

現行	改正案
<p>- 3 - 5 顧客保護等</p> <p>- 3 - 5 - 1 - 2 法第100条の2に規定する業務運営に関する措置等</p> <p>(1) ~ (14) (略)</p> <p>(新設)</p>	<p>- 3 - 5 顧客保護等</p> <p>- 3 - 5 - 1 - 2 法第100条の2に規定する業務運営に関する措置等</p> <p>(同左)</p> <p>(15) <u>規則53条の7に規定する措置に関し、契約の申込みを行おうとする保険商品が顧客のニーズに合致した内容であることを確認する機会を確保し、顧客が保険商品を適切に選択・購入することを可能とするため、以下のような体制が整備されているか。</u></p> <p><u>(注1) 第2分野の保険商品については、自動車保険、火災保険、賠償責任保険などであって、事業活動に伴い事業者が被る損害をてん補する保険商品でない場合を対象とする。</u></p> <p><u>(注2) 団体保険または団体契約、財形保険について、保険契約者である団体に対して行うものは対象としない。なお、この場合において、保険契約者である団体が被保険者となる者に対して加入勧奨を行う場合は、保険商品が被保険者のニーズに合致した内容であることを確認する機会を確保するため、以下のような体制整備と同程度の措置を講じるものとする。</u></p> <p><u>意向確認書面の作成・交付</u>  <u>契約の申込みを行おうとする保険商品が顧客のニーズに合致しているものかどうかを、顧客が契約締結前に最終的に確認する機会を確保するために、顧客のニーズに関して情報を収集し、保険商品が顧客のニーズに合致することを確認する書面(以下、「意向確認書面」という。)を作成し、顧客に交付するとともに、保険会社等において保存するものとされているか。</u></p> <p><u>意向確認書面の記載事項</u>  <u>意向確認書面には、以下の事項が記載されているか。</u></p> <p><u>イ. 顧客のニーズに関する情報</u>  <u>契約の申込を行おうとする保険商品が顧客のニーズに合致した内容であることを確認するために、最低限必要と考えられる顧客のニーズに関する情報を収集のうえ、記載するものとする。</u>  <u>例えば、記載すべき顧客のニーズに関する情報としては以下のようなものが考えられる。</u></p> <p><u>( ) どのような分野の保障(補償)を望んでいるか。</u>  <u>(死亡した場合の遺族保障、医療保障、医療保障のうちガンや三大疾病に備えるための保障、傷害に備えるための保障、介護保障、老後生活資金の準備、資産運用など)</u></p> <p><u>( ) 貯蓄部分を必要としているか。</u></p> <p><u>( ) 保障(補償)期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項がある場合はその旨</u></p> <p><u>(注) 変額保険、変額年金保険、外貨建て保険等の投資性商品については、例えば、収益獲得を目的に投資する資金の用意があるか、預金とは異なる中長期の投資商品を購入する意思があるか、資産価額が運用成果に応じて変動することを承知している</u></p>

現行	改正案
	<p><u>か、市場リスクを許容しているか、最低保証を求めるか等の投資の意向に関する情報を含む。なお、市場リスクとは、金利、通貨の価格、金融商品市場における相場その他の指標に係る変動により損失が生ずるおそれをいう。</u></p> <p><u>ロ．当該保険商品が顧客のニーズに合致すると考えた主な理由</u></p> <p><u>ハ．その他顧客のニーズに関して特に記載すべき事項</u>  <u>例えば、特記事項欄等を設け、以下のような情報を記載することが考えられる。</u>  <input type="checkbox"/> <u>当該保険商品では顧客のニーズを全部又は一部満たさない場合はその旨</u>  <input type="checkbox"/> <u>特に顧客から強く要望するニーズがあった場合や個別性の強いニーズを顧客が有する場合はそのニーズに関する情報</u>  <input type="checkbox"/> <u>当該保険商品が顧客のニーズに合致することを確認するために最低限必要な情報が提供されなかった場合はその旨</u></p> <p><u>ニ．募集人等の氏名・名称</u>  <u>顧客に対して当該書面の作成責任者を明らかにするために記載されているか。</u></p> <p><u>顧客のニーズに関する情報の収集</u>  <u>募集人等は、意向確認書面を作成するために必要となる顧客のニーズに関する情報（上記 イ及びハ）の収集に、出来る限り努めることとされているか。</u>  <u>（注）顧客のニーズに関する情報を収集する際には、個人情報の保護に関する法律（利用目的の明示等）や銀行の窓口販売における弊害防止措置など関係法令等を遵守すること。</u></p> <p><u>意向確認書面の記載方法</u>  <u>意向確認書面は顧客にとって分かりやすい記載とされているか。</u>  <u>なお、顧客のニーズに関する情報については、例えば当該書面に予め想定される顧客のニーズに関する情報の項目を列挙するといった方法も認められるが、その場合は、予め想定できない顧客のニーズに関する情報（上記 ハ）を記載するため、特記事項欄等を設けるものとする。</u></p> <p><u>意向確認書面の確認・交付時期</u>  <u>意向確認書面により、保険契約を締結するまでに、顧客が申込みを行おうとしている保険商品が顧客のニーズと合致しているか否かの確認を行っているか。</u>  <u>また、顧客が確認した意向確認書面は、顧客の確認後、遅滞なく顧客へ交付しているか。</u>  <u>なお、顧客が即時の契約締結を求めている場合や電話による募集の場合など当該書面の即時の交付が困難な場合は、顧客の利便性を考慮し、意向確認書面に記載すべき内容を口頭にて確認のうえ、意向確認書面を事後に遅滞なく交付することでも足りる。</u></p> <p><u>意向確認書面の記載内容の確認・修正</u>  <u>意向確認書面の記載内容のうち、特に顧客のニーズに関する情報（上記 イ及びハ）については、顧客に対して事実と反する記載がないかを確認するとともに、顧客から当該部分の記載の修正を求められた場合には速やかに対応を行うこととされているか。</u></p>

現行	改正案
	<p><u>商品内容に関するニーズの確認</u> 顧客が申込を行おうとする契約内容のうち、顧客が自らのニーズに合致しているかの確認を特に必要とする事項（主契約や特約ごとの具体的な保障（補償）内容、保険料（保険料払込方法、保険料払込期間を含む）及び保険金額、保障（補償）期間、配当の有無など）については、意向確認書面に確認のための設問を設ける等の方法により、顧客に対して再確認を促すような工夫がなされているか。</p> <p><u>意向確認書面の媒体等</u> 意向確認書面については、顧客における保存の必要性を考慮し、原則として書面により交付することとされているか。なお、必ずしも独立した書面とする必要はないが、他の書面と同一の書面とする場合には、意向確認書面に該当する部分を明確に区別して記載する必要があることに留意すること。 また、当該書面は募集人等と顧客の双方が確認するために交付される書面であることから、保険会社等においても書面等を事後的に確認できる方法により保存することとされているか。 (注) 電子メール等の電磁的方法による交付を行う場合は、顧客の了解を得ていること、及び印刷又は電磁的方法による保存が可能であることが必要である。</p> <p><u>顧客が意向確認書面の作成及び交付を希望しない場合の対応</u> 顧客が当該書面の作成及び交付を希望しない場合は、顧客に対して、当該書面の役割（契約の申込みを行おうとする保険商品が顧客のニーズに合致するか否かを募集人等・顧客双方が確認するための書面であること等）を書面等により説明するとともに、事後に顧客が意向確認書面の作成・交付を希望しなかったことが検証できる態勢にあるか。</p> <p><u>意向確認書面の作成及び交付については、保険商品の特性や販売方法の状況の変化に応じて、また顧客等からの苦情・相談の内容を踏まえながら、その記載事項や記載方法、収集すべき顧客のニーズに関する情報及びその収集方法等について検証のうえ、必要に応じ見直しを行うこと等適切な措置が講じられているか。</u></p> <p><u>意向確認書面の適用範囲</u> 意向確認書面については、( ) 特に顧客のニーズを確認する必要性が高いと考えられる保険商品であって、かつ( ) 募集人等が保険商品の販売・勧誘を行うに際し、募集人等と顧客が共同のうえ相互に顧客のニーズに関する情報の交換をする募集形態、に該当する場合について適用される。 (注1) 上記( ) に該当する保険商品としては、以下のものが考えられる。 ・変額保険、変額年金保険、外貨建て保険等の投資性商品 ・第1分野の保険商品及び第3分野の保険商品（但し、海外旅行傷害保険商品（契約締結に際し保険契約者又は被保険者が告知すべき重要な事実又は事項に被保険者の過去における健康状態その他の心身の状況に関する事実又は事項が含まれないものに限る。）及び保険期間が1年以下の傷害保険商品（契約締結に際し保険契約者又は被保険者が告知すべき重要な事実又は事項に被保険者の現在又は過去における健康状態その他の心身の状況に関する事実又は事項が含まれないものに限る。）を除く。）</p> <p>(注2) 上記( ) に該当しない募集形態とは、例えば保険商品の特性からその仕組みが極めて単純</p>

現行	改正案
	<p>であること等により、募集人等と顧客が共同のうえ相互に顧客のニーズに関する情報の交換をしなくとも、契約概要・注意喚起情報等の書面における記載及び募集人等による当該保険商品の説明により、顧客が自ら顧客のニーズに合致するか否かを判断できる募集形態をいう。</p> <p>なお、電話・郵便・インターネット等の非対面の方式による募集の場合においても、電話により顧客のニーズに関する情報を交換する場合や、インターネット等において入力された顧客ニーズに関する情報に基づき、電磁的方法により募集人等が特定の保険商品の推奨を行う場合など、募集人等と顧客が共同のうえ相互に顧客のニーズに関する情報を交換する場合は、上記( )に該当する募集形態であることに留意すること。</p> <p><u>意向確認書面の適用範囲外の保険商品における顧客のニーズの確認</u> 必ずしも意向確認書面の作成・交付を要しない場合についても、以下のような措置により顧客のニーズに合致した保険商品の販売が行われているか。</p> <p>イ. 契約の申込みを行おうとする保険商品が顧客のニーズに合致しているものかどうかを、顧客が契約締結前に確認する機会を確保するために、社内規則等が適切に定められているか。</p> <p>(注) 社内規則等を定めるにあたって、次の点に留意しているか。</p> <p>( ) 保険商品の複雑性、保険期間の長短、保険料や保険金額の多寡、募集方法(対面か非対面か)等を考慮した社内規則等となっているか。</p> <p>( ) 顧客が申込を行おうとする契約内容のうち、顧客が自らのニーズに合致しているかの確認を特に必要とする事項について、顧客に対して、再確認を促すような方法が定められているか。顧客が自らのニーズに合致しているかの確認を特に必要とする事項とは、商品ごとに、例えば、以下の項目が考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・変額保険、変額年金保険、外貨建て保険等の投資性商品 <ul style="list-style-type: none"> <li>収益獲得を目的に投資する資金の用意があるか、預金とは異なる中長期の投資商品を購入する意思があるか、資産価額が運用成果に応じて変動することを承知しているか、市場リスクを許容しているか、最低保証を求めるか等の投資の意向に関する情報</li> </ul> </li> <li>・自動車保険 <ul style="list-style-type: none"> <li>若年運転者不担保特約、運転者限定特約、車両保険の契約条件など</li> </ul> </li> <li>・火災保険 <ul style="list-style-type: none"> <li>保険の目的、補償対象の評価方法(再調達価額・時価)、地震保険の付保の有無など</li> </ul> </li> </ul> <p>( ) 事後的に販売・勧誘の適切性を検証するものとなっているか。</p> <p>ロ. イ.の社内規則等に基づいて業務が運営されるための十分な体制が整備されているか。</p> <p><u>顧客が保険契約の内容等を誤解していること等が明らかなる場合の対応</u> 顧客が保険契約の内容等について、理解していない又は誤解していることが明らかである場合は、より分かりやすい説明及び誤解の解消に努めることとされているか。</p> <p><u>募集人等が取り扱える保険会社の範囲(例えば、専属か乗合か、乗合の場合には取り扱える保険会社の数等の情報等)を説明するとともに、顧客が告知を行おうとする際には、告知受領権の有無についてその説明が行われることとされているか。</u></p>

現行	改正案
<u>(15)</u> (略)	<u>(16)</u> (同左)
<u>(16)</u> (略)	<u>(17)</u> (同左)
<u>(17)</u> (略)	<u>(18)</u> (同左)
<u>(18)</u> (略)	<u>(19)</u> (同左)
<u>(19)</u> (略)	<u>(20)</u> (同左)