

実地調査用チェックリスト

- (1) 本チェックリストは、保険会社の営業拠点等、生命保険募集人及び損害保険代理店について、検査官が実地調査を行う際に活用するための例示として掲げたものである。検査官が本チェックリストを利用する際には、単なる軽微な不備事項や事務ミスのみを指摘することが目的ではなく、適正な法令等遵守態勢、保険募集管理態勢、顧客保護等管理態勢等が確立されているかを確認することを目的としていることに留意する。
- (2) 検査に当たっては、実際の事務管理態勢のチェックは、基本的に保険会社の内部監査部門が負っていることに留意する。内部監査部門等各部門が有効に機能していることが確認できれば、例示事項の全てについてまで、実地調査を行う必要はなく、逆に各部門が有効に機能していないようであれば、さらに深くチェックを行う必要がある。
- (3) 本チェックリストの各項目はあくまで例示であり、ここに掲げられていない事項についても、実地調査の対象となし得ることに留意する。

1. 共通

(1) 保険募集の適正

- ① 法第 300 条第 1 項各号に定める禁止行為又は法第 307 条第 1 項第 3 号の「保険募集に関し著しく不適当な行為」その他の不適切な行為が行われていないか。特に、以下の行為については、不適切な行為に該当する可能性が高いことに留意する。
 - イ. 保険料の横領・流用
 - ロ. 印鑑不正使用
 - ハ. 無面接募集（面接が必要とされていない契約に関する募集を除く。）
 - ニ. 作成契約（架空契約）・名義借契約・無断契約
 - ホ. 付績行為（成績の計上操作）・不正な勤務実態の作出
- ② 顧客のニーズや知識、経験及び財産の状況を踏まえた上で契約の内容及びそのリスク等を顧客に対して適切かつ十分に説明しているか。特に、変額保険及び外貨建保険等、顧客がリスクを負う保険商品の募集を行うに当たっては、保険業法が特定保険契約に関して準用する金融商品取引法等の法令等に従って、顧客に対し適切かつ十分な説明を行い、かつ、必ず顧客から説明を受けた旨の確認を行っているか。
- ③ 保険契約の内容のうち重要な事項について、当該事項を記載した書面を顧客に対して適切な時期に確実に交付するなど適切な方法で説明しているか。
- ④ 予定解約率を用い、かつ解約返戻金を支払わない保険契約の募集に際して、解約返戻金がないことを記載した書面を顧客に対して適切な時期に確実に交付するなど適切な方法で説明しているか。
- ⑤ 契約のしおりなど契約内容の理解に資するための書面、約款等を、保険商品等に応じて、顧客に対して適切な時期に確実に交付しているか。

- ⑥ 保険契約に関する表示を行う場合、顧客の十分な理解が得られるような措置が講じられているか。商品の特性に応じた表示となっているか。
- ⑦ 比較表示を行う場合、適切かつ正確な表示となっているか。
- ⑧ 予想配当についての表示を行う場合、表示された配当額等が確実であると顧客が誤解しないものとなっているか。
- ⑨ 保護機構に加入していることに関して、規則第53条第1項第8号の説明を行うとともに、その際、同機構の資金援助が、一定の条件、限度において実施されるものであり、保険契約が完全に保証されるものではないことを表示しているか。
- ⑩ クーリング・オフ制度は顧客に周知徹底され、かつ適正に実施されているか。

(2) 適正な募集管理

- ① 保険募集人に対する教育、管理、指導は適切なものとなっているか。特に、乗換契約（他社からの乗換契約を含む）・転換契約、キャンペーン¹、高齢者に対する募集など、通常の募集以上に注意を要する事項について、適切な募集が行われるための態勢が整備されているか。

また、損害保険代理店に関しては、收受した保険料を自己の財産と明確に区分し収支を明らかにする書類等を備え置かせるとともに、受領した保険料等を受領後遅滞なく保険会社に送金するか、又は別途専用の預貯金口座に保管し、遅くとも保険会社における保険契約の計上月の翌月までに精算するよう教育、管理、指導しているか。さらに、以下のような観点から、教育、管理、指導を行っているか。

イ. 保険料の領収にあたって、

- ・ 保険料の全部又は一部の支払いを受けずに保険料領収証を交付していないか。
- ・ 領収は会社所定の領収証に限定されているか。
- ・ 手形による保険料の領収が行われていないか。
- ・ 保険料口座振替契約であるにも関わらず正当な理由なく、手集金がされていないか。
- ・ 保険料の振替口座が正当な理由なく、保険契約者以外の名義の口座となっていないか。

ロ. 保険証券が正当な理由なく、損害保険代理店を介して保険契約者へ交付されていないか。

ハ. 保険金や満期返戻金が損害保険代理店を介して保険契約者等へ給付されていないか。

- ② 内部監査は十分な頻度で適切に実施されているか。
- ③ 第一回保険料充当金領収証の交付、回収及び保管は適正に行われているか。
- ④ 次回後保険料集金のための契約（集金）カード領収証、集金紙、領収証等の管理及び未入金契約の管理は適正に行われているか。
- ⑤ 現金残高の不突合が生じないよう方策を講じているか。

¹ 保険会社が販売手数料の上乗せ等により、特定の商品を特定期間保険募集人対して販売推奨すること。

- ⑥ 保険募集人に対する立替金、仮払金、貸付金の内容は適正なものとなっているか。
 - ⑦ 募集経費等の支出は適切なものとなっているか。
 - ⑧ 身分証明書の交付及び回収は適正に行われているか。
 - ⑨ その他事務管理は適正に行われているか。例えば以下の点の回避、是正に努めているか。
 - イ. 保険料領収証綴、自賠償証明書、自賠償収納済印、自賠償保険標章
 - ・ 残数不一致
 - ・ 交付管理簿の記載不備
 - ・ 預り証、要回収証明書の回収遅延及び未回収
 - ・ 保管方法不備
 - ロ. 契約者貸付関係
 - ・ 契約者貸付申込書、借用書の徴求遅延及び未徴求
 - ・ 契約者貸付申込書、借用書、請求書類の記載不備
 - ⑩イ. 保険会社又は保険募集人が、募集関連行為を第三者に委託し、又はそれに準じる関係に基づいて行わせている場合には、保険会社又は保険募集人において、当該募集関連行為を受託した第三者（募集関連行為従事者）が不適切な行為を行わないよう、例えば、以下の点に留意して適切な委託先管理等を行っているか。
 - ・ 募集関連行為従事者において、保険募集行為又は特別利益の提供等の募集規制の潜脱につながる行為が行われていないか。
 - ・ 募集関連行為従事者が運営する比較サイト等の商品情報の提供を主たる目的としたサービスにおいて、誤った商品説明や特定商品の不適切な評価など、募集行為を行う際に顧客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か。
 - ・ 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顧客同意の取得などの手続が個人情報の保護に関する法律等に基づき、適切に行われているか。
 - ロ. 保険会社は、保険募集人が、募集関連行為を第三者に委託し、又はこれに準じる関係に基づいて行わせている場合には、保険募集人がその規模や業務特性に応じた適切な委託先管理等を行うように指導しているか。
 - ハ. 募集関連行為従事者への支払手数料の設定について、慎重な対応を行っているか。
- (3) 保険募集人の採用・委託・登録（届出）
- ① 保険募集人の採用、委託は、その適格性を審査するための審査基準（保険募集に関する法令、保険契約に関する知識、保険募集の業務遂行能力、本来業務の事業内容、事業目的等）に従って適切に行われているか。
 - ② 無登録募集、登録前募集が行われていないか。
 - ③ 必要届出事項を遅滞なく処理しているか。特に、保険募集人からの登録抹消届出書類の提出後、直ちに処理を行っているか。
- (4) 苦情等への対応
- ① 顧客からの苦情等（不祥事件につながる恐れのある問合せ等も含む）の内容は、処

理結果を含めて、記録簿等により記録・保存しているか。

② 顧客からの苦情等のうち、本社へ報告すべきものを放置していないか。また、適切な再発防止策を講じているか。

③ 保険契約者等、事故の被害者、遺族等に対する不適切な対応を行っていないか。

(5) 顧客情報管理

顧客情報は無施錠管理、机上放置などが行われないよう、適切に管理しているか。

(6) 共同保険契約等

共同保険契約や保険商品の提携販売等の場合において、保険の種類や引受保険会社の誤認を保険契約者に生じさせないための方策を講じているか。

2. 生命保険関係

(1) 一社専属制の例外の適用

2以上の所属保険会社を有する生命保険募集人（法第282条第3項）については、所属保険会社間の不当な乗換募集の防止、顧客情報の管理が適切に行われているか。

(2) 他人の生命の保険契約等

① 他人の生命の保険契約及び未成年者を被保険者とする生命保険契約に関し、保険契約の不正な利用の防止等による被保険者等の保護の観点から、目的・趣旨に沿った保険契約を確保するための取組みを行っているか。例えば、以下のような取組みを行っているか。

イ. 規則第53条の7第2項に規定する「死亡保険」に関し、保険金の限度額その他引受けに関する規程の遵守

ロ. 従業員等を被保険者とする他人の生命の保険契約の場合、従業員等あるいはその遺族に対する弔慰金等や代替雇用者採用等に関する財源確保などといった目的・趣旨に沿った契約の確保のための取組み

ハ. 被保険者が未成年者である場合、当該保険契約の必要性の確認など、保険契約の不正利用を防止するための措置の適切な実施

② 他人の生命の保険契約における被保険者の同意の確認については、保険契約申込書等の被保険者同意欄に被保険者本人が署名又は記名押印するなど事業方法書に定められている方法により適切に行われているか。特に、従業員等を被保険者とする保険契約については、例えば、以下の方法により、被保険者が保険金受取人や保険金の額等の契約の内容を確実に認識できるような措置を適切に実施しているか。

イ. 被保険者に対する契約の内容を記載した書面の交付

ロ. 被保険者が契約内容を認識するための措置について、保険契約者から確認した事項の記録（個人保険契約を除く。）

(3) 変額保険・変額年金

① 募集行為は適切に行われているか。例えば、以下のような行為が行われていないか。

イ. 将来の運用実績について断定的判断を提供する行為。

ロ. 特別勘定運用成績について、生命保険募集人が恣意に過去の特定期間をとりあげ、それによって将来を予測する行為。

ハ. 契約上定めのない保険金額あるいは解約返戻金額を保証する行為。

② 資産の運用方針等を記載した書面を顧客に確実に交付しているか。

(4) 外貨建保険

保険金額等を外貨建表示する保険契約に関して、募集行為は適切に行われているか。為替差損が生じる場合があることを記載した書面を顧客に確実に交付しているか。

(5) 乗換契約・転換契約

① 乗換契約・転換契約に際して、顧客に不利益になる可能性があることを必ず説明しているか。

② 転換契約に際して、既契約と新契約を対比して記載した書面及び既契約を継続したまま保障内容を見直すことが可能である旨記載した書面を保険契約者に確実に交付しているか。

(6) 構成員契約規制

法人である生命保険募集人が、その役員若しくは使用人又は資本関係等に照らし当該生命保険募集人と密接な関係を有する法人の役員若しくは使用人に対し、生命保険会社が引き受ける保険契約（平成10年大蔵省告示第238号第2条に掲げるものを除く。）の申込みをさせていないか。

(7) 自己契約等

① 生命保険募集人は、保険料の割引、割戻し等を目的とした自己契約等の保険募集を行っていないか。

② 法人である生命保険募集人は、自己又は当該生命保険募集人と密接な関係を有する法人を保険契約者とする場合には、手数料支払等による保険料の割引、割戻し等を目的とした保険募集を行っていないか。

3. 損害保険関係

(1) 自己契約等

① 自己契約等の禁止（法第 295 条）違反を防止する適切な方策が講じられているか。

② 自己契約等に係る保険料の計算が適正に行われるように所属代理店の自己契約の状況を把握し、厳正に管理・指導しているか。

③ 自己契約等の禁止を逃れるために、他の代理店に契約を付け替えていないか。付け替えを防止する方策を講じているか。

(2) 超過保険（保険価額を上回る保険金額の設定）

超過保険契約を防止するため、確認すべき項目の特定その他の手続や態勢の整備がなされているか。

(3) アフロス契約（保険事故が発生した後に締結される保険契約）

アフロス契約を防止するため、確認すべき項目の特定その他の手続や態勢の整備が

なされているか。

(4) 乗換契約・転換契約

医療保険等の長期の保険契約については、2.(5)に準じた取扱いが行われているか。

(5) 他人の生命の保険契約等

① 他人の生命の保険契約及び未成年者を被保険者とする死亡給付のある保険契約に関し、保険契約の不正な利用の防止等による被保険者等の保護の観点から、目的・趣旨に沿った保険契約を確保するための取組みを行っているか。例えば、以下のような取組みを行っているか。

イ. 規則第53条の7第2項に規定する「死亡保険」に関し、保険金の限度額その他引受けに関する規程の遵守

ロ. 従業員等を被保険者とする他人の生命の保険契約の場合、従業員等あるいはその遺族に対する弔慰金等や代替雇用者採用等に関する財源確保などといった目的・趣旨に沿った契約の確保のための取組み

ハ. 被保険者が未成年者である場合、当該保険契約の必要性の確認など、保険契約の不正利用を防止するための措置の適切な実施

② 他人の生命の保険契約における被保険者の同意の確認については、保険契約申込書等の被保険者同意欄に被保険者本人が署名又は記名押印するなど事業方法書に定められている方法により適切に行われているか。特に、従業員等を被保険者とする保険契約については、例えば、以下の方法により、被保険者が保険金受取人や保険金の額等の契約の内容を確実に認識できるような措置を適切に実施しているか。

イ. 被保険者に対する契約の内容を記載した書面の交付

ロ. 被保険者が契約内容を認識するための措置について、保険契約者から確認した事項の記録