

保険会社向けの総合的な監督指針 新旧対照表

改正案	現行
<p>II 保険監督上の評価項目</p> <p>II-4 業務の適切性</p> <p>II-4-11 <u>障がい者等への対応</u></p> <p>II-4-11-1 意義</p> <p><u>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）により、事業者には、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の努力義務が課せられており、保険会社及び保険募集人はこれを遵守する必要がある。</u></p> <p><u>また、保険会社及び保険募集人は、成年後見制度等の対象でなく意思表示を行う能力がありながら、視覚・聴覚や身体機能の障がいのために保険取引における事務手続き等を単独で行うことが困難な者（以下、「障がい者等」という。）に対しても、視覚や聴覚に障がいのない者等と同等のサービスを提供するよう配慮する必要がある。</u></p> <p>II-4-11-2 主な着眼点</p> <p>(1) 総論</p> <p>① 「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、適切に対応しているか。</p> <p>② <u>保険会社の取引に係る手続きにおいて、障がい者等の保険取引の利便性を向上させるよう努めているか。</u></p> <p><u>また、保険会社の新しい手続きの導入の場合に、必要に応じて、障がい者等に配慮した仕様を検討しているか。</u></p>	<p>II 保険監督上の評価項目</p> <p>II-4 業務の適切性</p> <p>II-4-11 <u>障害者への対応</u></p> <p>II-4-11-1 意義</p> <p>障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律により、事業者には、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の努力義務が課せられており、保険会社はこれを遵守する必要がある。</p> <p>II-4-11-2 主な着眼点</p> <p><u>障害者への対応に当たって、「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 年金融庁告示第 3 号）の各規定に則った適切な対応を実施しているか。</u></p>

改正案	現行
<p>③ <u>保険会社が、障がい者等に配慮した取組みを推進するにあたっては、国及び地方自治体などにおける障がい者支援に係る施策を確認し、必要に応じて、保険会社のサービスにおいても利用するなどしているか。</u></p> <p>④ <u>障がい者等から保険会社又は保険募集人に対し、意見（相談、苦情を含む。）があった場合、それらを踏まえた取組みを行うよう努めているか。また、障がい者等からの意見を完全に実現できない場合であっても、代替策を検討するなどしているか。</u></p> <p>(2) <u>業務運営態勢等</u> <u>障がい者等への対応状況を把握・検証の上、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。</u></p> <p>① <u>自筆が困難な障がい者等への代筆について</u> <u>障がい者等のうち自筆が困難な者（以下、「自筆困難者」という。）から、口頭で保険取引の申込みがあった場合、保険会社の職員又は保険募集人（以下、Ⅱ-4-11-2において「職員等」という。）が代筆したときは、例えば、複数の職員等が確認したうえで、その確認をしたという事実を記録として残すなど、自筆困難者の保護を図ったうえで、代筆を可能とする旨の社内規則を整備し、十分な対応をしているか。</u> <u>なお、自筆困難者からの当該申込みは「口頭による意思表示」に当たると考えられるため、取引関係書類への代筆は、当該申込みに係る意思表示の範囲内に限られることに留意する必要がある。</u></p>	<p><u>また、対応状況を把握・検証の上、対応方法の見直しを行う等、必要な内部管理態勢が整備されているか。</u></p>

改正案	現行
<p>② <u>視覚に障がいがある者への代読について</u> <u>視覚に障がいがある者から要請がある場合は、例えば、職員等が、当該者に係る取引関係書類を代読する規定を整備しているか。その際、個人情報の漏洩を防ぐとともに、複数の職員等が代読内容を確認したうえで、その確認をしたという事実を記録として残すこととしているか。</u></p> <p>③ <u>本人特定事項の確認について</u> <u>本人確認書類として障がい者手帳が利用されている場合は、本指針「II-4-5 顧客等に関する情報管理態勢」を参照する。</u></p> <p>④ <u>情報発信について</u> <u>障がい者等に配慮した取組み等の内容について、例えば、保険会社が、障がい者等の視覚・聴覚等で認識されるよう、情報発信に努めているか。</u> <u>また、障がい者等に配慮した取組みを行っている場合、その事例をCSR（本指針「II-5-2 企業の社会的責任（CSR）についての情報開示等」を参照のこと）事例として積極的に公表することが望ましい。</u></p> <p>⑤ <u>相談・苦情対応について</u> <u>本監督指針「II-4-3 苦情等への対応（金融ADR制度への対応も含む。）」を参照することとする。</u> <u>特に、障がい者等から、自立した日常生活及び社会生活を確保することに係る業務に関わる相談・苦情等を受けた場合、その改善に向けた検討や取組みを行うよう努めているか。</u></p>	

保険会社向けの総合的な監督指針 新旧対照表

改正案	現行
<p>⑥ <u>研修等について</u> <u>保険会社として、障がい者等に配慮した取組みのために整備した態勢の実効性を確保するため、顧客対応を行う全役職員及び保険募集人に対し、障がい者等に配慮した態勢について研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）により周知しているか。</u></p> <p>Ⅱ-4-11-3 監督手法・対応 日常の監督事務や、<u>障がい者等</u>からの苦情等を通じて把握された保険会社における<u>障がい者等</u>への対応に係る課題については、深度あるヒアリングを行うことにより内部管理態勢の整備状況を確認することとする。</p> <p>また、保険会社の内部管理態勢の整備状況に疑義が生じた場合には、必要に応じ、報告（法第128条に基づく報告を含む。）を求めて検証することとする。当該整備状況に問題が認められる場合には改善を促すこととする。</p>	<p>Ⅱ-4-11-3 監督手法・対応 日常の監督事務や、<u>障害者</u>からの苦情等を通じて把握された保険会社における<u>障害者</u>への対応に係る課題については、深度あるヒアリングを行うことにより内部管理態勢の整備状況を確認することとする。</p> <p>また、保険会社の内部管理態勢の整備状況に疑義が生じた場合には、必要に応じ、報告（法第128条に基づく報告を含む。）を求めて検証することとする。当該整備状況に問題が認められる場合には改善を促すこととする。</p>