

## 保険検査マニュアル 新旧対照表

改定前	改定後
<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. (略)</p> <p><b>II. 各管理責任者による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況</b></p> <p><b>【検証ポイント】</b> (略)</p> <p>1. ～2. (略)</p> <p>3. 顧客サポート等管理態勢 (1) (略)</p> <p>(2) 顧客サポート等の実施</p> <p>① <b>【顧客サポート等に係る管理態勢の整備】</b> (i) ～ (iii) (略) (iv) 顧客サポート等管理責任者は、金融ADR制度への対応として、特に、以下の点について態勢を整備しているか。<sup>13</sup> イ. 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 (イ) (略) (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>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. (略)</p> <p><b>II. 各管理責任者による顧客保護等管理態勢の整備・確立状況</b></p> <p><b>【検証ポイント】</b> (略)</p> <p>1. ～2. (略)</p> <p>3. 顧客サポート等管理態勢 (1) (略)</p> <p>(2) 顧客サポート等の実施</p> <p>① <b>【顧客サポート等に係る管理態勢の整備】</b> (i) ～ (iii) (略) (iv) 顧客サポート等管理責任者は、金融ADR制度への対応として、特に、以下の点について態勢を整備しているか。<sup>13</sup> イ. 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 (イ) (略) (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。<u>公表する際は、顧客にとって分かりやすいように表示しているか（例えば、ホームページで公表する場合において、顧客が容易に金融ADR制度の利用に関するページにアクセスできるような表示が望ましい。）。</u> 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</p>

(新設)

ロ. 指定ADR機関が存在しない場合

(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苦情処理措置・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。

a. ～b. (略)

(ロ) 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。

(新設)

②～③ (略)

**④【記録、保存及び報告】**

(i) (略)

(ii) 顧客サポート等管理責任者は、顧客からの相談・苦情等の内容及び処理結果を、適時にコンプライアンス統括部門、保険募集管理部門、内部監査部門等に

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。

(ハ) 金融商品取引業者が組成した金融商品を保険会社が販売する場合、当該商品を組成した金融商品取引業者や、当該商品を販売した保険会社といった、業態の異なる複数の業者が関係することになるため、顧客の問題意識を把握した上で、問題の発生原因に応じた適切な指定ADR機関を紹介するなど、丁寧な対応を行っているか。

ロ. 指定ADR機関が存在しない場合

(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苦情処理措置・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。なお、その際は、例えば、顧客が苦情・紛争を申し出るに当たり、顧客にとって地理的にアクセスしやすい環境を整備するなど、顧客の利便の向上に資するような取組みを行うことが望ましい。

a. ～b. (略)

(ロ) 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、保険会社が外部機関を利用している場合、顧客保護の観点から、例えば、顧客が苦情・紛争を申し出るに当たり、外部機関を利用できることや、外部機関の商号又は名称及び連絡先、その利用方法等、外部機関に関する情報について、顧客にとって分かりやすいように、周知・公表を行うことが望ましい。

(ハ) 金融商品取引業者が組成した金融商品を保険会社が販売する場合については、本チェックリストII. 3. (2)① (iv) イ. (ハ)を参照。

②～③ (略)

**④【記録、保存及び報告】**

(i) (略)

(ii) 顧客サポート等管理責任者は、顧客からの相談・苦情等の内容及び対処結果を、適時にコンプライアンス統括部門、保険募集管理部門、内部監査部門等に

報告しているか。特に、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事項については、速やかにコンプライアンス統括部門、保険募集管理部門、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。

**⑤【相談・苦情等の原因分析及び改善の実施】**

顧客サポート等管理責任者は、相談・苦情等の内容について分析し、必要な調査を行って相談・苦情等の発生原因を把握した上、内容の分析に基づき、必要に応じて取締役会等に対する改善のための提言や関連部署に対し報告・改善を求める等、改善に向けた取組を不断に行う態勢を整備しているか。特に、繰り返し生じる相談・苦情等については、何らかの問題が生じている可能性を含め十分検討し、適切な取組に向け、具体的な方策をとっているか。

⑥～⑧ (略)

脚注13 (略)

(3) (略)

4. ～6. (略)

Ⅲ. (略)

報告しているか。特に、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事項については、速やかにコンプライアンス統括部門、保険募集管理部門、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。

**⑤【相談・苦情等の原因分析及び改善の実施】**

顧客サポート等管理責任者は、相談・苦情等の内容及び対処結果について、指定ADR機関より提供された情報等も活用しつつ、分析し、必要な調査を行って相談・苦情等の発生原因を把握した上、その分析に基づき、必要に応じて取締役会等に対する改善のための提言や関連部署に対し報告・改善を求める等、改善に向けた取組を不断に行う態勢を整備しているか。特に、繰り返し生じる相談・苦情等については、何らかの問題が生じている可能性を含め十分検討し、適切な取組に向け、具体的な方策をとっているか。

⑥～⑧ (略)

脚注13 (略)

(3) (略)

4. ～6. (略)

Ⅲ. (略)