

コメントの概要及びコメントに対する金融庁の考え方

No.	コメントの概要	金融庁の考え方
1	<p>障がい者対応を手厚くするという方針は同意できる部分である。</p> <p>一方で、意思確認の手法については、保険会社の工夫もゼロではないが、具体的な方法を明示いただきたい。</p> <p>保険会社では意思確認したとしても、後日関係者から苦情が発生する等、トラブルの元となることが考えられる。</p> <p>「所定の手続き」を明示いただくことで、同様の苦情減少に繋がると考えられるためご検討くださいますようお願いいたします。</p>	<p>意思確認の具体的な方法は、一義的には、障がい者等が行おうとする手続きに応じて、保険会社等が定める方法で行われるものと考えます。</p> <p>なお、今回の監督指針の改正では、保険会社等によって視覚や聴覚に障がいのない者等と同等のサービスが提供されるよう、障がい者等に対する合理的配慮の提供の態様を例示として記載しています。</p>
2	<p>これまで、各保険会社においては、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成 25 年法律第 65 号)」に定める、障がい者に対する不当な差別的取扱いの禁止および合理的配慮の努力義務を踏まえ、障がい者等に配慮した取組みを進めてきたと認識している。今回の改正は、各保険会社が行っている取組みを具体的な視点として示すことによって、各保険会社の取組みを定着させ、さらに、より一層の取組みを期待するものであると認識している。</p> <p>一方で、各保険会社が提供する商品種類・内容等、事業の特性や募集チャネルは様々であり、一律の対応はなじまないと認識している。</p> <p>そのため、(2)業務運営態勢に記載の各項目に記載の対応方法は、「例えば、下記①～⑥のような方策を行うなどの取組みがなされているか。」などとあるようにいずれも例示であり、字義どおりの対応が求めら</p>	<p>保険会社等は、障がい者等に対して、不当な差別的取扱いの禁止および合理的配慮の提供の努力義務を遵守した対応が求められています。</p> <p>今回の監督指針の改正は、障がい者等に対する合理的配慮の提供の態様を例示したものであり、貴見のとおり、保険会社等の商品種類・内容等、事業の特性や募集チャネルなどの特性等に応じた適切な判断・対応が求められます。</p>

	<p>れるものではなく、各保険会社においては、同法の努力義務の趣旨や監督指針の内容等を十分に踏まえた上で、自社の商品種類・内容等、事業の特性や募集チャネル等に基づいて判断・対応することが求められる、との理解でよいか。</p>	
3	<p>「複数の職員等が代読内容を確認したという事実を記録として残すこととしているか」という例示において記録を残す対象として意図している対象取引は、顧客との日常的なやり取りまでも含むものではなく、保険契約の締結や各種保全手続きを指している、との理解でよいか。</p> <p>また、同例示において、「複数の職員等による確認」を求めている趣旨は、牽制を働かせることにより代読が適切に行われることを担保するためのものと理解している。一方で、生命保険業における主要な販売チャネルの1つである営業職員チャネルでは往訪型が中心であり、「保険募集人が代読を行い、その内容を本社等の職員が事後的に確認する」場合も、代読が適切に行われることが担保されていれば趣旨を満たす、との理解でよいか。</p>	<p>「代読内容を確認したという事実を記録として残す」対象として想定している取引は、顧客とのやり取り全てではなく、保険契約の締結や各種保全・支払など、顧客に明確な意思決定が求められる手続きを指しています。</p> <p>また、「複数の職員等による確認」は、障がい者等に対する合理的配慮の提供の態様を例示したものです。ご意見にある「保険募集人が代読を行い、その内容を本社等の職員が事後的に確認する」場合を含め、保険会社等は、その特性等に応じ、障がい者等に対する代読が適切に行われることが担保されるよう、適切に判断・対応することが求められます。</p>
4	<p>「2-4-11-2 主な着眼点」で記載された事項については、あくまで事例であり、各社の規模や商品性及び募集方法に応じて適した対応を行うことでよいか。</p> <p>また、2-4-11-1 意義記載の「障害を理由とする差別の解消に関する法律」の「合理的配慮」の主旨に鑑み、過度の負担を課さない範囲での適切な対応を行うことでよいか。</p>	<p>貴見のとおりです。</p> <p>保険会社等は、その規模や商品性及び募集方法などの特性を考慮のうえ、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(平成25年法律第65号)や、「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」(平成28年告示第3号)の各規定に基づき、障がい者等に対する合理的配慮を提供するため適切な対応が求められます。</p>

5	<p>今回の改正内容においては対面募集を想定した事例が見受けられるが、対面募集を行わず、通信販売による募集やウェブページ上での募集を行う社も存在する。そのようなケースには、合理的配慮の範囲内で対応を検討するという理解でよいか。</p>	<p>貴見のとおりです。 対面、非対面といった募集方法の特性を考慮のうえ、障がい者等に対して合理的配慮を提供するため適切な対応が求められます。</p>
6	<p>代理店である保険募集人は、取扱保険会社が定める規定に基づき代筆・代読等の「合理的配慮」を行うとの理解でよいか。</p>	<p>代理店である保険募集人は、障がい者等に対して、不当な差別的取扱いの禁止および合理的配慮を遵守した業務運営が求められます。また、個別の保険取引に関する実務においては、「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」(平成28年告示第3号)の各規定の内容を踏まえた上で対応することが求められます。代理店である保険募集人は、その具体的な取扱いにあたって、各代理店の業務特性を考慮した内部規程・マニュアル等を整備することが望まれます。</p>
7	<p>代理店である保険募集人は、保険取引以外の業務において、既に障がい者等に対する代筆・代読等の「合理的配慮」を行うための規定・マニュアル等を整備している場合、これら規定等に基づく取扱いも許容されるとの理解でよいか。</p>	
8	<p>「視覚や聴覚に障がいのない者等と同等のサービス」について、具体的にどのような観点から「同等」か否かを評価するのか。</p>	<p>「同等」か否かは、個別の事案ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益(例:安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等)の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断するものと考えます。</p>
9	<p>「自筆が困難な障がい者等」には、手足等の障がいのみでなく視覚障がい者等も含んでいるとの理解でよいか。</p>	<p>ご理解のとおりです。</p>
10	<p>特定保険契約の申込みであっても、本着眼点記載の事例と同等の取組みをすればよいとの理解でよいか。</p>	<p>特定保険契約に係る手続きについても、「主な着眼点」に記載の例示を参考に、商品特性に応じた適切な対応が求められることは、特定保険契約以外の保険契約と異なるものではありません。</p>

11	<p>特定保険契約に関しても、自筆困難者からの申込みが「口頭による意思表示」に当たる場合、「複数の職員等が確認し、確認した記録を残すこと」は、「自筆困難者の保護を図ることになる」との考えであると理解してよいか。</p>	<p>「複数の職員等が確認し、確認した記録を残すこと」は、障がい者等に対する合理的配慮の提供の態様を例示したものです。特定保険契約についても、自筆困難者からの申込みが「口頭による意思表示」に当たる場合は、「主な着眼点」に記載の例示を参考に、商品特性に応じた代筆時の適切な対応が求められます。</p>
12	<p>「口頭での保険取引の申込み」に際し職員等が代筆したとき、必ずしもその経緯の録音までは求められないと理解でよいか。</p>	<p>今回の改正案は、障がい者等に対する合理的配慮の提供の態様を例示したものです。ご意見にある実務上の詳細な取扱いについては、障がい者等に対する代筆・代読等が適切に行われることが担保</p>
13	<p>視覚障がい者への代読について、予め承諾を得たうえで、事前に内容を録音した電子媒体を交付することも許容されるのか。</p>	<p>されるかという観点から、保険会社等のみならず、代理店である保険募集人において、適切に判断・対応していただくものと考えています。</p>