

コメントの概要とコメントに対する金融庁の考え方

1. 保険会社における保険金等支払管理態勢の改善・整備にあたっての着眼点の明確化（別紙2関係）

番号	該当箇所	提出者	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
1	総論	生命保険協会	<p>保険金等の支払いは保険事業の根幹たる最も重要な機能と考えます。その業務を的確に遂行することが、顧客の信頼確保のため必要不可欠な要素であると考えます。今般お示し頂いた監督指針を踏まえ、自己責任原則の下、各社の規模・特性に応じ真摯に対応して参りたいと考えます。</p>	<p>各保険会社におかれては、今般の監督指針の改正の趣旨を十分に踏まえ、保険事業に対する信頼を回復するために、適切な保険金等支払管理態勢を構築することを期待します。</p>
2	総論	外国損害保険協会	<p>保険金未払い問題、募集文書における不適切表示など、保険会社の基本的な責務に係る事象が発生し、保険購買者の信頼を結果として損うこととなったことは極めて残念なことであり、保険会社はこれら事案の再発防止に向けて各種の努力をしなければならないことは言うまでもありません。今回発表された保険金等支払い管理態勢に係る監督指針はあまりにも細かい方針を示しており、これでは保険会社の自己責任原則に基づく経営努力を削ぐことになりはしないのか懸念が残ります。</p> <p>その収入保険料において保険会社には、2兆円規模のところから10億円にも満たないところもあり、当然対象契約者の数・質には差異がある。</p> <p>勿論保険金支払の原理・原則には収入保険料の大小の区別は無いが、態勢整備には自ら限界が存在する。したがって監督当局としてこれら実態を見極めた上で個別に慎重な対応をお願いしたいと考えております。</p>	<p>監督指針は、「基本的考え方」で述べているとおり、保険会社の実態を十分に踏まえ、様々なケースに対応できるように作成したものであり、監督指針に記載されている評価項目の全てを各々の保険会社に一律に求めているものではありません。</p> <p>しかしながら、今回の改正では、多くの生損保会社において、保険金・給付金の不適切な不払いや付随的な保険金の支払い漏れといった顧客保護に欠ける重大な問題を招いたことにかんがみ、保険会社として保険事業を行っていく上で基本的かつ最も重要な機能である保険金等支払管理に係る態勢の改善・整備にあたっての着眼点について、監督・検査を通じてこれまでに当局が把握した問題点をも踏まえ、具体的かつ網羅的に明確化したものです。</p> <p>各保険会社においては、このような監督指針も踏まえ自己責任原則の下、十分に各社の支払管理に係る実態を把握した上で、適切な保険金等支払管理態勢を構築するために不断の努力をしていただくことを期待します。</p>
3	総論	弁護士	<p>保険金不払は、保険会社の内部的問題、つまり自浄能力の不足であるが、対外的な力によってのみ改革する日本の歴史からみて、文化の産物と言える。</p> <p>貴庁の別紙2の改正は、保険会社の改革面のみならず保険契約者（受取人）の権利を確保する点で、正に保険業法1条に趣旨に合致している。貴庁の過去の指針・処分例は、裁判の証拠として提出される昨今、裁判所の判断指針ともなりつつあり、双方側の事件の扱う弁護士にとって、灯台の燈になっている。</p> <p>なお、3人に1人が癌死亡の現代、リビングニーズ制度（6ヶ月）が機能していない点の改革もお願いしたい。当職も貴庁への援助の用意が有ります。</p>	<p>貴重なご意見として承ります。</p>

番号	該当箇所	提出者	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
4	Ⅱ-1-2 (3)③	会社員	<p>監査役および監査役会に関する改正で、改正案では、「③保険金等支払実務に関する体系的な監査手法を確立しているか。」とありますが、一般的に保険会社は商法上大会社に属することが想定され、外部監査人との二重責任の回避の原則から、外部監査人による監査の手法およびその結果につき、適切と認めて、監査役および監査役会による監査は実施されないことが想定されます。（もちろん、独任制の機関であることから、各自監査役による監査を否定してはいません。）従って、監督指針において、唐突に保険金支払実務だけを取り出して、監査役および監査役会に監査手法の確立を求めるのは違和感を感じます。唐突に保険金支払だけに焦点を当てずに、内部統制の確立という観点での適切な対応を求める方がより現実的な対応と考えられます。</p>	<p>監督指針は、「基本的考え方」で述べているとおり、保険会社の実態を十分に踏まえ、様々なケースに対応できるように作成したものであり、監督指針に記載されている評価項目の全てを各々の保険会社に一律に求めているものではありません。</p> <p>しかしながら、今回の改正では、多くの生損保会社において、保険金・給付金の不適切な不払いや付随的な保険金の支払い漏れといった顧客保護に欠ける重大な問題を招いたことにかんがみ、保険会社として保険事業を行っていく上で基本的かつ最も重要な機能である保険金等支払管理に係る態勢の改善・整備にあたっての着眼点について、監督・検査を通じてこれまでに当局が把握した問題点をも踏まえ、具体的かつ網羅的に明確化したものです。</p> <p>今回の改正では、上記の着眼点の明確化を図るにあたっては、監査役監査を含めた内部監査等による内部牽制が重要な役割を果たすとの基本的考え方に基づき、内部統制の観点から監査役監査の項目については、あえて本項（「Ⅱ-1 経営管理」）及び「Ⅱ-3-5 顧客保護等」の中の「保険金等支払管理態勢」の双方に記載しています。</p>
5	Ⅱ-1-2 (5)③及びⅡ-3-5-2(6)⑦	外国損害保険協会	<p>内部監査は、リスクの度合いや管理状況に応じて軽重をつけて行なうものであり、「全ての業務」に対して行なう必要はないと理解している。「全ての」は削除し、「リスクに応じて」等の文言を入れていただきたい。</p>	<p>リスクの種類・程度に応じた実効性ある内部監査態勢を構築することは、自己責任原則に基づく適切な経営管理機能の発揮の下で、保険金等支払管理態勢の改善・整備を含めた保険会社の財務の健全性及び業務の適切性等を確保するためには不可欠であります。その前提として、内部監査は支払管理部門をはじめとした全ての部門の全ての業務を監査対象とすることが、およそあらゆる金融業態において当然に求められているものであり、その趣旨は検査マニュアル等にも明記されていることから、修正する必要はないものと考えます。</p> <p>なお、内部監査については、内部監査部門の独立性を確保した上で、かつ、被監査部門等から不当な制約を受けることなく、上記のとおり保険会社の全ての部門の全ての業務を監査対象とすることはもとより、外部に委託した業務をも監査対象とする必要があることに留意願います。</p>

番号	該当箇所	提出者	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
6	Ⅱ-3-5 -2(1)③	外国損害保険協会	<p>本項等に使用されている「支払管理部門」とはどのような部門を想定しているのか確認させていただきたい。</p> <p>①支払処理入力部門(支店等)、②損害サービス関係の統括部門、③出納部門(経理部門)</p> <p>例えば、支払処理が上記の3部門を経て行なわれる場合、支払内容の集約、検証を行う「②損害サービス関係の統括部門」と理解してよいか確認したい。</p> <p>また、保険金等支払管理に関連する各部門の間での相互牽制等の機能とは、どのような機能を想定しているのか、具体的にお示し願いたい。</p>	<p>保険金等支払に関する組織体制については、保険会社により様々なケースが考えられる中において、「支払管理部門」とは、今回の改正案に記載しているとおり、保険金等の支払いに係る業務全般を管理する部門のことを指します。そもそも「支払管理部門」は、保険金、年金、給付金、満期返戻金、失効返戻金、解約返戻金等支払いに関する全てのものに関する業務を担当する部門を指しているものでもなく、かつ、そのような部門の設置を求めているものでもありませんが、例示されたような場合は一般的には、本項でいう「支払管理部門」に該当するものと考えられます。</p> <p>いずれにせよ、保険金等支払管理を統一的に管理できる体制を整備した上で、組織体制上の位置付けや権限付与がなされるのみではなく、実効性のある保険金等支払管理に係る機能発揮が行われることが求められるものと考えます。</p> <p>保険金等支払管理に関連する各部門の間での相互牽制等の機能については、改正案において記載しているとおり、例えば、支払管理部門は、支払査定を行う過程において把握したコンプライアンス上の問題について、コンプライアンス担当部門に報告する態勢となっているかなどが該当するものと考えます。</p> <p>また、こうした相互牽制は、保険会社として当然行われているものと考えます。</p>

番号	該当箇所	提出者	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
7	Ⅱ-3-5-2(2)⑥	外国損害保険協会	<p>「保険金等支払いに係る問題」とは、どのような事象を想定しているのか、具体的にお示し願いたい。</p>	<p>今回の改正では、多くの生損保会社において、保険金・給付金の不適切な不払いや付随的な保険金の支払い漏れといった顧客保護に欠ける重大な問題を招いたことにかんがみ、保険会社として保険事業を行っていく上で基本的かつ最も重要な機能である保険金等支払管理に係る態勢の改善・整備にあたっての着眼点について、監督・検査を通じてこれまでに当局が把握した問題点をも踏まえ、具体的かつ網羅的に明確化したものです。</p> <p>したがって、「保険金等支払いに係る問題」は、単に保険金等の支払にとどまるものではなく、保険会社として保険事業を行っていく上で基本的かつ最も重要な機能である保険金等支払管理に係る態勢の改善・整備にあたって関係するすべての事項が含まれるものと考えます。</p> <p>具体的には、改正案に記載しているとおり、保険金等支払管理態勢の改善・整備にあたっては、①経営陣が適切に関与しているか、②支払管理部門は商品開発部門等の関連部門との連携を図っているか、③外部の専門家によるチェックや内部監査等による内部牽制がその役割を果たしているか、④支払時のみならず、保険募集時や事後の苦情・相談への対応など、あらゆる場面における適切な顧客対応のための取組みが行われているか、などがあげられます。</p>
8	Ⅱ-3-5-2(5)③	外国損害保険協会	<p>「保険金等の決裁金額や支払いと不払いの間などの合理的な差異」とは、どのようなことを想定しているのか具体的にお示し願いたい。</p>	<p>「保険金等の決裁金額」とは、例えば決裁権限規定において明確となっている支払管理部門の職員の役割及び権限に応じて付与されている決裁権限に基づく保険金等の支払金額のことを想定しています。</p> <p>また、「支払いと不払いの間などの合理的な差異」とは、一般的に支払いと不払いの間では顧客保護の観点その他の合理的な理由により決裁権限の規定内容において差異があるということを想定しています。</p> <p>ただし、この記載は例示であり、必ずしも例示通りの対応のみを求めるものではありません。いずれにせよ、今回の改正案に記載しているとおり、支払管理部門の職員のそれぞれの役割及び権限が明確となっていることが必要です。</p>

番号	該当箇所	提出者	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
9	Ⅱ-3-5-2(5)⑤	外国損害保険協会	この本文中にある「契約審査」及び「支払審査」は、損害保険分野では該当しない場合があるが、具体的にどの様な処理を指しているのかお示し願いたい。	一般的には、「契約審査」とは保険契約や特約の付加の引受判断を行うこと、また「支払審査」とは保険金等の支払判断や解除もしくは無効の判断を行うことを指すものであります。
10	Ⅱ-3-5-2(5)⑦ ア	大学職員	文の末尾に以下の文言を加えるべき。 特に、団体契約による保険であって、被保険者である加入者に契約書や約款などを直接交付しないで勧誘する場合の当該説明資料には、必ず契約書や約款などに記載されている支払いとなる場合や不払いとなる場合の具体的事例を正確に記載したうえで配布しているか。	ご意見にあります説明資料において契約書や約款などに記載されている支払いとなる場合や不払いとなる場合の具体的事例を正確に記載したうえで配布することのみでは、顧客保護の観点から、保険会社が行う業務運営に関する措置としては極めて不十分なものであると考えます。 このような観点から、先般改定を行った監督指針の「Ⅱ-3-5 顧客保護等」において、団体保険または団体契約、財形保険について、保険契約者である団体が被保険者となる者に対して加入勧奨を行う場合は、上記の事例のような項目を含む「契約概要」、「注意喚起情報」を記載した書面について、保険会社が顧客に対して行うのと同程度の情報の提供および説明が適切に行われるための措置を講ずることを保険会社に対して既に求めていますので、文言を追加する必要はないものと考えます。
11	Ⅱ-3-5-2(5)⑨イ	外国損害保険協会	顧客から支払査定の結果に関し苦情申し出があった場合は、その全件について再度の事実確認を実施することを求めているものと読み取れる。実際には、再度の事実確認作業を要しない明確な案件もあることから、「必要に応じ」等の文言を入れていただきたい。	平成17年10月28日付で公表いたしました「保険金等支払管理態勢の再点検及び不払事案に係る再検証の結果について」において記載しましたとおり、保険金等支払管理態勢の再点検の結果において、例えば、不払いに関する苦情に対して適切な対応が行われていないことや、不払事案の再検証の結果において、不適切な不払いの発生原因として事実関係の調査確認不十分によるものとの分析結果等が認められたところであり、このようなことに鑑みれば、顧客から不払いの苦情が寄せられた場合には、顧客保護の観点から、基本的には何らかの事実確認を行うことが当然に求められるものであると考えます。 なお、監督指針は、「基本的考え方」で述べているとおり、保険会社の実態を十分に踏まえ、様々なケースに対応できるように作成したものであり、監督指針に記載されている評価項目の全てを各々の保険会社に一律に求めているものではありません。また、保険会社においては、機械的・画一的な運用に陥らないように配慮する必要がある一方、評価項目に係る機能が形式的に具備されていたとしても、保険会社の財務の健全性又は業務の適切性等の確保の観点からは必ずしも十分とは言えない場合もあることに留意する必要があるものと考えます。

番号	該当箇所	提出者	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
12	Ⅱ-3-5 -2(5)㉑ウ	外国損害保険協会	<p>不払いとなる説明は、常に文書にて交付することを想定された文言と読み取れる。損害保険の場合、免責・不担保等明らかに支払対象とならない事案は多々あり、顧客からの電話などによる問い合わせには口頭で回答しているケースもあり、文言の修正をお願いしたい。</p> <p>なお、本項のイ・エ・オの間に重複や混乱が見られるので整理・集約をお願いしたい。</p>	<p>今回の改正において、特に保険金等が不払いとなる場合については、顧客保護の観点から、不払いとなる理由の説明を丁寧かつ分かりやすいものとするを求めています。口頭での説明を行うことを妨げるものではありませんので、修正する必要はないものと考えます。</p> <p>なお、説明の方法は、一般的に直接訪問による説明、電話による説明、説明用文書の郵送、もしくはこれらの方法の併用等により行うことが考えられますが、顧客への説明を一律、画一的に行うことを求めているものではないことに留意する必要があります。ただし、常に顧客の立場に立ち、顧客を大切にす視点、例えば、社会的弱者である高齢者などの保護、利便の視点に立った対応が必要であるものと考えます。</p> <p>また、イ・エ・オの間に重複や混乱が見られるとのご意見については、それぞれ独立した事項について記載しているものであり、ご指摘のような重複や混乱は見られず、整理・集約する必要はないものと考えます。</p>
13	Ⅱ-3-5 -2(5)㉒ウ	外国損害保険協会	<p>真に適正な事務処理の「真に」とは、どのようなものかを想定しているか、お示し願いたい。</p>	<p>ここでいう「真に適正な事務処理」とは、顧客から請求放棄等の申し出がなされた場合に、当該保険金等の性格等について正確かつ十分な説明が行われ、顧客の意思を確認した上で請求放棄がなされたものを指すものと考えます。</p>

2. 保険会社の「その他付随業務」の明確化（別紙3関係）

番号	該当箇所	提出者	コメントの概要	コメントに対する金融庁の考え方
1	総論	生命保険協会	今回の改正において、生命保険協会が平成17年度規制改革要望として提出していた「保険会社本体によるビジネスマッチング業務の解禁」「保険会社本体による証券会社への顧客紹介業務の明確化」について明確化が図られたことは、生命保険会社の取引先企業や顧客が有する多様なニーズに対応することが可能となるものであり、有意義なことと考えております。	貴重なご意見として承ります。
2	Ⅲ-2-1 5-2(1)	生命保険協会	今後、個別の業務を行うに際しては、監督指針の主旨に沿って様々な業務について検討することになると考えられますが、特に「ビジネスマッチング業務」においては、取引先企業等への紹介対象となる業務の内容は、保険会社の付随業務としての性格及び監督指針改正案に記載の留意点を踏まえたものであれば問題ないことを確認させていただきたい。 また、「取引先企業」には、今後保険会社が取引を行うことを想定している見込先企業も含まれるとの理解でよいか確認させていただきたい。	貴見のとおり、取引先企業等への紹介対象となる業務の内容については、保険会社の付随業務として適当かどうか及び監督指針に記載の留意点を踏まえたものであれば問題ないと考えます。 「取引先企業」については、貴見のとおり、見込先企業も含まれるとの理解で結構です。
3	Ⅲ-2-1 5-2(1) (注3)	日本損害保険協会	「証券会社等」の「等」とはどこまでを射程としているのか、および「金融機関等」としていない理由があるのかを確認したい。	「証券会社等」とは、投資信託の受益証券の売買等を行うことができる者を想定していることから、証券会社及び証券取引法第65条の2の登録を受けた登録金融機関を指しています。

(以 上)