

事業者様からの信頼をより高めていくための

共済募集

コンプライアンス

マニュアル

(代理店用)

2012 年

はじめに

共済募集にあたっては、保険業法等の法令を遵守するとともに、中小企業庁が策定した「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、適正に業務を行うことが求められています。また、共済募集ならびに共済金支払いは、共済事業を遂行するうえで両輪であり、いずれの業務においても健全かつ適正な業務運営を確保することが不可欠です。

共済募集において、事業者様からの信頼を得る為には、代理店の皆様方（「募集に従事する役員・使用人」の方々を含みます。以下、「代理店の皆様方」）が共済募集に関する法令等に則り、事業者様に対し適切な情報を提供するとともに、重要事項を十分に説明の上、ニーズにあった共済をお勧めする事が大切です。

共済募集に関する適正な業務運営の確保にむけては、全国運転代行共済協同組合のみならず、代理店の皆様方による主体的な管理・改善努力に負うところが大きく、代理店自らの内部管理態勢の構築といったことを念頭においた取り組みが不可欠です。

全国運転代行共済協同組合では、共済募集にあたって代理店の皆様方が遵守すべき事を体系的に整理し、分かりやすく解説した「募集コンプライアンスマニュアル」を作成いたしました。

事業者様からの信頼を確保するためにも、代理店における適正な共済募集に向けた取り組みにおいて、本マニュアルを積極的に活用いただきたいと存じます。

2012年

全国運転代行共済協同組合

目次

①	登録・届出について・・・・・・・・	4
②	募集従事者の権限等に関する事業者様への説明・・・	8
③	勧誘・商品説明等について・・・	9
3-1	勧誘行為・・・・・・・・	9
3-2	商品説明・・・・・・・・	12
3-3	共済勧誘時や契約御礼の ノベルティ・・・・・・・・	14
④	重要事項の説明について・・・・・・・・	16
⑤	契約引受について・・・・・・・・	21
5-1	契約内容の確認・・・・・・・・	21
5-2	契約意思確認・・・・・・・・	22
⑥	掛金領収について・・・・・・・・	24
⑦	顧客管理について・・・・・・・・	25
7-1	契約内容の変更（異動）・解約・・・	25
7-2	満期管理・満期案内・・・・・・・・	26
7-3	共済事故発生時の対応・・・・・・・・	27
⑧	代理店の個人情報管理について・・・・・・・・	29
⑨	反社会的勢力に対する代理店の業務運営ルール・・・	33
	<参考>・・・・・・・・	34

1 登録・届出について

(1) 基本ルール

共済の募集を行うためには、「代理店」として登録を受けるか、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（以下「従事者」といいます）」として届出（以下「募集従事者届出」といいます）をする必要があります。

（中協法第9条の7の5、保険業法第275条）

(2) 解説

①共済募集の定義

i) 共済募集とは共済契約（新規契約・継続契約を問いません）の締結の代理または媒介を行うことをいいます。（保険業法第2条第26項準用）

ii) 以下のいずれかの業務を行う者は、中協法第106条の3に規定する共済代理店の届出を行う必要があります。

項目	募集行為類型
1. 共済契約の締結の勧誘(注1)	
1-1.	対面・非対面を問わず(注2)事業者様に情報提供や働きかけを行い、共済加入するようおすすめを行うこと(勧誘行為)。
2. 共済契約の締結の勧誘を目的とした共済商品の内容説明(注1)	
2-1.	対面・非対面を問わず(注2)、共済加入するようおすすめするために商品内容の説明(商品概要の説明を含みます)を行うこと。
2-2.	共済加入をおすすめするために「パンフレットや契約概要、注意喚起情報の説明・交付」「共済掛金の説明」等を行うこと。
2-3.	見込客から「共済金の支払われるケース・支払われないケース」に関する問合せを回答すること。
3. 共済契約の申し込みの受領(手続き)	
3-1.	共済契約申込書の内容・記載の説明、重要事項説明、事業者様からの署名または押印取付、掛金の受領、掛金領収証の交付等。

(注1) 契約の有無を問いません。

(注2) 非対面募集とは、「電話による契約募集」等、事業者様と直接対面しない募集形態を言います。

② 共済試験の可否と共済募集

全国運転代行共済協同組合のルールとして2012年2月から始まった「共済従事者試験」では、本試験の合格を「共済募集の為の要件」としています。したがって募集従事者が代理店登録もしくは募集従事者届出、または共済募集を行う場合には、以下の要件を満たす必要があります。

・ 合格と登録・届出（2012年2月より適用）

a. 新たに登録・届出を行おうとする者は有効な単位「トータルライセンス」を有しない場合は、代理店登録または募集従事者届出をすることができません。

b. 既に登録・届出を行っている募集従事者は2012年7月末日までに「トータルライセンス」を取得しない場合、当該募集従事者は、2012年8月1日から全ての募集行為を停止したうえで、遅滞なく代理店登録または募集従事者届出を廃止しなければなりません。

c. 組合員が募集従事者登録をする場合は、「トータルライセンス」を取得しないでも登録は可能です。

③ 非募集行為

代理店の業務の中で、次に示すような業務については非募集行為（共済募集に該当しない）となりますので、これらの業務のみを行う者は募集従事者届出をする必要がありません。

尚、事業者様への対応のなかで、非募集行為から募集行為に発展することもありますので、募集従事者届出のない従業員は、注意が必要です。

■ 非募集行為の例

A. 募集従事者届出をしている代理店従業員の指示に基づいて行う事業者様への「満期案内」「パンフレット」「更改申込書」「申込書お客様控え」等の郵送作業。
B. 電話による契約募集における「重要事項説明書」「申込書お客様控え」等の郵送作業。
C. 募集従事者届出をしている代理店従業員指示に基づいて、「代理店の内務事務担当者」が事業者様との接点をもつことなく「共済申込書」「掛金領収証」等の作成を行うこと
D. 管理業務、精算業務、申込書控等の保管業務、電話の単純な取次業務

④ 募集従事者の要件

募集従事者届出を行うには、以下3つの要件をすべて充足する必要があります。

i) 代理店の事務所に勤務していること

- ii) 共済募集に関し所定の教育を受けていること（共済試験の合格を含みます）
- iii) その代理店の管理のもとで共済募集を行うこと

（注1）雇用や常勤といったことは必要条件ではありませんが、共済募集に関して「勤務」や「管理」という実態が、代理店と募集従事者との間に明確に存在することが求められています。

（注2）派遣社員、出向社員、パート・アルバイトについても「勤務」や「管理」という実態に照らしたうえで、上記の3要件を満たしていれば、募集従事者として届け出る事が出来ます。

（注3）同一人が複数の代理店において募集従事者となることはできません。

（3）具体的な対応

①登録・届出義務

登録・届出を怠り、共済募集を行った場合は、無登録募集または無届募集として処罰されることがありますので、代理店が主体的かつ適切に登録・届出事項の管理を行う必要があります。

②募集開始時期

代理店登録の場合は登録日以降です。便宜的に各月1日を登録日としています。募集従事者届出の場合は、全国運転代行共済協同組合に受理された日以降となります。

なお、代理店登録および募集従事者届出の手続きは、遡及して行う事が一切認められませんので、登録日・受理日を全国運転代行共済協同組合に確認の上、共済募集を開始してください。

③届出状況の把握

募集従事者の届出状況を常時把握できるように「募集従事者一覧表」を備え付ける等、代理店が主体的に募集従事者管理を行う態勢を整える必要があります。

④共済募集が行えなくなる場合

次のような場合は、ただちに共済募集を停止し、代理店廃止等所定の手続きを行ってください。（保険業法第280条準用）

- i) 個人代理店の店主が死亡したとき（注1）
- ii) 法人代理店が破産、解散したとき（注1）
- iii) 法人代理店が合併により消滅したとき（注1）
- iv) 募集従事者が一人もいなくなったとき（注2）

(注1) 上記 i) ~ iii) の場合、当該代理店に所属する募集従事者も共済募集が行えなくなります。

(注2) 万一、募集従事者がゼロとなった場合は、ただちに募集を停止します。尚、代理店業務を継承する場合は、募集従事者を補充の上届出る必要があります。

(4) 留意点

①業務提携、社内キャンペーン

代理店登録のない業務提携先から見込み客等の紹介を受ける場合や、募集従事者届出のない従業員も参加する代理店内キャンペーンを実施する場合は、共済の説明や加入の勧誘等を行わせる事で無登録・無届募集にならないよう注意が必要です。

②「共済契約申込書」「掛金領収証」等の作成を担当する場合は、募集従事者届出が原則必要です。(ただし、募集従事者届出をしている代理店従業員の指示に基づいて、代理店内務担当者が事業者様との接点をもつことなく「共済申込書」「掛金領収証」等の作成を行う事は、非募集行為ですので、これらの業務のみを行う場合は、募集従事者届は不要です。

なお、事業者様への対応のなかで、非募集行為から募集行為に発展することもありますので、募集従事者届出のない従業員は、注意が必要です。

2

募集従事者の権限等に関する事業者様への説明について

(1) 基本ルール

共済募集を行うときには、あらかじめ、事業者様に対し次に掲げる事項を明らかにしなければなりません。（中協法第9条の7の5、保険業法第294条および施行規則第227条の2）

- i) 当組合の商号または名称。
- ii) 自己が当組合の代理店として共済契約を締結すること。
- iii) 共済募集従事者の商号、名称または氏名。

■法令上の罰則

事業者に対する説明を行わなかった場合：登録の取消しまたは6ヶ月以内の業務停止（中協法第9条の7の5、保険業法307条第1項第3号）

(2) 具体的な対応方法

共済募集にあたっては、共済契約申込書、パンフレットや重要事項説明書等を使用し、募集従事者（代理店）の権限や当組合の名称等の事項を事業者様に明らかにしてください。

(3) 留意点

郵送による契約手続きを行う場合には、「お問い合わせ先」欄に募集従事者（代理店）の商号、氏名等を明記し、共済契約申込書、パンフレットや重要事項説明書等を送付するなどの方法により、上記（2）を事業者様に明らかにする必要があります。

3

勧誘・商品説明等について

3-1

勧誘行為

(1) 基本ルール

事業者様に共済をおすすめする場合は、多様化する事業者様のニーズやリスクに対応するため、きめ細かい情報を提供し、事業者様に適切な共済商品を選択していただけるように努めることが重要です。また、選択された商品について、真に事業者様のニーズ等に沿った内容のものであるか、適正に確認する事も重要です。

尚、勧誘行為は共済募集に当たりますので、募集従事者が行う必要があります。

(2) 解説

①勧誘行為とは、共済契約の締結を目的として、事業者様に対し、共済商品に関する情報提供をする、または共済加入を働きかける行為（注）をいい、契約締結に至るか否かは問いません。

（注）例えば、共済契約の締結を目的として行う、次のような行為を言います。

- i) 事業者様に対して、商品の販売にあたり、商品概要等の案内を行うこと。
- ii) 事業者様からの紹介に対して、商品概要の情報提供を行うこと。
- iii) 事業者様を取り巻くリスクなどの説明を行い、共済加入へのニーズを喚起すること。

②勧誘行為は共済募集に該当する行為であり、募集従事者でなければ行うことができず、それ以外の人が行った場合は無登録・無届募集にあたります。

③金融商品販売法は、金融商品の販売等に関わる勧誘を適正に行わなければならないと定めており、勧誘行為の方針について、代理店の名前で「勧誘方針」として作成し、事務所に提示する等、公表を義務付けています。

■法令上の罰則等

勧誘方針を定めず、またはこれを公表しなかった金融商品販売事業者等：50万円以下の過料（金融商品販売法第10条）

④勧誘方針に記載すべき事項は次の通りです。

- i) 事業者様の知識、経験、財産状況および共済契約を締結する目的に照らし配慮すべき事項。
- ii) 勧誘の方法および時間帯に関し、事業者様に対し配慮すべき事項。

iii) その他、勧誘の適正の確保に関する事項。

(3) 具体的な方法

①募集従事者は、適正な共済商品の提案や共済情報を行うことによって、事業者様にニーズに沿った商品を正しく選択して頂けるように努めてください。

また、事故が発生して商品選択が誤っていたということのないように、真に事業者様のニーズ等に沿った共済商品であるか、事業者様の理解度を確認しながら、よりの確な商品提案や情報提供をする必要があります。

②勧誘に際しては、パンフレット、チラシ、あるいは企画書等を使って、出来る限り分かりやすく説明することが大切です。お客様に誤認や誤解を与えるような勧誘行為を行わないように注意してください。

③勧誘に関しては「勧誘方針」を作成し、事務所の壁面等に事業者様の目に付くところに掲示してください。(次ページ参考 勧誘方針(イメージ抜粋)参照)

＜全国運転代行共済協同組合代理店における勧誘方針＞

「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、全国運転代行共済協同組合代理店としての勧誘方針を次の通り公表しますので、ご理解の程宜しくお願い申し上げます。

1. 中小企業等協同組合法、保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令等を遵守し、適正な共済販売を心掛けます。なお、共済販売に際しては、事業者様にご理解頂けるような説明を行うよう常に努力して参ります。
2. 事業者様の共済に関する知識、経験、財産状況および契約を締結する目的を総合的に勘案し、事業者様の意向と実情に適合した説明を行うよう心掛けるとともに、事業者様の意向と実情に沿った適切な共済商品が選択できるように常に努力して参ります。
3. 事業者様と直接対面しない共済販売を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、より多くの事業者様にご理解いただけるよう常に努力して参ります。
4. 共済金の不正取得を防止する観点から、適切な共済販売を行うよう常に努力して参ります。
5. 万が一共済事故が発生した場合におきましては、共済金のお支払いについて迅速かつ的確に処理するよう常に努力をして参ります。
6. 事業者様にご迷惑をおかけする時間帯や場所、方法で勧誘はいたしません。
7. 事業者様の様々なご意見等の収集に努め、それを共済販売に反映していくよう常に努力して参ります。

3-2 商品説明

(1) 基本ルール

商品説明を行う際には、募集従事者は、パンフレット、チラシ等を使用し、事業者様のニーズを踏まえて適切な共済商品の提案や共済情報の提供を行う事によって、事業者様の意向に沿った商品を正しく選択していただけるよう、わかりやすく説明する事が大切です。

(2) 解説

①商品説明は、事業者様が商品を的確に選択するための重要な情報提供です。

②商品説明の上で、次のような表示・説明をすることは禁止されています。(中協法第9条の7の5、保険業法第300条等)

■法令上の罰則等 i) ~ iv) 共通

登録の取消しまたは6ヶ月以内の業務停止(保険業法第307条第1項第3号)

i) 不当な乗換募集行為の禁止(保険業法第300条第1項第4号)

不利益となる事実を故意に説明せずに、既契約を解約させて新たな共済契約を勧める。

ii) 誤解を招く比較表示の禁止(保険業法第300条第1項第6号)

他の商品との比較の中で有利な部分のみ説明し、不利な部分を説明しない行為。例えば、内容・条件の違う他社の契約と掛金のみを比較して、意図的に自社の掛金の方が安く有利であると説明した。

iii) 信用または支払い能力に関し、客観的事実に基づかない事実・数値の表示の禁止(保険業法施行規則第234条第1項4号)

各社の支払い能力等について根拠のない数値等を示して事業者様に誤解を与える。例えば次のような説明。

a. 共済の勧誘にあたり、客観的事実に基づかない、「〇〇業界No. 1」等の説明を行った。

b. 他社を誹謗・中傷する目的で、支払能力に関する新聞記事、雑誌コピー等を配布した。

③事業者様に対しては重要事項説明を適正に行うことにより、共済商品の理解促進を行い、事業者様のニーズに沿った適切な共済を提供することが必要です。また、共済商品は、事業者様に支払われる共済金の種類が多岐にわたっています。共済募集時には、共済金を含めて事業者様に対して分かりやすく商品の説明をすることが必要です。

(3) 具体的な対応方法

①募集従事者は、事業者様にニーズに沿った商品を正しく選択していただけるよう、共済商品を説明することが大切です。募集従事者は当組合の規定等に従い、次のような点に留意してください。

i) 共済商品をお薦めする際は、事業者様の商品知識、経験、財産状況および共済契約を締結する目的に照らし、また、事業者様を取り巻くリスクを配慮するとともに、事業者様の理解度を確認しながら、よりニーズやリスクに沿った共済契約となるよう、適切な説明を行ってください。

ii) 事業者様の財産状況を考慮して、事業者様の必要とする付保範囲を超えない範囲で、過度の財産負担とならないような共済商品を提示してください。

iii) 事業者様のニーズ等に沿った共済商品の約款、条件等を幅広く説明した上で、事業者様の意向、意見を尊重した商品設計を行ってください。

②共済商品について、重要事項説明書やパンフレット、チラシ等の募集文書を使用して、事業者様が理解できるように、分かりやすく説明するとともに、事業者様が理解されているかどうかを確認することが大切です。特に、これまで補償対象としていたものが補償対象外に変更されるなど共済商品が改定された際には、十分に留意する必要があります。

i) 全体的な商品イメージが事業者様に的確に伝わる説明が必要です。その商品についての特性はもちろん、長所だけでなく、事業者様の不利益に繋がる短所（問題点）もよく説明し、事業者様に対し、誤解や誤認を与えないように努めなければなりません。

ii) パンフレット、その他募集文書を使用して、どのような共済金があるかなどについて、事業者様に分かりやすく説明してください。

③募集文書とは、共済契約の締結または共済募集のために使用する文書等を言います。募集文書には次のようなものがあります。

i) 重要事項説明書

ii) パンフレット

iii) 共済契約申込書等

iv) ダイレクトメール

v) 共済商品の販売にかかわるホームページ上の募集文書等

④事業者様への商品説明や共済情報を提供する際には、原則として当組合作成のパンフレット、チラシ等を使用してください。

また、募集従事者（代理店）独自で募集文書を作成する場合は、記載内容に関し、事業者様に誤解や誤認を与えることのないように当組合が定める記載ルールを遵守するとともに、使用する前に、必ず当組合の承認を受けてください。

⑤契約者から、約款の要望があった場合は、すみやかに交付または郵送してください。

（４）留意点

①「電話による契約募集」

事業者様に対面募集と同様のレベルの説明をする必要があるため、当組合の規定に従って募集文書等を事前に送付する等、事業者様が十分理解できるよう、また事業者様のニーズに沿った適切な商品選択ができるように配慮する必要があります。

②郵送による募集

郵送による契約手続きを行う場合には、事業者様にパンフレット等を事前に郵送する方法などにより、共済商品や契約条件等を十分に理解いただけるよう、また、事業者様のニーズに沿った適切な商品選択ができるように配慮して説明してください。

3-3 共済勧誘時や契約御礼のノベルティ（頒布品、粗品等）

（１）基本ルール

共済勧誘や契約締結の際の事業者様へのノベルティ（頒布品・粗品等）については、実質的に掛金の割引や割戻しとみなされるような過度の提供が禁止されています。一般の商習慣における「ご挨拶」「PR」または「謝礼」等に使用するものであり、社会通念上、販促品等の「頒布品・粗品等」として常識的な金額の範囲で提供してください。

また、金銭や換金性の高い商品券は禁止されていますので十分注意してください。

（２）解説

共済契約者、被保険者または見込み者に対して、掛金の割引、割戻し、その他特別の利益を約し、または提供する行為は禁止されています。（保険業法第300条第1項第5号）

■法令上の罰則等

登録の取消しまたは6ヶ月以内の業務停止（中協法第9条の7の5、保険業法第307条第1項第3号）

共済契約者等に提供できる物品やサービスについては、以下の通りですが、都度、当組合へ相談してください。

i) 共済契約者等に提供できる物品やサービスは、金銭以外のものに限られます。

また、対象商品が限定されていないデパート等の商品券（ギフトカード等）は金銭と同様とみなされることから提供出来ません。

ii) 部品やサービスの提供であっても、経済価値等その内容次第では実質的に掛金の割引や割戻しとして、特別利益の提供とみなされる場合がありますので注意が必要です。

iii) 共済契約者・被保険者本人でなく、本人の家族等に対して行われる提供についても、実質的に共済契約者等に対する特別利益の提供とみなされる場合も有ります。

(3) 留意点

掛金の割引や割戻しといった金銭等の提供だけでなく、次のような契約上の規定外適用も特別利益の提供とみなされるおそれがありますので、常に契約の適正化に努めてください。

i) 受託自動車共済の無事故等級の不正適用 等

4

重要事項の説明について

(1) 基本ルール

共済募集（新規契約・継続契約を問いません）に際して募集従事者は、事業者様（共済契約者および被共済者）に対して、共済契約の契約条項のうち重要な事項の説明を行わなければなりません。

重要な事項の説明は法律に規定された義務で、重要な事項を告げない行為は法令違反となります。（中協法第58条の5、保険業法第300条第1項第1号）

重要な事項の説明は適正に行い、事業者様が正しく理解（了知）していただいたことを十分に確認したうえで、共済契約を締結する必要があります。

(2) 解説

①重要な事項とは

重要な事項とは、一般的には、事業者様が共済契約を締結する際に、合理的な判断を行うために必要となる事項をいいます。

具体的な事項を当組合では、「重要事項説明書」として作成していますので、この書面のほか必要に応じてパンフレット等を使用して、事業者様に必ず重要な事項を説明するか、本書面を読む事が重要である旨を説明してください。

②重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）について

この「契約概要」「注意喚起情報」は、重要な事項のうち、事業者様が共済商品を理解するために必要な情報と、事業者様に対して注意を喚起すべき情報を、事業者様にとって多すぎない量（A3版1枚程度の分量を目安）で記載したものです。事業者様に対して、本書面を読む事が重要であることを説明することが必要です。

当組合では「契約概要」「注意喚起情報」を作成していますので、共済契約募集にあたっては、必ずこれらを使用し、「③重要な事項の説明ルール」に従い、事業者様に対して適切な説明を行ってください。

また、共済事故発生時における事故通知の重要性についてもあらかじめ説明することが重要です。

③重要な事項の説明ルール

i) 「契約概要」「注意喚起情報」の交付と説明

事業者様に「契約概要」「注意喚起情報」を必ず交付のうえ、重要な事項を説明してください。

ii) 交付の時期

- a. 「契約概要」の交付にあたっては、契約締結に先立って事業者様が当該書面を理解するための十分な時間を確保（注）してください。

（注）「十分な時間を確保」は、事業者様が重要な事項を理解（了知）していただくために十分な時間の確保を求めたものであり、事業者様の理解度や当該共済商品の特性等をふまえて交付するよう留意する必要があります。

- b. 「注意喚起情報」は、事業者様の十分な理解が得られれば、事業者様に対して効果的な注意喚起を行うために共済契約の申込時に説明・交付してさしつかえありませんが、なるべく早めにお渡ししてください。

iii) 最低限、口頭で説明する事項

「契約概要」「注意喚起情報」の交付に加えて、最低限、以下のことを口頭で事業者様に説明してください。

- a. 当該書面を読む事が重要であること。
- b. 主な免責事由等が事業者様にとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること。
- c. 特に、乗換、転換（中途更改等）の場合は、これらが事業者様にとって不利益になる可能性があること。

iv) 事業者様からの受領印

事業者様に重要な事項を理解（了知）していただいたことを十分確認したうえで、共済契約申込書にご記入いただく際に事業者様に重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）の受領印を押印していただくことになります。押印して頂く際にはそれが形式的なものにならないよう、事業者様に対してその意味を丁寧に説明して理解いただく必要があります。

- v) 事業者様から「契約概要」「注意喚起情報」の説明を要しない意思表示があった場合事業者様に上記④の「当該書面を読む事が重要であること」を口頭で説明し、事業者様が共済契約の内容を十分に理解しているのであれば、「契約概要」「注意喚起情報」を交付して、受領印を押印していただけてください。しかし、事業者様が理解していないようであれば、十分に説明し、理解していただくようにしてください。

vi) 事業者様への通知義務等の説明

共済期間中に「登録従業員の変更」「随伴車の変更」などが生じる場合は、あらかじめ通知を行う必要があります。これを「通知義務」といいます。

通知事項について共済契約者は「あらかじめ」通知がない場合には、共済金をお支払いできませんので、その重要性について、契約時に必ず説明してください。

④「電話による満期更改」

「電話による満期更改」では、当組合の実施要領（注）に従い、事業者様に対して「契約概要」「注意喚起情報」の送付や説明を行います。なお、最低限、下記 i）～ ii）は口頭（電話）で説明します。（「電話による満期更改」を行う場合は、所定の手続きが必要となります）。

- i）当該書面を読む事が重要であること。
- ii）主な免責事由等事業者様にとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること。

（注）「電話による満期更改」は、事前に、事業者様に満期更改申込書や重要事項説明書等を送付し、その後「電話による契約継続手続き確認書」で意向を確認するなど、当組合のルール等を遵守して実施してください。

⑤郵送による募集

郵送による契約手続きを行う場合には、「契約概要」「注意喚起情報」等を郵送の上、電話等で重要な事項を説明します。なお、最低限、下記 i）～ iii）は口頭で説明するか、または送付状等に明記し、十分に理解いただくことが必要です。

なお、事業者様の利便性の観点から、契約書類の記入すべき箇所や押印欄を蛍光ペンや付箋紙などで明示することがありますが、十分な説明をしないまま、契約書類への記入・押印の取得を強要しているかのような誤解を与えないよう、事業者様に対し、適切に商品案内・商品説明を行うことに留意する必要があります。

- i）当該書面を読む事が重要であること。
- ii）主な免責事由等事業者様にとって特に不利益な情報が記載された部分を読む事が重要であること。
- iii）特に、乗換、転換（中途更改等）の場合は、これらが事業者様にとって不利益になる可能性があること。

（３）留意点

共済募集に関して、上記の重要な事項を説明しない行為等が禁止されています。また以下の行為等も禁止されています。共済募集にあたっては、契約締結に至るか否かにかかわらず、十分留意し、遵守しなければなりません。（中協法第 9 条の 7 の 5、保険業法第 300 条等）

事業者様に「契約概要」「注意喚起情報」を必ず交付のうえ、重要な事項を説明してください。

ii) 交付の時期

- a. 「契約概要」の交付にあたっては、契約締結に先立って事業者様が当該書面を理解するための十分な時間を確保（注）してください。

（注）「十分な時間を確保」は、事業者様が重要な事項を理解（了知）していただくために十分な時間の確保を求めたものであり、事業者様の理解度や当該共済商品の特性等をふまえて交付するよう留意する必要があります。

- b. 「注意喚起情報」は、事業者様の十分な理解が得られれば、事業者様に対して効果的な注意喚起を行うために共済契約の申込時に説明・交付してさしつかえありませんが、なるべく早めにお渡ししてください。

iii) 最低限、口頭で説明する事項

「契約概要」「注意喚起情報」の交付に加えて、最低限、以下のことを口頭で事業者様に説明してください。

- a. 当該書面を読む事が重要であること。
- b. 主な免責事由等が事業者様にとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること。
- c. 特に、乗換、転換（中途更改等）の場合は、これらが事業者様にとって不利益になる可能性があること。

iv) 事業者様からの受領印

事業者様に重要な事項を理解（了知）していただいたことを十分確認したうえで、共済契約申込書にご記入いただく際に事業者様に重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）の受領印を押印していただくことになります。押印して頂く際にはそれが形式的なものにならないよう、事業者様に対してその意味を丁寧に説明して理解いただく必要があります。

- v) 事業者様から「契約概要」「注意喚起情報」の説明を要しない意思表示があった場合事業者様に上記④の「当該書面を読む事が重要であること」を口頭で説明し、事業者様が共済契約の内容を十分に理解しているのであれば、「契約概要」「注意喚起情報」を交付して、受領印を押印していただけてください。しかし、事業者様が理解していないようであれば、十分に説明し、理解していただくようにしてください。

vi) 事業者様への通知義務等の説明

共済期間中に「登録従業員の変更」「随伴車の変更」などが生じる場合は、あらかじめ通知を行う必要があります。これを「通知義務」といいます。

通知事項について共済契約者は「あらかじめ」通知がない場合には、共済金をお支払いできませんので、その重要性について、契約時に必ず説明してください。

④「電話による満期更改」

「電話による満期更改」では、当組合の実施要領（注）に従い、事業者様に対して「契約概要」「注意喚起情報」の送付や説明を行います。なお、最低限、下記 i）～ ii）は口頭（電話）で説明します。（「電話による満期更改」を行う場合は、所定の手続きが必要となります）。

- i）当該書面を読む事が重要であること。
- ii）主な免責事由等事業者様にとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること。

（注）「電話による満期更改」は、事前に、事業者様に満期更改申込書や重要事項説明書等を送付し、その後「電話による契約継続手続き確認書」で意向を確認するなど、当組合のルール等を遵守して実施してください。

⑤郵送による募集

郵送による契約手続きを行う場合には、「契約概要」「注意喚起情報」等を郵送の上、電話等で重要な事項を説明します。なお、最低限、下記 i）～ iii）は口頭で説明するか、または送付状等に明記し、十分に理解いただくことが必要です。

なお、事業者様の利便性の観点から、契約書類の記入すべき箇所や押印欄を蛍光ペンや付箋紙などで明示することがありますが、十分な説明をしないまま、契約書類への記入・押印の取得を強要しているかのような誤解を与えないよう、事業者様に対し、適切に商品案内・商品説明を行うことに留意する必要があります。

- i）当該書面を読む事が重要であること。
- ii）主な免責事由等事業者様にとって特に不利益な情報が記載された部分を読む事が重要であること。
- iii）特に、乗換、転換（中途更改等）の場合は、これらが事業者様にとって不利益になる可能性があること。

（３）留意点

共済募集に関して、上記の重要な事項を説明しない行為等が禁止されています。また以下の行為等も禁止されています。共済募集にあたっては、契約締結に至るか否かにかかわらず、十分留意し、遵守しなければなりません。（中協法第 9 条の 7 の 5、保険業法第 300 条等）

- i) 虚偽のことを告げる行為・重要な事項を告げない行為の禁止（保険業法第300条第1項第1号）

[具体例]

- ・ 共済金を支払う場合のみを説明し、共済金を支払わない場合についてはいっさい説明しなかった。

- ii) 不当な乗換募集行為の禁止（中協法第9条の7の5、保険業法第300条第1項第4号）

[具体例]

- ・ 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しなかった。

■法令上の罰則等

登録の取消または6ヶ月以内の業務停止（中協法第9条の7の5、保険業法第307条第1項第3号）

- iii) 圧力募集の禁止（保険業法施行規則第234条第1項第2号）

[具体例]

- ・ 威圧的な態度や乱暴な言葉等をもって共済契約者等を著しく困惑させて共済契約を締結させた。

■法令上の罰則等

登録の取消または6ヶ月以内の業務停止（中協法第9条の7の5、保険業法第307条第1項第3号）

- iv) 掛金の割引、割戻、その他特別利益の提供の禁止（中協法第9条の7の5、保険業法第300条第1項第5号）

[具体例]

- ・ 契約者に商品券を提供した。

■法令上に罰則等

登録の取消または6ヶ月以内の業務停止（中協法第9条の7の5、保険業法第307条第1項第3号）

- v) 誤解を招く比較表示の禁止（中協法第9条の7の5、保険業法第300条第1項第6号）

[具体例]

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

■法令上に罰則等

② 登録の取消しまたは6ヶ月以内の業務停止（中協法第9条の7の5、保険業法第307条第1項第3号）

（第1項第3号）
「第1項第3号」は、次のとおりである。
（第1項第3号）

（第1項第3号）
（第1項第3号）

（第1項第3号）
（第1項第3号）

（第1項第3号）
（第1項第3号）

（第1項第3号）
（第1項第3号）

（第1項第3号）
（第1項第3号）

（第1項第3号）
（第1項第3号）

（第1項第3号）
（第1項第3号）

（第1項第3号）
（第1項第3号）

（第1項第3号）
（第1項第3号）

（第1項第3号）
（第1項第3号）

（第1項第3号）
（第1項第3号）

（第1項第3号）
（第1項第3号）

（第1項第3号）
（第1項第3号）

5

契約引受けについて

5-1

契約内容の確認

(1) 基本ルール

募集従事者は、事業者様が自らのニーズに合致した共済商品を適切に選択・購入できるようにするため、事業者様に対して共済商品を選択する上で重要な情報を適切に提供し、事業者様から十分なヒヤリングを行うとともに契約内容に誤りがないか確認する必要があります。

(2) 解説

①事業者様へのヒヤリング

募集従事者は、契約を引受ける際には、十分なヒヤリングを行い、事業者様の属性やニーズを十分に踏まえながら、補償内容や掛け金を設定し、事業者様が求める共済商品を提供するように努めなければなりません。

また、事業者様と募集従事者との間には共済商品等に関する情報の格差がありますので、契約引受にあたっては、明確かつ平易で、簡素な表現で説明し、事業者様が誤解する事がないように努め、事業者様が説明内容を理解していない事や、誤解している事が明らかとなった場合には、より分かりやすい説明や、誤解の解消を行ってください。

(3) 留意点

契約の引受にあたって確認すべき事項を留意点としてまとめましたので、引受の際には、これらの事項について、事業者様から確実に確認を得る必要があります。

①受託自動車共済の場合

受託自動車共済の契約締結時に確認すべき主な事項は以下の通りです。

- i) 随伴車加入台数とその登録番号
- ii) 基本契約と顧客車両補償のタイプ
- iii) 2種免許保持者の氏名、生年月日、免許証番号

②交通事故共済の場合

- i) タイプ
- ii) 加入者人数と氏名

(1) 基本ルール

共済契約を締結する前に、事業者様のニーズと合致しているかどうかを確認し、その上で、契約者の意思確認のため、共済契約申込書に契約者本人の署名または記名・押印を頂いてください。

署名・押印ルールに反して、代筆または他人名義印による押印を絶対行わないでください。共済募集に使用するため他人名義の印鑑を保有することも絶対行わないでください。

(注1) 押印は、契約者本人が押印したものであれば、インク充填式印鑑（スタンプ印）の使用も可です。

(注2) 署名とは、契約者または被共済者本人が自己のフルネームを自ら筆記（自署）することを行います。

(2) 解説

①契約意思確認方法

共済契約は、共済契約者が申込みを行い、代理店がこれを承諾すれば成立しますが、実務上は、「共済契約申込書」により、共済契約者の申込み意思と共済契約の内容を確認する必要があります。

そのために、共済契約申込書の記載内容に誤りがないかを共済契約者に十分確認してもらった上で、申し込みの意思表示の証として、原則、共済契約者の署名または記名・押印をいただく事が必要となります。

(3) 留意点

①不適切な取り扱いを行った場合の措置

「共済契約者のために・・・」と思って行ったことでも、「無断契約」は法令違反に該当し、「他人名義の印鑑使用」は法令違反や当共済の組合内規定違反、ケースによっては私文書偽造等に該当する事もあります。また、代理店委託契約書に基づき、委託契約の解除や代理店手数料の引き下げ等の措置がなされることがあります。

なお、これらのことは、共済金請求の意思確認においても同様の事がいえます。

i) 無断契約の例

・満期案内を郵送後、返事がないまま満期日を迎えてしまったので、継続してもらえ

るものと思ひ込み、印鑑を購入し、契約者に無断で継続手続きを行った。

■法令上の罰則等

- ・登録の取消しまたは6ヶ月以内の業務停止（中協法第9条の7の5、保険業法第307条第1項第3号）
- ・3ヶ月以上5年以下の懲役（刑法第159条第1項）

②その他

「電話による満期更改手続き」は、当組合が定めるルールに従って、契約意思確認を実施してください。

6

掛金領収について

(1) 基本ルール

共済契約締結と同時に（注1）掛金の全額を現金、小切手（注2）または振込みにより領収してください。

なお、現金、小切手、振込以外の掛金領収の方法としては、口座振替等の方法があります。

（注1）分割払掛金については、新規契約は契約締結と同時に、満期更改契約については、払込み期日までを言います。

（注2）手形、先日付小切手による領収は認められません。

(2) 解説

①掛金流用・費消の禁止について

領収した掛金を他に流用・費消することは、その金額・期間にかかわらず一切認められません。

②掛金立替の禁止について

募集従事者（代理店）が契約者に代わって掛金を支払う行為（掛金立替）は、「不適切な共済募集行為」に該当し、保険業法違反または当組合内規則違反に該当します。

[掛金立替の具体的事例]：下記のようなケースは、期間・金額にかかわらず一切認められません。

- i) 事業者様に対して掛金の立替を条件に共済を募集した。
- ii) 重要な取引先である契約者に対して、掛金の立替を行い便宜を図る事を示して、共済契約の継続を誘引した。
- iii) 事業者様から手形、先日付小切手で掛金を領収した。

■法令上の罰則等

掛金流用：登録の取消または6ヶ月の業務停止（中協法第9条の7の5、保険業法第307条第1項第3号）

（刑法第253条業務上横領罪に問われる事もあります）

掛金立替：登録の取消または6ヶ月の業務停止（中協法第9条の7の5、保険業法第307条第1項第3号）

7-1

契約内容の変更（異動）・解約

(1) 基本ルール

契約内容の変更（異動）・解約の処理遅延は、事業者様からの信頼を損なうほか、苦情や不満の表明となり、事業者様とのトラブルともなりかねませんので、募集従事者は、契約内容の変更（異動）・解約の申し出があった都度、すみやかに処理を行い、手続き漏れといったミスのないよう努める事が大切です。

(2) 解説

①通知義務等

共済期間中に「登録従業員の変更」や「随伴車の変更」（受託自動車共済）など当共済が通知義務に定めた通知事項に変更が生じる場合には、共済契約者は「あらかじめ」通知を行う必要があります。

したがって、共済契約の締結時の際などに、共済契約者に対し、通知の重要性を十分説明の上、これらの事由が生じた際には、漏れなく通知がいただけるようにしておくことが重要です。

②プラン変更

共済期間中にプラン変更をする事が出来ます。共済契約者に対して説明し、所定の書式に署名または記名・押印をいただくか、電話での連絡を受け付けて下さい。その後、変更後の掛金等必要事項を御説明下さい。（認定取得前の契約者は認定取得後の期間中いつでも変更は可能ですが、既契約者は1日の変更日となります。）

③共済契約の解約

共済契約者は、いつでも共済契約を解約することが出来ます。したがって、共済期間中に共済契約者から解約の申し出があった場合には、解約日以降の共済事故による損害は共済金がお支払いできないことや共済金払込方法に応じた解約返戻金などを十分に説明にうえ、すみやかに解約の手続きを行ってください。

(3) 対応例

適切な契約内容の変更（異動）・解約手続きに関する業務ルールを策定し、代理店内

において共済契約者からの連絡に対する記録の仕方や事務処理を確立させ、徹底させておくことが考えられます。

なお、共済契約者から契約内容の変更（異動）・解約の申し出がない場合でも、共済契約者からの情報をもとに的確なアドバイスを行うよう努めることが大切です。

7-2

満期管理・満期案内

(1) 基本ルール

日頃から適切な満期管理を励行することは、トラブルの発生を未然に防止するだけでなく、よりよい共済商品をご案内することによって、共済契約者からの信頼を獲得することにもつながります。

そこで、募集従事者においては、共済契約者ごとに満期日を管理・把握し、共済契約の満期日以前に余裕をもって共済契約者にご案内や電話等により連絡を行い、確実に共済契約を継続することができるように努めることが大切です。

(2) 解説

適切な満期管理を怠った場合には、次のようなトラブル等の発生に繋がります。

①無共済状態の発生等

適切な満期管理を怠った結果、共済契約の継続手続きが行われないうまま、共済が付いていないときに事故が起こった場合には、当然のことながら共済金は支払われません。

このため、無共済状態が発生しないように適切に満期管理を行う必要があります（注1）受託自動車共済契約においては、等級料率（割引・割増）の適用にも影響を及ぼすことがあります特に注意が必要です。

なお、郵送による契約手続きを行う場合、事業者様から共済契約申込書が募集従事者に到着する日（注2）が満期日を過ぎる事がないよう、あらかじめ事業者様に十分説明してください。

（注1）無保険状態にまま事故が発生してしまった案件で、代理店の損害賠償責任が認められた裁判例があります。

（注2）共済契約者からの共済申込書の返送（当組合本部への到着）が満期を過ぎてしまうと、無共済状態が発生する事になります。

②無断契約

満期案内が満期日直前となった場合や、共済契約者側の事情等によって、満期日まで

に共済契約者と連絡が取れない場合があります。

このような場合に、「今年も継続していただける」との思いから、募集従事者が事業者様名義の印鑑等を使用して「無断契約」を行ってしまうケースが見受けられます。

このような行為は、「契約した覚えがないのに共済証書が郵送されてきたので調査してほしい」といった苦情につながり、事業者様からの信頼を一気に失墜させるばかりか、法令違反（私文書偽造等）となるおそれがあります。

(3) 対応例

適切な満期管理を励行するために、代理店内において満期管理に関する業務ルールを策定しておいたほうがよいでしょう。

(4) 留意点

「事業者様のために・・・」と考えて行った事でも、「無断契約」は法令違反に該当し、「他人名義の印鑑使用」は法令違反または当組合内規則違反に該当します。代理店措置の対象となりますので、絶対にこのような行為を行ってはいけません。

7-3

共済事故発生時の対応

(1) 基本ルール

共済契約の締結時に事故通知の重要性について適切な説明を行うほか、事故発生時の初期対応から共済金支払いまでの援助を「迅速」かつ「丁寧」に行うことにより、共済契約者等の不安解消に努める事が重要です。

共済事故が発生した場合には、共済契約者等の最大ニーズは「早期解決」となります。また、共済事故発生時の対応が共済契約者等からの信頼を獲得することに繋がります。

(2) 解説

①事故通知の重要性の周知

当組合は共済契約者等からの事故通知を受けてはじめて原因調査等の損害調査を行うことができます。したがって、募集従事者は、共済契約の締結時に共済契約者等に対して、事故通知の重要性について十分に説明しておくことが重要です。

②共済金請求手続き

共済金支払いは、損害調査等の手続きのために一定の期間が必要であることを共済契

約者等にきちんと説明し、理解を得る必要があります。

また、当組合は共済金支払いのために必要な事項の確認に必要な期間を超えて共済金を支払わない場合には、延滞利息を負担することになります。共済契約者等の期待に応え迅速に共済金をお支払いするためにも、募集従事者は、共済契約者等から事故報告を受けた場合や共済金請求書類をお預かりした場合には、すみやかに当組合へ報告・提出することが重要です。

なお、募集従事者は、事故通知を受けた場合には、共済契約者等に対して、共済金請求手続きの具体的な方法や共済金支払いまでの流れ、事故発生時の一般的な対応方法等を説明するなど、共済金が迅速に支払われるよう援助する必要があります。

(注) 共済金支払いは共済組合の固有業務であり、代理店は、支払い責任の有無や共済金の支払額について判断してはいけません。また、実際の共済金請求手続きへの協力に際しては、個々のケースに応じて当組合の指示に従ってください。

(3) 対応例

適切な事故対応を行うために、事故対応に関する業務ルールを策定し、あらかじめ共済契約者等に周知しておく事項を定めたり、共済契約者等からの事故通知に対する受付の仕方や共済金が支払われるまでのフォローアップ対応の内容を明確に定めておくなど、事務処理を確立させ、代理店内において徹底させておくことが考えられます。

8

代理店の個人情報管理について

(1) 基本ルール

代理店は個人情報保護法の個人情報取扱事業者に該当することはもちろんのこと、個人情報取扱事業者に該当しない場合であっても、共済業務の適正な運営や契約者保護の観点および当組合から個人情報の取扱いの委託を受けたものとして、個人情報保護法等に則った個人情報の取扱いが求められます。

(2) 解説

①代理店が取扱う個人情報の種類

代理店が取扱う個人情報の種類としては、例えば次のようなものがあります。

i) お客様等の氏名

(注)「お客様等」とは、共済契約者ほか、経理担当者、事故担当者、代行業務責任者、見込客、事故の際に当事者となった被害者および加害者、法定相続人、代理人等が含まれます。

ii) 生年月日、連絡先（住所・居所・電話番号・電子メールアドレス）、会社における職位または所属に関する情報について、それらと本人の氏名を組み合わせた情報。

(注) 特定の個人を認識できる電子メールアドレスの場合は、それが単独でも個人情報となります。

iii) 上記、i)、ii) に付随しお客様等が共済契約申込書等に記載した共済契約の締結に必要な情報。

iv) 特定の個人を識別できる情報が記述されていなくても周知の情報を補うことや、取得時に特定の個人を識別できなくとも取得後に新たな情報が付加または照合されたことにより特定の個人を識別できるもの。

(注) 例えば、証券番号単独の情報であっても、代理店端末などにより、特定の個人を識別することができる場合がありますので、個人情報保護法に則った対応が重要です。

②個人情報が含まれる帳票等

具体的には、次のような帳票や電子記録媒体等には個人情報が含まれます。

i) 共済契約申込書

ii) 掛金領収証（写）

iii) 事故関係書類一式

iv) 事故受付記録簿

v) 個人情報の表示された端末画面のハードコピー等各種アウトプット・データ

vi) その他特定個人を識別できる情報が記載・記録された帳票や電子記録媒体（FD，CD-ROM等）

(3) 留意点

個人情報は、共済契約取引の基礎をなすものであり、適切に管理することが重要です。代理店とその従業者は、個人情報の取扱いに関し、次のような事項に留意してください。また、共済募集において知り得た情報（契約内容、掛金の滞納、事故情報等）についても、共済契約者をはじめとした関係者から信頼を損なうことがないように、適正な取扱いが求められます。

i) 代理店の留意事項

	留意事項	解説等
1	個人情報保護に関する考え方および方針（プライバシーポリシー）を公表してください。	お客様に見えやすい場所（事務所内、ホームページ等）に掲示してください。
2	個人データの安全管理に関する取扱規定を定めてください。	取扱規定は定めるだけでなく遵守してください。
3	個人データ管理責任者、個人データ管理者を設置してください。	個人データ管理責任者とは、個人データの安全管理に関する業務遂行の総責任者です。また個人データ管理者とは、個人データを取り扱う各部署における責任者です。
4	個人データ管理台帳等を策定し、備え付けてください。	個人データ管理台帳には次の項目を記録する必要があります。 a.取得項目（氏名、住所、電話番号等の項目） b.利用目的 c.保管場所・保管方法・保管期限 d.管理部署 e.アクセス制限の状況
5	従業者と個人データの非開示契約等を締結してください。	非開示契約とは、個人情報等の機密情報を許可なく第三者に開示しない旨を約束する契約です。
6	機微（センシティブ）情報の取得・利用は業務上必要な範囲に限定し、特に慎重に取扱うようルールを定めてください。	機微（センシティブ）情報とは、健康状態、傷病、病歴、本籍地など、特に慎重な取扱いが求められる情報のことです。

	留意事項	解説等
		具体的に次に掲げる措置を講じてください。
7	従事者に対し、個人情報保護法に関する定期的な周知徹底・教育・訓練および必要に応じたフォローアップを実施してください。	a.従事者に対する採用時の教育および定期的な教育・訓練。 b.個人データ管理責任者および個人データ管理者に対する教育・訓練。 c.個人データの安全管理に関する就業規則等に違反した場合の懲戒処分の周知。 d.従事者に対する教育・訓練の評価および定期的な見直し。
8	個人データの処理を外部委託する場合は、委託先の適格性を確認し、個人情報の取扱いに関する委託契約書(覚書・念書等)等を締結してください。	共済代理店業務にかかる個人データの取扱いを外部に委託する場合は、事前に当組合の承認が必要です。なお、委託とは、契約の形態や種類を問わず、他の者に個人データの取扱いの全部又は一部を行わせることを内容とする契約のことを言います。
9	個人データの処理を外部委託する場合は、委託先に対して十分な監督を行い、個人データが適切に管理される事を確認してください。	委託とは、契約の形態や種類を問わず、他の者に個人データの取扱いの全部又は一部を行わせることを内容とする契約のことを言います。
10	個人データへのアクセス権限を必要な範囲内に制限し、権限が付与された者と実際の利用者を確認する等、アクセス管理を徹底してください。	アクセス権限については、代理店毎に定める「個人データの安全管理に係わる取扱規定」で定められているか確認してください。
11	個人情報の漏洩、滅失、毀損等があった場合にただちに当組合へ報告してください。	漏洩とは個人情報外部に流出すること、滅失とは個人情報の内容が失われること、毀損とは個人情報の内容が意図しない形で変更されたり、内容を保ちつつも利用不能な状態となることをさします。
12	個人データの漏洩、滅失、毀損を防止するため、定期的に点検・監査を実施してください。	具体的には、個人データ管理台帳等に記載されている満期リスト等の点検や、従業者へチェックリスト等による点検をしてください。

②代理店の従業員の留意事項

代理店の従業員に対しては、次の1～11の留意事項についてチェックリスト等による点検をしてください。

	留 意 事 項
1	個人情報を不正に取得し、利用しないでください。
2	契約締結の際、共済契約申込書や申込書お客様控え等に記載されている個人情報の利用目的等を契約者に明示してください。 (注) 上記のほか i) アンケート等により見込客情報を取得し、共済商品等をすすめる場合や、ii) 代理店が独自の利用目的を有する場合等も利用目的を本人に通知、公表、明示する必要があります。尚、代理店における通知、公表、明示の具体的な方法は、以下のとおりです。 通知：チラシ、郵便、ファックスおよび電子メールの送信等 公表：ホームページへの掲載、代理店事務所内等の見やすい場所への掲示 明示：会社案内、パンフレット等へ記載し、利用目的が記載されている旨を説明
3	共済業務に使用するパソコンに、起動時パスワードやログインパスワード等の設定をし、個人データへのアクセスについて必要な範囲内に制限し、アクセス管理を徹底してください。
4	共済業務に使用するパソコンに、ウィニー等当組合が使用を禁止しているソフトをインストールしないでください。
5	事務室外に持ち出す個人データは、訪問先の個人データに限定する等、業務上必要最低限のものに限定してください。
6	個人データを電子記録媒体に保存して持ち出す場合、パスワード設定等の漏洩防止対策を行ってください。
7	個人情報が含まれた文書やパソコン等を携帯して外出する際、社内に放置して車から離れたり、電車等の網棚に載せたりすることなく、常時携行してください。
8	個人情報を郵送等で送付する、またファックスや電子メールで送信する場合、宛先および送付物に誤りがないかの確認を行ってください。
9	外出時・退社時に事務所の施錠を行ってください。
10	機微（センシティブ）情報の取得・利用は業務上必要な範囲に限定し、特に慎重に取り扱ってください。
11	個人情報漏洩、滅失、毀損が発生した場合、ただちに当組合に報告ねがいます。

9

反社会的勢力に対する代理店の業務運営ルールについて

(1) 基本ルール

共済業に対する公共の信頼を維持し、業務の適切性および健全性を確保するためには、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係遮断に向け断固たる対応を行う必要があります。このため、代理店は、次の点に留意し、業務運営に当たる必要があります。

- ①反社会的勢力との関わりを持ってはいけません。
- ②反社会的勢力への利益提供を行ってはいけません

(2) 解説

①反社会的勢力との関わり合いの禁止

業務上であるかどうかを問わず、反社会的勢力との関わりを持ってはいけません。反社会的勢力からの不当・不正な要求を断固拒絶するとともに、反社会的勢力またはその可能性がある者との取引は行わないようにしてください。

②反社会的勢力への利益供与の禁止

反社会的勢力から不当・不正な要求を受けた場合、いかなる名目（寄付、広告出稿、物品購入等）であっても金銭等を渡すなどの方法で、解決を図ってはいけません。

(3) 留意点

契約引受け後、万一その者が反社会的勢力であることが判明した場合、または代理店業務に関して反社会的勢力から不当・不正な要求を受けた場合には、ただちに当組合に連絡する必要があります。

また、代理店が、反社会的勢力に該当する事が判明した場合、または暴力行為、不当な要求行為等を行った場合には、当組合は、代理店委託契約を解除することになります。

<参考>

中小企業 等協同組 合法第9 条の7の 5	保険業法準用	規定内容	準用対象
	保険業法第275条 第1項第2号及び 第2項	保険募集制 限	共済事業を行う事業協同組合の共済契約の募集
	保険業法第283条	所属保険会 社の賠償	共済事業を行う組合の役員・使用人並びに、共済代理店並びにその役員及び使用人が行う共済契約の募集
	保険業法第294条	顧客に対する 説明	共済契約の募集を行う組合の役員及び使用人並びに共済代理店並びにその役員及び使用人
	保険業法第295条	自己契約の 禁止	共済代理店
	保険業法第300条	禁止行為	共済事業を行う組合並びに共済代理店(役員及び使用人含む)
	保険業法第305条	立ち入り検査 等	共済代理店
	保険業法第306条	業務改善命 令	共済代理店
	保険業法第307条 第1項第3号	登録の取消し 等	共済代理店

	関連法	規定内容	規定詳細
保険業法	第2条第26項	定義	保険募集とは、保険契約の締結の代理または媒介を行うこと。
中協法	第106条の3	行政庁への届出	共済事業を行う組合及び共済代理店は、共済代理店を設置または廃止しようとするときは、その旨を行政庁に届け出なければならない。
保険業法	第280条	変更等の届出	特定保険募集人が次の各号に該当したときは、遅滞なく、その旨を内閣総理大臣に届出なければならない。
金融商品 販売法	第10条	過料	勧誘方針を定めず、又は公表しなかった場合は、50万円以下の過料となる。
保険業法 施行規則	第234条第1項 4号	保険契約の募集 に関する禁止行 為	保険契約に関する事項でその判断に影響を及ぼす重要な者につき、誤解させるおそれのある事を告げ、または表示する行為。
中協法	第58条の5	重要事項の説明 義務	共済事業を行う組合は、その事業に係わる重要な事項の利用者への説明その他の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じなければならないものとする。
刑法	第159条第1項	私文書偽造等	行使の目的で、他人の印章若しくは署名を使用して権利、義務若しくは事実証明に関する文章若しくは図画を偽造し、又は偽造した他人の印章若しくは署名を使用して権利、義務若しくは事実証明に関する文章若しくは図画を偽造した者は、3月以上5年以下の懲役に処する。
	第253条	業務上横領	業務上自己の占有する他人の物を横領した者は、10年以下の懲役に処する。

共 済 募 集 コ ン プ ラ イ ア ン ス の チ ェ ッ シ ー ト

内 容	該当ページ
1. 登録・届出について	
☐ 共済募集を行うために代理店として登録を受けるか、あるいは登録を受けた代理店において共済募集を行う役員・使用人として届出をしていますか	P 4
☐ 既に登録・届出を行っている募集従事者は2012年7月末日までに「トータルライセンス」を取得しない場合、当該募集従事者は、2012年8月1日から全ての募集行為を停止したうえで、遅滞なく代理店登録または募集従事者届出を廃止しなければなりません。また、新たに登録・届出を行おうとする者は事前に「トータルライセンス」を取得しなければなりません。	P 5
☐ 届出を行う役員・使用人は以下の3要件を充足していますか ①代理店の事務所に勤務していること ②共済募集に関し事前に「トータルライセンス」を取得していること ③その代理店の管理のもとで共済募集を行うこと (注) 派遣社員、出向社員、パート、アルバイトについても「勤務」や「管理」という実態に照らした上で、3要件を満たしていれば届出できます。	P 5
☐ 募集開始時期は、代理店登録の場合は登録日以降ですが、募集従事者の場合は、全代共が受理した日以降となります。	P 6
2. 募集従事者の権限等に関する事業者様への説明について	
☐ 共済募集を行おうとするときは、あらかじめ事業者様に次に掲げる事項を明らかにしていますか ①当組合の商号または名称 ②自己が当組合の代理店として、共済契約を締結すること ③共済募集従事者の商号、名称または氏名	P 8
3. 勧誘・商品説明等について	
☐ 勧誘行為は募集従事者が行っていますか	P 9

☐ 勧誘にあたっては、事業者様のニーズ等にあった提案や共済情報の提供に努めていますか	P 1 0
☐ 商品説明で次のような表示・説明をしていませんか ①不利益な事実を故意に説明せずに乗換募集行為をしていませんか ②他社との比較で有利な部分のみ説明していませんか ③客観的事実に基づかないで「〇〇度業界No. 1」等説明していませんか	P 1 2
☐ 全代共の了解を得ず独自に募集文書を作成し、説明していませんか	P 1 4
☐ 契約御礼に、ギフトカードを渡していませんか	P 1 5
4. 重要事項の説明について	
☐ 共済募集に際し、事業者様に重要事項説明書（「契約概要」「注意喚起情報」）を必ず交付のうえ、これらを使用して重要な事項を説明していますか	P 1 7
☐ 重要事項説明書の交付に加えて、最低限、以下のことを口頭で事業者様に説明していますか ①当該書面を読む事が重要であること ②主な免責事由等事業者様にとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること ③特に乗換、転換の場合は、事業者様にとって不利益になる可能性があること	P 1 7
☐ 事業者様が重要な事項を理解していただいたことを十分確認したうえで、事業者様に重要事項説明書の受領印を押印していただいていますか（受領印押印が形式的になっていませんか）	P 1 7
☐ 事業者様から重要な事項の説明を要しない意思表示があった場合、事業者様に「当該書面を読むことが重要であること」を口頭で説明した上で、重要事項説明書を交付して、受領印を押印していただいていますか	P 1 8
☐ 募集従事者は、事業者様に対し、通知義務の重要性や事故通知の重要性についても、適切に説明していますか	P 1 8
☐ 郵送による契約手続きを行う場合には、重要事項説明書等を郵送の上、電話等で重要な事項を説明していますか	P 1 8
5. 契約引受けについて	

☐ 契約引受けにあたっては、事業者様から十分なヒヤリングを行い、補償内容や掛金を設定していますか	P 2 1
☐ 署名・押印ルールに反して、代筆または他名義印による押印を無断（含む同意）で行っていませんか	P 2 2
6. 掛金領収について	
☐ 契約締結と同時に、初回掛金を現金、小切手または振込みにより領収していますか	P 2 4
☐ 領収した掛金を他に流用・費消していませんか	P 2 4
☐ 掛金の立て替えを条件に、募集をしていませんか	P 2 4
7. 顧客管理について	
☐ 契約内容の変更や解約の申し出があった場合には、すみやかに処理をおこなっていますか	P 2 5
☐ 契約ごとに満期日を管理・把握し、満期日以前に契約者に封筒や電話等で連絡し、連絡もれのないように確実に継続手続きをとっていますか	P 2 6
☐ 契約締結時に事故通知の重要性について適切な説明を行っていますか	P 2 7
8. 代理店の個人情報管理について	
☐ 契約者保護の観点および当組合から個人情報の取扱いの委託を受けた者として、取得した情報を個人情報保護法等に則り処理していますか	P 2 9
☐ 募集において知り得た情報（契約内容、掛金滞納、事故情報等）について、適正な取扱いをしていますか	P 2 9
☐ 個人情報の漏洩、滅失、毀損等が発生した場合に、ただちに全代共に報告していますか	P 2 9
9. 反社会的勢力に対する代理店の業務運営ルール	
☐ 反社会的勢力またはその可能性がある者との取引は行わないようにしていますか	P 3 3
☐ 反社会的勢力から不当・不正な要求を受けた場合には、ただちに全代共に連絡をとるようにしていますか	P 3 3

年 月 日

代理店名：

氏 名：