

**「保険会社に係る検査評定制度（保険検査評定制度）（案）」の公表について
 ≪コメントの概要及びそれに対する金融庁の考え方≫**

番号	関係箇所	コメントの概要	コメントに対する考え方
1	全般	<p>保険会社に評定制度が導入された場合には、評定項目（リスクカテゴリー）毎の管理態勢が総合的に評価されることとなるが、その判断基準は必ずしも具体的に定義されるものではないため、実際の評定にあたっては、保険会社側にとっても納得感のある評価が行われるよう、従来にも増して、十分な双方向の議論をお願いしたい。</p>	<p>評定段階については、保険検査マニュアルに基づき検証した検査結果を、「評定における留意点等」を参照しながら、評定段階の定義に照らし合わせて判断することとなります。</p> <p>また、保険検査評定制度は、保険会社と検査官との双方向の議論を促すことを目的の一つとしています。このため、検査評定に当たっては、保険会社と検査官との十分な双方向の議論等を通じて、検証結果に対する真の理解（「納得感」）を得るよう努めてまいります。</p>
2	全般	<p>検査結果が段階評価されることで、当局と保険会社との間での問題点等の理解が深まると思われる一方で、より真摯で深度ある「双方向の議論」が行われなければ、保険会社の自主性や創意工夫を阻害する要因にもなりかねない。検査の場における丁寧な対話が実践されるよう、一層の配慮をお願いしたい。</p>	
3	全般	<p>「金融検査評定制度に関するQ&A（問18）」に、各評定段階については、具体的な判断基準を一律示すことは難しいとあるが、各検査官による評定にバラツキが発生しないように、検査官の間でどのように目線合わせが確保されているのか、ご教示いただきたい。</p>	<p>検査官に対しては、検査評定制度の考え方や段階評価の目線等について、研修等を通じて徹底してまいります。</p> <p>また、立入検査中において、検査官から中間報告等を受け、段階評価の目線等について、バックオフィスから必要な指示等を行っていきたいと考えています。</p> <p>なお、評定結果は、主任検査官と被検査保険会社との合意で確定するものではなく、バックオフィスによる審査のプロセスを経た上で通知することとなります。</p>

番号	関係箇所	コメントの概要	コメントに対する考え方
4	全般	<p>既に評価制度が導入されている預金等受入金融機関とは、同一のリスクカテゴリーであっても、業務の特殊性等、性格を異にする項目（例えば流動性リスク）もあることから、評価制度が導入される際には、保険会社の特性等を十分に考慮した評価を実施していただきたい。</p>	<p>保険検査評価制度は、保険会社の検査の際、保険検査マニュアルに基づき検証した検査結果を段階評価する制度です。</p> <p>保険検査マニュアルは、保険会社の特性等も考慮して、検証カテゴリーを8項目に整理しています。</p> <p>また、保険検査マニュアルの【はじめに】においては、「本マニュアルの適用にあたっては、保険会社の規模や特性を十分に踏まえ、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮する必要がある」としています。</p> <p>さらに、保険検査評価制度の評価段階の定義においても、保険会社の規模や特性に応じた管理態勢の構築状況を評価することとしており、保険会社の規模や特性を十分に踏まえて検証・評価を行っていきたいと考えています。</p>
5	全般	<p>既に評価制度が導入されている預金等受入金融機関においては、『金融検査評価制度に関するQ&A』（H19.3.30）が公表されているが、当該Q&Aは評価制度に対する理解を深めるために有益であるため、保険会社についても、早期に同様のQ&Aの作成・公表をお願いしたい。</p>	<p>保険会社についても、検査評価制度に関するQ&Aをできるだけ早期に作成し、公表することを考えています。</p>
6	全般	<p>地震保険等の保険契約の内容が、契約時に正確に契約者に伝わっていない場合が多いと感じます。</p> <p>保険契約に当たってのチェックシートといった、いいものは他の保険会社と共有してもらいたいし、先進的行動をポイント付けし、顧客に優しいインセンティブを働かせる仕組みとしてほしい。</p>	<p>保険契約の内容が契約者に正確に伝わることは、非常に重要であると考えています。このため、検査においては、例えば、顧客のニーズや知識、経験及び財産の状況を踏まえた上で、契約の内容及びそのリスク等を顧客に対して適切かつ十分に説明する態勢が整備されているか等について検証することとしています。</p> <p>また、検査においては、保険会社が管理態勢を構築する上</p>

番号	関係箇所	コメントの概要	コメントに対する考え方
			<p>で、改善・向上につながる適切な取組みについては評価することとしており、評価事例については、他の保険会社の参考となるよう、必要に応じて、「金融検査結果事例集」において公表する等の対応を行うこととしています。</p> <p>なお、いただいたご意見は、今後の参考にさせていただきます。</p>
7	全般	<p>評価の方法についてご意見申し上げます。</p> <p>保険金支払いの遅延・事務手続きのミス・保険会社社員のミスが一番知っているのは代理店です。ぜひ代理店からも意見聴取が出来る仕組みが必要だと思えます。</p>	<p>検査に当たっては、保険会社の法令等遵守態勢、保険募集管理態勢、顧客保護等管理態勢等が確立されているかどうかを確認することを目的に、必要に応じて、保険会社の生命保険募集人及び損害保険代理店に対する実地調査を実施することとしています。</p> <p>また、金融庁のホームページにおいて、検査実施中の金融機関（保険会社を含む）を公表するとともに、これらの金融機関に関する情報を受け付ける検査情報受付窓口を設置して、顧客情報管理、説明責任の履行状況、法令等遵守状況、苦情等処理に関する情報を広く一般から受け付け、検査において活用することとしています。</p>
8	全般	<p>生損保会社に対する4段階評価、凄く解り易くて良いと思います。ただ、社内の苦情や不正行為を報告するのでしょうか。まだまだ昔ながらの募集行為や不正行為を行っている職員を見掛けますが、成績が上がれば目をつぶる・監査でばれないようにする等、責任者もぐるになっている会社もあります。金融</p>	<p>検査においては、保険会社に対する立入を行い、法令等違反行為等が発生していないか、</p> <p>②顧客からの苦情・相談に対して適切に対応しているかなどの観点で検証を行っており、検証の結果、問題点が認められた場合には、的確に指摘することにより、保険会社に対</p>

番号	関係箇所	コメントの概要	コメントに対する考え方
		<p>庁が契約者・被保険者の為に色々考えて下さっても、結局第三者機関が担当しなければ、改善されないのではないのでしょうか。</p>	<p>して改善を求めることとしています。</p>
9	4. 対象保険会社	<p>少額短期保険業者、認可特定保険業者等が、対象保険会社として明記されていませんが、少額短期保険会社に対する検査を「保険会社に係る検査評価制度」の対象外とする理由は何か。</p> <p>そもそも、保険業法第2条第3項、第4項、第8項、第9項において定義している各種保険会社以外の少額短期保険業者、認可特定保険業者等に対する金融庁や財務局による検査は「保険検査マニュアル」の適用対象外ということなのではないでしょうか。</p>	<p>保険検査マニュアルにおいては、少額短期保険業者や認可特定保険業者を、適用の対象外としています（今後、少額短期保険業者の登録の状況や、登録業者の業務状況等も見つつ、必要に応じて、検査マニュアルの策定の必要性について検討することとしています。）。</p> <p>このため、保険検査評価制度においても、少額短期保険業者や認可特定保険業者については、適用の対象外としています。</p>
10	6. 選択的な行政対応への反映	<p>評価結果を検査における選択的な行政対応に結びつけるとされているが、既に実施している「金融検査評価制度」における具体事例等について、可能な範囲で例示するなどし、どのように、どの程度、選択的な行政対応に結び付けられているのか、ご教示いただきたい。</p>	<p>金融検査は、効率的かつ実効性の高い検査を実施するため、金融機関の規模や業況、前回検査からの経過期間、前回検査結果、その後の経済情勢及び各種情報等を勘案して検査対象の選定等を行っており、評価結果についても、その一つの要素として勘案することとしています。</p> <p>具体的には、例えば、次回検査の時期や検証対象の検討に際して、前回検査の評価結果を考慮するなどの対応を行っているところです。</p>
11	7. 施行日等	<p>預金等受入金融機関の評価制度の導入に際しては、一定の試行期間の後に本格施行されたが、今回の試行期間及び</p>	<p>「本格施行」については、「試行」の状況等も踏まえつつ、できるだけ速やかに移行できるよう、今後、具体的な期日に</p>

番号	関係箇所	コメントの概要	コメントに対する考え方
		本格施行の時期の見通しについて、お示しいただきたい。	について検討していきたいと考えています。
12	経営管理（ガバナンス）態勢【マイナス要素】	「特定の部門を意図的に監査対象としていないと認められる場合」とあるが、監査を行うのは被検査保険会社の内部監査部門、という理解でよいか念のため確認させていただきたい。	<p>監査については、被監査部門等のリスクに焦点を当てて、適切な検証範囲・深度が確保されていることが必要と考えています。</p> <p>したがって、ご意見のように、監査前のリスク評価の結果、リスクが小さいなどの合理的な理由や事情があって、特定の部門や子会社を監査対象としない場合を想定しているものではなく、ここでは、特段の合理的な理由もなく、特定の部門や子会社を意図的に監査対象としていない場合を想定しています。</p> <p>なお、監査は、内部監査だけでなく、監査役監査や外部監査等も含みます。</p>
13	経営管理（ガバナンス）態勢【マイナス要素】	<p>「特定の部門を意図的に監査対象としていないと認められる場合」とあるが、想定される具体事例等があればご教示いただきたい。</p> <p>また、監査前のリスク評価の結果、リスクがほとんどないと判断して監査を実施しない部あるいは子会社があったとしても、上記には当たらないことを確認させていただきたい。</p>	<p>経営管理（ガバナンス）態勢の【その他留意点】では、取締役・取締役会の役割・責任の評価に当たって、「代表取締役によるリーダーシップの発揮状況や、他の取締役による牽制機能の発揮状況等がポイントとなる」としており、取締役会等における議論の結果の適否ではなく、議論のプロセスを評価するものであることから、「保険会社の経営判断の適否を評価するものではない」としています。</p> <p>一方、法令等遵守態勢の【その他留意点】では、法令等遵守方針の評価に当たって、「保険会社の業務の実情に適った実効的な内容となっているかがポイントとなる」としており、</p>
14	法令等遵守態勢【その他留意点】等	<p>1. 経営管理態勢の【その他留意点】には、「保険会社の経営判断の適否を評価するものではない」とある一方で、</p> <p>2. 法令等遵守態勢の【その他留意点】には、「保険会社の経営判断に係る部分に過度に立ち入ることがないよう留意する」とある。後者からは経営判断に立ち入ることがあると読めることから、結果として前者で否定したはずの経営判断の適否評価に繋がるのではないかと考えられ、両者には矛盾があるように見受けられる。両者の関係とそれぞれの意図についてご教示いただきたい。</p>	<p>経営管理（ガバナンス）態勢の【その他留意点】では、取締役・取締役会の役割・責任の評価に当たって、「代表取締役によるリーダーシップの発揮状況や、他の取締役による牽制機能の発揮状況等がポイントとなる」としており、取締役会等における議論の結果の適否ではなく、議論のプロセスを評価するものであることから、「保険会社の経営判断の適否を評価するものではない」としています。</p> <p>一方、法令等遵守態勢の【その他留意点】では、法令等遵守方針の評価に当たって、「保険会社の業務の実情に適った実効的な内容となっているかがポイントとなる」としており、</p>

番号	関係箇所	コメントの概要	コメントに対する考え方
			<p>反社会的勢力に対する厳格な姿勢、マネー・ローンダリングの防止や不祥事件等への対応等の内容そのものを評価するものであることから、「保険会社の経営判断に係る部分に過度に立ち入ることのないよう留意する」としています。</p>
15	<p>保険募集管理態勢【マイナス要素】、 顧客保護等管理態勢【マイナス要素】</p>	<p>「同様の苦情・トラブルが複数の営業拠点・保険募集人等にて同時期にあるいは連続して発生している場合」については、その前段で「不適切な顧客説明など不適正な募集行為が放置され、実効性のある再発防止策が検討されていないことから」とあるとおり、以下のような状況が直ちにマイナス要素と判定されるのではないことを確認させていただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情は業務改善のヒントとなる貴重な情報であり、件数の多さや苦情が発生していること自体をマイナス要素とするわけではない。 ・ 「連続して発生」とあるが、苦情が連続して発生していても、再発防止の取組により減少傾向にある場合をマイナス要素とするわけではない。(ケースによっては、プラス評価できる場合もあると考えられる。) 	<p>保険募集管理態勢及び顧客保護等管理態勢の検査評価を行うに当たっては、「同様の苦情・トラブルが複数の営業拠点・保険募集人等にて同時期にあるいは連続して発生している」という事実だけをとらえてマイナス要素として勘案して判断するものではなく、不適正な募集行為や不適切な対応が放置されていないか、実効性のある再発防止策が採られているのかといった原因・背景等を十分に検証し、個別に判断することとなります。</p> <p>お示しいただいている状況についても、原因・背景等を十分に検証し、個別に判断することとなります。</p>
16	<p>保険募集管理態勢【その他留意点】</p>	<p>「大規模な乗合代理店等…に対しても適正な保険募集を行わせるための実効性のある管理態勢が整備・確立されているか」とあるが、これは規模の大小や交渉力の強弱等に依りて、多様な管理態勢を構える必要があるということ</p>	<p>保険検査マニュアルでは、「保険募集人の属性は、例えば、保険会社の営業職員、専属代理店、乗合代理店、兼業代理店等と多岐にわたるため、一律の管理態勢では不十分であることを意識して、態勢の整備・確立を行う必要がある」としています。</p>

番号	関係箇所	コメントの概要	コメントに対する考え方
		<p>はなく、そのような代理店の管理を放棄するような特別扱いをしていないかを確認する趣旨との理解でよいか確認させていただきます。</p>	<p>保険会社に対して強い交渉力を有している大規模な乗合代理店等についても、ご指摘のように、代理店の管理を放棄するような特別扱いをせず、適正な保険募集を行わせるための態勢の整備やその実効性を確保するための具体的な施策の実施を確実に行っていただく必要があります。</p> <p>代理店の規模の大小や交渉力の強弱等に応じて、多様な管理態勢を構築するか否かは、保険会社の規模や特性に応じて様々と考えますが、いずれにしても実効性のある管理態勢を整備・確立していただきたいと考えています。</p>
17	顧客保護等管理態勢	<p>顧客保護等管理態勢については、その中で保険契約管理態勢・保険金等支払管理態勢・顧客サポート等管理態勢等に分かれており、それぞれ担当部門や管理責任者を設置することが求められている。顧客保護等管理態勢の評定にあたっては、個々の管理態勢それぞれに評定がなされるのではなく、顧客保護等管理態勢として総合的に評定がなされるとの理解でよいか。例えば、個々の管理態勢のいずれかがC評定であったとしても、必ずしも顧客保護等管理態勢がC評定になるものではないことを確認したい。</p>	<p>顧客保護等管理態勢は、保険契約管理態勢、保険金等支払管理態勢、顧客サポート等管理態勢、顧客情報管理態勢、外部委託管理態勢、利益相反管理態勢等で構成されていますが、個々の管理態勢毎に段階評価を行うものではありません。</p> <p>検査評定に当たっては、個々の管理態勢において問題点が認められた場合、顧客保護等管理態勢全体で見て、その問題点が保険会社としての業務の適切性等に対してどの程度影響を及ぼすかを勘案して、評定段階を判断することとなります。</p>
18	統合的リスク管理態勢【マイナス要素】	<p>「検査前後のソルベンシー・マージン比率乖離率が10%以上の場合」とあるが、定量的な基準のみに基づいて判定が行われるものではないという理解でよいか。</p>	<p>貴見のとおりです。</p> <p>検証の結果、ソルベンシー・マージン比率乖離率が10%以上になったとしても、それだけをもって評定段階を判断するのではなく、乖離が生じた原因である管理態勢の弱点や自主</p>

番号	関係箇所	コメントの概要	コメントに対する考え方
			<p>的な対応能力等を十分に検証の上、検査評定を行うこととなります。</p>
19	<p>統合的リスク管理態勢【マイナス要素】</p>	<p>評定における留意点等の【マイナス要素】として検査前後のソルベンシー・マージン比率乖離率が10%以上の場合、マイナス要素としているが「10%」の根拠は何か。</p> <p>金融検査マニュアルにおいても同様に自己資本比率乖離率10%以上をマイナス要素としていますが、銀行に適用される自己資本比率と保険会社に適用されるソルベンシー・マージン比率とは、概念、その算出方法、早期是正措置の適用基準（4%or8%と200%）において共通するところが全くなく、金融検査マニュアルに倣って「10%」を基準とすることに合理性を見出すことは困難ではないでしょうか。</p>	<p>貴見のとおり、ソルベンシー・マージン比率は、銀行等の自己資本比率とは算定方法や早期是正措置の適用基準等が異なりますが、ソルベンシー・マージン比率及び自己資本比率のいずれについても、10%以上の乖離が生じたということは、検査の前後で金融機関のリスク量等に相当程度の変動があったという点では同じであり、銀行等の自己資本比率乖離率と同様に、保険会社においても「10%以上」の乖離率を目安とすることに一定の合理性があると考えています。</p> <p>なお、検証の結果、ソルベンシー・マージン比率乖離率が10%以上になったとしても、それだけをもって評定段階を判断するのではなく、乖離が生じた原因である管理態勢の弱点や自主的な対応能力等を十分に検証の上、検査評定を行うこととなります。</p> <p>(参考)「ソルベンシー・マージン比率乖離率」</p> $\frac{\text{検査前ソルベンシー・マージン比率} - \text{検査後ソルベンシー・マージン比率}}{\text{検査前ソルベンシー・マージン比率}} \times 100$