

■ II - 4 - 2 - 1 適正な保険募集管理体制の整備

(パブコメ 18 件)

保険会社は、営業面への影響に関わらず、保険代理店における体制整備や保険募集等の適切性について、代理店監査等を通じて検証し、保険代理店に対する指導等が適切に行われるよう、その実効性を十分確保しなければならない。

【ポイント】

- ・対象は保険会社
- ・「営業面への影響にかかわらず」と、営業面への影響の有無、程度の検証
- ・代理店監査を保険会社に求めている（代理店自己点検のみ×、無予告の訪問）

■ II - 4 - 2 - 9 保険募集人の体制整備義務（パブコメ 27 件）

乗合代理店が比較推奨販売を行う場合、保険会社に対し過度な便宜供与を求めない或いは受け入れないように、規模や特性に応じて下記のような措置をとる必要がある。

- ア 過度な便宜供与に係る判断基準の社内規則の策定
- イ 代理店募集人への教育、指導、管理
- ウ 比較推奨販売への影響の有無に関する確認・検証
- エ 経営陣の評価
- オ 比較推奨販売に影響が生じている場合の解消と改善に向けた体制の整備

【ポイント】：

- ・対象は代理店（原則、乗合代理店が対象となる。ただし、専属の場合も規模特性に応じた対応が必要）
- ・社内規則の整備と社員教育の実施

<パブコメ抜粋>

- Q 代理店が過度の便宜供与を求めたが応じなかった場合、不祥事件として届け出の必要があるか？(27)
- A 適切な教育・管理・指導を行うことが求められる。不祥事件届出要否は保険会社が法令等に照らして適切に判断すべき。
- Q 修理費や工賃単価を有利にするために保険引受シェアへの影響を示唆しこれに保険会社が応じた場合（28）
- A 当該代理店が特定の保険会社を有利に取り扱うことを条件に過度な保険金支払を保険会社に求め、それに応じる行為は過度な便宜供与に該当する可能性が高い。
- Q 比較推奨販売を行わない場合、体制整備は不要でいいか(29)
- A 比較推奨をしない乗合代理店でも今後、新商品販売や優先的取扱を目的に過度な便宜供与を求めない体制整備は必要である。

- Q 保険募集に寄与する代理店主催のセミナーや募集文書印刷費負担への協賛は該当しないという理解でいいか？(31)
- A 過度の便宜供与に該当し得るものであり、実質的に自社の保険商品の優先的な取り扱いを誘引するものとなっていないか検討の必要がある。
- Q 保険代理店の社内規則については所属保険会社の規則を準用することで足りるか(41)
- A 意見の通り

II-4-2-12 保険代理店等への便宜供与 (新設) (パブコメ 140 件)

(1) 保険会社は、保険代理店等に対する過度な便宜供与を防止しなければならない。

- ① 保険会社の体制整備（ほぼII-4-2-9に同じ）
- ② 過度な便宜供与に関する判断基準
 - ア 自社商品の優先的取扱いを誘引する便宜供与
 - ア) 便宜供与の実績に応じて契約件数やシェア調整等が行われるケース
 - イ) 代理店より販売目標等や割当てが課されるケース
 - イ ア以外の行為
 - 過度な便宜供与か否かは、趣旨・目的のほか、価格・数量・頻度・期間及びその負担等を総合的に勘案しつつ、当該便宜供与によって生じ得る弊害の内容・程度を考慮し、社会通念に照らして個別具体的に判断する。

(過度な便宜供与に該当し得る例)

- ・ 保険会社の役職員が、自社の役職員に数量等の報告やとりまとめを伴う物品の購入を斡旋する行為
- ・ 代理店が主催するイベント等に対し保険会社の役職員が保険業と関係の低い役務を提供する形での参加・協力
- ・ 代理店が主催するイベント等に対し保険会社役職員が休日や時間外に参加
- ・ 本来は代理店が負担すべき費用や代理店の行うべき業務に対し、保険会社が負担又は役務の提供
- ・ 役務の対価として実態のない又は対価性の検証が困難な業務委託費、協賛金、商標使用料、広告費用等の金銭の支出

【ポイント】

- ・ 対象は保険会社
- ・ 規制は保険会社から代理店等への過度な便宜供与
(代理店等には人的・資本的に密接な関係者、主要取引先を含む)
- ・ 保険会社に対し過度な便宜供与の判断基準を例示
- ・ 専属の場合も適切な措置が必要

<パブコメ抜粋>

- Q 実質的に募集の報酬とみられるキャンペーン、ボーナス、表彰・研修等、マーケティングコスト等を保険会社が負担する行為は？ (105)
- A 役務の対価として実態がない又は検証できないものは過度な便宜供与に該当し得る。
- Q 保険会社の主催する表彰・研修等の宿泊費を保険会社が負担 (106)
- A 本来保険代理店等が負担すべき費用を保険会社が負担する行為であることを留意しつつ、顧客の適切な商品選択の機械が阻害されるものではないか検討が必要
- Q 保険会社による保険募集人に対する教育・指導・管理について (138)
- A 代理店の体制整備義務に募集人への指導教育管理は含まれており、その態様によっては「保険代理店等が自らの責任において行うべき業務に対し保険会社が役務を提供する行為」として過度の便宜供与に該当し得る。
- Q 保険会社と代理店が懇親として行うゴルフや会食、保険会社主催の表彰・研修参加への費用負担、保険代理店への慶弔、バラマキグッズの定期的な提供は過度な便宜供与にあたるか(170)
- A 価格・数量・頻度・期間及びその負担等を総合的に勘案しつつ、当該便宜供与によって生じ得る弊害の内容・程度を考慮し、社会通念に照らして妥当であるかどうかによって判断される。

■ II - 4 - 2 - 1 3 保険代理店に対する出向 (新設)

(パブコメ 90 件)

- (1) 保険会社が代理店に不適切な出向を行うことの防止する必要がある。保険代理店への出向の適切性を十分確認できる場合を除き、出向を行わないこととする。
- (2) 出向に関する保険会社の体制整備
- (3) 出向の適切性に関する留意事項
- ※転籍を前提とした出向、グループ会社への出向は対象外
(顧客の適切な商品選択の確保、顧客情報共有の防止を検証)
- ・営業推進、保険募集に直接かかわる等により出向元の保険会社のシェア拡大等出向元保険会社商品の優先的な取扱いを誘引するおそれはないか
 - ・出向者が顧客の同意なく顧客情報を出向元保険会社に共有するおそれはないか
 - ・出向期間、出向者数、業務内容等に照らし代理店の自立を阻害していないか
(教育・指導、体制整備の支援の範疇を逸脱、中核部門への長期の出張)
 - ・保険関連事業を行う兼業代理店など利益相反のおそれはないか

【ポイント】

- ・対象は保険会社
- ・適切性を十分な確認ができない場合、出向の禁止を明記
- ・出向における留意事項を明記
- ・グループ内出向及び転籍前提保出向は留意事項の対象外ではあるが、適切性の確認の十分な確認は必要 (適切な商品選択、情報共有防止)

■ II - 4 - 2 - 1 4 代理店手数料の算出方法（新設）

（パブコメ75件）

個々の代理店手数料の算出方法については、代理店委託契約に基づき、損害保険会社と保険代理店との協議・合意により決定されている。

保険会社はこの算出方法において、保険募集に関し、不適切なインセンティブを与え、不適切な保険募集を誘引することのないよう下記の点に留意するとともに、これらの潜脱が防止されているか。

- （１）「規模・増収」に偏ることなく、「業務品質」を重視しているか
- （２）業務品質評価の具体的な指標が、顧客にとってのサービス向上や法令等遵守に資するか
- （３）乗合代理店のシェア拡大・維持や、代理店新設・乗合承認を得るなどの営業上の目的で、他社の代理店手数料の割増引に追随するなどの例外的な運用を行っていないか
- （４）業務品質割合の考え方を開示しているか

【ポイント】

- ・ 民民問題であると、従来関与を避けてきた代理店手数料問題が監督指針に追加されたうえで、代理店手数料が双方の協議・合意に基づき決定されるものであることが大前提であることが改めて明記された。
- ・ 規模増収に偏らず、業務品質を重視すること
- ・ 業務品質の具体的指標がサービス向上や法令遵守に資する必要があることが明記された。
- ・ 営業上の目的による例外的な運用の禁止
- ・ 潜脱の防止
- ・ 業務品質評価割合の考え方（割合、項目、考え方）の開示（HP またはディスクロージャ誌による公表）

<パブコメ抜粋>

Q 代理店手数料算出方法は代理店手数料ポイント制度のことを指すのか？（283）

A 主に「代理店手数料ポイント制度」のことを指すが、商品別代理店代理店手数料率についても不適切なインセンティブを与える運用とならないよう留意する必要がある。

Q 「代理店手数料算出方法については、損害保険会社と代理店との間で協議・合意により決定している」とあるが、監督上の着眼点を示したものではないとの理解でいいか？（284）

A 監督指針は監督上の着眼点を示すものであり、左記記載は、その前提としての、代理店委託契約の一般的な原則について述べている。

Q 「協議・合意」は丁寧な説明をすれば足りるというものではない、と理解してよいか？（285）

A 契約当事者間の協議・合意のあり方については様々な態様が考えられるため、一概に申し上げられない

- Q 個々の代理店と「協議・合意」の結果、差がつくのは例外的な運用にあたると考えるので、対話・要望を収集し一律のルールに基づき公平にポイントを算出・適用する必要があるという理解でいいか？((286)
- A 契約当事者間の協議・合意のあり方については様々な態様が考えられるため、一概に申し上げられない。他方、業務品質を重視して客観的かつ公平に認定した基準・ルールに基づき行われる必要がある
- Q 現状「協議・合意」は行われず保険会社からの一方的な説明のみである。金融庁にてモニタリングを実施願いたい。(288)
- A 協議・合意のあり方については様々な態様が考えられる。金融庁としては引き続き、保険会社による対応が一方的なものとならないよう、保険会社に丁寧な対応を促す。
- Q 「業務品質」の割合を「規模・増収」の割合より多くする必要はあるか？(300)
- A 金融庁として、一定の数値を定められるものではなく、各保険会社において不適切なインセンティブを与えていないかといった点を考慮しながら適切に決める。
- Q 業務品質評価の項目が代理店業務品質向上に向けた合理的なものかどうか金融庁が検証するという理解でいいか？(302)
- A 各損害保険会社において、改正後の監督指針の内容に沿って適正化を進めることが貴重と考える。金融庁としても、各損害保険会社の取組み状況については注視する。
- Q 「保険会社の事務効率化のみならず・・・」とあるが(312, 313)
- A この部分は、金融庁が保険会社の「事務効率化」を指標に含めることを求めるものではない。顧客本位の観点で業務品質評価の具体的な指標が決定されているのであれば、それが結果的に保険会社の事務効率化につながるものであっても否定されるものではない
- Q ドラレコ付帯率、お客様専用ページへの登録、顧客アンケート等は顧客本位の品質には当たらない。(事故発生率、生保販売等)(315)
- A 具体的な指標は保険会社が顧客本位の業務運営を実現する観点に基づいて検討の上定めるものであり、一概に適否を述べることは困難。自己点検チェックシートについて各保険会社の代理店手数料との連動については各社において検討されるものと考える。
- Q 「例外的な運用」とは、特定の代理店への恣意的な上乗せを指すものであり、顧客にとってのサービス向上に資する基準を設定しそれをクリアした場合上乗せ手数料が適用することに問題ないか？(325)
- A 問題ない
- Q 新規に乗り合う場合、実績データがないため他保険会社の実績を自社制度に当てはめるといったルールを設けている場合、「例外的な運用」に当たらないという理解でいいか？(326)
- A 業務品質を重視して客観的かつ公平に設定した基準・ルールを適切に運用する限りにおいては「例外的な運用」には該当しない。
- Q 募集コストが汎用商品に比して高い等、合理的な理由がある場合、代理店間で差を設けなければ、商品別手数料と異なる手数料率を適用することに問題がないか？(327)
- A 合理的な理由により通常と異なる手数料率を適用する場合、業務の健全かつ適切な運営を阻害しないよう、業務品質を重視して客観的かつ公平に設定した基準・ルールを適切に運用する限りにおいては「例外的な運用」には該当しない。

Q 例外的な運用とは (329)

A あらかじめ定めた評価の枠組みで決定された代理店手数料ポイントを適用せずに、例外的な運用によって実際には別の手数料ポイントを適用するような事例が該当する

Q 業務品質評価割合の考え方とは？ (341～346)

A 「規模・増収」や「業務品質」といった代理店評価に基づいて代理店手数料を算定する場合には、評価項目に「業務品質」がどのような割合でどのように設けているか、その考え方を示すことを求めている。開示についてはホームページおよびディスクロージャ誌といった顧客の目に触れる媒体での開示が望ましい。

■ II-4-5-2 顧客等に関する情報管理体制 (パブコメ 9 件) (省略)

【ポイント】

- ・顧客情報へのアクセス管理強化 (Need to know)

■ II-4-12 政策保有株式の縮減 (新設) (パブコメ 22 件) (省略)

■ V-4-4 保険仲立人関係 (新設) (パブコメ 83 件)

(1) 顧客のみに対し手数料を請求するにあたっては、保険契約の媒介に係るコストを大幅に下回って手数料を設定するなど、不当な競争を招くおそれが生じないように留意する必要がある。

ア 保険会社のみから手数料を受領

- ア) 顧客の求めに応じて保険会社から受領する手数料を開示
- イ) 保険会社と人的・資金的関係がある旨を顧客にあらかじめ開示

イ 保険会社と顧客双方から手数料を受領

保険会社が適切な保険料水準を設定するために上記アに加え、下記を行わなければならない。

- ア) 契約前に顧客及び保険会社双方から手数料を受け取る旨顧客に開示
- イ) 保険料決定前に、保険会社等に、顧客から受領する手数料を伝えなければならない

企業分野以外の保険契約の媒介手数料は当面の間、保険会社に請求のみ

【ポイント】

- ・保険会社、保険会社・顧客双方から手数料を受け取る場合のルールの設定された一方、顧客のみから手数料を受け取る場合のルールの記載はない
- ・顧客のみから手数料を受け取る場合の不当競争の防止
- ・企業分野以外の契約における顧客への請求は当面禁止

<パブコメ抜粋>

Q 顧客にのみ手数料を請求することはできるのか (392、393)

A 可能。媒介に係るコストを大幅に下回る手数料を設定するなど、不当な競争を招くおそれが生じないよう留意する必要がある。

Q 顧客に手数料を請求する場合、保険会社が顧客から受領する保険料は、手数料を含まない保険料が提示されるという理解でよいか？ (396)

A 仲立人が顧客から手数料を受領する場合であっても、保険会社は業法5条1項4号に定める基準に沿って保険料を算出する必要がある。

Q 「大幅に下回るコスト」か否かについて (402、403)

A 個別具体的に実態に即して考えが、保険契約者間の公平性を踏まえ、保険契約の媒介に係るコストと比較して、社会通念上妥当と認められる範囲を超える場合該当する。

Q 手数料を顧客にのみ請求するか否か、或いはその多寡によって元受保険料を変えることは、業法違反ではないか？ (410)

A 保険会社が負担する媒介手数料の多寡に応じた付加保険料設定を行うことに関し、料率三原則（業法5条1項4号）違反や、特別利益の提供に該当するかは具体的に判断される。そのうえで、合理的根拠や客観的な基準に基づかず、割増引を行い、付加保険料に差を設けることは料率三原則に適合していないおそれや、特別利益の提供にあたるおそれがある。

Q 現時点で保険仲立人が顧客から媒介手数料を受け取る場合も特定契約比率規制の対象となるのか？ (418)

A その通り。今後検討する。

Q 媒介手数料を媒介のコストを下回る手数料しか請求しないことは特別利益の提供に該当するか？ (423)

A 保険料ではないので該当しない。なお、媒介に係るコストを大幅に下回る手数料を設定したり大幅に割引く行為は、不当な競争を招くおそれが生じ、健全な競争環境の実態を阻害するため、差し控えるべきと考える。