

保険会社の業務の外部委託について

浅井国際法律事務所
弁護士 浅井 弘章

第 1. 問題の所在（本報告の背景）

1. 保険会社による外部委託の活用の進展
2. 外部委託管理規制の本格導入から約 10 年が経過
 - (1) 平成 15 年 12 月の金融庁事務ガイドラインの一部改正
→事務の外部委託に当たっての留意点の明確化を行った。
 - (2) 平成 17 年の保険業法改正（平成 18 年 4 月施行）
→保険業法 100 条の 2 に「業務を第三者に委託する場合」という例示が追加された。
3. 本日の報告の結論
 - (1) 複雑かつ過剰となった外部委託管理規制の必要性
 - (2) 外部委託先管理規制の在り方の再検討の必要性

第 2 外部委託管理規制の複雑化

1. 現行の規制体系

(1) 保険業法 100 条の 2・同法施行規則 53 条の 11

「保険会社は、その業務に関し、この法律又は他の法律に別段の定めがあるものを除くほか、内閣府令で定めるところにより、その業務に係る重要な事項の顧客への説明、その業務に関して取得した顧客に関する情報の適正な取扱い、その業務を第三者に委託する場合（当該業務が第二百七十五条第三項の規定により第三者に再委託される場合を含む。）における当該業務の的確な遂行その他の健全かつ適切な運営を確保するための措置を講じなければならない。」

「保険会社は、その業務を第三者に委託する場合には、当該業務の内容に応じ、次に掲げる措置を講じなければならない。

- 一 当該業務を的確、公正かつ効率的に遂行することができる能力を有する者に委託するための措置
- 二 当該業務の委託を受けた者（以下この条において「受託者」という。）における当該業務の実施状況を、定期的に又は必要に応じ

て確認すること等により、受託者が当該業務を的確に遂行しているかを検証し、必要に応じ改善させる等、受託者に対する必要かつ適切な監督等を行うための措置

三 受託者が行う当該業務に係る顧客からの苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な措置

四 受託者が当該業務を適切に行うことができない事態が生じた場合には、他の適切な第三者に当該業務を速やかに委託する等、保険契約者等の保護に支障が生じること等を防止するための措置

五 保険会社の業務の健全かつ適切な運営を確保し、保険契約者等の保護を図るため必要がある場合には、当該業務の委託に係る契約の変更又は解除をする等の必要な措置を講ずるための措置」

(2) 保険監督指針・保険検査マニュアル

① 事務の外部委託に関する規制（保険監督指針 202 頁）

→別紙ご参照

② システムに係る外部委託（保険監督指針 95 頁）

→別紙ご参照

③ 支払査定基準の改廃や支払査定等の保険金等の支払いに関する業務の委託（保険監督指針 181 頁）

「支払査定基準の改廃や支払査定等の保険金等の支払いに関する業務については、法第 97 条に規定される業務に付随する業務であることから、外部委託するにあたっては、法第 98 条及び規則第 51 条の規定に基づいた取扱いとなっているか。また、保険金等の支払いに関する業務に付随する事務（例えば、請求書の発送・受理や契約確認等）を外部委託する場合には、「Ⅱ-5-1 保険会社の事務の外部委託」の内容に留意したものとなっているか。」

④ 保険事故の事実関係等調査の外部委託（保険検査マニュアル 101 頁）

⑤ 資産運用業務の外部委託（保険検査マニュアル 173 頁）

「資産運用を外部委託する場合、受託者の資産運用に係るリスクを特定・評価しているか。」

⑥ 顧客情報の取扱いの委託（保険監督指針 185 頁）

⑦ クレジットカード情報等の取扱いの委託（保険監督指針 186 頁）

⑧ 苦情等対処の実施態勢（保険監督指針 154 頁）

「保険代理店を含め、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、顧客から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。また、当該苦情等について、顧客から外部委託先に申出があった場合には、外部委託先から保険会社へ漏れなく報告される態勢を整備しているか。」

2. 「複雑化」の具体例

(1) 「システム関連事務」という概念の登場

ア 平成 26 年 9 月 16 日施行の改正保険監督指針において、システムの外部委託管理の規制が強化されている。

イ システムの外部委託管理の規制において、「システム関連事務」という概念が新設され、「システム関連事務を外部委託する場合についても、システムに係る外部委託に準じて、適切なリスク管理を行っているか」という監督上の留意点が新設された。

ウ システム関連事務には、例えば、データ入力など大量・定型的な事務などが含まれる（他業態向けの同内容の改正時のパブコメ回答）。

エ 上記の帰結

第3 現状の外部委託管理の規制に関する課題と問題点

1. 規制内容の平仄とバランス感

(1) 事務の外部委託管理規制とシステムの外部委託管理規制の関係

ア システムの外部委託

「(10) 障害発生時の対応

① 顧客に対し、無用の混乱を生じさせないよう適切な措置を講じているか。

② 障害が発生した場合、保険会社において速やかに障害原因、復旧見込等の公表を行っているか。」（保険監督指針 95 頁）

イ 事務の外部委託

「委託事務に関して契約どおりサービスの提供が受けられないときに、保険会社において顧客利便に支障が生じることを未然に防止するための態勢整備が行われているか。」（保険監督指針。波線部は報告者による加筆。以下同じ。）

「委託契約に沿ったサービスの提供が行われない場合にも、保険会社の業務に大きな支障が生じないよう対応が検討されているか。また、顧客に対して委託先に代わりサービス提供が可能な態勢等が整備されているか。」（保険監督指針）

「外部委託管理責任者は、外部委託先が外部委託業務を適切に行うことができない事態が生じた場合には、他の適切な外部委託先を選定し、当該外部委託業務を速やかに移管する等、顧客の保護を図る観点から当該外部委託業務に支障が生じることを防止するための

措置を講じているか。」(保険検査マニュアル)

ウ 検討

(2) 累次の規制追加に伴う重複規制の出現

ア 金融庁事務ガイドラインに外部委託管理規制が本格導入された当時の状況

イ 平成 17 年の保険業法改正(平成 18 年 4 月施行)の改正内容

- ① 外部委託先に対する報告徴求命令権限の創設(保険業法 128 条関係)
- ② 外部委託先に対する立入権限の創設(保険業法 129 条関係)

ウ 上記の帰結

(3) 資産運用業務の外部委託に関する規制の手薄さ

2. 委託契約を通じた管理とその限界

第 4 外部委託管理に係る規制の在り方

1. 複雑かつ過剰となった外部委託管理規制の整理の必要性

2. 外部委託先に対する法規制の在り方

(1) 現行の規制体系の考え方

- ① 委託契約を通じた保険会社による管理が基本
- ② 保険業法上、外部委託先に対し、一定の監督・検査権限がある
- ③ 保険検査マニュアルには、外部委託先を対照としたと思われるチェック項目が存在する。

(参考) 保険検査マニュアル

「②【システム関係の業務委託先の検証】

- (i) 業務委託を受けたシステム全般について、システムリスクを認識・評価しているか。
- (ii) 保険会社等から受託したシステム業務について、委託者による監査又は外部監査を定期的に受けているか。また、外部監査を実施した場合は、委託者に対して監査結果を報告しているか。
- (iii) 保険会社等が求めるセキュリティレベルを設定し、その内容についてあらかじめ保険会社等と合意しているか。
- (iv) 企画段階、設計・開発段階、テスト段階において、保険会社等によるユーザーレビューやユーザーテストが実施されているか。

- るか。
- (v) 開発標準ルールの遵守状況や品質管理状況について、品質管理部署等により客観的に評価する態勢を整備しているか。
 - (vi) システムの運用状況について、保険会社等に対して報告する事項を定め、定期的に報告しているか。
 - (vii) システム障害等の発生時の連絡態勢を、あらかじめ定めているか。
 - (viii) 複数の保険会社の業務を受託するセンターの場合、他の保険会社への影響等を速やかに判断し、対応する態勢を整備しているか。」

(2) 保険会社と外部委託先の関係の多様化

3. 完全子会社への事務の委託

以上

(お問い合わせ先)
東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル8階
浅井国際法律事務所
電話 03-3213-2011

(別紙) 外部委託管理規制の対照表

保険業法施行規則の項目	事務の外部委託 (保険監督指針)	システムの外部委託 (保険監督指針)
<p>① 当該業務を的確、公正かつ効率的に遂行することができ、委託する者に委託するための措置</p>	<p>保険会社の経営の合理性の観点からみて十分なレベルのサービスの提供を行っているか、契約に沿ったサービス提供や損害等負担が確保できる財務・経営内容か、保険会社のレピュテーション等の観点から問題ないか等の観点から、委託先の選定を行っているか。</p>	<p>① 外部委託先 (システム子会社を含む。) の選定に当たり、選定基準に基づき評価、検討のうえ、選定しているか。</p>
<p>② 受託者における当該業務の実施状況を、定期的に又は必要に応じて確認すること等により、受託者が当該業務を的確に遂行しているかを検証し、必要に応じて改善させる等、受託者に対する必要かつ適切な監督等を行うための措置</p>	<p>・委託事務に関して契約どおりサービスの提供が受けられないと きに、保険会社において顧客利便に支障が生じることを未然に防 止するための態勢整備が行われているか。 ・委託先における目的外使用の禁止も含めて顧客等に関する情報 管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。 ・保険会社は、当該委託契約に沿ってサービスの提供を受けなかつた場合の保険会社の業務への影響等外部委託に係るリスクを 総合的に検証し、リスクが顕在化した場合の対応策等を検討して いるか。</p>	<p>② 外部委託契約において、外部委託先との役割分担・責任、監査権限、再委託手続き、提供されるサービス水準等を定めているか。 ③ システムに係る外部委託業務について、リスク管理が適切に行われているか。特に外部委託先が複数の場合、管理業務が複雑化することから、より高度なリスク管理が求められることを十分認識した体制となっているか。システム関連事務を外部委託する場合についても、システムに係る外部委託に準じて、適切なリスク管理を行っているか。</p>
	<p>・保険会社に課せられた法令上の義務等当該委託事務を保険会社自身が行った場合に課せられる法令上の義務等の履行に支障が生じる外部委託となっていないか。 ・契約内容は、委託事務の内容等に応じ、例えば、以下の項目について明確に示されるなど十分な内容となっているか。 ア及びイ (略) ウ. 保険会社が、当該委託事務及びそれに関する委託先の経営状況に関して委託先より受ける報告の内容。 エ. 金融当局の保険会社に対する検査・監督上の要請に沿って対</p>	<p>④ 外部委託した業務について、委託元として委託業務が適切に行われていることを定期的にモニタリングしているか。また、外部委託先任せにならないように、例えば委託元として要員を配置するなどの必要な措置を講じているか。さらに、外部委託先における顧客データの運用状況を、委託元が監視、追跡できる態勢となっているか。 ⑤ 重要な外部委託先に対して、内部監査部門又はシステム監査人等による監査を実施しているか。</p>

	<p>応を行う際の取り決め。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託事務に関する管理者の設置、モニタリング、検証態勢（委託契約において、保険会社が委託先に対して事務処理の適切性に係る検証を行うことができる旨の規定を盛り込む等の対応を含む。）等の社内管理態勢が整備されているか。 ・委託事務の履行状況等に関し委託先から保険会社への定期的なレポートに加え、必要に応じ適切な情報が迅速に得られる態勢となっているか。 ・保険会社において、外部委託事務についても監査の対象となっているか。 	
<p>③受託者が行う当該業務に係る顧客からの苦情を適切・迅速に処理するために必要な措置</p>	<p>クレーム等について顧客から保険会社への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。</p>	
<p>④受託者が当該業務を適切に行うことができず、事態が生じた場合には、他の適切な第三者に当該業務を速やかに委託する等、保険契約者等の保護に支障が生じること等を防止するための措置</p>	<p>・委託契約に沿ったサービスの提供が行われない場合にも、保険会社の業務に大きな支障が生じないよう対応が検討されているか。また、顧客に対して委託先に代わりサービス提供が可能な態勢等が整備されているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約内容は、委託事務の内容等に応じ、例えば、以下の項目について明確に示されるなど十分な内容となっているか。 <p>ア. (略)</p> <p>イ. 委託契約に沿ってサービスが提供されない場合における委託先の責務。委託に関連して発生するおそれのある損害の負担の関係（必要に応じて担保提供等の損害負担の履行確保等の対応を含む）。（後略）</p>	<p>(10) 障害発生時の対応</p> <ol style="list-style-type: none"> ① システム障害が発生した場合に、顧客に対し、無用の混乱を生じさせないよう、適切な措置を講じているか。また、システム障害の発生に備え、最悪のシナリオを想定した上で、必要な対応を行う態勢となっているか。 ② システム障害の発生に備え、外部委託先を含めた報告態勢、指揮・命令系統が明確になっているか。 ③ (略) ④ システム障害の発生に備え、ノウハウ・経験を有する人材をシステム部門内、部門外及び外部委託先等から速やかに招集するために事前登録するなど、応援体制が明確に

		<p>なっているか。</p> <p>⑤ システム障害が発生した場合、保険会社において速やかに障害の内容・発生原因、復旧見込等について公表するとともに、顧客からの問い合わせに的確に対応するため、必要に応じ、コールセンターの開設等を迅速に行っているか。また、システム障害の発生に備え、関係業務部門への情報提供方法、内容が明確になっているか。</p>
<p>⑤ 保険会社の業務の健全かつ適切な運営を確保し、保険契約者等の保護を図るため必要がある場合には、当該業務の委託に係る契約の変更又は解除をする等の必要な措置を講ずるための措置</p>	<p>契約内容は、委託事務の内容等に応じ、例えば、以下の項目について明確に示されるなど十分な内容となっているか。</p> <p>ア. 提供されるサービスの内容及びレベル並びに解約等の手続。</p> <p>イ. 委託契約に沿ってサービスが提供されない場合における委託先の責務。委託に関連して発生するおそれのある損害の負担の関係（後略）。</p> <p>ウ. 保険会社が、当該委託事務及びそれに関する委託先の経営状況に関して委託先より受ける報告の内容。</p> <p>エ. 金融当局の保険会社に対する検査・監督上の要請に沿って対応を行う際の取り決め。</p>	
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・委託契約によっても当該保険会社と顧客との間の権利義務関係に変更がなく、顧客に対しては、当該保険会社自身が事務を行ったのと同様の権利が確保されていることが明らかか。 ・委託契約が保険会社とグループ会社との間において締結される場合に、契約の内容が実質的に委託先への支援となっており、アームズ・レングス・ルールに違反していないか。 	

※ 波線は、報告者による。