

提出されたコメントの概要とコメントに対する金融庁の考え方
 (保険会社向けの総合的な監督指針改正案)

	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
1-1 保険法関係(告知制度)			
1	II-3-3-2(10) II-3-3-6(14)	過剰な告知を求めることは消費者に負担であり、さらに詳細な質問は医学的な知識が少ない消費者にとって告知義務違反を問われかねない事態も起こりえる。消費者の意識、知識レベルではっきりと回答できる質問項目、「はい」「いいえ」と明確に答えられるような質問内容にすべき。	貴重なご意見として承ります。 なお、今回の改正案においては、「保険契約者等に求める告知事項は、保険契約者等が告知すべき具体的内容を明確に理解し告知できるものになっている」ことを保険会社に求め、保険契約者等の保護・利便を図ることとしています。
2	II-3-3-2(10) II-3-3-6(14)	告知書の理解できない言い回しや難解な方法だといひ加減な告知になってしまうため、消費者が告知しやすい形、方法にしてほしい。	(1と同じ。)
3	II-3-3-2(10) II-3-3-6(14)	保険を引き受けるにあたりどの程度の質問が必要事項なのか、その程度と質についてしっかりと検討すべき。	貴重なご意見として承ります。 なお、IV-1-5において、「告知項目は、保険会社が危険選択を行う上で必要なものに限定」することを保険会社に求め、保険契約者等の保護・利便を図っています。
4	II-3-3-2(10) II-3-3-6(14)	過剰で不必要な告知を求めることのないようにして欲しい。	(3と同じ。)
5	II-3-3-2(10) II-3-3-6(14)	必要な告知以外の告知をもとに解除権が濫用されることにもなりかねないので、告知を過剰にとらないようにしてほしい。	(3と同じ。)
6	II-3-3-2(10) II-3-3-6(14)	告知書の質問事項は、従前の告知書で期待されていた告知程度の内容とすべき。	貴重なご意見として承ります。 なお、IV-1-5において、「告知項目は、保険会社が危険選択を行う上で必要なものに限定」することを保険会社に求めており、また、今回の改正案は、「保険契約者等に求める告知事項は、保険契約者等が告知すべき具体的内容を明確に理解し告知できるものになっている」ことを保険会社に求め、保険契約者等の保護・利便を図ることを目的とするものであり、告知項目を増やすことを求めるものではありません。
7	II-3-3-2(10) II-3-3-6(14)	募集時に保険会社が如何に告知の重要性を契約者に理解させるかということも重要である。	貴重なご意見として承ります。 なお、告知義務の意味やその重要性を契約者が理解して契約するこ

			とは重要なことですので、Ⅱ-3-3-2(2)②イ(ウ)及びⅡ-3-3-6(2)②イ(ウ)において「告知義務等の内容」については、契約条項のうちの重要な事項として顧客に対して注意喚起すべき情報(注意喚起情報)に分類して顧客に告げるよう保険会社に求め、保険契約者等の保護・利便を図っています。
8	Ⅱ-3-3-2(10) Ⅱ-3-3-6(14)	消費者は告知の意味を理解せず契約するため、告知も自分の都合の良い考えで行っていることがあるように思うので、告知書の意味をもっと消費者に知らしめてほしい。	(7と同じ。)
9	Ⅱ-3-3-2(10) Ⅱ-3-3-6(14)	「保険会社向けの総合的な監督指針」の一部改正案において告知制度の明確化が求められているが、保険商品により告知内容や告知方法が異なるため、商品特性に応じた対応が認められることを確認したい。 例えば、告知内容が職業告知のみという簡易な商品で、申込書に告知欄を設ける場合には、告知書控を被保険者に渡すのではなく申込書控を契約者に渡すことで、告知内容をお客様に確認いただける体制とする事も認められることを確認したい。	告知書の様式は、必ずしも独立した書面とする必要はなく、保険契約申込書と一体となっているものなども認められると考えます。いずれにせよ、保険契約者等に求める告知事項は、当該事項が告知であることに加え、告知すべき具体的内容を明確に保険契約者等が理解して告知できるものになっていること、更には、保険契約者等にとって告知書の様式が分かりやすく、必要事項を明確にしていることが必要です。
10	Ⅱ-3-3-2(10) Ⅱ-3-3-6(14)	「告知書」は必ずしも独立した書面とする必要がないことを確認したい。	(9と同じ。)
11	Ⅱ-3-3-2(10) Ⅱ-3-3-6(14)	保険法(平成二十年六月六日法律第五十六号)第四条は、第三十六条により一定の損害保険契約については適用されないこと、特に事業活動に伴って生ずることのある損害をてん補する保険においては、自発的申告義務を前提として保険契約者等の側に偏在している情報を申告していただくことが想定されることから、誤解のないよう次の通り改められたい。 ① 平成20年6月に公布された保険法において、告知義務が自発的申告義務から質問応答義務となったことの趣旨を踏まえ、保険契約者等に求める告知事項は、保険契約者等が告知すべき具体的内容を明確に理解し告知できるものとなっているか。例えば、「その他、健康状態や病歴など告知すべき事項はないか。」といったような告知すべき具体的	今回の改正案のⅡ-3-3-2(10)及びⅡ-3-3-6(14)は「平成20年6月に公布された保険法において、告知義務が自発的申告義務から質問応答義務となったことの趣旨を踏まえ」と定めており、保険法の各規定を前提としています。したがって、ご指摘の契約が保険法第36条において片面的強行規定の適用が除外されていることも踏まえていますので、原案どおりとさせていただきます。 なお、どのような保険契約であっても保険契約者等の保護・利便を図ることを目的として保険契約者等に求める告知事項は、保険契約者等が告知すべき具体的内容を明確に理解し告知できるものになっていることが必要です。

		内容を保険契約者等の判断に委ねるようなものとなっていないか。 ② 上記①にかかわらず、事業活動に伴って生ずることのある損害をてん補する損害保険契約等においては、保険契約者等の側に偏在している情報の自発的申告を求めることが合理的である場合などには、自発的申告義務を課することができることに留意すること。	
12	II-3-3-2(10) II-3-3-6(14)	告知書は必ずしも書面とする必要はないことを確認したい。(契約締結の形態上、インターネットや電話などの手段による告知が想定されるため)	告知書は必ずしも書面とする必要はありませんが、十分に告知事項が保険契約者等に理解されるものであること、及びどのような告知が行われたかについて、保険会社と保険契約者等との間で疑義が生ずることがないように、的確に記録されることが必要であると考えます。
13	IV-1-17(2)①	告知妨害があった場合、解除できなくなり、支払われる、と約款に明確に規定して欲しい。	今回の改正案においては、保険媒介者による告知妨害又は不告知教唆があった場合は保険会社が保険契約を解除できないことを約款に明確に規定することを求めています。
14	IV-1-17(2)①	告知義務違反による解除の制裁的効果を緩和することが望ましいことから、いわゆるプロ・ラタ主義的な保険給付(あるいはそれに準ずる措置)を行うことを推奨すべき。	ご指摘のような保険商品が提供されるかどうかは各保険会社の経営判断に委ねられるものと考えられます。
15	IV-1-17(2)①	いわゆる他保険契約の告知義務については、保険危険事実には直接に関係しないのであり、保険法に規定する告知義務の対象ではないことを明記すべき。	他保険契約の告知の内容が危険事実と判断される場合もありえるものと考えられます。
16	IV-1-17(2)①	重要な事項に関する不告知等の場合に限り解除が可能であることを約款上明確にすべきことを留意点とすべき。	ご指摘の内容については、保険法の規定により、重要な事項に関する不告知等の場合に限り保険会社が保険契約を解除できることになっております。
17	IV-1-17(2)①	不告知・不実告知のあった事項について、重要な事項に当たるか否かの立証責任を保険契約者側に転嫁する約款は、認可しないことを明記すべき。	ご指摘のとおり、立証責任を保険契約者側に転嫁する約款は保険契約者等の保護の観点から適切でなく、認められないものと考えられます。
18	IV-1-17(2)①	保険法が因果関係原則をも片面的強行法規としていることから、誤解を招かないよう因果関係原則を明記しない約款は認可しないことを明記すべき。	ご指摘については、保険法に規定されているとおり保険契約者等に不利なものは無効となるため、因果関係原則に反するような約款は認められないものと考えられます。

19	IV-1-17(2)①	保険者側による重要事項の不告知等があった場合についての規定(制裁規定)を約款上設けることを留意点とすべき。	ご指摘のような場合は、保険業法 300 条各号に基づく保険募集等に関する禁止行為に抵触するおそれがあるものと考えられます。
20	IV-1-17(2)①	<p>保険法第四条は、第三十六条により一定の損害保険契約については適用されないこと、特に事業活動に伴って生ずることのある損害をてん補する保険においては、自発的申告義務を前提として保険契約者等の側に偏在している情報を申告していただくことが想定されることから、誤解のないよう次の通り改められたい。</p> <p>ア. 告知制度が保険契約者等からの自発的申告義務から保険会社が告知を求めたものについての質問応答義務になったことを踏まえた約款規定となっているか。<u>ただし、一定の損害保険契約は質問応答義務の例外とすることができることに留意すること。</u></p>	(11 と同じ。)
21	IV-1-17(2)①	保険媒介者の媒介による募集を行うことがない商品においては、「保険媒介者による告知妨害又は不告知教唆」を前提とした規定を約款に記載することは必ずしも要しないことを確認したい。	保険媒介者の媒介による募集を行わない商品については、ご意見のとおりですが、例えば損害保険代理店等において保険募集の際、告知妨害や不告知教唆が行われた場合は、保険法の各規定(28 条 2 項 1 号、55 条 2 項 1 号、84 条 2 項 1 号)に基づき、保険契約が解除できないことに留意が必要です。
1-2 保険法関係(保険給付の履行期)			
22	IV-1-17(2)②	商品審査にあたり、適切な請求案内・請求書交付を怠った場合についての履行期の起算日を規律する規定を約款に明確にさせるべき。	保険金等の迅速な支払いは保険契約者等の保護の観点から重要であるため、II-3-5-2(2)⑤エにおいて、保険金等の支払事由が発生した場合には、利用者保護、利用者利便の視点に立った迅速かつ適切な保険金等請求手続の説明、保険金等請求書類の交付等の顧客対応が行われるよう態勢の整備を求めているところです。
23	IV-1-17(2)②	基本的な履行期の例外とする期限を定めるものにあつては、従来の約款ではその上限を請求から 120 日としていたことに鑑み、これを超える期間の延伸を認めることは、認めるべきではない。	今回の改正案において、基本的な履行期の例外とする期限を定めるときは、保険類型ごとに保険給付のために行う公的機関や医療機関等への確認等、必要となる確認事項が明確に定められているとともに、その期限が客観的にみて合理的な日数をもって定められているか、という点に留意することとしています。
24	IV-1-17(2)②	基本的な履行期の例外とする期限を定める場合、基本的な履行期を	ご指摘を踏まえ、修正いたします。

		延伸するに際して、その延伸理由と日数の告知を約款上明記すべき。	
25	IV-1-17(2)②	基本的な履行期の到来の有無に関わらず、請求から30日経過した時点から約定利息を付加すべき。	保険契約の内容は様々な形態があることから、監督指針において一律に30日を経過した日から約定利息を付加することを求めることは困難です。
1-3 保険法関係(重大事由解除)			
26	II-3-5-2(2)⑤ス	重大事由による解除について、通知を行うべきであるという合理的な期間についての具体的な日数(例えば3ヶ月等)を監督指針上、明示すべき。少なくとも十分な資料を得ていながら、保険料を受領し続けるべきではないことと、そのような対応をした場合には、解除が認められなくなることを示すべき。	重大事由による解除を行う場合は、事案によって様々であると考えられることから、通知を行う合理的な期間について一律に具体的な期間を定めることは、現実的でないと考えられます。
27	II-3-5-2(2)⑤ス	「重大事由による解除を行う場合」に通知を行うべき「合理的な期間内」には、保険会社が解除を行うことが妥当であるかの適切な検討期間が含まれることをご理解いただきたい。	重大事由による解除を行う場合には、事案によっては慎重な判断が求められ、一定の時間を要する場合もあると考えられます。
28	IV-1-17(2)③	従来の約款にみられるような事故の通知義務違反を理由とする免責や損害の不実申告を理由とする免責については、解除事由が生じる前の事故についてまで保険者を免責することを認めるものであることから、保険法が片面的強行規定としている点に反するので、認可しないことを明記すべき。	保険法の片面的強行規定に反する内容の免責事由は無効となるため、そのような約款は認められないものと考えられます。
29	IV-1-17(2)③	重大事由による解除にあたり、約款上合理的な解除期間を日数で明示すべきことを留意点とすべき。	約款に定めた重大事由による解除を行う場合には、II-3-5-2(2)⑤スにおいて、当該重大事由を知り、又は知り得るに至った後は、合理的な期間内に保険契約者に通知が行われるよう態勢整備を求めています。
30	IV-1-17(2)③	重大事由による解除におけるある種の遡及効は、一種の制裁的な免責を認めるものであり、家計保険(消費者契約)などの領域では、保険契約者の保護に鑑み、因果関係原則を導入すべきことを推奨すべき。	貴重なご意見とは思いますが、保険法においては、重大事由解除については、解除の効力の規定において、いわゆる因果関係原則が適用されていないものと承知しております。
31	IV-1-17(2)③	悪質な保険金不払いがあった場合についての規定(制裁規定)を約款上明記すべきことを留意点とすべき。	ご指摘のような悪質な保険金不払いについては、約款違反として、保険業法上の処分の対象となりうるものと考えられます。
32	IV-1-17(2)③	約款で、保険事故の発生につき、「故意によらないこと」の立証責任を	ご指摘の点については、保険会社が保険契約を解除しようとするとき

		負担させることは認められないこと(特に、家計保険においては認められないこと)を明記されたい。	は、保険会社側が立証責任を負うことになるものと考えられます。
1-4 保険法関係(他人の生命に関する保険契約)			
33	II-3-3-4 II-3-3-7	今回の監督指針改正案は、「被保険者に保険契約内容を認識させるための措置」、「被保険者が家族等へ保険加入の事実その他の情報提供を容易に行い得る措置」をはじめ、生命保険各社が各社の創意工夫により適切に対応を行うことが求められるものと理解しているが、実務の構築には、帳票改訂やシステム開発等のための相応の期間を要すると考えられる。については各社における実施時期については本監督指針改正後、当該対応準備に必要な合理的な期間を確保しうると考えてよいか。	保険会社の態勢整備に一定の期間を要することは理解できますが、可能な限り早期に対応することが望まれます。
34	II-3-3-4 II-3-3-7	今回の監督指針案への対応には、社内規定、事務処理、帳票面の整備、さらに、一定のシステム対応が必要であり、一定の猶予期間を設けていただきたい。	(33と同じ。)
35	II-3-3-4(1)ア. イ.	事業保険においては監督指針改正案の「ア. 福利厚生財源確保」及び「イ. それ以外の目的での財源確保」を、一つの保険契約で同時に担保することがある。については監督指針改正案における「以下のア. 又はイ. の目的・趣旨に沿った業務運営が行われているか。」との記載はこのような保険契約も想定されるものと考えてよいか。	被保険者等の保護が確保されていることを前提に、一つの保険契約において、ア. 及びイ. の目的・趣旨を担保することはあり得ると考えます。
36	II-3-3-4(1)ア. イ.	事業保険においては今回の監督指針改正案に列挙された付保目的にとどまらず、例えば、生存退職金の資金確保など、様々なニーズの財源確保を目的に保険契約が締結されている。適切な業務運営を実施されていることを前提に、「イ. 」の記載において列挙された付保目的以外の付保目的であっても、直ちに否定されるものではないと考えてよいか。	基本的にア. 及びイ. が保険契約の目的・趣旨となると考えられます。ただし、これらの内容を踏まえ、被保険者等の保護、保険会社の業務の健全かつ適切な運営が確保されている場合には、ア. 及びイ. の記載において列挙されたもの以外の目的であっても直ちに否定されるものではないと考えます。
37	II-3-3-4(1)①(注)	被保険者に対して保険契約の内容を周知する時期や方法は、各社の創意工夫により、様々な方法が想定されるものである。よって、例えば加入申込み手続き後等に書面を保険会社から被保険者あて郵送する等、各保険会社の創意工夫による多様な「被保険者に保険金受取人や保険	被保険者が保険金受取人や保険金の額等の契約の内容を確実に認識できるものであることを前提に、各保険会社の創意工夫による措置が認められると考えます。 なお、保険契約者による被保険者同意の取得は加入申込前に行わ

		金の額等の契約の内容を確実に認識できるような措置」が認められるものと考えてよいか。	れる必要があります。
38	Ⅱ-3-3-4(1)①(注)	家族等の必要と考える者に対して、保険加入の事実等の情報提供を行う主体は被保険者本人であり、保険会社には、当該行為を容易に行い得る措置を講ずることを求めるもので、必ずしも家族等への情報提供の実施確認を求めるものではないと考えてよいか。	貴見のとおりです。
39	Ⅱ-3-3-4(1)②(注)	具体的な例示である「(ア)被保険者に対して契約の内容を記載した書面の交付などを保険会社から行う。」との記載は、例えば保険会社が被保険者へ直接書面を交付するなどの措置を構築することを意味し、「(イ)被保険者がどのように契約の内容を認識できるようになっているかを保険会社が保険契約者から確認する。」との記載は、現在実施されている、保険会社から保険契約者への同意取得の確認に対して、誰がどのようにその同意を取得したかなど、同意取得のプロセスを保険会社がさらに確認するということにより同意確認が確実に認識できるものであるということの意味していると考えてよいか。	貴見のとおりです。 なお、(イ)については、保険会社が保険契約者における被保険者同意取得に関する具体的な手続き状況を確認し、被保険者同意の適切性、実効性を確保するということが重要です。例えば、保険契約者における被保険者同意取得の実施方法、実施部門(実施者)、実施日、被保険者への説明文書や被保険者からの同意書面などの実際の手続き書面を確認することなどが考えられます。
40	Ⅱ-3-3-4(1)②(注)	「例えば、以下の方法によって被保険者が保険金受取人や保険金の額等の契約の内容を確実に認識できるような措置」との記載について、「例えば」との記載から(ア)または(イ)のいずれかだけに限定したのではなく、「被保険者が保険金受取人や保険金の額等の契約の内容を確実に認識できるような措置」であることを前提に、(ア)または(イ)以外の方法が認められることを確認したい。	被保険者が保険金受取人や保険金の額等の契約の内容を確実に認識できるものであることを前提に、各保険会社の創意工夫による措置が認められると考えます。
41	Ⅱ-3-3-4(1)②(注)	(ア)「書面の交付などを保険会社から行なう」について、被保険者に対して保険会社から行われる措置として、たとえば電子的な掲示、電子メールによる周知等も考えられところである。したがって(ア)「書面の交付など」について、書面の交付に限られないことを確認したい。	書面の交付に限るものではありませんが被保険者が保険金受取人や保険金の額等の契約の内容を確実に認識できるものであることが重要です。
42	Ⅱ-3-3-4(1)②(注)	(イ)「検証可能な具体的な記録」との記載は、保険契約者へ確認を行った結果を、書面または電子ファイルで保存することで、事後的に確認を行なうことができる状態を指していると考えてよいか。	保存すること自体が目的ではなく、例えば内部監査などによる事後の検証に有効に使用できるような状態にしておくということです。

43	II-3-3-4(3)	事業保険における保険金額の設定については、各保険会社が当該保険の目的・趣旨を踏まえ、モラルリスク排除の観点から、合理的な保険引受基準や引受上限金額の基準等を定め、個別契約の引受けにあたり、当該基準等に沿った適切な運営をしなければならないという理解でよいか。また、従業員を被保険者とする場合は、「下記②の規定」に留意しつつ、各保険会社において、個別の特殊性は考慮し得るが保険金額が過大とならないような引受上限額の基準等を定めた上で、当該基準等に沿った適切な運営をしなければならないという理解でよいか。	被保険者等の保護が確保されることを前提に、貴見のとおりと考えますが、各基準の設定や個別の特殊性の考慮に際しては、保険会社が被り得る引受リスク、レピュテーションリスクもあわせて慎重に検討する必要があります。
44	II-3-3-4(3)	保険金額の上限基準の設定に係る「年収、勤続年数、職位や企業の年商や規模などの基準により設定した上限」との記載は、あくまで例示を列挙したものであり、例えば「年収および勤続年数により上限基準を設定する」など、その具体的な基準は各保険会社が適切に基準設定を行い得ると考えてよいか。	被保険者等の保護が確保されることを前提に、貴見のとおりと考えますが、各基準の設定に際しては、保険会社が被り得る引受リスク、レピュテーションリスクもあわせて慎重に検討する必要があります。
45	II-3-3-7(1)(注)	(ア)、(イ)の両方ではなく、どちらか一方(又は(ア)か(イ)と同等の方法)の措置が講じられれば良いとの理解でよいか、確認したい。	被保険者等の保護が確保されていることを前提に、貴見のとおりと考えます。
1-5 保険法関係(態勢整備、危険増加、約款の審査基準)			
46	II-2-7-2(5)⑪	「被保険者による解除請求」に「適切に対応できる態勢」とは、必ずしもシステム対応までを求めるものではなく、社内規則やマニュアルなどによる対応も含まれることを確認したい。	本規定は被保険者保護の観点から設けられているものであり、具体的にどういった対応が適切であるかは各保険会社において被保険者保護の観点から判断されることになるものと考えます。
47	II-3-3-2(2)(注)・(3) (注)、 II-3-3-6(2)(注)・(3) (注)	契約者が理解しやすいよう、「危険増加によって保険料を増額しても保険契約が継続できない(保険期間の途中で終了する)場合がある旨の定めがあるときは、それがどのような場合であるか、 <u>可能な限り具体的に記載すること</u> 」としてはどうか。	記載内容は、保険契約者が保険契約を継続できない場合を十分に理解できるよう具体的なものにすることが必要ですが、原案においても、ご指摘の趣旨を含んでいるものと考えています。
48	II-3-3-2(2)(注)・(3) (注)、 II-3-3-6(2)(注)・(3) (注)	危険増加により保険契約が継続できない場合の記載については、約款で保険者による解除等を想定する場合には、その解除が適切に行われるために必要な情報を注意喚起情報に記載すべきとの趣旨であり、具体的な記載内容は各保険会社が約款に基づき適切に判断すべきとの理解でよいか。	記載内容は、保険契約者が保険契約を継続できない場合を十分に理解できるよう具体的なものにすることが必要です。

49	II-3-3-2(2)(注)・(3) (注)、 II-3-3-6(2)(注)・(3) (注)	約款上、危険増加に関する取扱いを行っていない場合においては、注意喚起情報書面に、その旨(「危険の増加」に関する取扱いを行っていないこと)を記載しなくても問題ない、との理解でよろしいか。	貴見のとおりです。
50	IV	消費者契約法又は既存の裁判例などにも留意して審査を行うことを明示すべき。	貴重なご意見として承ります。 いずれにしても、商品審査にあたっては、引き続き保険契約者等の保護の観点から適切に対応してまいります。
51	IV-1-17(2)	約款の審査基準として「保険契約者等の保護に欠ける条項、不明確な条項、保険契約者等の合理的期待に反する条項等がないか等」自体が基準となるのか、それとも別途具体的な基準があるのかを明らかにしていただきたい。また、「保険契約者等の保護に欠ける条項、不明確な条項、保険契約者等の合理的期待に反する条項等がないか等」については、具体化した内容又は具体例を示されたい。	約款の審査基準は、保険業法5条1項3号及び保険業法施行規則11条に定められており、審査を行うに際しては、監督指針の記載事項に留意しているところです。個々の保険商品の約款については、様々であり、これ以上詳細な基準を示すことは困難であることをご理解下さい。
52	IV-1-17(2)	保険法の片面的強行規定は最低基準に過ぎないことを明示し、また、片面的強行規定に反しない場合であっても、例えば当事者間の権利義務の均衡や、消費者保護の観点から、保険契約者の保護に欠ける場合には、約款を認可しない場合があることを明示すべき。	保険法においては、保険契約者等を保護するために保険契約者等に不利な約款内容を無効とする片面的強行規定が設けられており、当該規定を潜脱するような約款内容となっていないかについて、IV-1-17(1)において、商品審査上留意することとしています。 なお、商品審査にあたっては、引き続き保険契約者等の保護の観点から適切に対応してまいります。
1-6 保険契約の引受け			
53	II-3-3-2(12)③ II-3-3-6(16)④	保険会社としてもできる限り契約者の理解を得るべく努めたい。ただし、保険会社として適切なアンダーライティングを行う必要があり、契約を締結しない場合、何をもって「合理的な理由」となるか当事者間で判断が分かれる場合が想定され、このようなケースにおいては結果として契約者の理解を得るに至らないこともあるが、そのみをもって直ちに保険会社の対応が疑問視されるものでないことを確認したい。 また、この規定はリスク管理に基づく適切な保険引受自体を制限するものではないことを確認したい。	当該規定は、顧客対応に関する一般的な原則を規定したものです。顧客対応は、顧客の理解が得られるための努力がなされていることを前提として適切に行われる必要がありますが、具体的な対応の仕方については、個々の事案によって異なることがあり得ると考えられます。 また、当該規定は、保険引受の判断について規定したものではありません。

54	II-3-3-2(12)③ II-3-3-6(16)④	「可能な限り合理的な理由を説明するなど、顧客の理解が得られるよう努めているか」とあるが、個々の顧客の属性・状況等によっては、説明が困難なケースや、顧客のプライバシー情報等にも留意の上、個人情報保護の趣旨に則り対応が必要なケース等が想定される。それらを踏まえた上での対応が求められている、との理解でよいか。	当該規定は、顧客対応に関する一般的な原則を規定したものです。顧客対応は、顧客の理解が得られるための努力がなされていることを前提として適切に行われる必要がありますが、具体的な対応の仕方については、個々の事案によって異なることがあり得ると考えられます。
55	II-3-3-2(12)③ II-3-3-6(16)④	がん保険のように引き受けない理由を説明することが、即ちが、がんリスクが高いという説明に他ならないこととなり、かえって顧客の不安を煽るようなこととなる場合は、説明を行わないとすることも許容されるかを確認したい。	(54と同じ。)
56	II-3-3-2(12)③ II-3-3-6(16)④	本改正案への対応には、保険会社によって内容は異なるが、社内規定、事務処理、帳簿面の整備等が必要であり、本改正の適用時期については、その準備期間について配慮いただきたい。	保険会社の態勢整備に一定の期間を要することは理解できますが、可能な限り早期に対応することが望まれます。
57	II-3-3-6(13)①	本改正案への対応には、保険会社によって内容は異なるが、社内規定、事務処理、帳簿面の整備、システム対応等が必要であり、本改正の適用時期については、その準備期間について配慮いただきたい。	(56と同じ。)
58	II-3-3-6(13)①	保険会社のリスク管理の観点から、保険契約を締結する場合でも、リスク実態に応じて引受条件(保険金額、免責金額等)を制限することは可能であることを確認したい。	保険契約者等の保護に欠けるおそれのない範囲で、保険会社のリスク管理の観点から、リスク実態に応じて引受条件を制限することは可能であると考えられます。
1-7 損害査定、支払管理態勢			
59	II-3-5-2(2)⑤	約款には詳細に規定されていないことを社内規定等で定めていることがあるが、約款の解釈で消費者とトラブルになった場合、よく社内規定で決められていると回答するのを聞く。社内規定、運用の開示を求められれば、開示する義務を課して欲しい。	仮に、保険会社が、約款の解釈の根拠を社内規定から引用していると保険契約者等に説明するのであれば、保険契約者等の請求に応じて、当該社内規定の内容を開示することが望ましいと考えられます。
60	II-3-5-2(2)	支払漏れを防ぐには、社内に支払い部門をチェックする独立した部門の設置が必要と考える。	ご意見の趣旨は、II-3-5-2(2)における、支払管理部門や内部監査部門等に関する規定に含まれていると考えられます。
61	II-3-5-2(1)	支払いに関する規律は、保険法及び保険業法の規定だけでは必ずしも十分ではないので、各業界団体が制定したガイドラインの内容を吟味して、監督指針又は約款の審査基準(約款規定に盛り込む場合)として	監督指針の改定に際しては、各業界団体のガイドラインも参考にしてまいりたいと考えています。

		取り組んでいくべき。	
62	Ⅱ-3-5-2	支払いに関する規律は、できれば保険業法(あるいは、同施行令・同規則)を改正して法令に明示していくべき。	貴重なご意見として承ります。
63	Ⅱ-3-5-2	事故の通知を単なる問い合わせとして処理したり、請求案内を欠いたまま調査を実施したりしている例もあるようであり、この点について十分な監督が必要。	保険会社の監督に際して留意してまいりたいと考えています。
64	Ⅱ-3-5-2	「(支払わないこととなる場合にはその旨の通知)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」とあるが、支払わないこととなる場合は、保険契約者等の保護に十分留意し、不適切な不払いが生じないよう慎重な調査が求められる上、不当不正請求等に対しては厳正な対応を行う必要があることに十分留意しつつ、必要かつ十分な調査を行う必要があるため、支払う場合以上に所要日数がかかる場合があることをご理解いただきたい。	保険金を支払わないこととなる場合には、事案によっては慎重な判断が求められ、一定の時間を要する場合もあると考えられます。
65	Ⅱ-3-5-2	生命保険協会の自主ガイドラインが、ガイドラインどおりに、適切に実施されているか否かの調査、検証が必要である。 また、そもそもガイドラインの内容が十分なものであるかを検討する必要がある。	貴重なご意見として承ります。
66	Ⅱ-3-5-2	保険者(及びその委託先である調査会社)にあつては、公正な調査を行い、顧客側の対応を不審であるとする資料ばかりを集めるのではなく、保険契約者の請求の正当性を基礎付ける事情をも確認・収集すべきことを留意点として監督指針上明示すべき。	Ⅱ-3-5-2(2)⑤ク。(ア)において、「保険金等の支払可否の判断にあつては、立証責任が保険会社側にあるか、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」と規定しており、ご意見の趣旨は当該規定に含まれているものと考えられます。
2 保険会社の業務継続体制の構築			
67	Ⅱ-3-12	従来の「危機管理態勢」が「業務継続体制(BCM)」と変更されたが、この変更は、従来の危機管理態勢を否定するものではない、との理解でよいか。	今回の改正は、各保険会社がこれまでに構築してきた危機管理態勢を否定するものではなく、想定されるリスクの種類等が多様性を増している環境下、それらのリスクにも対応して業務を継続していくことが重要であることから、各社の体制の整備を促していくためのものです。
68	Ⅱ-3-12-2(2)	想定される危機の事例としてテロ・戦争などが追加されているが、想	各保険会社が想定する危機の内容や業務の実態等を踏まえ、適宜

		定される危機の事例ごとにマニュアルを策定することが必ずしも求められているわけではない、との認識でよいか。	適切に業務継続に必要な体制を構築していただきたいと思います。
69	Ⅱ-3-12-2(2)	<p>直前の項目を確認のうえでの議論であるが、今回追加された内容の体制を新たに整備し直すためには、取締役会による承認等が必要である等、相応の期間が必要と思われ、本改定と同時に体制整備を行うことは、かなりの困難を伴うことが想定される。</p> <p>そのため、今回の改定の趣旨としては、指針に沿った体制整備に向けて各社が取り組んでいくことを促し、求めること、であるとの認識でよいか。</p>	各保険会社の体制の整備に一定の期間を要することは理解できますが、可能な限り早期に対応することが望まれます。
70	Ⅱ-3-12-2(2)	業務継続計画(BCP)については、コンピューターシステム及びそのバックアップ体制・要員体制等、膨大なコストを要する内容であり、また、関連外注企業等業務単位のサプライチェーン全体の稼動・事業継続を担保できない限り、十全な維持を図ることができない。よって、改定日同日からの実効性を伴う態勢の整備は困難と考えられることから、態勢整備の進捗状況の動の実態についても評価していただきたい。	(69と同じ。)
71	Ⅱ-3-12-2(2)	会社の規模等によっても整備すべき業務継続の態勢が異なる点について配慮いただきたい。	(68と同じ。)
72	Ⅱ-3-12-2(2)	「業務継続体制が、内部監査、外部監査など独立した主体による検証を受けているか」とあるが、「内部監査、外部監査など独立した主体」とは、例えば、社内組織であれ、業務執行部門などから独立した組織であれば、検証を行う主体として十分であるとの認識でよいか。	ご質問で想定されている組織が検証機能を十分に発揮していることが前提となりますが、社内組織であれ、業務執行部門などから独立した組織であれば、検証を行う主体として適格であると考えます。
73	Ⅱ-3-12-2(2)	(2)「エ. 業務継続計画の策定及び重要な見直しを行うにあたっては、取締役会による承認を受けているか。」について、取締役会の役割を執行役員会や常務会等の一部委任している場合など、個社の体制に応じて幅を持たせるべきと考えます。	保険契約者等の安全・安心や多様なリスク管理のニーズに応える役割を各保険会社は担っていることに鑑み、業務継続計画の策定や重要な見直しについては、取締役会による承認が必要だと考えます。

3 四半期開示等における開示の充実

74	Ⅲ-2-17-2(1)③	<p>この規定は、保険業法施行規則(平成八年二月二十九日大蔵省令第五号)(以下、規則といいます。)第五十九条の七を根拠とするものと思料します。この場合、規則第五十九条の七は法律の委任がない内閣府令として、内閣府設置法(平成十一年七月十六日法律第八十九号)第七条第四項の規定により、「罰則を設け、又は義務を課し、若しくは国民の権利を制限する規定を設ける」ものでないものと思料します。</p> <p>したがって、本件に係る事項については、保険業法(平成七年六月七日法律第五号)第二百二十八条、第二百二十九条、第三百二十二条、第二百条、第二百一条、第二百四条、第二百五条、第三百十七条第一項の二のそれぞれの規定が適用されないものと理解します。</p>	<p>今回の改正は、利用者や投資家が適切な判断が行えるよう、ソルベンシー・マージン比率など特に重要なものについての開示を、各保険会社に促すことを趣旨としたものです。</p> <p>他方、保険業法 111 条 6 項(199 条において準用する場合を含む。以下同じ。)には、「保険会社は、(中略)保険契約者その他の顧客が当該保険会社及びその子会社等の業務及び財産の状況を知るために参考となるべき事項の開示に努めなければならない」と規定されており、今回の改正箇所は、この規定の遵守状況を監督する際の留意点を示したものです。</p> <p>したがって、本件に係る事項については、保険業法 128 条等の規定の適用が一律に排除されるものではありません。</p>
75	Ⅲ-2-17-2(1)③	<p>四半期決算におけるソルベンシー・マージン比率の開示にあたっては、算出の基礎となる財務諸表が、一部、簡便的な手法により作成されていることや開示の迅速性の観点などを踏まえ、各社が妥当と考える手法(例えば重要性が高くないと考えられる項目における簡便化など)による開示も認められると考えてよいか。</p>	<p>ソルベンシー・マージン比率の開示にあたっては、基本的には正当な計算に基づく数値を開示すべきですが、四半期開示の場合には、その趣旨に鑑み、契約者等に重要な誤認を生じさせるおそれのない限りにおいて、簡便法などの代替的な計算方法による数値の開示も許容されると考えています。</p> <p>なお、代替的な方法に基づく数値を開示する場合には、当該手法の概要や計算の前提条件を注記するなど、契約者等が開示内容を正しく理解できるよう配慮が必要と考えられます。</p>
4 保険会社の業務範囲の明確化			
76	Ⅲ-2-15-1(1)(注 4)	<p>「事務支援業務」には、例えば以下のようなものが含まれるとの理解でよいか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務書類の取次ぎ ・従業員の教育・管理 ・顧客からの申込書等の書類の点検 ・法定帳簿作成の支援 ・事務のシステム化の支援 ・営業推進活動の支援 	<p>ご提示の各業務については、保険会社が当該業務を行っている場合には、原則として「事務支援業務」に含まれると考えられます。</p>

77	Ⅲ-2-15-1(1)(注4)	保険会社の「その他付随業務」の趣旨に鑑み個別・適切に判断する必要があるが、営業推進に資する種々のツールの作成・提供や、顧客に提供する商品等の選定に関し推奨、アドバイスすることも事務支援業務に含まれうるとの理解でよろしいか。	(76と同じ。)
5-1 その他(募集人の資質向上、募集人試験)			
78	Ⅱ-3-3-1 Ⅱ-3-3-6	契約内容の複雑さや長期契約、いざというときの備えである商品の性質から、正確に、確実に商品の内容を説明し、消費者に適した商品を勧める必要がある。そのためには法的根拠を持った試験等を実施する等で募集人のレベルを上げるための努力をすべき。	貴重なご意見として承ります。
79	Ⅱ-3-3-1 Ⅱ-3-3-6	募集人の継続的な教育を実施し、その都度試験し、一定能力以上のものでなければ募集ができないような制度が不可欠。また、試験のハードルも高くすべき。	貴重なご意見として承ります。
80	Ⅱ-3-3-1 Ⅱ-3-3-6	募集人の資質向上についてどのように行っているか明確にしてほしい。	(ご参考として)募集人の資質向上については、生命保険協会、日本損害保険協会が各ホームページにおいて保険業界の自主的な取組みを説明しています。
81	Ⅱ-3-3-1 Ⅱ-3-3-6	募集人の資質向上について法律上の資格を設けてほしい。各社独自で資質向上に取り組んでいるが、それは統一された基準で行われることが望ましい。	貴重なご意見として承ります。
82	Ⅱ-3-3-1 Ⅱ-3-3-6	生命保険募集人の質の向上のために、法的根拠を持った業界統一の試験制度の創設を要望	貴重なご意見として承ります。
83	Ⅱ-3-3-1 Ⅱ-3-3-6	募集人の資質向上のためには、各保険会社任せの形式的な研修や試験制度では足りない。宅建主任者のような国家試験の検討を望みたい。	貴重なご意見として承ります。
84	Ⅱ-3-3-1 Ⅱ-3-3-6	募集人のより一層の素質向上が望まれ、生命保険一般過程試験と登録要件の見直しが必要と考える。	貴重なご意見として承ります。
5-2 その他(募集時における契約関係書類・商品の簡素化)			
85	Ⅱ-3-3-2 Ⅱ-3-3-6	募集時における配布書面を必要最小限にし、その内容については理解しやすい表現にするなど、契約者サイドに則した書面の提供を望む。	貴重なご意見として承ります。

86	Ⅱ-3-3-2 Ⅱ-3-3-6	募集時における書面は保険会社、契約者双方にとって過重な負担となっているが、契約者にとってはどの書面がよりどころとなるものか分からなくなっているという本末転倒な状況となっている。	貴重なご意見として承ります。
87	Ⅱ-3-3-2 Ⅱ-3-3-6	募集時に交付される文書が多いことは、保険契約者にとっても保険内容を理解しトラブルを避けるには、どの文書が重要なかがわかりにくく混乱する可能性がある。	貴重なご意見として承ります。
88	Ⅱ-3-3-2 Ⅱ-3-3-6	契約概要、注意喚起情報、意向確認書の内容にだぶりが多く、帳票が形骸化していて分かりにくい。その根底にあるのは商品の複雑さで、繰り返し情報を与えられても、整理ができない。消費者が整理できる程度に、商品を簡素化する必要がある。	貴重なご意見として承ります。
89	Ⅱ-3-3-2 Ⅱ-3-3-6	契約のしおり、約款、意向確認書、注意喚起情報等々、契約に関する書類が多すぎる。とても読み込める量ではない。重複を避け、分かりやすい物にすべき。そのためには、契約内容、商品を簡素化する必要があるのではないか。	貴重なご意見として承ります。
90	Ⅳ	保険商品が契約者に分かりやすいシンプルな商品であるべき。	保険商品は、保険会社の経営判断により、開発されるものですが、各保険会社は商品開発にあたり法令上の審査基準(保険業法5条3号ニ「保険契約者等の権利義務その他保険契約の内容が、保険契約者等にとって明確かつ平易に定められたものであること」、保険業法施行規則11条1号「保険契約の内容が保険契約者等の需要及び利便に適合した妥当なものであること」)等を遵守して契約者に分かりやすい商品を提供していく必要があるものと考えます。
91	Ⅳ	商品が多様化して分かりにくい。シンプルな商品にしてほしい。	(90と同じ。)
92	Ⅱ-3-3-2 Ⅱ-3-3-6	注意喚起情報における「損失が生ずることとなるおそれがあること」については、具体的な数字で計算した例を挙げ、損失の大きさ、額を提示して説明するという注意書きを入れて欲しい。	貴重なご意見として承ります。
5-3 その他			
93	Ⅳ	公益法人改革関連3法により、Ⅳ-2(1)の「公益法人」について変更しているが、Ⅳ-3-1(1)においても「公益法人」が規定の一部に使用されて	貴見のとおりです。

		いる。同関連3法の施行後においても、監督指針の同号に規定される「公益法人」は、従来と同様に、公益性を有した同関連3法に基づく法人及び特別法に基づいて設立される法人が対象であることを確認したい。	
94	IV	責任開始前発症不担保条項については、保険契約者の合理的期待を裏切ることのないよう、自覚症状のない場合の不適用、告知がなされたときの取扱いの明確化及び主張時期の制限等につき約款において適切な措置を講じるよう明記すべき。	ご指摘については、生命保険協会がまとめた「保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドラインⅡの6.(2)ハ. 契約(責任開始)前発病の責任・情報提供」に説明のあるとおり、ご契約のしおり等で契約(責任開始)前発病でお支払いできない場合を分かりやすく説明・解説するとともに注意喚起情報等で情報提供の充実を図る必要がある、とされており、契約時における保険契約者等への十分な説明が必要であるものと考えます。
95	IV	保険約款の開示(少なくともウェブサイトでの開示)を義務付けるべき。	保険約款の開示については、保険契約者が適切に保険商品の選択を行えるように、主たる保険商品の約款を開示することは望ましいと考えております。 お寄せ頂いたコメントについては貴重なご意見として承ります。
96	IV	保険者が約款(特に家計保険の場合)の制定・変更するにあたっては、消費者団体等から保険契約者側の意見を聴取の上、その意見を踏まえて条項を定めるよう推奨されたい。また、商品審査にあたっては、事前の消費者団体等から出された意見、あるいは、商品審査に際して実施する消費者団体等の意見を考慮するという扱いを検討されたい。	貴重なご意見として承ります。
97	Ⅱ-2-7-2	(5)⑫中「Ⅱ-3-10システムリスク管理態勢」は「Ⅱ-3-11システムリスク管理態勢」が正しい。	ご指摘のとおり修正します。 なお、平成21年1月30日に公表した保険会社向けの総合的な監督指針の一部改正(平成21年6月1日施行)において、「Ⅱ-3-13システムリスク管理態勢」とさらに改正されます。
98	Ⅱ-3-5-1-2	改正案の下記部分で①～③(略)とあるのは①～④(略)、④とあるのは⑤が正しいと思います。	平成20年12月6日に公表した保険会社向けの総合的な監督指針の一部改正において、Ⅱ-3-5-1-2(14)中、③を追加する改正を行っておりますが、当該改正は本年4月1日から施行されているため、パブリックコメントでお示しした新旧対照表の現行の部分には反映させておりません。なお、今回の新旧対照表には反映しておりますので、ご参照ください。

			い。
99	Ⅲ-1-7 ほか	保険会社向けの総合的な監督指針改正案と少短業者向け監督指針改正案中の文言との整合を図るべき。	ご指摘を踏まえ、修正します。
100	Ⅳ	(2)中、「Ⅱ-2-5-7(5)⑪」は「Ⅱ-2-7-2(5)⑪」が正しい	ご指摘のとおり修正します。

提出されたコメントの概要とコメントに対する金融庁の考え方
 (少額短期保険業者向けの監督指針改正案)

番号	該当箇所	コメントの概要	金融庁の考え方
1	V	<p>公表された掲記の改正案中Vの最終段落を見ると、特例民法法人が新たに保険業を開始することができることが前提となっているように読めます。</p> <p>一方、これに関連する保険業法附則第15条第1項では、改正保険業法施行の際に特定保険業を行っている法人についてのみ、株式会社又は相互会社でないことを少額短期保険業者の登録拒否事由としないこととなっているため、特例民法法人又は特例民法法人が移行した新法人がその法人格のまま少額短期保険業者登録を受けることはできないように思われます。</p> <p>また、新法人への移行前の特例民法法人についても、附則第5条第1項により、保険業を行うことができるのは改正法施行の際に特定保険業を行っているものに限られているように思われます。</p> <p>これらの法文との関係において、掲記改正案の上記箇所はどのように理解すればよろしいでしょうか。</p>	改正法施行後に特例民法法人として新たに保険業を開始することができるとの誤解を招くことのご指摘を踏まえ、修正いたします。
2	V	<p>特例民法法人が当該法人として免許又は登録できるかの誤解を招くので、「したがって、当該特例民法法人が新法人移行登記後も当該法人として引受事業を継続するためには、移行登記前に少額短期保険業者の登録を行う必要があることにも留意が必要である。」とすべき。</p>	(1と同じ。)
3	IV	<p>(1)中「法第272条の4第1項第5号等」を保険会社向けの監督指針に倣い、「法第272条の4第1項第5号(以下、IVにおいて「審査基準」という。)」とすべき。(審査基準は具体的に示すべき。)</p>	ご指摘を踏まえ、修正いたします。
4	Ⅲ-1-7-3	<p>保険会社向け監督指針との整合を図るため、(1)①中「相談・苦情等の分析」とすべき。</p>	ご指摘のとおり修正いたします。
5	IV	<p>(2)中、「Ⅱ-2-7-2(3)⑦」は「Ⅱ-2-5-2(3)⑦」が正しい</p>	ご指摘のとおり修正いたします。