取扱注意

コンプライアンス・マニュアル

（代理所版）

―　法令等遵守の手引　―

令和　６年 12 月１日

東北自動車共済協同組合

はじめに

　コンプライアンスとは、法令、内部規程、業務マニュアル等はもちろん、社会規範や倫理も含めて遵守していくことであり、本来、組織であれば当然に守らねばならないことであります。

　また、代理所による不祥事件等の発生は、自動車共済の信用を失墜させるものであり、これにより組合員等利用者が被る重大なるご迷惑は当組合に深刻な影響を与え、自動車共済事業全体の存続を危うくさせる事態を招きかねないものです。

　こうした事態を招くことのないよう、当組合では、コンプライアンス態勢の確立・強化に向けた企画・協議を行い、コンプライアンスの意識向上のため代理所募集人研修・コンプライアンス風土の醸成に努めております。

　また、代理所においても、代理所業務チェックリストに基づき、代理所業務のコンプライアンス態勢をチェックし、自ら必要な対策を検討し実行することにしておりますが、不祥事件等の未然防止には、何よりも募集人の皆さん一人ひとりがコンプライアンスに対する高い意識を持つことが重要と考えます。

　また、平成１９年４月に中小企業等協同組合法が改定され、保険業法が準用されたことにより、当組合に対しても保険会社と同水準の厳格なコンプライアンス態勢の構築が求められていることを認識し、法律の趣旨に沿った対応を適宜していかなければなりません。

　代理所は、自らが業務を遂行するうえでのコンプライアンスに加えて、当組合のコンプライアンスを遵守し、代理所の運営に取り組んで頂きたいと思います。

東北自動車共済協同組合

自動車共済事業の使命

一、当組合は、その理念とする「相互扶助」を事業活動の原点とし、常に組合員・利用者の信頼と期待に応え、「安心」と「満足」を提供します。

一、当組合は、最良の保障・価格・サービスの提供を通じて、組合員・利用者の豊かな生活づくりに努めます。

一、当組合は、事業活動の積極的な取組みを通じて、豊かで安心して暮らすことのできる地域社会づくりに貢献します。

＜　目　　次　＞

第１　コンプライアンス意識の向上について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
　１　コンプライアンスとは・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
　２　自動車共済事業の役割・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
　３　コンプライアンスの確立に向けて・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

第２　行動規範と関連法令等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
　１　法令・諸規程等の遵守・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
　２　個人情報の適正な取扱いと情報管理等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
　３　信頼関係及び良好な職場環境の維持・向上・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
　４　反社会的勢力の排除・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
　５　違法行為等の防止と問題発生時の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14

第３　内部管理上の留意点・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15
　１　代理所登録内容及び共済募集従事者の確認・・・・・・・・・・・・・・・・・・16
　２　共済掛金等領収証綴の発行・交付と共済掛金等の保管・管理・・・・・・・・・・17
　３　収支明細帳の記帳及び共済掛金等の精算・・・・・・・・・・・・・・・・・・・18
　４　自賠責共済掛金の管理・精算及び用紙綴りの管理・・・・・・・・・・・・・・・19
　５　自己契約比率及び員外利用率の管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・20
　６　勧誘方針の作成・掲示・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・20
　７　個人情報の取扱い・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・20

第４　契約募集上の留意点・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
　１　契約者への意向確認・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24
　２　重要事項の説明・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24
　３　業務を遂行するに際しての禁止行為・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24
　４　独自募集文書の事前点検・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・26
　５　ご契約者（被共済者）等からの相談・苦情等への対応・・・・・・・・・・・・・26

第１　コンプライアンス意識の向上について



１　コンプライアンスとは

「コンプライアンス」(Compliance) は、通常、「法令等の遵守」と訳され、関連する法令や内部諸規程を守って行動することです。

遵守の対象は法令のみにとどまらず、社会規範や倫理、内部規程も含んだ広範囲のルールに及んでおり、実際には、より広い意味で、「倫理に則して、公正かつ公平な業務遂行を行うこと」を指して使われています。

日本では、バブル崩壊をきっかけに企業の不祥事が相次ぎ、保険会社を始め、銀行や証券会社等の金融機関が、相次いで市場からの撤退を余儀なくされました。

コンプライアンスに関する取組みを徹底しない事業体は、大きな代償を支払わざるを得ません。

２　自動車共済事業の役割

（１）組合員等利用者から見た自動車共済の意義

組合員等利用者には、自動車事故に係るさまざまな経済面でのリスク（危険）があります。自動車事故が生じたとき、その後の生活を維持していくことが経済的に困難な状況に陥るおそれがあります。

そこで、協同組合運動の一環として、組合員等利用者が安定した経済生活を送るため、相互扶助の理念の下に、協同で自動車事故に係るさまざまな経済面での危険に対して備えていく必要があるのです。

（２）自動車共済事業の公共性

自動車共済は、自動車事故による損害の賠償金等を補償するという重要な役割を担っているものであり、その補償機能は交通事故被害者や中小企業者である組合員の経済及び生活において、必要不可欠な存在となっています。自動車共済事業は、このように極めて公共性の高い事業であります。

３　コンプライアンスの確立に向けて

コンプライアンスに則った事業運営を行い、日々の業務においてコンプライアンスを意識して業務を行うことは、代理所の皆様に常に求められることです。また、そのことが組合員である中小企業者や組合利用者の信頼を確保することにも繋がります。

法令に違反した行動を行うことは、代理所及び当組合に重大な損失をもたらすのみならず、そのことを行った個人についても、刑事罰、民事上の損害賠償、懲戒処分等大きな不利益をもたらします。

代理所の皆様のコンプライアンスに関する意識を醸成し、コンプライアンス態勢を確立するために、このコンプライアンス・マニュアルを制定し、代理所の皆様が共通に遵守すべき行動規範等を明らかにするとともに、併せて実務上の留意事項を取りまとめさせて頂きました。

コンプライアンスの意義をご理解頂き、適切な業務を行って頂きますようよろしくお願いいたします。

MEMO

第２　行動規範と関連法令等

代理所においては、内部管理及び契約募集業務を遂行頂く上で、遵守すべきものとして、規程やマニュアル等がありますが、それらにすべての判断基準が記載されているわけではありません。また、代理所業務を遂行する上で、法律的な問題との関係が、はっきりしない場合もあります。

この行動規範は、判断に迷ったときに代理所の皆様一人ひとりが、良識ある妥当な判断を行って頂くための手掛かりのひとつです。

コンプライアンス・マニュアルの構成は、枠に囲んである行動規範とその行動規範の解説及び関連する関連法令等となっています。



１．法令・諸規程等の遵守

代理所の募集人は、関連する法令等を遵守し、良識ある行動を心掛け、誠実・公正に職務を遂行しなければならない。

また、代理所職務の遂行に際しては、募集活動のルールや諸規程等を遵守しなければならない。

（１）法令・諸規程等の遵守について

法令・諸規程等を遵守して業務を遂行することは、社会からの信用の維持に繋がります。些細なことでも法令等に違反することがないよう留意しなければなりません。

法令等を守ることは言うまでもありませんが、代理所業務の遂行に際しては代理所委託契約書上の義務を守らなければなりません。

また、募集人一人ひとりが責任を自覚し、共済事業に適用される法律や各種規程等を踏まえて代理所業務を遂行しなければなりません。

関連法令等

（自動車共済事業に適用される法令等）

自動車共済事業には、民法をはじめ、中小企業等協同組合法、中小企業等協同組合法施行令、中小企業等協同組合法施行規則等の法令のほか、各種通知が適用されます。

２．個人情報の適正な取扱いと情報管理等

職務の遂行に際して入手した契約者等の個人情報については、法令等に基づいて適正に取り扱わなければならない。

また、業務に関する重要な情報について、不用意に外部に漏らさないよう配慮しなければならない。

（１）個人情報の適正な取扱い

自動車共済事業は、事業の特性から機微（センシティブ）情報も含む極めて重要な個人情報を取り扱うことから、事業に携わる代理所募集人は個人情報の適正な取扱いと厳正な管理に努めなければなりません。

（２）情報資産の管理

代理所経営や業務に関する情報については、外部に漏らしてはならない情報もあり、業務に関する資料の机上・複写機等への放置や無許可での外部提供がないように注意しなければなりません。業務上知った情報を知る権限や正当な理由のある者以外にみだりに漏らしてはなりません。

なお、外部からの電話による問い合わせについて、回答してもよい相手か又は回答してよい内容かどうか不明の場合等は、相手の連絡先を確認し一旦電話を切ってから、不明点等について必要な確認を行った上で掛け直すなどにより、慎重に対処しなければなりません。

また、交通機関、酒席での会話やインターネットの掲示板等による情報の流出にも注意が必要です。

（３）著作権等の侵害の禁止

保険会社やマスコミ等の作成した資料やコンピューターのプログラム等を無断でコピーして配布する等の行為は、著作権の侵害にあたるので、行ってはいけません。また、商標登録があるデザイン等を無断で使用する、あるいは類似した商標を使用するなどをしてはいけません。

関連法令等

（信義誠実の原則）

権利の行使及び義務の遂行は、信義に従い、誠実に行わなければならない。〔民法第１条〕

（個人情報の保護に関する基本的考え方）

当組合では、組合員・契約者の皆様（以下「お客さま」とします。）からご信頼をいただけるよう、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」とします。）、その他の関連法令、個人情報の保護に関する基本方針、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等を遵守して、個人情報を適正に取り扱います。

そのために、個人情報に関する安全管理について適切な措置を策定するとともに、これを実践することにより、個人情報の保護を向上させていくよう努めます。〔プライバシーポリシー（個人情報保護方針）〕

（著作権の侵害）

著作権、出版権又は著作隣接権を侵害した者は、十年以下の懲役若しくは千万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。〔著作権法第119条〕

著作物とは、「思想又は感情を創作的に表現したものであって、文芸、学術、美術又は音楽の範囲に属するもの」と定義されている。具体的には、小説、音楽、美術、映画、コンピュータプログラム等が著作権法上、著作物の例示として挙げられている。

また、著作権者には、複製権、公衆送信権、口述権、貸与権、翻訳・翻案権等の権利があり、著作物について、コピー、ホームページへの掲載、貸出、改変等を行うには、著作権者の許諾を得る必要がある。

なお、雑誌や新聞の記事については、人事往来、死亡記事、火事、交通事故などの単に事実の伝達にすぎない場合を除き、著作物に該当することから、複写等の業務での利用については、必要な許諾を得なければならない。

著作物を一部引用する場合については、引用及び範囲に必然性があること、質的・量的に引用部分の主従関係が従であること、引用部分をカギかっこで表示する等の区分、出所の明示等が必要である。

３．信頼関係及び良好な職場環境の維持・向上

代理所募集人は、相互間のコミュニケーションの充実を図り、良好な関係の維持・発展に努めるものとする。また、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント等の様々なハラスメントは、代理所募集人が能力を十分発揮することの妨げとなり、人権侵害となる行為であり、このようなハラスメントのない良好な職場環境の維持・向上に努めなければならない。

（１）信頼の維持

自動車共済事業は、代理所と全国の自動車共済協同組合（以下「各組合」という。）と全国自動車共済協同組合連合会（以下「全自共」という。）との間の相互の信頼関係・補完関係を前提に営まれている。この関係をより良好で堅固なものとするように、代理所募集人一人ひとりが相互に、また系統から信頼の置かれる組織を作るよう努めることは極めて重要です。

（２）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントとは、職場（代理所内のみならず、代理所職員等が業務を遂行するすべての場所をいい、また、勤務時間内に限らず、通勤中その他実質的に勤務の延長とみなされる勤務時間外の時間を含みます。以下同じ。）において、代理所職員の妊娠・出産及び育児・介護の制度等の利用に関する言動によって代理所職員の職場環境を害すること並びに妊娠・出産等に関する言動によって女性職員の労働環境を害することをいいます。

なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的に必要な言動は、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントに該当しません。

（３）セクシュアルハラスメント

セクシュアルハラスメントとは、職場において、性的な言動に対する他の職員の対応等により当該職員の労働条件に不利益を与えること又は性的な言動により他の職員の職場環境を害することをいいます。

また、性的な言動によって職員の労働条件に不利益を与えること及び職員の職場環境を害することをいいます。また、相手の性的指向又は性自認の状況にかかわらないほか、異性に対する言動だけでなく、同性に対する言動も該当します。

なお、他の職員とは、直接的に性的な言動の相手方になった被害者に限らず、性的な言動により職場環境を害されたすべての職員を含みます。

（4）パワーハラスメント

パワーハラスメントとは、職場において、優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職員の職場環境を害することをいいます。

なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、パワーハラスメントに該当しません。

関連法令等

（労働環境の整備）

日本国憲法の基本的人権に関する規定を受けて、各種の労働関係法令が制定されている。職場の責任者は、労働関係法令を遵守し、職員の安全と健康の確保や労働条件の適正化に務めなければならない。

（妊娠・出産・育児休業等に関する不利益取扱いの禁止）

事業主は、その雇用する女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、産前産後の休業を請求又は休業したこと、その他の妊娠又は出産に関する事由であって厚生労働省令で定めるものを理由として、当該女性労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。〔雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（以下「男女雇用機会均等法」という。）第 9 条〕

事業主は、労働者が育児休業の申出をし、又は育児休業をしたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。〔育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（以下「育児・介護休業法」という。）第 10 条〕

※　育児休業の他、介護休業、子の看護休暇、介護休暇、所定外労働の制限、時間外労働の制限、深夜業の制限、所定労働時間の短縮等の措置について申出をし、又は制度を利用したことを理由とする解雇その他不利益な取扱いについても禁止されている。〔育児・介護休業法第 16 条、第 16 条の 4、第 16 条の 7、第 16 条の 10、第 18 条の 2、第 20 条の 2、第 23 条の 2〕

（セクシュアルハラスメントに関する雇用管理上の措置等）

事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

事業主は、労働者が上記の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。〔男女雇用機会均等法第 11 条〕

（パワーハラスメントに関して事業主の講ずべき措置等）

事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

事業主は、労働者が上記の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。〔労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（以下「労働施策総合推進法」という。）第 30 条の 2〕

（労働者の安全と健康の確保）

事業者は、単にこの法律で定める労働災害の防止のための最低基準を守るだけでなく、快適な職場環境の実現と労働条件の改善を通じて、職場における労働者の安全と健康を確保するようにしなければならない。〔労働安全衛生法第 3 条〕

（ハラスメントの防止）

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント、セクシュアルハラスメント及びパワーハラスメントの防止については、上述の関連法令の立法趣旨に則る。

４．反社会的勢力の排除

反社会的勢力に対しては、断固として排除する姿勢を堅持すること。

（１）反社会的勢力の排除

反社会的勢力は、右翼団体を装うなど様々な姿で接近してきます。このような勢力に介入された場合、共済事業のイメージが著しく損なわれ、契約者等利用者の信頼をも失うことになりかねません。代理所募集人一人ひとりが、確固とした信念を持ち、このような勢力を断固排除するという姿勢を堅持することが重要です。

（２）対応の基本姿勢

このような勢力は契約者等とのトラブルを介入の糸口としたりすることから、日頃から、各種マニュアル等に基づき事務処理を適切に行い、業務を正確・適切に処理するなどして、トラブルの未然防止に努めることが必要です。

（３）外部との連携の強化

このような勢力が介入してきた場合には、内部で抱え込まずに、速やかに、当組合の顧問弁護士、警察当局と連絡をとることが必要です。

（４）マネー・ローンダリング（資金洗浄）

共済契約の締結等の際には、公的証明書により、氏名・住所等の本人確認を行い、犯罪目的による共済を利用したマネー・ローンダリングの防止に努めなければなりません。また、何らかの重大犯罪に関連している疑いのある取引については、行政庁に届け出なければなりません。

関連法令等

（暴力的要求行為の禁止・暴力的要求行為の要求等の禁止）

指定暴力団等の暴力団員（以下「指定暴力団員」という。）は、その者の所属する指定暴力団等又はその系列上位指定暴力団等の威力を示して次に掲げる行為をしてはならない。〔暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第 9 条〕

「次に掲げる行為」の主なものは、次のとおり。

① 公知でない事実を公表しないこと等のかわりに、金品等を要求すること。
② 名目のいかんを問わず、みだりに金品等の贈与を要求すること。
③ 業者が拒絶しているにもかかわらず、業務の発注や物品等の納入、役務の提供の受入れを要求すること。
④ 縄張内で営業する者に対し、名目のいかんを問わず、その営業を容認するかわりに金品等を要求すること。
⑤ 縄張内で営業する者に対し、物品購入、入場券、パーティー券等、用心棒の役務、役務の有償の提供を受けることを要求すること。
⑥ 人から依頼を受け、報酬を得るなどして、交通事故その他の事故の原因者に対し、事故の損害に係る示談交渉を行い、損害賠償として金品等の供与を要求すること。

何人も指定暴力団員に対し、暴力的要求行為をすることを要求し、依頼し、又は唆してはならない。〔同法第 10 条〕

５．違法行為等の防止と問題発生時の対応

代理所は、法令、通達及び代理所委託契約書を遵守し、違法行為の発生を未然に防止すること。法令等の遵守の観点から問題となる行為があった場合には、事実関係を把握し、速やかに当組合に報告すること。

（１）違法行為等の未然防止

「自分だけは大丈夫」と思わず、業務上の決定や判断をする際には、自己の判断を第三者に合理的に説明できるかということを念頭に置いてください。もしトラブルが発生した場合は、速やかに当組合に報告し、適切・迅速な対応を採ることが重要です。

（２）相談しやすい職場環境

業務は、チームプレイであり、募集人一人で完結できるものはほとんどありません。募集人は、自己の職務がチーム全体の業務の一環であることを認識し、職場のコミュニケーションに配慮して、相談しやすい雰囲気を作ることを心掛ける必要があります。特に、違法行為の未然防止を図るためにも、管理者は、トラブル発生時に担当者が孤立することのないよう、日頃から配慮する必要があります。

（３）問題への対応

法令等遵守の観点から問題となる行為を発見した後、その解決を先送りした場合は、そこから新たな問題が発生する可能性があります。問題が発生した場合は、速やかに事案の詳細を把握し、迅速な対応と再発の防止を図ることが必要です。

（４）違法行為の看過の禁止

代理所の役職員ともに、違法行為の発生を知りながら何の対応も行わない、あるいは、対応の先延ばしなどをしてはなりません。見て見ぬふりをすることで、損害が拡大するおそれがあります。また、上司の指示で違法行為を行った者、違法な処理だと知りながら処理を行った者、違法行為に気づきながら上司等に相談しない者は、業務上払うべき注意を怠ったとみなされる場合があります。

第３　内部管理上の留意点

代理所の運営は、共済契約募集に関するルールを遵守するとともに内部管理及び共済掛金の保管・管理態勢を整備することが重要となります。本章に内部管理にあたって重要と思われる事項を挙げましたので、ご留意頂きますようお願い致します。



１．代理所登録内容及び共済募集従事者の確認

（１）代理所は次の各号に掲げる申請事項に変更が生じた場合、書面により遅滞なく当組合に通知しなければなりません。

① 商号・名称または氏名及び住所
② 委託事務を行うための事務所の名称及び所在地
③ 他の行っている業務の種類
④ その他代理所申請書類

（２）代理所はその役員（代理権のある役員を含む。以下　同じ）または使用人に共済募集（共済契約の代理または媒介を行うことをいう。　以下同じ）を行わせる場合、あらかじめ当組合の承認を得なければなりません。また、共済募集に従事する役員または使用人が、共済募集に従事しなくなった場合、または住所等に変更があった場合は、書面により遅滞なく当組合に通知しなければなりません。

（３）代理所は、単に共済募集を行う出先を設置し、当該出先において共済募集に従事させる場合、あらかじめ当組合の承認を得なければなりません。なお、出先において共済募集に従事させる者に変更があった場合または出先の名称、住所等に変更があった場合は、書面により遅滞なく当組合に通知しなければなりません。

（４）代理所は当組合が承認した共済募集従事者以外の者に共済募集を行わせてはならず、また、共済募集従事者以外の者の名義を共済募集に関する文書等に記載してはなりません。

関連法令等

〔代理所委託契約書第 3 条及び第 6 条〕

２．共済掛金等領収証綴の発行・交付と共済掛金等の保管・管理

（１）代理所は共済契約の締結をした場合及びその共済契約についての変更・解除等の申出を受けたときは、書面もしくは電送等当組合の定めるところに従い、ただちに当組合に報告しなければなりません。

（２）代理所は共済募集と同時に共済契約の共済掛金等の全額を当組合が別に定めるところに従い領収します。ただし、共済掛金の支払い方法については別段の取り決めのある共済契約についてはその定めに従わなければなりません。

（３）共済掛金等を領収した場合には、代理所は当組合所定の共済掛金等領収証を発行します。ただし、当組合が特に認める場合にはこの限りではありません。また、代理所は共済掛金等を領収した後でなければ、共済掛金等領収証を共済契約者に発行・交付してはいけません。

（４）代理所は、共済掛金等を領収した場合、当組合が別に定めるところにより遅滞なく当組合に納付し、またこれを銀行・郵便局・その他預貯金の受け入れをする機関に設定した共済掛金等の専用口座（以下「共済掛金等専用口座」という。）に遅滞なく預け入れを行わなければなりません。また、代理所は共済掛金等専用口座を設定する場合には当組合の指示に従うとともに、共済掛金等を自己の財産と明確に区分して保管しなければなりません。なお、共済掛金等専用口座には共済掛金等以外の預け入れを行ってはいけません。

（５）代理所が領収した共済掛金等及び共済掛金等専用口座に保管中の共済掛金等は、当組合の所有物であり、当組合に帰属します。代理所は、この共済掛金等を善良な管理者としての注意義務をもって保管しなければならず、譲渡・質入・預金担保借入を行ったり、他に流用してはいけません。ただし、共済掛金等専用口座に保管中の共済掛金等について生じた利息については、代理所の所得とすることができます。また、以下に定める場合を除き、共済掛金等専用口座に保管された共済掛金等について払い戻しをしてはいけません。

① 共済掛金等を精算する場合
② 共済契約者に対して共済掛金を返還する場合
③ 利息を自己の所得とする場合
④ その他組合の指示する場合

関連法令等

〔代理所委託契約書第 8 条及び第 9 条〕

３．収支明細帳の記帳及び共済掛金等の精算

（１）代理所は当組合が別に定める方式により、共済掛金等の収支を明らかにする記録及びその他委託業務に関する記録（以下「諸記録」という。）を整理・保管しなければなりません。予め定めた方式以外の方式により整理・保管する場合、あらかじめ当組合の承認を得なければなりません。

（２）代理所は、当組合または当組合の認める者から、前各項に定める諸記録及び共済掛金等専用口座の通帳の閲覧または説明を求められた場合、これに応じなければなりません。また、委託業務に関する報告書、諸記録及び通帳の提出を求められた場合も同様とします。

（３）代理所は共済募集を行った場合、共済契約者から共済掛金等を領収し、当組合に精算する責任を負わなければなりません。

（４）代理所は共済掛金等の領収の都度もしくは共済掛金等の領収月の翌月末までに共済掛金等の全額または代理所手数料等を控除した残額を当組合に精算しなければなりません。

（５）代理所が精算の定めを遵守しなかった場合、当組合は事前に文書を通知して一定期間の代理所手数料または該当契約の代理所手数料を引き下げることがあります。

関連法令等

〔代理所委託契約書第 10 条及び第 11 条ならびに第 12 条〕

４．自賠責共済掛金の管理・精算及び用紙綴りの管理

（１）代理所は、自賠責共済契約を締結したときは、自賠責共済掛金集計表に記載し、これを保管しなければなりません。

（２）代理所が自賠責共済契約を締結したときは、遅滞なく、自賠責共済契約申込書及び自賠責共済掛金集計表をもって当組合に契約内容を報告するとともに、７日以内（土・日を含める。）に共済掛金を当組合に納付しなければなりません。

（３）証明書用紙綴りの使用期限は、当組合より証明書用紙綴りの交付を受けた日から６ヶ月以内とします。代理所は使用期限を経過したときはただちに当組合に返還しなければなりません。この場合において、証明書用紙綴りのうち書損・未使用の用紙があるときは、併せてこれを返還しなければなりません。

関連法令等

〔自動車損害賠償責任共済代理所委託契約に関する特約書第５条及び第６条ならびに第７条〕

５．自己・特定契約比率及び員外利用率の管理

（１）代理所は自己・特定契約の募集を主たる目的としてはなりません。自己・特定契約に関する共済掛金の合計額が全ての共済契約（自賠責共済を含む。）の共済掛金の合計額の 50%超になると、自己・特定契約代理所とみなされ、原則、代理所委託契約は解除されます。

（２）代理所は員外者の利用率を共済掛金の合計額の 20%超としてはなりません。員外者利用率が20%超となった場合には、代理所は速やかに比率の改善を行わなければなりません。

６．勧誘方針の作成・掲示

「勧誘方針」を作成し、ホームページに掲示している、もしくはすべての代理所事務所に掲示しなければなりません。

関連法令等

〔金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律〕

７．個人情報の取扱い

（１）プライバシーポリシーの作成・掲示

「個人情報保護方針（プライバシーポリシー)」を作成し、ホームページに掲示する、もしくはすべての代理所事務所に掲示しなければなりません。

（２）センシティブ情報の取扱い

業務に不要なご契約者のセンシティブ情報は取得してはいけません。また、センシティブ情報を当組合へ送付する場合は送り状を添付する等、細心の注意を払わなければなりません。

（３）個人情報の遺漏紛失の防止

個人情報をファックス・メールで送信する場合、必要最小限とし宛先確認を行う等細心の注意を払わなければなりません。また、ご契約者ご本人以外からのご契約内容等に関する照会に対しては必ずご本人確認を行わなければなりません。

（４）個人情報の安全管理態勢

① 個人データの安全管理に係る「個人情報取扱規程」を作成し備えなければなりません。また、「個人データ管理責任者」及び「個人データ管理者」を設置しなければなりません。

② 従業員と個人情報の非開示契約書（誓約書等）を締結し守秘義務に違反した場合の懲戒処分を就業規則に定めるかこれに替えて誓約書に記載しなければなりません。

③ 募集人の個人情報の取扱状況を定期的に点検しなければなりません。

④ 個人情報の取扱を外部に委託する場合には委託先の的確性を確認の上、契約上委託先に守秘義務や情報漏洩発生時の報告義務を課し、また委託した個人情報の目的外利用の禁止や必要最小限のアクセス制限等、委託した個人情報の適切な管理を求めなければなりません。

（５）個人情報の遺漏時の対応

個人情報が漏洩（紛失・盗難を含む。）した場合は、ただちに当組合へ報告する等必要な手続きを取らなければなりません。

関連法令等

〔中小企業等協同組合法第 9 条 2 項 3 号及び 7 項 5 号〕
〔事業協同組合等の共済事業向けの総合的な監督指針〕
〔個人情報保護法〕［金融商品の販売等に関する法律］
〔個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン〕

MEMO

第４　契約募集上の留意点

代理所の運営は、内部管理及び共済掛金の保管・管理態勢を整備するとともに共済募集に関する業務規制を遵守することが重要となります。以下に契約募集にあたって気を配るべきと思われる事項を挙げましたので、ご留意頂きますようお願い致します。



１．契約者への意向確認

代理所は契約締結にあたり申込内容がご契約者の意向に合致しているかを確認の上、契約手続きを行わなければなりません。

関連法令等

〔保険業法第 294 条〕

２．重要事項の説明

代理所はご契約者に対して重要事項説明書を交付し「重要事項説明書を読むことが重要であること」「主な免責事由」「告知義務・通知義務」の３つについては必ず説明し、最後に「ご不明な点がないかどうか」確認しなければなりません。

関連法令等

〔消費者契約法〕〔金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律〕

３．業務を遂行するに際しての禁止行為

（１）特別利益の提供

① ご契約者に対して「現金・商品券を提供する」等、共済掛金の割引・割戻その他特別な利益の提供を約し、または提供する行為を行ってはなりません。

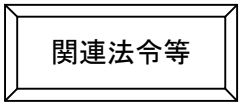
② ご契約者に対して「共済掛金の立て替えを条件に募集する」「共済掛金の立て替えを行い便宜を図ることを示して共済契約の継続を誘引する」等の不適切な行為を行ってはなりません。

関連法令等

〔独占禁止法〕〔景品表示法〕

（２）申込書等の無断作成（私文書偽造等）

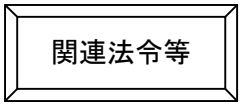
共済契約者等に無断で共済契約申込書等を作成または記入内容の変更を行ってはなりません。



〔刑法第 159 条〕

（３）他人名義印の無断作成・使用（私印偽造及び不正使用等）

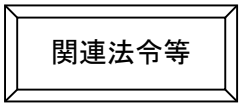
無断で印鑑を作製したり、共済契約者の了解なしに無断で契約書を作成してはなりません。また、申込書（契約内容変更依頼書）への捺印は共済契約者自身によって行わなければならず、募集人による代印は行ってはなりません。



〔刑法第 167 条〕

（４）共済掛金等の流用（業務上横領[共済掛金の流用・費消]）

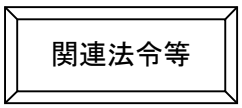
共済契約者等より領収した共済掛金等を組合に納付せずに流用してはなりません。また、契約内容を偽って当組合に報告し、差額を着服してはなりません。



〔刑法第 253 条〕

（５）共済金の不当請求や詐欺行為（詐欺）

共済金の不当請求や詐欺行為（関与や未遂等の行為を含む。）を行ってはなりません。



〔刑法第 246 条〕

（６）募集委託・手数料支払

代理所は他の者に対して共済事業の委託を行ってはいけません。また、共済事業に関して手数料報酬その他の対価を支払ってはなりません。

関連法令等

〔代理所委託契約書第 17 条〕

（7）その他禁止行為

「告知義務違反を勧める行為」「誤解を招くおそれのある比較表示」「圧力募集」「当組合の信用力・支払い能力につき誤解を招くおそれのある説明・表示」等の禁止行為は行ってはなりません。

関連法令等

〔消費者契約法〕〔不正競争防止法〕〔景品表示法〕

４．独自募集文書の事前点検

代理所作成の募集文書（パンフレット等）やホームページに補償内容・共済掛金等（割引率を含む。）を記載・掲載する場合、及びこれらを変更する場合、当組合の事前点検を受けなければなりません。また、商品改定や商品廃止を適宜、募集文書やホームページに反映しなければなりません。

関連法令等

〔景品表示法〕〔中企庁「事業協同組合等の共済事業向けの総合的な監督指針」〕

５．ご契約者（被共済者）等からの相談・苦情等への対応

ご契約者（被共済者）等からの相談・苦情等には当組合と連携の上、最後まで責任をもって対応しなければなりません。なお、苦情等のうち、当組合との間では解決できず、ご契約者（被共済者）等から外部の中立的な第三者紛争解決機関を利用して解決を図りたいとの申出を受けた場合には速やかに当組合に連絡しなければなりません。

＜ご参考＞
当組合が委託している外部機関は以下の通りです。
＊「一般社団法人　日本共済協会　共済相談所」（車両共済等賠償案件以外に対応）
＊「公益財団法人　日弁連交通事故相談センター」（賠償案件のみ対応）

＊「公益財団法人　交通事故紛争処理センター」（賠償案件のみ対応）
　なお、「一般財団法人　自賠責保険・共済紛争処理機構」については委託を要しないことから従来通りの対応となります。

関連法令等

〔中小企業等協同組合法第９条２項３号及び７項５号〕
〔事業協同組合等の共済事業向けの総合的な監督指針〕
〔裁判外紛争解決手続きの利用の推進に関する法律〕

（附　則）
　このマニュアルは、平成 22 年 12 月１日から施行する。

（改　定）
　このマニュアルは、令和５年12 月１日から施行する。
　このマニュアルは、令和６年12 月１日から施行する。