

## 顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト

### I. 経営陣による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況

#### 【検証ポイント】

- ・ 本チェックリストにおいて、「顧客保護等」とは、以下の①から⑦をいい、「顧客保護等管理」とは、保険会社の顧客の保護及び利便の向上の観点から、①から⑦を達成するため必要となる管理をいう。
  - ① 保険契約の成立、保険料の収入、契約内容の変更、解約、失効その他の保険契約の管理が迅速かつ適切に行われることの確保
  - ② 保険金、給付金及び返戻金等（以下「保険金等」という。）の支払い（以下「保険金等支払い」という。）が迅速かつ適切に行われることの確保
  - ③ 顧客からの問い合わせ、相談、要望、苦情及び紛争（以下「相談・苦情等」という。）への対処が適切に処理されることの確保
  - ④ 顧客の情報が漏えい防止の観点から適切に管理されることの確保
  - ⑤ 保険会社の業務が外部委託される場合<sup>1</sup>における業務遂行の的確性を確保し、顧客情報や顧客への対応が適切に実施されることの確保
  - ⑥ 保険会社又はグループ関連会社<sup>2</sup>による取引に伴い顧客の利益が不当に害されることのないよう利益相反の管理が適切に行われることの確保
  - ⑦ その他保険会社の業務に関し顧客保護や利便の向上のために必要であると保険会社において判断した業務の管理が適切になされることの確保
- ・ 保険会社における顧客保護等管理態勢の整備・確立は、保険契約者等を含めた保険会社の業務の利用者（以下「顧客」という。）の保護及び利便の向上の観点から重要であるのみならず、保険会社の業務の健全性及び適切性の観点から極めて重要であり、経営陣には、これらの態勢の整備・確立を自ら率先して行う役割と責任がある。
- ・ 顧客保護等管理については、保険会社の経営陣をはじめとする各役職員が、顧客の視点から自らの業務を捉えなおし、不断に検証し改善する姿勢が重要であり、保険会社に対する公共の信頼は、このような絶えざる見直しの努力の上に成り立つものであることを十分に理解していることが重要である。
- ・ なお、保険会社が取り扱う商品の多様性・複雑性が進んでいること、乗合代理店や銀行など保険会社からの独立性の高い保険募集人の台頭、或いは、インターネットなど非対面の募集形態の普及といった、近年の保険市場の変化等を踏まえ、検査官は、当該保険会社の規模・特性に応じた顧客

<sup>1</sup> 代理店に対して保険募集業務を委託する場合には、原則として、保険募集管理態勢の確認検査用チェックリストにおいて記載し、特に代理店を対象とする旨を記載していない限り、本チェックリストにおける記載の対象とはしない。

<sup>2</sup> 法第 100 条の 2 の 2 に定める、当該保険会社又はその親金融機関等若しくは子金融機関等のほか、当該保険会社が顧客保護のために利益相反の管理が必要であると判断した会社がある場合にはその会社。

保護等管理態勢が整備・確立されているか、検証する。

- ・ 本チェックリストにおいては、上記の顧客保護等管理のうち、①及び②に係るものについては、当該関係の態勢の整備及びその実効的機能の確保を担当する部門が設置されることを前提とし、一方、③ないし⑦に係るものについては、それらの役割・責任は各顧客保護等の管理責任者が担うことを前提として記述する。これ以外にも組織体制のあり方は様々であり、当該保険会社が、全ての顧客保護等に関してそれぞれの担当の部門や部署を設置して管理させる方法や、営業推進部門等を含む顧客保護の必要性がある部門や部署等に担当者を配置する等の方法により管理を行っている場合もある。この場合、その業務の遂行に必要な知識と経験を有する人員を適切な規模で配置し、業務の遂行に必要な権限を与えているか等の事実を実証的に検証し分析した上で、顧客保護等の態勢が実効的に機能しているかを確認する。
- ・ 検査官は、経営陣が、①方針の策定、②内部規程・組織体制の整備、③評価・改善態勢の整備をそれぞれ適切に行っているかといった観点から、各顧客保護等管理に係る態勢が有効に機能しているか否か、経営陣の役割と責任が適切に果たされているかをⅠ. のチェック項目を活用して具体的に確認する。
- ・ Ⅱ. 以降のチェック項目の検証において問題点の発生が認められた場合、当該問題点がⅠ. のいずれの要素の欠如又は不十分に起因して発生したものであるかを漏れなく検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官が認識した弱点・問題点を経営陣が認識していない場合には、特に、態勢が有効に機能していない可能性も含めて検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官は、前回検査における指摘事項のうち、軽微でない事項の改善状況について検証し、実効性ある改善策が策定され実行されているか否か確認する。

## 1. 方針の策定

### ①【取締役の役割・責任】

取締役は、保険会社の顧客の保護及び利便の向上の重要性を十分に認識し、顧客保護等を重視しているか。

特に顧客保護等管理の担当取締役は、顧客保護等管理の重要性を十分に理解し、この理解に基づき当該保険会社の顧客保護等の現状を的確に認識し、適正な顧客保護等管理態勢の整備・確立に向けた方針及び具体的な方策を検討しているか。また、取り扱う商品や対象とするマーケット、主な販売チャネルなど、当該保険会社の規模・特性を十分考慮した方針及び具体的な方策を検討しているか。

### ②【顧客保護等管理方針の整備・周知】

取締役会は、経営方針に則り、顧客保護及び利便の向上に向けた管理の方針（以下「顧客保護等管理方針」という。複数に分かれている場合には、これらを総称するものとする。）を定め、組織全体に周知させているか。

特に、顧客保護等管理方針に以下の事項が明確に記載される等、顧客保護等管理

のために漏れのない適切なものとなっているか。

(i) 顧客を保護するために行うべき以下の管理に関する方針

- ・ 保険契約の成立、保険料の収入、契約内容の変更、解約、失効その他の保険契約の管理（以下「保険契約管理」という。）の迅速性及び適切性の確保
- ・ 保険金等支払いの迅速性及び適切性の確保
- ・ 顧客の相談・苦情等への対処（以下「顧客サポート等」という。）の適切性及び十分性の確保
- ・ 顧客の情報の管理（以下「顧客情報管理」という。）の適切性の確保
- ・ 保険会社の業務が外部委託される場合における顧客情報や顧客への対応の管理（以下「外部委託管理」という。）の適切性の確保
- ・ 保険会社又はグループ関連会社による取引に伴い顧客の利益が不当に害されることのないよう行われる利益相反の管理（以下「利益相反管理」という。）の適切性の確保
- ・ その他顧客保護や利便の向上のために必要であると取締役会において判断した業務の管理の適切性の確保

(ii) 顧客の範囲（例えば、「保険会社の業務の利用者及び利用者となろうとするものを含む」等）

(iii) 顧客保護の必要性のある業務の範囲

**③【方針策定プロセスの見直し】**

取締役会は、定期的に又は必要に応じて随時、顧客保護等管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、方針策定のプロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

**2. 内部規程・組織体制の整備**

**①【内部規程の整備・周知】**

取締役会等は、顧客保護等管理方針に則り、(i) 保険契約管理、(ii) 保険金等支払管理、(iii) 顧客サポート等管理、(iv) 顧客情報管理、(v) 外部委託管理、(vi) 利益相反管理に関する取決めを明確に定めた内部規程（以下総称して「顧客保護等管理規程」という。）を、(i) 及び(ii) についてはそれらの各顧客保護等管理の担当部門（それらの部門をそれぞれ以下「契約管理部門」及び「支払管理部門」という。）の管理者に、(iii) ないし(vi) についてはそれらの各顧客保護等管理に係る管理責任者に、それぞれ策定させているか。<sup>3</sup>取締役会等は、顧客保護等管理規程について、リーガル・チェック等を経て、顧客保護等管理方針に合致するこ

<sup>3</sup> 顧客保護等管理規程は、必ずしも一本化されていない場合やコンプライアンス・マニュアル等に統合されている場合もある。これらの形式にこだわらず、記載すべき事項が漏れなく明文化され、取締役会等の承認を受け、必要のある役職員に周知徹底され、顧客保護等の実効的な態勢が整備されているか否かを実証的に検証する。

とを確認した上で承認し、組織内に周知させているか。

## ②【契約管理部門及び支払管理部門の態勢整備】

- (i) 取締役会等は、顧客保護等管理方針及び顧客保護等管理規程に則り、保険契約管理に係る事務を管理する部門として契約管理部門を、保険金等支払いに係る事務全般を統括管理する部門として支払管理部門を、それぞれ設置し、適切な役割を担わせる態勢を整備しているか。<sup>4</sup>
- (ii) 取締役会は、契約管理部門及び支払管理部門に、当該各部門を統括するために必要な知識と経験を有する管理者をそれぞれ配置し、当該各管理者に対し管理業務の遂行に必要な権限を与えて管理させているか。
- (iii) 取締役会等は、契約管理部門及び支払管理部門に、各所管業務の遂行に必要な知識と経験を有する人員をそれぞれ適切な規模で配置し、当該各人員に対し業務の遂行に必要な権限を与えているか。<sup>5</sup>取り扱う商品や対象とするマーケット、主な販売チャネルなど、当該保険会社の規模・特性を十分考慮した配置や権限としているか。なお、特に、支払管理部門については、その業務の専門性等に鑑み、長期的な人材育成の観点から担当者の育成に配慮した配置が望ましい。
- (iv) 取締役会等は、契約管理部門及び支払管理部門について営業推進部門等からの独立性を確保することなどにより、牽制機能が発揮される態勢を整備しているか。特に、契約管理部門及び支払管理部門が他の業務との兼務をする場合、営業推進部門等からの干渉を防止する態勢となっているかに留意する。

## ③【顧客サポート等管理、顧客情報管理、外部委託管理及び利益相反管理に係る各管理責任者の設置、権限の付与並びに牽制機能の確保】

- (i) 取締役会等は、顧客保護等管理方針及び顧客保護等管理規程に則り、以下の管理責任者を設置し、その責任及び権限を明確化し適切な役割を担わせる態勢を整備しているか。また、各管理責任者には、その業務に関し十分な知識及び経験を有する人員を充てているか。<sup>6</sup>

- ・ 顧客サポート等に係る情報を集約し、相談・苦情等に対する対応の進捗状況

<sup>4</sup> 契約管理部門又は支払管理部門を独立した態様で設置しない場合（例えば、他の部門と統合した一つの部門を構成する場合のほか、他の業務と兼担する部署が保険契約管理に係る事務の管理や保険金等支払いに係る事務全般の統括管理を担当する場合や、部門や部署ではなく責任者がそれらの管理ないし統括管理を担当する場合等）には、当該保険会社の規模・特性に応じ、その態勢のあり方が十分に合理的で、かつ、機能的な側面から見て部門を設置する場合と同様の機能を備えているかを検証する。

<sup>5</sup> 人員の配置及び権限の付与についての権限が取締役会等以外の部署・役職にある場合には、その部署・役職の性質に照らし、牽制機能が働く等合理的なものとなっているか否かを検証する。

<sup>6</sup> 一の顧客保護等の管理責任者が他の顧客保護等の管理責任者や他の部門の職員（管理者含む。）を兼任する場合には、業務の規模・特性に応じてその態勢が合理的か否か、専任の管理責任者を置く場合と比して顧客保護等の観点から同等の機能が確保されているかに留意して検証する。また、例えば、顧客サポート等について、複数の顧客サポート等管理責任者を配置して管理させる態勢もありうるが、その場合には、管理全般に係る責任を複数の顧客サポート等管理責任者が連帯して負う方法や、複数の顧客サポート等管理責任者のうち管理全般に係る責任を負う者を定める方法により責任の所在が明確となっているかを検証する。

及び処理指示を一元的に管理する責任者（以下「顧客サポート等管理責任者」という。）

- ・ 適切な顧客情報管理態勢を整備・確立するための顧客情報の管理全般を行う者（以下「顧客情報統括管理責任者」という。）
- ・ 保険会社の業務が外部委託される場合における顧客情報や顧客への対応を管理する責任者（以下「外部委託管理責任者」という。）
- ・ 適切な利益相反管理態勢を整備・確立するための利益相反管理全般を統括する責任者（以下「利益相反管理責任者」という。）

(ii) 取締役会等は、上記の各管理責任者について牽制機能が有効に働く態勢を整備しているか。特に、当該管理責任者が他の業務との兼務をする場合、営業推進部門等からの干渉を防止する態勢となっているかに留意して検証する。

#### ④【営業推進部門等における顧客保護等管理態勢の整備】

(i) 取締役会等は、各管理者若しくは担当部門又は各管理責任者を通じ、営業推進部門等を含む顧客保護等管理の必要性が存在する部門・部署・職員等に対し、遵守すべき内部規程・業務細則等を周知させ、遵守させる態勢を整備するなど、顧客保護等管理の実効性を確保する態勢を整備しているか。例えば、各管理者若しくは担当部門又は各管理責任者に、営業推進部門等が遵守すべき内部規程・業務細則等を特定させ、効果的な研修を定期的に行わせる等の具体的な施策を行うよう指示しているか。特に、代理店など社外の保険募集人やその所属する組織に対しても内部規程・業務細則等を遵守させる態勢を整備し、遵守状況を把握する態勢となっているか。

(ii) 取締役会等は、各部門又は部署に、顧客情報を管理する顧客情報管理担当者を配置し、その責任及び権限を明確化しているか。また、顧客情報管理担当者は、その業務に関し十分な知識及び経験を有する者となっているか。

(iii) 取締役会等は、顧客サポート等のために、顧客がアクセスしやすい相談窓口等を適切に配置しているか。

#### ⑤【外部委託先及び代理店に対する顧客情報保護の徹底】

(i) 取締役会等は、顧客情報について、委託契約等に基づく外部委託先（以下「外部委託先」という。）及び代理店が取り扱う顧客情報の性質及び量等に応じた取扱ルール及び責任を明確に定めているか。

(ii) 取締役会等は、外部委託先及び代理店の管理について責任部署を明確にし、当該責任部署に顧客情報管理担当者を置いているか。

(iii) 取締役会等は、外部委託先及び代理店の顧客情報管理が定期的に点検される態勢を整備しているか。

(iv) 取締役会等は、顧客情報保護のための施策が外部委託先及び代理店に適切に伝達され、また、外部委託先及び代理店の事故等が責任部署に対して迅速かつ正確に報

告される態勢を整備しているか。

#### ⑥【取締役会等への報告・承認態勢の整備】

取締役会等は、報告事項及び承認事項を適切に設定した上で、担当部門の管理者又は管理責任者に、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等に対し状況を報告させ、又は承認を求めさせる態勢を整備しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告させる態勢を整備しているか。

#### ⑦【監査役への報告態勢の整備】

取締役会は、監査役へ直接報告されるべき事項を特定した場合には、報告事項を適切に設定した上で担当部門の管理者又は管理責任者からの直接の報告を行わせる態勢を整備しているか。<sup>7</sup>

#### ⑧【内部監査実施要領及び内部監査計画の策定】

取締役会等は、内部監査部門又は内部監査部門長に、顧客保護等管理について監査すべき事項を適切に特定させ、内部監査の実施対象となる項目及び実施手順を定めた要領（以下「内部監査実施要領」という。）並びに内部監査計画を策定させた上で承認しているか。<sup>8</sup>

#### ⑨【内部規程・組織体制の整備プロセスの見直し】

取締役会等は、定期的に又は必要に応じて随時、顧客保護等管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、内部規程・組織体制の整備プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

### 3. 評価・改善活動

#### (1) 分析・評価

##### ①【顧客保護等管理の分析・評価】

取締役会等は、監査役監査、内部監査及び外部監査<sup>9</sup>の結果、各種調査結果並びに各部門からの報告等全ての顧客保護等管理の状況に関する情報に基づき、顧客保護等管理の状況を的確に分析し、顧客保護等管理の実効性の評価を行った上で、態勢上の弱点、問題点等改善すべき点の有無及びその内容を適切に検討するとともに、その原因を適切に検証しているか。また、必要な場合には、利害関係者以外の者によって構成された調査委員会等を設置する等、その原因究明については万全を期し

<sup>7</sup> このことは、監査役が自ら報告を求めることを妨げるものではなく、監査役の権限及び活動を何ら制限するものではないことに留意する。

<sup>8</sup> 内部監査計画についてはその基本的事項について承認すれば足りる。

<sup>9</sup> ここに言う外部監査は、会計監査人による財務諸表監査に限定するものではないが、現状では、制度上義務付けられている財務諸表監査及び同監査手続の一環として実施される内部管理態勢の有効性等の検証以外の外部監査を義務付けるものではないことに留意する必要がある。

ただし、保険会社が、内部管理態勢の有効性等を確保するため、財務諸表監査と別に外部監査を受けている場合は、財務諸表監査の結果と併せて、内部管理態勢の有効性等を総合的に検証することとなる。

ているか。

②【分析・評価プロセスの見直し】

取締役会等は、定期的に又は必要に応じて随時、顧客保護等管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、分析・評価プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

(2) 改善活動

①【改善の実施】

取締役会等は、上記3.(1)の分析・評価及び検証の結果に基づき、必要に応じて改善計画を策定しこれを実施する等の方法により、適時適切に当該問題点及び態勢上の弱点の改善を実施する態勢を整備しているか。

②【改善活動の進捗状況】

取締役会等は、改善の実施について、その進捗状況を定期的に又は必要に応じて随時、検証し、適時適切にフォローアップを図る態勢を整備しているか。

③【改善プロセスの見直し】

取締役会等は、定期的に又は必要に応じて随時、顧客保護等管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、改善プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

## II. 各管理責任者による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況

### 【検証ポイント】

- ・ 本章においては、各管理者及び担当部門並びに各管理責任者が果たすべき役割と負うべき責任について検査官が検証するためのチェック項目を記載している。
- ・ 本チェックリストでは、顧客サポート等管理、顧客情報管理、外部委託管理及び利益相反管理については、それらに係る態勢の整備及びその実効的機能の確保の役割・責任は、それぞれ各顧客保護等の管理責任者にあることを前提として記述する。各管理責任者が行うべき役割は広範囲にわたるため、管理責任者のみでは十分な確保を図ることができないと取締役会が判断する場合に、顧客保護等管理のための部門や部署を設置して管理させる方法や、営業推進部門等を含む顧客保護の必要性がある部門や部署等に担当者を配置し、管理責任者と連携する等の方法により管理を行う場合も想定される。この場合、その業務の遂行に必要な知識と経験を有する人員を適切な規模で配置し、業務の遂行に必要な権限を与えているか等を実証的に検証し分析した上で、顧客保護等の態勢が実効的に機能しているかを確認する。
- ・ II. の各チェック項目の検証において問題点の発生が認められた場合、当該問題点がI. のいずれの要素の欠如又は不十分に起因して発生したものであるかをI. のチェックリストにおいて漏れなく検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官が発見した問題点を経営陣が認識していない場合には、特に上記I. の各態勢及びその過程が適切に機能していない可能性も含め、厳格に検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官は、前回検査における指摘事項のうち、軽微でない事項の改善状況について検証し、実効性ある改善策が策定され実行されているか否か確認する。

### 1. 保険契約管理態勢

#### (1) 管理者の役割・責任

##### ① 内部規程等の策定

##### (i) 【保険契約管理規程及び保険契約管理マニュアルの整備・周知】<sup>10</sup>

- イ. 管理者は、保険契約管理の迅速性及び適切性を確保する必要性及び重要性を十分に理解しているか。
- ロ. 管理者は、顧客保護等管理方針に則り、保険契約管理の迅速性及び適切性を確保するための取決めを明確に定めた内部規程（以下「保険契約管理規程」という。）を策定しているか。
- ハ. 管理者は、顧客保護等管理方針及び保険契約管理規程に則り、保険契約管理において遵守すべき手続等を明確に定めた業務細則（以下「保険契約管理マニュアル」

<sup>10</sup> 保険契約管理規程及び保険契約管理マニュアルを分別する必要は必ずしもないことに注意する。また、保険会社によってはコンプライアンス・マニュアル等に一体化されている場合もある。これらの形式にこだわらず、記載すべき事項が漏れなく明文化され、必要のある者に周知徹底され、適切に管理されていることを検証する。

という。)を策定しているか。

ニ. 保険契約管理規程は、リーガル・チェック等を経て、取締役会等の承認を受けた上で、組織内に周知されているか。

**(ii) 【保険契約管理規程の内容】**

保険契約管理規程の内容は、業務の規模・特性に応じ、保険契約管理の迅速性及び適切性の確保について必要な取決めを網羅し、適切に規定されているか。例えば、以下の項目について明確に記載される等、適切なものとなっているか。

- ・ 契約管理部門の役割・責任及び組織に関する取決め
- ・ 保険契約管理の状況のモニタリングに関する取決め
- ・ 保険契約管理の処理の記録等の保存に関する取決め
- ・ 新規商品等の承認・審査に関する取決め
- ・ 取締役会等に対する報告に関する取決め
- ・ コンプライアンス統括部門、保険募集管理部門及び顧客サポート等管理責任者等との間の連携・情報伝達に関する取決め

**(iii) 【保険契約管理マニュアルの内容】**

保険契約管理マニュアルの内容は、保険会社の営む業務の内容及び方法に応じ、保険契約管理の具体的な手続等を網羅し、詳細かつ平易に規定されているか。例えば、以下の点について、明確に記載される等適切な内容となっているか。

- ・ 保険契約の成立、保険料の収入処理、契約内容の変更処理、解約、失効管理、復活、契約更改等の保険契約管理に係る事務の処理に関する手続
- ・ 保険契約管理の手続において顧客になすべき通知・連絡・案内・説明等の対象事項の特定並びにそれらについての方法及び内容
- ・ 保険契約管理の関係で顧客からなされることが想定される問い合わせ・相談・要請等に対する対応・回答等の方法及び内容
- ・ 法令や顧客保護等との関係から行ってはならない行為等（例えば、過剰な解約防止折衝）
- ・ コンプライアンス統括部門、保険募集管理部門及び顧客サポート等管理責任者等に対する情報伝達の手続

**② 態勢の整備**

**(i) 【管理者による契約管理部門の態勢整備】**

管理者は、顧客保護等管理方針及び保険契約管理規程に基づき、迅速かつ適切な保険契約管理を行うため、契約管理部門の態勢を整備し、牽制機能を発揮させるための施策を実施しているか。

**(ii) 【関係業務部門及び営業拠点等における保険契約管理に係る態勢の整備】**

管理者は、保険契約管理規程、保険契約管理マニュアル及びその他の保険契約管理に関する取決めを関係業務部門及び営業拠点等において保険契約管理を行う者に

遵守させ、適切な保険契約管理を行うための態勢を整備し、その実効性を確保するための具体的施策を実施しているか。

**(iii) 【指導・監督態勢】**

管理者は、保険契約管理に係る事務を適時・適切に実施できるよう、関係業務部門及び営業拠点等に対して、適切かつ十分な指導・監督を行う態勢を整備しているか。

**(iv) 【連絡・連携態勢】**

管理者は、保険契約管理に係る事務の遂行上発見されたコンプライアンスに係る問題について、速やかにコンプライアンス統括部門等に報告する態勢を整備しているか。

**(v) 【保険契約管理に関するモニタリング態勢】**

管理者は、関係業務部門及び営業拠点等における迅速かつ適切な保険契約管理を確保するため、保険契約管理マニュアルの遵守状況等を継続的にモニタリングする態勢を整備しているか。

**(vi) 【新規商品等に関する態勢整備】**

管理者は、新規商品等に関し、新商品委員会等の要請を受けた場合、新規商品等管理方針や保険契約管理規程等に基づき、事前に当該新規商品等に関する規制、内部規程等を調査し、顧客保護等の観点から生じうる問題点を洗い出した上で、新商品委員会等に報告する態勢を整備しているか。

**(vii) 【取締役会等への報告態勢】**

管理者は、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等に対し、取締役会等が設定した報告事項を報告する態勢を整備しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告しているか。

**(viii) 【監査役への報告態勢】**

管理者は、取締役会の決定事項に従い、監査役へ直接報告を行っているか。

**③ 評価・改善活動**

管理者は、定期的に又は必要に応じて随時、保険契約管理規程及び保険契約管理マニュアルの遵守状況等、保険契約管理の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏まえ、保険契約管理態勢の実効性を検証し、適時に保険契約管理規程及び保険契約管理マニュアルの内容、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し改善のための提言を行っているか。

**(2) 契約管理部門の役割・責任**

**① 【保険契約管理に係る具体的施策等の実施】**

契約管理部門は、関係業務部門及び営業拠点等に対し、迅速かつ適切な保険契約管理を確保するための具体的な方策を指示し、各部署における保険契約管理が適切に行われるよう、指導・監督を行う等適切に管理しているか。

**②【連絡・連携の実施】**

- (i) 契約管理部門は、保険契約管理に係る事務の遂行上発見したコンプライアンスに係る問題について、速やかにコンプライアンス統括部門等に報告しているか。
- (ii) 契約管理部門は、内部監査部門、コンプライアンス統括部門及び顧客サポート等管理責任者等との連携により内部監査結果、不祥事件、苦情・問い合わせ等で把握した問題点について、必要に応じて見直し、改善しているか。

**③【保険契約管理に関するモニタリングの実施】**

契約管理部門は、保険契約管理の迅速性及び適切性を確保する観点から、関係業務部門及び営業拠点等における保険契約管理マニュアルの遵守状況等につき、継続的なモニタリングを実施しているか。

**④【新規商品等に関する取扱い】**

契約管理部門は、新規商品等の取扱いを行う場合に、事前に当該新規商品等に関する規制、内部規程等を調査し、保険契約管理の観点から生じうる問題点を洗い出しているか。これらの検討に当たっては、営業推進部門から不当な影響を受けることなく行っているか。

また、保険契約時等において顧客に対し適切な対応が図られるよう態勢を整備しているか。例えば、契約データ管理等を適切に行う態勢を整備しているか。

## 2. 保険金等支払管理態勢

### (1) 管理者の役割・責任

#### ① 内部規程等の策定

##### (i) 【保険金等支払管理規程及び保険金等支払管理マニュアルの整備・周知】<sup>11</sup>

イ. 管理者は、保険金等支払管理の迅速性及び適切性を確保する必要性及び重要性を十分に理解しているか。

ロ. 管理者は、顧客保護等管理方針に則り、保険金等支払管理の迅速性及び適切性を確保するための取決めを明確に定めた内部規程（以下「保険金等支払管理規程」という。）を策定しているか。

ハ. 管理者は、顧客保護等管理方針及び保険金等支払管理規程に則り、保険金等支払管理において遵守すべき手続及び支払査定における判断基準（以下「支払査定基準」という。）等を明確に定めた業務細則（以下「保険金等支払管理マニュアル」という。）を策定しているか。

ニ. 保険金等支払管理規程及び保険金等支払管理マニュアルの策定等による業務プロセスの整備は、「保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン」、「正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン」、「告知義務違反に詐欺取消しを適用するにあたっての留意点」（社）生命保険協会）等の自主ガイドラインの内容を踏まえたものとなっているか。

ホ. 保険金等支払管理規程は、リーガル・チェック等を経て、取締役会等の承認を受けた上で、組織内に周知されているか。

ヘ. 支払査定基準については、リーガル・チェック等を受けているか。また、支払査定基準のうち、詐欺無効、詐欺取消し、錯誤無効、重大事由解除、告知義務違反解除、約款上の免責などの不払事由又は解除事由の適用の基準につき、少なくとも経営に重大な影響を与える、又は保険契約者等の利益が著しく阻害される一切の事項について、取締役会等の承認を受けているか。

なお、不払事由・解除事由の適用についての考え方やその代表的事例については、保険契約者等の利益のために、十分に開示されていることが望ましい。

##### (ii) 【保険金等支払管理規程の内容】

保険金等支払管理規程の内容は、業務の規模・特性に応じ、保険金等支払管理の迅速性及び適切性の確保について必要な取決めを網羅し、適切に規定されているか。例えば、以下の項目について明確に記載される等、適切なものとなっているか。

- ・ 支払管理部門の役割・責任及び組織に関する取決め
- ・ 支払漏れ防止等のための支払部門間の連携・相互確認に関する取決め

<sup>11</sup> 保険金等支払管理規程及び保険金等支払管理マニュアルを分別する必要は必ずしもないことに注意する。また、保険会社によってはコンプライアンス・マニュアル等に一体化されている場合もある。これらの形式にこだわらず、記載すべき事項が漏れなく明文化され、必要のある者に周知徹底され、適切に管理されていることを検証する。

- ・ 査定結果の妥当性の再検証ないし事後検証に関する取決め
- ・ 保険金等支払管理の状況のモニタリングに関する取決め
- ・ 保険金等支払管理の処理の記録等の保管に関する取決め
- ・ 新規商品等の承認・審査に関する取決め
- ・ 取締役会等に対する報告に関する取決め
- ・ コンプライアンス統括部門、保険募集管理部門及び顧客サポート等管理責任者等との間の連携・情報伝達に関する取決め

### (iii) 【保険金等支払管理マニュアルの内容】

保険金等支払管理マニュアルの内容は、保険会社の営む業務の内容及び方法に並び、保険金等支払管理の具体的な手続及び査定基準等を網羅し、詳細かつ平易に規定されているか。例えば、以下の点について、明確に記載する等適切な内容となっているか。

- ・ 保険金等請求の受付、確認を要する事項の調査、保険金等支払可否判断及び支払等の保険金等支払管理事務の処理に関する手続
- ・ 調査において確認すべき項目及び確認方法
- ・ 支払査定基準
- ・ 遅延利息の付加に関する基準
- ・ 保険金等支払管理の手続において顧客になすべき通知・連絡・案内・説明等の対象事項の特定並びにそれらについての方法及び内容
- ・ 保険金等支払管理の関係で顧客からなされることが想定される問い合わせ・相談・要請等（事実の再確認や再査定の請求を含む。）に対する対応・回答等の方法及び内容
- ・ 法令や顧客保護等との関係から行ってはならない行為等（例えば、調査における違法なプライバシー侵害や不当な支払遅延）
- ・ 支払部門間の連携・相互確認の手続
- ・ コンプライアンス統括部門、保険募集管理部門及び顧客サポート等管理責任者等に対する情報伝達の手続

## ② 態勢の整備

### (i) 【管理者による支払管理部門の態勢整備】

- イ. 管理者は、顧客保護等管理方針及び保険金等支払管理規程に基づき、迅速かつ適切な保険金等支払管理を行うため、支払管理部門の態勢を整備し、牽制機能を発揮させるための施策を実施しているか。
- ロ. 管理者は、支払査定担当者の支払査定に関する能力・知識を向上させるために、例えば、医学的知識、判例等の法的知識、約款等についての研修・教育態勢を整備し、長期的な展望に基づく専門性を持った人材の育成を行っているか。

### (ii) 【関係業務部門及び営業拠点等における保険金等支払管理に係る態勢の整備】

管理者は、保険金等支払管理規程、保険金等支払管理マニュアル及びその他の保険金等支払管理に関する取決めを関係業務部門及び営業拠点等において保険金等支払管理を行う者に遵守させ、迅速かつ適切な保険金等支払管理を行うための態勢を整備し、その実効性を確保するための具体的施策を実施しているか。

**(iii) 【指導・監督態勢】**

管理者は、支払管理事務を適時・適切に実施できるよう、関係業務部門及び営業拠点等に対して、適切かつ十分な指導・監督を行う態勢を整備しているか。

**(iv) 【連絡・連携態勢】**

イ. 管理者は、支払管理事務の遂行上発見されたコンプライアンスに係る問題について、速やかにコンプライアンス統括部門等に報告する態勢を整備しているか。

ロ. 管理者は、保険金等支払いの一部又は全部を拒否する場合に、必要性がないことが明らかな事案を除き、保険募集管理部門等と連携し、保険募集時においていかなる勧誘が行われたのかを検証する態勢を整備しているか。

**(v) 【保険金等支払管理に関するモニタリング態勢】**

管理者は、関係業務部門及び営業拠点等における迅速かつ適切な保険金等支払管理を確保するため、保険金等支払管理マニュアルの遵守状況等を継続的にモニタリングする態勢を整備しているか。

**(vi) 【新規商品等に関する態勢整備】**

管理者は、新規商品等に関し、新商品委員会等の要請を受けた場合、新規商品等管理方針等に基づき、事前に当該新規商品等に関する規制、内部規程等を調査し、顧客保護等の観点から生じうる問題点を洗い出した上で、新商品委員会等に報告する態勢を整備しているか。

**(vii) 【取締役会等への報告態勢】**

管理者は、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等に対し、取締役会等が設定した報告事項を報告する態勢を整備しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告しているか。

**(viii) 【監査役への報告態勢】**

管理者は、取締役会の決定事項に従い、監査役へ直接報告を行っているか。

**③ 評価・改善活動**

管理者は、定期的に又は必要に応じて随時、保険金等支払管理規程及び保険金等支払管理マニュアルの遵守状況等、保険金等支払管理の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏まえ、保険金等支払管理態勢の実効性を検証し、適時に保険金等支払管理規程及び保険金等支払管理マニュアルの内容、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し改善のための提言を行っているか。

## (2) 支払管理部門の役割・責任

### ①【保険金等支払管理に係る具体的施策等の実施】

支払管理部門は、関係業務部門及び営業拠点等に対し、迅速かつ適切な保険金等支払管理を確保するための具体的な方策を指示し、各部署における保険金等支払管理が適切に行われるよう、指導・監督を行う等適切に管理しているか。

### ②【連絡・連携の実施】

- (i) 支払管理部門は、保険金等支払管理事務の遂行上発見したコンプライアンスに係る問題について、速やかにコンプライアンス統括部門等に報告しているか。
- (ii) 支払管理部門は、保険金等支払いの一部又は全部を拒否する場合に、必要性がないことが明らかな事案を除き、保険募集管理部門等と連携し、保険募集時においていかなる勧誘が行われたのかを検証しているか。
- (iii) 支払管理部門は、内部監査部門、コンプライアンス統括部門及び顧客サポート等管理責任者等との連携により内部監査結果、不祥事件、相談・苦情等で把握した問題点について、必要に応じて見直し、改善しているか。

### ③【保険金等支払管理に関するモニタリングの実施】

支払管理部門は、保険金等支払管理の迅速性及び適切性を確保する観点から、関係業務部門及び営業拠点等における保険金等支払管理マニュアルの遵守状況等につき、継続的なモニタリングを実施しているか。

### ④【新規商品等に関する取扱い】

支払管理部門は、新規商品等の取扱いを行う場合に、事前に当該新規商品等に関する規制、内部規程等を調査し、保険金等支払管理の観点から生じうる問題点を洗い出しているか。これらの検討に当たっては、営業推進部門から不当な影響を受けることなく行っているか。

また、保険金等支払時等において顧客に対し適切な対応が図られるよう態勢を整備しているか。

### 3. 顧客サポート等管理態勢

#### (1) 内部規程等の策定

##### ①【顧客サポート等管理規程及び顧客サポート・マニュアルの整備・周知】<sup>12</sup>

- (i) 顧客サポート等管理責任者は、顧客サポート等の適切性及び十分性を確保する必要性及び重要性を十分に理解しているか。
- (ii) 顧客サポート等管理責任者は、顧客保護等管理方針に則り、顧客サポート等の適切性及び十分性を確保するための取決めを決定し、当該業務についての管理を行うための取決めを明確に定めた内部規程（以下「顧客サポート等管理規程」という。）を策定しているか。
- (iii) 顧客サポート等管理責任者は、顧客保護等管理方針及び顧客サポート等管理規程に則り、顧客サポート等の方法及び遵守すべき手続等を定めた業務細則（以下「顧客サポート・マニュアル」という。）を策定しているか。
- (iv) 顧客サポート等管理規程は、リーガル・チェック等を経て、取締役会等の承認を受けた上で、組織内に周知されているか。

##### ②【顧客サポート等管理規程の内容】

顧客サポート等管理規程の内容は、業務の規模・特性に応じ、顧客サポート等の適切性及び十分性の確保について必要な取決めを網羅し、管理を行うための組織体制、権限・役割等を明確に定める等、適切に規定されているか。特に、以下の点について、明確に規定しているか。

- ・ 顧客サポート等のための組織体制（顧客サポート等担当部門又は顧客サポート等担当者の設置の有無、その権限と役割、社外の保険募集人との役割分担等を含む。）に関する取決め
- ・ 顧客サポート等を行う者が遵守すべき手続に関する取決め
- ・ 顧客サポート等に関する手続等の対象となる相談・苦情等の定義等に関する取決め
- ・ 金融分野における裁判外紛争解決制度（以下「金融ADR制度」という。）による苦情処理・紛争解決に関する取決め
- ・ 顧客サポート等の状況のモニタリングに関する取決め
- ・ 反社会的勢力による相談・苦情等を装った圧力に関する取決め
- ・ 顧客サポート等のために必要な情報の共有に関する取決め
- ・ 取締役会等に対する報告に関する取決め
- ・ コンプライアンス統括部門、保険募集管理部門、契約管理部門及び支払管理部門との間の連携・情報伝達に関する取決め

<sup>12</sup> 顧客サポート等管理規程及び顧客サポート・マニュアルを分別する必要は必ずしもないことに注意する。また、保険会社によってはコンプライアンス・マニュアル等に一体化されている場合もある。これらの形式にこだわらず、記載すべき事項が漏れなく明文化され、必要のある者に周知徹底され、適切に管理されていることを検証する。

### ③【顧客サポート・マニュアルの内容】

顧客サポート・マニュアルの内容は、顧客サポート等の具体的な手続を網羅し、詳細かつ平易に規定されているか。例えば、顧客サポート・マニュアルに以下の点を記載する等の方法により、顧客サポート等を行う者が適切かつ十分な顧客サポート等を行い、かつ、相談・苦情等について取締役会等に適切な情報伝達を行うことができるものとなっているか。なお、顧客サポート・マニュアルは、社外の保険募集人において相談・苦情等を受け付けた場合の役割分担が明確化され、顧客の相談・苦情等への対処が適切に行われるものとなっているか。非対面の募集形態の場合には、必要に応じ、当該募集形態に則した手続が定められているか。

- ・ 相談・苦情等の記録の作成及び保管に関する手続
- ・ 相談・苦情等の受付、内容の確認の手続
- ・ 相談・苦情等への対処の手続（相談・苦情等に関し顧客の納得を得るための対応、相談・苦情等の解決に向けた進捗管理、長期未済案件の発生防止及び相談・苦情等が紛争となった場合の手続等）
- ・ 金融ADR制度による苦情処理・紛争解決に関する手続
- ・ 相談・苦情等についての情報を関連する部門に伝達するための手続
- ・ 反社会的勢力による相談・苦情等を装った圧力に関する連絡先及び手続
- ・ 法令等違反行為が疑われる場面の典型例及び法令等違反行為が疑われる場合の担当部門の連絡先（コンプライアンス統括部門等）

## (2) 顧客サポート等の実施

### ①【顧客サポート等に係る管理態勢の整備】

- (i) 顧客サポート等管理責任者は、顧客サポート等管理規程、顧客サポート・マニュアル及びその他の顧客サポート等に関する取決めを顧客サポート等を行う者に遵守させ、適切かつ十分な顧客サポート等を行うための態勢を整備し、その実効性を確保するための具体的施策を実施しているか。
- (ii) 顧客サポート等管理責任者は、相談・苦情等の内容や顧客の要望等に応じ、顧客に対して適切な外部機関等（金融ADR制度において保険会社が利用している外部機関を含む。以下同じ。）の紹介及び当該外部機関等の手続の概要等について情報を提供する態勢を整備しているか。また、迅速な苦情処理・紛争解決のため、外部機関等に対し適切に協力する態勢を整備しているか。
- (iii) 顧客サポート等管理責任者は、顧客から相談・苦情等を受けた場合においては、外部機関等に対して紛争解決手続の申立てを安易に行うのではなく、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性について適切に検討する態勢を整備しているか。
- (iv) 顧客サポート等管理責任者は、金融ADR制度への対応として、特に、以下の点

について態勢を整備しているか。<sup>13</sup>

イ. 指定紛争解決機関（以下「指定ADR機関」という。）が存在する場合

(イ) 指定ADR機関との間で速やかに手続実施基本契約を締結しているか。また、指定ADR機関に変動があった場合は、顧客の保護及び利便の向上の観点から最善の策を選択し、速やかに必要な措置を講じているか。さらに、指定ADR機関と締結した手続実施基本契約の内容を適切に履行する態勢を整備しているか。

(ロ) 手続実施基本契約を締結した指定ADR機関の商号又は名称及び連絡先を適切に公表しているか。公表する際は、顧客にとって分かりやすいように表示しているか（例えば、ホームページで公表する場合において、顧客が容易に金融ADR制度の利用に関するページにアクセスできるような表示が望ましい）。

また、注意喚起情報、契約締結前交付書面等、金融ADR制度への対応内容を記載することが法令等で義務付けられている書面について、指定ADR機関の商号又は名称及び連絡先を記載しているか。

(ハ) 金融商品取引業者が組成した金融商品を保険会社が販売する場合、当該商品を組成した金融商品取引業者や、当該商品を販売した保険会社といった、業態の異なる複数の業者が関係することになるため、顧客の問題意識を把握した上で、問題の発生原因に応じた適切な指定ADR機関を紹介するなど、丁寧な対応を行っているか。

ロ. 指定ADR機関が存在しない場合

(イ) 業務の規模・特性等を踏まえ、以下の各事項のうち一つ又は複数を経済処理措置・紛争解決措置として適切に選択し、選択した措置が適切に機能する態勢を整備しているか。なお、その際は、例えば、顧客が苦情・紛争を申し出るに当たり、顧客にとって地理的にアクセスしやすい環境を整備するなど、顧客の利便の向上に資するような取組みを行うことが望ましい。

a. 苦情処理措置

- ・ 苦情処理に従事する従業員への助言・指導を消費生活専門相談員等に行わせること
- ・ 当該保険会社で業務運営体制・社内規則等を整備し、公表等すること
- ・ 金融商品取引業協会、認定投資者保護団体を利用
- ・ 国民生活センター、消費生活センターを利用
- ・ 他の業態の指定ADR機関を利用
- ・ 苦情処理業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用

b. 紛争解決措置

- ・ 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に定める認証紛争解決手

<sup>13</sup> 本項目により具体的事例を検証する際には、監督指針を踏まえる必要があることに留意する。

続を利用

- ・ 金融商品取引業協会、認定投資者保護団体を利用
- ・ 弁護士会を利用
- ・ 国民生活センター、消費生活センターを利用
- ・ 他の業態の指定ADR機関を利用
- ・ 紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用

(ロ) 契約締結前交付書面等、金融ADR制度への対応内容を記載することが法令等で義務付けられている書面について、例えば、保険会社が外部機関を利用している場合においては当該外部機関の商号又は名称及び連絡先を記載するなど、実態に即して適切な事項を記載しているか。なお、保険会社が外部機関を利用している場合、顧客保護の観点から、例えば、顧客が苦情・紛争を申し出るに当たり、外部機関を利用できることや、外部機関の商号又は名称及び連絡先、その利用方法等、外部機関に関する情報について、顧客にとって分かりやすいように、周知・公表を行うことが望ましい。

(ハ) 金融商品取引業者が組成した金融商品を保険会社が販売する場合については、本チェックリストⅡ. 3. (2)① (iv) イ. (ハ)を参照。

## ②【相談窓口の充実等】

(i) 顧客サポート等管理責任者は、相談・苦情等を受け付けることができる窓口における相談・苦情等の対応の充実、強化を図るための措置を講じているか。また、例えば、インターネット上の窓口、アンケート、匿名の意見を投書できる意見箱等のチャネルを設置する等、幅広く相談・苦情等を受け付ける取組を実施しているか。さらに、これらの取組について広く公開するとともに、分かりやすく周知しているか。例えば、インターネットなど非対面の募集形態に係る顧客に対し、顧客がアクセスしやすい相談・苦情等の窓口や申出の方式等について広く公開するとともに、分かりやすく周知しているか。

(ii) コールセンターにより相談窓口を設置している場合には、適切な知識・経験を有する人員を配置するなどのほか、研修等の実施による顧客サポート・マニュアルの周知徹底に対しても十分な配慮を行っているか。

(iii) 顧客サポート等管理責任者は、社外の保険募集人に対し、相談・苦情等の状況に応じて、相談・苦情等を受け付けることができる窓口における相談・苦情等の対応の充実・強化を図るための措置を講じているか。また、当該保険募集人の規模・特性等を踏まえ、必要に応じ、相談・苦情等を受け付ける専門の相談窓口を整備させているか。

## ③【顧客サポート等の適切性】

(i) 顧客からの相談・苦情等を受けた役職員等は、顧客サポート・マニュアルに従い関連部署と連携の上、適時適切に対応する態勢となっているか。また、相談・苦情

等の解決に向けた進捗管理を適時適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行う態勢となっているか。

- (ii) 反社会的勢力による相談・苦情等を装った圧力に対しては、通常の相談・苦情等と区別し、断固たる対応をとるためコンプライアンス統括部門等に速やかに連絡し、必要があれば警察等関係機関との連携をとった上で適切に対処しているか。

#### ④【記録、保存及び報告】

- (i) 顧客サポート等管理責任者は、顧客からの相談・苦情等（社外の保険募集人が受け付けたものを含む。）の内容について、その対処結果を含めて、記録簿等により記録・保存するとともに、一元的に管理しているか。
- (ii) 顧客サポート等管理責任者は、顧客からの相談・苦情等の内容及び対処結果を、適時にコンプライアンス統括部門、保険募集管理部門、内部監査部門等に報告しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事項については、速やかにコンプライアンス統括部門、保険募集管理部門、内部監査部門等の適切な部署へ報告するとともに、取締役会等に報告しているか。

#### ⑤【相談・苦情等の原因分析及び改善の実施】

顧客サポート等管理責任者は、相談・苦情等の内容及び対処結果について、指定ADR機関より提供された情報等も活用しつつ、分析し、必要な調査を行って相談・苦情等の発生原因を把握した上、その分析に基づき、必要に応じて取締役会等に対する改善のための提言や関連部署に対し報告・改善を求める等、改善に向けた取組を不断に行う態勢を整備しているか。特に、繰り返し生じる相談・苦情等については、何らかの問題が生じている可能性を含め十分検討し、適切な取組に向け、具体的な方策をとっているか。

#### ⑥【顧客サポート等に関するモニタリングの実施】

顧客サポート等管理責任者は、顧客サポート・マニュアルの遵守状況のモニタリング等により、顧客サポート等の適切性及び十分性が確保されているか継続的に確認し、必要に応じて抑止行動をとっているか。コールセンターにより相談窓口を設置している場合には、その混雑の程度をモニタリングし、適切な顧客サポート等が迅速に行われているか検証しているか。

#### ⑦【取締役会等への報告態勢】

顧客サポート等管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時取締役会等に対し報告すべき事項を報告しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告しているか。

#### ⑧【監査役への報告態勢】

顧客サポート等管理責任者は、取締役会の決定事項に従い、監査役へ直接報告を行っているか。

### (3) 評価・改善活動

顧客サポート等管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、顧客サポート等管理規程及び顧客サポート・マニュアルの遵守状況等顧客サポート等に関する管理の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏まえ、顧客サポート等管理態勢の実効性を検証し、適時に顧客サポート等管理規程及び顧客サポート・マニュアルの内容、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し、改善のための提言を行っているか。

#### 4. 顧客情報管理態勢

##### (1) 内部規程等の策定

###### ①【顧客情報管理規程及び顧客情報管理マニュアルの整備・周知】

- (i) 顧客情報統括管理責任者は、顧客情報管理の適切性を確保する必要性及び重要性を十分に理解しているか。
- (ii) 顧客情報統括管理責任者は、顧客保護等管理方針に則り、顧客情報管理の適切性を確保するための組織体制及び顧客情報管理に関するモニタリングの方法を決定し、当該業務についての管理を行うための取決めを明確に定めた内部規程（以下「顧客情報管理規程」という。）を策定しているか。また、顧客情報管理規程は、リーガル・チェック等を経て、取締役会等の承認を受けた上で、組織内に周知されているか。
- (iii) 顧客情報統括管理責任者は、顧客保護等管理方針及び顧客情報管理規程に則り、顧客情報管理の方法及び遵守すべき手続等を定めた業務細則（以下「顧客情報管理マニュアル」という。）を策定し組織内に周知しているか。

###### ②【顧客情報管理規程の内容】

顧客情報管理規程の内容は、業務の規模・特性に応じ、顧客情報管理の適切性の確保についての管理に必要な取決めを網羅し、管理を行うための組織体制、権限及び役割、方法等を明確に定める等、適切に規定されているか。

###### ③【顧客情報管理マニュアルの内容】

顧客情報管理マニュアルの内容は、顧客情報管理に必要な手続を網羅し、詳細かつ平易に規定されているか。特に、以下の点について定めているか。

- ・ 管理の対象となる帳票や電子媒体等
- ・ 管理の対象となる帳票や電子媒体等に関し、収納する場所、廃棄方法等適切に管理するための方法
- ・ アクセスできる役職者の範囲、アクセス権の管理方法
- ・ 顧客情報を外部に持ち出す場合の顧客情報の漏えいを防止するための取扱い方法
- ・ 漏えい事故が発生した場合の対応方法（顧客情報統括管理責任者や顧客情報管理担当者及び当局への報告、必要に応じた情報のアクセス制限や顧客への説明など情報漏えいによる二次被害を防止するための方策など）

##### (2) 顧客情報管理の実施

###### ①【顧客情報管理に係る態勢整備】

顧客情報統括管理責任者は、顧客情報管理規程及び顧客情報管理マニュアル等を顧客情報管理担当者を通じて遵守させ、関係業務部門及び営業拠点等に対し、顧客情報の適切な取扱いを確保し牽制機能を発揮する態勢を整備し、その実効性を確保

するための具体的施策を実施しているか。

## ②【指導・監督】

顧客情報統括管理責任者は、顧客情報管理事務を適時・適切に実施できるよう、関係業務部門及び営業拠点等に対して、指導・監督を行う等適切に管理しているか。

## ③【システム対応】

顧客情報統括管理責任者は、システム担当部門又はシステム担当者を通じて、以下のような対応を行っているか。

- (i) 顧客情報のプリントアウトやダウンロードについて、適切な方法により、利用目的に応じたデータの内容・量の制限を行っているか。
- (ii) 顧客情報へのアクセスについて、職制や資格に応じて必要な範囲内に制限しているか。
- (iii) 顧客の重要情報について、アクセス記録を保存し、検証しているか。
- (iv) 顧客の重要情報へのアクセスについて、管理者と担当者の分離等により相互牽制を図っているか。
- (v) パソコンやホストコンピュータ等に保存された顧客情報データについて、顧客情報データベースへのアクセスにおけるパスワードの設定や認証システムの整備、暗号化等により保護されているか。
- (vi) 外部委託先との間における顧客情報のやり取りに関しては、システム上必要な保護措置を講じているか。

## ④【顧客情報漏えい時の事後対応の管理状況】

- (i) 顧客情報統括管理責任者は、顧客情報の漏えいが発生した場合、担当の顧客情報管理担当者に、顧客情報統括管理責任者に対して直ちに報告させる態勢を整備しているか。
- (ii) 顧客情報統括管理責任者は、顧客情報の漏えいが発生した場合、顧客情報管理規程に従い、速やかにコンプライアンス統括部門及び取締役会等に報告する態勢となっているか。
- (iii) 顧客情報統括管理責任者は、顧客情報の漏えいが発生した場合、当局への報告、必要に応じた情報のアクセス制限や顧客への説明など情報漏えいによる二次被害を防止するための方策などを行っているか。また、顧客情報の漏えいが発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策を講じているか。

## ⑤【各部門の顧客情報管理状況等のモニタリング】

顧客情報統括管理責任者は、顧客情報管理担当者を通じて、各部門の内部規程及び顧客情報管理マニュアルの遵守状況及び顧客情報の管理状況について継続的にモニタリングを実施しているか。

## ⑥【代理店及び外部委託先の顧客情報管理状況のモニタリング】

顧客情報統括管理責任者又は顧客情報管理担当者は、代理店及び外部委託先が顧

客情報を適切に管理し、事故発生時においても適切に所定の対応を行っているかについて把握しているか。

**⑦【取締役会等への報告態勢】**

顧客情報統括管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時取締役会等に対し報告すべき事項を報告しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告しているか。

**⑧【監査役への報告態勢】**

顧客情報統括管理責任者は、取締役会の決定事項に従い、監査役へ直接報告を行っているか。

**(3) 評価・改善活動**

顧客情報統括管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、顧客情報管理規程及び顧客情報管理マニュアルの遵守状況等、顧客情報管理の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏まえ、顧客情報管理態勢の実効性を検証し、適時に顧客情報管理規程及び顧客情報管理マニュアルの内容、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し、改善のための提言を行っているか。

## 5. 外部委託管理態勢

### (1) 内部規程等の策定

#### ①【外部委託規程の整備・周知】

- (i) 外部委託管理責任者は、顧客保護等管理方針に則り、外部委託に関し、その管理の方法、確認すべき項目及び手続に関する取決め及び判断基準等を定めた内部規程（以下「外部委託規程」という。）を策定しているか。
- (ii) 外部委託規程は、リーガル・チェック等を受け、取締役会等の承認を受けた上で、組織内に周知されているか。

#### ②【外部委託規程の内容】

外部委託規程の内容は、業務の規模・特性に応じ、外部委託管理の適切性の確保についての管理に必要な取決めを網羅し、管理を行うための組織体制、権限及び役割、方法等を明確に定める等、適切に規定されているか。特に、以下の事項について定めているか。

- ・ 外部委託先の選定に関する取決め
- ・ 外部委託先に対するモニタリングに関する取決め
- ・ 外部委託先との契約を解除する場合の顧客情報の取扱いに関する取決め

### (2) 外部委託管理の実施

#### ①【委託業務の的確な遂行を確保するための措置】

外部委託管理責任者は、業務を第三者（保険会社の親会社・子会社・関連会社を含む。）に委託する場合、当該業務の規模・特性に応じ、その的確な遂行を確保するための措置（委託契約等において外部委託先に対して態勢整備を求めることを含む。）を講じているか。

#### ②【外部委託先の選定】

外部委託管理責任者は、事務リスク管理部門やシステムリスク管理部門等と連携し、外部委託の実施前に当該外部委託業務に内在するオペレーショナル・リスクを特定し、サービスの質や存続の確実性等のリスク管理上の問題点を認識した上で、外部委託業務を的確、公正かつ効率的に遂行することができる能力を有する者に委託するための措置を講じているか。

#### ③【委託契約の締結】

外部委託管理責任者は、委託契約の内容について、事前にリーガル・チェック等を受けた上、委託する業務の規模・特性に応じ、適切な措置を講じることができる内容の契約となっているか確認する態勢を整備しているか。

#### ④【外部委託先に対するモニタリングの実施】

外部委託管理責任者は、外部委託先における外部委託業務の実施状況を、定期的に又は必要に応じて随時確認すること等により、外部委託先が当該業務を委託契約

に従い的確に遂行しているかを検証し、必要に応じ改善させる等、外部委託先に対する必要かつ適切な監督等を行うための措置を講じているか。例えば、外部委託先との間の委託契約において、監督、モニタリング、報告に関する条項を適切に規定する等により、適時適切な対応が可能なものとなっているか。

#### ⑤【外部委託先の業務に関する相談・苦情等処理態勢】

外部委託管理責任者は、外部委託先（代理店を含む。）が行う外部委託業務に係る顧客からの相談・苦情等を適切かつ迅速に処理するために必要な措置を講じているか。例えば、相談・苦情等について顧客から当該保険会社への直接の連絡体制を設けるなど適切な相談・苦情等処理態勢が整備されているか。

また、相談・苦情等について、顧客から外部委託先に申出があった場合には、外部委託先から当該保険会社へ漏れなく報告される態勢が整備されているか。

#### ⑥【外部委託先の業務のバックアップ態勢】

外部委託管理責任者は、外部委託先が外部委託業務を適切に行うことができない事態が生じた場合には、他の適切な外部委託先を選定し、当該外部委託業務を速やかに移管する等、顧客の保護を図る観点から当該外部委託業務に支障が生じることを防止するための措置を講じているか。

特に、顧客からの契約内容の変更処理、解約、復活、契約更改等の申出又は保険金の請求等の受付について外部委託を行っている場合においては、当該外部委託業務の速やかな移管とともに、移管先について、顧客に対し、速やかに周知を行うための措置を講じているか。

#### ⑦【委託契約の変更・解除等】

外部委託管理責任者は、保険会社の業務の健全かつ適切な運営を確保し、外部委託業務に係る顧客の保護を図るため必要がある場合には、速やかに当該外部委託業務の委託契約の変更又は解除等の必要な措置を講ずるための事前の方策を講じているか。

#### ⑧【顧客情報保護措置】

外部委託管理責任者は、外部委託先及び代理店における顧客情報管理のための措置を講じているか。

例えば、外部委託契約及び代理店委託契約において顧客情報の目的外使用の禁止、守秘義務を課する等の措置が講じられているか。また、個人である顧客に関する情報の取扱いを委託する場合には、適切に取り扱われるよう外部委託先及び代理店に対する適切な監督が行われるための措置を講じているか。

#### ⑨【取締役会等への報告態勢】

外部委託管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等に対し報告すべき事項を報告しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告しているか。

**⑩【監査役への報告態勢】**

外部委託管理責任者は、取締役会の決定事項に従い、監査役へ直接報告を行っているか。

**(3) 評価・改善活動**

外部委託管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、外部委託規程の遵守状況等外部委託管理の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏まえ、外部委託管理態勢の実効性を検証し、適時に外部委託管理規程の内容、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じ取締役会等に対し、改善のための提言を行っているか。

## 6. 利益相反管理態勢

### (1) 内部規程等の策定

#### ①【利益相反管理規程の策定】

- (i) 利益相反管理責任者は、利益相反管理の適切性を確保する必要性及び重要性を十分に理解しているか。
- (ii) 利益相反管理責任者は、顧客保護等管理方針に則り、利益相反管理の適切性を確保するための取決めを明確に定めた内部規程（以下「利益相反管理規程」という。）を策定しているか。
- (iii) 利益相反管理規程は、リーガル・チェック等を受け、取締役会等の承認を受けた上で、組織内に周知されているか。

#### ②【利益相反管理規程の内容】

利益相反管理規程の内容は、当該保険会社又はグループ関連会社の業務の規模・特性に応じ、法令<sup>14</sup>に基づく利益相反管理の実施方針において定めるべき事項を含め、利益相反管理の適切性の確保についての必要な取決めを網羅し、管理を行うための組織体制、権限及び役割、方法等を明確に定める等、適切に規定されているか。特に、以下の事項について定めているか。

- ・ 利益相反管理のための組織体制（利益相反管理担当部門又は利益相反管理担当者の設置の有無、その権限と役割等を含む。）に関する取決め
- ・ 利益相反管理を行う者が遵守すべき手続に関する取決め
- ・ 利益相反管理の状況のモニタリングに関する取決め
- ・ 利益相反のおそれがある取引の特定に関する取決め
- ・ 利益相反管理の方法に関する取決め
- ・ 利益相反管理に関する記録の保存に関する取決め
- ・ 利益相反管理のために必要な情報の集約に関する取決め
- ・ 取締役会等に対する報告に関する取決め
- ・ コンプライアンス統括部門及び顧客情報統括管理責任者等との間の連携・情報伝達に関する取決め

### (2) 利益相反管理の実施

#### ①【利益相反管理に係る態勢整備】

- (i) 利益相反管理責任者は、利益相反管理規程を遵守させる等、適切かつ十分な利益相反管理を行うための態勢を整備し、その実効性を確保するための具体的施策を実施しているか。特に、利益相反管理について、営業部門からの独立性を確保することなどにより、牽制機能を発揮する態勢を整備しているか。
- (ii) 利益相反管理責任者は、利益相反管理を行うにあたり、コンプライアンス統括部

<sup>14</sup> 規則第53条の14第1項第3号。

門及び顧客情報統括管理責任者等との連携を適切に行う態勢を整備しているか。

#### ②【指導・監督】

利益相反管理責任者は、利益相反管理を適時・適切に実施できるよう、関係業務部門及び営業拠点等に対して、指導・監督を行う等適切に管理しているか。

#### ③【利益相反のおそれがある取引の特定】

利益相反管理責任者は、利益相反のおそれがある取引を適切に特定するための態勢を整備しているか。

#### ④【利益相反管理の方法】

利益相反管理責任者は、例えば以下のような方法により、又は以下のような方法を組み合わせることにより、適切かつ十分な利益相反管理を確保するための態勢を整備しているか。

- ・ 利益相反を発生させる可能性のある部門を分離する方法
- ・ 利益相反のおそれがある取引の一方又は双方の取引条件又は方法を変更する方法
- ・ 利益相反のおそれがある取引の一方の取引を中止する方法
- ・ 利益相反のおそれがあることを顧客に開示する方法

#### ⑤【記録・保存】

利益相反管理責任者は、利益相反のおそれがある取引の特定及び顧客の利益を保護するために実施した利益相反管理の方法等について、適切に記録・保存しているか。

#### ⑥【利益相反管理に関するモニタリングの実施】

利益相反管理責任者は、利益相反管理規程の遵守状況のモニタリング等により、利益相反管理の適切性及び十分性が確保されているか継続的に確認し、必要に応じて抑止行動をとっているか。

#### ⑦【取締役会等への報告態勢】

利益相反管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等に対し報告すべき事項を報告しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告しているか。

#### ⑧【監査役への報告態勢】

利益相反管理責任者は、取締役会の決定事項に従い、監査役へ直接報告を行っているか。

### (3) 評価・改善活動

利益相反管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、利益相反管理規程の遵守状況等利益相反管理の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏まえ、利益相反管理態勢の実効性を検証し、適時に利益相反管理規程の内容、組織体制、研

修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し、改善のための提言を行っているか。

### Ⅲ. 個別の問題点

#### 【検証ポイント】

- 本章においては、顧客保護等管理の実態に即した個別具体的な問題点について検査官が検証するためのチェック項目を記載している。
- 本チェックリストでは、顧客サポート等管理、顧客情報管理、外部委託管理及び利益相反管理については、それらに係る態勢の整備及びその実効的機能の確保の役割・責任は、それぞれ各顧客保護等の管理責任者にあることを前提として記述する。これ以外にも組織体制のあり方は様々であり、当該保険会社が、部門や部署を設置して管理させる方法や、営業推進部門等を含む顧客保護の必要性がある部門や部署等に担当者を配置する等の方法により管理を行っている場合もある。この場合、その業務の遂行に必要な知識と経験を有する人員を適切な規模で配置し、業務の遂行に必要な権限を与えているか等の事実を実証的に検証し分析した上で、顧客保護等の態勢が実効的に機能しているかを確認する。
- Ⅲ. の各チェック項目の検証において問題点の発生が認められた場合、当該問題点がⅠ. 又はⅡ. のいずれの要素の欠如又は不十分に起因して発生したものであるかをⅠ. 又はⅡ. のチェックリストにおいて漏れなく検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- 検査官が発見した問題点を経営陣が認識していない場合には、特に上記Ⅰ. の各態勢及びその過程が適切に機能していない可能性も含め、厳格に検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- 検査官は、前回検査における指摘事項のうち、軽微でない事項の改善状況について検証し、実効性ある改善策が策定され実行されているか否か確認する。

#### 1. 顧客保護等全般

##### 【新規商品等に関する取扱い】

顧客保護等に係る各管理責任者は、新規商品等に関し、新商品委員会等の要請を受けた場合、新規商品等管理方針等に基づき、事前に当該新規商品等に関する規制、内部規程等を調査し、顧客保護等の観点から生じうる問題点を洗い出した上で、新商品委員会等に適時に報告しているか。これらの検討に当たっては、営業推進部門から不当な影響を受けることなく行っているか。また、保険募集時から支払時に至るまで顧客に対し適切な対応が図られるよう態勢を整備しているか。

さらに、担当部門又は各管理責任者は、必要に応じて適切なシステムを整備しているか。

#### 2. 保険契約管理態勢

##### ① 【異動処理の管理】

異動等契約条件の変更が生じた場合に、その処理が適切に行われるようにするための管理態勢が整備されているか。

## ②【早期解約等】

早期解約等、適正募集の観点から疑問が生じる契約について、いかなる勧誘が行われたか、募集の経緯、保険契約者への説明の状況などが保険募集管理部門に対し適時に報告される態勢となっているか。その際には、例えば、以下のような保険募集人の行為等の状況を確認するものとなっているか。

- ・ 成績の仮装（名義借りを含む。）
- ・ 保険契約者に対する誤った説明（不十分な説明、虚偽の説明を含む。）

## ③【解約等に係る対応遅延の防止】

保険契約者の要請に対する対応につき、迅速かつ適切に行う態勢となっているか。特に、解約について、迅速かつ適切な手続の履行を確保する態勢となっているか。例えば、以下の行為等を防止する態勢となっているか。

- ・ 長期間にわたる解約手続の放置など、保険契約者の意思に反する解約遅延
- ・ 過剰な解約防止折衝の義務付けなど
- ・ 解約に係る過剰に煩雑な手続の設定
- ・ 保険契約者の本来の意思に反する貸付延長保険（解約返戻金を延長保険の保険料に充当するもの）を用いるなどした解約の先送り

## ④【失効管理・契約の復活】

- (i) 保険料の未入金、契約の失効等の把握が適切に行われる態勢となっているか。
- (ii) 契約の失効前に保険契約者に対する通知を行う態勢となっているか。
- (iii) 失効後の契約の復活の手続を適切に行う態勢となっているか。
- (iv) 失効契約について、保険契約者に対し、復活や解約返戻金に係る情報（復活手続、解約返戻金の有無、金額、時効の成立時期等）の説明が十分に行われるための方策が講じられているか。
- (v) 保険契約者に、時効の成立時期に関する通知を適切に行う態勢となっているか。
- (vi) 時効成立後、一貫した時効処理を適切に行う態勢となっているか。また、時効成立後の問い合わせに対し、誠実に処理する態勢となっているか。
- (vii) 新しい契約を勧めるに際して、復活できる契約があることを説明する態勢となっているか。

## ⑤【運用実績等の報告】

変額保険等の商品について、定期的に運用実績等必要な事項を保険契約者へ報告する態勢が整備されているか。

## ⑥【契約更改】

- (i) 満期更改の管理は適切になされているか。例えば、十分な期間をもって保険契約者に更改の案内を行うなど、満期更改漏れを防止する態勢は整備されているか。
- (ii) 契約更改時に保険金額の見直しを励行するなど、超過保険（保険価額を上回る保険金額の設定）を防止する措置が講じられているか。

### ⑦【保険証券】

- (i) 保険証券の長期預りに係る手続、保管方法が適切に整備されているか。
- (ii) 迅速・適切な保険証券の再発行手続が整備されているか。

### ⑧【住居・連絡先変更】

転居などにより、保険契約者が速やかに住居・連絡先を保険会社へ連絡・通知できるよう連絡先の整備・周知を行っているか。なお、連絡先不明となった場合、可能な範囲で調査を行う態勢となっているか。

## 3. 保険金等支払管理態勢

### (1) 保険金等の請求の受付等

#### ①【保険金等の請求に関する説明・案内等】

- (i) 発生した支払事由に適合した保険金等の請求が遺漏なくなされるように、保険契約者等に対し、保険金等の請求手続等について、十分かつ分かりやすい説明が行われる態勢が整備されているか。
- (ii) 支払管理部門は、保険金等の請求手続の案内等として保険契約者等に交付する書面や請求書等の帳票について、商品が多様化していることなどを踏まえ、保険金等の請求漏れを未然防止するとともに、分かりやすい内容となるよう、見直しを適時適切に行っているか。

#### ②【代理人等による請求手続の整備】

支払管理部門は、受取人が保険金等の請求を行えない場合、受取人に代わる代理人等が請求することができるような手続を整備しているか。

#### ③【請求の受付後の処理】

保険契約者等からの保険金等の請求の受付後は、公平・公正に保険金等支払事由を検討し、その結果、相当期間の調査が必要となる際には、保険契約者等にその旨を通知する態勢が整備されているか。

### (2) 保険事故の事実関係及び損害の調査・確認

#### ①【保険事故の事実関係の調査】

- (i) 保険契約者等にとって有利不利な事実を問わず、公平・公正に事実の調査を行う態勢（事後検証を含む。）が整備されているか。
- (ii) 支払管理部門は、個別案件に関する事実関係の調査等について、迅速な支払いに向けた適切な進捗管理を行っているか。
- (iii) 保険事故の事実関係の確認に当たって、必要な同意を取得した上で、支払事由の有無の判断をするために十分かつ正確な調査を行う態勢が整備されているか。  
例えば、以下のような確認を行っているか。

- ・ 被保険者、入院先（通院先）、主治医等に対する確認等による正確な事実関

係の確認

- ・ 災害等を原因とする保険事故の場合には、事故現場や警察署、目撃者等による正確な事実関係の確認等
- (iv) 調査に当たっては、関係当事者及び第三者の名誉、信用、プライバシー等の権利を不当に損なうことのないような態勢が整備されているか。

## ②【不適切な顧客対応の防止】

支払管理部門は、保険契約者等、事故の被害者、遺族等に対する不適切な対応を防止する方策を講じているか。例えば、保険契約者等、事故の被害者、遺族等に対し、誤解を与える言動により和解を不当に勧めていないか。

## ③【損害額の調査、決定（損害保険関係）】

- (i) 損害額の調査、決定を適切に行う態勢が整備されているか。

例えば、支払管理部門は、以下の点に留意して管理を行っているか。

- ・ 火災保険の場合には鑑定人等、自動車保険の場合にはアジャスター等の専門家による損害額の調査を必要に応じ行っているか。
- ・ 保険金の額の算出に当たっての算出根拠の明確化及びその妥当性の検証を行っているか。
- ・ 損害額決定に至るまでの未払保険金の管理を適切に行っているか。
- ・ 支払先（受取人、病院、整備工場等）の確認を行っているか。

- (ii) 保険契約者間の公平性に反して、十分な損害調査を行うことなく保険金支払いを行っていないか。

## ④【示談交渉（損害保険関係）】

示談交渉等について、例えば、以下の点に留意して管理を行う態勢が整備されているか。

- ・ 過失相殺の適用について十分に検討しているか。
- ・ 間接損害（代車費用、休業損害等）について十分に検討しているか。
- ・ 訴訟事案の管理は適切に行われているか。

## (3) 保険金等支払い等の迅速性・適切性の確保

### ①【支払事由の管理】

- (i) 保険契約者等から保険金等請求がなされる場合以外の支払事由の発生について、保険契約全般について管理し、保険契約者等へ適切に通知等を行う態勢が整備されているか。特に、失効返戻金、満期返戻金の支払事由に関し、見落としによる支払漏れを不断に防止する態勢となっているか。例えば、システム整備により支払漏れが生じない態勢となっているか。

- (ii) 特約に係る支払いに関し、見落としによる支払漏れを不断に防止する態勢となっているか。例えば、システム整備により支払漏れが生じない態勢となっているか。

## ②【相互牽制等】

- (i) 保険金等支払事務全般に関し、支払い・不払いの審査等が適切に遂行されるよう相互牽制機能が確保される態勢が整備されているか。例えば、複数人による検証を行う態勢となっているか。
- (ii) 複数の支払部門にまたがるような保険金等支払いについては、支払漏れ防止の観点から、各支払部門の連携ないし相互確認等によるチェックが行われる態勢となっているか。

## ③【支払査定】

- (i) 支払事由非該当、免責事由該当等の保険金等不払いの決定に際し、必要に応じてリーガル・チェック等や医的判断等を受ける態勢となっているか。また、必要に応じて、適時に、外部の弁護士による意見書を取得しているか。
- (ii) 保険契約者等に有利な事実と不利な事実の評価が公平・適切に行われる態勢となっているか。特に、事実関係が不明確なまま、会社に有利な判断をすることを防止する態勢となっているか。

## ④【不当な支払いの防止】

不払事由があるにもかかわらず、恣意的に保険金等支払いを行うことを防止する態勢となっているか。

例えば、反社会的勢力等からの不当な請求等に対しては、コンプライアンス統括部門や顧客サポート等管理責任者等と連携の上で、毅然とした対応が行われているか。

## ⑤【不当な支払抑制・支払遅延の防止】

- (i) 不当な支払抑制を防止する態勢となっているか。例えば保険金等支払いの総額に上限枠を設ける、又は合理的根拠なく支払単価を下げる等の不当な施策が実行されていないか。
- (ii) 不当な支払遅延を防止する態勢となっているか。
- (iii) 保険金等支払いを据え置きすることについて過剰な勧誘を行わないよう防止策を講ずる態勢となっているか。
- (iv) 約款等で定められた調査期間等を経過した後の遅延利息が適切に支払われる態勢となっているか。
- (v) 複数回の請求や苦情がなければ支払わないなどの不当な取扱いを防止する態勢となっているか。

## ⑥【期限等の管理】

- (i) 遅延利息の起算日の管理が適切に行われる態勢が整備されているか。例えば、遅延利息の支払いを抑制するために保険金等の請求の受付日を実際に請求がなされた日よりも後にずらして計算する等の不当な取扱いが行われていないか。
- (ii) 告知義務違反や危険増加を原因とする解除を行う場合には、法令等に基づいて、

解除期限の起算日を適切に設定したうえ、解除期限内に保険契約者に解除の通知が行われるような態勢となっているか。

- (iii) 重大事由による解除を行う場合には、当該重大事由を知り、又は知り得るに至った後は、合理的な期間内に保険契約者に解除の通知が行われるような態勢となっているか。

#### ⑦【保険契約者等への説明等】

- (i) 支払い（支払わないこととなる場合にはその旨の通知）までに時間を要する場合には、日数を要する理由、支払いの用途等について分かりやすく説明する等の方策を講じる態勢が整備されているか。
- (ii) 保険金等支払いを行った後に当該支払いの内容（保険金額の算定根拠等）について保険契約者等から問い合わせ等を受けた場合には、準拠した支払査定基準の内容等に則した丁寧かつ分かりやすい説明を行う態勢となっているか。
- (iii) 保険金等を不払いとした場合には、会社が把握した具体的事実関係とともに、約款上の根拠を明確に示しつつ、その不払いの理由を的確に説明する態勢となっているか。また、保険契約者等の質問等に対しては、必要に応じ、再度事実確認を行った上で、不払いの根拠や理由を十分かつ適切に回答したり、さらに状況によっては査定内容の妥当性の再検証を行うなど、真摯な対応を行う態勢となっているか。

#### (4) 保険金等支払管理の処理に係る記録等の保管

保険金等支払管理に係る処理の適切性についての事後的な検証等が行いえるように、

- ・ 調査の経過及び結果に関する記録
- ・ 保険契約者等との交渉の経緯に関する記録
- ・ 支払査定記録（保険金等の一部又は全部の不払いや契約の解除等の判断理由・根拠等に係るものを含む。）
- ・ 請求放棄の処理に係る記録

等を適切に保管する態勢となっているか。

#### 4. 顧客サポート等管理態勢

##### 【相談・苦情等処理の紛争解決機能の発揮】

顧客からの相談・苦情等への対応は、単に処理の手続の問題と捉えるに留まらず、相談・苦情等の内容に応じ、初期の紛争処理の問題として、可能な限り、顧客の理解と納得を得て解決することを目指すものとなっているか。

## 5. 顧客情報管理態勢

### ①【顧客情報管理のための組織の整備等】

個人顧客の顧客情報に関しては、その安全管理、従業者及び委託先（当該情報の取り扱いを委託する場合）の監督として、当該情報の漏えい、滅失又はき損等の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。なお、下記の規定に基づく措置の必要性との関係では、代理店も委託先に含まれるものとして理解されるべきであることに留意する。

- ・ 金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第8条、第9条及び第10条の規定に基づく措置
- ・ 金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ及び別添2の規定に基づく措置

### ②【情報共有についての着眼点】

第三者との間で顧客情報を共有する場合、共有に係る同意を、原則として書面による等の方法により、事前かつ適切に取得する態勢となっているか。ただし、個人顧客の顧客情報については、個人情報保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）3-4-3に該当する場合を除く。

### ③【機微（センシティブ）情報の利用等】

金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第5条に規定する機微（センシティブ）情報については、同条第1項各号に列挙する場合を除き、取得、利用又は第三者提供を行わないことを確保するための態勢が整備されているか。

### ④【顧客情報の外部への持ち出し】

顧客情報を外部に持ち出す場合について、必要なものに限ることや常時携帯することなど顧客情報の漏えいを防止するための取扱方法が明確に定められているか。

## 6. 外部委託管理態勢

### 【調査の外部委託】

保険事故の事実関係等の調査を外部に委託する場合、調査の適正を確保するため委託先を十分監督する態勢が整備されているか。例えば、

- ・ 委託先の業務の適正を管理するための規程や体制が整備されているか。
- ・ 委託先の調査活動に対し、実効性ある管理及び指導が行われているか。
- ・ 委託先が遵守すべき事項について、委託契約の中で定められているか。
- ・ 委託先の管理及び指導について責任部署が明確にされているか。
- ・ 委託先及びその業務について定期的な評価が行われているか。

## 7. 利益相反管理態勢

### 【子金融機関等の顧客の利益相反管理のための態勢整備】

当該保険会社の子金融機関等<sup>15</sup>の顧客についても、顧客の利益が不当に害されることのないよう利益相反管理を行う態勢を整備しているか。

## 8. その他

保険会社が、自らの業務に関し顧客保護や利便の向上のために必要であると判断した業務<sup>16</sup>については、顧客保護等管理方針、顧客保護等管理規程等において自ら定めた水準に応じ、適切な管理態勢が整備されているか。

---

<sup>15</sup> 法第 100 条の 2 の 2 第 3 項参照。

<sup>16</sup> 本チェックリスト I. の【検証ポイント】最初のポイント⑦に記載の「その他保険会社の業務に関し顧客保護や利便の向上のために必要であると保険会社において判断した業務の管理が適切になされることの確保」参照。