

共済募集の適正な活動に関する指針

【目次】

I. はじめに（本指針の目的）	3
II. 適正な募集活動の基本方針	4
III. コンプライアンス態勢の整備	5
1. コンプライアンスに関する経営陣の役割	5
2. コンプライアンスの推進体制	5
3. コンプライアンス統括部門の役割	6
IV. 共済募集における不適正な行為	9
1. 共済募集における不適正な行為とは	9
2. 「保険業法第300条の規定に違反する」おそれのある行為	9
3. 「保険業法第307条1項3号に該当する」おそれのある行為	10
V. 不適正な行為の防止に向けた留意事項	11
1. 無登録・無届募集の防止	11
2. 無断契約の防止	12

I. はじめに (本指針)

共済契約者の保護の観点から共済募集の適正性を確保することは、共済事業を遂行するうえでの基本であり、現在、全国運転代行共済では、組合員様の意向確認を通じ、契約の適正化を一層進めているところである。

今般、この指針が目指している目的の実現を実行あるものとするために、共済募集における適正な活動を一層推進することを目的として、「共済募集の適正な活動に関する指針（以下「本指針」という。）を策定し、適正な募集活動の基本方針や共済募集管理等に係るコンプライアンス態勢のポイント、共済募集における不適正な行為の考え方および不適正な行為の防止にむけた留意事項等を整理した。

本指針は、適正な共済募集のための態勢整備にむけて、既に行っている取り組みの内容や、中小企業庁の「事業協同組合等の共済事業向けの総合的な監督指針」等を踏まえ、課題を抽出のうえ基本的な考え方および留意事項を提示したものである。本指針を参考とし、さらに高いレベルの取り組みを進め、共済募集の適正性を確保することにより、組合員様や社会から確固たる信頼を得られるよう努めるものとする。

Ⅱ. 適正な募集活動の基本方針

共済契約者等の保護の観点から共済募集の適正性を確保することは、共済事業を遂行するうえでの基本である。この基本に立った上で、公正な競争を通じて、社会のニーズにあった共済商品を提供していくことによって初めて、組合員様の満足と信頼を得ることが出来る。

そこで、共済募集の適正性を確保する基本方針として、改めて次の事項を全職員、全代理店において確認し、周知徹底を図ることとする。

1. 共済募集に関する法令や社内ルール等について、当該規定の目的や趣旨を十分に理解し、状況に応じてより公正・適切な法令遵守を実現するように努める。
2. 組合員様に対しては、当該組合員様の知識・経験等を踏まえ、共済に関する各種情報を適切に提供し、組合員様の意向と実情に沿った共済を選択して頂くとともに、共済制度の健全な運営のために組合員様に果たしていただく契約上の事項や重要事項等を説明し、理解していただくように努める。
3. 共済募集の適正性を確保するための社内態勢や制度を確立し、役職員、代理店に周知徹底するとともに、不断に見直しと改善を図る。
4. 適正な募集活動の実現は役職員・代理店の行動にかかっていることを踏まえ、役職員代理店にたいする共済募集関係の教育・指導をきめ細かく行う。
5. 万一、共済募集に関して不適正な行為が行われた場合は、事実関係を速やかに把握し、共済契約者等保護の観点から適切に対処し、発生原因の分析、改善・再発防止策を実施するとともに、不祥事件に該当する場合は国土交通省への届け出を行う。

Ⅲ. コンプライアンス態勢の整備

1. 経営陣は、法令遵守を経営の重要課題のひとつとして位置づけ、コンプライアンス推進体制を構築するとともに、法令遵守の重要性を理解し、組合の業務の現状を的確に認識したうえで、適正な法令遵守態勢ならびに適正な共済募集態勢の構築および確保に向けた取り組み方針および具体的な方策を策定することが求められている。その取組方針や具体的な方策は、経営計画に盛り込み、各種の会議や研修等で説明や、繰り返しメッセージとして発信すること等により、役職員に周知するとともに、経営陣が誠実かつ率先垂範して取り組むことが重要である。

また、経営陣は、不祥事件の発生状況等コンプライアンスに関する経営重要事項について定期的に報告を受け、共済募集の現状を的確に認識することが重要である。さらに、法令遵守に関する情報のうち、経営に重大な影響を与える、または組合員様の利益が著しく阻害される一切の事項について、経営陣は速やかに報告される態勢を構築する必要がある。

なお、経営陣は、構築した法令遵守態勢や共済募集管理態勢の適正性、有効性を検証する観点から、内部監査部門の機能が十分発揮できる態勢を構築し、定期的にその機能の実効性を確認することも重要である。

2. コンプライアンス推進体制

(1) コンプライアンス統括部門

共済検査マニュアルで求められているとおり、法令遵守態勢を整備・確立するためには、法令等遵守に関する事項を一元的に管理する部門を設置する必要がある。また、適正な共済募集管理態勢を整備・確立するためには、共済募集に関するコンプライアンスを担当する部門の態勢も整備する必要がある。

部門は、営業推進部門から独立した立場で、適正な業務運営や共済募集管理に関する役割を担う態勢を確保する必要がある。また、各種の法令や共済募集ルール、代理店制度など、業務の遂行に必要な知識と経験を有する人材を、適切な規模で配置するとともに、法令遵守態勢の確保と共済募集を適切に管理するため、必要な権限を付与する必要がある。

(2) コンプライアンス・キーパーソン

一定規模以上のリスクのある業務部門および営業拠点等には、必要に応じ、当該部

門や部署のコンプライアンス事項を適切に管理し、法令等遵守の確保を行うコンプライアンス・キーパーソン等を、営業推進部門から独立した立場で設置する。

コンプライアンス・キーパーソン等の設置は実情によるが、コンプライアンス統括部門に所属させるなど、共済募集等におけるコンプライアンス事項を一元的に管理できる態勢が望ましい。

コンプライアンス・キーパーソン等は、コンプライアンス推進状況のチェック、不祥事件等への対応等を行い、担当部門の法令等遵守を徹底する役割を担う。

3. コンプライアンス統括部門の役割

法令等遵守態勢の確保と共済募集の適切な管理に関し以下の役割を担う。

(1) マニュアル・規定等の整備

①法令等遵守に係る基本方針および遵守基準を策定し、具体的な行動指針や基準を明確にするとともに、遵守すべき法令の解説や、違法行為を発見した場合の対処方法などを具体的に示したコンプライアンスマニュアルを策定し、役職員等に周知徹底する必要がある。なお、これらの方針、基準、マニュアル等は、策定および重要な見直しにあたり理事会等の承認を受ける必要がある。

②法令等遵守の取組策や規模の整備、職員等の研修計画などの具体的な実践計画としてコンプライアンス・プログラムを策定し、進捗状況や達成状況を確認しながら確実に実践する。経営陣は、コンプライアンス・プログラムの策定および見直しにあたり承認を行うとともに、進捗状況や達成状況を定期的にかつ正確に把握・評価する必要がある。

③コンプライアンス・マニュアル等において、適正な共済募集に係る事項を盛り込むとともに、適正な共済募集のための必要なマニュアルやガイドブック等を整備し、役職員・代理店に配布する等により周知徹底を図る必要がある。

(2) 情報の把握、分析と改善に向けた取組み

組合員様からの苦情、不祥事件の発見の端緒・調査報告等のコンプライアンスに関する情報や、コンプライアンス関連情報のうち、共済募集に関するものが迅速に報告される態勢を整備する必要がある。

このため、コンプライアンス上の問題が生じた際の報告ルールを確立し、役職員に周知することが重要である。報告ルールでは、職制を通じた報告ルート（通常の報告ルート）、各種ホットライン（職制を通じた報告に馴染まない場合の報告ルート）の

双方を設ける事が望ましい。

特に、組合員様からの苦情を的確に把握することは、業務運営の改善や不適正な行為を捕捉する観点から極めて重要である。共済募集に関する苦情については、発生時に、対応部署において不適正な行為の有無を確認するとともに、関連部門においても、不適正な行為の有無を検証することが望ましい。

また、コンプライアンス関連情報等进行分析し、その結果を踏まえ、関連する業務部門等に対し報告・改善を求めるなど、改善に向けた取組みを行うことが重要である。さらに、経営陣に対し、法令等遵守に係る情報や共済募集の適切な管理に関する情報のうち経営に重大な影響を与える、または、組合員様の利益が著しく阻害される一切の事項について報告するとともに、コンプライアンス関連情報等の分析に基づいた改善のための提言を行うことが重要である。

(3) 適切な調査と処理

コンプライアンス関連情報等により不適切な行為が発見された場合は、コンプライアンス統括部門が中心となり、直ちに適切な調査を行う必要がある。不適正な行為の調査および不祥事件の該当性判断や行為者の措置にあたっては、該当性の判断基準や措置基準についての規定を設けるとともに、調査・判断・措置を的確に管理する態勢とし、速やかに深度ある調査および均質的な判断と措置を行うことが重要である。

さらに、不祥事件の未然防止・再発防止のために、原因を分析し、効果的な防止策を検討、策定することが重要である。

なお、該当性に判断に疑念の余地がある事案については、弁護士等の専門家の意見を踏まえることが望ましい。

(4) 共済募集上の異例な処理チェック

募集コンプライアンス担当部門は、類型的に不祥事件の可能性が高い契約に関して、共済募集上の問題点の有無を早急にチェックする態勢を構築する必要がある。早期失効・早期解約・早期解除は異例な処理であり、共済募集上の観点から、不適正な行為が発生していないか確認することが重要である。

* 早期失効・解約・解除の管理

早期失効・解約・解除契約は、架空契約や借名契約等による成績の偽装、誤った説明による組合員とのトラブル、無断契約や重要事項説明義務違反などの可能性が考えられるため、対象契約の定義を定めて管理することが望ましい。管理方法としては、対象

となる契約を定期的にリストアップし、募集上の問題点の有無を確認することや、早期失効・解約・解除の比率等の事務指標を営業部門に提供し、抽出調査を行う事が考えられる。

(5) 役職員・代理店に対する教育・研修

コンプライアンス統括部門は、不祥事件の未然防止観点から、コンプライアンスの基本的な考え方や共済募集におけるコンプライアンスを徹底するため、役職員・代理店に対する教育および研修を実施することが求められる。

役職員への教育・研修は、コンプライアンスの強化を目的とした定期的な職場研修等において、共済募集ルールを含めたコンプライアンス全体の研修を継続的に実施することが重要である。

代理店への教育・研修では全国運転代行共済が作成した、「共済募集の適正な活動に関する指針等」を活用し、定期的に共済募集ルールを徹底することが重要である。

また、募集ルールの徹底と並行して、共済契約の適正な引受を行う観点から、商品部門等を中心として「共済商品の知識向上」を計画的に実行することが望ましい。

なお、全国運転代行共済では、全職員・代理店に対して共済募集ルール等のコンプライアンスに関する知識等、募集するに際しての基本的な資質を確保維持するため、共済募集資格試験を実施している（2012年4月1日より）

IV. 共済募集における不適正な行為

1. 共済募集における不適正な行為とは

共済募集に関し不適正な行為が行われた場合には、事実関係を速やかに把握し、共済契約者等保護の観点から適切に対処し、発生原因の分析、改善・再発防止策を実施するとともに、不祥事件に該当する場合は国土交通省への届け出を行う必要がある。

共済募集における不適正な行為とは、共済募集に関連した法令や社内ルール等に反する行為であるが、ここでは特に「中協法第9条の7の5」「保険業法第300条の規定に違反する」または「保険業法第307条第1項第3号に該当する」おそれのある行為を不適正な行為の典型的な事例として取り上げる。以下、共済募集における不正行為について例示し、各自が、それらの行為の防止に向けて取り組むことにより、共済募集の適正性を確保するものとする。

尚、保険業法第127条第1項第8号および保険業法施行規則第85条第5項では、不祥事件として金融庁への届け出を行う行為がについて規定しているので、共済においても同様に規定し、国土交通省に届け出を行うこととする。また、共済募集における不適正な行為についての不祥事件の該当性は、個々の事案において、契約者の被害の有無、違反の程度、内容、結果の重大性等を総合的に勘案して、条文に抵触しているか否かを決定する。

2. 「保険業法第300条規定に反する」おそれのある行為

保険業法第300条では、保険契約の締結または保険募集に関して、所定の行為を禁止している。共済契約の締結または共済募集に関しても、それに準じる。この規定に違反するおそれのある不適正な行為について以下の通り例示する。

(1) 虚偽説明、重要事項説明義務違反（中協法だい58条の5、保険業法300条第1項第1号）

- ①共済契約を解約した場合に既払い月掛け掛金が全額返還されることがないことを知りながら、共済契約を解約したとしても、既払い月掛け掛金が全額返還されるため損をすることがないと、受託自動車共済を募集した。

(2) 虚偽告知を進める行為（保険業法第300条第1項2号）

- ①受託自動車共済を締結するにあたり、契約者に前年度の事故を偽るよう勧めた

(3) 不当な乗換募集（中協法第9条の7の5、保険業法第300条第1号第4号）

- ①既存の共済契約を途中で解約させ、新たな共済契約を引き受けた場合に、前契約の事故の有無、既経過期間により契約者に不利益となる事実を意図的に説明を行わなかった。

(4) 共済掛金の割引・割戻、特別利益の提供（中協法第9条の7の5、保険業法第300条第1項第5号）

- ①初回掛金を肩代わりするからと約束して、共済に加入させた。
- ②実際より低い「掛金算出数値」を故意に用いて掛金を算出した。

(5) 誤解を招く比較説明・表示（中協法第9条の7の5、保険業法第300条第1項第7号）

- ①内容・条件の違う他社の共済契約と、意図的に掛金のみを比較して、自社の掛金の方が安くて有利であると説明した。

(6) 契約者保護に欠ける（内閣府令で定める）行為（保険業法第300条第1項第9号）

- ①本業取引の納入業者に対して、共済に加入しないと取引を停止すると威迫して契約を締結した。＜圧力募集（保険業法施行規則第234条第1項第2号）＞
- ・他社を誹謗・中傷する目的で、支払い能力に関する新聞記事、雑誌コピー等配布した。＜信用・支払能力等の誤解を招く表示等（保険業法施行規則第234条第1項第4号）＞

3. 「中協法第9条の7の5」、「保険業法第307条第1項第3号」に該当するおそれのある行為

(1) 保険業法に違反する行為（保険業法第307条第1項第3号の前段）

- ①＜無登録募集（中協法第9条の7の5、中協法第106条、保険業法第275条違反）＞
 - a.代理店が登録される日以前に共済募集文書を配布して、加入を勧誘した。
 - b.個人代理店店主が死亡後、契約を引き継ぐ新たな代理店の登録完了前に残された募集人（家族等）が募集行為を行った。

c.A社（代理店登録済）がB社（代理店未登録）に吸収された後、B社の代理店として登録手続きが完了する前に、B社が従来A社が扱っていた契約の募集行為を行った。

②無登録募集（中協法第9条の7の5、保険業法第302条違反）

a.代理店が従業員を募集人として共済募集を行わせる前に、所定の届け出を行わなかった。

b.募集人として届け出を行っていない代理店店主の配偶者や子供に募集行為を行わせていた

c.法人代理店の代表者変更に伴い前代表者が引き続き募集人として残るにも関わらず当該前代表者が募集人としての届け出を行っていなかった。

（2）保険募集に関し著しく不適切な行為（中協法第9条の7の5、保険業法第307条第1項第3号の後段）

①＜共済掛金の流用・費消＞

a.代理店の掛金専用口座から掛金を引き出し、遊興費として消費した。

b.共済契約者から掛金を領収しながら、遅滞なく代理店の掛金専用口座に入金せず、他業の決済資金として流用した。

②＜無断契約＞

a.契約者が申込の意思表示をしていないにもかかわらず、確認することなく共済契約の申し込み手続きを行った。

③＜作成契約（架空契約）＞

a.自己の成績を挙げる為に、実在しない人物又は目的物を、契約者または補償対象として共済契約の申し込み手続きを行った。

④＜名義借契約（借名契約）＞

a.自己の成績を挙げる為に、申込意思のない他人の承諾を得て、同人を契約者として共済契約の申し込み手続きを行った。

（注）印鑑不正使用等（代印・代筆）

契約者からの依頼に基づいて代印・代筆を行うケースも考えられるが、契約者名義の印鑑を購入し、その印鑑を使用して契約の申し込み手続きを行う「印鑑不正使用」については、契約手続きの重要性について不十分な認識のもと、無断契約（勝手契約）や重要事項説明が不十分な契約に該当しうる事情が認められる場合が多いため、留意する必要がある。

V. 不適正な行為の防止に向けた留意事項

共済契約者等の保護の観点から、特に注力して取り組む必要のあると考えられる事項を不適正な行為の防止に向けた留意事項として整理した。

1. 無登録・無届募集の防止

共済の募集を行うためには、「代理店」として登録を受け、登録を受けた代理店において「共済募集に従事する役員・使用人」として届け出（以下募集従事者届出）を行い受理される必要がある。（中協法第9条の7の5、保険業法第275条、第276条および第302条）

無登録・無届募集を防止するために、以下の留意事項を踏まえ、対応策を実施する必要がある。

（1）代理店・職員への教育・研修

コンプライアンス・マニュアル、パンフレット、本指針などを用いて研修を継続的に実施する。

（2）ルールの徹底と仕組みの構造

①ルールの徹底

a. 募集開始時期について

便宜的に各月の1日を登録日としている。前月の20日までに全国運転代行共済協同組合に代理店が募集従事者届出を提出すれば、翌月の1日に登録されるので、以降募集を開始することが出来る。それ以前は募集をできないことを代理店、職員に徹底する必要がある。

b. 「募集従事者届出」を行うことができない者について

監査役、会計参与および委員会設置会社の執行役員を兼ねない取締役については、使用人との兼務ができないため「募集従事者届出」を行うことが出来ない。

（保険業法第275条）ことを徹底する必要がある。

また、既に募集従事者届出されている者が上記役職に就任する場合には、廃止の手続きが必要になること、および募集行為が行えなくなる事を徹底する必要がある。

c. 業務提携・代理店内キャンペーンを行う場合について

代理店登録のない業務提携先からの紹介を受ける場合や募集従事者届出のない従業員が参加する代理店内契約見込み先紹介キャンペーンを実施する場合には、共済の説明や加入の勧誘等の募集行為が行われないよう徹底する必要がある。

②ルールを徹底する仕組みの構築

無登録・無届募集の防止にむけ、登録・届出のルールを徹底するため、システム的な仕組みやチェックシートなどを用い、有効な仕組みを構築する必要がある。

(3) チェック機能の発揮

①各種点検の実施

定期的に登録事項・届出事項の点検を行うことや、代理店の監査等においてヒヤリングを行うなど、無登録・無届募集行為の有無を確認するために各種点検を実施することにより、代理店に対して、不適正な行為が発生しないよう注意を促すことが重要である。

②無登録・無届募集行為の疑いが発生した場合の対応

不正な行為の疑いが発生した場合は、過去の保険料領収証綴りや申込書等の筆跡確認等、必要な調査を実施するとともに、必要に応じて代理店、契約者にヒヤリングを実施し、募集実態を確認のうえ、発生の有無、発生件数、発生期間等を特定することが重要である。

2. 無断契約の防止

「無断契約」とは、契約者が申込の意思表示を示していないにもかかわらず、確認することなく共済契約の申込手続きを行う事を言う。

代理店に対して、無断契約行為をいかなる場合でも禁止し、法令等遵守について厳格な認識を醸成するとともに、組合員様に「重要事項を十分に説明し、納得のうえ加入頂く」という募集上の基本活動を徹底する必要がある。

また、「代印・代筆行為」は、無断契約や重要事項説明義務違反を惹起する可能性が高いため、無断契約の防止対策のひとつとして、不適正な代印・代筆行為を防止する事も極めて重要である。

なお、「無断契約」に該当するものではないが、契約者が「解約」の意思表示を示していないにもかかわらず、確認することなく共済契約の解約手続きを行う事についても留意する必要がある。

(1) 代理店への教育・研修

「共済募集の適切な活動に関する指針」等を用いて、継続的に研修を実施し、正しい募集ルールを徹底する必要がある。

(2) ルール・仕組みの徹底

①満期管理のルールの徹底

契約者と満期日までに連絡がつかなかったことを理由に無断契約を行うケースが見受けられることから、早期更改を含めた適切な満期管理を代理店に徹底することが、無断契約防止の観点からも有効である。

契約者と連絡が取れない場合において、満期案内の都度、その日時と本人が不在であったことを満期契約一覧表等に記録するなどの対応を指導し、無断契約を行わないよう徹底することが重要である。

②署名・押印ルールの徹底

署名・押印は共済契約締結の際に、契約者の意思を確認する基本的な手続きであり、ルールを徹底することが重要である。やむをえない場合は組合内で明確なルールを定め、契約者に親族等の第三者への委任の事実を必ず確認したうえで、手続きを行うよう徹底する必要がある。

③他人名義の印鑑保有について

保険募集においては他人名義の印鑑を使用させない事を徹底することが重要である。他人名義の印鑑保有は、代印・代筆行為に繋がる可能性が極めて高いため、保有しないよう指導する。

④仕組み全体の見直し

契約手続きのルールやシステム等の仕組み全体を見直すことにより、無断契約の発生を防止することが考えられる。

(3) チェック機能の発揮

①各種点検活動の強化

代印・代筆等の不適正なおそれのある行為を捕捉することにより、無断契約等の発生を防止することが重要である。申込書の署名・押印欄のサンプリング調査や代理店の監査等における点検等を実施することが考えられる。

②お客様からのチェック機能強化

組合員様からの問合せや苦情から、無断契約等の不適正な行為が疑われる事案を適正に抽出する等、組合員様の声から不適正な行為を捕捉し、対応を行う態勢を整備することにより、無断契約等の発生を防止することが重要である。組合員様の声を適切に収集・把握するために、各種の組合員様むけのアンケートの実施等が考え

られる。

③無断契約の疑いが発生した場合の対応を適正に実施することにより、無断契約の発生を防止する。