

## 業界団体との意見交換会において金融庁が提起した主な論点 〔令和3年2月19日開催 生命保険協会〕

### 1. 福島県沖を震源とする地震による災害に対する金融上の措置について

- 2月13日に発生した地震により被災された皆様に対して、心よりお見舞い申し上げます。
- 今回の災害に対し福島県に災害救助法の適用がなされ、これを受け、「金融上の措置要請」を関係金融機関等に発出させていただきました。
- 被災地で営業している保険会社におかれては、こうした要請を踏まえ、迅速な保険金支払いへの配慮、保険料の払込猶予期間の延長等について、被災者の立場に立った柔軟な対応を、あらためてお願いしたい。

### 2. 新型コロナウイルス感染症への対応について

- 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、1月7日、1都3県を対象に緊急事態宣言が発出され、その後、14日より対象が7府県にも拡大、さらには栃木県を除く10都府県について3月7日まで延長されたところ。
- 緊急事態宣言を踏まえて、1月7日に、金融担当大臣より、緊急事態宣言下での対顧客業務について、緊急事態宣言対象区域に限らず感染拡大防止に最大限努めていただくとともに、極力対面によるサービス提供を避け、リモート機能を最大限活用しつつ必要な金融業務を継続していただきたい旨、要請させていただきました。
- こうしたことを受け、各社におかれては、全国を対象として「テレワークやお客様とのリモート面談等の最大限の活用」のほか、緊急事態宣言対象地域に対し、最長6か月間の保険料払込期間の延長を行うとともに、保険金等の各種支払の請求に係る書類省略等の措置を実施していただいているものと承知している。

- あらためて、各社及び取りまとめを行っていただいた生命保険協会の迅速な対応に感謝申し上げるとともに、顧客対応の実効性をより高める観点から、前回の緊急事態宣言時の振り返りも含めて、気づきの点を申し上げます。
- ・ 非対面手続き等については、with コロナ・after コロナのビジネス環境において、感染拡大防止の観点からも、日常的な業務運営の中に積極的に取り込んでいくことを検討していただきたい。この点、既に、各社とも保険募集、契約管理、保険金支払い等の様々な業務プロセスにおいて、デジタル活用等による非対面スキームの検討等を進めているところと承知しているが、この取組みを加速し、より顧客ニーズに寄り添った対応のあり方を確立していただきたい。
  - ・ 保険料払込猶予等については、緊急事態宣言の発出に伴う営業時間短縮や移動制限等の影響により、様々な経済的な影響が想定される中、顧客に寄り添った対応として効果を期待している。他方、猶予等の実効性を確保するためには、その内容を迅速かつ正確に、営業職員や代理店等を含めたチャネルの末端まで徹底し、顧客に周知することが重要。各社におかれては、引き続き、営業現場における運用状況を適時に把握し、取扱いの実効性確保に努めていただきたい。
  - ・ 新型インフルエンザ等対策特別措置法等が改正され、本年2月13日に施行されたところ。この改正により、新型コロナウイルス感染症の法律上の位置付けが、「指定感染症」から「新型インフルエンザ等感染症」に変わったことにより、約款文言上、保険金支払い対象から外れることも考えられる。柔軟な保険約款の適用を含め、引き続き、顧客ニーズを踏まえた保障の提供を継続していただきたい。

### 3. ビジネスモデルについて

- 2020 事務年度においては、新型コロナウイルス感染症の拡大をはじめとする事業環境の変化や、それを受けた顧客ニーズの変化等を踏まえた健全かつ持続可能なビジネスモデルの構築に向けて、取り組むべ

き課題とその対応状況について、対話をさせていただいている。

- 事務年度前半においては、まず大手社と、経営陣を含め対話を実施させていただいているので、現時点の所感を申し上げる。

(感染拡大による業績への影響)

- ・ 足許の業績への影響については、2020 年度上半期は営業活動の自粛等が影響し、新規契約が減少したものの、解約の大幅な増加などの事態は発生しておらず、保有契約の減少は限られたため、現時点での経営への影響は小さいものと認識している。他方、中長期的には、営業職員の活動制限による販売量の落ち込みを懸念する社も見られたところ。

(感染拡大への対応状況)

- ・ 各社ともに、今のところは、営業職員チャネルを中核に据えたビジネスモデルの抜本的な転換は行わず、例えば顧客への営業活動や相談対応をテレビ電話等で行ったり、手続きには WEB を活用したりするなど、対面と非対面が融合した新たな営業活動モデルを構築すべく、体制整備や営業プロセスの見直しを進めている状況にあると認識している。

(対応状況を踏まえた課題)

- ・ こうした取組みを進めるうえでは、①対面での営業活動の制限等による新規顧客との接点の減少、②デジタル化を活かした非対面営業においても質の高いコンサルティングサービスを提供するための人材育成や IT システムの開発、などが課題として浮かび上がった。
- ・ こうした課題に対応するため、

(1) 顧客接点の減少に対しては、

- ① 手続き面でのデジタル化により生まれる余剰人員を、Web 形式のセミナーへ参画させる等、顧客との接点の構築へ活用、
- ② 少額短期保険業者等を通じた、デジタル完結型保険での新規顧客の集客、

③ アプリ・メルマガ・LINE 等を用いたデジタルマーケティングの活用、

(2) デジタル化への対応については、

- ① デジタル化に対する人材の育成に向けた研修、
- ② IT 人材の外部調達、

といった各種の取組みが見られたところ。

- ・ また、こうした取組みの結果、業務フロー等が変化することに伴う新たなリスクの発現の有無の確認・対応も必要と考えており、この点引き続き対話をしてまいりたい。

(感染拡大に伴う商品戦略)

- ・ 商品戦略に関しては、with コロナ・after コロナの環境変化に伴い、新たな顧客ニーズをどのように想定して商品戦略を検討されているのか、引き続き対話をしていきたい。
- 今後も、新型コロナウイルス感染症の影響にとどまらず人口減少や低金利環境の継続といった従来の事業環境の変化も含めて、現状のビジネスモデルが持続可能なものとなっているのか、引き続き対話を実施していきたい。
- なお大手社以外の社についても、既に一部の社を対象にご提出いただいたアンケートをもとに分析を進めているところであり、今後対話を行ってまいりたいので、ご協力をお願いしたい。

#### 4. グループガバナンスについて

- 近年、大手生保グループを中心として、海外事業のウェイトの増加傾向がみられ、各グループにおける海外子会社まで含めたガバナンスのより一層の強化が求められている。このため、2020 事務年度においては、2019 事務年度のモニタリングにて認識した課題のフォローアップに加え、2020 年 10 月に公表した IAIGs 等向けモニタリングレポート

に示した「モニタリングの具体的な着眼点」を中心に、大手保険グループのモニタリングを実施しているところ。

- 現時点での所感を述べると、2019 事務年度には、出資先の収益悪化の局面における適時の対応等が課題と認識したところであり、2020 事務年度も、意思疎通・情報共有の仕組みの構築を具体的な着眼点としていた。この点、子会社の事業計画・リスク等の情報を適時に入手・共有する仕組みや、子会社の経営計画及び業務執行等に適切に関与できる仕組みの構築に向けた取組み等、各社とも必要な体制整備について一定の進捗が認められた。
- 他方で、こうした体制が実効的に機能することが重要であることは言うまでもない。
- この点、内部統制の観点からは、
  - ・ 海外子会社における内部統制の構築状況について、組織体制や規程、決算業務の確認等の全社的な内部統制の評価に留まっており、具体的な業務プロセスレベルに踏み込んで評価していない社や、
  - ・ グループ共通の最低限の目線で内部統制の評価・改善を図る枠組みの必要性は認識しているものの、現状では、海外子会社の状況把握に留まっている社なども見受けられた。
- 以上を踏まえ、2020 事務年度の後半については、各グループの子会社管理体制の実効性や内部統制に関する課題等について引き続きモニタリングを実施し、2019 事務年度と同様にモニタリングレポートを公表したいと考えているので、ご協力をお願いしたい。

## 5. 営業職員問題について

- 営業職員の管理態勢について、前回（昨年 11 月）の意見交換会において、各社自らがその管理実態等を確認し、必要な対応を行っていただくことをお願いしたところ。これを受けて現在、生命保険協会において各社の営業職員の管理態勢に関するアンケートを実施されたものと承

知している。

- 生命保険協会におかれては、今後、本アンケートを通じて、業界共通の課題や見直すべき事項を把握し、顧客本位の業務運営の徹底の観点から、実効性ある対応が行われることを期待している。
- 各社におかれても、本アンケートを契機として、営業職員の管理態勢について改めて検証し、見直すべき点がないか検討いただいているところであると期待している。
- 先日の元営業職員による多額の金銭詐取事案で明らかになったように、経営陣のリーダーシップのもと、会社内での優績者の特権意識や優績者に対する遠慮などを生じさせない企業風土が醸成されていなければ、どんな管理態勢を整えたとしても有効には機能しないものと考えている。この点は営業職員管理の問題に限らず、他の販売チャネルであっても同様であるものと考えている。
- 金融庁としては、こうした問題意識のもと、各社において必要な対応がとられるか、注視してまいりたいと考えている。

## 6. 外貨建て保険商品の販売について

- 外貨建て保険については、募集時の説明不十分等に起因する苦情の発生について、業界サイドの取組み強化などによって減少傾向にはあるものの依然として高水準であったことから、2020 事務年度は、特に苦情の多い販売チャネルである金融機関代理店に対する指導・管理の状況等について、モニタリングを行ってきたところ。
- こうした中で把握された課題について2点ご紹介したい。  
(金融機関代理店の募集管理について)
  - ・ 本年1月に保険会社向けの総合的な監督指針を改正し、外貨建て保険の販売に係る適合性原則の遵守について、顧客属性等と契約内容が適合することについて合理的根拠の有無を検討・評価する必要があることなど、着眼点のさらなる明確化を行ったところである。

- ・ この点、適合性判断の基準設定を代理店任せにしている例が見受けられた。他方、一部の保険会社においては、適合性を判断するための評価シートのひな形を金融機関代理店に提供している例、あるいは、金融機関代理店における優れた評価シートを他の代理店に共有している例なども見られたところである。
- ・ 今後、各社とは、こうした例も参考に、適合性原則の遵守も含めた顧客本位の保険販売の実現のため、代理店管理の在り方について対話をしてまいりたいと考えている。

(協会ガイドライン改正に関連するアフターフォローについて)

- ・ 解約返戻金額の文書通知において円貨表示を行うようにした例、代理店だけでなく保険会社自身から高齢者に対して契約申し込み後に電話をする取組みを導入した例など、一部で進展が確認できた。
- ・ また、アフターフォローの内容として、顧客に加入目的の振り返りを行っていただくことで、顧客ニーズに合わない契約については事後的に解約の判断をしやすくする取組みも確認できた。
- ・ 他方で、各社は、解約時に生じる金利変動リスクに備え、解約しようとする契約者からタイムラグマージンを徴求しているが、これが趣旨に照らして過大な水準となっており、解約判断を妨げる面があるのではないかと懸念している。タイムラグマージンの必要性は否定しないが、リスク管理の高度化・発達に伴った適正な水準についての議論や表示方法の見直しについて、今後も対話をしてまいりたいと考えている。

## 7. 外貨建て保険にかかる責任準備金積み立てのあり方に関する検討について

- 外貨建保険に関しては、保有契約高が増加している中で健全な競争環境を整備する観点から、標準責任準備金制度の見直しを検討している。資産運用も含めたリスク管理の実態や規制の見直しによる影響度を把握するため、各社にはアンケート調査等でご協力いただいている

ところであるが、その結果を踏まえ、多くの会社のリスク管理や販売実務と親和性が高い制度となるよう検討を進めている。

- 十分な準備期間をもって各社が対応できるよう、2020 事務年度中に府令・告示案のパブリックコメントを行うべく準備を進めていくので、引き続き必要な検討や作業へのご協力をお願いしたい。

#### 8. マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策について

- 昨年 12 月 11 日に「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」の改正案を公表し、1 月 22 日までパブリックコメントを実施した。2 月中にガイドラインを改正するほか、パブリックコメントを通じて寄せられたご意見も踏まえ、3 月末を目途に FAQ を公表予定である。
- また、本年も、各金融機関の取引実態や態勢整備の状況、対策の有効性等を定期的に確認し、リスクに応じたモニタリングに活用していくため、本年 3 月末時点の取引等実態に関する定量・定性情報について、5 月下旬までに報告いただく予定。なお、ガイドライン改正を踏まえた報告様式の変更等について検討中である。
- FATF による「第 4 次対日相互審査」については、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、本年 2 月に予定されていた結果に関する議論を更に延期し、6 月の全体会合で行う旨を公表。
- 各金融機関には、全ての顧客のリスク評価やリスクに応じた継続的な顧客管理など、リスクベース・アプローチに基づく一層の取組みを期待する。

#### 9. 保険監督者国際機構（IAIS）による「2020 年グローバル保険市場レポート：Covid-19 編」の公表について

- IAIS では、2012 年より、グローバルな保険セクターの動向並びにそ



のリスク及び脆弱性を評価し、その結果を「グローバル保険市場報告書 (GIMAR)」として公表している。

※GIMAR : Global Insurance Market Report の略。

- 2020 年はコロナ禍を踏まえ、その保険セクターに対する影響のリスク評価し、その結果を GIMAR 特別編として 12 月 17 日に公表した。
- 概要については以下のとおり。
  - ・ 2020 年上半期、金融市場の変動が保険会社の資産側への影響を通じて、保険セクターのソルベンシー及び収益性に影響を与えた。その一方で、流動性への影響はあまりなかった。
  - ・ 一部地域における金融・財政政策の効果もあり、グローバルに見て保険セクターは強靱性を示しており、適格資本は所要資本を十分に上回っている。
  - ・ 他方で、コロナ禍の先行きが不透明であることから、脆弱性は残存している。
- データの提供にご協力いただいた大手社におかれては、コロナ禍による数々の制約にもかかわらず、IAIS からの要請に応じていただき、深く感謝申し上げます。
- IAIS では、引き続き、フォワードルッキングな脆弱性の評価や、適切な監督上の対応に向けたグローバルな対話に取り組んでいくこととしている。金融庁としては、特に、コロナ禍のもとでの各社の業務負担にも留意しつつ、IAIS における議論に参画していきたいと考えているので、ご協力とご理解をよろしくお願いしたい。

#### 10. IAIS の 2021 年の優先課題について

- IAIS では、2021 年の優先課題として、次の 4 点を挙げている。
  - ・ コロナ禍の影響による脆弱性の評価を含む、リスク評価及び金融安定の維持
  - ・ モニタリング期間中における ICS の微修正と、システミックリス

- クのための包括的枠組みの実施を含めた、主要な金融危機後の改革
- ・ コロナ禍を受けて加速化した、技術革新、サイバー、気候変動、金融包摂などのもたらすリスクと機会への対処
  - ・ 各国の保険当局が、IAIS の国際基準を理解し、実施することを支援するための活動の拡充
- これらの課題については、現在検討中の、IAIS の 2021-2022 年ロードマップで更に具体化される予定であり、IAIS において合意された後、その概要が公表される予定である。
- 金融庁としては、皆様と意見交換をさせていただきながら、引き続き、こうした国際的な議論に積極的に参画していく。

#### 11. サステナブルファイナンスに係る国際的な動向について

- 本年は、11 月に英国で開催される気候変動枠組条約締約国会議（COP26）に向けて、各国における気候変動対策の動きが加速するとみられる。
- 脱炭素に向けた民間資金動員、気候関連開示の推進、金融機関の気候関連リスク管理といった観点を中心に、気候変動関連ファイナンスへの国際的な関心は、今後一層高まる見込み。従前から、欧州の取組みが先行していたが、米国でも、昨年秋に米国連邦準備理事会（FRB）が公表した金融安定報告書において、金融安定リスクの一つとして初めて気候変動が取り上げられたほか、バイデン新政権も気候問題を主要課題と位置付け、既にパリ協定への復帰や 2050 年までのネットゼロ達成を前提とした政策を進める文書に署名した。大統領選挙時の民主党政策要綱においても、上場企業に対する気候関連リスクと温室効果ガス排出量の開示義務化を掲げていた。
- 保険分野においては、持続可能な保険フォーラム（SIF）において気候変動の議論が進められており、昨年 10 月に SIF が IAIS と共同で公表した、保険セクターにおける気候関連リスクの監督に関するアプリ

ケーションペーパーの市中協議書に対して、生命保険協会からもコメントをいただいたと承知している。

- 国際的な動きが非常に速い分野であるので、金融庁としても国際的な議論の場に積極的に参加しつつ、皆様と密接に意見交換・情報交換を行い、対応を進めていきたい。

## 12. サステナブルファイナンス有識者会議の設置について

- 2050年カーボンニュートラルの実現に向けて金融機関や金融資本市場が適切に機能を発揮することが重要であり、そのための課題や対応策を検討するため、昨年12月25日に有識者会議を設置した。
- 本年1月の初回会合以来、3回目となる会合を昨日（2月18日）開催したところ。これまで、初回総論に続き「企業による気候関連開示」、「金融資本市場を通じた投資家への投資機会の提供」について議論してきたが、今回は、金融機関によるサステナブルファイナンスの推進等のテーマについて考えられる課題や対応案について検討を行う予定。

（以 上）