

保険会社向けの総合的な監督指針 新旧対照表(案)

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-4-4 顧客保護等</p> <p>II-4-4-1 顧客に対する説明責任、適合性原則</p> <p style="padding-left: 40px;">II-4-4-1-3 特定保険契約における適合性原則</p> <p><u>保険会社、保険募集人及び保険仲立人(以下、II-4-4-1-3において「保険会社等」という。)</u>は、<u>準用金融商品取引法第40条第1号及び第37条の3第2項の規定に基づき、特定保険契約の販売・勧誘にあたっては、顧客の知識、経験、財産の状況及び特定保険契約を締結する目的を的確に把握のうえ、顧客属性等に則した適正な販売・勧誘の履行を確保する必要がある。</u></p> <p><u>さらに、金融商品販売業者等(金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律第3条第3項に規定する金融商品販売業者等をいう。)</u>である保険会社等については、<u>同法第4条の規定に基づき、同条第1項に掲げる重要事項についても、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引の目的に照らして当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度により、説明をする必要があることに留意するものとする。</u></p> <p>そのため、<u>保険会社等は、特定保険契約を販売・勧誘する前提と</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-4-4 顧客保護等</p> <p>II-4-4-1 顧客に対する説明責任、適合性原則</p> <p style="padding-left: 40px;">II-4-4-1-3 特定保険契約における適合性原則</p> <p><u>保険会社及び保険募集人は、準用金融商品取引法第40条第1号及び規則第234条の27第1項第3号の規定に基づき、特定保険契約の販売・勧誘にあたっては、顧客の知識、経験、財産の状況及び特定保険契約を締結する目的を的確に把握のうえ、顧客属性等に則した適正な販売・勧誘の履行を確保する必要がある。</u></p> <p style="text-align: center;">(新設)</p> <p>そのため、<u>保険会社及び保険募集人は、特定保険契約を販売・勧</u></p>

して、特定保険契約の内容を適切に把握するための体制を確立する必要がある。また、顧客の属性等を的確に把握し得る顧客管理体制を確立することが重要である。さらに、特定保険契約の内容が顧客の属性等に適合することの合理的根拠があるかどうかの検討・評価を行うことが必要である。その上で、顧客に対してこのような合理的根拠を欠く販売・勧誘や、不適当な販売・勧誘が行われないように注意する必要がある。

以上を踏まえ、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。なお、販売・勧誘の方法としては、営業店に来訪した顧客への勧誘、電話による顧客への勧誘、インターネットを利用した勧誘等の様々な方法が考えられるところであるが、それぞれの特性に応じた適切な販売・勧誘の方法を検討する必要があることもあわせて留意する。

(注1) 団体保険又は団体契約、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本項目の対象としない。ただし、当該団体に対して準用金融商品取引法第40条第1号の規定に従った販売・勧誘を行う必要があることに留意すること。

(注2) 顧客の意向を把握・確認することは適合性原則の遵守にあたって重要となるため、Ⅱ-4-2-2(3)「法第294条の2関係(意向の把握・確認義務)」も適宜参照すること。

(1) 特定保険契約の内容の適切な把握

保険会社等が販売・勧誘する個別の特定保険契約について、そのリスク、リターン、コスト等の顧客が特定保険契約の締結を行う上で必要な情報を十分に分析・特定しているか。その上で、当該特定保険契約の特性等に応じ、研修の実施、顧客への説明書類の

誘する前提として、特定保険契約の内容を適切に把握するための体制を確立する必要がある。また、顧客の属性等を的確に把握し得る顧客管理体制を確立することが重要である。さらに、特定保険契約の内容が顧客の属性等に適合することの合理的根拠があるかどうかの検討・評価を行うことが必要である。その上で、顧客に対してこのような合理的根拠を欠く販売・勧誘や、不適当な販売・勧誘が行われないように注意する必要がある。

以上を踏まえ、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。なお、販売・勧誘の方法としては、営業店に来訪した顧客への勧誘、電話による顧客への勧誘、インターネットを利用した勧誘等の様々な方法が考えられるところであるが、それぞれの特性に応じた適切な販売・勧誘の方法を検討する必要があることもあわせて留意する。

(注1) 団体保険又は団体契約、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本項目の対象としない。ただし、当該団体に対して準用金融商品取引法第40条第1号の規定に従った販売・勧誘を行う必要があることに留意すること。

(注2) 顧客の意向を把握・確認することは適合性原則の遵守にあたって重要となるため、Ⅱ-4-2-2(3)「法第294条の2関係(意向の把握・確認義務)」も適宜参照すること。

(1) 特定保険契約の内容の適切な把握

保険会社及び保険募集人が販売・勧誘する個別の特定保険契約について、そのリスク、リターン、コスト等の顧客が特定保険契約の締結を行う上で必要な情報を十分に分析・特定しているか。その上で、当該特定保険契約の特性等に応じ、研修の実施、顧客への

整備などを通じ、販売・勧誘に携わる保険募集人が当該情報を正確に理解し、適切に顧客に説明できる体制を整備しているか。

(2) 顧客の属性等の的確な把握、効果的活用及びその管理の徹底

① 保険会社等は、特定保険契約の販売・勧誘にあたり、例えば以下の情報を顧客から収集しているか。また、保険会社等は、既契約者に対する新たな特定保険契約の販売・勧誘に際して、当該情報(アを除く。)が変化したことを把握した場合には、顧客に確認を取ったうえで、登録情報の変更を行うなど適切な顧客情報の管理をおこなっているか。

ア. 生年月日(顧客が自然人の場合に限る。)

イ. 職業(顧客が自然人の場合に限る。)

ウ. 資産、収入等の財産の状況

エ. 過去の金融商品取引契約(金融商品取引法第 34 条に規定する「金融商品取引契約」をいう。)の締結及びその他投資性金融商品の購入経験の有無及びその種類

オ. 既に締結されている金融商品の満期金又は解約返戻金を特定保険契約の保険料に充てる場合は、当該金融商品の種類

カ. 特定保険契約を締結する動機・目的、その他顧客のニーズに関する情報

② 保険会社等は、特定保険契約の販売・勧誘にあたり、顧客から収集した①の情報の内容に則して適切な勧誘を行っており、当該顧客の保護に欠けることとなっていないか。

③ 保険会社等は、準用金融商品取引法第 37 条の 3 第 1 項の規

説明書類の整備などを通じ、販売・勧誘に携わる保険募集人が当該情報を正確に理解し、適切に顧客に説明できる体制を整備しているか。

(2) 顧客の属性等の的確な把握、効果的活用及びその管理の徹底

① 保険会社及び保険募集人は、特定保険契約の販売・勧誘にあたり、例えば以下の情報を顧客から収集しているか。また、保険会社及び保険募集人は、既契約者に対する新たな特定保険契約の販売・勧誘に際して、当該情報(アを除く。)が変化したことを把握した場合には、顧客に確認を取ったうえで、登録情報の変更を行うなど適切な顧客情報の管理をおこなっているか。

ア. 生年月日(顧客が自然人の場合に限る。)

イ. 職業(顧客が自然人の場合に限る。)

ウ. 資産、収入等の財産の状況

エ. 過去の金融商品取引契約(金融商品取引法第 34 条に規定する「金融商品取引契約」をいう。)の締結及びその他投資性金融商品の購入経験の有無及びその種類

オ. 既に締結されている金融商品の満期金又は解約返戻金を特定保険契約の保険料に充てる場合は、当該金融商品の種類

カ. 特定保険契約を締結する動機・目的、その他顧客のニーズに関する情報

② 保険会社及び保険募集人は、特定保険契約の販売・勧誘にあたり、顧客から収集した①の情報の内容に則して適切な勧誘を行っており、当該顧客の保護に欠けることとなっていないか。

③ 保険会社及び保険募集人は、準用金融商品取引法第 37 条の

定による情報の提供に関し、あらかじめ、顧客に対し、当該情報の内容について、①の情報の内容に照らして当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度によって説明を行っているか。

④ 保険会社は、保険会社等が、事後的に販売・勧誘の適切性を検証できるようにするため、顧客から収集した①の情報について、以下のような体制を整備しているか。

ア 顧客から保険会社等が収集した①の情報を適切に保管するための体制

イ 保険募集人が事後的に販売・勧誘の適切性を検証するため、アの情報を活用できるための体制

⑤ 保険会社は、特定保険契約の引受けを判断するにあたり、顧客から収集した①の情報及び必要に応じて④により既に保管している①の情報を効果的に活用しているか。

(3) 特定保険契約の販売・勧誘に際しての合理的根拠についての検討・評価

① 保険会社等は、顧客に対する特定保険契約の販売・勧誘に先立ち、その対象となる個別の特定保険契約や当該顧客との一連の取引の頻度・金額が、把握した顧客属性等に適うものであることの合理的根拠があるかについて検討・評価を行っているか。

② その検討・評価を確保する観点から、保険会社等は、特定保険契約の特性等に応じ、あらかじめ、どのような考慮要素や手順をもって行うかの方法を定めているか。

3 の契約締結前交付書面(契約概要、注意喚起情報)の交付に関し、あらかじめ、顧客に対し、書面の内容について①の情報の内容に照らして当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度によって説明を行っているか。

④ 保険会社は、保険会社又は保険募集人が、事後的に販売・勧誘の適切性を検証できるようにするため、顧客から収集した①の情報について、以下のような体制を整備しているか。

ア 顧客から保険会社又は保険募集人が収集した①の情報を適切に保管するための体制

イ 保険募集人が事後的に販売・勧誘の適切性を検証するため、アの情報を活用できるための体制

⑤ 保険会社は、特定保険契約の引受けを判断するにあたり、顧客から収集した①の情報及び必要に応じて④により既に保管している①の情報を効果的に活用しているか。

(3) 特定保険契約の販売・勧誘に際しての合理的根拠についての検討・評価

① 保険会社及び保険募集人は、顧客に対する特定保険契約の販売・勧誘に先立ち、その対象となる個別の特定保険契約や当該顧客との一連の取引の頻度・金額が、把握した顧客属性等に適うものであることの合理的根拠があるかについて検討・評価を行っているか。

② その検討・評価を確保する観点から、保険会社及び保険募集人は、特定保険契約の特性等に応じ、あらかじめ、どのような考慮要素や手順をもって行うかの方法を定めているか。

(4) 不適当な販売・勧誘行為

顧客に対する不適当な販売・勧誘行為として、例えば、以下のような特定保険契約の販売・勧誘が行われていないか。

- ① 保険会社等が、元本の安全性を重視するとしている顧客に対して、元本の棄損リスクがある商品を販売・勧誘する行為
- ② ①のような行為において、保険会社等が、当該特定保険契約に適合するような取引目的への変更を、当該顧客にその変更の意味や理由を正確に理解させることなく求める行為

(5) 保険会社等の内部監査部門等においては、本項目の遵守状況等についてモニタリングのうえ適切に検証がなされているか。また、その検証結果を踏まえ、必要に応じ体制の見直しを行う等、その実効性を確保するための体制構築に努めているか。

(6) 顧客に対する説明・説明態勢に関する主な着眼点

保険会社等は、当該顧客に理解されるために、特定保険契約の内容等を、必要な方法及び程度を適切に選択して説明し、その説明態勢も整備する必要があるが、顧客に対する説明・態勢整備等については、以下の点に留意して行うものとする。

① 適合性原則を踏まえた説明態勢の整備

契約締結前交付書面並びに規則第 53 条第 1 項第 1 号(運用状況報告書)、第 227 条の 2 第 3 項第 6 号、(特別勘定運用方針等を

(4) 不適当な販売・勧誘行為

顧客に対する不適当な販売・勧誘行為として、例えば、以下のような特定保険契約の販売・勧誘が行われていないか。

- ① 保険会社又は保険募集人が、元本の安全性を重視するとしている顧客に対して、元本の棄損リスクがある商品を販売・勧誘する行為
- ② ①のような行為において、保険会社又は保険募集人が、当該特定保険契約に適合するような取引目的への変更を、当該顧客にその変更の意味や理由を正確に理解させることなく求める行為

(5) 保険会社及び保険募集人の内部監査部門等においては、本項目の遵守状況等についてモニタリングのうえ適切に検証がなされているか。また、その検証結果を踏まえ、必要に応じ体制の見直しを行う等、その実効性を確保するための体制構築に努めているか。

(新設)

記載した書面)、7号(外貨建保険の為替リスクを記載した書面)及び10号並びに第234条の27第1項第2号に規定する書面(以下、Ⅱ-4-4-1-3において「契約締結書面等」という。)の交付又は当該書面に記載すべき事項の電磁的方法による提供の際等においては、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引の目的に照らして当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度を適切に選択し、適合性原則を踏まえた適切な説明がなされる態勢が整備されているか。

② 適切な商品・サービス説明等の実施

イ. 特定保険契約の契約内容について、メリットのみを強調し、損失の発生やリスク等のデメリットの説明が不足していないか。

ロ. セールストーク等に虚偽や断定的な判断の表示となるようなものはないか。

ハ. 特定保険契約の説明内容は客観的なものか、恣意的、主観的なものになっていないか。

ニ. 特定保険契約の内容(基本的な商品性及びリスクの内容、種類や変動要因等)を十分理解させるように説明しているか。特に、契約締結前交付書面等に係る記載順に関する規定の趣旨等を踏まえ、顧客判断に影響を及ぼす重要な事項を先に説明するなど、顧客が理解をする意欲を失わないよう努めているか。

ホ. 特定保険契約に関して誤解を与える説明をしていないか。特に、保険会社等によって元本が保証されているとの誤解を与えるおそれのある説明をしていないか。

ヘ. その他、顧客に不当な負担となる特定保険契約の保険募集

等を行っていないか。

③ 情報提供のみで顧客が内容を理解したことを確認した場合

規則第 234 条の 24 の 2 第2項第1号に規定する「適切な方法」とは、例えば、特定保険契約の締結を、インターネットを通じて行う場合においては、顧客がその操作する電子計算機の画面上に表示される情報提供事項を読み、その内容を理解した上で画面上のボタンをクリックする等の方法が考えられる。なお、この場合においても、当該情報提供事項が一般的に分かりやすく表示されている必要があり、顧客が希望するときは、適切な説明がなされる態勢を整備する必要があることにも留意する。また、顧客属性や取引の内容等によっては、単にかかる方法によって顧客の理解を確認しただけでは「適切な方法」による確認が行われたといえない場合があることに留意する。

④ 説明を要しない旨の顧客の意思の表明

規則第 234 条の 24 の 2 第2項第2号及び金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律第4条第7項第2号に規定する「説明を要しない旨の顧客の意思の表明」については、あくまで顧客が取引の内容や特定保険契約のリスク等を正しく認識した上で、その自主的な判断に基づいて行われる必要があることを踏まえ、意思の表明があったか否かを実質的に判断しているか。

また、このような実質的判断を行うにあたっては、顧客の投資経験や知識等、顧客の判断能力を把握するために必要な態勢が整備されているか。その際の着眼点の詳細については、必要に応じ、Ⅱ-4-4-1-3(2)を参照するものとする。

さらに、当該意思の表明が顧客本人による自発的な意思に基づくものであって、保険会社等から要求されたものではないことが確保されているか。

⑤ 締結内容等に係る情報の提供

特定保険契約の締結後に、締結内容(締結日時、締結金額又は締結数値等)について顧客から提示要請があった場合に、契約締結時の書面交付等により、当該情報を顧客に対して適切に提示しているか。