

# 保険募集に関する基本ルール 研修動画

2025年10月

あいおいニッセイ同和損害保険  
ディーラー営業開発部



# CONTENTS

Chapter	内容	ページ
1	保険募集に関する基本ルール（全体フロー図）	2
2	代理店の権限等に関する説明	4
3	意向把握	7
4	推奨販売・比較説明	11
5	商品説明	17
6	重要事項説明	22
7	告知受領	37
8	意向確認	40
9	契約締結	45
10	保険料の領収・保険申込書（お客さま控）の交付	50



**「募集コンプライアンスマニュアル」 P16**





# 保険募集に関する基本ルール

## ポイント

■代理店の権限等に関する説明から、契約締結、保険料領収・保険申込書（お客さま控）の交付に至る一連のプロセスについて、以下のステップを適切に実施してください。

※実際の保険募集業務では、各ステップにおける一連の説明が前後すること等も想定されます。

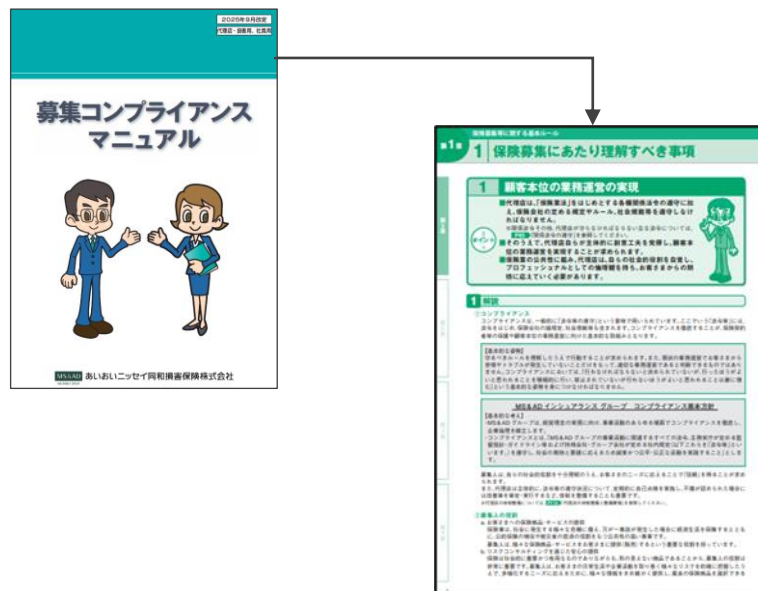
ステップ ①	代理店の権限等に関する説明	保険募集を行う際に、あらかじめ代理店の権限等(所属保険会社等の商品、名称または氏名など)、自らが取り扱う保険会社の範囲の情報(乗合代理店の場合)や告知受領権の有無に関して説明します。
ステップ ②	意向把握	お客さまの抱えるリスクや主な意向・情報を把握し、適切な保険商品を選定・提案します。「ご契約プランの提案に必要となる意向以外の事項は、これ以降の募集プロセスで把握することも可能です。
	推奨販売	乗合代理店において、複数の保険会社の商品から、特定の保険会社の商品を選別してお客さまに提案する場合、その推奨理由をわかりやすく説明します。
	比較説明	乗合代理店において、複数の保険会社の商品を提案する場合は、提案するすべての商品内容の比較ポイントを併せて説明します。
	商品説明	主な意向・情報に基づいて提案した商品の内容がお客さまの意向とどのように対応しているか、わかりやすく説明します。
	重要事項説明	「重要事項のご説明」等を用いて、提案した商品の「契約概要」「注意喚起情報」等を説明します。お客さまが既に参加している他の保険契約に同種の特約がセットされていないか、確認します。
ステップ ③	告知受領	告知事項に該当する項目の内容および告知の重要性をお客さまに説明のうえ、お客さまから正しい告知を受領します。
	意向確認	申し込もうとする内容が、これまでに把握したお客さまの意向に合致しているか確認いただきます。
	契約締結	お客さまから、保険申込書の所定の欄に署名または記名・押印をいただきます。
ステップ ④	保険料の領収・保険申込書（お客さま控）の交付	保険料は、キャッシュレスで領収します。やむを得ない事情により直接集金を行う場合は、ダイレクト払またはスマホ決済Plusを利用して保険料を領収するとともに、保険申込書（お客さま控）をお客さまに交付します。



## Chapter - 2

# 代理店の権限等に関する説明

## 「募集コンプライアンスマニュアル」 P17～P18





# 代理店の権限等に関する説明

## ポイント

- 募集に際しては、代理店の権限等（所属保険会社、代理店の権限、代理店名称等）を明示します。
- 取り扱える保険会社の範囲（保険会社の数等）、告知受領権の有無も説明します。

## （1）基本ルール

- 保険募集を行おうとするときは、あらかじめ、お客さまに対して説明する事項が決められています。
- お客さまに説明する事項は以下に記載の内容となります。

	お客さまへ説明する事項	具体的な対応方法
1	所属保険会社等の商号、名称または氏名	・その保険募集の引受保険会社等が記載された保険申込書やパンフレットを渡す。
2	自己が所属保険会社等の代理人として 保険契約の締結を締結すること または保険契約の締結を媒介する者であること	・「損害保険代理店が保険契約の締結の代理権を有していること」または「保険契約の締結を媒介すること」が記載された保険申込書やパンフレットを渡し、お客さまに説明する。
3	代理店の商号、名称または氏名	・代理店の商号等が記載されたパンフレットや名刺を提示等して、商号、名称または氏名を名乗る。
4	取り扱える保険会社の範囲	・乗合代理店の場合、取り扱える保険会社等を説明する。 （注１）乗合の場合は取り扱える保険会社数等の情報を名刺やパンフレット等、名称等により説明する。
5	告知受領権の有無	・お客さまが告知を行おうとする際には、告知受領権の有無について説明する。 （注２）申込書等に告知を行うとする際には告知受領権の有無について説明する。
6	個人情報の取扱	・注意喚起情報や告知書に記載している「個人情報の取扱い」や代理店のプライバシーポリシー等を使用して、お客さまの同意のもと、お客さまの個人情報を損害保険およびこれらに不随・関連するサービスの提供等の業務に必要な範囲で利用することを説明する。



# 代理店の権限等に関する説明

## (注1) 標準的な話法①（取り扱える保険会社の範囲の説明例）

※代理店の権限等に加え、取り扱える保険会社の範囲を説明します（保険会社一覧表や名刺等を活用、口頭での説明のみ可）

「あいおいニッセイ同和損保の他、〇社（〇は乗合会社数、または乗合会社が2～3社の場合は全乗合会社名）の保険商品を取り扱っており、保険会社名は当社ホームページに掲載しています。」

## (注2) 標準的な話法②（告知受領権の有無についての説明例）

※告知受領権を有していることを説明します

「当代理店は告知受領権を有しています。お客さまに告知いただいた保険申込書（告知書）の記載内容が事実と違う場合は、ご契約が解除や無効になったり、保険金をお支払いできないことがありますので、正しく告知いただきますようお願いいたします。」

## (2) 留意点

### ①お客さまの誤認防止

代理店は、保険会社のために保険契約の締結の代理または媒介を行う立場です。あたかもお客さまと保険会社の間での中立の立場で保険募集を行うかのように誤解させるような説明・表示等を行ってはなりません。特に、単に「中立・公平」との説明・表示等を行った場合や、代理店の方針・スローガンとして「お客さま最優先」などを掲げる場合等は、販売手法やその他商品説明手法とあいまって、「お客さまと保険会社との間で中立である」とお客さまが誤解することがないように、留意が必要です

### ②郵送による契約手続を行う場合の留意点

郵送による契約手続を行う場合には、「ご相談・お申込先欄」に代理店の商号、名称または氏名等を明記したパンフレットを郵送などの方法により、具体的な対応方法に記載のある各事項をお客さまに明らかにする必要があります。

法令上の罰則等

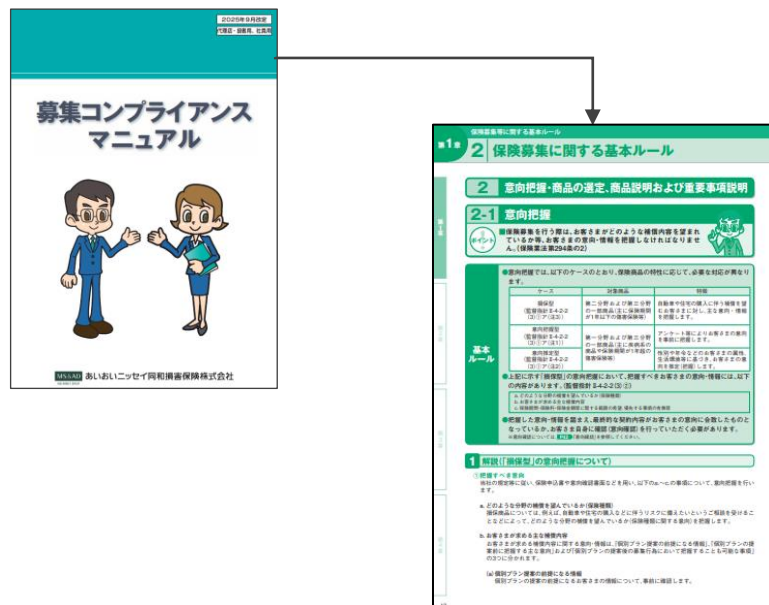
お客さまに対する説明を行わなかった場合：登録の取消し 又は 6か月以内の業務の停止



## Chapter - 3

# 意向把握

## 「募集コンプライアンスマニュアル」 P19～P22





# 意向把握

## ポイント

保険募集を行う際は、お客さまがどのような補償内容を望まれているか等、お客さまの意向・情報を把握しなければなりません。（保険業法第294条の2）

## (1) 基本ルール

### 基本 ルール

- 意向把握では、以下のケースのとおり、保険商品の特性に応じて、必要な対応が異なります。

ケース	対象商品	特徴
損保型 (監督指針Ⅱ-4-2-2 (3)①ア(注3))	第二分野および第三分野の一部商品(主に保険期間が1年以下の傷害保険等)	自動車や住宅の購入に伴う補償を望むお客さまに対し、主な意向・情報を把握します。
意向把握型 (監督指針Ⅱ-4-2-2 (3)①ア(注1))	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が1年超の傷害保険等)	アンケート等によりお客さまの意向を事前に把握します。
意向推定型 (監督指針Ⅱ-4-2-2 (3)①ア(注2))		性別や年齢などのお客さまの属性、生活環境等に基づき、お客さまの意向を推定(把握)します。

- 上記に示す「損保型」の意向把握において、把握すべきお客さまの意向・情報には、以下の内容があります。(監督指針Ⅱ-4-2-2(3)②)

- どのような分野の補償を望んでいるか(保険種類)
- お客さまが求める主な補償内容
- 保険期間・保険料・保険金額等に関する範囲の希望、優先する事項の有無等

- 把握した意向・情報を踏まえ、最終的な契約内容がお客さまの意向に合致したものとなっているか、お客さま自身に確認(意向確認)を行っていただく必要があります。

※意向確認については、P42「意向確認」を参照してください。



## (2) 解説（「損保型」の意向把握について）

### ① 把握すべき意向

当社の規定等に従い、保険申込書や意向確認画面などを用い、以下のa.～c.の事項について、意向把握を行います。

#### 1. どのような分野の補償を望んでいるか（保険種類）

損保商品については、例えば、自動車や住宅の購入などに伴うリスクに備えたいというご相談を受けることなどによって、どのような分野の補償を望んでいるか（保険種類に関する意向）を把握します。

#### 2. お客さまが求める主な補償内容

お客さまが求める補償内容に関する意向・情報は、「個別プラン提案の前提となる情報」、「個別プランの提案前に把握する意向」および「個別プランの提案後の募集行為において把握することも可能な事項」の3つに分かれます。

##### (a) 個別プラン提案の前提になる情報

個別プランの提案の前提になるお客さまの情報について、事前に確認します。

（具体例）・海外旅行保険における渡航者、渡航先、渡航期間 など

##### (b) 個別プランの提案前に把握する主な意向

個別プランの提案に必要となる事項については、事前にお客さまの意向を把握する必要があります。

（具体例）・自動車保険における運転者年令条件・自動車保険における運転者を限定する特約の有無  
・火災保険における保険の対象（建物・家財等） など

##### (c) 個別プランの提案後の募集行為において把握することも可能な事項

提案した個別プランの内容や保険料水準等も考慮し、補償・特約等のセットの要否に係る意向について、個別プランを提案する過程、または説明後に把握します。

（具体例）・自動車保険における車両保険の有無・火災保険における地震保険の有無 など

#### 3. 保険期間・保険料・保険金等に関する範囲の希望、優先する事項の有無等

個別プランを提案する際に確認し、希望・優先事項等があれば、契約内容に反映します。

### ② 主な意向の記録

意向把握・確認を確実に行うために、お客さまから示された当初の意向を保険申込書や意向確認書面などに記録します。

<参考> 意向把握に用いた帳票等は、保険会社・代理店のいずれかで保存することが求められています。ただし保険申込書（電子署名等により取引情報に係る電磁的記録等）は当社で相当な期間保管しているため、保存する必要はありません。

※見積書や代理店独自のアンケート等、意向把握の過程で使用した帳票を保存しておくことは望ましい対応です。



## (3) 留意点

### ①商品の特性等に応じた意向把握・確認

次のa.～c.のケースについては、お客さまの意向把握・確認が必要になるものの、当該商品の特性に応じ、パンフレット・保険申込書等を用いて商品概要や契約条件を明示する等、一律の方法ではなく、商品特性に応じた方法で意向把握・確認を行うことが可能です。

- a. 保険契約者と被保険者が異なる契約のうち、被保険者（加入者）の保険料負担（会費等の名目を問いません）が、1被保険者（家族型の場合は1家族）あたり、最大でも年間保険料5,000円以下となる契約
- b. 事業者の事業活動に伴って生じる損害をてん補する保険契約
- c. 団体保険（加入勧奨の有無を問わない）において保険契約者である団体に対して行う意向把握・確認

### ②意向把握・確認が不要なケース

意向把握・確認をおこなう必要性が乏しい以下のケースについては、当該対応が求められるものではありません。

被保険者が負担する保険料がない保険契約	世帯主が家族のために付保する傷害保険・人が従業員に対して付保する傷害保険など
保険期間が1ヶ月以下かつ保険料が1,000円以下の保険契約	保険料1,000円以下のレクリエーション傷害保険
役務の提供、行事の実施等に付随して締結する保険契約	お祭りの主催者が入場者に付保する傷害保険
他の法令により加入を義務付けられている契約	自賠責保険

### ③既契約を更改、契約内容を一部変更する場合

#### ■更改する場合

既契約の契約内容を通じて把握した意向に沿って、更改契約の内容を提案し、意向確認を行います。

また、契約内容の見直しを行う場合は、個別商品を提案する過程で意向把握・確認を行います。

#### ■契約内容を一部変更する場合

変更届出書の変更箇所を説明し、お客さまに変更内容を確認いただく過程で、意向把握・確認を行います。

### ④第一分野商品（生保商品）や第三分野商品（保険期間1年以下の傷害保険等を除く）を取り扱う場合

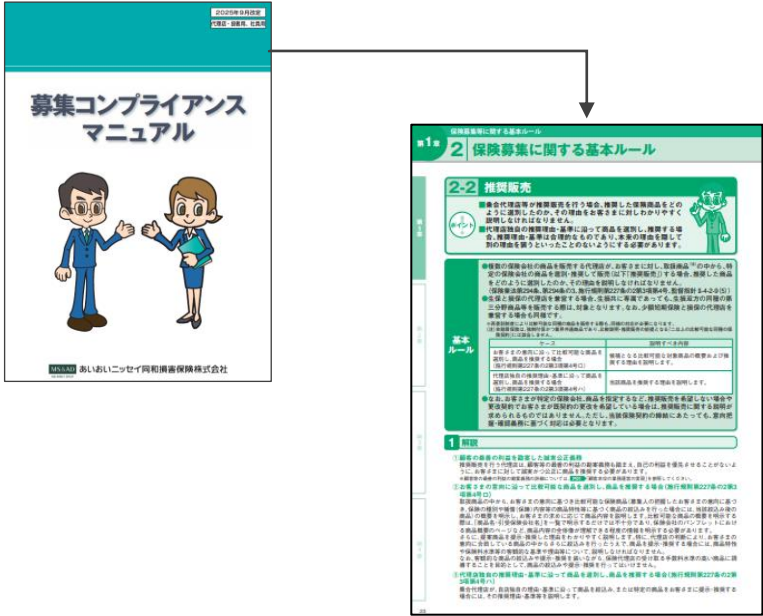
保険商品を提案・募集する際、意向確認を行い、当初の意向に基づく最終的な意向と比較する必要があります。当初把握した意向に照らした意向と比較した結果、両者が相違している場合には、その対応箇所や相違点等の相違が生じた経緯について、当初の意向と最終的な意向との比較を行いながら、わかりやすく説明します。



## Chapter - 4

# 推奨販売・比較説明

**「募集コンプライアンスマニュアル」 P23～P24**





# 推奨販売・比較説明

## ポイント

- 乗合代理店等が推奨販売を行う場合、推奨した保険商品をどのように選別したのか、その理由をお客さまに對しわかりやすく説明しなければなりません。
- 代理店独自の推奨理由・基準に沿って商品を選別し、推奨する場合、推奨理由・基準は合理的なものであり、本来の理由を隠して別の理由を装うといったことのないようにする必要があります。

## (1) 基本ルール

### 基本 ルール

- 複数の保険会社の商品を販売する代理店が、お客さまに対し、取扱商品<sup>(注)</sup>の中から、特定の保険会社の商品を選別・推奨して販売（以下「推奨販売」）する場合、推奨した商品をどのように選別したのか、その理由を説明しなければなりません。  
（保険業法第294条、第294条の3、施行規則第227条の2第3項第4号、監督指針Ⅱ-4-2-9(5)）
- 生保と損保の代理店を兼営する場合、生損共に専属であっても、生損双方の同種の第三分野商品等を販売する際は、対象となります。なお、少額短期保険と損保の代理店を兼営する場合も同様です。

※再委託制度により比較可能な同種の商品を販売する際も、同様の対応が必要になります。

(注) 自賠責保険は、強制付保かつ業界共通商品であり、比較説明・推奨販売の前提となる「二以上の比較可能な同種の保険契約」には該当しません。

ケース	説明すべき内容
お客さまの意向に沿って比較可能な商品を選別し、商品を推奨する場合 (施行規則第227条の2第3項第4号ロ)	候補となる比較可能な対象商品の概要および推奨する理由を説明します。
代理店独自の推奨理由・基準に沿って商品を選別し、商品を推奨する場合 (施行規則第227条の2第3項第4号ハ)	当該商品を推奨する理由を説明します。

- なお、お客さまが特定の保険会社、商品を指定するなど、推奨販売を希望しない場合や更改契約でお客さまが既契約の更改を希望している場合は、推奨販売に関する説明が求められるものではありません。ただし、当該保険契約の締結にあたっては、意向把握・確認義務に基づく対応は必要となります。




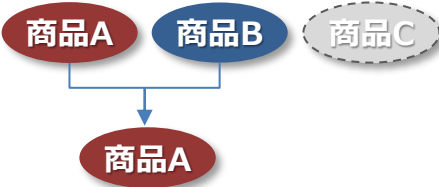

## 推奨販売・比較説明における説明イメージ

乗合代理店の商品ラインナップ

商品A

商品B

商品C

販売方法	比較説明（イ）	推奨販売（ロ）	推奨販売（ハ）
提案商品			
推奨販売時の絞り込み・推奨理由	—	顧客の意向に（どれだけ）合っているか	代理店独自の推奨理由・基準
説明すべき内容	比較すべき事項を偏りなく説明	（複数の保険会社の商品から） 比較可能な商品の概要＋ 絞り込み・推奨の具体的理由を説明	代理店独自の推奨理由・基準を説明
	保険料の違いだけを示し、補償範囲の違いを説明しない場合は不十分	「候補となるご意向に沿った商品はA・Bですが ○○の理由でAを推奨します」	「当社では□□損保の商品を主に取り扱う経営方針であるため、Aを推奨します」

※通常、推奨販売ハの方法を採っている代理店が、顧客要望を受けて例外的にロを行う場合、上記ロの説明が必要

※推奨販売ロを行う際に、商品A・Bの比較説明を伴う場合は、イとロの両方を満たす説明が必要

（参照）保険業法第294条、施行規則第227条の2第3項第4号、監督指針Ⅱ-4-2-9(5)



## (2) 解説

### ① 顧客の最善の利益を勘案した誠実公正義務

推奨販売を行う代理店は、顧客等の最善の利益の勘案義務を踏まえ、自己の利益を優先させることがないように、お客さまに対して誠実かつ公正に商品を推奨する必要があります。

### ② お客さまの意向に沿って比較可能な商品を選別し、商品を推奨する場合（施行規則第227条の2第3項第4号□）

取扱商品の中から、お客さまの意向に基づき比較可能な保険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します。比較可能な商品を明示する際は、「商品名、引受保険会社名」を一覧で明示するだけでは不十分であり、保険会社のパンフレットにおける商品概要のページなど、内容の全体像が理解できる程度の情報を明示する必要があります。さらに、提案商品を提示・推奨した理由をわかりやすく説明します。特に代理店の判断により、お客さまの意向に合致している商品の中からさらに絞り込みを行ったうえで、商品の提示・推奨する場合には、商品特性や保険料水準等の客観的な理由等について、説明しなければなりません。なお、客観的な商品の絞り込みや提示・推奨を装いながら、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ことを目的として、商品を絞り込みや提示・推奨を行ってははいけません。

### ③ 代理店独自の推奨理由・基準に沿って商品を選別し、商品の推奨する場合（施行規則第227条の2第3項第4号ハ）

乗合代理店が、自店独自の理由・基準に沿って商品を絞り込み、または特定の商品をお客さまに提示・推奨する場合には、その推奨理由・基準等を説明します。乗合代理店の独自の推奨理由・基準は、様々な内容が考えられますが、どのような場合であっても、その理由は合理的なものであることが求められるとともに、理由が複数ある場合にはその主たる理由をわかりやすく説明する必要があります。また「虚偽説明がない」「法令等に抵触しない」ものである必要があります。保険代理店が契約取扱出先を設けている場合で、その契約取扱出先によって推奨理由・基準が異なることも許容されと考えられますが、その推奨理由・基準は合理的であるとともに、お客さまにわかりやすく説明がなされる必要があります。また、代理店内において、それらの適切な実施について、募集人を教育・管理・指導する体制が整備されていることが前提となります。

※代理店の推奨理由・基準の範囲内であれば、募集人ごとに推奨する商品（保険会社）が異なることも許容されと考えられます。ただし、代理店内で募集人ごとに推奨する商品（保険会社）が異なることがお客さまにとって不公平にならないよう、あくまでも代理店の方針に基づいて推奨していることを明確に伝え、お客さまが他の商品（保険会社）を選択する機会を確保することに留意が必要です。



# 推奨販売・比較説明

## <不適切な対応事例・考え方>

- ・代理店手数料の水準に基づき、提案する保険商品を絞り込んでいるにもかかわらず、別の理由を装うこと。  
→ 主たる理由が「代理店手数料の水準が高いこと」とする場合には、そのことをお客さまに説明する必要があります。なお、代理店には金融サービス提供法に基づき、顧客の最善の利益を勘案した誠実公正義務が課せられています。
- ・所属保険会社について「〇〇がNo.1」といった数値を用いて理由を示しているにもかかわらず、その根拠となる客観的な数値等を示さず、また、その意味について十分な説明を行わなかったり、一部の数値のみを取り出して全体が優良であるかのように表示したりすること。  
→ 特定の商品を提案する理由が、他の商品に比べて優位であると印象を与えかねないものである場合は、上記（施行規則第227条の第3項第4号□）に該当する可能性があり、商品特性や保険料水準等の客観的な基準や理由を説明する必要があります。

実際の保険募集に際しては、例えば、所属保険会社10社の商品から、代理店独自の推奨理由・基準に基づいて3社の商品に絞り込んだ後、当該3社の中商品からお客さまの意向に沿って商品特性や保険料水準等の客観的な基準により1社に絞り込むといったケースも想定されます。この場合は、まずは10社から3社に絞り込んだ代理店独自の推奨理由・基準を適切に説明した後、絞り込んだ3社の商品の概要を明示するとともに、1社に絞り込んだ商品特性や保険料水準等の客観的な基準や理由を説明します。この場合は10社すべての商品概要を明示する必要はありません。

<注意>

特定の保険会社との資本関係やその他の事務手続・経営方針上の理由で留意することなく、具体的でわかりやすい推奨理由の説明が求められます。

## (3) 留意点

### ① 比較説明を行う際の留意点

推奨販売を行う過程で、複数の商品を提案し、比較して説明する場合も想定されます。この場合、お客さまが自身の意向に沿った商品を選択できるように、提案するすべての商品間の比較事項を偏りなく説明（以下「比較説明」）しなければなりません。

### ② ホームページにインターネット上で契約手続が完結する商品のリンクを設定する場合の留意点

乗合代理店が自店の代理店ホームページにバナー掲載等によりインターネット上で契約手続が完結する通信販売型の商品のリンクを設定する場合は、当該リンクの近くにその商品の「推奨理由」を記載する必要があります。

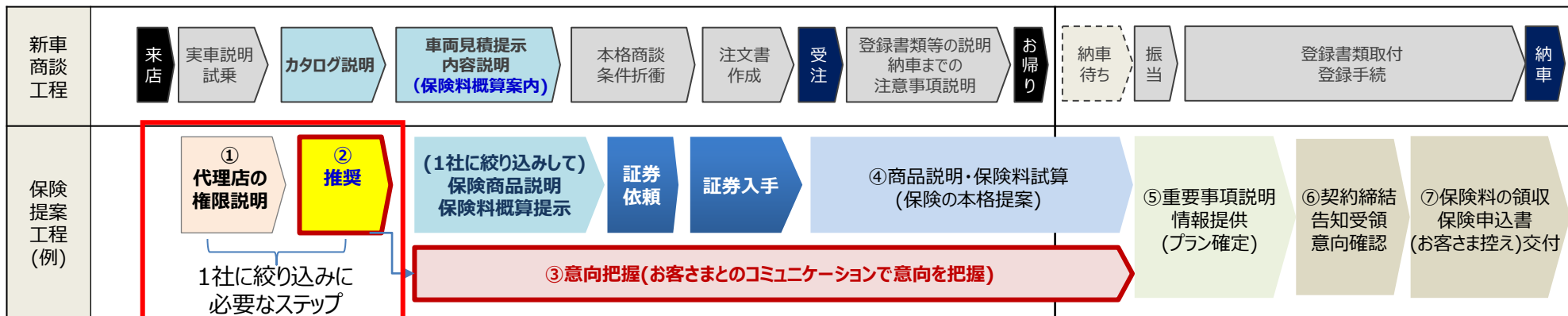
### ③ 推奨販売に係る体制整備

推奨販売を行う代理店は、その適切な業務推進を確保するための体制を整備する必要があります。



## ■ 車両商談において保険募集を行う場合は車両商談の早いタイミングでの代理店の権限説明が必要

かつ 乗合社のうち1社の保険商品や保険料を提示する場合（八方式）は、その前段階で推奨販売方針の説明が必要



「説明しなければいけない事項」が記載してある  
説明用ツールがあると説明しやすい

お客さま各位

代理店名

### 自動車保険のご提案にあたってのご案内事項

お客さまに最善の利益を提供する観点で、自動車保険のご提案にあたり、以下事項のご案内をさせていただきます。

#### 1. 当社取扱損害保険会社ならびに推奨販売保険会社について

##### (1) 損害保険代理店の権限について

- 当社は損害保険代理業務を行っており、お客様から告知を受領し、損害保険契約の締結や保険料を領収する等の権限を有しています
- 当社でお申込みいただいた損害保険契約は、各損害保険会社と直接ご契約をいただいたものとなります

##### (2) 取扱損害保険会社について

当社は損害保険の販売に関して以下の損害保険会社の商品を取り扱っております

- あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
- @@@@海上火災保険株式会社
- @@@@火災保険株式会社

##### (3) 店舗における推奨販売損害保険会社について

- 各店舗においては、お客さまに対する適切な保険募集を通じ、お客さまに最善の利益をご提供する目的で、保険募集および保険商品等に関する主たる教育・指導を担当している保険会社、すなわち事故対応や日常サポート面でスムーズな連携が可能な保険会社の商品を推奨販売しています
- また、上記選定した損害保険会社の商品の選別理由をわかりやすくご説明します

##### (4) 当店舗の推奨販売損害保険会社について

- 当店舗においては下記記載の損害保険会社の商品を推奨販売しております

●●店 推奨販売損害保険会社 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

- 保険会社および商品の選択にあたり、お客さまのご意向を妨げるものではなく、上記(2)の損害保険会社の中から、推奨販売保険会社以外の商品もご加入いただけます



# 商品説明

[illegible]



■「契約者保護」がすべての基本であり、お客さまへの「説明責任」を果たすことが極めて重要です。

## (1) 基本ルール

- 商品説明を行う際には、「重要事項のご説明」やパンフレット、募集チラシ等を使用し、お客さまの意向を踏まえて適切な保険商品を提案します。
- 商品説明は、お客さまが保険商品を適切に選択するための重要な機会ですので、提案した保険商品がお客さまの意向にどのように対応しているのか、その関係性をわかりやすく説明しなければなりません。

## (2) 解説

### ① 保険商品説明時の留意事項

募集人は、お客さまの意向に沿った保険商品を選択していただけるよう、前項「意向把握」で把握したお客さまの意向を踏まえ適切な保険商品を提案・説明することが大切です。

お客さまに保険商品を提案する際は、当社の規定等に従い、次の点を留意してください。



- a. お客さまの商品知識、経験、財産状況および保険契約を締結する目的に照らし、またお客さまを取り巻くリスクに配慮するとともに、お客さまの理解度を確認しながら、意向やリスクに見合った保険契約となるよう、適切な説明を行ってください。
- b. お客さまの財産状況を考慮して、お客さまの必要とする補償範囲を超えない範囲で、過度の経済的負担とならないような保険商品を提示してください。
- c. お客さまの意向に対して、提示した保険商品がどのように対応しているか、その関係性を商品内容(約款・特約等に基づく補償範囲や保険金の支払い内容等)に基づき、わかりやすく説明してください。



## ② お客さまにとってわかりやすい説明

保険商品について、「重要事項のご説明」やパンフレット、募集チラシ等の募集文書を使用して、わかりやすく説明するとともに、お客さまがその内容を理解しているかを確認することが大切です。

特に商品改定等があった場合には、これまでの商品内容との相違点について十分に説明する必要があります。

- a. 全体的な商品内容がお客さまに的確に伝わるよう説明することが受容です。その商品の特性はもちろん、お客さまの不利益につながる事項もよく説明し、お客さまに対し誤解や誤認を与えないように努めなければなりません。
- b. 「重要事項のご説明」やパンフレット、その他の募集文書を使用して、どのような補償があるか等についてお客さまにわかりやすく説明してください。

## ③ 意向把握・確認

- 保険業法上、保険契約締結にあたり、意向の把握から提案商品の説明、意向確認等の一連のプロセスが「意向把握・確認義務」として求められています。
- 意向把握・確認は保険商品・募集形態に応じて各保険申込書のStep欄等に沿って行います。申込書にStep欄がビルトインされていない場合は「ご契約内容確認書」等を使用・作成し、チェックします。

## ④ 募集文書

「募集文書」とは当社または当社の代理店が、お客さま（契約見込客、保険契約者、被保険者、団体等）に対し保険契約の締結または保険の募集のために使用することを目的に作成された、お客さまに配布・提示するすべての文書等をいいます。

- お客さまに対し商品内容や保険情報を提供する際には、必ず当社作成のパンフレットや募集チラシ「重要事項のご説明」等を使用してください。やむを得ず、募集文書を独自に作成せざるを得ない場合は、当社の承認が必要ですので、必ず事前に当社営業課支社まで相談してください。
- 保険契約者から、契約のしおり「普通保険約款・特約」を請求された場合は、速やかに交付してください。



### (3) 留意点

#### ① 電話による募集

お客さまに**対面募集**と同等の丁寧な商品説明等を行う必要があります。当社の「電話募集マニュアル」に従って「重要事項のご説明」やパンフレット等を事前に送付するなど、お客さまが商品内容や契約条件を十分に理解できるよう、また、お客さまの意向に沿った適切な商品選択ができるよう、丁寧に商品説明等を行ってください。

#### ② 郵送による募集

お客さまに**対面募集**と同等の丁寧な商品説明等を行う必要があります。当社の「郵送募集マニュアル」に従って「重要事項のご説明」やパンフレット等を送付のうえ、**可能な限り電話等により口頭で説明する**など、商品内容や契約条件等を十分に理解できるよう、またお客さまの意向に沿った適切な商品選択ができるよう、配慮して対応してください。

#### ③ インターネットによる募集

お客さまに**対面募集**と同等の丁寧な商品説明等を行う必要があります。当社の規定・マニュアルに従って手続を行い、お客さまにおいて不明な点があった場合には**必要な補足説明が可能な体制を整備する**など、お客さまに誤解なく理解いただけるようにしてください。

#### ④ 高齢者・障がい者への募集

お客さまが**高齢者・障がい者**の場合、契約締結後にお客さま等とのトラブルを防止するため、**その特性等に配慮してより丁寧に対応**してください。

#### ⑤ 外国人への募集

お客さまが**外国人**の場合も、保険募集の一連のプロセスを適切に実施してください。特に「重要事項のご説明」やパンフレット等によりお客さまが商品内容や契約条件等を十分理解できるよう、より丁寧な商品説明等が求められます。また、必要に応じて**日本語をお客さまが理解できる言語に通訳し説明するなど補助者（親族等）をお客さまに手配いただく**などの対応を検討してください。

なお、上記対応を行ってもお客さまの十分な理解が得られないと判断される場合は、慎重な引受判断を行ってください。

#### ⑥ 未成年者等の若年者への募集

お客さまが**未成年者等の若年者**の場合、知識・経験等にも十分配慮し、契約内容を適切に理解できるよう、「重要事項のご説明」やパンフレット等を使用し、**より丁寧に情報提供や確認**を行ってください。



## (4) 商品説明等に関する禁止事項

- 商品説明は、お客さまが商品を的確に選択するための重要な情報提供です。
- 商品説明のうえで、次のような表示・説明をすることは禁止されています。(保険業法第300条等)

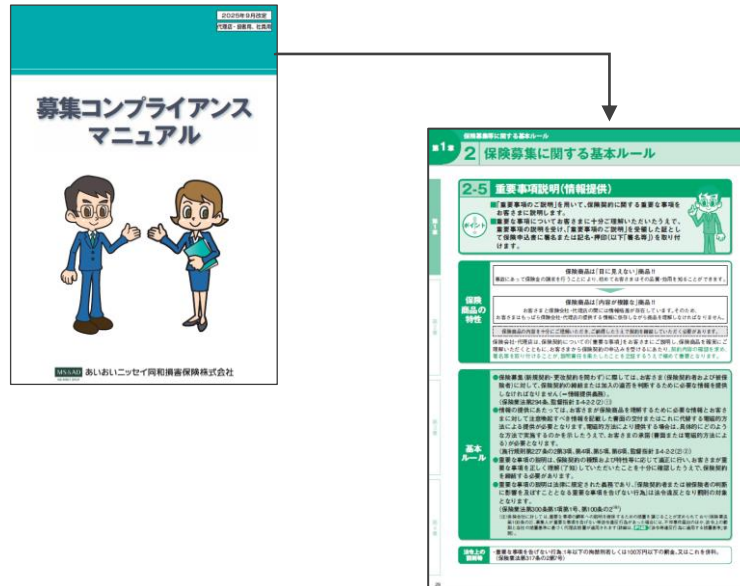
<b>不当な乗換募集の禁止</b>		保険業法第300条第1項第4号
1	<p><b>具体例</b></p> <p>不利益となる事実を故意に説明せずに、既契約を解約させて新たな保険契約をすすめる次のような行為。</p> <p>○既契約の積立型の保険を解約する際に、いわゆる解約控除等として保険契約者が一定金額を負担することになることを説明せずに、新たな保険契約を締結させた。</p> <p>○既存の保険契約を途中で解約させ、新たな保険契約を引き受けた場合に、保険契約の責任開始前に生じている病気やケガに対しては保険金を支払わない場合がある等、保険契約者または被保険者の不利益について意図的に説明を行わなかった。</p> <p><b>法令上の罰則等</b></p> <p>登録の取消し又は6か月以内の業務の停止(保険業法第307条第1項第3号)</p>	
<b>誤解を招く比較表示の禁止</b>		保険業法第300条第1項第6号
2	<p><b>具体例</b></p> <p>他の商品との比較のなかで有利な部分のみ説明し、不利な部分を説明しない行為。</p> <p>○内容・条件の違う他社の保険契約と保険料のみを比較して、意図的に自社の保険料の方が安くて有利であると説明した。</p> <p><b>法令上の罰則等</b></p> <p>登録の取消し又は6か月以内の業務の停止(保険業法第307条第1項第3号)</p>	
<b>誤解を招く予想配当表示の禁止</b>		保険業法第300条第1項第7号
3	<p><b>具体例</b></p> <p>財形傷害保険等で、将来の契約者配当金の額を説明するうえで、断定的判断を示したり、確定であると誤認させる行為。</p> <p>○財形傷害保険の募集において、過去の配当実績を示し、将来も同額以上の配当が間違いなく支払われると説明して、不確定である契約者配当金の金額見込みが断定的であるかのように説明した。</p> <p>※財形傷害保険以外の積立保険は、2020年9月をもって、新規・更改契約の販売を中止しました。</p> <p><b>法令上の罰則等</b></p> <p>登録の取消し又は6か月以内の業務の停止(保険業法第307条第1項第3号)</p>	
<b>信用または支払能力に関し、客観的事実に基づかない事実・数値の表示の禁止</b>		保険業法第300条第1項第9号 保険業法施行規則第234条第1項第4号
4	<p><b>具体例</b></p> <p>保険会社の支払能力等について根拠のない数値等を示してお客さまに誤解を与える行為。</p> <p>○保険の勧誘にあたり、客観的事実に基づかない、「業界 No.1」等の説明を行った。</p> <p>○他社を誹謗・中傷する目的で、支払能力に関する新聞記事、雑誌コピー等を配付した。</p> <p><b>法令上の罰則等</b></p> <p>登録の取消し又は6か月以内の業務の停止(保険業法第307条第1項第3号)</p>	
<b>保険の種類・保険会社の誤認を招く行為の禁止</b>		保険業法第300条第1項第9号 保険業法施行規則第234条第1項第5号
5	<p><b>具体例</b></p> <p>生損保のセット商品の販売にあたり、生保商品の引受保険会社を説明しない行為。</p> <p><b>法令上の罰則等</b></p> <p>登録の取消し又は6か月以内の業務の停止(保険業法第307条第1項第3号)</p>	



## Chapter - 6

# 重要事項説明

## 「募集コンプライアンスマニュアル」 P29～P39





## ポイント

[illegible]



## （1）基本ルール（①提供すべき情報）

### ①保険募集（新規契約・更改契約を問わず）に際しては、

- ・お客さま（保険契約者および被保険者）に対して、
- ・保険契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報を提供しなければなりません（＝情報提供義務）。

#### 解説

#### ■提供すべき情報（契約の締結）

※「契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報」として、以下の情報提供が求められます。

契約概要 お客さまが保険商品の内容を理解するために必要な情報	注意喚起情報 お客さまにとって不利益になる事項等お客さまに対して注意喚起すべき情報	その他 保険契約者等に参考となるべき情報
（主なもの） ①商品の仕組み ②補償の内容等 ③主な特約の概要 ④保険金額の設定 ⑤保険期間 ⑥保険料決定の仕組みと払込方法 ⑦満期返れい金・契約者配当金 ⑧解約と解約返れい金	（主なもの） ①クーリングオフ ②告知義務および通知義務等の内容 ③補償の開始・終了時期 ④補償重複に関する事項 ⑤解約と解約返れい金の有無 ⑥保険会社破綻時の取扱い ⑦指定紛争解決機関（ADR）	（主なもの） ロードアシスタンスサービス等の 主要な付帯サービス等







## （1）基本ルール（③説明のタイミング、④法令上の罰則等）

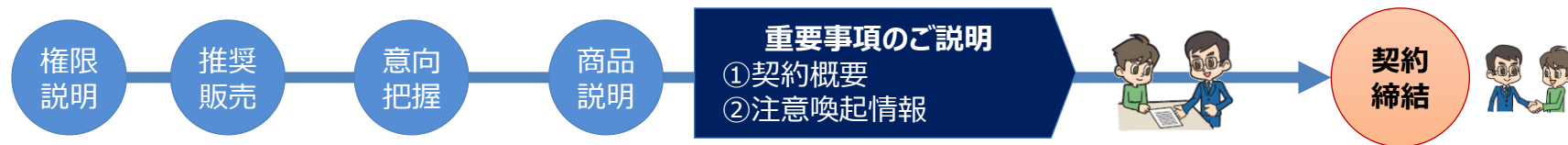
### ③重要な事項の説明は、

- ・保険契約の種類および特性等に応じて適正に行い、
- ・**お客さまが重要な事項を正しく理解（了知）していただいたことを十分に確認**したうえで契約を締結します。

#### 解説

#### ■ 交付の時期

- 「重要事項のご説明」は、**契約締結に先立って**お客さまが当該書面を理解するための**十分な時間を確保**する必要があるため、**時間的な余裕をもって交付**してください。



### ④重要な事項の説明は

- ・**法律に規定された義務**であり、
- ・「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重要な事項」を告げない行為」は**法令違反**となり**罰則の対象**となります。（保険業法第300条第1項第1号、第100条の2）

#### 法令上の 罰則等

・重要な事項を告げない行為：1年以下の拘禁刑若しくは100万円以下の罰金。またはこれを併科。



## （3）具体的なお客さま対応

### 1. 「重要事項のご説明」の交付と説明

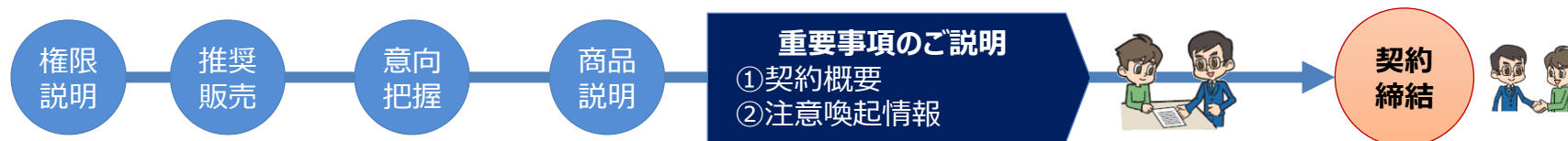
- お客さまに「重要事項のご説明」を必ず交付のうえ、重要な事項を説明します。
- また、「保険を契約するうえで参考となるべき情報」がある場合は、あわせて説明します。



### 2. 交付の時期

- 「重要事項のご説明」は、契約締結に先立ってお客さまが当該書面を理解するための十分な時間を確保する必要があるため、時間的な余裕をもって交付してください。

（注）「十分な時間を確保」とは、お客さまに重要な事項を理解（了知）していただくために十分な時間の確保を求めたものであり、お客さまの理解度や当該保険商品の特性等を踏まえて交付するよう留意する必要があります。



### 3. 最低限、口頭で説明する事項

- 「重要事項のご説明」の交付に加えて、最低限、以下のことを口頭でお客さまに説明してください。

最低限  
口頭で説明  
する事項

- ① 「重要事項のご説明」を読むことが重要であること。
- ② 保険金をお支払いできない主な場合（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読むことが重要であること。
- ③ 特に、乗換・転換（中途更改等）の場合は、これらがお客様にとって不利益になる可能性があること。



### （3）具体的な対応方法

#### 4. お客さまの署名等（お客さまからの同意の記録を求める措置）

- お客さまに重要な事項を理解（了知）していただいたことを十分確認したうえで、「**重要事項のご説明**」を受領したことの証として**申込書に署名等**をいただきます。

（注）署名等をいただくことが形式的にならないよう、お客さまに対してその意味を丁寧に説明して理解いただく必要があります。

#### 注意事項

##### ■注1）「かんたんモード」利用にあたっての留意事項

- 画面上の表示内容に沿って「**重要事項のご説明**」の受領・確認が重要であることを説明します。
- ＜「**重要事項のご説明**」を受領し、内容を確認しました＞ボタンは**必ずお客さま自身に押下**していただくよう、ご注意ください。

「重要事項のご説明」について、ご案内します。

「重要事項のご説明」の書面には、ご契約に際して、お客さまが保険商品の内容を理解するために特にご確認いただきたい事項や、特にご注意いただきたい事項が記載されていますので、必ずご確認および受領いただきますようお願いいたします。

中でも、保険金をお支払いしない主な場合など、お客さまにとって不利益となる事項が記載されている箇所については、特に注意してお読みください。

お客さまと記名被保険者、車両所有者（車両保険をセットしている場合）が異なる場合には、お客さまから記名被保険者、車両所有者の方にもこの書類に記載されている内容をご説明いただきますようお願いいたします。

万一事故が起きた場合は、事故受付窓口を記載していますので速やかにご連絡ください。

必ずお客さま自身に押していただきます 「重要事項のご説明」を表示

お客さまご自身でボタンを押してください

「重要事項のご説明」を受領し、内容を確認しました

#### ポイント

※「重要事項のご説明」を画面上で表示し、説明した場合も、**お客さまに書面で交付する必要があります。**





### （3）具体的な対応方法

#### 4. お客さまの署名等（お客さまからの同意の記録を求める措置）

##### 注意事項

##### ■注2）インターネットによる募集（ADスマート等）

- Webサイトを活用した契約手続きを行う場合には、当社の定める所定の方法※により、「重要事項のご説明」をお客さまに提供のうえ、以下の内容についてお客さまに十分にご理解いただけるよう説明を行います。

※各システムによって必要な対応が異なりますので、詳細はマニュアル をご確認ください



- a. 当該書面を読むことが重要であること。
- b. 保険金をお支払いできない主な場合（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読むことが重要であること。
- c. 特に、乗換・転換（中途更改等）の場合は、これらがお客さまにとって不利益になる可能性があること。

##### ■注3）電話による募集

- 「電話による募集」の場合、当社の規定に従い、契約者本人に「重要事項のご説明」等の送付や説明を行います。

（注）最低限  
口頭で伝えるべし



- a. 当該書面を読むことが重要であること。
- b. 保険金をお支払いできない主な場合（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読むことが重要であること。



## （3）具体的な対応方法

### 5. お客さまから「契約概要」「注意喚起情報」の説明が必要ないとの意思表示があった場合

- お客さまに、
  - ・「重要事項のご説明」を読み、十分にご理解いただくことが重要であることを口頭で説明し、
  - ・お客さまが保険契約の内容を十分に理解しているのであれば、
  - ・「重要事項のご説明」を交付して、受領の署名をいただってください。

（注）お客さまが理解していないようであれば、十分に説明し、理解を求めてください。

### 6. お客さまへの通知義務等の説明

- 保険期間中に
  - ・「使用目的の変更」（自動車保険の場合）等、当社が定めた通知事項に変更が生じた場合、
  - ・保険契約者または被保険者から、「遅滞なく」通知していただく必要があります。（これを通知義務といいます）
- 通知事項について、
  - ・保険契約者または被保険者から「遅滞なく」通知していただけない場合には、
  - ・保険契約が解除されたり、保険金をお支払いできないことがありますので、その重要性について契約時に必ず説明してください。
- また、
  - ・「ご契約のお車の譲渡や入替、運転者年齢条件の変更」（自動車保険の場合）や
  - ・保険金額の増額等の契約内容や条件については、  
保険契約者または被保険者から「あらかじめ」通知し、当社が承認しなければ新しい契約内容等とすることができないことも、あわせて説明します。

### 7. お客さまが高齢者・障がい者である場合の保険募集

- 契約者本人が高齢者・障がい者の場合、お客さまや商品の特性等を考慮した、より丁寧な対応が必要です。



## （４）補償重複に関する説明・確認（注意喚起情報の1つとして説明が必要）

- お客さまの意向に基づかない補償重複の発生を防止するため、以下を参考に対応してください。
- ① 契約手続きの際、お客さまが加入しようとしている保険契約（特約を含む）に関して、
  - ・補償重複の可能性のある補償がセットされている場合には、
  - ・「重要事項のご説明」やパンフレット等を使用して、補償重複について説明したうえで、他の保険契約の有無を確認してください。
- ② お客さまへの確認の結果、補償重複の可能性のある他の保険契約があることが判明した場合は、
  - ・保険料と保険金の関係について明示的に説明を行い、
  - ・お客さまに補償重複について認識・理解いただくようにしてください。
- ③ 補償重複について、
  - ・お客さまに認識・理解いただいたうえで、お客さまの意向を確認し、意向に基づいて契約を締結してください。
- ④ 意向確認の結果、
  - ・お客さまが補償重複を望まない場合は、提案する補償内容の見直しを行うなど、適切な対応を行ってください。

### ◆留意点◆

1. 特約の補償を1つの契約にまとめた場合、その契約を解約したときや、ご家族の状況の変化（同居から別居への変更や被保険者の範囲から外れる等）があったときに、補償も同時に消滅することがある点に留意いただくよう説明してください。
2. お客さまへの意向確認の際は、個人情報の取扱いに注意してください。
3. 補償の重複の可能性のあるもう一方の契約がご家族の契約である場合、その契約情報をお客さまに提供することは個人情報の第三者提供となります。
4. 意向確認を行う際は、あくまでもお客さまから契約情報を入手する必要があります。



## （4）留意点

### ① 禁止行為

- 保険募集に関して、重要な事項を説明しない行為等、以下の行為等が禁止されています。
- 保険募集にあたっては、契約締結に至るか否かにかかわらず、十分留意し、遵守しなければなりません。（保険業法第300条等）

虚偽のことを告げる行為・保険契約者等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の禁止		保険業法第300条第1項第1号
1	具体例	「重要事項のご説明」の交付を行わず、口頭で保険金を支払う場合のみを説明し、保険金を支払わない場合についてはいっさい説明しなかった。
	法令上の罰則等	1年以下の拘禁刑若しくは100万円以下の罰金。又はこれを併科（保険業法第317条の2第7号）

虚偽の告知をすすめる行為・告知を妨害する、または告げないことをすすめる行為の禁止		保険業法第300条第1項第2号・第3号
2	具体例	火災保険契約の締結にあたり、建物の構造を偽って申告するようにすすめた。
	法令上の罰則等	1年以下の拘禁刑若しくは100万円以下の罰金。又はこれを併科（保険業法第317条の2第7号）

不当な乗換募集の禁止		保険業法第300条第1項第4号
3	具体例	不利益となる事実を故意に説明せずに、既契約を解約させて新たな保険契約をすすめる次のような行為。 ○既契約の積立型の保険を解約する際に、いわゆる解約控除等として保険契約者が一定金額を負担することになることを説明せずに、新たな保険契約を締結させた。 ○既存の保険契約を途中で解約させ、新たな保険契約を引き受けた場合に、保険契約の責任開始前に生じている病気やケガに対しては保険金を支払わない場合がある等、保険契約者または被保険者の不利益について意図的に説明を行わなかった。
	法令上の罰則等	登録の取消し又は6か月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）



## (4) 留意点

### ① 禁止行為 ※前頁よりの続き

<b>誤解を招く比較表示の禁止</b>		保険業法第300条第1項第6号
4	具体例	他の商品との比較のなかで有利な部分のみ説明し、不利な部分を説明しない行為。 ○内容・条件の違う他社の保険契約と保険料のみを比較して、意図的に自社の保険料の方が安く有利であると説明した。
	法令上の罰則等	登録の取消し又は6か月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）
<b>誤解を招く予想配当表示の禁止</b>		保険業法第300条第1項第7号
5	具体例	財形傷害保険等で、将来の契約者配当金の額を説明するうえで、断定的判断を示したり、確定であると誤認させる行為。 ○財形傷害保険の募集において、過去の配当実績を示し、将来も同額以上の配当が間違いなく支払われると説明して、不確定である契約者配当金の金額見込みが確定的であるかのように説明した。 ※財形傷害保険以外の積立保険は、2020年9月をもって、新規・更改契約の販売を中止しました。
	法令上の罰則等	登録の取消し又は6か月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）
<b>信用または支払能力に関し、客観的事実に基づかない事実・数値の表示の禁止</b>		保険業法第300条第1項第9号 保険業法施行規則第234条第1項第4号
6	具体例	保険会社の支払能力等について根拠のない数値等を示してお客さまに誤解を与える行為。 ○保険の勧誘にあたり、客観的事実に基づかない、「業界 No.1」等の説明を行った。 ○他社を誹謗・中傷する目的で、支払能力に関する新聞記事、雑誌コピー等を配付した。
	法令上の罰則等	登録の取消し又は6か月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）
<b>保険の種類・保険会社の誤認を招く行為の禁止</b>		保険業法第300条第1項第9号 保険業法施行規則第234条第1項第5号
7	具体例	生損保のセット商品の販売にあたり、生保商品の引受保険会社を説明しない行為。
	法令上の罰則等	登録の取消し又は6か月以内の業務の停止（保険業法第307条第1項第3号）



## （4）留意点

### ② 既契約の更改（継続手続き）、契約内容変更の場合

- 既契約を更改（継続）する場合や契約内容を変更する場合で、
  - ・保険契約の継続または加入の適否を判断するのに必要な情報の内容に変更がある場合は、
  - ・当該変更部分について説明する必要があります。

#### 更改の場合（継続手続き）

- 「重要事項のご説明」の交付や更改申込書の変更箇所を示し、情報提供を行います。

#### 【ポイント】 前年同条件でも必要！！

※前年同条件の更改でも、保険期間の始期・終期は必ず変更になるほか、保険料も変更になる場合があります。  
これらの「契約概要」に関連する項目の変更についても、更改申込書の変更箇所を示し、情報提供を行います。



#### 契約内容変更の場合

- 契約締結時に交付した「重要事項のご説明」や「その他参考となるべき情報」に該当する事項を変更した場合は、変更箇所を示して情報提供を行います。
- なお、契約締結時に交付した「重要事項のご説明」や「その他参考となるべき情報」に該当しない事項のみの変更を行う場合は、情報提供の内容に変更すべきものがないものとして取り扱い、情報提供は不要となります。



■ポイント①  
「重要事項のご説明」を  
読むことが重要であることを  
お伝えします

■ポイント②  
お客さまにとって  
特に不利益な情報が記載  
された部分を読むことが重要  
であることをお伝えします

P54以降にトーク例を記載



## ステップ④ 「重要な事項の説明1」



### トーク例

【代理店】

「次に、『重要事項のご説明』をお渡しします。この書面は、お客さまに知っていただくべき特に重要な事項が記載されているものですので、必ずお読みください。

『契約概要』は、商品の仕組みや保険料等について、『注意喚起情報』は、保険金をお支払いしない主な場合や、保険会社が破綻した場合のお取扱い等について記載されています。『注意喚起情報』にはお客さまにとってデメリットとなり得る情報が記載されておりますので、特にそちらは念入りにお読みください。また、万が一事故がおきた場合は、事故受付窓口を記載していますので速やかにご連絡ください。」（といて、『契約概要』『注意喚起情報』を交付する。）

「詳細はご契約のしおり「普通保険約款・特約」に記載されているので、事前に約款の参照が必要であれば、ホームページに掲載していますのでご参照ください。なお、ホームページを閲覧できない場合はお申し付けください。」

「なお、お客さまの個人情報に関するお取扱いについては、『個人情報の取扱い』に記載されておりますので、ご確認ください。」

「また、契約内容に変更がある場合は、必ずわたくしまたは保険会社へご連絡ください。ご連絡がないとそれによって保険会社が被った損害の額を差し引いて保険金をお支払いすることがあります。」

### 解説

- ・情報提供義務を果たすうえで、左記の下線部分については、最低限口頭説明が必要です。  
※乗換・転換の場合については、左記に加え、乗換・転換がお客さまにとって不利となる可能性がある旨口頭説明が必要です。
- ・『契約概要』『注意喚起情報』の交付にあたっては、お客さまが同書面の内容を十分理解するだけの時間的余裕を確保する必要があります。
- ・「契約者保護制度」書面の交付については、基本的に『注意喚起情報』の交付により対応いただきます。（『注意喚起情報』に契約者保護制度に関する記載があります。）
- ・お客さまから参照要望があった場合は、ホームページに掲載されている約款の参照方法の案内、Web約款の参照方法の案内、タブレット端末等での提示、ご契約のしおり「普通保険約款・特約」の交付等の方法で対応します。
- ・個人情報の取扱いについては、「個人情報の取扱い」で同意いただけることを確認します。
- ・通知義務についても必ず説明してください。

## ステップ⑤ 「重要な事項の説明2」



### トーク例

【代理店】

「～の場合については、こちらの「保険金をお支払いできない主な場合」に記載のとおり、保険金はお支払いできません。」

### 解説

お客さまから質問を受けたら、的確に説明する必要があります（ステップ④記載の下線部分はあくまでも最低限説明すべき事項です）。



## ■ポイント③ 「補償の重複」に関する注意事項 についてお伝えます

P54以降にトーク例を記載



### ステップ⑥

#### 「重要な事項の説明3」

（補償が重複する可能性のある特約がセットされている場合）



#### トーク例

#### 解説

##### 【代理店】

「お客さまのご契約に付いている『●●特約』は、お客さまやご家族が契約されている他の保険契約に付いている場合、補償が重複する可能性があります。」

「補償が重複すると、特約の対象となる事故が発生した場合、どちらの保険契約からでも補償されますが、いずれか一方の保険契約からは保険金が支払われない場合があります。その場合は、お支払いいただく保険料が無駄になる可能性があります。」

「他の保険契約に『●●特約』と同種の特約が付いていることはないでしょうか。」

##### 【完全重複の場合】

「お客さまが既にご加入されている『●●特約』は保険金額が無制限で、補償の対象となる方、補償範囲も同じですので、新たに『●●特約』にご加入されても保険料が無駄になります。ただし、ご契約を解約したり、ご家族の状況が変わったりすると、補償がなくなったり、補償範囲が変わることがあります。」

「今回のご契約ではどのようになりますか。」

##### 【不完全重複の場合】

「お客さまが既にご加入されている『●●特約』は、今回ご加入しようとしている『●●特約』と同種の補償となっています。事故があったときは、それぞれのご契約の保険金額を合計した額が支払限度額となりますが、損害額によっては、一方のご契約からは、保険金が支払われないこともあります。」

「今回のご契約ではどのようになりますか。」

・補償が重複する可能性のある特約をセットしようとしている場合は、補償の重複について説明したうえで、お客さまやご家族が既にご加入している他の保険契約に同種の特約がセットされていないか確認します。

・確認の結果、他の保険契約に同種の特約がセットされている場合は、改めてお客さまの意向を確認したうえで、場合によっては保険契約の内容を見直す必要があります。



## Chapter - 7

## 告知受領

## 「募集コンプライアンスマニュアル」 P40～P41





- お客さまに告知の重要性を説明し、必ずご本人からありのままに告知を取り付けてください。
- 告知の受領権の有無について説明してください。（損害保険会社の代理店には**告知受領権があります**）

## （1）基本ルール

- 保険契約において、保険契約者または被保険者からの告知は極めて重要です。
- 保険契約者間の公平性を保つために、必ず保険契約者および被保険者に告知の重要性について、「適切な方法」により、確実に説明するとともに、危険に関する重要な事項のうち、保険会社が告知を求めたもの（以下「告知事項」）について、ご本人から事実をありのままに告知いただくことを徹底してください。

## （2）解説

- 保険料は「危険の程度」に見合った公平なものでなければなりません。そして当社が公平な保険料を算出するためには「危険の程度」に関する正確な情報が必要となります。
- そのため保険会社は、保険締結で保険契約者および被保険者に「告知義務」を課し、保険契約締結時に、保険会社が求めた告知事項に関して、事実をありのままに告知していただくこととしています。
- この**告知義務に違反**し、保険契約者または被保険者が**事実を告げなかった場合**、または、**事実と異なることを告げた場合**は、保険会社は**保険契約を解除することがあります**。

告知を必要とする事項  
（自動車保険）

- ① 記名保険者の情報（氏名、住所、生年月日、免許証の色 等）
- ② ご契約のお車の情報（車名、用途車種、型式・登録番号、使用目的 等）
- ③ 前契約における事故の有無、ご契約のお車の他の保険契約情報 等

## （3）留意点 ※代理店が告知に関して次の行為を行うことは禁止されています（保険業法第300条第1項第2号、第3号）

- ① 保険契約者又は被保険者が保険会社に対して、**重要な事項について虚偽のことを告げることをすすめる行為**
- ② 保険契約者又は被保険者が保険会社に対して、**重要な事項を告げるのを妨げ、又は告げないことをすすめる行為**

※法令上の罰則等：1年以下の拘禁刑若しくは100万円以下の罰金、又はこれを併科（保険業法第317条の2第7号）



## ステップ⑦

## 「告知の受領」



### トーク例

#### 【代理店】

「当代理店は告知受領権を有しております。お客さま（被保険者の方）が正しく告知をされなかった場合には、ご契約を解除し、保険金をお支払いできなくなったりすることがあります。告知はとても重要なものですので、質問をしっかりお読みいただき、ありのままをご記入くださいますようお願いいたします。」

### 解説

保険契約の締結にあたり、何が重要事項に該当するのか、保険契約者や被保険者に正しく理解していただき、保険申込書の告知事項または告知書の記載事項について正しい「告知」を取り付けることが重要です。特に疾病補償商品の場合においては、被保険者本人と面談のうえ、告知の重要性についてきちんと説明するとともに、被保険者本人から事実をありのままに告知いただきます。

P54以降にトーク例を記載





## Chapter - 8

# 意向確認

## 「募集コンプライアンスマニュアル」 P42～P46





- 契約締結前に、保険商品がお客さまの意向に合致していることを確認いただく必要があります。
- この手続きは、「保険申込書」や「意向確認書面」等を用いて確認します。※自動車保険は保険申込書にて確認

## (1) 基本ルール

- お客さまが自らの意向に合致した保険商品を適切に選択・購入できるようにするため、把握したお客さまの意向を踏まえ、契約内容に誤りがないか、および、契約締結しようとしている商品が、お客さまから提示された意向や情報に合致しているか確認いただくことは、保険募集において極めて重要な手続きです。

## (2) 解説

- 把握したお客さまの意向と契約内容が合致しているかを確認するため、事前に意向を把握した事項に加え、次の事項に誤りがないか、お客さまに確認いただく必要があります。

### 自動車保険の具体例

☐用途車種 ☐記名被保険者の免許証の色 ☐契約する車の使用目的 など

- お客さまの意向の確認には、保険申込書のStep欄や意向確認書面等を用います。
- 保険申込書・意向確認書面は、お客さまが契約の申込みを行おうとする保険商品が、お客さまの意向に合致した内容であることを確認するための重要な書面です。
- お客さまに確認した後、保険申込書（お客さま控）や意向確認書面は速やかにお客さまへ交付してください。

## (3) 留意点

- 自動車保険について、契約の引受にあたって確認すべき事項を留意点として次のページにまとめました。
- 引受段階には、次ページに記載の事項について、お客さまから確実に確認を得る必要があります。

※自動車保険の意向確認事項は次ページ参照



## ※ 自動車保険の意向確認事項 ※→

### 【意向確認の方法】

① 契約締結前に、保険契約の内容が、お客さまの意向に合致していることをお客さまが確認する機会を提供する

② 保険契約者の確認後、契約締結前に保険申込書の「ご確認欄」の「はい」「いいえ」いずれかにチェックを付けていただく

③ 「はい」にチェックをいただいたうえで、保険契約者に「意向にそった契約内容であることを確認した」旨が記載されている「申込人（保険契約者）ご署名欄」に署名をいただく

	項目(主なもの)	確認内容(概要)
ア	保険契約者の住所、氏名	保険契約者の住所、氏名、生年月日が保険申込書に正しく記載されているか。
イ	お車の用途車種	車名、登録番号、車台番号、型式、用途車種、車両所有者等が保険申込書に正しく記載されているか。 ※用途車種は保険料を決定するうえで基本となる事項です。
ウ	使用目的	ご契約のお車の使用目的が保険申込書に正しく記載されているか。([タフ・クルマの保険]「タフ・見守るクルマの保険プラス」[タフ・見守るクルマの保険 NexT]「タフ・つながるクルマの保険」の場合は、「業務使用」、「通勤・通学使用」、「日常・レジャー使用」の3区分。「はじめてのクルマの保険」の場合は、「業務使用」、「業務使用以外」(「通勤・通学使用」「日常・レジャー使用」)の2区分。)
エ	割引の適用	お車の割引の適用について保険申込書に正しく記載されているか。 [例] ・ノンフリート多数割引 ・新車割引 ・ワンサボ無事故割引 ・公有・準公有自動車料率(割引) ・構内専用電気自動車料率(割引)
オ	記名被保険者	ご契約のお車を主に使用する方等が保険申込書に正しく記載されているか。
カ	記名被保険者の生年月日	記名被保険者の生年月日が保険申込書に正しく記載されているか。
キ	記名被保険者の運転免許証の色	記名被保険者の始期日時点の運転免許証の色が保険申込書に正しく記載されているか。([タフ・クルマの保険]「タフ・見守るクルマの保険プラス」[タフ・見守るクルマの保険 NexT]「タフ・つながるクルマの保険」)
ク	運転者限定・運転者年令条件	運転者の年令条件および運転者の範囲が、お客さまの意向に沿った内容で保険申込書に記載されているか。 ※限定した方以外や年令条件に合致しない方が運転中に起こした事故については保険金が支払われませんので、正しく設定していただくよう案内しなければなりません。 例えば、お子さまが運転免許を取得した際等は、年令条件や運転者の範囲について十分説明することが必要です。
ケ	補償内容	「相手への賠償」欄、「おケガの補償」欄、「お車の補償」欄、「その他の補償・特約」欄の補償内容がお客さまのご希望されたとおりの内容で保険申込書に記載されているか。 ※1 日常生活賠償特約(受託物賠償追加型)等、補償内容が同様の保険契約が他にある場合に補償が重複することがある特約をセットする場合は、補償内容の差異や保険金額、ご契約の要否について十分説明することが必要です。 P37「補償の重複に関する説明・意向確認」参照 ※2 車両保険金額は、「自動車保険車両標準価格表」記載の価格での協定や市場販売価格相当額(時価)を参考にした適切な保険金額での設定が必要です。
コ	団体扱または集団扱	団体扱または集団扱の場合、保険契約者・記名被保険者および車両所有者について、それぞれ要件を満たしていることを確認したか。 ※保険期間中に団体扱・集団扱でご契約いただいている方が加入条件に合致しなくなった場合(退職等)の手続き漏れがないよう注意しなければなりません。



## (3) 留意点 ～ かんたんモード利用にあたっての留意事項（自動車保険）

- 「当初のご意向」欄等画面表示された手続きにおける重要な項目を再確認していただきます。
- 内容に承諾いただいた場合は、画面下部の「内容を確認しました」を**必ずお客さま自身に押ししていただきます**。

あいおいニッセイ同和損保

自動車保険 契約手続

ご契約情報

プラン選択

ご契約内容の再確認

証券等の閲覧方法

その他の確認

最終確認

条件再入力

商品パンフレット

AD損保研修

300012XXXX

XXXXXX 09:00 / A12BXX

※割引・割増など	6等級S 事故有係数適用期間 0年 ( 3%割増) 総付保台数：ノンフリート	
保険種類	タフ・クルマの保険（個人総合）	
運転者限定 運転者年齢条件	△当初のご意向	限定なし 年齢を問わず補償
	ご契約内容	限定なし 35才以上補償
※使用目的	日常・レジャー使用	
保険料	一時払 初回口振	
	合計保険料 151,090円	

必ずお客さま自身に押ししていただきます

内容を確認しました

お客さまご自身でボタンを押してください

[ご契約内容の再確認]画面にも「当初のご意向」欄が表示されます



## ステップ⑧ 「意向確認」



### トーク例

#### 【代理店】

「保険申込書の内容がお客さまのご意向に沿ったものになっているのかをご契約の締結前にご確認いただく必要がありますので、これから10分程度、お時間を頂戴してもよろしいでしょうか？わからない言葉や用語がありましたら、遠慮なさらずにご質問ください。」

※「意向確認は不要です」といわれたときは？

▶「こちらはご契約にあたって必ず確認のうえ、ご署名いただく必要のある書類になりますので、お手数ですがよろしくお願い申し上げます。」

### 解説

- ・契約を締結しようとしている商品がお客さまから提示された意向や情報に合致しているか確認します。
- ・また、契約の締結前には、保険申込書の所定の欄や確認用のチェックシート等を利用して、保険商品がお客さまの意向に沿ったものであるかをお客さまに確認いただきます。
- ・意向確認書面等で、お客さまの意向に合致していることを確認します。

P54以降にトーク例を記載





## Chapter - 9

# 契約締結

## 「募集コンプライアンスマニュアル」 P47～P51





- 保険契約者に対する直接かつ確実な契約意思確認が重要です。
- 保険契約者本人の「署名または記名・押印」は、保険契約者の意思を確認する基本的な手続きです。

## （1）基本ルール

- 保険契約者の契約意思確認のため、保険申込書・変更届出書・口座振替申込書等に**保険契約者本人の署名または記名・押印を取り付けてください**。

## （2）解説

- 保険申込書の署名等は、契約申込の意思確認のほか、次の**受領・同意・確認も兼ねています**。
- 必ず**契約者本人から署名等を得る**ようにしてください。

・「重要事項のご説明」に関する説明および交付を受け、  
契約内容を十分理解していること  
・個人情報に関する取扱いに関して同意したこと

・意向に沿った契約内容となっていることを確認したこと（意向確認）  
・保険申込書の表示内容で契約を申し込むこと  
・親族連絡先制度に同意したこと

（注） やむを得ない事情により、配偶者等の代理人による手続きを行う場合は、事前に保険契約者本人に委任の事実の確認が必要です。

代理人による  
手続きの  
注意事項

### 【確認事項】

・代理人の氏名、保険契約者と代理人の関係、委任事項・範囲、確認日 等

### 【署名欄の記載方法】

・○○○○（保険契約者名） 代理人○○○○（代理人名）

### 【備考欄等への記載】

・保険契約者との関係、本人確認日、募集人氏名



## （3）留意点

### ■ 無断契約、代筆・代印の禁止

- 「無断契約」は保険募集に関して著しく不適当な行為として、不祥事件に該当します。
- 「代筆・代印」の手段を用いた場合は「私文書偽造」等に該当することもあります。
- 「お客さまのために」といった勝手な思い込み等によって行うことは厳禁です。
- また、「無断契約」の他、保険契約者の了解を得た「代筆・代印」行為も、代理店委託契約書に基づき、委託契約の解除や代理店手数料の減額等の措置が適用されることがあります。

#### 法令上の 罰則等

- ・無断契約:登録の取消又は6か月以内の業務の停止(保険業法第307条第1項第3号)
- ・私文書偽造等:3か月以上5年以下の拘禁刑(刑法第159条第1項)
- ・電磁的記録不正作出及び供用:5年以下の拘禁刑又は500万円以下の罰金(刑法第161条の2)



## （3）留意点 ～ かんたんモード利用にあたっての留意事項（自動車保険）

### ●【最終確認】画面で、

- ①クーリングオフに関する説明を含む「重要事項のご説明」の受領、
  - ②意向に沿った内容であることの確認、
  - ③個人情報の取扱いおよび親族連絡先制度に関する同意について、
- お客さまの同意を得てから、**お客さま自身に「内容に同意のうえ、契約を申し込む」ボタンを押していただきます。**

あいおいニッセイ同和損保

自動車保険 契約手続

ご契約情報

プラン選択

ご契約内容の再確認

証券等の閲覧方法

その他の確認

最終確認

前の画面

お手続きの最終画面です。以下の内容をご確認いただいたうえで、間違いがなければ、「内容に同意のうえ、契約を申し込む」ボタンを押してください。

本画面のお手続場所・お手続日時・募集人名等は、eco保険証券に記載いたします。

申込人（保険契約者）	恵比寿 太郎 様
	東京都 渋谷区 恵比寿 1丁目 X X X
	03-0000-0000

ご契約者さま専用ページに登録されるご連絡先	090-1234-XXXX
-----------------------	---------------

書類の閲覧方法	保険証券：Web閲覧のみ 約款：Web閲覧のみ 詳細は以下リンク先をご確認ください。
	<a href="#">Webでお届けする書類について</a>

お手続場所	お手続された方のご自宅
お手続日時	令和 X X 年 X X 月 X X 日 午後 X X 時 X X 分
募集人名	広尾 太郎

最終のご確認事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>■「重要事項のご説明」（クーリングオフに関する説明を含む）を受領いただいたこと</li> <li>■ご意向に沿った契約内容になっていることをご確認いただいたこと</li> <li>■個人情報の取扱いおよび親族連絡先の登録がある場合には親族連絡先制度に同意をいただいたこと</li> </ul>
----------	---

お客さまご自身でボタンを押してください。

ご署名（記名・押印）に代えて、このボタンを押すことにより、契約申込手続が完了します。

内容に同意のうえ、契約を申し込む

※画面の内容を確認し、間違いなければ

「内容に同意のうえ、契約を申し込む」ボタンを

**必ずお客さまご自身で押していただきます**



# 契約締結（トーク例）

## ステップ⑨ 「契約締結」



### トーク例

#### 【代理店】

「以上についてご理解いただけましたら、お客さまのご意向に沿っているかご確認のうえ、保険申込書にご署名ください。」  
 「例えばこの保険申込書でしたらこちらの署名はお申込と、先ほどお渡ししました『重要事項のご説明』（クーリングオフ説明を含みます）の受領、個人情報の取扱いに関する同意、ご希望に沿った契約内容となっていること、親族連絡先制度に関する同意の確認を兼ねております。」

### 解説

保険申込書の「Step」欄等で、お客さまの意向に合致していることを確認します。  
 重要な事項について了解したことをお客さまに十分に確認し、事後に確認状況を検証できるように申込み、「重要事項のご説明（クーリングオフ説明を含む）受領の確認」「個人情報の取扱い同意」等を必ず取り付けます。  
 傷害保険契約等において、保険契約者以外の者を被保険者とし、保険金受取人を被保険者本人（死亡保険金以外）および被保険者の法定相続人（死亡保険金）以外の方とする場合等では、被保険者本人の同意を必ず取り付けます。

P54以降にトーク例を記載





# 保険料の領収

## 保険申込書（お客さま控）の交付

**「募集コンプライアンスマニュアル」 P52～P53**





- 保険料はキャッシュレスで領収します。（代理店による現金領収は原則不可）
- 規定上、分割払いや割引が認められている場合以外に、分割領収や割引・割戻しをしてはいけません。

## （1）基本ルール

### ● 保険料の領収方法

#### ① キャッシュレス

- ・口座振替、クレジットカード払（登録方式・売上票方式）、払込票払（コンビニエンスストアやゆうちょ銀行からの払込み、スマホ決済による払込み）、請求書払い等の方法があります。

#### ② 直接集金（原則不可）

- ・代理店による現金領収（小切手・代理店口座への振込も含む）は、原則不可です。
- ・直接集金等が必要な場合は、保険契約の締結と同時に保険料の全額をダイレクト払または、スマホ決済 Plusで領収します。（対象種目、対象保険料に限ります）

## （2）禁止行為 ※保険料を領収する際には、以下の事項が禁止されています。

#### ① 保険料の費消・流用の禁止

- ・領収した保険料を費消または他に流用することは、その金額・期間にかかわらず一切認められません。
- ・費消・流用は必ず発覚し、1件で代理店解約か募集人廃止となる、重大不備事件であり、「絶対に行わない、行わせない」ことを、代理店主等がすべての募集人に徹底する必要があります。

#### ② 保険料立替の禁止

- ・募集人（代理店）が保険契約者に代わって一時的に保険料を先行して支払い、後日保険契約者から返してもらう行為（保険料立替）は禁止です。 ※保険業法違反や当社ルール違反に該当します



## (2) 禁止行為 ※保険料を領収する際には、以下の事項が禁止されています。

### ③キャッシュレス契約の保険料の直接集金の禁止

・「口座振替・クレジットカード・払込取扱票または請求書で請求される保険料」は、正当な理由なく直接集金をしてはいけません。

### ④払込取扱票を利用した保険料の払込代行の禁止

- ・払込取扱票は契約者ご自身によりコンビニエンスストア等で払い込んでいただくものです。
- ・募集人が保険料相当額と払込取扱票を預かって、コンビニエンスストア等へ持ち込むなど、払込みを代行してはいけません。

### ⑤保険料振替口座の口座名義を募集人名義として設定することの禁止

- ・募集人は、自己または自己と生計を共にする親族以外の保険契約において、募集人名義の口座を保険料振替口座としてはいけません。

## (3) 留意点

- 代理店の内部管理は店主の責任であり、募集人による費消・流用でも責任は代理店全体に及ぶことになります。
- このようなことを起こさないためにも、所属保険会社と連携しながら、以下のような管理を徹底してください。

- ・募集人が現金を取り扱う頻度を減らすために、保険料の領収については、現金での領収を極力行わず、口座振替・クレジットカード払・コンビニ払等のキャッシュレス化を推進する。そのうえで、募集人がお客さまから、合理的な理由なく現金を領収していないか確認する。
- ・保険料領収証、自賠責保険証明書の管理については、担当者任せとせず、責任者を明確にしたうえで、保険会社との収受を行ったり、使用中の領収証等に不審な点がないか等を定期的に確認する。
- ・保険料保管口座や収支明細表のチェックについて、一個人に任せきりにせず、ダブルチェックの体制を構築する。
- ・募集人の生活実態や業務実態に注意を要する変調が生じていないかを確認する。  
(例：生活が派手になった、更新手続きが満期ギリギリになった等)



# 保険申込書（お客さま控え）交付（トーク例）

## ステップ⑩ 「保険申込書（お客さま控え）の交付」



### トーク例

#### 【代理店】

「ご契約ありがとうございました。それでは、ご契約内容の記録として保険申込書の控えをお渡しします。証券については、後日お手元に届きましたら、内容をご確認いただき、ご不明の点があればお問合わせいただきますようお願いいたします。」

### 解説

複写式の保険申込書であればセットしている保険申込書の控えを、複写式でない保険申込書であれば、あらかじめ2枚印刷する等、募集形態に応じた方法により確実に交付してください。

※個人向け保険契約の場合は、保険申込書（お客さま控えを含む）の「募集人名」欄に募集人氏名を記入したうえで控えを交付してください。

P54以降にトーク例を記載

