

現 行	改 正 案
<p>II 保険監督上の評価項目</p> <p>II-1 経営管理</p> <p>II-1-1 意義 略</p> <p>II-1-2 主な着眼点</p> <p>(1) 代表取締役 略</p> <p>(2) 取締役及び取締役会</p> <p>①～③ 略</p> <p>(新設)</p> <p>④ 取締役会は、リスク管理部門を軽視することが企業収益に重大な影響を与えることを十分認識し、リスク管理部門を重視しているか。特に担当取締役はリスクの所在及びリスクの種類を理解した上で、各種リスクの測定・モニタリング・管理等の手法について深い認識と理解を有しているか。</p> <p>⑤ 取締役会は、戦略目標を踏まえたリスク管理の方針を明確に定め、社内に周知しているか。また、リスク管理の方針は、定期的又は必要に応じ随時見直しているか。更に、定期的なリスクの状況の報告を受け、必要な意思決定を行うなど、把握したリスク情報を業務の執行及び管理体制の整備等に活用しているか。</p> <p>(新設)</p> <p>⑥ 取締役会は、あらゆる職階における職員に対し経営管理の重要性を強調・明示する風土を組織内に醸成するとともに、適切かつ有効な経営管理を検証し、その構築を図っているか。</p> <p>⑦ 取締役会は内部監査の重要性を認識し、内部監査の目的を適切に設定するとともに、内部監査部門の機能が十分発揮できる態勢を構築(内部監査部門の独立性の確保を含む)し、定期的にその機能状況を確認しているか。</p> <p>また、被監査部門等におけるリスク管理の状況等を踏まえた上で、監査方針、重点項目等の内部監査計画の基本事項を承認しているか。</p> <p>更に、内部監査の結果等については適切な措置を講じているか。</p> <p>(3) 監査役及び監査役会</p> <p>①・② 略</p> <p>(新設)</p> <p>③ 監査役会が設けられている場合であっても、各監査役は、あくまでも独任制の機関であることを自覚し、自己の責任に基づき積極的な監査を実施しているか。</p>	<p>II 保険監督上の評価項目</p> <p>II-1 経営管理</p> <p>II-1-1 意義 略</p> <p>II-1-2 主な着眼点</p> <p>(1) 代表取締役 略</p> <p>(2) 取締役及び取締役会</p> <p>①～③ 略</p> <p>④ 取締役は、<u>適時・適切な保険金等(保険金、年金、給付金、満期返戻金、失効返戻金、解約返戻金等支払いに関する全てのものを含む。以下同じ。)の支払いが健全かつ適切な業務運営の確保に重大な影響を与えることを十分認識しているか。</u></p> <p>⑤ 取締役会は、リスク管理部門を軽視することが企業収益に重大な影響を与えることを十分認識し、リスク管理部門を重視しているか。特に担当取締役はリスクの所在及びリスクの種類を理解した上で、各種リスクの測定・モニタリング・管理等の手法について深い認識と理解を有しているか。</p> <p>⑥ 取締役会は、戦略目標を踏まえたリスク管理の方針を明確に定め、社内に周知しているか。また、リスク管理の方針は、定期的又は必要に応じ随時見直しているか。更に、定期的なリスクの状況の報告を受け、必要な意思決定を行うなど、把握したリスク情報を業務の執行及び管理体制の整備等に活用しているか。</p> <p>⑦ 取締役会等(常務会、経営会議等を含む。以下同じ。)は、<u>保険金等の支払いに係る適切な業務運営が行われるよう、経営資源の配分を適切に行っているか。また、保険金等の支払管理が適切に行われているかどうか確認しているか。</u></p> <p>⑧ 取締役会は、あらゆる職階における職員に対し経営管理の重要性を強調・明示する風土を組織内に醸成するとともに、適切かつ有効な経営管理を検証し、その構築を図っているか。</p> <p>⑨ 取締役会は内部監査の重要性を認識し、内部監査の目的を適切に設定するとともに、内部監査部門の機能が十分発揮できる態勢を構築(内部監査部門の独立性の確保を含む)し、定期的にその機能状況を確認しているか。</p> <p>また、被監査部門等におけるリスク管理の状況等を踏まえた上で、監査方針、重点項目等の内部監査計画の基本事項を承認しているか。</p> <p>更に、内部監査の結果等については適切な措置を講じているか。</p> <p>(3) 監査役及び監査役会</p> <p>①・② 略</p> <p>③ <u>保険金等支払実務に関する体系的な監査手法を確立しているか。</u></p> <p>④ 監査役会が設けられている場合であっても、各監査役は、あくまでも独任制の機関であることを自覚し、自己の責任に基づき積極的な監査を実施しているか。</p>

現 行	改 正 案
<p>(4)管理者(営業拠点長と同等以上の職責を負う上級管理職)</p> <p>① 略</p> <p>② 管理者は、取締役会等(常務会、経営会議等を含む。以下同じ。)で定められた方針に基づき、相互牽制機能を発揮させるための施策を実施しているか。</p> <p>(5)内部監査部門</p> <p>①・② 略</p> <p>(新設)</p> <p>③ 内部監査部門は、内部監査で指摘した重要な事項について遅滞なく代表取締役及び取締役会に報告しているか。</p> <p>④ 内部監査部門は、内部監査報告書で指摘された問題点に対する被監査部門等の改善への取り組み状況を適切に管理しているか。</p> <p>II-3-4 苦情処理態勢</p> <p>II-3-4-1 意義 略</p> <p>II-3-4-2 主な着眼点</p> <p>①~⑤ 略</p> <p>(新設)</p> <p>⑥ 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、定期的に事務部門、内部監査部門に報告しているか。</p> <p>⑦ 経営に重大な影響を与えるような問題については、速やかに事務部門、内部監査部門へ報告するとともに、取締役会に報告しているか。</p> <p>⑧ 苦情内容について分析し、苦情発生原因を把握し、必要な改善を行っているか。</p> <p>⑨ 「顧客からの苦情」の定義は明確に定められているか。</p> <p>II-3-4-3 監督手法・対応 略</p>	<p>(4)管理者(営業拠点長と同等以上の職責を負う上級管理職)</p> <p>① 略</p> <p>② 管理者は、取締役会等で定められた方針に基づき、相互牽制機能を発揮させるための施策を実施しているか。</p> <p>(5)内部監査部門</p> <p>①・② 略</p> <p>③ <u>内部監査部門は、内部監査業務の実施要領等に基づき、支払管理部門をはじめとした全ての部門の全ての業務に対する監査を実施しているか。</u></p> <p>④ 内部監査部門は、内部監査で指摘した重要な事項について遅滞なく代表取締役及び取締役会に報告しているか。</p> <p>⑤ 内部監査部門は、内部監査報告書で指摘された問題点に対する被監査部門等の改善への取り組み状況を適切に管理しているか。</p> <p>II-3-4 苦情処理態勢</p> <p>II-3-4-1 意義 略</p> <p>II-3-4-2 主な着眼点</p> <p>①~⑤ 略</p> <p>⑥ <u>特に、保険金等の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。</u></p> <p>⑦ 顧客からの苦情等(不祥事件につながるおそ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、定期的に事務部門、内部監査部門に報告しているか。</p> <p>⑧ 経営に重大な影響を与えるような問題については、速やかに事務部門、内部監査部門へ報告するとともに、取締役会に報告しているか。</p> <p>⑨ 苦情内容について分析し、苦情発生原因を把握し、必要な改善を行っているか。</p> <p>⑩ 「顧客からの苦情」の定義は明確に定められているか。</p> <p>II-3-4-3 監督手法・対応 略</p>

現 行	改 正 案
<p>Ⅱ-3-5 顧客保護等</p> <p>Ⅱ-3-5-1 顧客に対する説明責任、適合性原則</p> <p>Ⅱ-3-5-2 保険金等支払管理態勢</p> <p>(1) 意義            保険金等の支払いは、保険会社の基本的かつ最も重要な機能であることから、保険金等支払事務が適時・適切に実施できるための支払管理態勢を構築しておくことが重要である。</p> <p>(2) 主な着眼点</p> <p>① 顧客保護の観点から以下の態勢整備が図られているか。</p> <p>イ 保険金等支払に関する規定等の保険契約者等の保護に係る重要な事項の決定について、取締役会等の経営陣が関与する態勢となっているか。</p> <p>ロ 保険事故の発生の受付から保険金等の支払に至るまでの実務を管理する保険金等支払管理部門を設置しているか。</p> <p>ハ 保険金等支払管理部門等は、保険金等支払事務に関して、営業拠点等に対して指導・監督及び内部監査を行う等により、適時・適切な保険金等支払が行われるよう適切な管理を行っているか。</p> <p>ニ 保険金等支払管理部門は、支払先に対して、公平・公正な保険金等の支払を行うよう態勢を整備しているか。</p> <p>ホ 保険金等支払管理部門は、保険金等支払に関する適切な規定を整備しているか。</p> <p>ヘ 保険金等支払管理部門は、保険金等支払に関する規定について、内部監査結果、不祥事件、苦情・問い合わせ等で把握した問題点を踏まえ、必要に応じて見直し、改善しているか。</p> <p>ト 保険金等支払管理部門等は、保険金等支払状況等について、定期的に代表取締役(経営に重大な影響を与える問題については、取締役会)に報告しているか。</p> <p>② 保険金等支払に際しての保険事故の事実関係や免責事由の当該の有無の確認について、以下の点に留意して管理を行っているか。</p> <p>イ 保険事故の事実関係の確認にあたって、例えば i) 被保険者、入院先、主治医等に対する確認などによる正確な事実関係の確認、ii) 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、目撃者などによる事実関係の確認、といった点に留意しているか。</p> <p>ロ 免責該当事由の有無の確認にあたって、例えば i) 事実関係に基づく免責事由の該当の有無、ii) 保険金額、給付金額、iii) 告知内容の確認、iv) 被保険者と受取人の関係の確認、といった点に留意しているか。</p> <p>③ 保険金等支払管理部門は、保険事故受付後の中間管理について、例えば以下の点に留意して管理を行っているか。</p> <p>イ 保険事故発生時、保険金請求時等各段階における、適時・適切な契約内容の確認</p> <p>ロ 保険事故発生の連絡を受けて以降、保険金等の請求がなされないまま長期間経過しているケースについて保険契約者、保険金等受取人等への照会・確認</p> <p>ハ 保険金等の請求を受けて以降、未決裁のまま長期間経過しているケースについて適正な処理が行われているかどうかを検証する態勢の整備</p>	<p>Ⅱ-3-5 顧客保護等</p> <p>Ⅱ-3-5-1 顧客に対する説明責任、適合性原則</p> <p>Ⅱ-3-5-2 保険金等支払管理態勢</p> <p>(削除)</p> <p>(削除)</p>

現 行	改 正 案
<p>(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条又は法第133条に基づき行政処分を行うものとする。</p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p>	<p>(削除)</p> <p>1. 意義</p> <p><u>近年、保険商品には、わが国における社会の構造的変化・経済活動の多様化等に伴い、保険契約者二一ズに対応して多様化が求められている。このような中において、生命保険会社における保険金・給付金の不適切な不払いや損害保険会社における付随的な保険金の支払漏れといった問題が発生し、保険契約者、利用者の保険事業全般に対する信頼が大きく損なわれた事例も認められている。</u></p> <p><u>適時・適切な保険金等の支払いを行っていくことは、保険会社として保険事業を行っていく上で必要不可欠な基本的かつ最も重要な機能であり、自己責任原則に基づく適切な経営管理機能の発揮のもとで、以下のような自主ガイドラインも踏まえつつ、適切な支払管理態勢の構築が求められている。</u></p> <p><u>保険金等支払管理態勢に係る主な着眼点等の見直しにあたり、保険金・給付金の不適切な不払いや付随的な保険金の支払漏れといった重大な問題を招いた原因の分析等を踏まえつつ、保険金等支払全般に関して、迅速かつ適切な支払管理態勢の確立のために、特に重点とした事項は以下のとおりである。</u></p> <p>①「<u>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</u>」(平成18年1月27日:社団法人生命保険協会)</p> <p>②「<u>正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン</u>」(平成17年6月30日:社団法人生命保険協会)</p> <p>③「<u>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</u>」(平成17年6月30日:社団法人生命保険協会)</p> <p>2. 主な着眼点</p> <p>(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</p> <p>① <u>取締役会は、適切な保険金等支払管理態勢の構築に係る方針を明確に定めているか。</u></p> <p>② <u>取締役は、適時・適切な保険金等の支払いが健全かつ適切な業務運営の確保に重大な影響を与えることを十分認識しているか。</u></p> <p>③ <u>取締役会は、保険金等の支払いに係る業務全般を管理する部門(以下「支払管理部門」という。)を設置するなど、保険金等支払管理を統一的に管理できる体制を整備しているか。また、上記の体制においては、例えば保険金等支払管理に関連する各部門の間で相互牽制等の機能が十分発揮されるものとなっているか。</u></p> <p><u>なお、組織体制については、必要に応じ随時見直し、支払管理態勢の構築に係る方針の変更や支払管理手法の発達などにあわせて改善を図っているか。</u></p> <p>④ <u>取締役会等は、保険金等の支払査定基準の改廃などの保険契約者等の保護に重大な影響を与えるものについて、十分な検討を行っているか。</u></p> <p><u>また、上記以外の支払管理のための規程についても取締役会等へ報告が行われた上で整備しているか。</u></p>

現 行	改 正 案
	<p>⑤ 取締役会等は、点検・内部監査等を適切に活用し、支払いに係る苦情情報や訴訟事案など保険契約者等の利益に重大な影響を与える事案を含めた保険金等の支払及び不払状況(件数、内容等を含む。)について定期的に報告を受け、原因分析に基づいた必要な意思決定や指示を行うなど、把握された支払関係情報を業務の執行及び管理態勢の整備等に活用しているか。 また、取締役会等または取締役会から権限を授けられている取締役等(執行役等の役員を含む。以下同じ。)は、顧客からの支払関係の苦情への対応について、支払管理部門任せとするのではなく、適時・適切に報告を受けることなどにより実態把握を行い、必要な意思決定や指示によって対策を講じることとしているか。</p> <p>⑥ 取締役会等または取締役会から権限を授けられている取締役等は、適切な保険金等の支払管理態勢を構築するため、業務に精通した人材を所要の部署に確保するための人事及び人材育成並びにシステムの構築、規程・マニュアル・帳票類等の支払事務に係る手続き・書式の整備等についての全社的な方針を明確に定めているか。 特に、支払査定要員については、人材育成に関して長期的な展望が求められることを十分認識しているか。</p> <p>⑦ 取締役会等は、保険金等の支払いに係る適切な業務運営が行われるよう、経営資源の配分を適切に行っているか。また、保険金等の支払管理が適切に行われているかどうか確認しているか。</p> <p>(2) 保険金等支払管理に関与する管理者の認識及び役割</p> <p>① 支払管理部門の長及び支払管理に責任を有する取締役等(以下「保険金等支払管理者」という。)は、適切な支払管理態勢の構築の重要性を理解、認識しているか。 また、保険金等支払管理者は、部門の担当者に適切な支払管理態勢の構築の重要性を理解、認識させるための適切な方策を講じているか。</p> <p>② 支払管理部門は、商品開発部門、募集部門やシステム部門等の関連する部門(以下「関連部門」という。)や営業拠点等に対して適切な支払管理態勢を構築するために必要な管理・指導を行っているか。</p> <p>③ 保険金等支払管理者は、支払管理に係る規程・マニュアル・帳票類等の支払事務に係る手続き・書式について、例えば、商品内容、内部監査の結果、不祥事件、苦情・問い合わせ、判例動向、医学事情の変化等を通じて把握した課題を踏まえ、見直し・改善するよう、適切な方策を講じているか。</p> <p>④ 保険金等支払管理者は、支払管理を行う組織が機能を有効に発揮できるよう、専門性も考慮しつつ適切に人員の配置を行っているか。また、人員の配置にあたっては、実務経験者等、専門性を持った人材を配置しているか。</p> <p>⑤ 保険金等支払管理者は、職員を長期間にわたり同一部署の同一業務に従事させることのないよう、人事ローテーションを確保しているか。やむを得ない理由により、長期間にわたり同一部署の同一業務に従事している場合は、事故防止のためその他の適切な方策を講じているか。</p> <p>⑥ 支払管理部門は、保険金等支払いに係る問題を把握した場合、関連部門と連携し、十分な原因分析を踏まえた適切な改善策を講じているか。また、状況について取締役会等に報告しているか。</p> <p>(3) 支払査定担当者の人材育成及び査定能力の維持・向上</p> <p>① 保険金等支払管理者は、専門性を持った支払査定担当者の確保のための長期的な展望に基づく人材育成策を策定しているか。</p> <p>② 保険金等支払管理者は、支払査定能力を維持・向上させるための方法・体制を整備しているか。</p>

現 行	改 正 案
	<p>特に、支払査定担当者が適切な支払査定を行えるよう、例えば、医学的知識の習得、約款・特約条項や判例の理解の向上を不断に図ることを確保するために、一定の研修及び効果測定等の義務付けその他の方策を講じているか。</p> <p>また、医学の進歩や医療の変化等に対応して、教育・研修内容の見直しを適時・適切に行っているか。</p> <p>(4)関連部門との連携</p> <p>① 支払管理部門と関連部門は密接な連携を図ることによって、支払時のみならず、保険商品の販売・勧誘や苦情・紛争処理への適切な対応が行われるような態勢となっているか。</p> <p>② 保険商品の開発・改定にあたっては、商品開発部門をはじめとする関連部門は、支払管理部門と適切なスケジュール管理のもと、検討事項を十分に確認した上で、遺漏を防止するためのチェックシート等を活用し、検討を行っているか。特に、約款解釈について、商品開発部門、支払管理部門、コンプライアンス担当部門等において十分な検討が行われているか。また、その結果が、支払い査定基準、査定マニュアル、パンフレット等に適切に反映されているか。</p> <p>なお、検討内容等について、取締役会等及び保険金等支払管理者に対して、直接、必要に応じ随時報告を行っているか。</p> <p>③ 支払管理部門は、支払査定を行う過程において把握したコンプライアンス上の問題について、コンプライアンス担当部門に報告する態勢となっているか。</p> <p>また、支払管理部門は、必要に応じて、コンプライアンス担当部門及び関連部門から募集時の説明状況等について情報を取得する態勢となっているか。</p> <p>④ 約款所定の支払事由に該当しないケース、例えば、支払対象外の手術や1回の入院についての支払日数の限度超過等の請求に関する苦情に対しては、支払管理部門と関連部門は相互連携して、苦情の発生原因を分析した上で防止するような対応策を検討しているか。</p> <p>⑤ 保険金等支払に係るシステム構築においては、以下の点に留意した態勢が整備されているか。</p> <p>ア. 支払管理部門及びシステム部門をはじめとする関連部門は、連携の上、取締役会等で定められた全社的な方針に基づき、適切な保険金等支払管理態勢の確立に向けてのシステム構築を行っているか。</p> <p>イ. 保険商品の開発・改定時において、支払管理部門及び関連部門は相互連携して、適切に支払いが行えるようシステム設計、プログラム設計及びテストを実施しているか。また、システム開発後において、当該システムが問題なく機能しているか確認する態勢となっているか。</p> <p>上記のほか、保険商品の開発等に係る支払システム開発時のチェック及びシステム開発後のチェック・管理については、「II-3-10 システムリスク管理態勢」も参照のこと。</p> <p>⑥ 支払管理部門及び商品開発部門をはじめとする関連部門は、取締役会等及び保険金等支払管理者に対して、支払管理に係わる経営に重大な影響を与える情報を網羅し、分かりやすくかつ正確に報告しているか。</p> <p>(5)支払管理部門における態勢整備</p> <p>① 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。</p>

現 行	改 正 案
	<p>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。</p> <p>② 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。</p> <p>③ 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。</p> <p>④ 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。</p> <p>⑤ 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。</p> <p>⑥ 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。</p> <p>⑦ 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑧ 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. 高度な法的判断また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。</p>

現 行	改 正 案
	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑨ 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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 of の仕組み等を整備していることが望ましい。</p> <p>⑩ 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>



現 行	改 正 案
	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑪ 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。 また、保険金等の支払いに関する業務に付随する事務(例えば、請求書の発送・受理や契約確認等)を外部委託する場合には、「II-4-1 保険会社の事務の外部委託」の内容に留意したものとされているか。</p> <p>⑫ 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。</p> <p>(6)内部監査</p> <p>① 代表取締役及び取締役会は、内部監査が適切な保険金等支払管理態勢を確立することに重大な影響を与えることを十分認識しているか。</p> <p>② 内部監査部門は、支払管理部門をはじめとする被監査部門等に対して十分牽制機能が働く独立した体制となっているか。 また、被監査部門等から不当な制約を受けることなく監査を実施しているか。</p> <p>③ 取締役会等は、支払管理態勢に対する内部監査が有効に機能するよう、内部監査部門において支払実務に精通した人材を適切な規模で配置しているか。 また、内部監査部門は、適切な支払管理態勢の検証を行うような十分な権能を付与されているか。</p> <p>④ 支払管理部門の役職員は、内部監査が適切な支払管理態勢を確立することに重要な役割を果たすことを十分認識しているか。</p> <p>⑤ 内部監査部門は、適切な支払管理態勢を検証するための内部監査業務の実施要領等を作成し、取締役会等による承認を受けているか。また、内部監査部門の長は、実施要領等の適切性・有効性を確認しているか。</p> <p>⑥ 内部監査部門は、適切な支払管理態勢を検証するため、頻度・深度等に配慮した効率的かつ実効性のある監査計画を策定しているか。</p> <p>⑦ 内部監査部門は、内部監査業務の実施要領等に基づき、支払管理部門及び関連部門の全ての業務に対する監査を定期的実施しているか。</p> <p>⑧ 内部監査部門は、取締役会に対して、支払管理態勢に係る内部監査の結果、その他重要な事項を適時・適切に報告しているか。特に経営に重大な影響を与える問題点については、速やかに報告しているか。</p> <p>⑨ 内部監査部門は、検査の結果を分析し、これを的確に支払管理部門をはじめとする被監査部門等へ遅滞なく通知しているか。さらに、内部監査部門は、支払管理部門における改善状況を適切に管理し、その後の内部監査に反映させているか。 また、保険金等支払管理者は、内部監査の結果等を適切な保険金等支払管理態勢の確立に役立てているか。</p>

現 行	改 正 案
	<p>(7) <u>監査役監査</u></p> <p>① <u>保険金等支払いに関する監査役監査については、業務執行体制の適否を監査する視点で実施しているか。例えば、募集管理関係からみた問題等と顧客からの苦情の状況等から窺える顧客サービスの問題等を関連づけて総合的に監査することとしているか。</u></p> <p>② <u>保険金等支払実務に関する体系的な監査手法を確立しているか。</u></p> <p>③ <u>監査役は、保険金等支払管理者等に対するヒアリングや支払管理部門に対する往査など、保険金等の支払実務そのものに対する直接的な監査を実施しているか。</u></p> <p>④ <u>監査役は、取締役会及び監査役会に対して、保険金等の支払いに関する監査結果、その他重要な事項を適時・適切に報告しているか。</u></p> <p>3. <u>監督手法・対応</u>  <u>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条または第133条に基づき行政処分を行うものとする。</u></p>