

(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>(1) 保険契約に関する解約・失効その他の契約の管理は、顧客の利益保護等の観点から、適切かつ迅速に行われなければならない。また、保険金、給付金及び返戻金等の支払いは、保険会社の運営の根幹をなす基本的かつ最も重要な機能の一つであり、これらの支払いに当たっては、適切な判断及び迅速な事務処理を行う態勢が整備されなければならない。そして、顧客からの苦情等への対応は、顧客の利益保護等の観点から、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べきものである。また、顧客に関する情報は、保険契約の基礎をなすものであるとともに、顧客の利益保護等の観点から、その適切な取扱いが確保される必要がある。なお、個人顧客に関する情報については、保険業法施行規則、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下「保護法ガイドライン」という。）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（以下「実務指針」という。）等の規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。よって、上記について適切な管理態勢（以下「顧客保護等管理態勢」という。）が整備・確立される必要があることから、顧客保護等管理態勢を具体的に確認するためのチェックリストを作成したものである。</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>(1) 保険契約に関する解約・失効その他の契約の管理は、顧客の利益保護等の観点から、適切かつ迅速に行われなければならない。また、保険金、給付金及び返戻金等の支払いは、保険会社の運営の根幹をなす基本的かつ最も重要な機能の一つであり、これらの支払いに当たっては、適切な判断及び迅速な事務処理を行う態勢が整備されなければならない。そして、顧客からの苦情等への対応は、顧客の利益保護等の観点から、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べきものである。また、顧客に関する情報は、保険契約の基礎をなすものであるとともに、顧客の利益保護等の観点から、その適切な取扱いが確保される必要がある。なお、個人顧客に関する情報については、保険業法施行規則、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下「保護法ガイドライン」という。）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（以下「実務指針」という。）等の規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。さらに、<u>保険会社又はグループ関連会社（法第100条の2の2に定める当該保険会社又はその親金融機関等若しくは子金融機関等のほか、当該保険会社が顧客の利益保護のために利益相反の管理が必要であると判断した会社がある場合にはその会社。）による取引に伴い顧客の利益が不当に害されることのないよう利益相反の管理が適切になされる必要がある。</u>よって、上記について適切な管理態勢（以下「顧客保護等管理態勢」という。）が整備・確立</p>

(現行)	(改定案)
<p>(2)~(3) (略)</p> <p>I. ~III. (略)</p> <p>IV. 顧客情報管理態勢</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 顧客情報統括管理責任者及び顧客情報管理者の役割等 (1)~(7) (略) <u>(新設)</u></p> <p>3. ~ 5. (略)</p> <p><u>(新設)</u></p>	<p>される必要があることから、顧客保護等管理態勢を具体的に確認するためのチェックリストを作成したものである。</p> <p>(2)~(3) (略)</p> <p>I. ~III. (略)</p> <p>IV. 顧客情報管理態勢</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 顧客情報統括管理責任者及び顧客情報管理者の役割等 (1)~(7) (略) <u>(8) 顧客情報統括管理責任者は、顧客情報を第三者との間で授受する場合について、法令に基づいた適切な取扱方法を明確に定めているか。</u></p> <p>3. ~ 5. (略)</p> <p><u>V. 利益相反管理態勢</u></p> <p><u>1. 利益相反管理態勢の整備・確立状況</u></p> <p><u>(1) 利益相反管理に係る基本方針等の策定・確立</u> <u>取締役は、顧客の利益保護の観点から、利益相反を適切に管理す</u></p>

(現行)	(改定案)
	<p><u>ること（以下「利益相反管理」という。）の重要性を理解し、この理解に基づき利益相反管理態勢の現状を的確に認識し、適切な利益相反管理態勢の構築及び確保に向けた取組方針並びに具体的な方策を立案・検討しているか。</u></p> <p><u>取締役会等において、上記取組方針及び具体的な方策についての分析・検討がなされ、明確な意思決定がなされているか。また、上記取組方針は役職員等に周知されているか。</u></p> <p>(2) <u>利益相反管理のための組織の整備等</u></p> <p><u>取締役会等は、適切な利益相反管理態勢を整備・確立するために、利益相反管理を統括する部門（以下「利益相反管理部門」という。他の部門等が利益相反管理を担当する場合又は兼務する場合は、適宜読み替える。以下同じ。）を設置しているか。また、その責任及び権限を明確化しているか。なお、他の業務との兼務については、営業推進部門から独立した立場が確保される限り兼務することを妨げるものではない。</u></p> <p><u>取締役会等は、利益相反管理部門に、利益相反管理に関し十分な知識及び経験を有する人員を、適正な規模で配置しているか。</u></p> <p>(3) <u>取締役会等への報告・承認</u></p> <p><u>取締役会等は、利益相反管理部門が、利益相反管理に関する情報のうち、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一切の事項について、取締役会等に対し速やかに報告する態勢を構築しているか。</u></p>

(現行)	(改定案)
	<p><u>取締役会等への報告・付議基準において、報告事項と承認事項が適切に設定されているか。</u></p> <p>2. 利益相反管理部門の役割</p> <p>(1) 利益相反管理規程の策定</p> <p><u>利益相反管理部門は、規則第53条の14第1項第3号に基づく利益相反管理の実施方針において定めるべき事項を含め、利益相反管理の適切性の確保についての必要な取決めを網羅し、管理を行うための組織体制、権限及び役割、方法等を明確に定めた規程（以下「利益相反管理規程」という。）を策定しているか。また、利益相反管理規程は、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。</u></p> <p>(2) 利益相反管理部門による管理態勢</p> <p><u>利益相反管理部門は、利益相反管理規程を遵守させる等、適切かつ十分な利益相反管理を行うための態勢を整備し、その実効性を確保するための具体的施策を実施しているか。特に、利益相反管理について、営業部門からの独立性を確保し、牽制機能を発揮する態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>利益相反管理部門は、利益相反管理を行うにあたり、コンプライアンス統括部門及び顧客情報統括管理責任者等との連携を適切に行う態勢を整備しているか。</u></p> <p>(3) 指導・監督</p>

(現行)	(改定案)
	<p><u>利益相反管理部門は、利益相反管理を適時・適切に実施できるように関係部門及び営業拠点等に対して、指導、監督を行う等適切に管理しているか。</u></p> <p>(4) <u>利益相反のおそれがある取引の特定</u> <u>利益相反管理部門は、利益相反のおそれがある取引を適切に特定するための態勢を整備しているか。</u></p> <p>(5) <u>利益相反管理の方法</u> <u>利益相反管理部門は、例えば以下のような方法により、又は以下のような方法を組み合わせることにより、適切かつ十分な利益相反管理を行うための態勢を整備しているか。</u> <u>利益相反を発生させる可能性のある部門を分離する方法</u> <u>利益相反のおそれがある取引の一方又は双方の取引条件又は方法を変更する方法</u> <u>利益相反のおそれがある取引の一方の取引を中止する方法</u> <u>利益相反のおそれがあることを顧客に開示する方法</u></p> <p>(6) <u>記録・保存</u> <u>利益相反管理部門は、利益相反のおそれがある取引の特定及び顧客の利益を保護するために実施した利益相反管理の方法等について、適切に記録・保存しているか。</u></p> <p>(7) <u>子金融機関等の顧客の利益相反管理のための態勢整備</u> <u>利益相反管理部門は当該保険会社の子金融機関等（法第100条の2の2第3項に定める「子金融機関等」）の顧客についても、顧客の利</u></p>

(現行)	(改定案)
	<p><u>益が不当に害されることのないよう利益相反管理を行う態勢を整備しているか。</u></p> <p>(8) <u>モニタリングの実施</u></p> <p><u>利益相反管理部門は、利益相反管理規程の遵守状況のモニタリング等により、利益相反管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。</u></p> <p>(9) <u>評価・改善活動</u></p> <p><u>利益相反管理部門は、定期的に又は必要に応じて随時、利益相反管理規程の遵守状況等利益相反管理の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏まえ、利益相反管理態勢の実効性を検証し、適時に利益相反管理規程の内容、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し、改善のための提言を行っているか。</u></p>