

現行	改定案
<p>顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト</p> <p>I. ～II. (略)</p> <p>III. 苦情処理態勢</p> <p>1. 苦情処理態勢の整備・確立状況</p> <p>(1) 苦情処理に係る基本方針等の策定・確立</p> <p>① 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。</p> <p>② (略)</p> <p>(2) 苦情処理のための組織の整備等</p> <p>① 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。</p> <p>② 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。</p> <p>③ 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。</p> <p>④ 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。</p> <p>⑤ 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。</p>	<p>顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリスト</p> <p>I. ～II. (略)</p> <p>III. 苦情等処理態勢</p> <p>1. 苦情等処理態勢の整備・確立状況</p> <p>(1) 苦情等処理に係る基本方針等の策定・確立</p> <p>① 取締役は、顧客保護及び利用者利便の観点から、顧客からの問い合わせ、相談、要望、苦情及び紛争（以下「苦情等」という。）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等処理態勢の現状を的確に認識し、適切な苦情等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。</p> <p>② (略)</p> <p>(2) 苦情等処理のための組織の整備等</p> <p>① 取締役会等は、顧客からの苦情等を集約し、苦情等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「苦情等担当部門」という。）を設置しているか。</p> <p>② 取締役会等は、顧客がアクセスしやすい相談窓口、苦情等処理担当者を適切に配置しているか。</p> <p>③ 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等を受けているか。また、苦情等の相談窓口、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。</p> <p>④ 苦情等担当部門は、顧客からの苦情等について、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、組織内に周知しているか。</p> <p>⑤ 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の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。</p> <p>⑥ 顧客からの苦情等を受けた役職員は、処理の手続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、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。</p> <p>⑦ 顧客から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となっているか。</p> <p>⑧ 苦情等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。</p> <p>(3) 金融ADR制度に関する態勢整備</p>

現行	改定案
<p>③ 取締役会等への報告・承認 ①～② （略）</p> <p>2. 苦情処理対応の適切性</p>	<p>(注) 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。</p> <p>① 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</p> <p>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。</p> <p>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。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。</p> <p>② 指定ADR機関が存在しない場合</p> <p>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営措置・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。</p> <p>(イ) 苦情処理措置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 金融商品取引業協会、認定投資者保護団体を利用</li> <li>・ 国民生活センター、消費生活センターを利用</li> <li>・ 他の業態の指定ADR機関を利用</li> <li>・ 苦情処理業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用</li> </ul> <p>(ロ) 紛争解決措置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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続を利用</li> <li>・ 金融商品取引業協会、認定投資者保護団体を利用</li> <li>・ 弁護士会を利用</li> <li>・ 国民生活センター、消費生活センターを利用</li> <li>・ 他の業態の指定ADR機関を利用</li> <li>・ 紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用</li> </ul> <p>ロ. 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、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、外部機関を利用する場合、顧客保護の観点から、例えば、外部機関の商号又は名称及び連絡先等、外部機関に関する情報について顧客への周知・公表を行うことが望ましい。</p> <p>④ 取締役会等への報告・承認 ①～② （略）</p> <p>2. 苦情等処理対応の適切性</p>

現行	改定案
<p>(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。</p> <p>(2) 苦情等の記録、保存、報告 ① 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。 ② （略）</p> <p>(3) 苦情の原因分析（改善策） ① 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。 ② 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。</p> <p>IV. ～V. (略)</p>	<p>(1) 苦情等処理の紛争解決機能の発揮 顧客からの苦情等への対応は、単に処理の手続の問題と捉えるに留まらず、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。</p> <p>(2) 関係部門の連携 顧客からの苦情等は、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。</p> <p>(3) 反社会的勢力への対応 反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等と区別し、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。</p> <p>(4) 苦情等処理に関するモニタリングの実施 苦情等担当部門は、苦情等の処理の手続の遵守状況のモニタリング等により、苦情等処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。</p> <p>(5) 苦情等の記録、保存、報告 ① 顧客からの苦情等の内容は、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。 ② （略）</p> <p>(6) 苦情等の原因分析（改善策） ① 苦情等の内容について分析し、苦情等の発生原因を把握しているか。 ② 苦情等担当部門は、苦情等の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。</p> <p>IV. ～V. (略)</p>
<p>オペレーショナル・リスク等管理態勢の確認検査用チェックリスト</p> <p>I. 事務リスク管理態勢</p> <p>1. ～2. (略)</p> <p>3. 外部委託管理</p> <p>保険会社は、その業務を外部に委託する場合には、当該業務の内容に応じ、以下の方策を講じているか。 ①～② (略) ③ 外部委託業務のリスク管理体制 イ. ～ニ. (略)</p>	<p>オペレーショナル・リスク等管理態勢の確認検査用チェックリスト</p> <p>I. 事務リスク管理態勢</p> <p>1. ～2. (略)</p> <p>3. 外部委託管理</p> <p>保険会社は、その業務を外部に委託する場合には、当該業務の内容に応じ、以下の方策を講じているか。 ①～② (略) ③ 外部委託業務のリスク管理体制 イ. ～ニ. (略)</p>

現行	改定案
<p>ホ. 委託先社員等が接することができるデータには、必要に応じて一定の制限を設けているか。</p> <p>ヘ. 外部委託した業務及び業者について定期的に評価を行っているか。なお、外部委託した業務について、業務の内容等に応じ、第三者機関の評価を受けていることが望ましい。</p> <p>④ (略)</p> <p>II. ~IV. (略)</p>	<p>ホ. 外部委託先が行う外部委託業務に係る顧客からの苦情等を適切かつ迅速に処理するために必要な措置が講じられているか。例えば、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苦情等処理態勢が整備されているか。</p> <p>ヘ. 委託先社員等が接することができるデータには、必要に応じて一定の制限を設けているか。</p> <p>ト. 外部委託した業務及び業者について定期的に評価を行っているか。なお、外部委託した業務について、業務の内容等に応じ、第三者機関の評価を受けていることが望ましい。</p> <p>④ (略)</p> <p>II. ~IV. (略)</p>
<p>保険募集管理態勢の確認検査用チェックリスト</p> <p>(参考：保険仲立人の確認検査用チェックリスト)</p> <p>保険仲立人の業務運営におけるチェック項目例 (1)~(5) (略)</p>	<p>保険募集管理態勢の確認検査用チェックリスト</p> <p>(参考：保険仲立人の確認検査用チェックリスト)</p> <p>保険仲立人の業務運営におけるチェック項目例 (1)~(5) (略)</p> <p>⑥ 苦情等処理 保険仲立人の規模・特性を踏まえ、苦情等処理態勢を整備しているか。なお、検証に当たっては、顧客保護等管理態勢の確認検査用チェックリストⅢ. 苦情等処理態勢を参照すること。</p>