

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>Ⅱ-3-3 保険募集態勢</p> <p>Ⅱ-3-3-1 (略)</p> <p>Ⅱ-3-3-2 生命保険契約の締結及び保険募集</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 法第 300 条第 1 項第 1 号関係</p> <p>① (略)</p> <p>② 重要な事項を告げるにあたっては、重要な事項のうち顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報(以下、「契約概要」という。)と顧客に対して注意喚起すべき情報(以下、「注意喚起情報」という。)について、分類のうえ告げられているか。</p> <p>なお、「契約概要」と「注意喚起情報」の主な項目は以下のとおりとする。</p> <p>(注 1) 団体保険又は団体契約、財形保険について、保険契約者である団体に対して行うものは本項目の対象としない。なお、重要事項説明書、約款等の他の方法により、当該団体に対して重要な事項を適正に告げる必要があることに留意すること。</p> <p>(注 2) 法第 300 条の 2 に規定する特定保険契約(以下、「特定保険契約」という。)については、法第 300 条第 1 項第 1 号の規定は適用されず、法第 300 条の 2 で準用する金融商品取引法(以下、「準用金融商品取引法」という。)第 37 条の 3 第 1 項に規定する書面(以下、「契約締結前交付書面」という。)を交付する必要があることに留意すること。</p> <p>ア. (略)</p>	<p>Ⅱ-3-3 保険募集態勢</p> <p>Ⅱ-3-3-1 (略)</p> <p>Ⅱ-3-3-2 生命保険契約の締結及び保険募集</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 法第 300 条第 1 項第 1 号関係</p> <p>① (略)</p> <p>② 重要な事項を告げるにあたっては、重要な事項のうち顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報(以下、「契約概要」という。)と顧客に対して注意喚起すべき情報(以下、「注意喚起情報」という。)について、分類のうえ告げられているか。</p> <p>なお、「契約概要」と「注意喚起情報」の主な項目は以下のとおりとする。</p> <p>(注 1) 団体保険又は団体契約、財形保険について、保険契約者である団体に対して行うものは本項目の対象としない。なお、重要事項説明書、約款等の他の方法により、当該団体に対して重要な事項を適正に告げる必要があることに留意すること。</p> <p>(注 2) 法第 300 条の 2 に規定する特定保険契約(以下、「特定保険契約」という。)については、法第 300 条第 1 項第 1 号の規定は適用されず、法第 300 条の 2 で準用する金融商品取引法(以下、「準用金融商品取引法」という。)第 37 条の 3 第 1 項に規定する書面(以下、「契約締結前交付書面」という。)を交付する必要があることに留意すること。</p> <p>ア. (略)</p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>イ. 「注意喚起情報」の項目 (ア)～(ク) (略) (新設)</p> <p><u>(ケ)</u> 特に法令等で注意喚起することとされている事項</p> <p>③ (略)</p> <p>(3) 準用金融商品取引法第 37 条の 3 関係</p> <p>① (略)</p> <p>② 契約締結前交付書面に関し、「契約概要」と「注意喚起情報」に分類のうえ、書面を作成し、交付しているか。 なお、契約締結前交付書面の主な項目は以下のとおりとする。 (注 1) 団体保険又は団体契約、財形保険について、保険契約者である団体に対して行うものは本項目の対象としない。ただし、当該団体に対して準用金融商品取引法第 37 条の 3 第 1 項の規定に従い、契約締結前交付書面を交付する必要があることに留意すること。 (注 2) 「契約概要」と「注意喚起情報」を一体で作成する場合、「契約締結前交付書面の内容を十分に読むべきこと」を契約締結前交付書面の冒頭に記載し、ア. (ア) 及びイ. (ア) を省略することができる。また、この場合、ア. (イ) 及びイ. (エ) はどちらか一方を省略することができる。</p> <p>ア. (略)</p> <p>イ. 「注意喚起情報」の項目(準用金融商品取引法第 37 条の 3 第 1 項第 7 号(規則第 234 条の 24)等関係)</p>	<p>イ. 「注意喚起情報」の項目 (ア)～(ク) (略)</p> <p><u>(ケ)</u> <u>手続実施基本契約の相手方となる指定ADR機関(法第 2 条第 28 項に規定する「指定紛争解決機関」をいう。以下同じ。)の商号又は名称(指定ADR機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置の内容)</u></p> <p><u>(コ)</u> 特に法令等で注意喚起することとされている事項</p> <p>③ (略)</p> <p>(3) 準用金融商品取引法第 37 条の 3 関係</p> <p>① (略)</p> <p>② 契約締結前交付書面に関し、「契約概要」と「注意喚起情報」に分類のうえ、書面を作成し、交付しているか。 なお、契約締結前交付書面の主な項目は以下のとおりとする。 (注 1) 団体保険又は団体契約、財形保険について、保険契約者である団体に対して行うものは本項目の対象としない。ただし、当該団体に対して準用金融商品取引法第 37 条の 3 第 1 項の規定に従い、契約締結前交付書面を交付する必要があることに留意すること。 (注 2) 「契約概要」と「注意喚起情報」を一体で作成する場合、「契約締結前交付書面の内容を十分に読むべきこと」を契約締結前交付書面の冒頭に記載し、ア. (ア) 及びイ. (ア) を省略することができる。また、この場合、ア. (イ) 及びイ. (エ) はどちらか一方を省略することができる。</p> <p>ア. (略)</p> <p>イ. 「注意喚起情報」の項目(準用金融商品取引法第 37 条の 3 第 1 項第 7 号(規則第 234 条の 24)等関係)</p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>(ア) ~ (ス) (略) (新設)</p> <p>(七) 特に法令等で注意喚起することとされている事項 ③~④ (略) (4) ~ (12) (略) II-3-3-3~5 (略)</p>	<p>(ア) ~ (ス) (略)</p> <p><u>(セ) 手続実施基本契約の相手方となる指定ADR機関の商号又は名称(指定ADR機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置の内容)</u></p> <p>(ソ) 特に法令等で注意喚起することとされている事項 ③~④ (略) (4) ~ (12) (略) II-3-3-3~5 (略)</p>
<p>II-3-3-6 損害保険契約の締結及び保険募集</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 法第300条第1項第1号関係 ① (略) ② 重要な事項を告げるにあたっては、重要な事項のうち顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報(以下、「契約概要」という。)と顧客に対して注意喚起すべき情報(以下、「注意喚起情報」という。)について、分類のうえ告げられているか。なお、「契約概要」と「注意喚起情報」の主な項目は以下のとおりとする。</p> <p>(注1) 第2分野の保険商品については、自動車保険、火災保険、賠償責任保険などであって、事業活動に伴い事業者が被る損害をてん補する保険商品でない場合を本項目の対象とする。なお、本項目の対象とならない保険商品についても、重要事項説明書、約款等の他の方法により、顧客に対して重要な事項を適正に告げる必要があることに留意すること。</p>	<p>II-3-3-6 損害保険契約の締結及び保険募集</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 法第300条第1項第1号関係 ① (略) ② 重要な事項を告げるにあたっては、重要な事項のうち顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報(以下、「契約概要」という。)と顧客に対して注意喚起すべき情報(以下、「注意喚起情報」という。)について、分類のうえ告げられているか。なお、「契約概要」と「注意喚起情報」の主な項目は以下のとおりとする。</p> <p>(注1) 第2分野の保険商品については、自動車保険、火災保険、賠償責任保険などであって、事業活動に伴い事業者が被る損害をてん補する保険商品でない場合を本項目の対象とする。なお、本項目の対象とならない保険商品についても、重要事項説明書、約款等の他の方法により、顧客に対して重要な事項を適正に告げる必要があることに留意すること。</p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>(注 2) 団体保険又は団体契約、財形保険について、保険契約者である団体に対して行うものは本項目の対象としない。なお、重要事項説明書、約款等の他の方法により、当該団体に対して重要な事項を適正に告げる必要があることに留意すること。</p> <p>(注 3) 特定保険契約については、法第 300 条第 1 項第 1 号の規定は適用されず、契約締結前交付書面を交付する必要があることに留意すること。</p> <p>ア. (略)</p> <p>イ. 「注意喚起情報」の項目</p> <p>(ア)～(ク) (略)</p> <p>(新設)</p> <p><u>(ケ) 特に法令等で注意喚起することとされている事項</u></p> <p>③ (略)</p> <p>(3) 準用金融商品取引法第 37 条の 3 関係</p> <p>① (略)</p> <p>② 契約締結前交付書面に関し、「契約概要」と「注意喚起情報」に分類のうえ、書面を作成し、交付しているか。</p> <p>なお、契約締結前交付書面の主な項目は以下のとおりとする。</p> <p>(注 1) 第 2 分野の保険商品については、自動車保険、火災保険、賠償責任保険などであって、事業活動に伴い事業者が被る損害をてん補する保険商品でない場合を本項目の対象とする。ただし、本項目の対象とならない保険商品についても、準用金融商品取引法第 37 条の 3 第 1 項の規定に従い、契約締結前交付書面を交</p>	<p>(注 2) 団体保険又は団体契約、財形保険について、保険契約者である団体に対して行うものは本項目の対象としない。なお、重要事項説明書、約款等の他の方法により、当該団体に対して重要な事項を適正に告げる必要があることに留意すること。</p> <p>(注 3) 特定保険契約については、法第 300 条第 1 項第 1 号の規定は適用されず、契約締結前交付書面を交付する必要があることに留意すること。</p> <p>ア. (略)</p> <p>イ. 「注意喚起情報」の項目</p> <p>(ア)～(ク) (略)</p> <p><u>(ケ) 手続実施基本契約の相手方となる指定 ADR 機関の商号又は名称 (指定 ADR 機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置の内容)</u></p> <p><u>(コ) 特に法令等で注意喚起することとされている事項</u></p> <p>③ (略)</p> <p>(3) 準用金融商品取引法第 37 条の 3 関係</p> <p>① (略)</p> <p>② 契約締結前交付書面に関し、「契約概要」と「注意喚起情報」に分類のうえ、書面を作成し、交付しているか。</p> <p>なお、契約締結前交付書面の主な項目は以下のとおりとする。</p> <p>(注 1) 第 2 分野の保険商品については、自動車保険、火災保険、賠償責任保険などであって、事業活動に伴い事業者が被る損害をてん補する保険商品でない場合を本項目の対象とする。ただし、本項目の対象とならない保険商品についても、準用金融商品取引法第 37 条の 3 第 1 項の規定に従い、契約締結前交付書面を交</p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>付する必要があることに留意すること。</p> <p>(注 2) 団体保険又は団体契約、財形保険について、保険契約者である団体に対して行うものは本項目の対象としない。ただし、当該団体に対して準用金融商品取引法第 37 条の 3 第 1 項の規定に従い、契約締結前交付書面を交付する必要があることに留意すること。</p> <p>(注 3) 「契約概要」と「注意喚起情報」を一体で作成する場合、「契約締結前交付書面の内容を十分に読むべきこと」を契約締結前交付書面の冒頭に記載し、ア. (ア) 及びイ. (ア) を省略することができる。また、この場合、ア. (イ) 及びイ. (エ) はどちらか一方を省略することができる。</p> <p>ア. (略)</p> <p>イ. 「注意喚起情報」の項目(準用金融商品取引法第 37 条の 3 第 1 項第 7 号(規則第 234 条の 24)等関係)</p> <p>(ア) ~ (ス) (略)</p> <p>(新設)</p> <p><u>(セ) 特に法令等で注意喚起することとされている事項</u></p> <p>③~④ (略)</p> <p>(4) ~ (16) (略)</p> <p>II-3-4 <u>苦情処理態勢</u></p> <p>II-3-4-1 意義</p>	<p>付する必要があることに留意すること。</p> <p>(注 2) 団体保険又は団体契約、財形保険について、保険契約者である団体に対して行うものは本項目の対象としない。ただし、当該団体に対して準用金融商品取引法第 37 条の 3 第 1 項の規定に従い、契約締結前交付書面を交付する必要があることに留意すること。</p> <p>(注 3) 「契約概要」と「注意喚起情報」を一体で作成する場合、「契約締結前交付書面の内容を十分に読むべきこと」を契約締結前交付書面の冒頭に記載し、ア. (ア) 及びイ. (ア) を省略することができる。また、この場合、ア. (イ) 及びイ. (エ) はどちらか一方を省略することができる。</p> <p>ア. (略)</p> <p>イ. 「注意喚起情報」の項目(準用金融商品取引法第 37 条の 3 第 1 項第 7 号(規則第 234 条の 24)等関係)</p> <p>(ア) ~ (ス) (略)</p> <p><u>(セ) 手続実施基本契約の相手方となる指定 ADR 機関の商号又は名称(指定 ADR 機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置の内容)</u></p> <p><u>(ソ) 特に法令等で注意喚起することとされている事項</u></p> <p>③~④ (略)</p> <p>(4) ~ (16) (略)</p> <p>II-3-4 <u>苦情等への対処(金融 ADR 制度への対応も含む。)</u></p> <p>II-3-4-1 意義</p> <p><u>(1) 相談・苦情・紛争等(苦情等)対処の必要性</u></p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p><u>顧客からの苦情等への対応は、単に処理の手続の問題と捉えるに留まらず、苦情等の内容に応じ、紛争処理段階における説明態勢の問題として位置付け、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したものとなっていることが必要である。</u></p>	<p><u>顧客からの相談、苦情、紛争等（苦情等）に迅速かつ適切に対応し、顧客の理解を得ようとすることは、顧客に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ重要な活動の一つである。</u></p> <p><u>近年、顧客の保護を図り保険商品・サービスへの顧客の信頼性を確保する観点から、苦情等への事後的な対処の重要性はさらに高まっている。</u></p> <p><u>このような観点を踏まえ、簡易・迅速に保険商品・サービスに関する苦情処理・紛争解決を行うための枠組みとして金融ADR制度（ADRについて（注）参照）が導入されており、保険会社においては、金融ADR制度も踏まえつつ、適切に苦情等に対処していく必要がある。</u></p> <p><u>（注）ADR（Alternative Dispute Resolution）</u></p> <p><u>訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法であり、事案の性質や当事者の事情等に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が期待される。</u></p> <p><u>(2) 対象範囲</u></p> <p><u>保険会社の業務に関する申出としては、相談のほか、いわゆる苦情・紛争などの顧客からの不満の表明など、様々な態様のものがありうる。保険会社には、これらの様々な態様の申出に対して適切に対処していくことが重要であり、かかる対処を可能とするための適切な内部管理態勢を整備することが求められる。</u></p> <p><u>加えて、保険会社には、金融ADR制度において、苦情と紛争のそれぞれについて適切な態勢を整備することが求められている。</u></p> <p><u>もともと、これら苦情・紛争の区別は相対的で相互に連続性を有するものである。特に、金融ADR制度においては、指定ADR機関において苦情処理手続と紛争解決手続の連携の確保が求められていることを踏まえ、保険会社においては、顧客からの申出を形式的に「苦情」「紛争」に切り分けて個別事案に対処するのではなく、両者の相対性・連続性を勘案し、適切に対処していくことが重要である。</u></p> <p><u>Ⅱ-3-4-2 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立</u></p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>II-3-4-2 主な着眼点</p> <p>顧客への説明態勢及びそれを補完する相談苦情処理態勢が構築され機能しているかどうかは、顧客保護及び利用者利便の観点も含め、保険会社の健全かつ適切な業務運営の基本に関わることから、関係する内部管理態勢は高い実効性が求められる。特に、</p> <p>(1) 本社及び事務所の相談・苦情処理態勢が確立されているか。</p> <p>(2) 担当者の配置等が適正なものとなっているか。</p> <p>(3) 窓口の充実、強化を図るための措置が講じられているか。</p> <p>(4) 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。）については、その処理の手続きを定めているか。</p> <p>(5) 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。）は、処理の手続きに従い事務部門及び関係業務部門と連携のうえ、速やかに処理を行っているか。</p>	<p>II-3-4-2-1 意義</p> <p>保険会社は、金融ADR制度において求められる措置・対応を含め、顧客から申出があった苦情等に対し、自ら迅速・公平かつ適切に対処すべく内部管理態勢を整備する必要がある。</p> <p>II-3-4-2-2 主な着眼点</p> <p>保険会社が、苦情等対処に関する内部管理態勢を整備するに当たり、業務の規模・特性に応じて、適切かつ実効性ある態勢を整備しているかを検証する。その際、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下の点に留意することとする。</p> <p>(1) 経営陣の役割 取締役会は、苦情等対処機能に関する全社的な内部管理態勢の確立について、適切に機能を発揮しているか。</p> <p>(2) 社内規則等 ① 社内規則等において、苦情等に対し迅速・公平かつ適切な対応・処理を可能とするよう、苦情等に係る担当部署、その責任・権限及び苦情等の処理手続（事務処理ミスがあった場合等の対応も含む。）を定めるとともに、顧客の意見等を業務運営に反映するよう、業務改善に関する手続を定めているか。 ② 苦情等対処に関し社内規則等に基づいて業務が運営されるよう、研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）により、社内規則等を社内に周知・徹底をする等の態勢を整備しているか。 特に顧客からの苦情等が多発している場合には、まず社内規則等（苦情等対処に関するものに限らない。）の営業店に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証することとしているか。</p> <p>(3) 苦情等対処の実施態勢 ① 苦情等への対処に関し、適切に担当者を配置しているか。 ② 顧客からの苦情等について、関係部署が連携のうえ、速やかに</p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>(6) 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<u>処理</u>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<u>処理</u>されたかどうかを検証する態勢となっているか。</p> <p>(7) <u>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。</u></p> <p>(8) <u>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。</u></p> <p>(9) <u>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。</u></p> <p>(10) <u>「顧客からの苦情」の定義は明確に定められているか。</u></p>	<p>処理を行う態勢を整備しているか。特に、苦情等対処における主管部署及び担当者が、個々の職員が抱える顧客からの苦情等の把握に努め、速やかに関係部署に報告を行う態勢を整備しているか。</p> <p>③ 特に、保険金等の不払いに関する苦情等については、当該不払いを決定した支払担当部門のみで<u>対処</u>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適切に<u>対処</u>されたかどうかを検証する態勢となっているか。</p> <p>④ <u>苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行う態勢を整備しているか。</u></p> <p>⑤ <u>苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、顧客利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段（例えば、電話、手紙、FAX、eメール等）を設定する等、広く苦情等を受け付ける態勢を整備しているか。また、これら受付窓口、申出の方式等について広く公開するとともに、顧客の多様性に配慮しつつ分かりやすく周知する態勢を整備しているか。</u></p> <p>⑥ <u>苦情等対処に当たっては、個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、保護法ガイドライン等に沿った適切な取扱いを確保するための態勢を整備しているか（「Ⅱ-3-6 顧客情報管理態勢」参照）。</u></p> <p>⑦ <u>代理店を含め、業務の外部委託先が行う委託業務に関する苦情等について、保険会社への直接の連絡体制を設けるなど、迅速かつ適切に対処するための態勢を整備しているか。</u></p> <p>⑧ <u>反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等と区別し、断固たる対応をとるため関係部署に速やかに連絡し、必要に応じ警察等関係機関との連携を取った上で、適切に対処する態勢を整備しているか。</u></p> <p>(4) <u>顧客への対応</u></p> <p>① <u>苦情等への対処について、単に処理の手續の問題と捉えるにとどまらず事後的な説明態勢の問題として位置付け、苦情等の内容に応じ顧客から事情を十分にヒアリングしつつ、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しているか。</u></p> <p>② <u>苦情等を申し出た顧客に対し、申出時から処理後まで、顧客特</u></p>



## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p>性にも配慮しつつ、必要に応じて、苦情等対処の手續の進行に応じた適切な説明（例えば、苦情等対処手續の説明、申出を受理した旨の通知、進捗状況の説明、結果の説明等）を行う態勢を整備しているか。</p> <p>③ <u>申出のあった苦情等について、自ら対処するばかりでなく、苦情等の内容や顧客の要望等に応じて適切な外部機関等を顧客に紹介するとともに、その標準的な手續の概要等の情報を提供する態勢を整備しているか。</u></p> <p>なお、複数ある苦情処理・紛争解決の手段（金融ADR制度を含む。）は任意に選択しうるものであり、外部機関等の紹介に当たっては、顧客の選択を不当に制約していないか留意することとする。</p> <p>④ <u>外部機関等において苦情等対処に関する手續が係属している間にあっても、当該手續の他方当事者である顧客に対し、必要に応じ、適切な対応（一般的な資料の提供や説明など顧客に対して通常行う対応等）を行う態勢を整備しているか。</u></p> <p>(5) <u>情報共有・業務改善等</u></p> <p>① <u>苦情等及びその対処結果等が類型化の上で内部管理部門や営業部署に報告されるとともに、重要案件は速やかに監査部門や経営陣に報告されるなど、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる態勢を整備しているか。</u></p> <p>② <u>苦情等について、自ら対処したものに加え、外部機関が介在して対処したものを含め、適切かつ正確に記録・保存しているか。また、その分析結果を活用し、継続的に顧客対応・事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用する態勢を整備しているか。</u></p> <p>③ <u>苦情等対処機能の実効性を確保するため、検査・監査等の内部けん制機能が十分発揮されるよう態勢を整備しているか。</u></p> <p>④ <u>苦情等対処の結果を業務運営に反映させる際、業務改善・再発防止等必要な措置を講じることの判断並びに苦情等対処態勢の在り方についての検討及び継続的な見直しについて、経営陣が指揮する態勢を整備しているか。</u></p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p>(6) <u>外部機関等との関係</u></p> <p>① <u>苦情等の迅速な解決を図るべく、外部機関等に対し適切に協力する態勢を整備しているか。</u></p> <p>② <u>外部機関等に対して、自ら紛争解決手続の申立てを行う際、自らの手続を十分に尽くさずに安易に申立てを行うのではなく、顧客からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性につき社内で適切な検討を経る態勢を整備しているか。</u></p> <p>II-3-4-3 <u>金融ADR制度への対応</u></p> <p>II-3-4-3-1 <u>指定紛争解決機関（指定ADR機関）が存在する場合</u></p> <p>II-3-4-3-1-1 <u>意義</u></p> <p><u>顧客保護の充実及び保険商品・サービスへの顧客の信頼性の向上を図るためには、保険会社と顧客との実質的な平等を確保し、中立・公正かつ実効的に苦情等の解決を図ることが重要である。そこで、金融ADR制度において、指定ADR機関によって、専門家等関与のもと、第三者的立場からの苦情処理・紛争解決が行われることとされている。</u></p> <p><u>なお、金融ADR制度においては、苦情処理・紛争解決への対応について、主に保険会社と指定ADR機関との間の手続実施基本契約（法第2条第42項）によって規律されているところである。</u></p> <p><u>保険会社においては、指定ADR機関において苦情処理・紛争解決を行う趣旨を踏まえつつ、手続実施基本契約で規定される義務等に関し、適切に対応する必要がある。</u></p> <p>II-3-4-3-1-2 <u>主な着眼点</u></p> <p><u>保険会社が、上記意義を踏まえ、金融ADR制度への対応に当たり、業務の規模・特性に応じて、適切かつ実効性ある態勢を整備しているかを検証する。その際、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下の点に留意することとする。</u></p> <p><u>なお、「II-3-4-2 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」における留意点も参照すること。</u></p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p>(1) 総論</p> <p>① 手続実施基本契約</p> <p>ア. 業務（生命保険業務、損害保険業務、外国生命保険業務、外国損害保険業務等）の種別に応じた指定ADR機関との間で、速やかに手続実施基本契約を締結しているか。</p> <p>また、例えば、指定ADR機関の指定取消しや新たな指定ADR機関の設立などの変動があった場合であっても、顧客利便の観点から最善の策を選択し、速やかに必要な措置（新たな苦情処理措置・紛争解決措置の実施、手続実施基本契約の締結等）を講じるとともに、顧客へ周知する等の適切な対応を行っているか。</p> <p>イ. 指定ADR機関と締結した手続実施基本契約の内容を誠実に履行する態勢を整備しているか。</p> <p>② 公表・周知・顧客への対応</p> <p>ア. 手続実施基本契約を締結した相手方である指定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。</p> <p>公表の方法について、例えば、ホームページへの掲載、ポスターの店頭掲示、パンフレットの作成・配布又はマスメディアを通じての広報活動等、業務の規模・特性に応じた措置をとっているか。仮に、ホームページに掲載したとしても、これを閲覧できない顧客も想定される場合には、そのような顧客にも配慮することとしているか。</p> <p>イ. 手続実施基本契約も踏まえつつ、顧客に対し、指定ADR機関による標準的な手続のフローや指定ADR機関の利用の効果（時効中断効等）等必要な情報の周知を行う態勢を整備しているか。</p> <p>(2) 苦情処理手続・紛争解決手続についての留意事項</p> <p>保険会社が手続実施基本契約により手続応諾・資料提出・特別調停案尊重等の各義務を負担することを踏まえ、検証に当たっては、例えば、以下の点に留意することとする。</p> <p>① 共通事項</p> <p>ア. 指定ADR機関から手続応諾・資料提出等の求めがあった場</p>

現 行	改 正 案
	<p><u>合、正当な理由がない限り、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>イ. 指定ADR機関からの手続応諾・資料提出等の求めに対し拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、可能な限り、その判断の理由(正当な理由)について説明する態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>② 紛争解決手続への対応</u></p> <p><u>ア. 紛争解決委員から和解案の受諾勧告又は特別調停案の提示がされた場合、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>イ. 和解案又は特別調停案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>ウ. 和解案又は特別調停案の受諾を拒絶する場合、業務規程(法第308条の7第1項)等を踏まえ、速やかにその理由を説明するとともに、訴訟提起等の必要な対応を行う態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>II-3-4-3-2 指定ADR機関が存在しない場合</u></p> <p><u>II-3-4-3-2-1 意義</u></p> <p><u>金融ADR制度においては、指定ADR機関が存在しない場合においても、代わりに苦情処理措置・紛争解決措置を講ずることが法令上求められている。保険会社においては、これらの措置を適切に実施し、保険商品・サービスに関する苦情・紛争を簡易・迅速に解決することにより、顧客保護の充実を確保し、保険商品・サービスへの顧客の信頼性の向上に努める必要がある。</u></p> <p><u>II-3-4-3-2-2 主な着眼点</u></p> <p><u>保険会社が、苦情処理措置・紛争解決措置を講じる場合、金融AD</u></p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p><u>R制度の趣旨を踏まえ、顧客からの苦情・紛争の申出に関し、業務の規模・特性に応じ、適切に対応する態勢を整備しているかを検証する。その際、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ、例えば、以下の点に留意することとする。</u></p> <p><u>なお、「Ⅱ-3-4-2 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立」における留意点も参照すること。</u></p> <p>(1) 総論</p> <p>① 苦情処理措置・紛争解決措置の選択</p> <p>ア. <u>業務（生命保険業務、損害保険業務、外国生命保険業務、外国損害保険業務等）の内容、苦情等の発生状況及び営業地域等を踏まえて、法令で規定されている以下の各事項のうちの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ているか。</u></p> <p>(ア) 苦情処理措置</p> <p>a. <u>苦情処理に従事する従業員への助言・指導を一定の経験を有する消費生活専門相談員等に行わせること</u></p> <p>b. <u>自社で業務運営体制・社内規則を整備し、公表等すること</u></p> <p>c. <u>金融商品取引業協会、認定投資者保護団体を利用すること</u></p> <p>d. <u>国民生活センター、消費生活センターを利用すること</u></p> <p>e. <u>他の業態の指定ADR機関を利用すること</u></p> <p>f. <u>苦情処理業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用すること</u></p> <p>(イ) 紛争解決措置</p> <p>a. <u>裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に定める認証紛争解決手続を利用すること</u></p> <p>b. <u>金融商品取引業協会、認定投資者保護団体を利用すること</u></p> <p>c. <u>弁護士会を利用すること</u></p> <p>d. <u>国民生活センター、消費生活センターを利用すること</u></p> <p>e. <u>他の業態の指定ADR機関を利用すること</u></p> <p>f. <u>紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用すること</u></p> <p>イ. <u>苦情・紛争の処理状況等のモニタリング等を継続的に行い、必要に応じ、苦情処理措置・紛争解決措置について検討及び見直</u></p>

保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p><u>しを行う態勢を整備しているか。</u></p> <p>ウ. <u>苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用する場合、当該法人が苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行するに足る経理的基礎及び人的構成を有する法人であること(規則第 55 条の 2 第 1 項第 5 号、同条第 2 項第 5 号)について、相当の資料等に基づいて、合理的に判断しているか。</u></p> <p>エ. <u>外部機関を利用する場合、必ずしも当該外部機関との間において業務委託契約等の締結までは求められていないが、標準的な手続のフローや、費用負担に関する事項等について予め取決めを行っておくことが望ましい。</u></p> <p>オ. <u>外部機関の手続を利用する際に費用が発生する場合について、顧客の費用負担が過大とならないような措置を講じる等、苦情処理・紛争解決の申立ての障害とならないような措置を講じているか。</u></p> <p>② <u>運用</u>  <u>苦情処理措置・紛争解決措置の適用範囲を過度に限定的なものとするなど、不適切な運用を行っていないか。なお、苦情処理措置と紛争解決措置との間で適切な連携を確保しているかについても留意する(「Ⅱ-3-4-1(2)対象範囲」参照)。</u></p> <p>(2) <u>苦情処理措置(自社で態勢整備を行う場合)についての留意事項</u></p> <p>① <u>消費生活専門相談員等による従業員への助言・指導態勢を整備する場合</u></p> <p>ア. <u>定期的に消費生活専門相談員等による研修を実施する等、苦情処理に従事する従業員のスキルを向上させる態勢を整備しているか。</u></p> <p>イ. <u>消費生活専門相談員等との連絡体制を築く等、個別事案の処理に関し、必要に応じ、消費生活専門相談員等の専門知識・経験を活用する態勢を整備しているか。</u></p> <p>② <u>自社で業務運営体制・社内規則を整備する場合</u></p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p>ア. <u>苦情の発生状況に応じ、業務運営体制及び社内規則を適切に整備するとともに、当該体制・規則に基づき公正かつ的確に苦情処理を行う態勢を整備しているか。</u></p> <p>イ. <u>苦情の申出先を顧客に適切に周知するとともに、苦情処理にかかる業務運営体制及び社内規則を適切に公表しているか。</u>  <u>周知・公表の内容として、必ずしも社内規則の全文を公表する必要はないものの、顧客が、苦情処理が適切な手続に則って行われているかどうか自ら確認できるようにするため、苦情処理における連絡先及び標準的な業務フロー等を明確に示すことが重要であることから、それに関連する部分を公表しているかに留意する必要がある。</u>  <u>なお、周知・公表の方法について、Ⅱ-3-4-3-1-2(1)②を参照のこと。</u></p> <p>(3) <u>苦情処理措置（外部機関を利用する場合）及び紛争解決措置の留意事項</u></p> <p>① <u>周知・公表等</u></p> <p>ア. <u>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。</u></p> <p>イ. <u>苦情処理・紛争解決の申立てが、地理又は苦情・紛争内容その他の事由により、顧客に紹介した外部機関の取扱範囲外のものであるとき、又は他の外部機関等（苦情処理措置・紛争解決措置として保険会社が利用している外部機関に限らない。）による取扱いがふさわしいときは、他の外部機関等を顧客に紹介する態勢を整備しているか。</u></p> <p>② <u>手続への対応</u></p> <p>ア. <u>外部機関から苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提出等を要請された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。</u></p> <p>イ. <u>苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関</u></p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
	<p><u>係資料の提供等の要請を拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、苦情・紛争内容、事実・資料の性質及び外部機関の規則等を踏まえて、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>また、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、可能な限り拒絶の理由について説明する態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>ウ. 紛争解決の手続を開始した外部機関から和解案、あっせん案等の解決案（以下、「解決案」という。）が提示された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>エ. 解決案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>オ. 解決案の受諾を拒絶する場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにその理由を説明するとともに、必要な対応を行う態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>Ⅱ-3-4-4 各種書面への記載</u></p> <p><u>保険会社は、各種書面において金融ADR制度への対応内容を記載することが求められている（注意喚起情報等）。それら書面には、指定ADR機関が存在しない場合は苦情処理措置・紛争解決措置の内容を記載する必要があるが、例えば、保険会社が外部機関を利用している場合、当該外部機関（苦情処理・紛争解決にかかる業務の一部を他の機関に委託等している場合、当該他の機関も含む。）の名称及び連絡先など、実態に即して適切な事項を記載すべきことに留意する。</u></p>



## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>II-3-4-3 監督手法・対応</p> <p><u>苦情処理態勢</u>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 条に基づく行政処分を行うものとする。</p>	<p>II-3-4-5 監督手法・対応</p> <p><u>苦情等への対応</u>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 条に基づく行政処分を行うものとする。</p> <p><u>この点、指定ADR機関が存在する場合において、保険会社に手続応諾義務等への違反・懈怠等の問題が認められた場合であっても、一義的には保険会社と指定ADR機関との手続実施基本契約にかかる不履行であるため、直ちに行政処分の対象となるものではなく、当局としては、保険会社の対応を全体的・継続的にみて判断を行うものとする。</u></p> <p><u>なお、一般に顧客と保険会社との間で生じる個別の紛争は、私法上の契約に係る問題であり、基本的にADRや司法の場を含め当事者間で解決されるべき事柄であることに留意する必要がある。</u></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-3-5-1-1 (略)</p> <p>II-3-5-1-2 法第 100 条の 2 に規定する業務運営に関する措置等</p> <p>(1)～(15) (略)</p> <p>(16) 規則第 53 条の 7 第 1 項に規定する措置に関し、「契約概要」、「注意喚起情報」を記載した書面を交付するために、以下のような体制が整備されているか。</p> <p>(「II-3-3-2 (2) ②」、「II-3-3-2 (3) ②」、「II-3-3-</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-3-5-1-1 (略)</p> <p>II-3-5-1-2 法第 100 条の 2 に規定する業務運営に関する措置等</p> <p>(1)～(15) (略)</p> <p>(16) 規則第 53 条の 7 第 1 項に規定する措置に関し、「契約概要」、「注意喚起情報」を記載した書面を交付するために、以下のような体制が整備されているか。</p> <p>(「II-3-3-2 (2) ②」、「II-3-3-2 (3) ②」、「II-3-3-</p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>－6 (2) ②)、「Ⅱ－3－3－6 (3) ②)も参照のこと。)</p> <p>(注1) 第2分野の保険商品については、「Ⅱ－3－3－6 (2) ② (注1)」、「Ⅱ－3－3－6 (3) ② (注1)」、団体保険又は団体契約、財形保険については、「Ⅱ－3－3－2 (2) ② (注)」、「Ⅱ－3－3－2 (3) ② (注1)」、「Ⅱ－3－3－6 (2) ② (注2)」、「Ⅱ－3－3－6 (3) ② (注2)」と同様の範囲での取扱いとする。なお、本項目の対象とならない保険商品についても、顧客に対して重要な事項を記載した書面又は契約締結前交付書面を交付するための適切な体制が整備される必要があることに留意すること。</p> <p>(注2) 特定保険契約については、準用金融商品取引法第37条の3第1項の規定に従い、契約締結前交付書面を交付する必要があることに留意すること。それにあたっては、本項目に留意しつつ法定の記載方法(規則第234条の21)を遵守すること。</p> <p>① 当該書面において、顧客に対して、保険会社における苦情・相談の受付先を明示するとともに、<u>保険会社との間で苦情の解決が図れない等の場合は、当該保険会社が所属する協会(生命保険協会、日本損害保険協会、一般社団法人外国損害保険協会(以下、「外国損害保険協会」という。))の苦情・相談の受付先等に対して、苦情・相談の申立てをすることができる旨が明示されているか。</u></p> <p>② (略)</p> <p>Ⅲ－2－16 説明書類の作成・縦覧等</p> <p>Ⅲ－2－16－1 (略)</p>	<p>－6 (2) ②)、「Ⅱ－3－3－6 (3) ②)も参照のこと。)</p> <p>(注1) 第2分野の保険商品については、「Ⅱ－3－3－6 (2) ② (注1)」、「Ⅱ－3－3－6 (3) ② (注1)」、団体保険又は団体契約、財形保険については、「Ⅱ－3－3－2 (2) ② (注)」、「Ⅱ－3－3－2 (3) ② (注1)」、「Ⅱ－3－3－6 (2) ② (注2)」、「Ⅱ－3－3－6 (3) ② (注2)」と同様の範囲での取扱いとする。なお、本項目の対象とならない保険商品についても、顧客に対して重要な事項を記載した書面又は契約締結前交付書面を交付するための適切な体制が整備される必要があることに留意すること。</p> <p>(注2) 特定保険契約については、準用金融商品取引法第37条の3第1項の規定に従い、契約締結前交付書面を交付する必要があることに留意すること。それにあたっては、本項目に留意しつつ法定の記載方法(規則第234条の21)を遵守すること。</p> <p>① 当該書面において、顧客に対して、保険会社における苦情・相談の受付先が明示されているか。また、<u>手続実施基本契約の相手方となる指定ADR機関の商号又は名称(指定ADR機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置の内容)が明示されているか。</u></p> <p>② (略)</p> <p>Ⅲ－2－16 説明書類の作成・縦覧等</p> <p>Ⅲ－2－16－1 (略)</p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>Ⅲ-2-16-2 記載項目についての留意事項</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 個別の記載項目についての留意事項</p> <p>①～⑦ (略)</p> <p>(新設)</p> <p>⑧・⑨ (略)</p>	<p>Ⅲ-2-16-2 記載項目についての留意事項</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 個別の記載項目についての留意事項</p> <p>①～⑦ (略)</p> <p>⑧ <u>手続実施基本契約の相手方となる指定ADR機関の商号又は名称及び連絡先が記載されているか。指定ADR機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置の内容について、実態に即して適切に記載されているか(例えば、外部機関を利用している場合は当該外部機関の名称及び連絡先など)。</u></p> <p>⑨・⑩ (略)</p>
<p>V-5 業務関係</p> <p>保険仲立人の業務に対する監督は、関係法令に関する以下の解釈・運用及び下記の手続により行うものとする。</p> <p>V-5-1～V-5-6 (略)</p> <p>(新設)</p>	<p>V-5 業務関係</p> <p>保険仲立人の業務に対する監督は、関係法令に関する以下の解釈・運用及び下記の手続により行うものとする。</p> <p>V-5-1～V-5-6 (略)</p> <p><u>V-5-7 苦情等への対処(金融ADR制度への対応も含む。)</u></p> <p><u>保険仲立人における苦情等への対処(金融ADR制度への対応も含む。)</u> <u>については、保険会社における取扱い(Ⅱ-3-4)に準ずるものとする。</u></p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p><u>V-5-7</u> 帳簿書類</p> <p>規則第 237 条第 2 項第 4 号に規定する書面は、次に掲げるものとする。</p> <p>(1) 顧客の目的、財産の状況等の調査のために使用した場合の質問書及び解答書</p> <p>(2) 顧客との間で媒介契約書を取り交わした場合には当該契約書</p> <p>(3) 保険募集にあたって交付した書面のうち重要なものの写し又は提示した書面のうち重要なもの。</p>	<p><u>V-5-8</u> 帳簿書類</p> <p>規則第 237 条第 2 項第 4 号に規定する書面は、次に掲げるものとする。</p> <p>(1) 顧客の目的、財産の状況等の調査のために使用した場合の質問書及び解答書</p> <p>(2) 顧客との間で媒介契約書を取り交わした場合には当該契約書</p> <p>(3) 保険募集にあたって交付した書面のうち重要なものの写し又は提示した書面のうち重要なもの。</p>
<p>V-6 事業報告書</p> <p>法第 304 条に規定する事業報告書の記載要領等は、下記のとおりとする。 なお、外国法人の場合は、日本における業務に係るものについて作成するものとする。</p> <p>(1) 規則別紙様式第 26 号</p> <p>① (略)</p> <p>② (略)</p> <p>③ 第 4 面</p> <p>「11. その他」欄には、次の事項を記載する。</p> <p>ア. 当該事業年度中に法第 307 条第 1 項各号に掲げる事由のいずれにも該当する事実が一切なかったことを誓約する旨を記載する。</p>	<p>V-6 事業報告書</p> <p>法第 304 条に規定する事業報告書の記載要領等は、下記のとおりとする。 なお、外国法人の場合は、日本における業務に係るものについて作成するものとする。</p> <p>(1) 規則別紙様式第 26 号</p> <p>① (略)</p> <p>② (略)</p> <p>③ 第 4 面</p> <p>「11. その他」欄には、次の事項を記載する。</p> <p>ア. 当該事業年度中に法第 307 条第 1 項各号に掲げる事由のいずれにも該当する事実が一切なかったことを誓約する旨を記載する。</p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>イ. 翌年度保証金を積み増す必要がある場合は、その旨を記載する。</p> <p>ウ. V-5-5に規定する特定契約がある場合は、特定契約比率(その算出根拠を含む。)を記載する。 (新設)</p> <p>④ (略)</p> <p>(2) 規則別紙様式第27号 上記(1)に準じて取り扱う。</p> <p>(3) (略)</p>	<p>イ. 翌年度保証金を積み増す必要がある場合は、その旨を記載する。</p> <p>ウ. V-5-5に規定する特定契約がある場合は、特定契約比率(その算出根拠を含む。)を記載する。</p> <p>エ. <u>手続実施基本契約の相手方となる指定ADR機関の商号又は名称(指定ADR機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置の内容)を記載する。</u></p> <p>④ (略)</p> <p>(2) 規則別紙様式第27号 上記(1)に準じて取り扱う。</p> <p>(3) (略)</p>
<p>Ⅲ-1-7 保険会社に関する苦情・情報提供</p> <p>Ⅲ-1-7-1 苦情等を受けた場合の対応</p> <p>保険会社に関する相談・苦情等を受けた場合には、申出人に対し、当局は個別取引に関して<u>仲裁等を行う立場にないこと及び保険業法等に基づき保険会社の経営の健全性等を確保することが当局の職務であることを明快に説明するものとする。</u></p> <p>なお、必要に応じ、保険会社及び保険関係団体の相談窓口を紹介するものとする。また、寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が保険会社側への情報提供について承諾している場合には、原則として、当該保険会社への情報提供を行うこととする。</p>	<p>Ⅲ-1-7 保険会社に関する苦情・情報提供</p> <p>Ⅲ-1-7-1 苦情等を受けた場合の対応</p> <p>保険会社に関する相談・苦情等を受けた場合には、申出人に対し、当局は個別取引に関して<u>あっせん等を行う立場にないことを説明する。</u></p> <p><u>その上で、必要に応じ、保険会社及び保険関係団体の相談窓口並びに指定ADR機関を紹介するものとする。</u>また、寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が保険会社側への情報提供について承諾している場合には、原則として、当該保険会社への情報提供を行うこととする。</p>

## 保険会社向けの総合的な監督指針(本編)(新旧対照表)

現 行	改 正 案
<p>Ⅲ-1-7-2 報告</p> <p>(1) 保険会社の<u>経営の健全性を確保する上で</u>参考になると考えられるものについては、その内容を記録(様式・参考資料編 その他報告等様式集 様式Ⅲ-1-7-2 (1) 参照)するものとし、特に有力な情報と認められるものについては、速やかに金融庁担当課に報告するものとする。</p> <p>(2) (略)</p>	<p>Ⅲ-1-7-2 報告</p> <p>(1) 保険会社<u>に対する監督上、</u>参考になると考えられるものについては、その内容を記録(様式・参考資料編 その他報告等様式集 様式Ⅲ-1-7-2 (1) 参照)するものとし、特に有力な情報と認められるものについては、速やかに金融庁担当課に報告するものとする。</p> <p>(2) (略)</p>