん手続の結果	<p>【申立受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんにとって本件商品の保険料負担

	<p>はやや過大であり、本件商品の販売に当たっては、より慎重にAさんの生活状況等を検証すべきであったことを指摘した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。 ・その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となり、和解契約書を締結した。
--	--

<事例3>

項 目	内 容
申立ての概要	説明不十分で購入させられた一時払終身保険の元本相当額の返還要求
申立人の属性	個人（70歳台）
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ B銀行で購入した一時払終身保険を無効とし、元本相当額の返還を求める。 ・ 私は、定期預金作成のため、B銀行を訪問したところ、B銀行担当者から本件商品について執拗な勧誘を受け、購入に至った。 ・ 私は、本件商品購入の数年前から物忘れ等の症状があり、判断能力が十分ではなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から本件商品について十分な説明を受けていない。 ・ B銀行は、高齢者ルールを制定しているにもかかわらず、家族の同席もさせず、説明当日に購入させるなど、高齢者ルールを遵守していない。
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当行担当者は、Aさんから資産運用に関する相談を受け、本件商品を含む複数の商品を提案したところ、Aさんが本件商品の購入を希望したため、販売に至った。 ・ 当行担当者は、Aさんと複数回面談を行ったが、Aさんの判断能力等に支障が生じていることを窺わせる言動はなかった。 ・ 当行担当者は、所定の資料にもとづいて本件商品の説明を丁寧に行っており、さらに、役席者がAさんの理解度を確認しているため、Aさんは本件商品の商品性について十分に理解していたものと判断している。 ・ 当行担当者は、Aさんが高齢であったことから、家族の同席を求めたほか、熟慮期間を置くことを勧めたが、応じてもらえなかった。また、Aさんが当日購入を希望したことから販売手続に応じたが、当行担当者は、上席者が同席の上で、Aさんの理解度等を十分確認しており、販売方法に問題はなかった。

	たと判断している。
あっせん 手続の結果	<p>【申立受理→あっせん打ち切り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・あっせん委員会は、本件紛争について、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。