保険法改正に伴う 保険業法等の対応について

2007年11月8日 社団法人日本損害保険協会

1. 日本損害保険協会の基本スタンス

- (1) 保険業法における「保険業の定義(第2条)」および
 - 「業務領域(第3条)」の維持
 - ・保険法において「保険の定義」を設けるかどうかにかかわらず、 保険業法の監督・規制の対象となる「保険業の定義」は維持すべき。
 - ・民事基本法である保険法と、監督法である保険業法とは規律の目的が異なる。
 - ・例えば保険法の「傷害・疾病保険契約」と保険業法のいわゆる「第三分野」とは もともと規律の目的も異なるため、保険業法の業務領域の見直しはすべきでない。
- (2) タイムスケジュールを考慮し、「当面の課題」と「中長期課題」 を分けて検討すべきと考える。

2. 主な論点(①保険の意義)

保険業法改正についての考え方

- ●仮に保険法で中間試案の例示(下記)のような「保険の定義」を置いたとしても、これにより監督・規制の対象としての「保険業の定義」を制約すべきでない。
 - * 監督対象とすべきものが対象から抜け落ちる懸念が生じると、契約者保護上問題があるため、2005年の業法改正の時の検討内容を変更する必要はないと考える。
 - 〇保険法中間試案 〔第1 保険法の適用範囲〕
 - (注1) 保険法(第2以下の各規律)の適用の対象となる「保険」の意義については、例えば、「<u>保険、共済その他いかなる契約の類型であるかを問わず、発生するかどうか又は発生の時期が不確定な一定の事故(一定の偶然の事故)が発生する危険に備えるために、多数の者がその危険に応じて保険料を拠出し、事故が発生した場合にその拠出を受けた者が金銭の支払その他の給付をし、危険への備えを実現することを内容とする仕組み」をいうとすることが考えられるが、これを法文上規定することの当否を含め、なお検討する。</u>
- ●保険法で「保険の定義」を固定することはデメリットの方が多い と考える。

- ●共済等も適用範囲に含めるものとすることに賛成。監督法上の区分が異なっていても契約の性質が同じであれば契約法の規律は等しく適用されるべき。
- ●中間試案の「保険の意義」の例示は1つの考え方として理解はできるが、デリバティブや保証業務、見舞金的なものとの境界の問題がうまく解決できるのかという論点もあり、法文化を希望するところではない。

2. 主な論点(2)保険募集)

保険業法改正についての考え方

- ●募集行為規制は、監督・規制の問題であり、業法固有で検討すればよい。
 - *なお、改正保険法の規律との矛盾が生じないよう留意する必要がある。
- ●保険法改正の内容に伴い所要の改正が必要となることは考えられる。

例:告知義務の規定改正/使用人の告知妨害の規定新設

- ○保険法中間試案 〔第2 損害保険契約に関する事項 1(3)危険に関する告知〕
- ア 契約の解除の要件

保険者が保険契約の締結に際し、保険契約者又は被保険者に対して危険に関する重要な事項につき事実の告知を 求めた場合において、保険契約者又は被保険者が故意又は重大な過失によって当該事項について事実の告知をしな かったときは、保険者は、保険契約の解除をすることができるものとする。

- イ 保険者が契約の解除をすることができない場合 アにかかわらず.
 - ① 保険者が、保険契約者又は被保険者において告知をしなかった事実を知り、又は過失によってこれを知らなかったときは、保険者は、保険契約の解除をすることができないものとする。
 - ② [保険者の使用人等のうち告知を受領する権限を有しない者が、保険契約者又は被保険者において事実の告知をすることを妨げたなど一定の場合]には、保険者は、保険契約の解除をすることができないものとする。

- ●保険募集に関する規律、また締結後の情報提供に関する規律を保険業法等と別に設けることについては、契約法、監督法それぞれの役割を踏まえていただき、矛盾のある規定とならないように慎重に検討いただきたい。
- ●被保険者への情報提供義務を契約法で課すことは適当ではないと考える。保険業法第300条の重要 事項説明義務、同法第100条の2の業務運営に関する措置義務が既に定められている。
- ●民法の損害賠償の特則を設けることには反対する。損害賠償の範囲は個々の事案ごとに判断されるべき。

2. 主な論点(③保険金支払)

保険業法改正についての考え方

●保険法における「保険金の支払時期」については中間試案の整理が 合理的。

〇保険法中間試案〔保険金の支払時期〕

- ① 保険金の支払について期限の定めがないときは、保険者は、保険金の支払の請求を受けた後、保険事故の発生並びに損害の有無及び額の確認のために必要な期間が経過するまでは、遅滞の責任を負わないものとする。
- ② 保険金の支払について期限の定めがある場合であっても、その期限が保険金の支払に当たり確認が必要な事項に照らして相当な期間を超えるときは、保険者は、その相当な期間を経過した時から、遅滞の責任を負うものとする。
- ③ 保険契約者又は被保険者が①又は②の確認を故意に妨げ、又はこれに欠くことのできない協力を正当な理由なく 拒み、これによってその確認が遅延することとなったときは、保険者は、その遅延した期間について、遅滞の責任を 負わないものとする。
- ●保険法を受けた業法・規則等の特別な規律や、監督指針 (Ⅱ-3-5-2保険金等支払管理態勢)について、特段の影響は考えられない。

- ●「保険金の支払時期」中間試案本文の規定で基本的に問題はないと考える。
- ●「相当な期間」について、保険金支払の範囲(有無責)および支払額の確定に必要と認められる期間は、保険種類や事故・損害の類型によって、確定に必要な調査が大きく異なるため、一律の期間の明示は困難である。

2. 主な論点(④生命保険契約における保険給付の内容としての現物給付)

保険業法改正についての考え方

- ●保険法の生命保険契約の定義に現物給付(〔その他の一定の給付〕)が入った場合、業法第2条(定義)第1項柱書、業法第3条(免許)第4項第1号(生命保険)の修正は必要となると考えられる。
- ●長期の生命保険における現物給付では、実際の給付がなされるまでの間に、 科学技術の発展、社会情勢の変化、または運営する事業者の倒産などによって、 当該給付の経済的価値が大きく減少する可能性がある。消費者保護の観点から 消費者が「予想外の損失」を蒙らないようにすることが、導入する場合の前提となる。 ※なお、この場合の給付の内容について、少なくとも「保険」との関連性を有するものに限られるべきと思われる。
- ●また、本制度を導入する場合、当該現物にかかる市場リスクを取ることも想定され、 責任準備金やソルベンシーマージン等への影響の観点も含め慎重な検討が必要。

- ●現物給付(〔その他の一定の給付〕)と損害保険契約(損害をてん補する)との区分が不明確となる表現となることには反対。「定額給付」であることが明確な規定としていただきたい。
- ●一定の金額の範囲内で現物給付をする(例:3000万円の範囲内で老人ホームの権利を提供し、残額があれば金銭給付)ようなものは検討の余地はあるが、将来の市場リスクや不動産リスクを取るようなものを認める趣旨であれば責任準備金等、保険業法への影響も考えられるため、慎重な検討が必要。

2. 主な論点(5保険料積立金等の支払)

保険業法改正についての考え方

●保険法の生命保険契約および傷害・疾病保険契約の規律に、 次のような解約返戻金の規定を設ける方向に基本的に異論はない。

[「保険法部会資料 1 2 」(第 1 1 回保険法部会資料)]25頁

- 〇〔返戻する額〕=①の金額のうち②の金額から③の金額を除いた金額
 - ① 保険契約の終了までに保険契約者が支払った保険料の総額
 - ② 将来の保険金の支払に充てるべき保険料として相当な金額
 - ③ 保険事故発生率、予定利率その他の当該保険契約において保険料の計算の基礎とされるべきものを維持するために必要な金額

- ●「将来の保険金の支払に充てるべき保険料」は契約者価額(保険業法施行規則第10条第3号)と ほぼ同義と考えることが適当ではないか。
- ●第三分野でも短期の傷害保険に保険料積立金(契約者価額)はないため、本文の規律は適用されないと考えてよいか明確にしていただきたい。

2. 主な論点(⑥未成年者の死亡保険)

保険業法改正についての考え方

●業法上は現行でも一定の規律がある。

(業法第5条第1項第3号ハ、業法第100条の2、規則第53条の7)

【保険会社向けの総合的な監督指針】II-3-5-1-2 法第100条の2に規定する業務運営に関する措置等 (14)規則第53条の7に規定する措置に関し、法第3条第4項第1号に規定する保険(年金保険及び生存保険を除く。) 及び同項第2号に規定する保険(損害を填補することを約した保険を除く。)の契約について、

- ②保険契約者又は被保険者の収入、資産、逸失利益等の計数に基づき算定した額と保険金額(会社が知り得た他の保険契約に係る保険金額を含む。)との比較などにより、保険金額の妥当性(過大でないこと)を判断・確認する方法を含む社内規則等が適切に定められ、それに基づき業務が運営されるための十分な体制が整備されているか。
- (注) 社内規則等を定めるにあたって、次の点に留意しているか。
 - ア. 会社の定める一定金額を超える保険契約の引受審査を行う場合には、保険契約者又は被保険者の収入、資産、逸失利益等の計数を客観的かつ合理的な方法により確認する等、適切な審査を行う旨を定めているか。
 - イ. また、客観的かつ合理的な方法により確認できない場合には、モラルリスク排除・抑制の観点から、より 慎重な対応を要する旨を定めているか。

【事業方法書(傷害保険)】

(保険金額の制限)

第●条 当会社が、被保険者1名につき 引受ける保険金額、入院保険金日額 および通院保険金日額は、被保険者 の年令、職業、収入、治療費の水準等 を勘案し、妥当と認められる金額の 範囲内とする。

●金額など、一律の規定を設けることは適切でない。

- ●未成年者に殊更に高額の保険金額の傷害保険を勧めるものではないが、未成年者といえども一定の収入や社会的地位を有する者は存在するため、保険法で一律に無効の規定を設けるのは適切ではない。
- ●なお、限度額を設定することは人保険における保険金額の決定方法そのものを見直す問題に発展 しかねないものであり、モラルリスク誘発の観点だけで決められるものではない。
- ●被保険者が未成年者等の制限行為能力者である場合の規律の在り方については「家族を被保険者とする傷害保険(死亡保険)」の一形態として同意原則のなんらかの例外措置を要望する。

2. 主な論点(⑦損害保険会社に対する先取特権)

保険業法改正についての考え方

- ●損害保険会社に対する先取特権を設けることには反対。
- 〔2006年4月1日施行のセーフティネットの改正〕

火災保険・その他の損害保険	個人、小規模法人(従業員20名以下)およびマンション管理組合が契約者と なる場合に、破綻から3ヶ月以内に生じた事故の保険金を100%補償
自動車保険	契約者の如何を問わず、破綻から3ヶ月以内に生じた事故の保険金を100%補償
保険期間1年以内の傷害保険・海外旅行保険	同上
上記以外の第三分野保険	保険金は90%補償

- ◆個人・小規模企業である契約者はセーフティネットの保護を受ける。
- ◆大企業である契約者が個人である一般債権者に優先して保護されるべきか?
- ●2000年6月30日施行の保険業法改正で、生保会社の保険契約者等にのみ先取特権が付与されたが、生命保険の性格・役割に着目され、損保会社の保険契約者の先取特権については必要ないものとして整理されている。

保険法中間試案に対する日本損 害保険協会コメントの概要 ●一般先取特権については、「保険法部会資料10」14頁の下記の整理に賛成。

「保険契約者等の権利であることのみをもって一律に先取特権を定めることは、債権者平等の原則との関係で困難であるとも考えられる(保険事業以外の事業を実施している保険者も保険法の適用対象となることからすると、保険法においてあらゆる保険者に適用される一般的な規定として保険契約者等の先取特権を定めることは一層困難である。)」

2. 主な論点(⑧傷害・疾病保険契約に関する規定の創設)

保険業法改正についての考え方

- ●保険法における傷害・疾病保険契約の規律と保険業法のいわゆる「第三分野」の規律とは、規律の目的が異なる別の概念である。
- ●したがって保険法における「傷害・疾病保険契約」の規律の内容如何にかかわらず、 現行業法第3条(免許)の業務領域の規律に影響はないものと理解している。

◎保険業法 (免許)

- 第3条 保険業は、内閣総理大臣の免許を受けた者でなければ、行うことができない。
- 2 前項の免許は、生命保険業免許及び損害保険業免許の二種類とする。
- 3 生命保険業免許と損害保険業免許とは、同一の者が受けることはできない。
- 4 生命保険業免許は、第1号に掲げる保険の引受けを行い、又はこれに併せて第2号若しくは第3号に掲げる保険の引受けを行う事業に係る免許とする。
- 一 人の生存又は死亡(当該人の余命が一定の期間以内であると医師により診断された身体の状態を含む。以下この項及び次項において同じ。)に関し、一定額の保険金 を支払うことを約し、保険料を収受する保険(次号ハに掲げる死亡のみに係るものを除く。)
- 二 次に掲げる事由に関し、一定額の保険金を支払うこと又はこれらによって生ずることのある当該人の損害をてん補することを約し、保険料を収受する保険
- イ人が疾病にかかったこと。
- ロ 傷害を受けたこと又は疾病にかかったことを原因とする人の状態
- ハ 傷害を受けたことを直接の原因とする人の死亡
- ニ イ又は口に掲げるものに類するものとして内閣府令で定めるもの(人の死亡を除く。)
- ホ イ、ロ又は二に掲げるものに関し、治療(治療に類する行為として内閣府令で定めるものを含む。)を受けたこと。
- 三 次項第1号に掲げる保険のうち、再保険であって、前二号に掲げる保険に係るもの
- 5 損害保険業免許は、第1号に掲げる保険の引受けを行い、又はこれに併せて第2号若しくは第3号に掲げる保険の引受けを行う事業に係る免許とする。
- 一 一定の偶然の事故によって生ずることのある損害をてん補することを約し、保険料を収受する保険(次号に掲げる保険を除く。)
- 二 前項第2号に掲げる保険
- 三 前項第1号に掲げる保険のうち、人が外国への旅行のために住居を出発した後、住居に帰着するまでの間(以下この号において「海外旅行期間」という。)における当該人の死亡 、又は人が海外旅行期間中にかかった疾病を直接の原因とする当該人の死亡に関する保険

- ●損害てん補方式の傷害・疾病保険契約については「純然たる損害保険契約(費用保険)である」と 考えられるため、明確に損害保険契約の類型としていることは適切だと考える。
- ●「人保険という点に着目し、基本的に傷害・疾病保険契約の規律を適用するという方向で考える」ということには反対する。
- ●傷害の死亡給付に関する契約について、規定自体は生命保険契約の規定が準用されることは理解できるものの、生命保険との性格の違いも踏まえ、死亡給付を含めて傷害・疾病保険契約と位置づけていただきたい。

3. 改正保険法への対応スケジュールとの関係

- (1)改正保険法に対応し、殆どすべての保険約款を改定する必要がある。
- (2)改正保険法の施行時までに約款改定を完了するためには、約款に 影響を及ぼす保険業法等の改正についても改正保険法の<u>成立時期</u> までに固まっていることが必要。

- →保険業法の見直しについて、2段階に分けた論議を希望する。
 - ①当面の課題:保険法改正を踏まえ所要の手当てが不可欠な項目
 - ②中長期的課題:保険業法に新たに規定を設けることが望ましい

が、さらに議論を深める必要がある項目や、

他の法制との調整が必要な項目

【関連条文】 ◎保険業法 (定義)

- 第2条 この法律において「保険業」とは、人の生死に関し一定額の保険金を支払うことを約し保険料を収受する保険、一定の偶然の事故によって生ずることのある損害をてん補することを約し保険料を収受する保険その他の保険で、第3条第4項各号又は第5項各号に掲げるものの引受けを行う事業(次に掲げるものを除く。)をいう。
- ー 他の法律に特別の規定のあるもの
- 二 次に掲げるもの
- イ 地方公共団体がその住民を相手方として行うもの
- ロ 一の会社等(会社(外国会社を含む。以下この号において同じ。)その他の事業者(政令で 定める者を除く。)をいう。)又はその役員若しくは使用人(役員又は使用人であった者を 含む。以下この号において同じ。)が構成する団体がその役員若しくは使用人又はこれら の者の親族(政令で定める者に限る。以下この号において同じ。)を相手方として行うもの
- ハ 一の労働組合がその組合員(組合員であった者を含む。)又はその親族を相手方として行うもの
- 二 会社が同一の会社の集団(一の会社及び当該会社の子会社の集団をいう。)に属する他 の会社を相手方として行うもの
- ホ 一の学校(学校教育法(昭和22年法律第26号)第1条に規定する学校をいう。)又はその 学生が構成する団体がその学生又は生徒を相手方として行うもの
- へ 一の地縁による団体(地方自治法(昭和22年法律第67号)第260条の2第1項に規定する地縁による団体であって、同条第2項各号に掲げる要件に該当するものをいう。)がその構成員を相手方として行うもの
- ト イからへまでに掲げるものに準ずるものとして政令で定めるもの
- 三 政令で定める人数以下の者を相手方とするもの(政令で定めるものを除く。)
- **2** この法律において「保険会社」とは、第3条第1項の内閣総理大臣の免許を受けて保険業を 行う者をいう。
- **3** この法律において「生命保険会社」とは、保険会社のうち第3条第4項の生命保険業免許を 受けた者をいう。
- 4 この法律において「損害保険会社」とは、保険会社のうち第3条第5項の損害保険業免許を 受けた者をいう。

(以下略)

(免許)

- **第3条** 保険業は、内閣総理大臣の免許を受けた者でなければ、行うことができない。
- 2 前項の免許は、生命保険業免許及び損害保険業免許の二種類とする。
- 3 生命保険業免許と損害保険業免許とは、同一の者が受けることはできない。
- 4 生命保険業免許は、第1号に掲げる保険の引受けを行い、又はこれに併せて第2号若しくは 第3号に掲げる保険の引受けを行う事業に係る免許とする。
- 一 人の生存又は死亡(当該人の余命が一定の期間以内であると医師により診断された身体の状態を含む。以下この項及び次項において同じ。)に関し、一定額の保険金を支払うことを約し、保険料を収受する保険(次号ハに掲げる死亡のみに係るものを除く。)
- 二 次に掲げる事由に関し、一定額の保険金を支払うこと又はこれらによって生ずることの ある当該人の損害をてん補することを約し、保険料を収受する保険
- イ 人が疾病にかかったこと。
- ロ 傷害を受けたこと又は疾病にかかったことを原因とする人の状態
- ハ 傷害を受けたことを直接の原因とする人の死亡
- 二 イ又は口に掲げるものに類するものとして内閣府令で定めるもの(人の死亡を除く。)
- ホ イ、ロ又は二に掲げるものに関し、治療(治療に類する行為として内閣府令で定めるものを含む。)を受けたこと。
- 三 次項第1号に掲げる保険のうち、再保険であって、前二号に掲げる保険に係るもの
- 5 損害保険業免許は、第1号に掲げる保険の引受けを行い、又はこれに併せて第2号若しくは 第3号に掲げる保険の引受けを行う事業に係る免許とする。
- 一一定の偶然の事故によって生ずることのある損害をてん補することを約し、保険料を収受する保険(次号に掲げる保険を除く。)
- 二 前項第2号に掲げる保険
- 三 前項第1号に掲げる保険のうち、人が外国への旅行のために住居を出発した後、住居に帰着するまでの間(以下この号において「海外旅行期間」という。)における当該人の死亡又は人が海外旅行期間中にかかった疾病を直接の原因とする当該人の死亡に関する保険

(以下略)

(免許審査基準)

- **第5条** 内閣総理大臣は、第3条第1項の免許の申請があったときは、次に掲げる基準に適合するかどうかを審査しなければならない。
 - --二(略)
 - 三 前条第2項第2号及び第3号に掲げる書類に記載された事項が次に掲げる基準に適合するものであること。
 - イ保険契約の内容が、保険契約者、被保険者、保険金額を受け取るべき者その他の関係者(以下「保険契約者等」という。)の保護に欠けるおそれのないものであること。
 - ロ 保険契約の内容に関し、特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものでないこと。 ハ 保険契約の内容が、公の秩序又は善良の風俗を害する行為を助長し、又は誘発する おそれのないものであること。
 - 二 保険契約者等の権利義務その他保険契約の内容が、保険契約者等にとって明確かつ 平易に定められたものであること。
 - ホ その他内閣府令で定める基準

(業務の範囲等)

第97条 保険会社は、第3条第2項の免許の種類に従い、保険の引受けを行うことができる。 **2** 保険会社は、保険料として収受した金銭その他の資産の運用を行うには、有価証券の取得 その他の内閣府令で定める方法によらなければならない。

(業務運営に関する措置)

第100条の2 保険会社は、その業務に関し、この法律又は他の法律に別段の定めがあるものを除くほか、内閣府令で定めるところにより、その業務に係る重要な事項の 顧客への説明、その業務に関して取得した顧客に関する情報の適正な取扱い、その業務を第三者に委託する場合における当該業務の的確な遂行その他の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じなければならない。

保険業法施行規則

(社内規則等)

第53条の7 保険会社は、法第97条、第98条又は第99条の規定に基づく業務を営む場合においては、これらの業務の内容及び方法に応じ、顧客の知識、経験及び財産の状況を踏まえた重要な事項の顧客への説明その他の健全かつ適切な業務の運営を確保するための措置(書面の交付その他の適切な方法による商品又は取引の内容及びリスクの説明並びに犯罪を防止するための措置を含む。)に関する社内規則等(社内規則その他これに準ずるものをいう。)を定めるとともに、従業員に対する研修その他の当該社内規則等に基づいて業務が運営されるための十分な体制を整備しなければならない。

「保険会社向けの総合的な監督指針」

- Ⅱ -3-5-1-2 法第100条の2に規定する業務運営に関する措置等
- (14)規則第53条の7に規定する措置に関し、法第3条第4項第1号に規定する保険(年金保険 及び生存保険を除く。)及び同項第2号に規定する保険(損害を填補することを約した保険を 除く。)の契約について、
- ①保険契約の引受基準が社内規則等に定められ、会社が知り得た他の生命保険契約又は 損害保険契約(以下、(14)において「他の保険契約」という。)を含む保険金額が当該引受基 準に比し過大である場合には、より慎重な引受判断を行うなどモラルリスク排除抑制のた めの十分な体制が整備されているか。
- ②保険契約者又は被保険者の収入、資産、逸失利益等の計数に基づき算定した額と保険金額(会社が知り得た他の保険契約に係る保険金額を含む。)との比較などにより、保険金額の妥当性(過大でないこと)を判断・確認する方法を含む社内規則等が適切に定められ、それに基づき業務が運営されるための十分な体制が整備されているか。
- (注) 社内規則等を定めるにあたって、次の点に留意しているか。
 - ア. 会社の定める一定金額を超える保険契約の引受審査を行う場合には、保険契約者 又は被保険者の収入、資産、逸失利益等の計数を客観的かつ合理的な方法により確 認する等、適切な審査を行う旨を定めているか。
 - イ. また、客観的かつ合理的な方法により確認できない場合には、モラルリスク排除・抑制の観点から、より慎重な対応を要する旨を定めているか。
- ③保険金額(会社が知り得た他の保険契約に係る保険金額を含む。)の妥当性を判断・確認する方法等について、生命保険募集人及び損害保険募集人に対して適正な教育・指導を行うための体制が整備されているか。
- ④保険金額の決定に際し、(社)生命保険協会の「契約内容登録制度・契約内容照会制度」又は(社)日本損害保険協会の「契約内容登録制度」を利用する等モラルリスク排除・抑制のため効果がある方法を採用する体制が整備され、当該制度の利用その他の方法で知り得た他の保険契約に係る保険金額を勘案した結果が適切に記録されているか。

Ⅱ-3-5-2 保険金等支払管理態勢

(1)意義(略)

(2)主な着眼点

- ①保険金等支払いに係る取締役等の認識及び取締役会等の役割(略)
- ②保険金等支払管理に関与する管理者の認識及び役割(略)
- ③支払査定担当者の人材育成及び査定能力の維持・向上(略)
- ④関連部門との連携(略)
- ⑤支払管理部門における態勢整備
- ア. 支払管理部門の職員は、保険金等の支払いが保険会社の基幹業務のひとつであることを理解、認識し、適切な保険金等支払管理態勢の構築及び確立に向けた取組みを不断に行う態勢となっているか。

また、支払業務のみならず、例えば、保険商品の販売・勧誘、事故連絡受付及び請求 手続き並びに事後の苦情・相談への対応などを含むすべての顧客及び消費者対応を 踏まえた取組みが必要であることに留意しているか。

- イ. 支払管理部門においては、支払査定の最終的な判断や査定結果の妥当性の事後検証にあたって、必要に応じて外部の専門家の意見を反映させているか。また、顧客からの苦情について、顧客の視点に立った分析を行うことなどにより、適切な支払管理態勢の構築及び確立に役立てているか。
- ウ. 支払管理部門の職員のそれぞれの役割及び権限は明確となっているか。例えば、決 裁権限規定においては、保険金等の決裁金額や支払いと不払いの間などで合理的な 差異が設けられているか。
- エ. 保険金等の支払事由が発生した場合には、利用者保護、利用者利便の視点に立った 適切な損害調査、事実の確認や顧客対応等が行われるような態勢が整備されているか。
- オ. 反社会的勢力などからの不当な請求等に対しては、ゆるぎない対応に遺漏ないようにしているか。

また、「契約内容登録制度」、「契約内容照会制度」「支払査定時照会制度」や「不正請求等防止制度」等の適切な共同利用などにより、契約審査及び支払審査態勢の強化を図っているか。

カ. 保険金等の請求及び支払いにあたっては、センシティブ情報を取り扱うことを踏まえ、 顧客に関する情報の管理について、具体的な取扱い基準を定めた上で役職員に周知 徹底しているか。

特に、個人である顧客に関する情報の管理について、規則、個人情報の保護に関する 法律、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン及び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の規定に基づ く適切な取扱いが確保されているか。

- キ. 保険商品の販売・勧誘、事故連絡受付、請求時においては、以下の点に留意した態勢が整備されているか。
- (ア)支払管理部門は関連部門と連携して、保険商品の販売・勧誘や事故連絡受付などの それぞれの顧客対応時において、保険金等の請求手続き等に関して、十分かつ分かり やすい説明や請求漏れを未然防止するための方策を講じているか。例えば、「ご契約の しおり」やホームページへの掲載のほか、保険金等の支払いに関する説明資料を作成 し、消費者や保険契約者へ配布するなどによる情報提供の充実を図っているか。

なお、当該説明資料の記載内容については、少なくとも顧客からの照会に対応する窓口が明記される必要があるほか、支払いとなる場合や不払いとなる場合の具体的事例などが記載されることが望ましい。

- (イ)保険契約者等に対して支払われる保険金等の種類等について、送付する書面等で 分かりやすく案内が行われているか。また、満期返戻金、失効返戻金及び解約返戻金 等に関する保険契約者等への適切な通知が行われているか。
- (ウ)請求書等の帳票類については、保険商品が多様化していることなどを踏まえ、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。例えば、苦情等が発生している帳票類の点検や顧客の視点に立った分析等を行っているか。
- (エ)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きを整備しているか。
- ク. 支払査定時においては、以下の点に留意した態勢が整備されているか。
- (ア)保険金等の支払可否の判断にあたっては、立証責任が保険会社側にあるか、請求 者側 にあるかにかかわらず、事実関係の調査・確認を十分に行う態勢となっている か。
- (イ)高度な法的判断又は医的判断を要するものについては、支払管理部門の担当者の みで判断せずに、法務部門・医師等の意見を聞く態勢となっているか。さらに、必要に 応じて外部の専門家の見解を求める態勢となっているか。

また、社外の法律専門家や学識経験者等もメンバーに加え、外部による支払査定の適切性をチェックする仕組みを整備することが望ましい。

- (ウ)同一の保険事故において、支払事務を異なる職員が担当する場合に職員間の相互 連携は図られる態勢となっているか。
- (エ)保険金等支払可否の判断に影響を与える判例等の動向を遺漏なく把握すべく態勢を整備しているか。
- (オ)支払査定マニュアルの内容は体系的・網羅的なものとなっているか。
- (カ)管理者等が行う二次的なチェック態勢は十分なものとなっているか。
- (キ)支払漏れ等をチェック・防止したり、支払いを促すようなシステム対応は十分なもの となっているか。
- (ク)保険契約者等保護の観点から、例えば、遅延利息の起算日や解除期限日などの期限の管理は適切に行われているか。
- (ケ)支払管理部門は、保険金等の支払漏れが無く迅速な保険金等の支払いが行われるよう、適切に進捗管理を行っているか。また、顧客から請求を受けて支払いに至るまでの所要日数の短縮を図るための方策を講じているか。
- (コ)支払管理部門は、保険金等を請求した顧客に対して、支払いまでに時間を要する場合には、日数を要する理由、支払の目途等について分かりやすく説明するなどの方策を講じているか。
- ケ. 支払査定後においては、以下の点に留意した態勢が整備されているか。(略)
 - (ア)支払いに関する照会や不払時の苦情申し出に対して、迅速かつ正確な対応を行う 観点から、受付窓口での専門スタッフによる適切な対応が行われるための方策を講じ ているか。
 - (イ)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等については、支払可否の判断の根拠となった事実関係等について再度の事実確認を実施する態勢となっているか。

- (ウ)不払いとなる場合については、約款等の根拠条文の記載を含め不払いの理由となる説明が、顧客に対して丁寧かつ分かりやすいものとなっているか。
- (エ)苦情等の受付とその解決に向けた簡易で迅速な手続きを規定した紛争処理規程を 整備しているか。
- (オ)生命保険及び損害保険の各々の協会レベルの紛争処理機能のみならず、各保険会社において、支払管理態勢の一層の強化の観点から、例えば、再査定の仕組み等を整備していることが望ましい。
- コ. 支払管理部門においては、以下のような事後的なチェック態勢が整備されているか。
- (ア)保険金等支払管理者から権限委任されている事項について、適切な権限行使が行われているかを定期的に点検・監査するなどの管理が行われているか。
- (イ)複数の支払部門にまたがるような保険金等の支払いについて、支払漏れ防止の観点から、例えば、支払漏れ等の可能性のある案件について抽出の上、各支払部門が相互に確認する仕組みを整備するなど、定期的にチェックを行う態勢となっているか。
- (ウ)支払保険金等について、顧客からの申し出により請求放棄等の処理がなされた事 案については、真に適正な事務処理が行われたかどうかを事後的に検証できる態勢 を整備しているか。
- (エ)不払いの理由を顧客に対して説明するためのモデル文書については、苦情・問い合わせ等を通じて把握した課題を踏まえ、顧客の視点に立って見直し・改善するような態勢となっているか。なお、見直し・改善にあたっては、例えば、消費者問題に見識のある社外の専門家等を活用しているか。

また、実際に顧客に送付された不払通知について、当該内容が適切であったかどうかを検証する態勢となっているか。

- (オ)不払いとなった事例について内容を分析し、分析結果を保険金等の支払いを適切に行うための対応策や態勢整備等に役立てているか。
- (カ)不払いに関する苦情については、当該不払いを決定した支払担当部門のみで処理するのではなく、最終的にはコンプライアンス担当部門などの他の部門で当該苦情処理が適切に処理されたかどうかを検証する態勢となっているか。
- (キ)支払管理態勢の一層の強化の観点から、例えば、外部専門家による支払査定の妥当性の事後検証の仕組み等を整備していることが望ましい。
- サ. 支払査定基準の改廃や支払査定等の保険金等の支払いに関する業務については、 法第97条に規定される業務に付随する業務であることから、外部委託するにあたって は、法第98条及び規則第51条の規定に基づいた取扱いとなっているか。(以下略)
- シ. 保険契約者その他の利用者が、保険会社の業務状況を適切に判断できるように、保 険金等の不払いの件数・内容や苦情等に関する情報等の積極的な情報開示に取り組 むことが望ましい。
- ⑥内部監査(略)
- (7) 監査役監査(略)
- (3)監督手法・対応

保険金等支払管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて法 第128条に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第132条 又は第133条に基づき行政処分を行うものとする。