

《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識 (Vol.9/H28.4.26)

豆知識 Vol. 9 を送りします。

今回は、「代理店のホームページ公開時の点検ポイント」に関する Q & A です。

Q1 【経営管理（5）】

自社のホームページをインターネットで公開しています。点検するポイントは何ですか？

A1 損害保険代理店が作成・運営・管理する代理店ホームページを自主点検する際の「点検チェックリスト(業界共通版)」が、損保協会ホームページで公開されています。
(基本は、生保についても同様です。)

→http://www.sonpo.or.jp/news/information/2016/1601_04.html

このチェックリストには、今般の改正保険業法の施行を踏まえ、代理店の体制整備に関する項目も織り込まれています。特に、乗合代理店で推奨販売・比較説明を行う場合の体制整備に関し、比較表示や推奨販売に関するチェック項目が新設されています。

[損害保険代理店が作成するホームページの点検チェックリスト]

主な内容は、下記の通りです。

1. 代理店情報について

- (1) 代理店の商号・氏名の記載があるか
- (2) 代理店連絡先の記載があるか（事務所所在地、電話、FAX、メールアドレス等）
- (3) 取扱保険会社名の記載があるか
- (4) 代理店の権限の記載があるか（損保の「代理」と生保の「媒介」の別）
- (5) 勧誘方針の記載があるか
- (6) プライバシーポリシー（個人情報保護に関する考え方および方針）の記載

があるか

<注意点>

兼業代理店で、保険代理業以外に本業がある場合、「個人データの安全管理措置」についての記載がよく漏れていますので、注意が必要です。

2. 保険商品・付帯サービスの説明について

- (1) ホームページへの掲載にあたり、その内容を保険会社に確認しているか
- (2) 保険会社の承認（有効）期限を超過していないか
- (3) 販売を終了している商品、付帯サービス等の説明がないか
- (4) 保険料・団体扱の割増引率等の記載、計算ツールなどは直近の改定を反映しているか
- (5) 比較表示がある場合、誤解のおそれのある記載となっていないか
- (6) 乗合代理店で、かつ、代理店ホームページで商品（保険会社）の推奨販売を行っている場合、推奨理由を説明しているか

3. 不適切な記載の有無について

- (1) 次のような観点で不適切な記載はないか
 - ① 虚偽の記載
 - ② 保険会社と顧客との間で中立であると誤解を招く表示
(例えば、「購買代理人」などの表示は不可です。)

<注意点>

「お客さま本位で」といったスローガンまでは禁止されていませんが、販売手法などと相まって「お客さまと所属保険会社との間で中立である」とお客さまが誤解することのないよう、留意が必要です。また、乗合代理店において、「保険会社間では中立の立場」という表示を行う場合も同様の注意が必要です。要すれば、「保険会社の代理人」であることをお客さまに正しく認識していただく必要があります。)
- ③ 誤解を招く予想配当表示
(例えば、過年度の配当実績を、あたかも将来も保証しているような表示など)
- ④ 客観的事実に基づかない事実・数値の記載
(例えば、「地域お客様満足度 No 1 !」等の根拠のない表示など)
- ⑤ 他社を誹謗・中傷するような記載
- ⑥ 著しい誇大表現（優良・有利誤認）の記載
- ⑦ 不当な乗換の誘導の記載
(例えば、不利益となる事実を故意に説明せず、既契約を解約させて新たな保険契約をすすめる行為など)
- ⑧ 圧力募集となる記載

4. その他

- (1) 取扱保険会社名ならびに保険商品の名称が正しく記載されているか
また、代理店委託契約を締結していない保険会社の情報が掲載されていないか
- (2) 保険会社のロゴやキャラクターの使用については、該当保険会社のルールを遵守しているか
- (3) 保険にかかわる個人情報を取得する場合には、情報を守るための対策を講じているか
- (4) ホームページ内の保険にかかわるリンク設定において、リンク切れ・リンク先誤り等はないか
- (5) 比較表示がある場合、誤解のおそれのある記載とはなっていないか
(例えば、複数の保険会社の商品を比較表示しているが、全体を示さずに一部分のみ比較している、特定の保険会社の商品の有利な部分のみを抜き出して記載している等の表示がないか)

<注意点>

保険業法第 300 条において、「他の保険契約の契約内容と比較した事項で誤解させるおそれのあるものを告げ、又は表示する行為は禁止」されています。

- (6) 乗合代理店、かつ、代理店ホームページで商品（保険会社）の推奨販売を行っている場合、推奨理由を説明しているか

<注意点>

複数の保険会社の保険商品を販売する乗合代理店が、お客さまに対し、取扱商品の中から、特定の保険会社の商品を選別・推奨して販売（推奨販売）する場合、推奨した商品をどのように選別したのか、その理由を説明しなければなりません。

（今般の保険業法改正で新たに導入された「比較説明・推奨販売を行う乗合代理店に対する体制整備義務」です。）

また、生保と損保の代理店を兼営する場合、生損共に専属であっても、生損双方の同種の商品（がん保険などの第三分野商品に該当するケースがある保険会社がある）をどのように選別したのか、その理由の説明が必要となります。（なぜ損保のがん保険なのか、なぜ生保のがん保険なのか、など）

〈日本創倫株式会社 専務取締役 IC オフィサー事業部長 風間 利也〉

[配信：日本代協事務局]