

業務・コンプライアンスマニュアル

文書番号 マニュアル LH-001

策定年月日 2019年 4月 1日

改定年月日 2023年 8月 1日

XXXXXXX 保険サービス

目次

目次	1
第1章・業務・コンプライアンスマニュアルの重要性	10
1-1. はじめに	10
1-2. 保険募集人(保険代理店)の義務	10
第2章・企業理念と会社(当社)のこだわり	11
2-1. 経営理念	11
2-2. 行動指針	11
2-3. 顧客本位(お客さま本位)の業務運営方針の策定・公表等	11
2-4. 勧誘方針の策定・公表等	11
第3章・保険募集の登録・届出制度	12
3-1. 保険募集の定義	12
3-2. 保険募集の該当・非該当例	12
3-3. 保険募集人の登録・届出・更新	14
3-4. 登録事項の変更	16
3-5. 非開示誓約書の取付	16
第4章・保険募集における法令等のルール	17
第1節 役職員(保険募集人)が遵守すべき主な法令等及び社内規則等	17
4-1-1. 法令等	17
4-1-2. 社内規則、内部規程、マニュアル等	23
4-1-3. 保険会社が定める規程、マニュアル等	24
第2節 保険募集に関する禁止事項	25
4-2-1. 保険業法上の禁止行為 [保険業法第275条]	25
4-2-2. 保険業法上の禁止行為 [保険業法第300条等]	25
4-2-3. その他の不適正な行為 [保険業法第300条及び第307条第1項第3号に該当するおそれがある禁止行為等]	29
4-2-4. 保険業法第300条等違反の罰則等	30
第3節 自己契約・特定契約、構成員契約規制等	30
4-3-1. 損害保険の規制	30
4-3-2. 生命保険の規制	32
4-3-3. 構成員契約規制・圧力募集・交換契約等	33
第4節 契約規制に関する管理	35
4-4-1. 自己契約、特定先・特定関係法人、構成員契約の範囲一覧	35
4-4-2. 損害保険における自己契約・特定契約の管理	35
4-4-3. 特定関係法人、構成員の管理	35
4-4-4. 構成員の保険契約の取扱い	35
第5章・会社(当社)の業務管理態勢	36

Business Compliance Manual

5-1. 代表取締役と部署責任者	36
5-2. 管理責任者	36
5-3. 組織図及び業務分担表	36
5-4. コンプライアンス推進体制／各種報告時の流れ	36
第6章 日常業務に関する実務	38
第1節 準備事項	38
6-1-1. 日常業務の点検体制	38
6-1-2. 事務所の常備物	38
6-1-3. 役職員(保険募集人)が携行しなければならない募集資料等	38
第2節 顧客管理システムのスケジュール入力・管理と業務管理	39
6-2-1. スケジュール管理とは	39
6-2-2. 予定スケジュールの入力(顧客管理システムのスケジュール画面)	40
6-2-3. 完了スケジュールの入力方法(報告すべき基本項目)	40
第3節 来客・電話対応の基本	40
6-3-1. 来客対応の基本	40
6-3-2. 電話対応の心得	41
6-3-3. 電話対応の基本(受けるとき)	41
6-3-4. 電話対応の基本(かけるとき)	43
6-3-5. 新規顧客(既保険契約者以外の者)からの電話	44
6-3-6. 既保険契約者からの電話	44
6-3-7. 既保険契約者以外(親族等)からの電話	44
第4節 郵便(宅配便)・ファックスの基本	44
6-4-1. 郵便(宅配便)発送時の注意事項	44
6-4-2. ファックス送信時の注意事項	45
6-4-3. 送付物の誤送付・誤送信発覚時の対応	45
第7章 保険業務に関する実務	46
第1節 対面契約(テレビ会議等システムを含む)の原則／無面接契約の禁止	46
7-1-1. 対面の原則	46
7-1-2. リモートによる保険募集	46
第2節 基本募集プロセス	47
7-2-1. 自己紹介・会社案内・権限明示	47
7-2-2. 顧客の基本情報等の取得	47
7-2-3. 意向の推定型 ([注]参照)	47
7-2-4. 適合性確認	48
7-2-5. 公的保険制度の関連情報の提供と意向把握	48
7-2-6. 比較・推奨販売	49
7-2-7. 個別プランの提案・比較説明	49
7-2-8. 最終意向の把握・当初意向との対比説明	50

Business Compliance Manual

7-2-9. 情報提供/重要事項説明書の交付・ご契約のしおりの交付	50
7-2-10. 意向確認	51
7-2-11. 加入申込	51
7-2-12. 会社(当社)への書類の提出等	52
7-2-13. 保険会社への書類の提出及び社内保管	52
7-2-14. 生命保険の特別条件の説明(※該当した場合)	53
7-2-15. 成立確認	53
7-2-16. 成立後の対応	53
第3節 挨拶・オープニングの基本トークスクリプト	54
7-3-1. 最初の挨拶、会社案内	54
7-3-2. 各種方針等の説明と同意の取得(保険募集に関するご案内を交付)	54
7-3-3. 権限明示及び販売方針等の説明	55
第8章 保険募集業務におけるルール	57
第1節 意向把握義務・確認の義務	57
8-1-1. 意向把握・確認義務 [保険業法第294条]	57
8-1-2. 意向把握の3パターン [監督指針Ⅱ-4-2-2(3)]	57
8-1-3. 保険商品の特性に応じた意向把握・意向確認	57
8-1-4. 顧客が具体的に申込保険商品の希望を表明した場合の留意点	58
8-1-5. 意向把握・意向確認が不要なケース	58
第2節 意向把握と顧客管理システムの記録	59
8-2-1. 生命保険の意向把握と記録	59
8-2-2. 損害保険の意向把握と記録	59
8-2-3. 対応履歴の顧客管理システムの記録の留意点([注1]・[注2]参照)	60
8-2-4. 顧客意向の有効期限	60
8-2-5. クラーク業務部又は保険募集管理責任者による意向把握・対応履歴の点検	60
第3節 不成約(不成立)契約の管理・点検	61
8-3-1. 不成約(不成立)契約の定義	61
8-3-2. 不成約(不成立)契約の確認	61
8-3-3. 問題発覚時の確認と報告	61
第4節 比較・推奨販売(比較説明・推奨販売)	61
8-4-1. 会社(当社)の推奨販売	61
8-4-2. 保険商品の提案・比較説明	62
第5節 情報提供義務	63
8-5-1. 情報提供義務 [保険業法第294条]	63
8-5-2. 情報提供義務を遂行するための対応ルール	63
8-5-3. 公的保険制度の情報提供	64
第6節 第一次選択の重要性	65
8-6-1. 第一次選択	65

Business Compliance Manual

8-6-2. 懸念の場合の申込中止.....	65
第7節 マネー・ローダリングの対応(取引時確認).....	65
8-7-1. 取引時確認の対象となる取引.....	66
8-7-2. 取引時確認の方法.....	67
8-7-3. 取引時確認書の作成.....	68
8-7-4. 疑わしい取引への該当が疑われる場合の報告・届出.....	68
第8節 特定保険契約(変額保険・外貨建て保険等)の保険募集.....	68
8-8-1. 特定保険契約の適合性の原則と会社(当社)基準.....	69
8-8-2. 特定保険契約の広告等の規制.....	70
8-8-3. 特定保険契約の契約締結前の書面交付.....	70
8-8-4. 損失補填行為の禁止.....	70
8-8-5. 断定的判断の提供禁止.....	70
8-8-6. 変額保険募集時の説明事項ポイント.....	71
8-8-7. 外貨建て保険募集時の説明事項ポイント.....	72
8-8-8. 高齢者への特定保険契約の提案・販売時の注意点.....	73
8-8-9. 特定保険契約の対応履歴の顧客管理システムの記録の留意点([注]・参照).....	73
8-8-10. クラーク業務部又は保険募集管理責任者による意向把握・対応履歴の点検.....	73
第9節 法人向け生命保険に関する留意点.....	74
第10節 未成年者に対する保険募集の留意点(モラルリスクを排除・抑制).....	74
第11節 高齢者に対する保険募集.....	74
8-11-1. 高齢者の定義.....	74
8-11-2. 高齢者に対する留意事項(弱者保護の観点).....	75
8-11-3. 高齢者対応の実務.....	75
8-11-4. 高齢者・プレミアム対応の実務.....	76
8-11-5. 高齢者対応に関する対応履歴.....	77
8-11-6. 配偶者、親族等の同席又は連絡先等の登録(年齢・種目を問わず活用可).....	77
8-11-7. 高齢者への保険契約締結後のフォローアップ対応.....	78
8-11-8. 保険契約者変更時の留意点.....	78
第12節 障がい者等に対する保険募集.....	79
8-12-1. 障がい者等の定義.....	79
8-12-2. 障がい者等に対する留意事項(弱者保護の観点).....	79
8-12-3. 引受規制.....	79
8-12-4. 障がい者等対応の実務(合理的配慮).....	80
8-12-5. 代読を行う場合のルール・注意点.....	83
8-12-6. 申込書等の署名捺印ができない場合の対応.....	83
8-12-7. 電話対応時の注意点.....	85
8-12-8. 保険会社の「手話・筆談サービス」・「電話リレーサービス」等の案内.....	86
8-12-9. 障がい者等への対応に関する対応履歴.....	86

Business Compliance Manual

第 13 節	年齢問わず特に配慮が必要であると判断した方に対する保険募集	86
第 14 節	団体契約・団体扱・集団扱契約の保険募集・管理	87
8-14-1.	団体契約の基本	87
8-14-2.	団体契約の要件確認・管理	88
8-14-3.	団体扱・集団扱契約の基本	89
8-14-4.	団体扱・集団扱契約の確認・管理	89
8-14-5.	加入者要件一覧	90
第 15 節	保険会社の申請案件	91
8-15-1.	保険会社の引受規制確認	91
8-15-2.	保険契約に関わる割引率申請	91
8-15-3.	その他の申請案件(保険契約取消・遡及案件等)	91
第 16 節	募集文書等の規制	92
8-16-1.	募集文書等	92
8-16-2.	独自募集文書等を作成する場合の取扱い	92
第 17 節	共同募集と分担契約の管理	93
8-17-1.	共同募集とは	93
8-17-2.	代理店間分担契約とは	93
8-17-3.	共同募集・代理店間分担契約の取扱いに対する対応	94
第 9 章	募集関連行為従事者・営業情報の入手	95
9-1.	募集関連行為とは	95
9-2.	募集関連行為を委託する場合(募集関連行為従事者との契約と管理)	95
9-3.	見込客等の営業情報の入手	96
第 10 章	反社会的勢力への対応	97
第 1 節	基本方針・取組み・心得	97
10-1-1.	反社会的勢力に対する基本方針の制定	97
10-1-2.	関係遮断(関わり合いの禁止)及び利益供与の禁止	97
10-1-3.	保険募集における関係遮断の取組み	97
10-1-4.	日常業務の心得	98
第 2 節	基本対応	98
10-2-1.	接触してしまった場合の初動	98
10-2-2.	面談	99
10-2-3.	面談要領	100
10-2-4.	面談後の行動	102
第 11 章	保険契約の保全手続き	103
第 1 節	損害保険の満期継続(更改)手続き	103
11-1-1.	満期継続(更改)手続きの基本プロセス	103
11-1-2.	不継続・更改落ち管理	104
11-1-3.	進捗管理及び連絡が取れない場合の対応	104

Business Compliance Manual

11-1-4. 自動継続対象契約の対応	104
11-1-5. 電話・郵送等(非対面)による満期継続手続き時の注意点	104
第2節 保険契約の保全対応・維持管理等	105
11-2-1. 保険契約者からの申出による手続きの基本	105
11-2-2. 保険契約者からの異動(解約)申出に対する留意事項	106
第3節 未納・振替不能及び早期失効・早期解約・初回失効発生時の対応	107
11-3-1. 失効防止のフォローアップ対応の基本プロセス	107
11-3-2. 会社(当社)の早期失効・早期解約の定義	107
11-3-3. 報告書の記入と指導	108
第12章 保険契約者等に対するフォローアップ	109
第1節 フォローアップとは	109
12-1-1. フォローアップの目的	109
12-1-2. 定期的フォローアップの対象者	109
12-1-3. フォローアップの対応履歴	109
第2節 対象者別 定期的フォローアップ	110
12-2-1. 特定保険契約者への定期的フォローアップ	110
12-2-2. 高齢の保険契約者等(特定保険を除く)への定期的フォローアップ	111
12-2-3. 長期の保険契約者等(長期保険契約者等)への定期的フォローアップ	111
12-2-4. フォローアップ対応時の報告案件	112
第13章 顧客サポート等(お客さまの声)に対する対応	113
第1節 お客さまの声に対する基本姿勢	113
13-1-1. 顧客視点	113
13-1-2. お客さまの声による業務改善	113
13-1-3. 苦情等としての取扱い	113
第2節 お客さまの声の基本対応	114
13-2-1. お客さまの声の受付	114
13-2-2. 初期対応	114
13-2-3. 「お客さまの声記録簿」への記録	114
13-2-4. お客さまの声の共有	115
13-2-5. 再発防止策の策定と共有	115
第14章 顧客情報・個人情報の取扱い・管理	116
第1節 顧客情報・個人情報の管理	116
14-1-1. 顧客情報・個人情報(以下「顧客情報等」という。)の定義	116
14-1-2. 顧客情報等の日常業務における基本的な取扱い・管理	116
14-1-3. 顧客情報等の持出ルール及び持出管理	116
14-1-4. 顧客情報等の廃棄	117
第2節 携帯電話・情報端末の業務利用・取扱い	118
14-2-1. 携帯電話・情報端末の会社貸与の業務利用及び個人所有の業務使用の禁止	118

Business Compliance Manual

14-2-2. 業務利用の携帯電話への顧客情報等の電話帳登録.....	118
14-2-3. 携帯電話・情報端末のセキュリティ管理.....	119
14-2-4. 情報端末の持出ルール・持出管理.....	119
14-2-5. 顧客情報等を含む書類の電子メール送信又は共有時のセキュリティ.....	120
14-2-6. 無料で使用可能な SNS(個人アカウント)等の業務利用禁止.....	120
第 3 節 顧客情報等の漏えい等防止策及び漏えい等が発生した場合の対応.....	120
14-3-1. 顧客情報等の漏えい等防止策.....	120
14-3-2. 顧客情報等の点検及びクリーンアップ Day と廃棄記録.....	121
14-3-3. 顧客情報等の漏えい等時の対応.....	122
14-3-4. 個人情報保護委員会等への報告(漏えい等報告).....	123
第 4 節 個人情報保護法に基づく開示等の請求等に応じる手続き.....	124
14-4-1. 保険代理店の業務委託遂行に伴う個人情報の開示等の対応.....	125
14-4-2. 開示等請求の受付・回答方法の基本.....	125
14-4-3. 本人確認等の書類が不足している場合.....	127
14-4-4. 請求事項が利用停止の場合.....	128
14-4-5. 開示等請求事項管理.....	128
第 15 章 顧客／個人データの外部委託.....	129
第 1 節 顧客／個人データの外部委託の基本対応.....	129
15-1-1. 外部委託該当の有無.....	129
15-1-2. 外部委託先の選定、審査と保険会社への申請.....	129
15-1-3. 委託業務種類と対応事項.....	130
15-1-4. 外部委託契約書の締結.....	131
第 2 節 外部委託先の監督.....	131
15-2-1. 外部委託先リストの整備.....	131
15-2-2. 定期的監督(管理)・モニタリングの実施.....	131
第 3 節 オンラインストレージ(クラウドサービス)を利用の場合.....	132
第 16 章 事故受付・対応.....	133
第 1 節 顧客が事故に遭った場合の基本対応.....	133
16-1-1. 受付前確認.....	133
16-1-2. 事故受付手順と確認事項(※具体的対応は「事故対応マニュアル」を参照).....	133
16-1-3. 適切なアドバイス.....	134
第 2 節 事故報告とフォロー対応.....	135
16-2-1. 事故報告の基本作業.....	135
16-2-2. 解決までのフォロー対応.....	135
16-2-3. 経過報告.....	136
16-2-4. 事故ファイル管理.....	136
16-2-5. 進捗経過の確認と記録.....	136
16-2-6. 全事案完了後の事故ファイルの管理.....	136

Business Compliance Manual

第 17 章 内部点検・モニタリング・監査	137
17-1. 内部点検・モニタリング・監査の目的	137
17-2. 内部点検・モニタリング・監査の態勢	137
17-3. 内部点検・モニタリング・監査の主な項目	137
第 18 章 改正保険業法に係る体制整備	141
18-1. 体制整備方針	141
18-2. 具体的な対応	141
第 19 章 会社(当社)独自書面の新設又は改定一覧表	142

SAMPLE