

保険会社向けの総合的な監督指針(新旧対照表)

改正後	改正前
<p>II 保険監督上の評価項目</p> <p>II-4 業務の適切性</p> <p>II-4-2 保険募集管理態勢</p> <p>II-4-2-1 適正な保険募集管理態勢の確立 [(1)～(3) 略]</p> <p>(4) 特定保険募集人等(特定保険募集人及び損害保険会社の保険募集を専ら行う従業員をいう。II-4-2-1(4)において同じ)の教育・管理・指導</p> <p>保険会社においては、保険募集に関する法令等の遵守、保険契約に関する知識、内部事務管理態勢の整備(顧客情報の適正な管理を含む。)等について、社内規則等に定めて、特定保険募集人の育成、資質の向上を図るための措置を講じるなど、適切な教育・管理・指導を行っているか。</p> <p>また、保険会社においては、営業面への影響の大きさにかかわらず、保険代理店における体制整備や保険募集等の適切性について、日常的な教育・管理・指導に加え、代理店監査等を通じて<u>検証(注)し</u>、課題等が認められた場合には期限を定めて改善を求めると、保険代理店に対する指導等が適切に行われるよう、その実効性を十分に確保しているか。</p> <p><u>(注) 検証に際しては、代理店監査等のほか、必要に応じて中立的な第三者による評価を活用することが望ましい。</u></p> <p>さらに、損害保険会社の保険募集を専ら行う従業員についても、</p>	<p>II 保険監督上の評価項目</p> <p>II-4 業務の適切性</p> <p>II-4-2 保険募集管理態勢</p> <p>II-4-2-1 適正な保険募集管理態勢の確立 [(1)～(3) 同左]</p> <p>(4) 特定保険募集人等(特定保険募集人及び損害保険会社の保険募集を専ら行う従業員をいう。II-4-2-1(4)において同じ)の教育・管理・指導</p> <p>保険会社においては、保険募集に関する法令等の遵守、保険契約に関する知識、内部事務管理態勢の整備(顧客情報の適正な管理を含む。)等について、社内規則等に定めて、特定保険募集人の育成、資質の向上を図るための措置を講じるなど、適切な教育・管理・指導を行っているか。</p> <p>また、保険会社においては、営業面への影響の大きさにかかわらず、保険代理店における体制整備や保険募集等の適切性について、日常的な教育・管理・指導に加え、代理店監査等を通じて<u>検証し</u>、課題等が認められた場合には期限を定めて改善を求めると、保険代理店に対する指導等が適切に行われるよう、その実効性を十分に確保しているか。</p> <p>さらに、損害保険会社の保険募集を専ら行う従業員についても、</p>

改正後	改正前
<p>保険募集に関して適切な教育・管理・指導を行っているか。 〔①～③ 略〕 (5) [略]</p> <p>Ⅱ-4-2-9 保険募集人の体制整備義務(法第 294 条の 3 関係) 保険募集人においては、保険募集に関する業務について、業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じているか。また、監査等を通じて実態等を把握し、不適切と認められる場合には、適切な措置を講じるとともに改善に向けた態勢整備を図っているか。 (注 1) 保険会社の役員又は使用人及び保険代理店の役員又は使用人については、当該保険会社や保険代理店が募集の適切性を確保する観点から適切な研修・指導などの体制整備をしている場合には、当該指導に従い研修に参加することで基本的に足りるものと考えられる。 <u>(注 2) 実態等の把握に際しては、内部監査等のほか、必要に応じて中立的な第三者による評価を活用することが望ましい。</u> [(1)～(10) 略]</p>	<p>保険募集に関して適切な教育・管理・指導を行っているか。 〔①～③ 同左〕 (5) [同左]</p> <p>Ⅱ-4-2-9 保険募集人の体制整備義務(法第 294 条の 3 関係) 保険募集人においては、保険募集に関する業務について、業務の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じているか。また、監査等を通じて実態等を把握し、不適切と認められる場合には、適切な措置を講じるとともに改善に向けた態勢整備を図っているか。 (注) 保険会社の役員又は使用人及び保険代理店の役員又は使用人については、当該保険会社や保険代理店が募集の適切性を確保する観点から適切な研修・指導などの体制整備をしている場合には、当該指導に従い研修に参加することで基本的に足りるものと考えられる。 [(1)～(10) 同左]</p>

改正後	改正前
<p>Ⅱ-4-4 顧客保護等</p> <p>Ⅱ-4-4-3 保険金等支払管理態勢</p> <p>(1) 意義</p> <p><u>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、保険契約者ニーズに対応して多様化が求められている。このような中であって、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た。</u></p> <p><u>また、損害保険業界においては、例えば、自動車ディーラーや中古車販売業者を兼業している保険代理店が、事故により損傷した自動車を修理する場合に関して、保険金等支払管理態勢が適切に機能せず、不正な修理費の見積りに基づく保険金請求により過大な保険金が支払われた事例も認められた。</u></p> <p><u>このような不適切な事例を防止し、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る。保険会社には、自己責任原則に基づく経営管理機能を十分に発揮するとともに、必要かつ十分な査定の実施や、専門性を考慮した人員配置やシステム整備といった観点にも留意し、損害査定や保険金等の支払判断に関する保険契約者間の公平性の確保に資する適切な支払管理態勢を構築することが求められている。</u></p> <p>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のほか、不正な修理費の見積りに基づく保険金請求といった重大な問題</p>	<p>Ⅱ-4-4 顧客保護等</p> <p>Ⅱ-4-4-3 保険金等支払管理態勢</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、保険契約者ニーズに対応して多様化が求められている。このような中であって、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>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。</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：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：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>」</p>

改正後	改正前
<p>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、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。</p> <p>[①～③ 削除]</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>[ア. 略]</p> <p>イ. <u>取締役は、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のほか、保険金等不正請求事案(保険金等不正請求事案のほか、不正な修理費の見積りに基づく保険金請求により過大な保険金が支払われる事案や、これらの疑義のある事案も含む。以下Ⅱ-4-4-3において同じ。)の防止も含め、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>ウ. <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合的に管理できる体制を整備しているか。</u></p> <p><u>また、上記の体制整備に当たっては、例えば、支払管理部門及び支払部門においては、営業部門からの不適切な介入が牽制及び排除されるなど、保険会社の各部門の間で相互牽制等の機能が十分発揮されるとともに、支払管理部門及び支払部門以外の第三者(保険金請求者や保険代理店等を含む)からの不適切な介入に影響されることなく保険金等支払いに係る判断がなされるものとなっているか(注)。</u></p>	<p>(平成17年6月30日：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>[ア. 同左]</p> <p>イ. <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>ウ. <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合的に管理できる体制を整備しているか。</u></p> <p><u>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>

改正後	改正前
<p>(注) <u>不適切な介入事例を明確化することや、不適切な介入が発生した際の対応要領を整備し、関係する部門の役職員に周知徹底すること等を含む。</u></p> <p>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。</p> <p>[エ. 略]</p> <p>オ. 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、<u>訴訟事案や保険金等不正請求事案</u>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。</p> <p>また、取締役会等又は取締役会から権限を授けられている取締役等は、顧客からの支払関係の<u>苦情や保険金等不正請求事案への対応</u>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>カ. 取締役会等又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<u>支払管理態勢構築の重要性を十分に理解、認識するとともに、これに向けて、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</u></p>	<p>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。</p> <p>[エ. 同左]</p> <p>オ. 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。</p> <p>また、取締役会等又は取締役会から権限を授けられている取締役等は、顧客からの支払関係の<u>苦情への対応</u>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>カ. 取締役会等又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<u>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。</u></p>

改正後	改正前
<p>定めているか。</p> <p>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>キ. 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、<u>支払管理部門及び支払部門</u>における<u>十分な要員の確保も含め、経営資源の配分を適切に行っているか</u>。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>ア. 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。</p> <p>また、保険金等支払管理者は、<u>支払管理部門</u>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>イ. 支払管理部門は、<u>支払部門、商品開発部門、営業部門</u>やシステム部門等の関連する部門(以下、「関連部門」という。)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>ウ. 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、支払査定基準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、<u>医学事情の変化、保険金等不正請求事案に係る調査結果等</u>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>エ. 保険金等支払管理者は、<u>人事部門とも連携し、支払管理部</u></p>	<p>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>キ. 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、<u>経営資源</u>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>ア. 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。</p> <p>また、保険金等支払管理者は、<u>部門</u>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>イ. 支払管理部門は、<u>商品開発部門、募集部門</u>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<u>営業拠点等</u>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>ウ. 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、支払査定基準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、<u>医学事情の変化等</u>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>エ. 保険金等支払管理者は、<u>支払管理を行う組織</u>が機能を有効</p>

改正後	改正前
<p>門及び支払部門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>オ. 保険金等支払管理者は、<u>人事部門とも連携し、職員</u>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>カ. 支払管理部門は、<u>保険金等支払いに係る問題(保険金・給付金の不適切な不払い、付随的な保険金の支払漏れや保険金等不正請求事案のほか、営業部門から支払管理部門及び支払部門への不適切な介入を含む。)</u>を把握した場合、<u>必要に応じて関連部門と連携し、十分な原因分析を踏まえた適切な改善策</u>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>ア. 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>イ. 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> <p>特に、支払査定担当者が適切な支払査定を行うことができるよう、例えば、<u>医学的知識、自動車等の修理技法等に関する知識のほか、保険金等不正請求手法に関する知識等の習</u></p>	<p>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>オ. 保険金等支払管理者は、<u>職員</u>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>カ. 支払管理部門は、<u>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</u>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>ア. 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>イ. 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> <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、<u>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</u></p>

改正後	改正前
<p>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、自動車等の修理技法等の発展に加えて、<u>保険金等不正請求事案への対応手法の発達等</u>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>ア. 支払管理部門と関連部門は適切な連携を図ることによって、支払時のみならず、<u>保険商品の販売・勧誘、苦情・紛争処理</u>や<u>保険金等不正請求事案への適切な対応</u>が行われるような態勢となっているか。</p> <p>特に、<u>不正請求の疑義に関する情報については、支払管理部門及び支払部門と営業部門の間も含め、関連部門間で適切な情報共有がされる態勢となっているか。</u></p> <p>[イ. ～カ. 略]</p> <p>⑤ 支払管理部門における態勢整備</p> <p>[ア. ～イ. 略]</p> <p>ウ. 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、<u>決裁権限規定</u>においては、<u>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。</u></p> <p>また、<u>不正請求の疑義がある事案においては、事案の内容に応じて、その決裁を上位の決裁権限を有する職員又は不正請求への対応を専門の担当とする職員に限定することや、保険金等支払の過程において関連部門への報告を求めるなど、</u></p>	<p>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<u>医療の変化等</u>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>ア. 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、<u>保険商品の販売・勧誘や苦情・紛争処理への適切な対応</u>が行われるような態勢となっているか。</p> <p>[イ. ～カ. 同左]</p> <p>⑤ 支払管理部門における態勢整備</p> <p>[ア. ～イ. 同左]</p> <p>ウ. 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、<u>決裁権限規定</u>においては、<u>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。</u></p>

改正後	改正前
<p><u>保険金等の支払に当たってより慎重な判断を担保するための態勢を構築しているか。</u></p> <p>[エ. ～ク. (略)]</p> <p>ケ. 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。</p> <p>(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。</p> <p><u>また、保険金等不正請求事案を防止するため、関係書類等(特に損害額の算出が必要な場合には、保険事故に係る証跡を含む)の十分な検証等を行い、保険金等不正請求事案等に係る過大な保険金支払を防止する態勢となっているか。特に、疑義事案については、関係者の協力を得つつ、深度ある調査・検証を行う態勢となっているか。</u></p> <p>(イ) 高度な法的判断又は<u>医学的判断</u>を要するものについては、<u>支払部門や支払管理部門</u>の担当者のみで判断せず、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> <p><u>また、高度な技術的知見を要するものについては、損害の確認や関係者への説明に必要十分な専門的知識・技能を有する者が関与する態勢となっているか。</u></p> <p><u>さらに、社外</u>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 of 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) 支払査定基準や支払事務に係る手続等を規定したマニ</p>	<p>[エ. ～ク. 同左]</p> <p>ケ. 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。</p> <p>(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。</p> <p>(イ) 高度な法的判断又は<u>医的判断</u>を要するものについては、<u>支払管理部門</u>の担当者のみで判断せず、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> <p><u>また、社外</u>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 of 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) 支払査定基準や支払事務に係る手続等を規定したマニ</p>

改正後	改正前
<p>マニュアル・規程等に基づいて、適切な支払査定が行われる態勢となっているか。</p> <p>(エ) 示談交渉サービスを行う場合には、保険契約者保護のみならず被害者保護にも留意し、特に交渉相手が個人である場合には、相手方の主張をよく聞くとともに、丁寧かつ分かりやすい説明を行う等、十分に配慮して交渉を行うような態勢となっているか。</p> <p>(オ) 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>(カ) 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>(キ) 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>(ク) 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>(ケ) <u>支払漏れ等をチェック・防止したり、支払いを促したりする</u>ようなシステム対応は十分なものとなっているか。</p> <p>(コ) 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>(サ) 支払管理部門は、保険金等の<u>支払漏れや保険金等不正請求による過大な保険金等支払の防止に係る適切な確認を実施した上で、</u>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、支払査定に際して確認を要する事項に関する調査を適切かつ遅滞なく行う</p>	<p>マニュアル・規程等に基づいて、適切な支払査定が行われる態勢となっているか。</p> <p>(エ) 示談交渉サービスを行う場合には、保険契約者保護のみならず被害者保護にも留意し、特に交渉相手が個人である場合には、相手方の主張をよく聞くとともに、丁寧かつ分かりやすい説明を行う等、十分に配慮して交渉を行うような態勢となっているか。</p> <p>(オ) 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>(カ) 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>(キ) 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>(ク) 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>(ケ) 支払漏れ等をチェック・防止したり、<u>支払いを促す</u>ようなシステム対応は十分なものとなっているか。</p> <p>(コ) 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>(サ) 支払管理部門は、保険金等の<u>支払漏れが無く</u>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、支払査定に際して確認を要する事項に関する調査を適切かつ遅滞なく行う等、顧客から請求を受けて支払い(支払わないこととなる場合にはその旨の通知)に至</p>

改正後	改正前
<p>等、顧客から請求を受けて支払い(支払わないこととなる場合にはその旨の通知)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>(シ) 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(支払わないこととなる場合にはその旨の通知)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>[コ. ~セ. 略]</p> <p>⑥ 内部監査</p> <p>ア. 代表取締役及び取締役会は、<u>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のほか、保険金等不正請求事案の防止に向けた適切な保険金等支払管理態勢の確立に関して、内部監査が重大な影響を与えることを十分認識しているか。</u></p> <p>[イ. 略]</p> <p>ウ. 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。</p> <p>また、<u>内部監査部門は、支払管理部門及び支払部門への営業部門や第三者からの不適切な介入の牽制及び排除等の観点も含め、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。</u></p> <p>[エ. ~ケ. 略]</p> <p>[⑦ 略]</p> <p>[(3) 略]</p>	<p>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>(シ) 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(支払わないこととなる場合にはその旨の通知)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>[コ. ~セ. 同左]</p> <p>⑥ 内部監査</p> <p>ア. 代表取締役及び取締役会は、<u>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。</u></p> <p>[イ. 同左]</p> <p>ウ. 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。</p> <p>また、<u>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。</u></p> <p>[エ. ~ケ. 同左]</p> <p>[⑦ 同左]</p> <p>[(3) 同左]</p>

改正後	改正前
<p>II-4-13 <u>保険会社の営業推進態勢</u></p> <p><u>保険会社は、あらゆるコンプライアンス・リスクに対応する観点から、営業部門への過度な圧力を防止する態勢を構築する等といった適切な営業推進態勢を確保し、運用する必要があるため、以下の事項のような態勢を整備できているか。</u></p> <p>① <u>役職員に対する不適切なインセンティブとならない評価体系(営業目標、人事・業績評価等)の策定等を行い、適切に運用できているか。</u></p> <p>② <u>取締役会等の経営陣においても、定期的に営業推進体制を検証する態勢が確保されているか。</u></p>	<p>(新設)</p>

改正後	改正前
<p>Ⅲ 保険検査・監督に係る事務処理上の留意点</p> <p>Ⅲ-2 保険業法等に係る事務処理</p> <p>Ⅲ-2-16 不祥事件等に対する監督上の対応</p> <p>不祥事件等に対する監督上の対応については、以下のとおり取り扱うこととする。</p> <p>[(1)～(2) 略]</p> <p>(3) 業務の適切性の検証</p> <p>不祥事件と業務の適切性の関係については、以下の着眼点に基づき検証することとする。</p> <p>なお、検証にあたっては、Ⅲ-4-1 なお書き①②の要因も踏まえたものとする。</p> <p>① 保険会社等に関する不祥事件等届出書の場合</p> <p>[ア. 略]</p> <p>イ. 事実関係の真相究明、同様の問題が他の部門で生じていないかの<u>確認・検証</u>及び監督者を含めた責任の追及が厳正に行われているか。</p> <p>[ウ. 略]</p> <p>エ. <u>当該事件が保険会社の経営等にどのような影響を与えるか。</u></p> <p>[オ. ～キ. 略]</p> <p>② 保険募集人に関する不祥事件等届出書の場合</p> <p>ア. 保険募集人の教育・管理・指導を担う保険会社に対する検証の着眼点は、以下のとおりとする。</p> <p>(ア) 事実関係の真相究明、同様の問題が他の部門(保険代</p>	<p>Ⅲ 保険検査・監督に係る事務処理上の留意点</p> <p>Ⅲ-2 保険業法等に係る事務処理</p> <p>Ⅲ-2-16 不祥事件等に対する監督上の対応</p> <p>不祥事件等に対する監督上の対応については、以下のとおり取り扱うこととする。</p> <p>[(1)～(2) 同左]</p> <p>(3) 業務の適切性の検証</p> <p>不祥事件と業務の適切性の関係については、以下の着眼点に基づき検証することとする。</p> <p>なお、検証にあたっては、Ⅲ-4-1 なお書き①②の要因も踏まえたものとする。</p> <p>① 保険会社等に関する不祥事件等届出書の場合</p> <p>[ア. 同左]</p> <p>イ. 事実関係の真相究明、同様の問題が他の部門で生じていないかの<u>チェック</u>及び監督者を含めた責任の追及が厳正に行われているか。</p> <p>[ウ. 同左]</p> <p>エ. <u>当該事件の内容が保険会社の経営等に与える影響はどうか。</u></p> <p>[オ. ～キ. 同左]</p> <p>② 保険募集人に関する不祥事件等届出書の場合</p> <p>ア. 保険募集人の教育・管理・指導を担う保険会社に対する検証の着眼点は、以下のとおりとする。</p> <p>(ア) 事実関係の真相究明、同様の問題が他の部門(保険代</p>

改正後	改正前
<p>理店においては他の事務所等)で生じていないかの<u>確認・検証</u>及び監督者を含めた責任の追及が厳正に行われているか。</p> <p>(イ) 事実関係を踏まえた原因分析により、実効性のある再発防止への取組みが適時適切に行われているか。</p> <p>(ウ) <u>当該事件が保険会社の経営等にどのような影響を与えるか。</u></p> <p>(エ) 内部牽制機能が適切に発揮されているか。</p> <p>(オ) 保険会社の保険募集人に対する教育・管理・指導は十分か。</p> <p>(カ) 当該事件の発覚後の対応が適切か。<u>特に、当該事件と同様又は類似の発生原因により当該保険募集人の取り扱う他の保険契約等に被害が生じている可能性を踏まえた伏在調査が適切に行われているか(保険会社による必要に応じた伏在調査の実施を含む)。</u></p> <p>イ. 保険募集人に対する検証の着眼点は、以下のとおりとする。</p> <p>なお、保険募集人の規模や業務の特性、不祥事件の内容等を踏まえるものとする。</p> <p>(ア) 当該事件に役員は関与していないか、組織的な関与は認められないか。</p> <p>また、経営者の責任の明確化が図られているか。</p> <p>(イ) 事実関係の真相究明、<u>同様の問題が他の事務所等</u>で生じていないかの<u>確認・検証</u>及び監督者を含めた責任の追及が厳正に行われているか。</p>	<p>理店においては他の事務所等)で生じていないかの<u>チェック</u>及び監督者を含めた責任の追及が厳正に行われているか。</p> <p>(イ) 事実関係を踏まえた原因分析により、実効性のある再発防止への取組みが適時適切に行われているか。</p> <p>(ウ) <u>当該事件の内容が保険会社の経営等に与える影響はどうか。</u></p> <p>(エ) 内部牽制機能が適切に発揮されているか。</p> <p>(オ) 保険会社の保険募集人に対する教育・管理・指導は十分か。</p> <p>(カ) 当該事件の発覚後の対応が適切か。</p> <p>イ. 保険募集人に対する検証の着眼点は、以下のとおりとする。</p> <p>なお、保険募集人の規模や業務の特性、不祥事件の内容等を踏まえるものとする。</p> <p>(ア) 当該事件に役員は関与していないか、組織的な関与は認められないか。</p> <p>また、経営者の責任の明確化が図られているか。</p> <p>(イ) 事実関係の真相究明、<u>同様の問題が他の部門(保険代理店においては他の事務所等)</u>で生じていないかの<u>チェック</u>及び監督者を含めた責任の追及が厳正に行われているか。</p>

改正後	改正前
<p>(ウ) 事実関係を踏まえた原因分析により、実効性のある再発防止への取組みが適時適切に行われているか。</p> <p>特に、発生原因が保険代理店固有の問題である場合は、保険代理店自身において上記取組みが適時適切に行われているか。</p> <p>(エ) 内部牽制機能が適切に発揮されているか。</p> <p>(オ) 保険代理店内における、保険募集人に対する教育・管理・指導は十分か。</p> <p>(カ) 当該事件の発覚後の対応が適切か。<u>特に、当該事件と同様又は類似の発生原因により当該保険代理店の取り扱う他の保険契約等に被害が生じている可能性を踏まえた伏在調査が適切に行われているか。また、必要に応じて関係先への情報共有が適時・適切になされているか。</u></p> <p>[(4)～(5) 略]</p>	<p>(ウ) 事実関係を踏まえた原因分析により、実効性のある再発防止への取組みが適時適切に行われているか。</p> <p>特に、発生原因が保険代理店固有の問題である場合は、保険代理店自身において上記取組みが適時適切に行われているか。</p> <p>(エ) 内部牽制機能が適切に発揮されているか。</p> <p>(オ) 保険代理店内における、保険募集人に対する教育・管理・指導は十分か。</p> <p>(カ) 当該事件の発覚後の対応が適切か。</p> <p>[(4)～(5) 同左]</p>

改正後	改正前
<p>V 保険仲立人関係</p> <p>V-4 他の募集人等との関係</p> <p>保険仲立人と保険募集人(法第 2 条第 23 項に規定する「保険募集人」をいう。V-4 において同じ。)及び金融サービス仲介業者との兼営等禁止(法第 2 条第 25 項、法第 275 条第 1 項第 4 号、法第 279 条第 1 項第 7 号、第 10 号及び第 11 号並びに法第 289 条第 1 項第 7 号から第 9 号まで)並びに保険仲立人の誠実義務(法第 299 条)の趣旨に照らし、保険仲立人の適切な業務運営を確保するため、以下に掲げる事項に特に留意するものとする。</p> <p>V-4-1 他の保険募集人との関係</p> <p>(1) 保険募集の委託</p> <p>① 保険仲立人又はその保険募集を行う役員若しくは使用人が、保険会社及び少額短期保険業者(以下、V-4、-5 において「保険会社等」という。)、保険会社等を代表する役員、保険募集人、金融サービス仲介業者及び他の保険仲立人に対して保険募集を委託し(注)、又は保険契約の締結の媒介に関する手数料、報酬その他の対価(以下、「手数料等」という。)の支払いを行っていないか。</p> <p><u>(注) 例えば保険募集に該当しない事務手続等は除くものとする(以下、V-4-1 において同じ。)</u></p> <p>② 保険募集人が、保険仲立人又はその保険募集を行う役員若しくは使用人、金融サービス仲介業者又はその保険契約の締結の媒介を行う役員若しくは使用人に対して保険募集を委託し、又は保険募集に関する手数料等の支払いを行っていないか。</p> <p>③ 保険会社等又は保険会社等を代表する役員が、保険仲立人又はそ</p>	<p>V 保険仲立人関係</p> <p>V-4 他の募集人等との関係</p> <p>保険仲立人と保険募集人(法第 2 条第 23 項に規定する「保険募集人」をいう。V-4 において同じ。)及び金融サービス仲介業者との兼営等禁止(法第 2 条第 25 項、法第 275 条第 1 項第 4 号、法第 279 条第 1 項第 7 号、第 10 号及び第 11 号並びに法第 289 条第 1 項第 7 号から第 9 号まで)並びに保険仲立人の誠実義務(法第 299 条)の趣旨に照らし、保険仲立人の適切な業務運営を確保するため、以下に掲げる事項に特に留意するものとする。</p> <p>V-4-1 他の保険募集人との関係</p> <p>(1) 保険募集の委託</p> <p>① 保険仲立人又はその保険募集を行う役員若しくは使用人が、保険会社及び少額短期保険業者(以下、V-4、-5 において「保険会社等」という。)、保険会社等を代表する役員、保険募集人、金融サービス仲介業者及び他の保険仲立人に対して保険募集を委託し、又は保険契約の締結の媒介に関する手数料、報酬その他の対価(以下、「手数料等」という。)の支払いを行っていないか。</p> <p>② 保険募集人が、保険仲立人又はその保険募集を行う役員若しくは使用人、金融サービス仲介業者又はその保険契約の締結の媒介を行う役員若しくは使用人に対して保険募集を委託し、又は保険募集に関する手数料等の支払いを行っていないか。</p> <p>③ 保険会社等又は保険会社等を代表する役員が、保険仲立人又はそ</p>

改正後	改正前
<p>の保険募集を行う役員若しくは使用人、金融サービス仲介業者（保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く）又はその保険契約の締結の媒介を行う役員若しくは使用人に対して保険募集を委託していないか。</p> <p>(2) 共同の行為</p> <p>① <u>保険仲立人又はその保険募集を行う役員若しくは使用人（以下、Ⅴ-4-1(2)において「保険仲立人等」という。）が、保険会社等又は保険募集人（以下、Ⅴ-4-1(2)において「保険募集人等」という。）と、同一契約の共同取扱いを行う場合には、保険仲立人等は、顧客の誤認防止の観点から、保険媒介業務を行う前に、顧客に対して、次に掲げる事項について説明の上、同意を取得しているか。</u></p> <p><u>ア. 保険仲立人等と保険募集人等における立場の違い</u></p> <p><u>イ. 保険募集人等との間で合意した業務分担の内容（想定される業務量や業務分担割合も含む）</u></p> <p>② <u>保険募集人等が、保険仲立人等と同一契約の共同取扱いを行う場合には、保険募集人等は、事前に、保険会社等に対して、保険仲立人等との間で合意した業務分担の内容（想定される業務量や業務分担割合も含む）を説明の上、同意を取得しているか。</u></p> <p>(注) <u>上記①及び②において、保険仲立人等又は保険募集人等が、顧客又は保険会社等から同意を取得するに際しては、顧客又は保険会社等が、業務分担の内容を確実に認識できるよう、文書等で同意を取得する措置を適切に講じることに留意する。</u></p> <p>③ <u>保険仲立人等が、金融サービス仲介業者（顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く）と、同一契約の共同取扱いを行っていないか。</u></p>	<p>の保険募集を行う役員若しくは使用人、金融サービス仲介業者（保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く）又はその保険契約の締結の媒介を行う役員若しくは使用人に対して保険募集を委託していないか。</p> <p>(2) 共同の行為</p> <p>① <u>保険仲立人又はその保険募集を行う役員若しくは使用人が、保険会社等、保険募集人又は金融サービス仲介業者（顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く）と、同一契約の共同取扱いを行っていないか。</u></p> <p>② <u>保険仲立人又はその保険募集を行う役員若しくは使用人が、原則として、保険会社等、保険募集人又は金融サービス仲介業者（顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く）に保険募集事務の一部の引継ぎ又は代行をさせていないか。</u></p> <p>③ <u>保険会社等又は保険募集人が、保険仲立人又は金融サービス仲介業者（保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く）と、同一契約の共同取扱いを行っていないか。</u></p>

改正後	改正前
<p>④ <u>保険仲立人等が、原則として、保険募集人等又は金融サービス仲介業者(顧客からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く)に保険募集事務の一部の引継ぎ又は代行をさせていないか。</u></p> <p>⑤ <u>保険募集人等が、金融サービス仲介業者(保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く)と、同一契約の共同取扱いを行っていないか。</u></p> <p>⑥ <u>保険募集人等が、原則として、保険仲立人等又は金融サービス仲介業者(保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く)に保険募集事務の一部の引継ぎ又は代行をさせていないか。</u></p>	<p>④ <u>保険会社等又は保険募集人が、原則として、保険仲立人又は金融サービス仲介業者(保険会社等からの委託を受けて保険媒介業務を行う場合を除く)に保険募集事務の一部の引継ぎ又は代行をさせていないか。</u></p> <p>(新設)</p> <p>(新設)</p>