

顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト

- (1) 保険契約に関する解約・失効その他の契約の管理は、顧客の利益保護等の観点から、適切かつ迅速に行われなければならない。また、保険金、給付金及び返戻金等の支払いは、保険会社の運営の根幹をなす基本的かつ最も重要な機能の一つであり、これらの支払いに当たっては、適切な判断及び迅速な事務処理を行う態勢が整備されなければならない。そして、顧客からの苦情等への対応は、顧客の利益保護等の観点から、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べきものである。また、顧客に関する情報は、保険契約の基礎をなすものであるとともに、顧客の利益保護等の観点から、その適切な取扱いが確保される必要がある。なお、個人顧客に関する情報については、保険業法施行規則、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下「保護法ガイドライン」という。）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（以下「実務指針」という。）等の規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。さらに、保険会社又はグループ関連会社（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の利益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。）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なされる必要がある。よって、上記について適切な管理態勢（以下「顧客保護等管理態勢」という。）が整備・確立される必要があることから、顧客保護等管理態勢を具体的に確認するためのチェックリストを作成したものである。
- (2) 検査官は、本チェックリストにより、顧客保護等管理態勢の検査を行うものとする。本チェックリストにより顧客保護等管理態勢に問題点が確認された際には、当該問題点を個別に指摘するのみならず、当該問題点を発生させるに至った原因を確認するため、内部管理態勢及び法令等遵守態勢に問題がないかを、「内部管理態勢確認検査用チェックリスト」及び「法令等遵守態勢確認検査用チェックリスト」を踏まえつつ検証する必要があることに留意する。
- (3) なお、本チェックリストにより具体的事例を検証する際には、保険業法、個人情報保護法等の関係法令及び監督指針、保護法ガイドライン等の規定とその趣旨を踏まえる必要があることに留意する。

I. 保険契約管理態勢

1. 保険契約管理態勢の整備・確立状況

(1) 保険契約管理に係る基本方針等の策定・確立

取締役は、保険契約に関する解約・失効その他の契約の管理が、保険契約者等の利益保護等に直接関わる業務であることを理解し、この理解に基づき会社の保険契約管理態勢の現状を的確に認識し、適正な契約管理態勢の構築及び確保に向けた取組方針及び具体的な方策を立案・検討しているか。

取締役会等において、上記取組方針及び具体的な方策についての分析・検討がなされ、明確な意思決定がなされているか。また、上記取組方針は、役職員等に周知されているか。

(2) 保険契約管理のための組織の整備等

取締役会等は保険契約の成立、保険料の収入処理、契約内容の変更処理等の事務（以下「契約管理事務」という。）を管理する契約管理部門（以下「契約管理部門」という。他の部門等が契約管理事務の管理を担当する場合又は兼務する場合は、適宜読み替える。以下同じ。）を設置しているか。なお、他の業務との兼務については、営業推進部門等から独立した立場が確保される限り兼務することを妨げるものではない。

取締役会等は、契約管理部門に、契約管理事務に関し十分な知識及び経験を有する人員を、適正な規模で配置しているか。

(3) 取締役会等への報告・承認

取締役会等は、契約管理部門が、契約管理に関する情報のうち、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、取締役会等に対し速やかに報告する態勢を構築しているか。

取締役会等への報告・付議基準において、報告事項と承認事項が適切に設定されているか。

2. 契約管理部門の役割

(1) 契約管理部門による管理態勢

契約管理部門等は、契約管理に関し、確認すべき項目及び手続を適切かつ明確に定めた規程を整備しているか。また、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ているか。

契約管理部門は、契約管理事務を適時・適切に実施できるよう、関連部署に対して、指導・監督を行う等適切に管理しているか。

(2) 他部門との連携

顧客保護等

契約管理部門は、契約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に報告する態勢となっているか。

契約管理部門は、内部監査部門及びコンプライアンス統括部門との連携により内部監査結果、不祥事件、苦情・問合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. 契約管理事務の適切性

(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コンプライアンス統括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。

イ. 成績の仮装（名義借りを含む）

ロ. 保険契約者に対する誤った説明（不十分な説明、偽り説明を含む）

(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。

イ. 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

ロ. 過剰な解約防止折衝の義務付けなど

ハ. 解約に係る過剰に煩雑な手続の設定

ニ. 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

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。

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。

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。

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。

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。

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、時効成立後の問合せに対し、誠実に処理する態勢となっているか。

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しているか。

(6) 契約更改

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。

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

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。

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っているか。

・ 保険金等支払管理態勢

1. 保険金等支払管理態勢の整備・確立状況

(1) 保険金等支払管理に係る基本方針等の策定・確立

取締役は、保険金、給付金、返戻金等（以下「保険金等」という。）の支払いが保険会社の重要な根幹業務であることを理解し、この理解に基づき会社の保険金等支払管理態勢の現状を的確に認識し、適切な保険金等支払管理態勢の構築及び確保に向けた取組方針及び具体的な方策を立案・検討しているか。

取締役会等において、上記取組方針及び具体的な方策についての分析・検討がなされ、明確な意思決定がなされているか。また、上記取組方針は、役職員等に周知されているか。

「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無効を適用するにあたっての留意点」（社）生命保険協会）等を適宜参考とし、適切な保険金支払業務のプロセスを整備しているか。

顧客保護等

(2) 保険金等支払管理のための組織の整備等

取締役会等は、保険金等の支払いに係る事務（以下「保険金等支払事務」という。）全般を統括管理する部門（以下「支払管理部門」という。他の部門等が保険金等支払事務全般を担当する場合又は兼務する場合は、適宜読み替える。以下同じ。）を設置しているか。なお、他の業務との兼務については、独立した立場が確保される限り兼務することを妨げるものではない。

取締役会等は、支払管理部門に、保険金等支払事務に関し十分な知識及び経験を有する人員を、適正な規模で配置しているか。なお、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。

(3) 取締役会等への報告・承認

取締役会等は、支払管理部門が、保険金等支払いに関する情報のうち、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、取締役会等に対し速やかに報告する態勢を構築しているか。

取締役会等への報告・付議基準において、報告事項と承認事項が適切に設定されているか。

2. 支払管理部門の役割

(1) 支払管理部門による管理態勢

支払管理部門等は、保険金等支払いに関し、確認すべき項目、手続及び判断基準等を適切かつ明確に定めた規程を整備しているか。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ているか。また、必要に応じて見直しを行っているか。

支払管理部門は、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を発揮する態勢となっているか。例えば、複数人による検証を行う態勢となっているか。

支払管理部門は、保険金等支払事務全般に関し、迅速に支払い・不払いの審査等が行われるよう適切な進捗状況管理を行う態勢となっているか。

支払管理部門は、保険金等支払事務を適時・適切に実施できるよう、支払いに関連する部門・部署に対して、指導・監督を行う態勢となっているか。

支払管理部門は、保険金等の支払状況について、正確にその現状、問題点を把握し、適切に取締役会等に報告する態勢となっているか。例えば、支払いに係る訴訟事案、紛争事案など保険契約者等の利益に重大な影響を与える保険金支払拒否事案の概要、その他支払いに関して発生している問題等を適切に報告しているか。

支払管理部門は、支払査定の適切性を維持・向上させるための方法・体制を整備しているか。

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。

支払管理部門は、請求書等の帳票類について、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。

支払管理部門は、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、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。

支払審査や請求放棄の処理に係る記録を整理し、保管しているか。

(2) 他部門との連携

支払管理部門は、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に報告する態勢となっているか。

支払管理部門は、保険金等の支払いの一部又は全部を拒否する場合、必要性がないことが明らかな事案を除き、保険募集時においていかなる勧誘が行われたのか検証する態勢となっているか。

3. 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態勢

支払管理部門は、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）を整備・確立しているか。

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。

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となっているか。例えば、以下のような確認を行っているか。

イ. 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、

ロ. 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

調査の経過及び結果とその記録は将来の紛争発生の可能性を踏まえ適切に保管する態勢となっているか。

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となっているか。例えば、

イ. 委託先の業務の適正を管理するための規程や体制を整備しているか。

ロ. 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。

顧客保護等

ハ. 委託先が遵守すべき事項について、委託契約の中で定めているか。

ニ. 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。

ホ. 委託先及びその業務について定期的に評価を行っているか。

(2) 損害額の調査、決定（損害保険関係）

損害額の調査、決定を適切に行う態勢となっているか。

例えば、以下の点に留意して管理を行っているか。

イ. 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。

ロ. 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。

ハ. 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。

ニ. 支払先（受取人、病院、整備工場等）の確認を行っているか。

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。

(3) 示談交渉（損害保険関係）

示談交渉等において、例えば、以下の点に留意して管理を行っているか。

イ. 過失相殺の適用について十分に検討しているか。

ロ. 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。

ハ. 訴訟事案の管理は適切に行われているか。

(4) 不適切な顧客対応の防止

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。

保険契約者等、事故の被害者、遺族等への適切な対応を確保する方策を講じているか。

4. 保険金等支払いの適切性

(1) 支払事由の管理

支払管理部門は、保険契約者等から保険金等の請求がなされた場合、公平・公正に保険金等の支払事由を検討し、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となっているか。

支払管理部門は、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。

損害保険会社については、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) 支払拒否基準及びその運用

詐欺無効、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い事由又は解除事由の適用の基準（以下「支払拒否基準」という。）につき、リーガルチェック等を受けた上で適切な規程が定められているか。

支払拒否基準につき、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。

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。

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。

支払拒否基準に照らし、保険金等の一部又は全部の支払いを行わないものと決定した場合又は契約を解除した場合、かかる判断が合理的であることを示す理由と根拠を適切に記録・保管する態勢となっているか。

(3) 不当な支払いの防止

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

(4) 不当な支払抑制・支払遅延

不当な支払抑制を防止する態勢となっているか。例えば保険金等の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。

不当な支払遅延を防止する態勢となっているか。

保険金等の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。

合理的な調査期間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。

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。

(5) 保険金等の不払いに関する説明

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、

顧客保護等

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に対し、必要に応じ再度事実確認を行うなど、その根拠や理由を十分かつ適切に回答する態勢となっているか。

・ 苦情処理態勢

1. 苦情処理態勢の整備・確立状況

(1) 苦情処理に係る基本方針等の策定・確立

取締役は、顧客保護及び利用者利便の観点から、顧客からの苦情の処理態勢の構築及び確保が保険会社の健全かつ適切な業務運営の基本に関わるものであることを理解し、この理解に基づき苦情処理態勢の現状を的確に認識し、適切な苦情処理態勢の構築及び確保に向けた取組方針及び具体的な方策を立案・検討しているか。

取締役会等において、上記取組方針及び具体的な方策についての分析・検討がなされ、明確な意思決定がなされているか。また、上記取組方針は、役職員等に周知されているか。

(2) 苦情処理のための組織の整備等

取締役会等は、顧客からの苦情を集約し、苦情に対する対応の進捗状況及び処理指示を一元的に管理する部門（以下「苦情担当部門」という。）を設置しているか。

取締役会等は、顧客がアクセスしやすい相談窓口、苦情処理担当者を適切に配置しているか。

相談窓口の充実、強化を図るための措置が講じられているか。例えば、インターネットを利用して苦情・相談等を受けているか。

苦情担当部門は、顧客からの苦情等（不祥事件につながる恐れのある問合せ等も含む。）について、その処理の手続を定めた規程を整備しているか。また、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ているか。

苦情に該当するか否かについて明確な判定基準が規程において定められているか。

(3) 取締役会等への報告・承認

取締役会等は、顧客からの苦情等のうち、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一切の事項について、取締役会等に対し速やかに報告する態勢を構築しているか。

取締役会等への報告・付議基準において、報告事項と承認事項が適切に設定されているか。

2. 苦情処理対応の適切性

(1) 関係部門の連携

顧客からの苦情等（不祥事件につながる恐れのある問合せ等も含む）は、処理の手続に従い関連部署と連携の上、速やかに処理を行っているか。

(2) 苦情等の記録、保存、報告

顧客からの苦情等（不祥事件につながる恐れのある問合せ等も含む）の内容は、処理結果を含めて、記録簿等により記録・保存するとともに、適時にコンプライアンス統括部門、内部監査部門等に報告しているか。

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一切の事項については、速やかにコンプライアンス統括部門、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。

(3) 苦情の原因分析（改善策）

苦情内容について分析し、苦情発生原因を把握しているか。

苦情担当部門は、苦情内容の分析に基づき、例えば、関連部署に対し報告・改善を求めるなど、改善に向けた取組みを不断に行う態勢となっているか。また、取締役会等に対し改善のための提言を行っているか。

顧客情報管理態勢

1. 顧客情報管理態勢の整備・確立状況

(1) 顧客情報管理に係る基本方針等の策定・確立

取締役は、顧客に関する情報（以下「顧客情報」という。）の漏えい等を防止するため、個人情報保護法をはじめとする顧客情報管理に関する法令等の遵守の重要性を理解し、この理解に基づき顧客情報管理態勢の現状を的確に認識し、適切な顧客情報管理態勢の構築及び確保に向けた取組方針並びに具体的な方策を立案・策定しているか。

取締役会等において、上記取組方針及び具体的な方策についての分析・検討がなされ、明確な意思決定がなされているか。また、上記取組方針は、役職員等に周知されているか。

(2) 顧客情報管理のための組織の整備等

取締役会等は、適切な顧客情報管理態勢を整備・確立するために、顧客情報の管理全般を統括する責任者（以下「顧客情報統括管理責任者」という。）を設置しているか。また、その責任及び権限を明確化しているか。（なお、顧客情報を統括管理する部門を設置することを妨げない。）顧客情報統括管理責任者は、取締役又は執行役等の業務遂行に責任を有する者となっているか。

顧客保護等

取締役会等は、各部署に顧客情報を管理する顧客情報管理者を設置しているか。また、その責任及び権限を明確化しているか。

取締役会等は、顧客情報統括管理責任者及び顧客情報管理者に、それぞれの事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。

取締役会等は、個人である顧客に関する情報については、法令に基づき、その安全管理、従業者の監督及び当該情報の取扱いを委託する場合にはその委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損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を講じているか。

イ. 保護法ガイドライン第 10 条、第 11 条及び第 12 条の規定に基づく措置

ロ. 実務指針 I、II、III 及び別添 2 の規定に基づく措置

取締役会等は、保護法ガイドライン第 6 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、利用しないことを確保するための措置を講じているか。

(3) 取締役会等への報告・承認

取締役会等は、顧客情報統括管理責任者が、顧客情報管理に関する情報のうち、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一切の事項について、取締役会等に対し速やかに報告する態勢を構築しているか。

取締役会等は、顧客情報統括管理責任者が、顧客情報管理に係る状況について定期的に取締役会等に報告する態勢を構築しているか。

取締役会等への報告・付議基準において、報告事項と承認事項が適切に設定されているか。

2. 顧客情報統括管理責任者及び顧客情報管理者の役割等

- (1) 顧客情報統括管理責任者は、顧客情報管理者を通じて事務全般に関し、関係部門、営業拠点等に対し、顧客情報の適切な取扱いが確保されるよう牽制機能を発揮する態勢となっているか。
- (2) 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、関係部門、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) 顧客情報統括管理責任者は、顧客情報管理の方法等に関し、顧客情報の範囲及びその管理の方法、確認すべき項目、手続及び判断基準等を明確に定めた規程を整備しているか。また、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ているか。
- (4) 上記の規程について、定期的に研修を実施するなど職員等に対し周知徹底を図っているか。
- (5) 顧客情報統括管理責任者は、顧客情報管理者を通じて管理の対象となる帳票や電子媒体等について、収納する場所、廃棄方法など、内部において適切に管理す

るための方法を明確に定めているか。また、管理の対象となる帳票や電子媒体等について定めているか。

- (6) 顧客情報統括管理責任者は、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行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を明確に定めているか。
- (7) 顧客情報統括管理責任者は、漏えい事故が発生した場合について、顧客情報統括管理責任者や顧客情報管理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の対応方法を明確に定めているか。
- (8) 顧客情報統括管理責任者は、顧客情報を第三者との間で授受する場合について、法令に基づいた適切な取扱方法を明確に定めているか。

3. システム対応

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

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。

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。

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ベースへのアクセスについて、パスワードの設定や認証システムの構築などのセキュリティが施されているか。

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のデータが暗号化されるなどして保護されているか。

4. 事後対応の管理状況

- (1) 顧客情報の漏えいが発生した場合、顧客情報管理者は、顧客情報統括管理責任者に対して直ちに報告する態勢となっているか。
- (2) 顧客情報の漏えいが発生した場合、顧客情報統括管理責任者は、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しているか。
- (3) 顧客情報の漏えいが発生した場合、顧客情報統括管理責任者は、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。

顧客保護等

5. 代理店・外部委託先

- (1) 取締役会等は、顧客情報について、委託契約等に基づき当該委託先が取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。
- (2) 取締役会等は、代理店及び外部委託先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者を置いているか。
- (3) 取締役会等は、外部委託先の顧客情報管理が定期的に点検される態勢を構築しているか。
- (4) 取締役会等は、顧客情報保護のための施策が委託先に適切に伝達され、また、委託先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構築しているか。
- (5) 取締役会等は、顧客情報保護に関する事務取扱等について、研修や通知文書の発出などにより周知徹底される態勢を構築しているか。
- (6) 取締役会等は、代理店・外部委託先を契約解除する場合の顧客情報の取扱ルールを整備しているか。
- (7) 顧客情報統括管理責任者又は顧客情報管理者は、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。
- (8) 顧客情報統括管理責任者は、必要に応じ、システム担当者を通じて、システム上必要な保護措置を講じているか。

V. 利益相反管理態勢

1. 利益相反管理態勢の整備・確立状況

(1) 利益相反管理に係る基本方針等の策定・確立

取締役は、顧客の利益保護の観点から、利益相反を適切に管理すること（以下「利益相反管理」という。）の重要性を理解し、この理解に基づき利益相反管理態勢の現状を的確に認識し、適切な利益相反管理態勢の構築及び確保に向けた取組方針並びに具体的な方策を立案・検討しているか。

取締役会等において、上記取組方針及び具体的な方策についての分析・検討がなされ、明確な意思決定がなされているか。また、上記取組方針は役職員等に周知されているか。

(2) 利益相反管理のための組織の整備等

取締役会等は、適切な利益相反管理態勢を整備・確立するために、利益相反管理を統括する部門（以下「利益相反管理部門」という。他の部門等が利益相反管理を担当する場合又は兼務する場合は、適宜読み替える。以下同じ。）を設

置しているか。また、その責任及び権限を明確化しているか。なお、他の業務との兼務については、営業推進部門から独立した立場が確保される限り兼務することを妨げるものではない。

取締役会等は、利益相反管理部門に、利益相反管理に関し十分な知識及び経験を有する人員を、適正な規模で配置しているか。

(3) 取締役会等への報告・承認

取締役会等は、利益相反管理部門が、利益相反管理に関する情報のうち、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一切の事項について、取締役会等に対し速やかに報告する態勢を構築しているか。

取締役会等への報告・付議基準において、報告事項と承認事項が適切に設定されているか。

2. 利益相反管理部門の役割

(1) 利益相反管理規程の策定

利益相反管理部門は、規則第 53 条の 14 第 1 項第 3 号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に網羅し、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た規程（以下「利益相反管理規程」という。）を策定しているか。また、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ているか。

(2) 利益相反管理部門による管理態勢

利益相反管理部門は、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し、牽制機能を発揮する態勢を整備しているか。

利益相反管理部門は、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。

(3) 指導・監督

利益相反管理部門は、利益相反管理を適時・適切に実施できるよう関係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。

(4) 利益相反のおそれがある取引の特定

利益相反管理部門は、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。

(5) 利益相反管理の方法

利益相反管理部門は、例えば以下のような方法により、又は以下のような方

顧客保護等

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行う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

(6) 記録・保存

利益相反管理部門は、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。

(7) 子金融機関等の顧客の利益相反管理のための態勢整備

利益相反管理部門は当該保険会社の子金融機関等（法第 100 条の 2 の 2 第 3 項に定める「子金融機関等」）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) モニタリングの実施

利益相反管理部門は、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。

(9) 評価・改善活動

利益相反管理部門は、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。

