

ふうたのワンポイントレッスン

Vol.5 2025-008～016「募集時の禁止行為・著しく不適当な行為」 の各項目を自己点検するための観点および留意点

今回は自己点検チェックシート（2025年度トライアル運用）に基づき 2025-008～016「募集時の禁止行為・著しく不適当な行為」の各項目を自己点検するための観点および留意点についてご説明してまいります。

1. 制度の位置づけと目的

2025-008～016 の設問は、保険募集における禁止行為および著しく不適当な行為の有無と、それを未然に防止する代理店の管理態勢を点検する領域です。禁止行為は、一度発生すると顧客保護上の深刻な問題となるだけでなく、保険会社の行政処分や代理店の信用失墜につながる重大リスクとして位置づけられています。そのため、制度の手引きでは、「発生していないから問題なし」ではなく、いかにして事故を防止し、適正な募集環境を維持しているかという組織的な仕組みが評価の中心となると明記されています。

募集コンプライアンスガイドおよび追補版では、禁止行為の種類が明確に整理されており、本項目群は代理店がそれらの行為を防止するためのルール整備、教育、内部管理、記録の実効性を確認する構造となっています。特に 2025 年度はトライアル運用期間であり、本格運用が始まる 2026 年度に向けて、代理店自身が禁止行為のリスクを適切に把握し改善することが重視されます。

2. 点検対象項目の概要

2025-008～016 で対象となる主な禁止行為は以下の通りです。

- 虚偽説明・顧客を誤認させる説明
- 保険料の適切な取り扱い、管理
- 特別な利益の提供
- 団体契約、団体扱い・集団扱い契約
- 不適切な便宜供与
- 利益相反
- 自己契約・特定契約
- 独占禁止法遵守

これらは、募集人個人の不正行為としてのみ捉えるのではなく、代理店全体の内部統制や教育状況の不備として評価される領域です。そのため、点検では「募集人任せになっていないか」「組織としてルールが機能しているか」が重要な判断基準となります。

3. 回答時の基本姿勢

(1) 実態に基づく誠実回答

禁止行為領域では、少しでも不安があれば「いいえ」と回答し改善策を示す方が正しい取り組みとされます。形式的に「はい」とすることは推奨されておらず、実態に基づく誠実な点検が求められます。

(2) “仕組み・教育・記録”の三位一体で評価される

回答には、ルールがあるだけでは不十分であり、「教育で周知され、運用され、記録されているか」という運用面が最も重要視されます。

(3) 募集人の自己点検結果を必ず反映する

代理店の回答は募集人用チェックの実態を反映したものでなければならず、本部・経営層が一方的に作成した回答は適切な点検とみなされません。

(4) 乗合代理店は全ての委託会社を対象とする

取り扱い保険会社のルールを横断的に踏まえた管理が求められます。

4. 各項目の具体的観点

◎2025-008：禁止行為・著しく不適当な行為の総合点検

2025-008 は、募集時に行ってはならない行為を網羅的に列挙した最重要項目です。禁止行為は多岐にわたるため、募集人は以下の視点で自己点検を行う必要があります。

(1) 虚偽説明・誤認を生む説明の禁止

- 補償内容、免責、重要事項を正確に説明しているか。
- 将来の配当や保険金支払など、不確実な事項を断定的に伝えていないか。
- 他社や既契約を誤って低く評価する説明をしていないか。
- 顧客の理解不足を意図的に利用した説明をしていないか。

(2) 重要事項を説明しない（不作為の虚偽）

- 顧客の判断に重要な影響を与える事項を省略していないか。
- 不利益事項（例えば免責・更新時の注意）を必ず説明しているか。

(3) 虚偽告知の助長・告知妨害

- 「言わなくてよい」「多分大丈夫」などの誘導がないか。
- 代行入力の際、顧客意向を確認しながら正確に入力しているか。

(4) 不利益を告知しない乗換募集の禁止

- 既契約の不利益を隠した提案をしていないか。
- 手数料獲得を目的とした乗換誘導がないか。

(5) 根拠のない数値や信用に関する誤認行為

- 保険会社の財務内容・支払能力を根拠なく説明していないか。

(6) 保険会社・種類の誤認導引

- 生損保セット商品等の引受会社を明確に説明しているか。

(7) 威圧的募集・地位濫用の禁止

- 顧客に心理的圧力をかけていないか。
- 上下関係を利用した不当募集をしていないか。

(8) 誹謗・中傷を含む不適切表示

- 他社を貶める表現により契約を誘導していないか。

◎2025-009：保険料取扱いの適正管理

保険料の取扱いは、顧客資産を扱う行為であり、最も厳しい管理が求められます。以下の観点で自己点検を行います。

(1) 所属保険会社の取扱基準遵守

- 現金領収時の処理（領収書、システム処理）が正確か。
- 期日内に正しく処理されているか。

(2) 不正な手集金の禁止

- 口座振替・クレジット契約で手集金していないか。

(3) 名義不正の禁止

- 契約者以外の名義口座を無断で使用していないか。

(4) 保険料流用・費消の禁止

- 預かった保険料を他目的に流用していないか。

(5) 保険料立替の禁止

- 契約獲得目的で立替を行っていないか。

◎2025-010：特別利益供与の禁止

保険契約の取得を目的として顧客に金銭その他利益を与えることは法令で明確に禁止されています。

(1) 金銭提供・実質的割引の禁止

- 金銭・物品を提供して契約を誘導していないか。
- 実質的に保険料割引と同義となる行為がないか。

(2) ノベルティの適正提供

- 景品表示法および所属保険会社基準内で提供されているか。
- 高額品の提供など、基準逸脱がないか。

(3) 兼業他業での利益提供の禁止

- 他サービス（修理・車検等）の費用を代理店や保険会社が負担していないか。

- 他業サービス提供が保険加入誘導につながっていないか。

◎2025-011：団体契約・団体扱契約の適正性

団体割引は適格性の誤りが重大事故につながるため注意が必要です。

(1) 団体適格性の確認

- 団体類別・団体の実態が基準に合致しているか。

(2) 加入資格の適正判断

- 被保険者範囲の確認が適切に行われているか。

(3) 必要人数・定足数の確認

- 割引適用基準の人数要件を満たしているか。

◎2025-012：保険会社への不当要求（取引制限）

保険会社に対し、契約シェア等を背景に不当要求することは禁止されています。

(1) 物品購入や役務提供の要求禁止

- 自動車・建設工事・広告契約などの強要がないか。

(2) 施設提供の要求禁止

- 会議室・オフィス貸与等を不当に求めているか。

(3) 顧客紹介要求の禁止

- 顧客紹介・事故時修理工場紹介を強要していないか。

(4) 金銭供与・費用負担の要求禁止

- イベント協賛金・広告費等を保険会社に求めているか。

◎2025-013：利益相反の防止

利益相反が発生する場面は、顧客保護上重大なリスクとなります。

(1) 顧客意向に反する誘導の禁止

- 顧客の希望と異なる修理工場や業者を紹介していないか。

(2) 修理費用の適正確認

- 過大請求につながらないよう事実確認を行っているか。

(3) 自己利益優先の排除

- 自店の利益が顧客利益に優先しないよう行動しているか。

◎2025-014：自己契約・特定契約の禁止

自己契約や関係者契約に関する潜脱行為は重大な違反となります。

(1) 割引目的の自己契約禁止

- 自身や親族への不正な割引適用を目的とする契約がないか。

(2) 特定契約の適正判断

- 資本関係・人的関係のある者の契約を正しく判定しているか。

(3) 潜脱行為の禁止

- 名義借り・形式的契約などの不正がないか。

◎2025-015：不当な取引制限（情報交換等）の禁止

代理店と保険会社間での料率・引受条件に関する情報交換は禁止されています。

(1) 料率・引受条件に関する情報交換禁止

- 保険会社間の情報交換に関与していないか。

(2) 例外的な情報交換時の管理

- 正当性（公正競争を阻害しない・業務上必要）を確認しているか。
- 契約者経由など適正経路で運用しているか。

◎2025-016：取引時確認の適正実施

犯罪収益移転防止法に基づく最重要項目の一つです。

(1) 取引時確認書の確実な作成

- 対象取引の際、漏れなく確認書を作成しているか。

(2) 疑わしい取引の発見

- 顧客の行動・取引内容が不自然な場合に適切に判断できているか。

(3) 迅速な報告体制

- 疑わしい取引は速やかに代理店主へ報告しているか。

5. 記述式回答（改善取組み欄）のポイント

- 改善内容は「具体的・実行可能」であることが必須。

例：「研修を従来の年 1 回から年 2 回に増加」「説明チェックシートを改訂し、全募集人へ周知」。

- 抽象的記述（気をつける・徹底する等）は避け、必ず実施方法と期限を明記する。
- 過去の保険会社からの指摘と改善結果を記録し、継続性を示すことが重要。

6. 提出後の対話における重要ポイント

提出後、所属保険会社との対話では以下が重点となります。

- 実態に基づいた点検が行われているか。
- 管理態勢が「形」ではなく「機能」しているか。
- 過去の改善が継続され成果が出ているか。
- 重大な禁止行為リスクを早期に察知できる仕組みがあるか。

対話内容は記録化し、翌年度以降の改善計画に必ず反映させることが求められます。

7. まとめ

2025-008～016 は、代理店業務における最も重大なリスク領域であり、その点検は単なる書面チェックではなく、組織全体のコンプライアンス文化を確認する重要なプロセスです。回答にあたっては、実態と仕組みの整合性、教育の浸透度、記録の正確性、改善の具体性に重点を置く必要があります。禁止行為防止は「起きていないから問題ない」ではなく、「起きない仕組みを作り、運用し、改善し続ける」ことに価値があります。これを踏まえて実効性のある体制を整備し、顧客本位の業務運営を徹底することが、2026 年度の本格運用に向けた最大の準備となります。

作成：日本代協アドバイザー 日本創倫株式会社
専務執行役員 事業推進室長(SEO) 風間 利也

配信：日本代協事務局