

認可申請の概要（損害保険募集業務）

1. 認可申請業務

郵政民営化法（平成17年法律第97号）第110条第1項第5号に規定されている業務のうち、保険業法（平成7年法律第105号）第275条第2項の規定により同法第276条の登録を受けて行う保険募集（同法第2条第21項に規定する損害保険代理店として行うものに限る。）。

なお、保険業法第276条の規定に基づき、別途、損害保険代理店としての登録手続きを行います。

2. 理由

当行は、顧客利便性の向上、収益源の多様化及び収益構造の改善の観点から、損害保険代理店として行う保険募集業務について認可申請するものです。

(1) 顧客利便性の向上

銀行等の借入れにより建設又は購入した住宅が災害により損害を被った場合に当該住宅の損害を補償するための保険を、お客さまの生活の安定を図る目的で、資金の借入れの際に併せてご提案をすることによって、顧客利便性の向上を目指します。

(2) 収益構造の改善

当行は、大半の収益を国債運用による金利収益に依存する収益構造となっております。損害保険代理店として行う保険募集業務の導入により、代理店手数料による新たな収益源を確保し、収益源の多様化を通じて収益構造の改善を図ることを目指します。

3. 業務の内容及び方法

- ・ 損害保険募集業務は、個人向け貸付業務の開始時期に合わせて開始することを予定しています。

(1) 実施態勢

本業務の実施に当たっては、リスク管理部門、コンプライアンス部門により相互牽制機能を発揮することとし、その態勢が有効に機能していることを監査部門がモニタリングすることで、各業務における業務の適切性を確保することとしています。

①人材

- ・ 損害保険募集事務集中店の社員及びローン取扱営業店の社員を、損害保険募集担当社員として育成します。なお、ローン取扱営業店の社員は、火災保険の必要性の説明及び募集前に必要となる弊害防止対応を行い、具体的な商品説明等の勧奨行為は、損害保険募集事務集中店の社員が電話等を介して行います。
- ・ 代理申請保険会社を中心に損害保険募集業務の研修等の支援を受け、「損害保険募集人一般試験」に合格した者を、「損害保険募集人」として届出します。
- ・ 損害保険募集人に対して、募集業務開始前に、商品内容、募集方法、事務手続、コンプライアンス等、長期火災保険販売のための実務研修を代理申請保険会社中心に支援を受けて実施します。
- ・ ローン営業部（損害保険募集業務所管部署）及び損害保険募集事務集中店には、損害保険募集に関する法令や保険商品の知識を有する人材を配置し、損害保険募集人に対する指導に当たります。
- ・ 代理申請保険会社を中心に損害保険募集事務集中店での研修等の支援を受け、継続的に社員の募集業務力増強を図ります。

②規程類

以下の関係規程等を整備します。

〈新設する主な規程と内容〉

損害保険募集業務に係る管理体制に関する規程
損害保険募集業務取扱規程
住宅ローン長期火災保険募集業務取扱マニュアル
損害保険募集業務募集人資格管理マニュアル
コンプライアンス・ブック（損害保険募集業務用）
〈関連部分を改定する主要規程〉
コンプライアンス・マニュアル
顧客説明マニュアル
保険募集指針

③システム

保険業界標準ネットワークインフラを通じ、所属保険会社が提供する代理店向け業務支援サイトに接続し、見積書、申込書を作成します。

また、同ネットワークインフラを通じて所属保険会社より管理データを取得し、業績状況等を把握します。

(2) リスク管理態勢等

損害保険募集業務に関して、オペレーショナル・リスク（事務リスク、システムリスク）管理、法令遵守及び顧客保護態勢の整備の必要性を認識しており、所属保険会社と連携して、以下の態勢を整備します。

①オペレーショナル・リスク管理

オペレーショナル・リスクを事業継続の根幹に係るリスクであるとの認識の下、その管理に係る基本的事項を定めた「オペレーショナル・リスク管理規程」を策定するとともに、オペレーショナル・リスクを統括して管理する専門部署として「オペレーショナル・リスク管理室」を設置しています。

オペレーショナル・リスクの管理に当たっては、当該規程の定めに基づき、オペレーショナル・リスクをさらにリスク・カテゴリー毎に分類した上で、業務に内在する個々のリスクを特定し、頻度と影響度による評価を行い、重要度に応じたコントロールを設定し、モニタリングを行い、必要に応じて対応策を実施する等の手法により管理を行います。

(3) 顧客保護等管理

経営理念に則り、顧客保護等管理に関する基本的事項は「顧客保護等管理方針」を定め、当該方針に基づき「顧客説明管理規程」、「顧客サポート等管理規程」を制定しています。

また、個人情報保護に関しては「個人情報保護に関する方針（プライバシーポリシー）」に定め、当該方針に基づき「個人情報保護規程」を制定しています。

① 顧客への説明態勢

長期火災保険の特性やリスクを踏まえ、「住宅ローン長期火災保険募集業務取扱マニュアル」を定めるとともに「顧客説明マニュアル」を改定し、その中で損害保険募集業務の手順及び顧客へ説明する内容を規定します。主な内容は次のとおりです。

- ア 非公開金融情報の利用に係わる事前同意の取得
- イ 預金との違いについて理解した旨の書面による確認
- ウ 保険契約の締結が当該住宅ローンの貸付の条件ではない旨の書面の交付による説明
- エ 重要事項説明書面（契約概要・注意喚起情報）の説明・手交
- オ 見積書の作成
- カ 申込書の作成、署名の取り付け、受付
- キ 顧客面談シートへの記録
- ク 火災保険販売チェックシートによる取扱手順の確認 等

②苦情・相談について

苦情について、ローン取扱営業店、損害保険募集事務集中店、ゆうちょコールセン

ター及びローン営業部が受け付けた場合には、「事故報告システム」に登録します。

所属保険会社にて発生した当行に関する苦情は、所属保険会社がローン営業部へ随時報告し、ローン営業部が「事故報告システム」に登録します。また、対応方法等については、所属保険会社と協議・協働してまいります。

報告された苦情は、経営会議において経営陣に月例報告され、改善指示が出されたものに関しては、ローン営業部において改善策を講じ、苦情の該当先への周知を徹底します。

問合せについては、商品に関する問合せは損害保険募集事務集中店又は所属保険会社、貸付顧客からの照会等に関する問合せは損害保険募集事務集中店にて対応します。

③個人情報保護について

個人情報の利用に関しては、損害保険募集業務で得た顧客情報がお客様の同意なく、他業務に利用されることのないように、「ゆうちょ銀行個人情報保護規程」及びその下の手続・マニュアルに基づき、本社営業拠点ごとに個人情報保護・情報セキュリティ責任者を設置するなど、損害保険募集業務の管理態勢を構築します。また、社員研修を通じ、適正な管理・取扱や、情報漏洩発生時の適正な報告・処理等の理解浸透を促し、個人情報保護の徹底につとめます。

(4) 経営管理態勢

経営の健全性の確保及びその一層の向上を図るため、以下のような態勢を整備しています。

①コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンスについては、意思決定の迅速化と経営の透明性の向上を図るため委員会設置会社とし、指名委員会、監査委員会及び報酬委員会を設置して、取締役会及び3委員会が経営を確実にチェックできる態勢としています。

代表執行役は、取締役会から委任された権限と責任を十分に踏まえた業務の執行を行うこととしています。代表執行役の下に経営会議を設置し、業務の執行に関する重要な事項を協議するとともに、経営会議の下で専門的な議論を行うため、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会等の専門委員会を設置しています。

②コンプライアンス態勢

コンプライアンスが経営上の最重要課題のひとつであるとの認識の下、「コンプライアンス基本規程」等に従い、法令等の遵守を徹底します。

損害保険募集業務については、当行全体の損害保険募集業務に係るコンプライアンスを統括する責任者として「損害保険法令等遵守統括責任者」を配置し、損害保険法令等遵守統括責任者を補佐する「損害保険法令等遵守統括補助責任者」を本社ローン営業部内に配置、所管部署によるコンプライアンスの推進の一元的な監督を行うとともに、お客さまとの接点であるローン取扱営業店には「損害保険法令等遵守責任者」を配置し、コンプライアンスの徹底を図ってまいります。

また、本社が年1回以上、営業拠点に対して行う業務モニタリングの中で無資格募集禁止等の法令遵守状況の点検を実施することとしています。

③内部監査態勢

内部監査については、本社の業務執行部門から独立した監査部門が、内部管理態勢等の適切性・有効性を検証し、内部事務処理等の問題点の発見・指摘、課題解決のための助言・是正勧告まで実施する一連のプロセスとして位置づけています。

具体的には、監査部門において、被監査部署の業務状況等に関する重要な情報を適時に収集する態勢を整備するとともに、営業所、本社等の立入監査を実施し、内部管理態勢等の適切性・有効性やコンプライアンス、リスク管理等に関する業務運営状況を検証することとしています。

監査において指摘した重要事項については、適切に代表執行役、経営会議及び監査委員会に報告するとともに、改善状況をチェックし、的確に把握することとしています。

なお、被監査部署のリスクの種類、程度、リスク管理状況に応じて監査資源を配分することとしており、本件業務についても、その状況に応じて、重点的な対応を行います。

(5) 所属保険会社が行う当行に対する措置についての対応

所属保険会社が、保険業法その他関係法令の定めるところにより、当行が行う損害保険募集代理店業務について、健全かつ適切な運営及び保険募集の公正を確保するための以下の措置を講じるに当たって、当行は適切に対応します。

- ・ 募集に関する法令等の遵守、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）等についての、当行へ対する教育、管理、指導の措置
- ・ 保険募集の状況を的確に把握するための、当行への監査等の措置
- ・ 当行の保険募集が所属保険会社のリスク管理能力を超えて著しく増大した場合等に、必要に応じて行う措置

（以上）