

認可特定保険業者向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

改正案	現 行
<p>Ⅱ. 認可特定保険業者の監督にあたっての評価項目</p> <p>Ⅱ-3 業務の適切性</p> <p>Ⅱ-3-3 保険募集管理態勢</p> <p>Ⅱ-3-3-1 適正な保険募集管理態勢の確立</p> <p>[(1)～(3) 略]</p> <p>(4) 保険募集人の教育、管理、指導</p> <p>認可特定保険業者においては、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、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><u>また、認可特定保険業者においては、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検証し、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など、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。</u></p> <p>〔①～③ 略〕</p> <p>(5) <u>監督手法・対応</u></p> <p><u>認可特定保険業者による保険募集人に対する指導等の状況については、認可特定保険業者に対する深度あるヒアリング等のオフサイト・モニタリングを行</u></p>	<p>Ⅱ. 認可特定保険業者の監督にあたっての評価項目</p> <p>Ⅱ-3 業務の適切性</p> <p>Ⅱ-3-3 保険募集管理態勢</p> <p>Ⅱ-3-3-1 適正な保険募集管理態勢の確立</p> <p>[(1)～(3) 同左]</p> <p>(4) 保険募集人の教育、管理、指導</p> <p>認可特定保険業者においては、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、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>〔①～③ 同左〕</p> <p><u>（新設）</u></p>

改正案	現行
<p><u>うことや、必要に応じて改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第272条の22に基づく報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第132条又は改正法附則第4条第1項及び第2項において読み替えて準用する法第133条に基づき行政処分を行うものとする。</u></p> <p>II-3-3-2 保険契約の締結及び保険募集</p> <p>[(1)・(2) 略]</p> <p>(3) 改正法附則第4条の2において読み替えて準用する法第300条第1項第5号関係</p> <p>① 特別利益の提供について</p> <p><u>認可特定保険業者又は保険募集人が、保険契約の締結又は保険募集に関し、保険契約者若しくは被保険者又はこれらの者と命令第94条の2で定める密接な関係を有する者(以下、II-3-3-2(3)において「保険契約者等」という。)(注1)との間で、取引等を行う場合においては、以下のような点に留意して、「特別利益の提供」に該当しないものとなっているか。</u></p> <p><u>(注1) 取引等の相手方が、保険契約者等に該当しない場合であっても、命令第96条第1号に該当するものではないか、留意する必要がある。</u></p> <p><u>ア. 物品の購入、役務の提供その他の取引(注2)に関し、以下のような点から、取引上の社会通念に照らし相当であると認められないものとなっているか。</u></p> <p><u>(ア) 認可特定保険業者又は保険募集人において、保険契約の締結の前提として、当該取引を行う又は当該取引の内容を決定することとされて</u></p>	<p>II-3-3-2 保険契約の締結及び保険募集</p> <p>[(1)・(2) 同左]</p> <p>(3) 改正法附則第4条の2において読み替えて準用する法第300条第1項第5号関係</p> <p>① 特別利益の提供について</p> <p><u>認可特定保険業者及び保険募集人が、保険契約の締結又は保険募集に関し、保険契約者又は被保険者に対して、各種のサービスや物品を提供する場合においては、以下のような点に留意して、「特別利益の提供」に該当しないものとなっているか。</u></p>

改正案	現 行
<p><u>いないか(注3)。</u></p> <p><u>(イ) 当該取引が、認可特定保険業者又は保険募集人の事業運営において必要性のないもの又は事業運営上の必要性に照らし過大なものとなっていないか。</u></p> <p><u>(ウ) 当該取引における、価格等の取引条件が、一般的な取引条件と比較し、著しく不合理なものとなっていないか。</u></p> <p><u>(エ) 当該取引が、保険契約者間の公平性を著しく阻害するものとなっていないか。</u></p> <p><u>(注2) ここでいう取引とは、保険契約に付帯されるサービス以外のものあって、売買その他保険契約者等との間で対価を伴い行われるものをいう。</u></p> <p><u>なお、取引の性質上、本来は認可特定保険業者又は保険募集人において対価を得て行われるものであるにも関わらず、対価を得ずに行われる場合、当該対価の免除が下記イ。「その他特別利益の提供」に該当するおそれがあることに留意する必要がある。</u></p> <p><u>(注3) 認可特定保険業者又は保険募集人において、保険契約の締結の前提として、当該取引の内容を決定する場合とは、例えば、保険募集人が、特定の保険契約への加入を条件に、保険契約者等に販売する物品の価格を値引くなどの行為が該当する。</u></p> <p><u>イ. 上記取引に該当しない、各種のサービスや物品の提供に関し、以下のような点から、「その他特別利益の提供」に該当しないものとなっているか。</u></p> <p><u>(ア) 当該サービス等の経済的価値及び内容が、社会相当性を超えるものとなっていないか。</u></p> <p><u>(イ) 当該サービス等が、換金性の程度と用途の範囲等に照らして、実質的に保険料の割引・割戻しに該当するものとなっていないか。</u></p>	<p><u>ア. 当該サービス等の経済的価値及び内容が、社会相当性を超えるものとなっていないか。</u></p> <p><u>イ. 当該サービス等が、換金性の程度と用途の範囲等に照らして、実質的に保険料の割引・割戻しに該当するものとなっていないか。</u></p>

改正案	現行
<p><u>(ウ)</u> 当該サービス等の提供が、保険契約者間の公平性を著しく阻害するものとなっていないか。</p> <p>なお、認可特定保険業者は、<u>当該取引やサービス等の提供</u>を通じ、他業禁止に反する行為を行っていないかについても留意する。</p> <p><u>(注 4)</u> 認可特定保険業者又は保険募集人が、保険契約者又は被保険者に対し、保険契約の締結によりポイント等を付与し、当該ポイント等に応じた生活関連の割引サービス等を提供する場合には、その際、ポイント等に応じてキャッシュバックを行うことは、保険料の割引・割戻しに該当し、改正法附則第 2 条第 3 項各号に掲げる書類に基づいて行う場合を除き、禁止されていることに留意する。</p> <p>② 命令第 96 条第 1 号関係 [略]</p> <p>[(4)・(5) 略]</p> <p>(6) 改正法附則第 4 条の 2 において読み替えて準用する法第 300 条第 1 項第 9 号関係</p> <p>① 命令第 96 条第 2 号関係 [ア.・イ. 略]</p> <p>② 命令第 96 条第 4 号関係 ア. [略] イ. 認可特定保険業者の信用又は支払能力等の表示に関し、命令第 96 条第 4 号に抵触する行為には次のような行為が考えられる。 [(ア) ~ (カ) 略]</p> <p>③ 命令第 96 条第 5 号関係</p>	<p><u>ウ.</u> 当該サービス等の提供が、保険契約者間の公平性を著しく阻害するものとなっていないか。</p> <p>なお、認可特定保険業者は、<u>当該サービス等の提供</u>を通じ、他業禁止に反する行為を行っていないかについても留意する。</p> <p><u>(注)</u> 認可特定保険業者が、保険契約者又は被保険者に対し、保険契約の締結によりポイント等を付与し、当該ポイント等に応じた生活関連の割引サービス等を提供する場合には、その際、ポイント等に応じてキャッシュバックを行うことは、保険料の割引・割戻しに該当し、改正法附則第 2 条第 3 項各号に掲げる書類に基づいて行う場合を除き、禁止されていることに留意する。</p> <p>② 命令第 96 条第 1 項第 1 号関係 [同左]</p> <p>[(4)・(5) 同左]</p> <p>(6) 改正法附則第 4 条の 2 において読み替えて準用する法第 300 条第 1 項第 9 号関係</p> <p>① 命令第 96 条第 1 項第 2 号関係 [ア.・イ. 同左]</p> <p>② 命令第 96 条第 1 項第 4 号関係 ア. [同左] イ. 認可特定保険業者の信用又は支払能力等の表示に関し、命令第 96 条第 1 項第 4 号に抵触する行為には次のような行為が考えられる。 [(ア) ~ (カ) 同左]</p> <p>③ 命令第 96 条第 1 項第 5 号関係</p>

改正案	現行
<p>[略]</p> <p>④ 命令第 96 条第 6 号関係 命令第 96 条第 6 号に定める「必要かつ適切な措置」とは、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、「金融分野ガイドライン」という。）第 8 条、第 9 条及び第 10 条並びに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。）Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ及び別添 2 の規定に基づく措置とする。</p> <p>⑤ 命令第 96 条第 7 号関係 命令第 96 条第 7 号に定める「その他の特別の非公開情報」とは、次に掲げるアからキまでの情報をいい、「当該業務の適切な運営の確保その他必要と認められる目的」とは、金融分野ガイドライン第 5 条第 1 項各号に列挙する場合をいう。 [ア. ～キ. 略]</p> <p>[(7)～(9) 略]</p> <p><u>Ⅱ-3-3-5 保険代理店等に対する便宜供与</u> <u>認可特定保険業者の規模や業務特性に応じて「総合指針Ⅱ-4-2-12 保険代理店等に対する便宜供与」に準じて取扱うものとする。</u></p> <p><u>Ⅱ-3-3-6 保険代理店に対する出向</u> <u>認可特定保険業者の規模や業務特性に応じて「総合指針Ⅱ-4-2-13 保険代理店に対する出向」に準じて取扱うものとする。</u></p> <p>Ⅱ-3-5 利用者の保護等</p>	<p>[同左]</p> <p>④ 命令第 96 条第 1 項第 6 号関係 命令第 96 条第 1 項第 6 号に定める「必要かつ適切な措置」とは、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、「金融分野ガイドライン」という。）第 8 条、第 9 条及び第 10 条並びに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。）Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ及び別添 2 の規定に基づく措置とする。</p> <p>⑤ 命令第 96 条第 1 項第 7 号関係 命令第 96 条第 1 項第 7 号に定める「その他の特別の非公開情報」とは、次に掲げるアからキまでの情報をいい、「当該業務の適切な運営の確保その他必要と認められる目的」とは、金融分野ガイドライン第 5 条第 1 項各号に列挙する場合をいう。 [ア. ～キ. 同左]</p> <p>[(7)～(9) 同左]</p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>Ⅱ-3-5 利用者の保護等</p>

改正案	現 行
<p>II-3-5-3 保険金等支払管理態勢</p> <p>II-3-5-3-1 意義</p> <p>保険金等の支払いは、認可特定保険業者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。<u>認可特定保険業者には、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>II-3-5-3-2 主な着眼点</p> <p>(1) 保険金等の支払いに係る理事の認識及び理事会の役割</p> <p>① [略]</p> <p>② <u>理事は、保険金等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(その疑義のある事案も含む。以下II-3-5-3において同じ。)</u>の防止も含め、<u>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>理事会は、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、事業推進部門からの不適切な介入が牽制及び排除されるなど、認可特定保険業者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</u></p>	<p>II-3-5-3 保険金等支払管理態勢</p> <p>II-3-5-3-1 意義</p> <p>保険金等の支払いは、認可特定保険業者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>II-3-5-3-2 主な着眼点</p> <p>(1) 保険金等の支払いに係る理事の認識及び理事会の役割</p> <p>① [同左]</p> <p>② <u>理事は、適時・適切な保険金等の支払いが健全かつ適切な事業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>理事会は、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。)を設置する等、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。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。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にあわせて改善を図ってい</u></p>

改正案	現行
<p>もに、<u>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><u>(注) 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などを</u> <u>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<u>支払管理手法の発達</u>などにあわせて改善を図っているか。</p> <p>④ [略]</p> <p>⑤ 理事会は、点検・内部監査等を適切に活用し、支払いに係る<u>苦情情報、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<u>支払及び不払状況(件数、内容等を含む。)</u>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<u>など</u>、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、理事は、利用者からの<u>支払関係の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、<u>適時・適切に報告を受けること</u>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 理事は、適切な保険金等の<u>支払管理態勢構築の重要性</u>を十分に理解、認識するとともに、<u>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</u>についての方針を明確に定めているか。</p> <p>⑦ 理事会は、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</u></p>	<p>るか。</p> <p>④ [同左]</p> <p>⑤ 理事会は、点検・内部監査等を適切に活用し、支払いに係る<u>苦情情報や訴訟事案</u>等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<u>支払い及び不払状況(件数、内容等を含む。)</u>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<u>等</u>、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、理事は、利用者からの<u>支払関係の苦情への対応</u>について、支払管理部門任せとするのではなく、<u>適時・適切に報告を受けること</u>等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 理事は、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</u>についての方針を明確に定めているか。</p> <p>⑦ 理事会は、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</u></p>

改正案	現行
<p>管理部門及び支払部門における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。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理事(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>② 支払管理部門は、<u>支払部門、事業推進部門やシステム部門等の関連する部門</u>(以下「<u>関連部門</u>」という。)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 [略]</p> <p>④ 保険金等支払管理者は、<u>人事部門とも連携し、支払管理部門及び支払部門</u>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、<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>⑥ 支払管理部門は、<u>保険金等支払いに係る問題(保険金等の不適切な不払い、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、事業推進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を</u></p>	<p>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理事(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、<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>② 支払管理部門は、<u>事業推進部門やシステム部門等の関連する部門</u>(以下「<u>関連部門</u>」という。)や<u>事業拠点等</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>③ [同左]</p> <p>④ 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、<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>⑥ 支払管理部門は、<u>保険金等の支払いに係る問題を把握した場合に、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。</u>また、その状況について理事会等に報告しているか。</p>

改正案	現行
<p>講じているか。また、その状況について理事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 [略]</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> <p>特に、<u>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、医学的知識、保険金等不正請求手法に関する知識等の習得、約款・特約条項の理解の向上などを図ることを確保するために、一定の研修、効果測定等の義務付けその他の方策を講じているか。</u></p> <p>また、<u>医学の進歩や医療の変化、保険金等不正請求事案への対応手法の発達など</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>① 支払管理部門と関連部門は<u>適切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、苦情・紛争処理や保険金等不正請求事案への適切な対応が行われるような態勢となっているか。</u></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事業推進部門の間も含め、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>[②～⑤ 略]</p> <p>(5) 支払管理部門における態勢整備</p> <p>[①・② 略]</p> <p>③ 支払管理部門の職員<u>のそれぞれの役割及び権限は明確となっているか。</u>例えば、<u>決裁権限規定においては、保険金等の金額や支払い又は不払いとで合</u></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 [同左]</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。特に、<u>適切な支払査定を支払査定担当者が行えるよう、医学的知識の習得、約款・特約条項の理解の向上等を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。</u>また、<u>医学の進歩や医療の変化等</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>① 支払管理部門と関連部門は<u>密接な連携を図ることによって、支払い時のみならず、保険募集や苦情・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。</u></p> <p>[②～⑤ 同左]</p> <p>(5) 支払管理部門における態勢整備</p> <p>[①・② 同左]</p> <p>③ 支払管理部門の職員<u>それぞれの役割及び権限は明確となっているか。</u>例えば、<u>決裁権限規定においては、保険金等の金額や支払い又は不払いとで合理</u></p>

改正案	現 行
<p>理的な差異が設けられているか。</p> <p><u>また、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、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>[④～⑦ 略]</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。</p> <p>ア. 保険金等の支払可否の判断にあたっては、立証責任が認可特定保険業者側にあるか、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の担当者のみで判断せず、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。</u></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>[ウ. ～カ. 略]</p> <p>キ. 保険金等の支払漏れなどをチェック・防止したり、<u>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>ク. [略]</p>	<p>的な差異が設けられているか。</p> <p>[④～⑦ 同左]</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。</p> <p>ア. 保険金等の支払可否の判断にあたっては、立証責任が認可特定保険業者側にあるか、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>支払管理部門の担当者のみで判断せず、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。</u></p> <p>[ウ. ～カ. 同左]</p> <p>キ. 保険金等の<u>支払い漏れ等</u>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>ク. [同左]</p>

改正案	現行
<p>ケ. 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、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。</u></p> <p>コ. 支払管理部門は、保険金等を請求した保険金受取人等に対して、<u>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、支払い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。</u></p> <p>⑨ [略]</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. [略]</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、<u>支払漏れ防止の観点から、各支払部門が相互に確認する体制を整備するなど、定期的にチェックを行う態勢となっているか。</u></p> <p>[ウ.～キ. 略]</p> <p>⑪ [略]</p> <p>(6) 内部監査</p> <p>① 理事会は、<u>保険金等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>② [略]</p> <p>③ 理事会等は、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、<u>内部監査部門は、支払管理部門及び支払部門への事業推進部門や第</u></p>	<p>ケ. 支払管理部門は、保険金等の<u>支払い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、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。</u></p> <p>コ. 支払管理部門は、保険金等を請求した保険金受取人等に対して、<u>支払いまでに時間を要する場合には、日数を要する理由、支払いの目途等について分かりやすく説明する等</u>の方策を講じているか。</p> <p>⑨ [同左]</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. [同左]</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、<u>支払い漏れ防止の観点から、各支払部門が相互に確認する体制を整備する等、定期的にチェックを行う態勢となっているか。</u></p> <p>[ウ.～キ. 同左]</p> <p>⑪ [同左]</p> <p>(6) 内部監査</p> <p>① 理事会は、<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>② [同左]</p> <p>③ 理事会等は、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、<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</u></p>

改正案	現行
<p><u>三者からの不適切な介入の牽制、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>[④～⑨ 略]</p> <p>(7) [略]</p> <p>II-3-6 利用者等に関する情報管理態勢</p> <p>II-3-6-2 主な着眼点</p> <p>(1) 利用者等に関する情報管理態勢</p> <p>① <u>理事等は、利用者等に関する情報へのアクセス及びその利用は業務遂行上の必要性のある役職員に限定されるべきという原則（以下「Need to Know 原則」という。）を踏まえ、利用者等に関する情報管理の適切性を確保する必要性及び重要性を認識し、業務の内容・規模等に応じて、そのための組織体制の確立（部門間における適切な牽制の確保を含む。）、内部規則の策定等、内部管理態勢の整備を図っているか。</u></p> <p>② 利用者等に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱基準を定めた上で、研修等により役職員に周知徹底しているか。特に、当該情報の他者への伝達については、<u>上記の法令、保護法ガイドライン、金融分野ガイドライン、実務指針の規定等に従い手続きが行われるよう十分な検討を行った上で取扱基準を定めているか。</u></p> <p>③ 利用者等に関する情報へのアクセス管理の徹底（<u>アクセス権限を有する者の範囲が Need to Know 原則を逸脱したものとなることやアクセス権限を付与された本人以外が使用することの防止等</u>）、内部関係者による利用者等に関する情報の持出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情</p>	<p>を付与されているか。</p> <p>[④～⑨ 同左]</p> <p>(7) [同左]</p> <p>II-3-6 利用者等に関する情報管理態勢</p> <p>II-3-6-2 主な着眼点</p> <p>(1) 利用者等に関する情報管理態勢</p> <p>① <u>理事等は、利用者等に関する情報管理の適切性を確保する必要性及び重要性を認識し、適切性を確保するための組織体制の確立（部門間における適切な牽制の確保を含む。）、内部規則の策定等、内部管理態勢の整備を図っているか。</u></p> <p>② 利用者等に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱基準を定めた上で、研修等により役職員に周知徹底しているか。特に、当該情報の他者への伝達については、<u>コンプライアンス（利用者に対する守秘義務、説明責任）及びレピュテーションの観点から検討を行った上で取扱基準を定めているか。</u></p> <p>③ 利用者等に関する情報へのアクセス管理の徹底（<u>アクセス権限を付与された本人以外が使用することの防止等</u>）、内部関係者による利用者等に関する情報の持出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化等の対策を含め、利用者等に関する情報の管理が</p>

改正案	現行
<p>報管理システムの堅牢化等の対策を含め、利用者等に関する情報を適切に管理するための態勢が構築されており、コンプライアンス部門の関与のもと当該利用者等に関する情報の管理状況を適時・適切に検証できる体制となっているか。</p> <p>また、特定職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する職員への管理・牽制の強化を図るなど、利用者等に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。</p> <p>[④～⑥ 略]</p> <p>[②～③ 略]</p> <p>Ⅱ-3-13 認可特定保険業者の事業推進態勢</p> <p><u>認可特定保険業者は、あらゆるコンプライアンス・リスクに対応する観点から、事業推進部門への過度な圧力を防止する態勢を構築するなどといった適切な事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(事業目標、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>理事会等の経営陣においても、定期的に事業推進体制を検証する態勢が確保されているか。</u></p> <p>Ⅲ. 認可特定保険業者の検査・監督に係る事務処理上の留意点</p> <p>Ⅲ-2 認可特定保険業者に係る事務処理</p>	<p><u>適切に行われているかを検証できる体制となっているか。</u></p> <p>また、特定職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する職員への管理・牽制の強化を図る等、利用者等に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。</p> <p>[④～⑥ 同左]</p> <p>[②～③ 同左]</p> <p>(新設)</p> <p>Ⅲ. 認可特定保険業者の検査・監督に係る事務処理上の留意点</p> <p>Ⅲ-2 認可特定保険業者に係る事務処理</p>

改正案	現 行
<p>Ⅲ-2-8 不祥事件に対する監督上の対応</p> <p>[(1)～(2) 略]</p> <p>(3) 業務の適切性の検証</p> <p>① 認可特定保険業者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。</u></p> <p>ウ. [略]</p> <p>エ. <u>当該事件が認可特定保険業者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>保険募集人の教育・管理・指導を担う認可特定保険業者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。</u></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<u>適時・適切に行われているか。</u></p> <p>ウ. <u>当該事件が認可特定保険業者の経営等にどのような影響を与えるか。</u></p> <p>[エ.・オ. 略]</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(認可特定保険業者による必要に応じた伏在調査の実施を含む)。</u></p>	<p>Ⅲ-2-8 不祥事件に対する監督上の対応</p> <p>[(1)～(2) 同左]</p> <p>(3) 業務の適切性の検証</p> <p>① 認可特定保険業者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。</u></p> <p>ウ. [同左]</p> <p>エ. <u>当該事件の内容が認可特定保険業者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>保険募集人の教育・管理・指導を担う認可特定保険業者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。</u></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<u>適時適切に行われているか。</u></p> <p>ウ. <u>当該事件の内容が認可特定保険業者の経営等に与える影響はどうか。</u></p> <p>[エ.・オ. 同左]</p> <p>カ. 当該事件の発覚後の対応が適切か。</p>

改正案	現行
[(4)～(5) 略]	[(4)～(5) 同左]