

平成 23 事務年度 保険会社等向け監督方針

保険会社、少額短期保険業者及び認可特定保険業者向けの監督事務の基本的考え方を体系的に整理した「保険会社向けの総合的な監督指針」、「少額短期保険業者向けの監督指針」及び「認可特定保険業者向けの総合的な監督指針」では、監督にあたっての重点事項を明確化するため、事務年度毎に監督方針を策定・公表することとしている。

昨事務年度に発生した東日本大震災及びその後の経験は、社会生活上の様々な危険に対する保障・補償機能を提供することを通じて、保険業が国民生活や経済活動の安定のために極めて重要な役割を果たしていることを再認識させることとなった。

本事務年度においては、保険会社等が、このような重要な機能を今後とも十全に発揮できるよう、下記の通り、「今後の金融監督の基本的考え方」に即し、①リスク管理の高度化の促進、②顧客保護と利用者利便の向上、③保険会社等の属性に応じた監督対応の3点を重点分野と捉え、保険会社等の監督にあたることとする。

なお、本監督方針は、平成 23 年 8 月時点の金融機関を取り巻く情勢等を踏まえて作成したものであり、必要に応じ見直すこととする。

1. 金融資本市場を取り巻く環境と今後の金融監督の基本的考え方

(1) 金融資本市場を取り巻く環境

我が国経済は、東日本大震災の影響により、依然として厳しい状況にあるものの、サプライチェーンの立て直し等を背景に、景気の持ち直し傾向が続くことが期待される。ただし、その場合でも、電力供給の制約や原子力災害の影響、海外景気の下振れ懸念に加え、為替レート・株価の変動等によっては景気が下振れするリスクが存在する。

特に、このように我が国が困難な状態にあるときも、世界経済の動きはとどまることなく進み続けており、海外の経済状況や金融資本市場の動きに注意が必要である。その際、今日のようにグローバル化が進展する中においては、世界経済に関するリスクが発現し、危機が起きた場合でも、自国への影響を軽微なものに留めるよう、経済・金融システムの強靱性を高めておくことが必要である。

各国の状況を俯瞰すると、例えば、新興国においては、内需を中心に景気が拡大しており、経済成長が先進国への新たな投資先や消費市場の創出に資する一方、不動産価格や物価上昇のリスクに留意する必要がある。また、米国においては、失業率の高止まりや住宅価格等の下落等により、景気が下振れするリスクがある。欧州においては、一部の国における財政の先行き不安を背景に金融システムに対する懸念が残る。

このような中で、平成 23 年 3 月期決算では、保険会社は概ね、当期純利益は一定の黒字を確保しているものの、東日本大震災の影響等により、本業による収益は減益となった。今後とも、震災等の影響による国内経済の動向のほか、海外の実体経済や、世界的な資金の流れ、国際商品市況の動向が金融システムに与え

る影響等、保険会社を取り巻くリスクについて、引き続き注視が必要な状況にあることから、リスク管理の高度化により、財務の健全性を確保することが必要である。

(2) 監督当局の取組姿勢等

こうした状況の中、本事務年度の金融監督に当たっては、これまでと同様、ベター・レギュレーション（金融機関との率直かつ深度ある対話、対外的な情報発信、内外の経済金融情勢に関する情報の共有・連携、行政対応の透明性・予測可能性の向上等）の一層の定着・深化を図ることを基本とする。特に、各種リスクの的確な管理や顧客保護等の徹底等に際しては、金融機関において、将来を見据えて、それぞれの経営課題を認識した上で、経営陣による適切なリーダーシップの下で積極的な経営改善や適切・迅速かつ責任ある経営判断がなされることが、強く期待されるところである。さらに、東日本大震災の復旧・復興に向けて、各保険会社には、保険金の支払い等について、引き続き被災者への的確かつ迅速な対応が求められている。

このため、監督当局としても、引き続き以下のような取組姿勢で臨むこととする。

① リスク感応度の高い行政

現在考え得るリスクに的確に対応していくため、マクロ経済、金融資本市場の動向をより深く把握した上で、それらが金融機関の健全性等に与える影響について認識を深め、個々の金融機関や金融システムに蓄積するリスクをフォワード・ルッキングに特定・把握する。また、モニタリングのオンサイト・オフサイトの一体化の推進等により、リスクの早期把握に努める。

加えて、不測の事態が発生した場合にも金融機能の維持・確保を図るためには、今般の東日本大震災等の経験も踏まえ、金融機関の業務継続計画において主要なリスクを十分に想定しているか等を確認することも重要である。特に、システムについては、問題が生じた場合には保険金支払いをはじめ業務継続に大きな影響があることを踏まえ、各保険会社における障害発生時のバックアップ態勢が重要である。

② 国民の目線・利用者の立場に立った行政

顧客保護や利用者利便の一層の向上に向け、国民の目線・利用者の立場に立った行政対応に努める。

③ 将来を見据えた行政

短期的な対応にとどまらず、国際的議論の動向も十分把握しつつ、環境変化を展望するとともに、我が国金融機関が抱える共通の構造的課題（本業による収益力の強化等）も念頭に置きつつ、中長期的な対応も並行して行う将来を見据えた行政対応に努める。

④ 金融機関の自主的な経営改善・経営判断に資する行政

金融機関との率直かつ深度ある対話や情報発信等を通じ金融機関の自主的な経営改善・経営判断に資する行政対応に努める。とりわけ、各金融機関における金融仲介機能の発揮（保険会社等においては保障・補償機能の発揮）、リス

ク管理や顧客保護・利用者利便の向上等に係る先進的な取組みを、意見交換等を通じて他の金融機関にも紹介する等により、金融業界全体の質の向上につなげるよう努める。

なお、監督に当たっては、このような取組姿勢に加えて、以下の点にも留意する。

- ・ 検査部局との共同ヒアリングの実施など検査部局との一層緊密な連携を図るほか、多国間監督カレッジ等を通じた海外当局との連携や、国際基準設定主体への積極的な貢献に努める。
- ・ 報告や提出資料の必要性について年一回定期的な点検を行うなど、金融機関の負担軽減にも配慮する。
- ・ 専門的人材の育成・確保や研修の充実などを通じ、職員の資質向上に取り組む。

2. リスク管理の高度化の促進

平成 24 年 3 月に実施予定のソルベンシー・マージン比率の見直し（リスク計測の厳格化など）や連結財務規制の導入を踏まえ、リスク管理の高度化や適切な情報開示を促し、引き続き保険会社の財務の健全性確保に努める。また、高度なリスク管理を促すためには、そうした手法と統合的な規制・監督枠組みを構築することも重要であるため、経済価値ベースのソルベンシー評価の導入に向けた検討を進める。

（1）統合的なリスク管理の促進

- ① 保険会社を取り巻くリスクの多様化・複雑化に鑑みれば、規制上求められる自己資本等の確保や財務情報の適切な開示に加え、当該保険会社の経営戦略と一体で、全てのリスクを統合的に管理し事業全体でコントロールする態勢を整備することが望ましい。このような観点から、昨年度実施した経済価値ベースのソルベンシー規制の導入にかかるフィールドテストの結果も踏まえ、前年度に引き続き ERM（エンタープライズ・リスク・マネジメント）ヒアリング等を実施し、各保険会社において、経営陣による主導性と強いコミットメントの下で、自社の自己資本等の状況を踏まえつつ、会社の規模やリスクの特性等に応じた適切なリスク管理態勢が整備されているか検証する。
- ② リスク管理態勢の検証にあたっては、様々なリスクの管理状況を一様に把握し、評価するのではなく、例えば保険会社の負債特性に応じ、資産負債の総合的な管理（ALM）の状況を重点的に検証し、各保険会社の特性に合わせた取組みを促していく。
- ③ また、現下の厳しい経営環境に対応し積極的なビジネス展開を図る観点から、経営統合や事業・地域の多角化という選択肢が非常に重要となっている。そうしたグループについては、持株会社のガバナンスやシステム統合の進捗状況、グループ全体の統合的なリスク管理態勢の整備状況や有効性等について重点的に検証する。
- ④ さらに、ソルベンシー・マージン比率を含めた重要な財務情報や保有金融商品等の開示のほか、財務状況の的確な把握に資する情報やリスク情報の開示充

実など、保険会社が市場からの信認を確保するための取組みを促していく。

(2) ソルベンシー評価の見直し等

- ① リスク計測を厳格化したソルベンシー・マージン比率及び保険会社又は保険持株会社を頂点とするグループに適用する連結財務規制(いずれも平成24年3月末から施行)について、円滑な導入に向けた準備を進める。また、この見直しについて、保険契約者や市場関係者への周知を図る。
- ② 経済価値ベースのソルベンシー規制は、資産負債の一体的な時価評価を通じ、保険会社の財務状況の的確な把握や、保険会社のリスク管理の高度化に資するものであることから、近年、国際的にも、保険監督者国際機構(I A I S)等において、その枠組みの検討が行われている。
こうした状況の下で、経済価値ベースのソルベンシー規制の導入にかかるフィールドテストを実施したところであるが、当該フィールドテストを通じて把握した実務上の様々な課題等について、日本アクチュアリー会や損害保険料率算出機構等の専門組織と連携しつつ、当該規制導入に向けた検討を引き続き行っていく。
- ③ 国際会計基準審議会(I A S B)における保険契約に係る国際会計基準の見直し作業を踏まえ、我が国においても中期的な保険監督会計のあり方について検討を進める。
また、最終基準化の前であっても、現行の国際会計基準との必要なコンバージェンスに向けて検討を進める。

3. 顧客保護と利用者利便の向上

金融機関における顧客保護・利用者利便の向上は、国民経済の健全な発展に資するだけでなく、金融機関に対する国民の信頼性向上を通じて、我が国金融システムの安定に資するものである。特に、保険会社等においては、顧客に不測の事態に備えるための保障・補償機能を幅広く提供し、いざという時にその機能を迅速かつ確実に発揮しうることが求められる。このため、各社においては、経営陣が主導性を存分に発揮して、業務の継続性の確保、顧客情報の厳格な管理、募集及び保険金支払いにおける顧客保護の徹底による安心・信頼をベースに、顧客の目線に立ち創意工夫を凝らした保険商品・サービスの提供により顧客のニーズに的確に応えていくことが重要である。

また、顧客保護に関するコンプライアンスは、単に法令を遵守するだけでなく、公共性が高く信頼のある金融機関として、顧客の求める水準を認識し、その期待に応えていくことが重要である。そのためにも、顧客の相談や苦情は、顧客の潜在的ニーズを掘り起こす機会と認識し、適切かつ積極的に対応することが求められる。

以上を踏まえ、本事務年度においては、保険会社等による顧客保護・利用者利便の向上に向けた以下の取組みを重点的に検証する。

その際、保険会社等の自主的な取組みを尊重し、インセンティブを重視する監督に努める。併せて、保険会社等が、①どのような経営方針の下で、どのような保険商品・サービスをどのような属性の顧客に提供しようとしているか、②短期的な利益追求や利益相反などにより、歪んだインセンティブに動機づけられていないか、③経営方針が営業現場で徹底されているかを、経営陣を含め内部でチェックする態

勢が整備されているかにも注意を払う。

また、必要に応じ、消費者庁とも協力していく。

(1) 業務の継続性の確保

① システムの検証

金融機関のコンピュータシステムは、業務運営の根幹をなしており、社会インフラとしての公共性が高く、仮に障害等が発生した場合、利用者利便や社会的に大きな影響を与え、また金融機関としての信用失墜も招きかねないものである。このため、経営陣の積極的なリーダーシップの下、システムリスクに対する認識、外部環境の変化を踏まえたシステムの十分性の確保、システム投資（人材配置・人材教育を含む。）に関する経営戦略、障害発生時のリスク管理態勢、適切な監査体制の確保等が行われているか重点的な検証を行う。

② 業務継続体制の検証等

今般の東日本大震災の発生を踏まえ、これまでの業務継続計画は有効に機能したか、地震等の自然災害や新型インフルエンザ、大規模停電等をはじめ、主要なリスクを十分想定しているか、それに対する対応策が十分であるか等について、金融機関の検証状況を把握する。

また、目下の対策として、震災以降、電力の供給力が落ち込み、各金融機関においては、東北電力・東京電力・関西電力管内を中心に全国各地で今夏節電対策を実施しているが、この節電対策と併せて、システムセンター等の重要拠点の継続性に影響がないかを注視する。

(2) 情報セキュリティ管理の徹底等

顧客情報は金融取引の基礎をなすものであり、個人情報保護の観点からも、その厳格な管理を徹底する必要がある。また、法人関係情報の管理についても、市場の透明性・公正性に対する信頼を向上させるため、厳格に行う必要がある。こうした観点から、情報セキュリティ管理等に係る内部管理態勢の適切な整備や、役職員による不正行為（情報漏えい・インサイダー取引等）の防止に向けた職業倫理の強化等に関する取組みを強く促していく。

また、一昨年ファイアー・ウォール規制を見直し、金融機関による自主的な利益相反管理態勢の整備を促すプリンシプル・ベースの枠組みを構築したところであるが、これについて顧客利便の向上と利益相反の防止等の両立に向けて的確な対応が図られているか検証する。

(3) 適切な保険金支払管理態勢の構築

① 保険金の支払いに関する問題判明を受けて発出された業務改善命令を踏まえ、保険会社では、保険金の支払いが適切に行われていない可能性の洗い出しを行う具体的な仕組みの構築を含め、適時・適切な保険金の支払いが行われるよう実効的な態勢の整備を進めてきているところである。この問題に関しては、保険会社にとり保険金の支払いが最も重要な責務であるという認識の下、引き続き改善後の支払管理態勢が組織的、継続的に十分に機能を発揮できているか重点的に検証する。

② 保険金の支払事由が発生した場合に、顧客保護、利用者利便の視点に立った

請求案内事務等が、個々の顧客毎に迅速かつ適切に行われるような態勢（保険金の支払請求があった際に、当該保険金の支払いと一連の動きでその他の保険金の請求勧奨を行うことを含む）が整備されているか重点的に検証する。

- ③ 東日本大震災に関連する保険金の支払いについては、業界及び各社において、被災者の立場に立った種々の取組みを積極的に進めており、保険契約者からの申請を待つことなく、保険金の迅速な支払い等を行っているところ。こうした保険契約者の立場に立った能動的な取組みの姿勢を平時においても継続するよう促す。

（４）適切な保険募集態勢の確立

保険会社等からの報告、検査部局による検査の結果、金融サービス利用者相談室等からの情報などを活用し、保険商品の販売・勧誘ルール遵守状況、顧客のニーズ及び知識・経験等に留意した説明を行う態勢の整備状況（保険募集代理店に対する指導・管理の状況を含む）を検証する。また、保険募集代理店においても、適切な保険募集管理態勢が構築されているか検証する。

（５）相談・苦情処理態勢の充実

- ① 顧客からの金融商品・サービスへの信認を確保し、顧客ニーズを積極的に業務運営に生かしていく上で、相談・苦情等に対する主体的で適時適切な対応は極めて重要である。こうした観点から、適切な窓口の整備、相談・苦情等の原因分析、社内における情報共有、再発防止策の策定・周知、その実施状況のフォローアップ等が、経営陣が関与する形で適切に行われるよう内部管理態勢が整備されているかについて検証する。
- ② 昨年 10 月に導入された金融 ADR 制度において、i) 金融機関が必要な情報を積極的に開示するなど、迅速な紛争解決に向けて誠実な対応がとられているか、ii) 全国で利用しやすい態勢が整備されているか、iii) 顧客から相談等があったときに必要に応じて ADR を紹介しているか等について注視する。

4. 保険会社等の属性に応じた監督対応

保険会社等の業務規模は、経営統合や海外を含めた事業・地域の多角化など積極的なビジネス展開を図る大規模なものから、少額短期保険業者や認可特定保険業者のような総じて小規模なものまで多様である。また、保険募集の形態も、募集人・代理店を中心とするものや、通信販売を中心とするものなど多様化している。このような状況を踏まえ、監督に当たっては、保険会社等の業務規模・態様等の属性に応じた対応を行っていく必要がある。

以上を踏まえ、本事務年度においては、保険会社等に対し、以下の観点から監督を行う。なお、効率的な実態把握を行うため、保険会社の業務内容等を踏まえ、検査部局と協働でメリハリのあるオフサイトヒアリングを引き続き実施する。

（１）保険会社グループへの対応

保険会社グループに関しては、グループ内の金融子会社の損失計上等によりグループ全体の経営悪化につながった事例等も踏まえ、金融コングロマリット監督指針等に基づき、グループ全体の業務の適切性や財務の健全性について検証する。

その際、特に外国に本店や拠点を有するグループの場合には、海外当局との連携に努める。

また、平成 22 年 7 月から、I A I Sにおいて、保険グループ監督のための共通の評価枠組みの策定に向けた作業が行われていることも踏まえ、保険グループ監督に関する国際的な議論にも積極的に参画していく。

（２）中小規模の保険会社への対応

中小規模の保険会社についても、検査部局と一層緊密な連携を図りながら、効率的な実態把握に努める。

（３）少額短期保険業者への対応

少額短期保険業者については、ほとんどの業者が事業開始後間もないこと等を踏まえ、各業者の経営管理態勢、財務の健全性、業務の適切性等に関し、必要な指導・監督を行っていく。その際、財務の健全性等に問題のある少額短期保険業者を中心に注意深くモニタリングを行う。

（４）認可特定保険業者等への対応

平成 23 年 5 月 13 日に施行された「保険業法等の一部を改正する法律の一部を改正する法律」（平成 22 年法律第 51 号）に基づく特定保険業の認可について、本事務年度においては、申請者等からの相談に丁寧に対応し、規制の趣旨の周知・徹底を図るとともに、認可申請を円滑に処理することに努める。

また、認可を受けた認可特定保険業者に対しては、資金繰りや業務の適切性等に関し、丁寧な指導・監督を行っていく。

（５）保険募集形態の特色に応じた対応

① テレビやインターネット等の広告を利用して通信販売を行うなど、非対面型の募集形態をとる場合には、その募集広告が契約内容について顧客に誤解を与えるおそれがないかを確認するなど、保険会社等において募集形態の特色に応じた適切な募集が行われているか検証する。

② 保険商品の銀行等の窓口での販売については、引き続き、弊害防止措置の実施状況を検証するとともに、顧客に対する契約内容の適切な説明など、保険募集に関するルール of 銀行等における遵守状況について検証する。

（６）商品審査の実効性確保と迅速化

平成 23 年 6 月に改正した「保険会社向けの総合的な監督指針」において、認可申請・届出のうち、定型化された簡易なものや他社の既存の保険商品と同等の内容を有するものについては、原則 60 日以内としていた審査期間を 45 日以内に短縮するなど所要の措置を講じたところであり、これを踏まえ、商品審査の実効性を確保しつつ、顧客ニーズに応じた商品改定が迅速に行なわれるよう配慮する。

（以 上）