

説明資料

平成 2 5 年 3 月 1 4 日

金融庁総務企画局

企画課保険企画室

保険商品・サービス WG における各委員等のご意見

～保険募集に関する行為規制・募集文書のあり方について～

- 前回の繰り返しにもなるが、募集プロセスの入り口におけるニーズ把握、また以前の意向の振り返りができるということは有用。また、その一方で、消費者が感じる便益以上の事務とか管理コストの増加を伴う形での対応というのが、消費者利便の向上につながらないケースもあり得るといった観点に留意することが肝要だと思っている。
- トラブル対応としてではなくて、最終的な振り返りの材料として、顧客が十分に商品を理解するという、そういう目的を持って導入してほしい。そのために、この記録についての重要なことは、あまり客観性にこだわる必要はなく、また、証拠性にこだわる必要もないと考えている。この制度は最後の振り返りのときに、いかに記録が活用できるかという、そういう視点から考えてもらいたい。
- 今回やろうとしていることが、それにどういう効果を持つのかということを見きわめた上でないと、そのコストをかけることは最終的には契約者に転嫁されていくので、コストとの見合いで、どれだけ効率的なものであるかということを検討する必要がある。また、今現在の意向確認書は、非常に中途半端なものになっているというのは否めないかと思っており、今の意向確認書面と申込書等を工夫することによって、少なくとも最後の意向確認をきっちりするということは、十分検討するに値すると思うし、それに加えて、途中のものを記録するというのは、コストとの見合いで、最後の意向確認の改善でなお足りない場合に何をするかということを考えるべき。
- 望んでいる商品かどうかというのは最終的には顧客にしかわからないので、顧客が確認できるためのサポートとして、どういうものが望ましいかということであって、現在は最終段階での意向確認書になっているが、これが契約の申込書とほとんど変わらない程度の情報や類型化になっているために、形骸化しているという指摘があったりするのだろうと思う。
そうだとすると、過程の要所所で確認のための手がかりが残されることが必要であって、ある程度の透明性の確保のためにも、あるいは顧客自身が確認するために記録に残すということが考えられていいのではないかと思うので、現在使っているような設計書とか、あるいは提案書に備考のような形でつけてもらうようなことが想定されるのではないか。
- 保険の商品販売業態によって、やるべきことは全部違ってくるはずで、それを無理に何か1つの形式の行為規制におさめようとする、また形骸化するので、行為規制としては、個別具体的な商品の提案に入る前に、とにかく顧客ニーズの確認をするということが精いっぱいではないか。また、それをどうやって担保するかについては業態、業界の自主性に任せて、少なくとも入り口で顧客ニーズを把握するというではないか。
- 顧客のニーズの的確な把握ですとか、それにのっとった商品の販売、この目的というのは非常に大事だと思いますし、実務家の委員のご意見を聞いていても、ここを否定する方はいないようにお見受けしている。

保険商品・サービス WG における各委員等のご意見

～保険募集に関する行為規制・募集文書のあり方について～

したがって、「こういう目的、シンプルみたいな、金商法の適合性原則みたいな漠としたもの」を規制としては導入し、具体的なものというのは、商品性などで全然違ってくるのだと思うので、そこはある程度、監督対象事業者の裁量が働くような形にしてはどうかかなと思っている。

- 現在行われている最終的な意向確認書の内容自体を意味のある、あるいはこれまでの経緯がわかるようなものに変えられるような検討が業界で進んでいけば、現状よりは大幅前進して、余計なコスト部分というのもあまりかからずに、顧客の意向というのを振り返りを含めて、現在の申込書とは違う部分がチェックできるものができる、大幅改善するのではないかと。
- 振り返りをするに意義があるのだという話だが、本当にそうなのかなというのは、著しく疑問。これがいいよということになったから申込書に書いてあるのにサインするのでしょうかということと、ほとんど密接に結びついていて、そういう意味では、書面で取るかどうかは別にして、もっと前のところでニーズを把握するという意見に賛成している。また、申込書が今取られている確認書面になるような形であれば、振り返りというのは現実に可能なのではないかと。
- 事務局提案の理念を明示的に入れるとすると、革新的というか、非常に大きな意味があるのではないかと。これについては賛成したいと思いますが、具体的ことに関しては保険会社の創意工夫でやってもらい、誤った説明でのトラブルに対応するようなシステムをきちんとつくってもらいたいということではないかと。

保険募集に係る行為規制・募集文書に係る論点

～保険募集に関する行為規制・募集文書のあり方について～

○ 顧客の意向の把握についてのこれまでの議論の整理

- ・ 保険募集に当たっては、本来、募集人が顧客の（潜在的ニーズも含めた）意向を把握し、当該意向に沿った商品をわかりやすく説明・提案し、顧客自身が自身の意向に沿っているものであることを認識した上で保険契約が締結される必要がある。
- ・ このため、現状、提案・説明された保険商品が自らの意向に合致しているものかどうかについて顧客自身が確認した上で保険に加入できるよう意向確認書面を導入し、顧客自身による契約締結前における最終確認の機会を確保している。しかし、昨今、当該意向確認について、導入時に求められた効果が必ずしも発揮されていないとの指摘がされているところである。
- ・ 顧客の意向を把握することについては、確認する手法やタイミングが商品特性や販売形態により異なることから、一律に規制することは適当ではない。
- ・ 「顧客の意向を把握し、当該意向にあった保険商品を提案する」というプリンシプルを法律で定めることとし、当該プリンシプルの目的を実現するための具体的な方法については、各事業者の創意工夫により、より良い実務を構築できるような形としてはどうか。

という旨の意見があったところ。

保険募集に係る行為規制・募集文書に係る論点

～保険募集に関する行為規制・募集文書のあり方について～

- 保険募集に関する行為規制のあり方（顧客の意向の把握について）
 - 「保険募集に当たっては、募集人が顧客の（潜在的ニーズも含めた）意向を把握し、当該意向に沿った商品を提案・わかりやすく説明し、顧客自身が自身の意向に沿っているものであることを認識した上で保険契約が締結されるための措置を講じる必要がある。」との一般的義務規定（プリンシプル）を法律上設けることが考えられる。
 - この場合、訪問、来店、通信販売、インターネットなど様々な募集形態があることから、当該プリンシプルを満たすための具体的な方法については、それぞれの募集形態に応じた各業態・各社の選択によることが考えられる一方で、達成すべき目標水準をある程度統一することが必要であると考えられる。こうしたことから、「全募集形態を通じて満たすべき水準」や、主な募集形態について、「プリンシプルを満たすための方法」について、意向確認も含めた一連のプロセスの例示という形で監督指針において着眼点を示すこととしてはどうか。
 - 「全募集形態を通じて満たすべき水準」としては、以下の(1)または(2)が考えられるのではないか。
 - (1) 保険金額や保険料を含めた当該顧客向けの個別プランを説明する前（注1）に、当該顧客の意向を把握する。その上で、当該意向に基づいた個別プランを提案・説明する。また、契約締結前の段階で顧客の最終的な意向を確認し、個別プランを提案・説明する段階で把握した顧客の意向と最終的な意向を比較した上で、両者が相違している場合は、その相違点を確認する。
 - (2) 保険金額や保険料を含めた個別プランを提案する都度、募集人がどのような意向を推定して当該プランを設計したかの説明を行い、個別プランを提案・説明する。また、契約締結前の段階で、顧客の最終的な意向と募集人が推定してきた顧客の意向を比較し、両者が相違してないことを確認する。

保険募集に係る行為規制・募集文書に係る論点

～保険募集に関する行為規制・募集文書のあり方について～

(注1) パンフレット等を使用した一般的な商品説明は、意向把握前でも可能。

(注2) 個別プランを提示する前に顧客の意向を明示的に把握する場合には(1)、それが困難な場合は、(2)の方法によることになると考える。

(注3) 上記(1)(2)いずれの場合においても、顧客の最終的な意向と提案した個別プランが合致しているかの確認は併せて行う必要がある。

➤ 「プリンシプルを満たすための方法」の具体例については、例えば以下のようなものが考えられるのではないか。

① 顧客の意向を把握して提案・説明する場合【来店形式や、意向を把握した上で商品提案を行うインターネット形式等】

保険金額や保険料を含めた当該顧客向けの個別プランを作成・提示するまでの募集プロセスのある一時点で、顧客の意向をアンケートのようなもので把握(注)し、その上で、当該意向に沿って個別プランを作成し、説明する。その後、契約締結前の段階で明示的に確認した顧客の最終的な意向と個別プランが合致しているかを確認するとともに、最終的な意向と事前に把握した意向が相違している場合には、その経緯及び個別プランにおける対応箇所について明示的に説明する。

(注) 商品説明の際に、当該説明に用いたパンフレットの項目に顧客にチェックをつけてもらうこと等でも可。

② 顧客の意向を推定して提案・説明する場合【訪問販売形式や、意向を推定して商品提案を行うインターネット形式等】

当該顧客に対して保険金額や保険料を含めた個別プランの作成・提案を行う都度、設計書等の顧客に交付する書類の目立つ場所に、募集人が推定している当該顧客の意向と当該提案内容の関係性について、わかりやすく記載・説明する。その後、契約締結前の段階で顧客の最終的な意向と募集人が推定してきた顧客意向が合致しているかを確認し、その上で最終的な意向とプランの内容が合致しているか確認する。

保険募集に係る行為規制・募集文書に係る論点

～保険募集に関する行為規制・募集文書のあり方について～

- 仮に、上記のような意向把握のためのプリンシプルを設ける場合には、提案・説明段階から顧客の意向に沿った保険募集が行われることとなり、募集プロセス全体で顧客の意向把握の実効性が高まることとなるため、現在の意向確認書面については、申込書との一体化を行うこと等により募集プロセス全体の書面の分量を減らし、顧客の意向とそれに対応した商品提案理由の記載と当該商品が顧客の意向に沿ったものであることの確認で足りることとしてはどうか。

(注) 現在でも意向確認書面と他の書面を一体化することは認められている。(監督指針Ⅱ-3-5-1-2 (17) ⑧「必ずしも独立した書面とする必要はないが、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ことが必要。」)

保険商品・サービスWGにおける各委員等のご意見

～保険募集に関する行為規制の適用除外について～

- どういう商品類型を例外にするかについて、具体的な中身自体に異論はないが、契約法上もおそらく信義則上、情報提供義務が何らかの形で入っているの、契約概要や注意喚起情報といった特定の方法は指定しないが何らかの形でちゃんと情報が提供されることを各自で確保しなさいという形で整理されるのが穏当なのではないか。
- 企業ということであれば、個人事業主であっても中小企業であっても扱いを変える必要はないのではないかと。また、保険業法の適用除外に該当するような団体を保険契約者とする場合についてまで、保険会社が顧客に対して行うのと同程度の情報提供等が行われることを確保するための措置を講じることを保険会社に求める必要はないのではないかと。
- 企業保険において、個人事業主であっても、一般に認められる以上の情報提供をする必要はないのではないかと。かえってモラルハザードを生んでしまう。
- 企業契約であれば、ある程度規模が小さくても、事業特有のリスクに関する損害保険となる。これらは定型的な重要事項説明書での説明になじまないが、説明や情報提供をしなくてもよいというのではなく、定型的なものを義務付けられても、それはかえって具合が悪いので例外となっていると理解している。
- 中小企業では専任の保険担当者があるわけでもなく、相当に理解に欠けると思うので、中小企業や個人事業主に対しては、むしろ商品が複雑なだけに、一般の消費者が買うよりも丁寧な説明が必要ではないかと。ただし、それと同じことを大会社にはできないので、プロアマ規制のような何らかの線引きが必要。
- 情報提供義務があると言って、抽象的にあるというだけで、それをどうするかについては、顧客に対して伝わるべき情報は伝わっているのだということが、保険会社のほうで納得できているようなことを保険会社がやっていれば、その内容は保険会社が考えるということによいということにしておけば、必要以上に何かやらなければならないということにはならないのではないかと。
- 現行法だと 300 条 1 項 1 号がオールマイティで、これが不実表示の禁止だけではなくて、情報提供義務の根拠と

保険商品・サービスWGにおける各委員等のご意見

～保険募集に関する行為規制の適用除外について～

して、実質的に機能している。この場合には、相手方が消費者であれ、事業者であれ、そこは違いがないのだろう。この情報提供義務を整備するとした場合に、300条1項1号の規定が残るのか、それがなくなるのか。金商法なんかを見ても、少なくとも不実表示の禁止規定は残るのだろうと思う。その重要な事実を告げるという、非常に抽象的、一般原則を示すものとして残るのか、消すのかで話は半分違ってくる。

- 具体的な規律を考えていく際に、個人消費者と企業という2本立てでよいのか、それとも個人事業主や中小企業というものをもう一つのカテゴリーとして特有の規律を考えていく必要があるかという問題提起については、民法の情報提供義務等についても消費者概念との関係で問題となっていることもあり、そうした議論も踏まえもう少し考えていく必要があるのではないか。
- 団体保険は、契約者である企業、団体と被保険者である従業員等との間で雇用関係が存在していて、その中で福利厚生制度の一環として運営されている。その前提の下で、団体の方から被保険者に対して加入勧奨が行われているが、実務上は監督指針に基づいて、保険会社が顧客に対して行うのと同程度の情報提供を確保するための措置が講じられている。団体保険に対しても情報提供義務が導入されるのであれば、現在、有効に機能している実務にこれ以上の負担がかからないよう、顧客の利便性が損なわれないようにしていただきたい。
- 保険料を明示的に負担している場合に、契約者と同等の情報を被保険者にも与えるべきとの考え方はよく分かるが、零細のものについては除外していただきたい。例えば町内会の餅つき大会では、参加無料だが保険料100円だけは払ってくださいというのがよくある。100円でこの情報を全員に渡せと言われても非常に困る。

保険募集に関する行為規制の適用除外に係る論点

～保険募集に関する行為規制の適用除外について～

- 情報提供義務等の保険募集に関する行為規制を法令上整備することに伴い、その適用除外についても法令で定める必要があり、その具体的な内容について検討する必要がある。
 - 適用除外とすることを検討する余地がある対象としては、これまで以下のものが挙げられているが、この他に情報提供義務等の適用除外対象として、検討すべきものはあるか。
 - ① 事業リスクを補償する保険
 - ② 保険契約者と被保険者が異なる保険
 - ③ 顧客が支払う保険料が少額であり、かつ、保険期間が短期（例えば、半年以内）であるもの（いわゆる軽微基準）
- (注) 上記①及び②については、契約概要、注意喚起情報の交付義務及び意向確認手続に関して、現行でも①第2分野の保険については、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及び、②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、適用除外の規定が設けられている。
- なお、情報提供義務等の適用除外のあり方については、その具体的方法に係る細則が適用されないだけであって、保険業法上の一般原則は引き続き適用されるものと、一般原則も含めて免除されるものに分けて検討することが適当と考えられる。

【具体的論点】

- ① 事業リスクを補償する保険に係る適用除外のあり方について
 - 事業リスクを補償する損害保険のうち保険契約者が個人事業主のものについては、いわゆるオーダーメイドではなく定型的な商品の組合せによる対応が主であり、比較的定型的な説明に馴染みやすいことや、保険に係る知識等に関して個人事業主と一般消費者を区別する理由に乏しいと考えられることから全面的に行為規制（一般原則及び具体的方法に係る細則の両方）を適用する一方、契約者が法人のものについては、一般的な義

保険募集に関する行為規制の適用除外に係る論点

～保険募集に関する行為規制の適用除外について～

務のみを適用することとし、その具体的方法に係る細則の適用除外とすることが考えられるが、どうか。

(注) 現行では、契約者が個人事業主のものも含めて、事業リスクを補償する損害保険については、契約概要等の使用義務の適用除外となっている(監督指針Ⅱ-3-3-6(2)②(注1))。一方で、必ずしも意向確認書面の作成・交付を要しない場合でも、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、社内規則等の整備や当該社内規則等に基づいて業務が運営されるための十分な態勢の整備が求められている(監督指針Ⅱ-3-5-1-2(17)⑫)。

② 保険契約者と被保険者が異なる保険に係る適用除外のあり方について

- 被保険者が明示的に保険料を負担しないもの(被保険者一人当たりの保険料の額を正確に提示することが困難な場合に限る。)については、情報提供義務等の適用除外とすることとしてはどうか。

(注1) 被保険者一人当たりの保険料の額を正確に提示することが困難な場合とは、例えば、予め想定した参加人数やイベントの規模等により保険料が設定されるため、当該保険料に係る被保険者一人当たりの負担額を正確に算出することが困難な場合をいう。

(注2) 保険法に基づき被保険者の同意が必要とされるものなど、特段の事情により、被保険者の判断が求められるものについては、被保険者がその可否を判断するために必要な情報の提供が別途求められる。

- 被保険者が明示的に保険料を負担する場合には、被保険者に対する情報提供は必要であると考えられる。一方で、団体保険のうち、保険契約者と被保険者の間に保険契約以外の一定程度のつながりが存在するものについては、保険募集人等による適切なサポートがあれば被保険者に対しては保険契約者から必要な情報提供が行われることが期待される。このことを踏まえ、保険契約者と被保険者の間でこのようなつながりがあると考えられる

(a) 仮に、当該団体が保険者として共済事業を行う場合には保険業法の適用除外に該当するような団体(人数要件による場合を除く)を保険契約者とする団体保険

保険募集に関する行為規制の適用除外に係る論点

～保険募集に関する行為規制の適用除外について～

(b) 上記 (a) 以外の、団体類別基準に該当するような団体や、構成員と団体との間にそれと同視できる程度の関係がある団体を保険契約者とする団体保険

については、現行の取扱いを維持することとし、

- ・被保険者については、保険会社・保険募集人が、直接、情報提供等を行うことは求めないこととするとともに、
- ・保険会社・保険募集人に対して、保険契約者がその構成員に対して加入勧奨を行う際に、保険募集人が顧客に対して行うのと同程度の情報の提供・説明及びニーズ確認が行われることを確保するための措置を講じることを求める（注3）

こととしてはどうか。

（注3） 監督指針Ⅱ—3—5—1—2（16）⑥、Ⅱ—3—5—1—2（17）参照。

（注4） 例えば、クレジットカード会社を保険契約者とし、その会員を被保険者とする団体保険のように上記（a）及び（b）に該当しないと考えられるものについては、全面的に行為規制（一般原則及び具体的方法に係る細則の両方）が適用されることになる。

➤ 団体保険以外の場合においても、保険契約者と被保険者が例えば家族のように密接な関係にある場合には、保険契約者から被保険者へ必要な情報提供が行われることが期待できることから、上記の考え方を適用してはどうか。

③ いわゆる軽微基準のあり方について

➤ 顧客の支払保険料が少額で、かつ、保険期間が短期（例えば、6月以内で更新不可）のもの（前記のものを除く。）については、情報提供義務等の適用対象とするものの、具体的方法に係る細則によることを免除してはどうか。

保険募集に関する行為規制の適用除外に係る論点

～保険募集に関する行為規制の適用除外について～

(注5) 顧客の支払保険料が極めて少額で、かつ、保険期間が極めて短期（例えば、1月以内で更新不可）のものについては、さらに情報提供義務そのものも適用除外とすることが考えられるが、どうか。

④ 適用除外に係るその他の論点

- 第3分野の保険のうち、海外旅行保険及び保険期間が1年以下の傷害保険であって、健康状態に係る告知が不要な保険であるものについては、意向確認書面の適用範囲外とされており、引き続き、意向把握・意向確認の具体的な方法についての規定は適用しない取扱いとすることが考えられるが、どうか。
- 既存契約の更新や一部変更の場合には、保険会社又は保険募集人による情報提供の内容や意向把握・意向確認の内容について、より簡便なものによることを認めることとしてはどうか。

(注5) この場合、原則としてその変更内容（例えば、特約を追加する場合においては、その追加する特約の内容）のみを説明することになる。

保険募集に関する行為規制の適用除外に係る論点

～保険募集に関する行為規制の適用除外について～

(参考) 論点を踏まえた適用除外等の対象範囲のイメージについて

(○：適用、△：一般原則のみ適用(具体的方法に係る細則は適用せず)、×：適用除外)

	情報提供義務、意向把握・意向確認
事業リスクをカバーする自動車保険、火災保険、賠償責任保険等(個人事業主向けを除く)	△
保険契約者と被保険者が異なる場合	
被保険者が保険料を明示的に負担しない場合	×(注1)
保険契約者と被保険者の間に一定程度の密接な関係がある場合(注2)	△(注3)
保険契約者と被保険者の間に極めて密接な関係がある場合	△
支払保険料が少額で、かつ、保険期間が短期の場合	△
既存契約の更新・一部変更	△(注4)

(注1) ただし、保険法に基づき被保険者の同意が必要とされるものなど、特段の事情により、被保険者の判断が求められるものについては、被保険者がその可否を判断するために必要な情報の提供が別途求められる。

(注2) 「保険契約者と被保険者の間に一定程度の密接な関係がある場合」とは以下の場合を指す。

- ・ 仮に、当該団体が保険者として共済事業を行う場合には保険業法の適用除外に該当するような団体(人数要件による場合を除く)を保険契約者とする場合
- ・ 上記以外の、団体類別基準に該当するような団体や、構成員と団体との間にそれと同視できる程度の関係がある団体を保険契約者とする場合

(注3) 保険会社・保険募集人は、保険契約者がその構成員に対して加入勧奨を行う際に、保険募集人が顧客に対して行うのと同程度の情報の提供・説明及び意向把握・確認が行われることを確保するための措置を講じることが求められる。

(注4) 契約内容の変更状況等を踏まえ、必要に応じて実施すれば足りる。