

## 具体的な改訂内容

### (1) 金融検査マニュアル(預金等受入金融機関に係る検査マニュアル)

#### 顧客説明態勢

保険募集に際し、顧客説明マニュアルに従い、適切かつ十分な顧客説明が行われる態勢を整備し、自ら責任ある販売態勢等を構築しているか。

例として、以下の点に留意

- ・ 保険会社と連携して、正確かつ法令等に則った説明等が確保されるために必要な内容を顧客説明マニュアルに規定するとともに、その内容について、職員に対し周知徹底を図っているか。
- ・ 契約概要及び注意喚起情報について書面を交付して説明するとともに、顧客のニーズや知識・経験及び財産の状況を踏まえた説明が確保される態勢となっているか。

#### 保険募集における弊害防止措置等

優越的地位の濫用等の不公正取引、顧客の同意を得ない非公開金融情報や非公開保険情報の利用等の弊害防止措置等が適切に機能しているか。

#### 顧客サポート等管理態勢

顧客からの保険契約に関する相談・苦情等への対応は、保険会社と連携を密にしながら、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ものとなっているか。

保険契約締結後に行うことが必要となる業務のうち、金融機関が分担することとされた業務を適切に行うための態勢が整備されているか。

保険会社のみが分担することとされた業務についても、顧客から問い合わせ等を受けた場合には、内容に応じた保険会社の窓口を紹介する等、顧客を「門前払い」、「たらい回し」することのないよう配慮を行っているか。

### (2) 保険検査マニュアル(保険会社に係る検査マニュアル)

銀行等に対して保険募集の委託を行うに当たり、保険会社において、その業務の健全かつ適切な運営及び保険募集の公正を確保する観点から、適切な方針を定め、同方針を踏まえて委託の内容を定めているか。

銀行等の保険募集に関する法令等や業務の特性を踏まえ、適切に銀行

等の監督、業務監査、研修、モニタリングを実施するための態勢を整備しているか。

例として、以下の点に留意

- ・ 銀行等との委託契約の締結・変更の検討、銀行等の監督等に当たっては、募集コンプライアンス担当部門が営業推進部門から独立した立場で関与することにより、適切な業務運営を確保する態勢を整備しているか。
- ・ 銀行等に対して、銀行等が自ら責任ある販売態勢等を構築することの必要性、重要性を認識させた上で、保険募集に関する法令等遵守、顧客保護等を適切に行うための態勢を整備させているか。
- ・ 銀行等における保険募集に関する業務の状況を的確に把握し、適切に管理・指導できる態勢を整備しているか。例えば、銀行等による保険募集人の監督等の状況を把握するための態勢を整備しているか。
- ・ 顧客からの苦情・相談等への対応は、必要に応じ、保険会社と銀行等が連携を密にしながら速やかに処理する必要があるが、そのための態勢を保険会社において整備するとともに、銀行等にも整備させているか。