

2021 年 保険モニタリングレポート

2021 年9月



目次

I.	はじめに	1
II.	持続可能なビジネスモデルについて	3
1.	ビジネスモデル対話	3
2.	書面・押印・対面手続きの見直し	10
III.	財務・リスク管理について	14
1.	グループガバナンスの高度化	14
2.	自然災害の多発・激甚化への対応	24
3.	財務の健全性の確保	30
IV.	顧客本位の業務運営について	38
1.	営業職員管理態勢の高度化	38
2.	外貨建保険の募集管理等の高度化	42
3.	FD アンケート・フォローアップ	50
4.	損害保険代理店との円滑な連携	54
V.	少額短期保険業者について	57
1.	適切な態勢を整備した業務運営	57
2.	経過措置適用業者への対応	61

I. はじめに

保険には、大数の法則に基づいて相互にリスクを分散し、経済的保障・補償を行うことにより、個人生活や企業経営の安定を支える（経済的リスクをヘッジする）社会的機能があり、これを効率的かつ安定的に提供することに保険会社の社会的意義がある。また、保険会社には多額の保険料を顧客から預かり運用する重要な機関投資家としての機能があり、スチュワードシップ責任を果たしつつ活力ある資本市場と安定的な資産形成の実現に寄与することが期待されている。こうした社会的意義に応えていくためには、保険会社自身が適切なガバナンス機能を発揮し、財務の健全性を持続的に確保できるよう自己資本・リスク管理を行うことはもとより、商品開発・募集・保全（契約者へのアフターフォロー）・支払いの各場面において、顧客の立場に寄り添った対応を行うことにより社会からの信頼を得ることが求められる。

一方、保険会社を取り巻く状況をみると、従前より人口減少、自動運転技術をはじめとする技術革新等により国内保険市場が縮小する可能性や、低金利環境の継続による収益環境の変化に直面している。また、消費者のライフスタイル・嗜好の変化、デジタル化の進展等によって顧客ニーズも変化している。さらには、内外経済・市場の変動に加え、自然災害の多発・激甚化等の気候変動リスクの増大や、新型コロナウイルス感染症（以下、「コロナ」）の拡大により、顧客・保険会社ともにその取り巻くリスクが変化してきている。

保険会社各社においては、このような環境変化に応じてビジネスモデルを不断に見直すとともに顧客ニーズの変化に即した商品開発を行っていくことが重要である。こうした中で、収益源の多様化を目指して海外事業展開や海外クレジット資産への投資拡大を進める動きが見られるが、これにより、世界経済や海外市場の動向に影響を受ける程度が高まりつつあり、グループガバナンスやリスク管理の高度化が課題となっている。また、デジタル化の推進による経営の効率化や顧客への更なる付加価値の提供を目指す動きも見られるが、その反面、新たなリスクへの対応や人材育成も課題となっている。

こうした環境変化による新たな課題の他に、営業職員チャネルにおける多額の金銭詐欺事案の発覚や、金融機関代理店チャネルにおける外貨建保険の苦情発生、いわゆる乗換契約に伴う不適切募集問題の発生等をはじめとした顧客保護の問題も引き続き課題となっている。こうした中、生命保険会社においては、上記の課題を未然に防ぐよう法令遵守を徹底するとともに、それにとどまらずに顧客本位の観点から保険営業を高度化していくことが重要である。一方、損害保険会社については、代理店が販売チャネルの大宗を占めていることを踏まえると、顧客本位の業務運営の実現には代理店との建設的な協力関係の構築が引き続き重要である。

さらに、少額短期保険業者については、業者数は大幅に増加しており、その規模や特性、取扱商品が多様化するとともに、市場規模も拡大傾向となる等、存在感を増している反面、必要となる態勢等に不備が見られる業者や、保険金上限額の緩和に係る経過措置の終了が2023年3月末に迫る中で、その対応に遅れが見られる業者も一部には見受けられるところである。

こうした状況を踏まえて、金融庁としては、従来より、ビジネスモデル、グループガバナンス、自然災害への対応、顧客本位の業務運営等、様々な事項について、保険会社・少額短期保険

業者と対話を行ってきたところであるが、昨事務年度においては、特に海外事業展開を進める大手保険グループに対し、グループベースでの経営管理態勢やリスク管理態勢の高度化を促すことを目的として、「IAIGs 等向けモニタリングレポート」を公表し、それに沿った対話を実施してきたところである。

本事務年度においては、これを更に進めて、グループガバナンスだけでなく、上記の保険会社・少額短期保険業者を取り巻く諸課題のうち、現状、特に金融庁として課題と認識している主な事項について、昨事務年度のモニタリングによって把握した実態や課題等を取りまとめて整理し、さらに、それを踏まえた本事務年度の保険会社・少額短期保険業者へのモニタリングの方針を「保険モニタリングレポート」として公表することとした。

本レポートは、金融庁全体の方針を示した金融行政方針を補足する資料と位置づけた上で、保険会社・少額短期保険業者を取り巻く環境が急速に変化していく中で、保険業界についての十分な現状分析や保険行政の実績評価、さらにはこれらを踏まえた保険行政の次なる対応策の立案といった、PDCA サイクルをより強く意識した保険行政を行っていくことを目的として策定したものである。今後この取組みを継続的に実施し、保険行政の透明性を高めつつ深度ある対話・モニタリングを行うことで、保険行政の高度化を図るとともに、保険業界が先述の社会的意義を将来にわたって果たすべく、その不断の取組みを促すことを目指していく。

Ⅱ. 持続可能なビジネスモデルについて

1. ビジネスモデル対話

【金融行政上の課題】

保険会社は、従前より人口減少、自動運転技術をはじめとする技術革新等により国内保険市場が縮小する可能性や、低金利環境の継続による収益環境の変化に直面している。また、消費者のライフスタイル・嗜好の変化、デジタル化の進展等によって顧客ニーズも変化している。これらの内外経済・市場の変動の他、自然災害の多発・激甚化等の気候変動リスクの増大もあり、顧客・保険会社ともにその取り巻くリスクが変化してきている。これらの中長期的な事業環境等の変化に加え、コロナの拡大により必要性が高まった非対面・効率的な業務運営は今後も求められることが予想される等、ポストコロナを見据えた対応が保険会社にも求められている。このような中、保険会社がこれらの事業環境等の変化やそれを受けた顧客ニーズの変化等を踏まえた健全かつ持続可能なビジネスモデルを構築していくことが重要であり、金融庁としても対話を通してこれを促していくことが必要である。

【昨事務年度の実績】

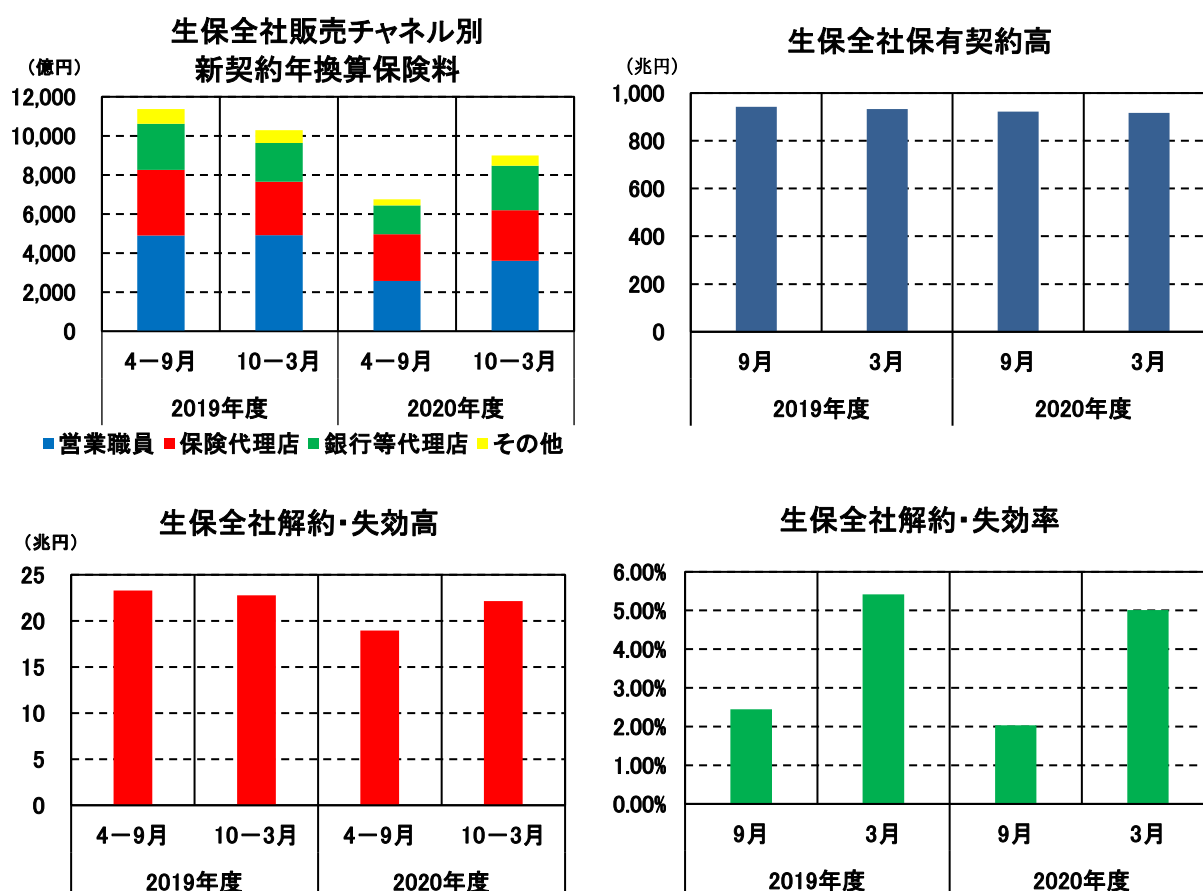
(1) 生命保険会社

昨事務年度においては、特に、これまで営業職員による対面業務を中心として、多様な契約者を対象とするリテール・ビジネスを中核としてきた生命保険業界で、対顧客手続きや社内業務の両面において、顧客本位の考え方をベースに、どのようにビジネスモデルの見直しが検討されているのかに着目したモニタリングを大手及び中堅生命保険会社を中心に実施した。さらに、ビジネスモデルの変化に着目しつつ、商品設計やリスク管理等に係る取組み状況へのモニタリングも併せて実施した。

① 各社の現状認識

コロナの足元の業績への影響については、2020 年度上半期は営業活動の自粛等が影響し、新契約が減少したものの、同下半期には一定程度回復してきている。また、解約の大幅な増加等の事態は発生しておらず、保有契約の減少は限られたため、現時点での経営への影響は小さいものと考えられる。(参考1)

(参考1) 2019年度-2020年度の新契約年換算保険料、保有契約高、解約・失効の推移



(出典) 各社決算資料より金融庁作成

各社と現状の認識について対話を行ったところ、各社とも、人口減少や低金利環境の継続といった従来の環境認識に加え、医療・予防に対する顧客の意識や金融資産形成ニーズの高まり等、コロナの拡大による顧客ニーズや行動・意識の変化を認識していた。さらに、中長期的には、営業職員の活動制限による販売量の落ち込みを懸念する会社も見られた。

上記の認識を踏まえ、現状、各社とも、営業職員チャネルを中核に据えたビジネスモデルの抜本的な転換は行わないものの、対面と非対面が融合した新たな営業活動モデルを構築すべく、体制整備や営業プロセスの見直しを進めていることが確認された。また、商品開発についても、医療保障・就業不能等のニーズの高まりを踏まえ健康増進をサポートする商品や重症化予防に資する商品、近年積極的に販売してきた外貨建保険に加え、内外金利差の縮小を受けて円建ての生前贈与機能を有する商品等、品揃えの充実を図る動きが確認された。

加えて、中堅社の中には、コロナの拡大による顧客ニーズの変化に伴い、従来型の訪問活動からの転換を図る会社や、コロナに対する保障をより充実させた商品を開発・販売する会社も見られた。

② 各社の課題

上記を踏まえ、まず、営業職員チャネルを中心としたビジネスモデルを維持しつつ非対面

募集を進めていく上での当面の課題と対応について確認した。この点、生命保険会社各社ともに対面と非対面が融合した新たな営業活動モデルの構築に向けて体制整備等を進めているものの、対面営業活動の制限等により、新規での顧客との接点の機会の減少(課題1)や、非対面営業等のデジタル化に対応したコンサルティングサービスを提供できる人材育成やIT人材の確保(課題2)といった課題を認識していた。

これらの課題への対応として、課題1については、

- ・ 手続き面でのデジタル活用による効率化で生まれる余剰人員の顧客との接点構築への活用
- ・ 少額短期保険業者等を通じたデジタル完結型保険での集客
- ・ アプリ・メルマガ等を用いたデジタルマーケティング(ビッグデータ等)の活用、企業向けの講演等のオンラインでのイベント企画

といった取組みが、また課題2については、人材育成に向けた研修やIT人材の外部調達といった取組みが見られた。

また、大手生命保険会社4グループについて、人口減少等の長期的な課題に対する対応を確認したところ、各社とも、こうした環境変化に対する課題は認識しているが、精緻な将来分析に基づく議論を取締役会等で行っている会社は少なく、足元の対応に留まっていた。そうした中、各社の対応の方向性は、営業職員チャネルを中核としつつ、営業職員の質の向上の観点から、厳選採用や教育カリキュラムの見直しとともに、処遇の安定化(報酬体系の見直し)により在籍率を高める施策を実施する点は共通する。他方で、目指すターゲット(顧客層やアプローチ先)については、

- ・ 高齢者等、丁寧なサポートを必要とする顧客向けに、例えば事前に登録された家族に契約情報を伝達する等、顧客ニーズに応じたサービス提供体制の構築を目指す会社が見られた一方、
- ・ データを活用しつつ社会保障制度を前提に算出された費用等の不足分を補う保障設計を提供できる商品体系と納得感のあるコンサルティングを志向する会社が見られる等、各社ごとに差異が見られた。

一方、中堅社においては、営業職員による従来型の訪問活動に限界を感じインターネットで提供する商品・サービスの充実を図る会社等が見られた。

さらに、コロナ拡大に伴う内部監査部門の対応状況を見ると、多くの生命保険会社においては、リモート監査を導入・拡充する等、監査手法の変革を進めていることが確認されたが、各社とも、その実効性等を確保していくことが課題となっている¹。また、コロナ拡大における「新たなリスク領域」として、例えば、「非対面募集の進展による顧客対応」、「リモート環境下の従業員不正」等、リスクアセスメントを行った上で、オン・オフの監査を実施している²が、生命保険会社の中には、テレワーク中の従業員による不正行為が発覚する等、リモート環境下での内部統制に課題が認められているにも関わらず、このようなリスクに係る内部統制の有効性等に関する監査³を実施していない会社も認められた。

¹ 損害保険会社も同様の課題が認められる。

² 損害保険会社も同様の取組みを実施。

³ コロナが拡大する中、リモートワークが拡大・常態化しており、業務プロセスや内部統制の変更点

(2) 損害保険会社

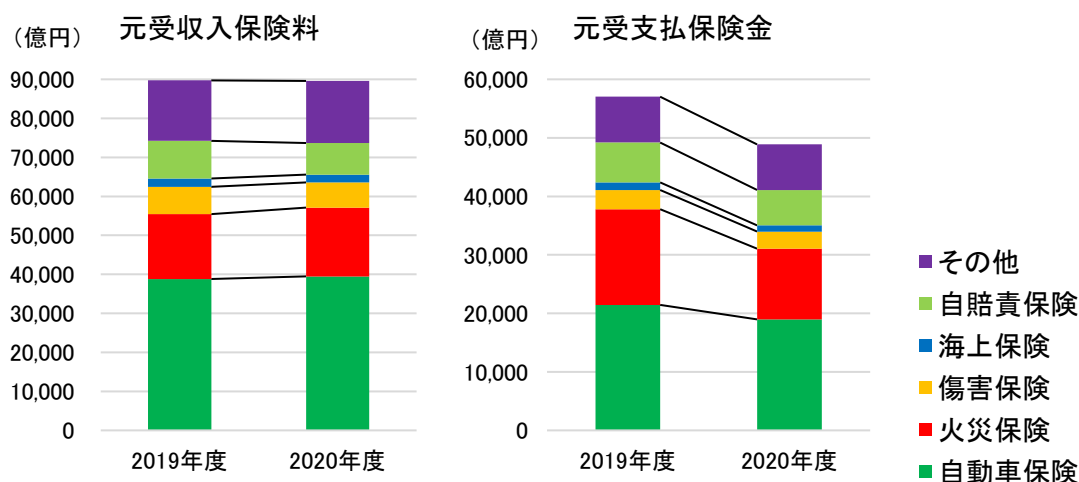
損害保険会社については、自然災害の多発・激甚化や、自動車保険市場の縮小、デジタル化の進展といった中長期的な事業環境の変化がある中で、新たに発現したコロナの拡大による事業環境の変化や、顧客ニーズの変化が、どのようにビジネスモデルに影響を与えるのかに着目したモニタリングを大手及び中堅損害保険会社を中心に実施した。また、ビジネスモデルの変化に着目しつつ、経営効率化やリスク管理・商品開発等に係る取組み状況へのモニタリングも併せて実施した。

① 各社の現状認識

コロナの足元の業績への影響については、大手社・中堅社とも、国内事業では、海外旅行・物流等の減少により、傷害保険や海上保険といった一部の保険種目の収入保険料は一定程度減少したものの、収入保険料全体としては前年度比横ばいとなり、また、コロナの感染拡大に伴う外出自粛により自動車事故が減少し支払保険金も減少した。(参考2)

一方、大手損害保険グループの海外事業では、興行中止保険、利益保険等においてコロナに起因する多額の保険金支払が生じ、各グループとも昨年度は減益となったものの、こうした商品についてはその後に感染症を免責化しており、各社とも今後の影響は限定的と見込んでいる。

(参考2) 2019 年度と 2020 年度元受収入保険料・元受支払保険金⁴



(出典) 各社決算資料より金融庁作成

等を洗い出し、これらの変更点が統制レベルに与える影響を評価するとともに、内部統制の有効性等を確認していく必要。

⁴ 東京海上日動、三井住友海上、あいおいニッセイ同和、損保ジャパン、AIG 損保、Chubb、楽天損保、共栄火災、大同火災、セコム損保、日新火災の 11 社の合計。

こうした中、各社と現状の認識について対話を行ったところ、前述の中長期的な事業環境の変化にポストコロナを追加し、新たな顧客ニーズに対応するため、以下の取組みを行っていた。

(ア) デジタル化による経営効率化

損害保険会社では、大手社を中心にコロナ以前から積極的にデジタル化に取り組んでおり、内部事務のペーパーレス化、AI による支払査定、事故連絡・請求のスマートフォン手続きの導入等、業務の効率化と顧客の利便性を考慮した取組みを加速させていた。

(イ) デジタル化による非対面募集(販売チャネル戦略)

各社とも、オンライン商談、スマートフォン契約手続きといったデジタル機器を用いた非対面募集を一層展開しつつ、代理店支援を行う第一線社員の IT スキル向上や、分かりやすい募集ツールの作成と研修等の対応を進めていた。

(ウ) 商品戦略

各社とも、ウィズコロナにおける顧客ニーズに対応するため、個人向け保険においては、コロナを個人向け医療保険や傷害保険の補償対象に追加する等の対応をとっており、企業向け保険においては、一契約あたりの支払限度額を設定する等の保険引受リスク管理を行いつつ、ホテル・旅館、飲食店、介護事業者や医療機関等の業態ごとのニーズを踏まえ、コロナに起因する様々な費用や利益損失を補償する保険商品を新設する等、各社の創意工夫の下で補償の提供に取り組んでいた。

また、大手社および外資系中堅社を中心に、ポストコロナを見据えた商品開発を既に進めており、テレワークに関連する情報漏洩や従業員の副業に関連する労務管理リスクを補償する保険商品等の働き方の変化を踏まえた商品の開発を行うとともに、サイバー保険の補償の拡充等、社会全体の更なるデジタル化、オンライン化を見据えた商品開発の検討を行っていた。

② 各社の課題

上記を踏まえ、各社の課題について対話を行ったところ、主に以下の課題が確認された。

(ア) デジタル化による経営効率化

大手社は、前述のとおりデジタル化による経営効率化に取り組んでいるが、一方で、デジタル化や働き方改革の推進により、従来の業務フロー等が大きく変化しており、これに伴う新たなリスクが発現していないかを確認する必要がある。この点、前述の内部監査同様、リスク管理部門においても、この点にフォーカスした検証は十分ではなく、課題となっていた。

また、中堅社の多くは、デジタル化が緒についたばかりで、同業他社の情報を収集している段階であり、今後どのように業務の効率化や顧客の利便性に活かしていくかが課題となっていた。

(イ) デジタル化による非対面募集(販売チャネル戦略)

各社とも、顧客からの多様な募集ニーズに対応するため、代理店システム等のインフラ整備のデジタル化を推進しているが、高齢者をはじめ依然として対面募集を望む顧客も少なくなく、対面・非対面のバランスが重要と認識している。また、デジタル化に対応できない代理店等の管理にも課題があった。

なお、中堅社の中には、非対面募集への取組みに着手したばかりで、今後の体制整備が課題となっている社も認められた。

(ウ) 商品戦略

コロナは世界的に広まっておりリスクの地域分散が難しいため、再保険市場におけるコロナのような感染症に起因するパンデミックリスクの引受けが極めて限定的で出再が困難な中、各社とも感染症を補償する商品開発を行う場合、全額保有を前提とせざるを得ない状況にある。このように、コロナに関する補償について、保険引受リスク管理の観点から新たな保険商品の提供や既存商品の補償の拡充が制約を受ける中であって、損害保険会社各社においては、如何にコロナを補償する商品を充実させていくかを含め、ポストコロナの顧客ニーズに対応した商品開発を行うことが課題となっている。

【本事務年度の方針】

(1) 生命保険会社

中長期的な課題として、人口減少や低金利環境の継続といった従来の事業環境の変化に応じ、持続可能なビジネスモデルを構築していくことや、環境や顧客ニーズの変化に即した商品開発が行われていることが重要と考えられることから、これらの実現に向け、引き続き、対話を実施していく。

また、コロナが経営に与える影響や、デジタル化の進展や業務フローの変更に伴うリスクの発現についてはこれまでの動きだけでは想定し得ないが、こうした影響等に各社が十分に対応していくことが必要であることから、引き続き、各社の対応状況をモニタリングしていく。

なお、昨事務年度は、大手社および営業職員チャネルを主軸とする中堅社を対象として対話を行ってきたが、代理店チャネル等を主軸とする社についても、持続可能なビジネスモデルの構築に向けた各社の対応について対話を実施していく。

(2) 損害保険会社

中長期的な課題として、自然災害の多発・激甚化等の気候変動リスクの増大、自動車保険市場の縮小、デジタル化の進展といった事業環境の変化により、例えば、火災保険等における支払保険金・再保険料の増加等、様々な影響が予測される中で、持続可能なビジネスモデルを構築すること、事業環境、顧客ニーズの変化に即した商品開発が行われることが重要である。このような認識の下、これらの実現に向け、例えば、各社が中期経営計画において、このよう

な事業環境の変化を踏まえ、損害保険事業を巡る将来のリスクや現状の社会の課題をどのように捉え、その解決のためにどのような戦略を立てているのか等を、大手社を中心に確認しつつ対話を実施する。

また、コロナの見通しが不透明な中、非対面・効率的な業務運営は今後も求められることが予想される。このように、ポストコロナを見据えた上で、上記の昨事務年度に確認した課題について十分な対応がなされることが重要であることから、引き続き各社の対応状況をモニタリングしていく。

2. 書面・押印・対面手続きの見直し

【金融行政上の課題】

「規制改革実施計画」(2020年7月17日閣議決定)に基づき、デジタル時代に円滑かつ迅速に対応する観点及びコロナ感染防止の観点から、政府全体として、書面・押印・対面を要する行政手続きについて、見直しが進められている。また、民間事業者や国民の間の手続きについても、同様の観点から書面・押印・対面手続きの不要化や電子化を推進していくことが重要である。

【昨事務年度の実績】

(1) 法令・監督指針の改正

行政手続きの電子化を可能とするため、金融機関等から受け付ける申請・届出等で押印を求めている手続きについて、押印を廃止する関係府令・監督指針等の改正(2020年12月)を行った。続いて、民間事業者間及び国民や事業者等と当局との間で行う書面・押印・対面手続きを見直す法令・監督指針等の改正を行った(2021年6月)。これらの改正により、消費者保護や偽造回避等の観点から真にやむを得ないものを除き⁵、書面・押印・対面手続きを求めている法令・監督指針等の規定を見直した⁶。

(2) 民間事業者の対顧客手続きの電子化推進

保険会社・少額短期保険業者を含む民間事業者の対顧客手続きについて業界全体で慣行の見直しを行い、書面・押印・対面手続きの不要化や電子化を促進するため、関係省庁と金融業界が連携して検討を行う場として「金融業界における書面・押印・対面手続きの見直しに向けた検討会」を設置した(2020年6月)。本検討会において、生命保険協会(以下、「生保協会」)・日本損害保険協会(以下、「損保協会」)等の業界団体は、業界各社への電子化の取組状況についてのアンケートを実施し、その結果や先進事例を官民で共有した。本検討会は計9回開催した上で、書面・押印・対面手続きの見直し状況の把握や、さらなる見直しに向けた課題や取組方針についてとりまとめ、「書面・押印・対面手続きの見直しに向けた論点整理」を作成・公表した(2020年12月)。この論点整理では、生命保険業界・損害保険業界等において、従前より各社が手続きの電子化に取り組んできたところ、生保協会は「生命保険手続のデジタル化推進ワーキング・グループ」(2020年8月設置)を、損保協会は「事務検討特別部会」(同年7月設置)を通じて、さらに業界各社の取組みを促していく旨が示された。

⁵ 消費者保護の観点からは自筆困難者等に対して対面で補助をする場合、偽造回避の観点からは供託金の取戻証明書の押印等。

⁶ 府令・監督指針の他にも、法律で書面・対面・押印を求めている規定については、2021年通常国会で成立したデジタル社会形成整備法や銀行法等一部改正法によって見直しを実施。

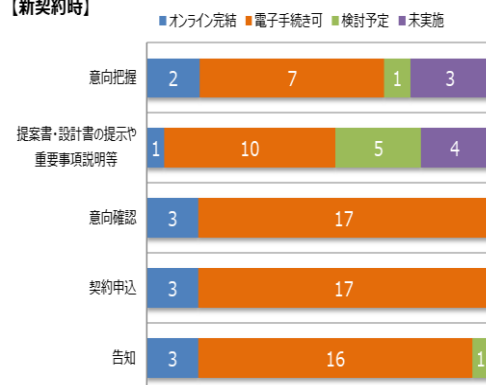
また、その際の課題としては、例えば、

- ・ 保険金受取人等の変更といった続柄確認や本人確認等が必要となる手続きについては権利関係の変更が生じることから、顧客利便と顧客保護のバランスをとる必要があり、電子化の進捗度合いに各社でばらつきがある
- ・ 法人向けの商品については、各種変更手続き等に関して契約者における社内手続きで書面が必要となる場合がある、保険証券や約款に関しては契約者において紙で保有したいというニーズがある、等の理由により書面による手続きが中心となっている

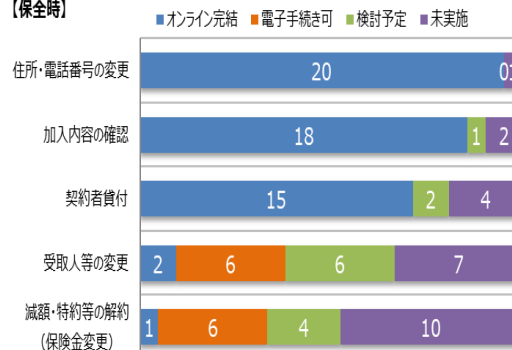
といった点が挙げられている。今後、こうした課題への対応を含め、保険会社・少額短期保険業者各社において書面・押印・対面手続きの見直しがさらに進むよう、金融庁としても保険業界の取組みを引き続きフォローアップしていく必要がある。

(参考1) 生命保険各社の営業職員チャネルにおける電子化の状況(2020年9月時点)

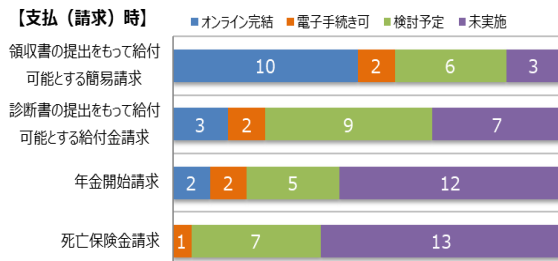
【新契約時】



【保全時】



【支払(請求)時】



(出典)「金融業界における書面・押印・対面手続きの見直しに向けた検討会」における生保協会提出資料より引用(2020年10月公表)

(参考2) 損害保険各社における電子化の取組み状況(2020 年9月時点)

契約に関する各種手続き	個人向け商品				企業向け商品			
	非対面・ 非書面完結	対面・ 非書面	未実施 (検討予定あり)	未実施 (検討予定なし)	非対面・ 非書面完結	対面・非書面	未実施 (検討予定あり)	未実施 (検討予定なし)
新規契約時	18社	1社	3社	2社	1社	2社	10社	5社
	75%	4%	13%	8%	6%	11%	56%	28%
契約更新時	20社	1社	1社	2社	5社	1社	9社	3社
	83%	4%	4%	8%	28%	6%	50%	17%
異動手続き時	19社	0社	4社	1社	6社	0社	10社	2社
	79%	0%	17%	4%	33%	0%	56%	11%
解約手続き時	12社	1社	4社	7社	2社	1社	8社	7社
	50%	4%	17%	29%	11%	6%	44%	39%

損害サービスに関する各種手続き	個人向け商品		企業向け商品	
	可能としている	仕組みを用意 していない	可能としている	仕組みを用意 していない
事故報告の電子的手続きを可能としている	22社	3社	14社	4社
	88%	12%	78%	22%
電子データによる保険金請求書類（損害確認 資料等）の提出を可能としている	19社	6社	11社	7社
	76%	24%	61%	39%

(出典)「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」における損保協会提出資料より、金融庁作成

(3) 行政手続きの電子化

金融庁が金融機関等から受け付ける申請・届出等(約 4,000 手続き) について、オンラインでの提出が可能となるよう、金融庁電子申請・届出システムの整備を行い、2021 年6月 30 日から運用を開始した。引き続き、保険会社・少額短期保険業者各社において積極的に活用されるよう説明会による周知等が重要である。

【本事務年度の方針】

金融庁として、保険業界による書面・押印・対面手続の見直しや電子化に係る取組みを引き続きフォローアップしていく。具体的には、2021 年秋を目途に進捗状況に関するアンケートを実施するよう、生保協会・損保協会等に要請するとともに、その結果を踏まえ、「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」の枠組みを用いて、電子化の状況や好事例、課題等の共有を通じたフォローアップを行うこととする。

【コラム①】保険募集人の旧姓の使用について

政府としては、これまで女性の活躍促進を重要な政策として掲げ、女性の職業生活における活躍の推進に関する法律⁷の制定（2015 年9月公布・施行）、保育の受け皿整備の加速化、企業における女性役員の登用にに向けた働きかけ等の取組みを進めてきた。こうした中、2019 年の規制改革推進会議第5次答申において、各種国家資格等における旧姓使用の範囲拡大が課題として取り上げられ、生命保険募集人においても旧姓使用が制度上担保されることが必要とされた。

生命保険募集人を含む保険募集人の旧姓使用に必要な環境整備を行うため、金融庁では①保険募集人が保険募集を行う際に顧客に対し明らかにする（名乗る）氏名、および②保険募集人の登録の際に使用する氏名について、以下の措置を講じた。

- ・ 保険募集人が名乗る氏名について、旧姓を使用することに制度上の妨げは無かったものの、旧姓の使用が可能であることは法令や監督指針等で明確化されていなかった。そこで、金融庁では、監督指針を改正（2019 年9月適用）することにより、保険募集人が登録・届出を行っている氏名と名乗る氏名を適切に管理する態勢が保険会社・少額短期保険業者において整備されることを前提に、保険募集人が名乗りにおいて旧姓を使用することができることを明記した⁸。
- ・ 保険募集人の登録の際に使用する氏名については、内閣府令を改正（2021 年4月施行）し、登録申請書において旧姓を氏名欄に括弧書きで併記できるようにする等の対応を行った⁹。併せて、電子申請の際に旧姓を登録できるよう、金融庁のシステムを改修するとともに、業界に対してシステムの改修を要請した。生保協会及び損保協会の協力を得て、現在では保険募集人の旧姓による登録が可能となっている。

⁷ 国や地方公共団体、民間事業主に、女性の活躍推進に向けた数値目標を盛り込んだ行動計画の策定・公表や、女性の職業生活における活躍に関する情報の公表が義務付けられた。

⁸ この際、名乗りにおける旧姓は「婚姻前の姓」に限定されず、離婚や離縁、養子縁組等をする前の姓も含まれる旨を明確化した。（「コメントの概要及び金融庁の考え方」No. 1）

⁹ 保険仲立人においても同様の改正を行った。この際、旧姓の範囲が脚注8同様となるよう対応した。

Ⅲ. 財務・リスク管理について

1. グループガバナンスの高度化

【金融行政上の課題】

大手保険グループを中心に、海外事業展開を含めた保険グループ形成が進んでいる中、個社レベルでの経営管理態勢及びリスク管理態勢の高度化に加え、グループ全体としての経営管理態勢及びリスク管理態勢の高度化を図っていく必要がある。

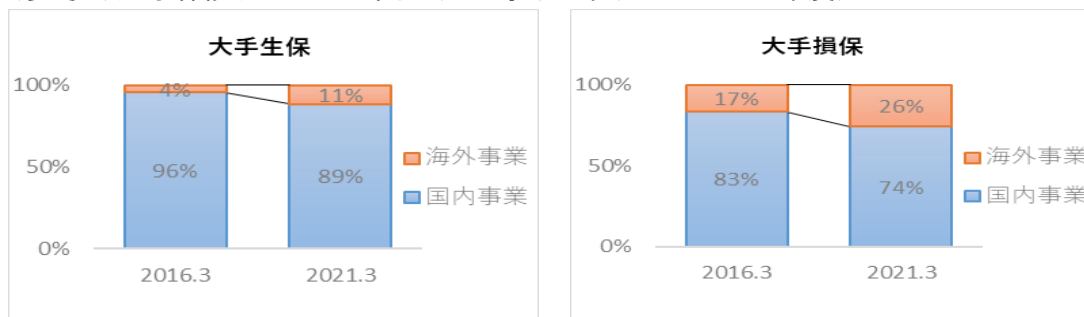
こうした中、金融庁としても、このようなグループ監督を行うに相応しい監督の枠組みを整備し、各国監督当局と協力して実効的なモニタリングを行っていく必要がある。

(参考1)日本の保険会社による海外保険会社の買収案件(2021年6月末時点)

保険会社名	買収先	主な事業	買収完了年月	買収額(億円)
第一生命	TAL(豪)	生命保険	2011年 5月	1,035
第一生命	プロテクト(米)	生命保険	2015年 2月	5,750
東京海上日動火災	HCC(米)	損害保険	2015年 10月	9,413
三井住友海上火災	アムリン(英)	損害保険	2016年 2月	6,420
住友生命	シメトラ(米)	生命保険	2016年 2月	4,666
明治安田生命	スタンコープ(米)	生命保険	2016年 3月	6,246
日本生命	MLC(豪)	生命保険	2016年 10月	1,800
損保ジャパン	エンデュランス(バミューダ)	損害保険	2017年 3月	6,394
三井住友海上火災	ファーストキャピタル(星)	損害保険	2017年 12月	1,755
東京海上日動火災	ピュア(米)	損害保険	2020年 2月	3,255

(注)買収額 1,000 億円以上の案件、買収先は買収時の名称

(参考2)大手保険グループの国内及び海外比率(2015～2020 年度)



(出典)各社公表資料より、金融庁作成。生命保険大手は、日本生命グループ、第一生命グループ、明治安田生命グループ、住友生命グループの保険料等収入から算定。損害保険大手は、東京海上グル

ープ、MS&AD グループ、SOMPO グループの連結ベースの正味収入保険料から算定。

【昨事務年度の実績】

(1) グループ監督の枠組み整備等

① 監督指針の改正

2019 年 11 月に保険監督者国際機構 (IAIS) において、国際的に活動する保険グループ (IAIGs) の監督の枠組み (ComFrame¹⁰) 及び保険セクターにおけるシステミックリスク削減のためのグローバルな枠組み (Holistic Framework) が採択された機会を捉え、IAIGs 以外も含め、保険グループの規模・特性に応じてグループ監督を行うための枠組みを整備する目的から、「保険会社向けの総合的な監督指針 (以下、「監督指針」) の改正を実施した (2020 年 12 月)。

主な改正内容としては、ComFrame の内容を踏まえ、グループの経営管理、グループベースの統合的リスク管理、再建・処理計画の策定に関する章を新設するとともに、Holistic Framework の内容を踏まえ、流動性ストレステストの実施等の規定を追加している。

② 「IAIGs 等向けモニタリングレポート」¹¹の公表

監督指針とは別途、我が国の IAIGs として指定する保険グループを明らかにするとともに、グループ全体としてのガバナンスやリスク管理の高度化を促す目的から、各種モニタリングによって把握している実態や問題点をとりまとめ、それを踏まえたグループ監督の方針となるモニタリングの具体的な着眼点等を示すことを内容とする「IAIGs 等向けモニタリングレポート」¹²を公表した (2020 年 10 月)。

(2) モニタリングの実施

IAIGs を中心とする各大手保険グループに対して、「IAIGs 等向けモニタリングレポート」に示したモニタリングの具体的な着眼点¹³等に基づき、IAIGs については監督カレッジも活用しながら、モニタリングを実施した。

¹⁰ IAIGs に対する実効的なグループ監督 (IAIGs の適切なコーポレートガバナンスやリスク管理、各当局間の監督上の協調等) に焦点を当てた監督上の基準・ガイダンス。ComFrame の内容は、監督者が遵守すべき規定 (Requirement) である Standard と、その理解や導入を促進するための Guidance から構成される。

¹¹ <https://www.fsa.go.jp/news/r2/hoken/20201030-2/202010.pdf>

¹² 本事務年度においては、本「保険モニタリングレポート」のグループガバナンスのパートが「IAIGs 等向けモニタリングレポート」に相当する。

¹³ 具体的には、各グループにおける本社/子会社間の円滑な意思疎通や子会社の経営計画等への適切な関与態勢等ガバナンス機能の実効性、グループベースでのリスク管理態勢等についてモニタリングを実施。

① 損害保険グループ

各グループとも M&A による本格的な海外進出後一定期間が経過する中、各グループ各様の管理を行っており、ガバナンス強化に向けた取組みが進んでいる。

具体的には、買収後の海外事業の運営状況等を踏まえて最適な管理態勢を模索し、中間持株会社を通じた管理から経営管理会社本社での集中管理に移行したグループがある一方、グループ内の保険子会社にリテール子会社を含めた海外保険事業の管理を集約し集中管理を行わせる体制に移行したグループもある。これらのグループにおいては、それぞれの体制に応じ、例えば海外子会社の経営層が参加する会議体を定期的に開催する等、グループガバナンスの強化を図っている途上であり、これらのガバナンス強化に向けた各グループの取組みによるガバナンスの実効性の発揮状況について、引き続き注視が必要である。

このような中、海外子会社による買収案件において、本社の関与不足等により、買収後の管理が適切に行われていなかったグループもあった。現在、各社とも、海外事業のさらなる拡大に向け、海外子会社による M&A も展開しているところであり、本事案も踏まえ、M&A における買収対象会社の選定・デューデリジェンス・PMI¹⁴・その後の経営管理等について、グループ本社による適切な関与が行われているか、引き続き注視が必要である。

また、コロナの影響については、各グループとも、昨年度は保険金支払いが一定程度発生し、海外事業は減益となったものの、コロナに起因する損害は免責とする等の対応をその後に行っている。他方で、コロナの終息が見えない中、経済状況によっては、収入保険料の減少が見込まれる国・地域も想定されることから、各グループの海外子会社の収支への影響について、引き続き注視が必要である。

② 生命保険グループ

2019 事務年度には、出資先の収益悪化の局面における適時の対応等において海外子会社の管理体制の実効性に課題が見られたグループや、海外子会社の経営や業績に関する重要な情報について本社と共有する態勢に不備が見られたグループがある等の課題が認められたところであり、昨事務年度も、意思疎通・情報共有の仕組みの構築等を具体的な着眼点としてモニタリングを実施した。

この点、子会社の事業計画・リスク等の情報を適時に入手・共有する仕組みや、子会社の経営計画及び業務執行等に適切に関与できる仕組みの構築に向けた取組み等、従来各社とも課題としていた必要な体制整備について、例えば、

- ・ グループ方針・規程等の作成・検討
- ・ 駐在員をガバナンスの要所¹⁵に配置し、現地からの各種情報を適時入手する体制の整備
- ・ 海外子会社の事業計画や重要事項の決定等に関し、事前に資料等を入手し、本社の経営会議等において議論する体制の整備

等、一定の進捗が認められた。

¹⁴ Post Merger Integration。M&A 後の統合シナジーを実現するためのマネジメントの仕組みを構築、推進するプロセスをいう。

¹⁵ ファイナンス、戦略、IT、取締役会運営、アクチュアリー等

他方、こうした体制が実効的に機能することが最も重要な課題であるものの、海外進出が進んでいる損害保険グループと比較して、未だ態勢整備に課題があるグループもみられるため、引き続き、注視が必要である。

③ 内部統制

海外子会社や孫会社の業務及び財務数値の適切性を確保する上では、グループとしての内部統制の構築・運用が重要であり、海外子会社等に係る内部統制の構築状況や、その定期的な評価を通じた具体的業務に踏み込んだガバナンス機能の発揮状況についてモニタリングを実施した。

その結果、生損保すべての保険グループにおいて、「財務報告に係る内部統制の評価及び監査の基準」に基づいた内部統制評価が実施されていた一方で、海外子会社の組織体制や規程等の全社的な内部統制の評価に留まり、必要に応じ具体的な業務プロセスレベルに踏み込んだ評価を実施していないグループが見受けられた。

また、海外子会社や孫会社の業務及び財務数値の適切性を確保するため、内部統制に関するグループ共通の最低限の目線を設け、グループ内各社の内部統制を評価・改善する好事例が見受けられた一方で、グループ共通の最低限の目線で内部統制の評価・改善を図る枠組みの必要性は認識しているものの、現状では海外子会社の状況把握に留まっているグループも見受けられた。

④ 内部監査

グループ・グローバルで業務を展開する保険会社においては、国内外の子会社・孫会社等の内部監査部門との連携・報告体制の整備や、監査手法のグループ標準化による監査品質の確保等、急激な環境変化等にも対応し得る内部監査の高度化を不断に行っていくことが重要である。

こうした中、近年、大手保険グループを中心にグローバルな業務展開や業務の複雑化等が進展し、内部監査の対象も拡大している等、グローバル内部監査態勢の整備・高度化の重要性が高まってきていることから、昨事務年度は、主にこうした観点に基づいたモニタリングを実施した結果、以下のような課題等が認められた。

- ・ 子会社等の監査品質の確保・高度化の取組みとして、監査品質等に関する独自の「成熟度モデル」を設定し、品質の成熟度に留意した子会社管理を行っているグループが認められる等、損害保険グループにおいては、進んだ取組みが認められた。一方、生命保険グループにおいては、監査品質の IIA 基準¹⁶への適合状況について、一部のみの確認に留まっている等の課題が認められる会社も見受けられ、総じて取組みが進展していない実態が認められたため、引き続き、子会社等の監査品質の確保・高度化を図っていくことが重要である。
- ・ 買収後長年に亘り内部監査部門が設置されていなかった子会社に対し、買収後、一度も親会社による直接監査を実施していない事例が認められた。子会社の内部監査態勢

¹⁶ 「内部監査の専門的実施の国際基準」

の整備・高度化に向けた親会社としての支援・指導等や、リスクベースにより直接監査の実施を検討する等、子会社等への監査・モニタリング態勢の十分性・実効性を確保していくことが重要である。

- ・ 海外監査人材において、海外保険事業に関する知見の蓄積が不足している等、人材面で課題が認められるグループも散見されることから、海外子会社の経営陣等と対等に渡り合える監査人材の育成・確保等に向けた取組みを不断に行っていくことが重要である。

(3) 再建計画¹⁷の策定

改正監督指針に基づき、我が国における IAIGs に指定された保険グループに対し、再建計画の策定・提出に向けた取組みを求めた。その際、初年度の取組みであることや現状におけるシステミックリスクの実態¹⁸等を踏まえて策定するとの方針の下、各グループと主に以下の項目について対話を実施した。また、監督カレッジでは、各グループで策定中の再建計画の内容について海外当局と意見交換を実施した。

- ・ 再建計画の概要
- ・ 保険グループの構造の分析
- ・ 再建計画発動に係るトリガー
- ・ ストレスシナリオの分析
- ・ リカバリー・オプションの分析

【本事務年度の方針】

(1) モニタリングの方針

これまで各事務年度を通じ実施してきた各モニタリングの内容は以下の参考3「海外子会社のガバナンス及びリスク管理を有効に機能させる要素」を構成するものであり、グループガバナンス態勢が適切に機能するためには、それぞれの要素が有機的に結びつき、全体として有効に機能することが重要である。

本事務年度は、過去のモニタリングにおいて課題として各保険グループと共有した以下のような点についてフォローアップを行い、有効なグループガバナンス態勢が整備・運用されているかどうかについて、改正監督指針に基づき検証していく。その中で、例えば海外子会社が M&A を展開する中で、M&A で買収した孫会社等に対しても経営管理会社が適切に関与し、実効的なガバナンスが出来ているかといった点も含めて検証し、グループ全体を通じその規模・特性

¹⁷ 再建計画は、大きなストレスが発現し保険グループの健全性が大きく損なわれる事態に至った場合に効果的な対応を行うためのオプションやプロセスについて、平時から一定の整理を行っておくものであり、これにより、平時におけるリスクの所在のよりの確な理解、更にはストレス発現時における迅速な対応を可能とすることが期待される（監督指針Ⅶ-5-1-2 を参照）。

¹⁸ 31, 32 ページ参照。

に応じた有効なグループガバナンス態勢が整備・運用されているか、モニタリングを実施する。また IAIGs については、引き続き監督カレッジも活用しながら対話を実施するとともに、これらに加えて、再建計画についても年内を目途に、各グループと策定・提出に向けた対話を実施する。

- ・ 海外子会社等の取締役会等メンバーに係るサクセッションプラン等
- ・ 海外子会社等を含めた経営層の協働及び意思決定を通じたグループ戦略の共有状況
- ・ 海外子会社等における各種方針・規程・ガイドラインや内部統制へのリエゾン及び経営管理会社担当部による業務レベルに踏み込んだ適切な関与状況
- ・ 海外子会社等の事業計画(資本配賦含む) 及び業績等への業務レベルに踏み込んだ適切な関与状況
- ・ グループ人事戦略の具体化の状況
- ・ グループリスク文化醸成策の実施状況

(参考3)海外子会社のガバナンス及びリスク管理を有効に機能させる要素と改正監督指針 VII.グループベースでの監督等の対比

海外子会社のガバナンス及びリスク管理を 有効に機能させる要素 (2020 事務年度「IAIGs 等向けモニタリングレポート」より作成)		改正監督指針 「VII.グループベース での監督等」
①	海外子会社等の取締役会(監督機能)を通じたガバナンスの枠組みの整備・運用	VII - 2 グループの経営管理
②	経営管理会社及び海外子会社等の経営(執行役員等)レベル(執行機能)によるグループベースの機能別委員会等における協働及び意思決定を通じたグループ戦略の共有	
③	以下を通じた海外子会社の業務及び財務情報の適切性の確保 ・各種方針・規程・ガイドライン等や内部統制に係るグループ共通の枠組みの構築	VII - 2 グループの経営管理 VII - 3 グループベースの統合的リスク管理
	・上記の海外子会社管理に係るリエゾン及び経営管理会社担当部による業務レベルに踏み込んだ適切な関与	VII - 4 グループベースの業務の適切性
④	経営管理会社への報告及び承認事項(事業計画(資本配賦含む)の策定、定期業績報告、コンプライアンス事項の報告・各種規程及びガイドラインの改廃等)の整備・運用	VII - 2 グループの経営管理
⑤	リエゾン及び経営管理会社担当部による④に係る各内容への精査及び海外子会社に対する指示等を通じた 業務レベルに踏み込んだ適切な関与	VII - 4 グループベースの業務の適切性

⑥	グループ人材を計画的に確保・育成するための人事戦略の具体化	VII - 2 グループの経営管理
⑦	グループリスク文化の醸成策の実施(グループ価値観の設定及び共有、トップレベルのメッセージ発信、海外子会社のリスク文化の把握等)	VII - 2 グループの経営管理 VII - 3 グループベースの統合的リスク管理

(2) 我が国の IAIGs として指定する保険グループ¹⁹

金融庁としては、引き続き、次に掲げる会社を経営管理会社とする保険グループを我が国における IAIGs として取り扱うこととする。

- ・ 第一生命ホールディングス株式会社
- ・ 東京海上ホールディングス株式会社
- ・ MS&AD インシュアランス グループ ホールディングス株式会社
- ・ SOMPO ホールディングス株式会社

なお、我が国において IAIGs として取り扱う保険グループの指定については、ComFrame 上の定量基準に照らして、年に1回の評価を定期的に行うとともに、新たな買収等によりグループの範囲に変化が生じた場合等には随時評価を行い、必要に応じて見直しを行う。

【コラム②】 諸外国における保険会社のグループガバナンス等の調査

近年、国内の生損保各社における海外 M&A は増加傾向にあり、それに伴ってグループガバナンスの重要性が高まっていることは前述のとおりである。他方で、海外の主要保険会社は、国内の生損保各社より早く 1990 年代頃から海外展開を本格化しており、金融危機等を契機とした幾度かのガバナンス体制の変遷を経て現状に至っている。

そこで、今後更なる海外展開を展望する国内の生命保険会社・損害保険会社各社への示唆、及び金融庁においてグループガバナンスの監督の参考とすることを目的として、昨事務年度に、外部委託の調査研究(委託先:ボストンコンサルティンググループ)として、グループガバナンスで先行する海外主要保険会社のプラクティスを調査し、2021 年5月 17 日にその調査報告書を公表した。以下では、本調査研究の概要を紹介する。

¹⁹ ComFrame においては、グループ監督当局が、他の海外当局とも協力し、以下の定量基準の双方に該当するかを考慮した上で、各保険グループが IAIGs であるか否かを決定することとしている。

○国際的活動

- ・ 3 以上の法域で保険料が計上されており、かつ
- ・ 本拠法域外のグロス計上保険料が、グループ合計のグロス計上保険料の 10%以上あること

○規模（3 年移動平均に基づく）

- ・ 総資産が 500 億米ドル以上、又は
- ・ 総グロス計上保険料が 100 億米ドル以上

なお、本調査研究の詳細については、以下の HP に掲載されている報告書を参照されたい。
<https://www.fsa.go.jp/common/about/research/20210517/20210517.html>

(1) グローバルな保険事業を取り巻く環境変化

Insuretech ベンチャー・ビジネスが台頭し、主要保険会社がそれらとの提携又は買収により自グループに取り込むこと等により、商品開発から保険募集、契約保全、保険金請求管理・支払等、保険のサプライチェーン各所の IT 化や新たな販売チャネルの構築等が急速に進展している。また、プラットフォーマーによる保険事業への参入が見られる一方、保険領域から他の関連事業（ヘルスケア、不動産等）への展開等、保険を軸にしたエコシステムの形成も進んでいる。

また、各社における新興国市場への展開も近年も引き続き進展している。特に、コロナの感染拡大を契機として、新興国向けの医療領域の取組み（例：コロナ患者向けのオンライン診療サービスの提供）を加速する等、保険周辺分野での支援取組を強化する社もある。

他方で、低金利下において、一部の保険会社における生命保険事業の分離、欧州の生命保険会社におけるランオフ事業の増加やそれに伴う当局の規制強化の動きも見られる。

上記の要因もあり、各社における海外 M&A はより一層拡大し、或いは多様化する傾向にあり、各社ともにグループガバナンスの強化を進めている。

(2) 海外の主要保険会社におけるグループガバナンスの現況

海外の主要保険会社におけるガバナンス態勢は、過去の事業展開の失敗、金融危機やトップ交代による意向の変化等を契機として、幾度かの変遷を重ねた結果、各社が異なった特徴を持っているのが現状である。

例えば、本社が各海外子会社を直轄管理し、その経営状況をタイムリーに把握・フォローしている社もあれば、各地域単位で経営を進めている会社もある。また、後者の中でも、本社 CEO と各地域トップの密なコミュニケーションや本社による各地域拠点の監査を厳格に行う等要諦を押さえるガバナンス態勢としている事例や、保険引受リスクが非常に高いスペシャリティ商品はグローバルで一括管理するというように事業の内容・リスク特性に応じたガバナンスを敷く等、態勢に強弱を持たせている事例が見られる。

一方で、このような態勢面での違いはあっても、海外の主要保険会社は、総じてスムーズな PMI (Post Merger Integration; 投資後の経営統合) プロセス（例：M&A 時に人材、ガバナンスフレームワーク及びシステム統合の要件を具体化）や、効果的なグローバル経営人材の登用・リテイン（例：各国の要職につけることを目的とした人材プールの構築等、中長期キャリアパスを設計）といった点では、国内生損保より取組みが進んでいると言える。

その他にも、最近の特徴的な取組みとして、以下のようなものが見られる。

- ・ 買収後も買収先の経営の自律性・カルチャーを尊重し、優れた取組みは本社側に逆流入させる柔軟なガバナンスを実施
- ・ リスク管理やコンプライアンス管理等の役職は CEO 等の上位経営陣直轄からは除外

し、取締役会直下に移行。

- ・ グループ CEO 直下に新たに General Manager (GM) を配置し、GM がグループ CFO や M&A 担当の役員を統括し、資本効率と成長性の低い事業から、より高い事業への入替を推進する等、グループ全体のポートフォリオ管理と資本配賦の最適化に専念。
- ・ 新興国における生命保険事業に参入した後、その事業環境を見極めた上で、撤退。
※新興国では、長期リスクをオフセットする投資手段が少ないことや、本国との資本規制の違いによる競争性劣後が背景にあると分析される。
- ・ 再保険会社による、個人向け市場への参画が進んでいるが、各社によって参画方法が異なっているところ(自社が直接参画する社もあれば、異業種のブランドや顧客基盤を通じて保険商品を提供する White Label という形態で参画する社もある)、あらかじめ、リスクテイクの考え方を明確化した上で参画。

(3) 海外事例を踏まえた、グループガバナンスの高度化に向けた論点

今回調査対象とした海外の各社と国内生命保険会社・損害保険会社各社は、今の体制に至るまでの事業拡大等の経緯が各社各様である。そのため、海外の事例をそのまま国内生損保各社にも適用できるかは必ずしも定かではないが、例えば以下のような点について検討することが、国内生命保険会社・損害保険会社におけるグループガバナンスの高度化に資するのではないかと考えられる(調査報告書 P46,47 参照)。

- ・ 買収前(海外 M&A の選定基準)
 - ターゲット企業のバリュエーションだけでなく、買収後に自社がマネジメントできるかどうかの評価基準を各部門の視点から設計し、戦略シナジーを策定できるケイパビリティを備えることが有効か
- ・ 買収時(買収実行時の条件、準備)
 - 実効性のある買収先人事権の設計や、レポーティングに用いるシステム仕様等、詳細を買収条項に盛り込むことはできるか
 - 将来の撤退・分離も想定し、最低限の Exit Plan と顧客保護(local/本国)の考えを整理しておくとうい
- ・ 買収後の運営(海外子会社を適時・適切に管理するためのグループガバナンス態勢)
〈組織〉
 - 国内事業のみならず、グループ全体の資本とリスクを管理できる責任者を配置することが有効か
 - 本国からの意思決定を正しく反映するために、地域軸と機能軸の双方を組み合わせ、管轄マネジメントを配置することが有効か
 - 全ての保険部門に対して同様の体制でガバナンスを行うのではなく、引受リスクの高さや地域特性の有無等から、部門ごとに、ガバナンス体制(本国へ集約するのか、もしくは現地に一定程度任せるのか、等)を検討することはできるか

＜人材＞

- 各国の要職につけることを目的とした人材プールを構築し、中長期キャリアパスを設計することで強固なガバナンスモデルを構築できるか
- 地域特性も考慮した教育・研修プログラムを設計できるか

＜管理プロセス＞

- グローバル標準の投資判断プロセスを早期に確立し、グループ全体での事業ポートフォリオ管理につなげることができるか
- 本国-各国間で KGI-KPI の整合性を維持するコミュニケーションプランと事業計画策定プロセスを設けることが有効か

・ リスクマネジメントに関する取組み

- 保険リスク・市場リスクに対するリスクアペタイトを管理する際には、新興国と先進国等、展開先市場に応じて、それぞれ異なるリスクアペタイトの設定が必要であることから、トップダウン・ボトムアップそれぞれで策定するアプローチを設けられるか
- Local player に劣後しない程度に、各国の監督当局と公平な関係性を構築できる調査部機能を設けることができるか
- 最低限の基準を設け、それを遵守させる等、ガバナンスフレームワークを提示できるか

・ 非保険領域²⁰

＜人材＞

- デジタル子会社の設立・買収、提携においては、買収先企業がもっている強み・文化を損なわないようにする等、従来の延長線とは異なるガバナンスモデルを設けることによりグループ全体で安定したガバナンスを築けるか

＜運用リスク管理＞

- 保険契約者に影響が及ばないようにする観点から、非保険領域のリスクは、既存保険領域のリスクと分別して管理する態勢を確立するとよい

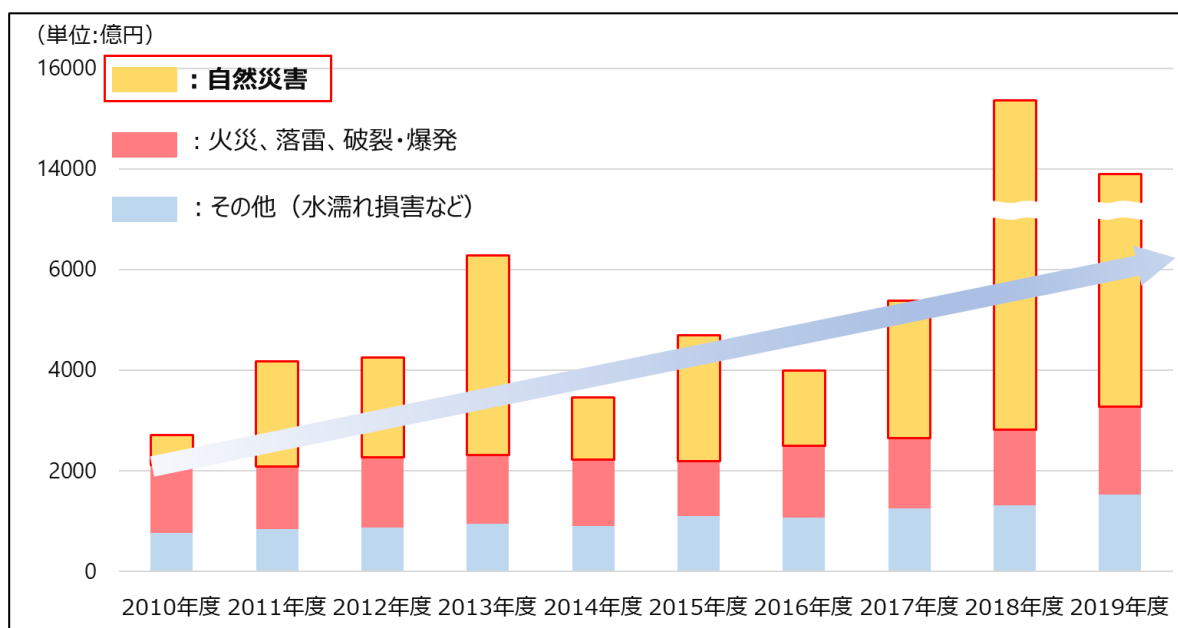
²⁰ 保険以外の領域（デジタル、ヘルスケア等）における事業活動及び M&A

2. 自然災害の多発・激甚化への対応

【金融行政上の課題】

地球温暖化に伴う自然災害の多発・激甚化等の気候変動リスクの増大が世界的に懸念される中、我が国においても、近年台風・水害等の大規模自然災害が多発している。その結果、損害保険分野においても、台風・水害等を補償する火災保険金の支払いが増加を続けており（参考1）、過去の自然災害による保険金支払額上位10件のうち半数が2018～2019年の2年間で発生している（参考2）。

（参考1）国内損害保険会社の火災保険金支払額



（出典）損保協会作成。

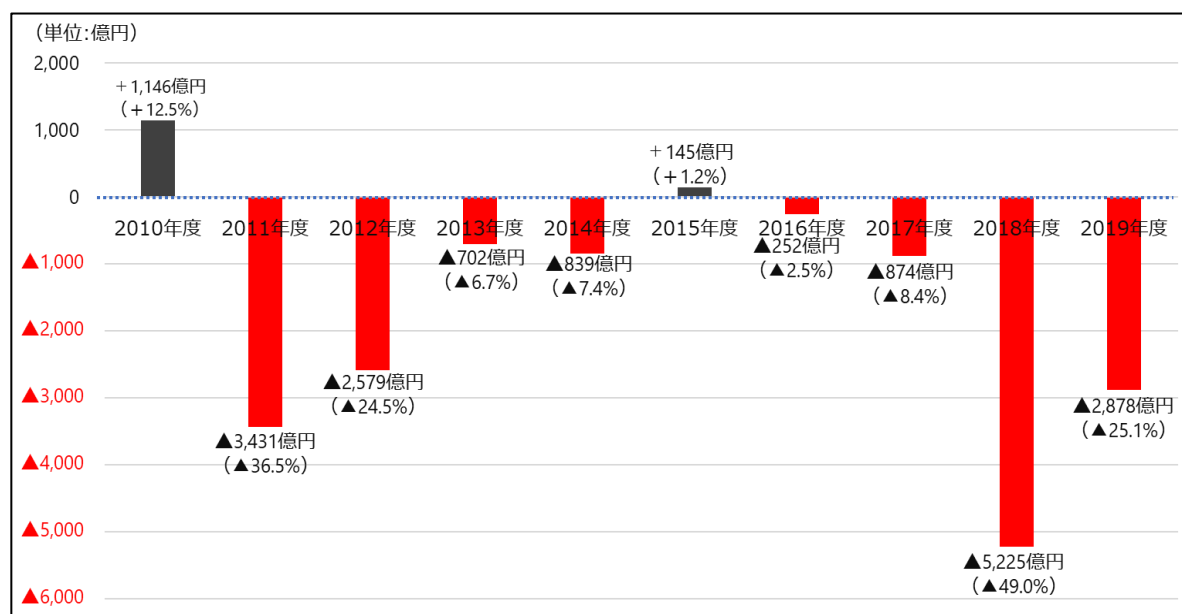
（参考2）大規模自然災害による高額保険金支払事例（1970年以降）

順位	災害名	支払件数	支払保険金
1	平成30年台風21号	857,284件	10,678億円
2	令和元年台風19号	295,186件	5,826億円
3	平成3年台風19号	607,324件	5,680億円
4	令和元年台風15号	383,585件	4,656億円
5	平成16年台風18号	427,954件	3,874億円
6	平成26年2月雪害	326,591件	3,224億円
7	平成11年台風18号	306,359件	3,147億円
8	平成30年台風24号	412,707件	3,061億円
9	平成30年7月豪雨	55,320件	1,956億円
10	平成27年台風15号	225,523件	1,642億円

（出典）損保協会データをもとに金融庁作成（2021年3月末時点・見込みを含む）。

自然災害は、その頻度・規模等により損失額が大きく変動し、短期間では大数の法則が機能しにくい特徴がある。このため、損害保険会社は、自然災害等による巨額の保険金支払いに備え、保険料収入の一定割合²¹を「異常危険準備金」として積み立てているが、近年の自然災害多発により、その残高は大きく減少している。一方で、損害保険会社は、巨額の保険金支払いに備える他の対応策として、自然災害リスクに対して再保険を手配することで、自ら保有するリスクを減らし事業成績の安定化を図っているが、近年の大規模自然災害に伴う度重なる再保険金の回収を受けて、再保険料が急騰し、損害保険会社として支払うコストが増加している。このように、自然災害の多発・激甚化への対応は、損害保険会社の大きな経営課題となっている(参考3)。

(参考3) 火災保険の収支状況※



(出典) 損保協会作成。

※収支は、火災保険の正味収入保険料から正味支払保険金・損害調査費・事業費を差し引いて算出(国内損保会社合計)。またカッコ内の数値は、1 から(正味支払保険金+損害調査費+事業費)÷(正味収入保険料)を差し引いて算出。

こうした環境変化の中にあって、損害保険会社が将来にわたって持続的・安定的に補償を提供しつつ、自然災害に対する備えとしての機能をより適切に発揮していくためには、

- ・ 顧客が必要とする自然災害への補償を持続的・安定的に供給する観点から、損害保険会社において、資本・リスク・リターンのバランスを踏まえ、再保険によるリスク移転の最適化等を行う統合的リスク管理態勢(ERM)を高度化する他、保険商品においても、顧客のニーズやリスク実態等を踏まえた補償内容・保険料率の見直しを行うこと、
- ・ また、被災者の迅速な経済的復旧の観点から、大規模自然災害のように大きな損害が広域にまたがり発生する局面等においても、個々の保険金の支払いをより迅速かつ適正に行うことができる態勢を整備すること、

が重要であると考えられ、金融庁としては、こうした課題認識に基づき、損害保険会社および損保協会等と対話を行ってきたところである。

²¹ 大蔵省告示第232号(平成10年6月8日)に基づき損害保険会社が定める。

【昨事務年度の実績】

(1) 自然災害リスク管理に関するモニタリング

これまで金融庁では、保険金支払額がそれぞれ1兆円を超えた 2018～2019 年の大規模自然災害を踏まえた損害保険会社の対応について、都度モニタリングを行ってきた。具体的な損害保険会社の対応としては、多額の保険金支払いへの充当により異常危険準備金が大幅に減少したことに対し、保険料収入の一定割合を積み立てるだけでは不足するため、多くの会社でそれ以上の追加積立等を行っていた。また、複数災害にも対応できる再保険の手配を行う会社や、高騰する再保険料と補償される自然災害の発生頻度のバランスを踏まえた再保険の手配を行う会社等、損害保険会社の財務実態を踏まえた対応を行ってきていることを確認してきた。

2020 年度は、2018～2019 年規模の風水災は発生しなかったものの、数百～1千億円規模の風水雪害は複数発生しており(参考4)、異常危険準備金には一定の取り崩しが発生した。こうした中で、多くの社において追加積立等を行うことで、前年と概ね同程度の残高を確保したことを確認した。

(参考4) 2020 年度に発生した主な自然災害

令和2年7月豪雨	1,055億円
令和2年台風10号	981億円
令和3年1月7日からの大雪	455億円

(出典) 損保協会データをもとに金融庁作成(2021 年 3 月末時点、見込みを含む)。

また、再保険料は依然として値上げ傾向にある実態が認められており、こうした中で損害保険会社は再保険料の上昇を抑制するため、例えば、発生頻度の高い中小規模の自然災害リスクに備える再保険を縮小する(＝自社のリスク保有額を引き上げる)一方で、発生頻度の低い巨大自然災害に備える再保険については買い増しを行い、総合的にリスクをコントロールする等、ERM視点に基づき、経営レベルで資本・リスク・リターンのバランスを図るための工夫を行っていることを確認した。

(2) 保険金支払いに関する損害保険業界横断の取組み

大規模自然災害のように大きな損害が広域にまたがり多発する局面等においても、迅速かつ適正に保険金支払いを行うためには、個々の損害保険会社における態勢整備に止まらず、広域災害時等に迅速な損害調査・保険金支払いを行うためのインフラ整備や、近年増加している災害に便乗した不正な保険金請求への対応等について、損害保険業界横断で取り組むことが有効と考えられる。

金融庁では、こうした課題認識の下、一昨事務年度より、損害調査等実務上の論点を含め、

損害保険会社や損保協会等と対話を続けてきた。損保協会においても、上記対話も踏まえ、損害保険会社における対応を促進する観点から、保険金支払いに関する共同インフラの整備について、様々な検討を行ってきたところである。

昨事務年度、金融庁は、こうした検討の実現に向けて後押しする観点で、以下の取組みについて、当面の整備目標や理想的な将来像、法令上の課題等に係る検討に参画するとともに、他省庁との協議等において損保協会と協働した。

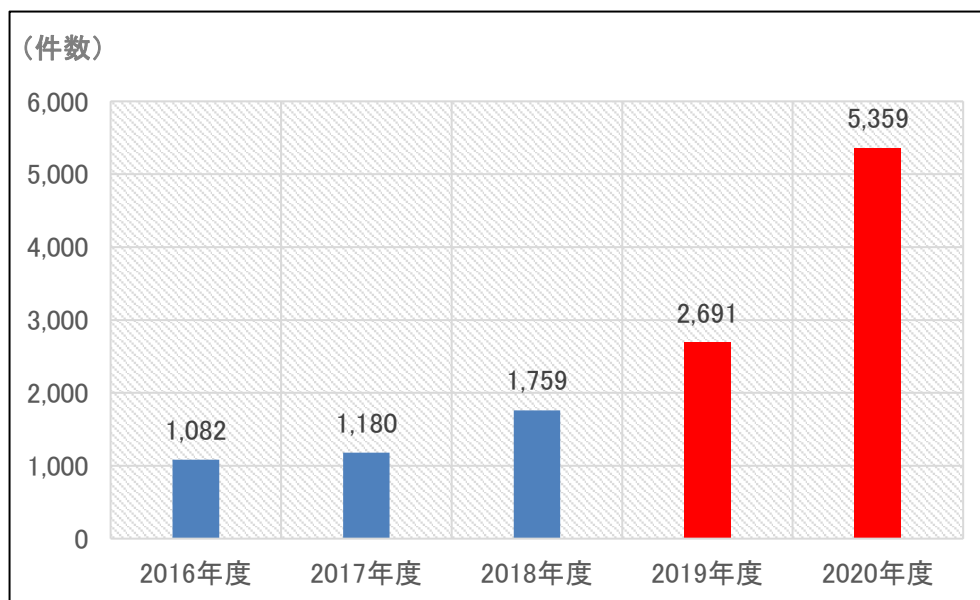
① 衛星画像を活用した浸水地域および浸水深の迅速な把握

- ・ 大規模水災発生時に、“浸水地域”を把握するための衛星画像（JAXA から提供）や、被害地域の“浸水の深さ”の推定データ（浸水深推定データ²²）を、損保協会から会員各社へ共有する取組み。
- ・ 同取組みをより効率的に実施するため、被害地域における浸水深推定データと各社の全損基準を突合する作業を損保協会に集約化する取組み。

② 自然災害に便乗した不正請求対策のためのインフラ整備

- ・ 自然災害と無関係の損害（例：経年劣化等）をもとに保険金請求を行うことによるトラブル事案（不正請求を行う事案を含む）が増加（参考5）していることを踏まえ、不正請求防止のために損保協会が実施する取組み。
 - － 不正業者が関与した事案の事例集および不正請求疑義事案検知のためのチェックシート作成
 - － AI を活用した不正請求疑義事案検知機能の導入に向けた調査・研究。

（参考5）「保険金が使える」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談件数



（出典）国民生活センターデータをもとに金融庁作成。

※上記のデータは、2021 年4月 30 日までの PIO-NET（国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース）登録分。

なお、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

²² 国際航業株式会社が衛星画像や SNS 情報等をもとに被害地域の浸水の深さをセンチメートル単位で推定したもの。

(3) 火災保険水災料率に関する有識者懇談会

風災・水災等の自然災害を補償する火災保険の保険料が上昇を続ける中であって、多くの損害保険会社の個人向け火災保険においては、主要な上昇要因である水災リスクについて、保険契約者の居住地域におけるリスクの高低を保険料率に反映していない実態にあり、特に納得感が得られにくい低リスク契約者の水災補償離れも懸念される。このため、損害保険会社等においては、保険料負担の公平性の向上に向け、水災リスクに応じた保険料率の細分化の検討を進めている。

一方、水災リスクに応じた保険料率の細分化により、保険契約者ごとの料率格差が拡大し、高リスク契約者が水災を補償する保険に加入することが困難になること等も懸念され、保険の相互扶助性と保険料負担の公平性とのバランス等について、社会的影響、消費者目線等も含めた幅広い観点から検討を行うことが重要であると考えられる。

このため、金融庁では水災リスクに応じた保険料率の細分化について、外部の中立的な意見を取りまとめ、損害保険会社等により消費者目線に立った適切な取組みを促すため、学識経験者、弁護士、消費者問題専門家による有識者懇談会を立ち上げ、2021年6月に第1回会合を開催した。

第1回会合においては、委員、オブザーバーより、「多発する豪雨による河川災害の現状と課題」、「火災保険における保険金支払いと収支の状況」、「参考純率²³における水災リスクに応じた保険料設定の検討」についての説明が行われ、これを踏まえて活発な論議が行われた。

委員の主な意見は以下のとおり。

- ・ ハザードマップ上の水災時の浸水深が浅いエリアで、水災補償の付帯率が低下傾向にあることについて、水災リスクに対する消費者の認識向上の結果であると思われるが、適切にリスクを認識し補償の必要性を判断できているかといった点では不安も残る。
- ・ リスクに応じた水災料率の細分化によって、保険料負担の公平性向上の他に、消費者への水災リスクに関する情報提供が進むことを期待する。
- ・ 水災料率細分化を行うに当たっては、ハザードマップを用いることが、消費者にとって一番わかりやすく、理解しやすい。
- ・ 水災料率細分化を行う上では、他の自然災害補償の料率体系とのバランス、家計負担の大きさ、自助努力によって防災・減災が可能であるか等の観点について、考慮・検討する必要がある。

なお、本有識者懇談会の詳細については、以下のHPを参照されたい。

<https://www.fsa.go.jp/common/about/research/20210517/20210517.html>

²³ 損害保険会社が自社の保険料率を算出する際に参考として用いる保険料率。損害保険会社が出資する損害保険料率算出機構が「損害保険料率算出団体に関する法律」に基づき算出している。

【本事務年度の方針】

（１）自然災害リスク管理に関するモニタリング

過去数年の多額の保険金支払いの結果、再保険料は引き続き高騰傾向にある一方、異常危険準備金残高は減少してきており、このような厳しい状況において、今後の大規模自然災害発生に備え、損害保険会社において、経営レベルでの論議に基づきどのようなリスク管理を行っているか引き続き注視する。

（２）保険金支払いに関する損害保険業界横断の取組み

自然災害発生時の迅速かつ適正な保険金支払いに向けた態勢整備について、継続的に損害保険会社と対話を行うことで、損害保険会社の取組みを促すとともに、損保協会における業界横断でのインフラ整備について引き続き協働を行う。

具体的には、「衛星画像を活用した浸水地域および浸水深の迅速な把握」および「自然災害に便乗した不正請求対策のためのインフラ整備」について、詳細なスキーム構築に向けた検討および各種課題への対応を進める。

（３）火災保険水災料率に関する有識者懇談会

第１回会合における意見・論議を踏まえて、有識者懇談会を開催し、保険の相互扶助性と保険料負担の公平性とのバランスのあり方、損害保険会社に求められる取組み等の論点について、より論議の深耕を図り、意見のとりまとめ・公表を行う。

3. 財務の健全性の確保

【金融行政上の課題】

保険契約者保護の観点からは、保険会社の財務の健全性の確保は保険行政における最も重要な課題であり、保険会社を取り巻く経営環境やリスクが絶えず変化していく中で、保険会社のリスクや収益性に関するフォワードルッキングな分析を行う必要がある。その上で、保険会社の財務の健全性を維持し保険業界全体に対する利用者からの信頼の向上を図るため、行政上の予防的・総合的な措置を講ずることにより、保険会社に対して早期に経営改善を促していく必要がある。

また、個別保険会社についての分析や対応にとどまらず、金融システム全体の視点（マクロ健全性の視点）を持って分析を行っていくことも重要である。2019 年 11 月、IAIS（保険監督者国際機構）においてシステミックリスクに対する包括的枠組み（Holistic Framework（以下、HF という。））が採択され、IAIGs 及びその他必要な社において、システミックリスクに関連性が高い要素に対するリスク管理の実施及び監督当局のモニタリングが求められることとなったところであり、我が国としても適切に対応していく必要がある。

こうしたモニタリングを的確に行っていくためには、財務上の指標や規制のあり方についても不断の検討を行い適切に見直しをしていく必要がある。こうした観点から、保険会社各社が能動的に自らのリスク管理を高度化させていくことを促すことを目的とした経済価値ベースのソルベンシー規制（ESR）の 2025 年の導入に向けた検討を行っているところであるが、その作業を着実に進める。また、監督会計についても、保険契約者等の保護の観点から適切な財務実態を把握するとともに、消費者利益を確保し健全な競争環境を整備する観点から検討を継続していく必要がある。

【昨事務年度の実績】

（1）財務上の実態把握と対話

① コロナの拡大に伴う保険会社の財務への影響

金融庁では、主要保険会社に対し定期的に決算ヒアリングを行い、その分析結果を公表しているところであるが、昨事務年度においては、コロナの拡大に伴う主要保険会社の財務への影響についてもモニタリングを実施した²⁴。

- ・ 生命保険会社においては、緊急事態宣言に伴い保険販売機会の減少があった一方で、営業関係事業費の減少や不急の治療・手術の差し控えによる保険金支払いの減少により基礎利益が増益となったことに加え、金融市場環境の改善により当期純利益も増益となった。
- ・ 損害保険会社においては、外出機会の減少等に伴い自動車保険の保険金支払いの減

²⁴ 2021 年 3 月期決算の概要については、「主要生損保の令和 3 年 3 月期決算の概要」
(<https://www.fsa.go.jp/news/r2/hoken/20210615.html>) を参照のこと。

少があった一方で、海外事業においてコロナ関連での費用利益保険・興行中止保険等の保険金支払いがあったことに加え、国内事業でも自然災害(雪害、福島県沖地震等)の発生があったことから当期純利益は減益²⁵となった。

以上のとおり、コロナの影響が一部で見られたものの、我が国では、生・損保ともに業界全体で見れば、財務への影響は軽微であった。

② 早期警戒制度

保険会社から入手した現行ソルベンシー・マージン比率やその附属情報といった定量的な情報等に基づき、リスク管理や収益状況の分析を行い、収益性、信用リスク、市場リスク及び流動性リスクに関して、改善が必要と認められる保険会社に対して、ERM²⁶モニタリング等を実施し、原因及び改善策等について、深度ある対話を行い、着実な改善を促した。その際、上記分析において、ORSA レポート²⁷や経済価値ベースのソルベンシー規制の導入に係るフィールドテスト結果における経済価値ベースの各種情報を活用した。

③ HF に係る大手保険会社へのモニタリング

監督指針の改正を行うとともに、IAIGs 及びその他必要な社に対して、流動性リスク管理、マクロエクスポージャー及び相互関連性等のシステミックリスクに関連性が高い要素に対するリスク管理態勢のモニタリングを実施した。モニタリングの結果、各社とも十分な流動性を確保しており、システミックリスクにつながる要素は特段認められなかったことから、現状、本邦保険セクターのシステミックリスクは、相対的に低いものと考えられる。

【コラム③】システミックリスクに対する包括的枠組み(HF)

2007～2008 年の世界的金融危機を受けて、G20 および FSB(金融安定理事会)は、グローバルな金融システムの弾力性を高めるために、グローバルなシステム上重要な金融機関(G-SIFIs)を特定し、G-SIFIs に対して規制を課す枠組みを構築した。

保険セクターにおいては、IAIS が、システミックリスクに対処するために、グローバルなシステム上重要な保険会社(G-SIIs)の特定および G-SIIs に適用される政策措置による個社に着目する手法(Entity-based approach)による枠組みを構築した。

しかし、IAIS は、システミックリスクが、個別の保険会社からだけでなく、保険会社の集合的エクスポージャーからも発生する可能性を認識し、この Entity-based approach に替え

²⁵ 主要保険会社の決算の状況であり、全社では増益となっている。

²⁶ Enterprise Risk Management の略。潜在的に重要なリスクを含め、保険会社の直面するリスクを総体的に捉え、保険会社の自己資本等と比較・対照し、更に、保険引受けや保険料率設定等のフロー一面を含めて、事業全体としてリスクをコントロールする、自己管理型のリスク管理を行うこと。

²⁷ Own Risk and Solvency Assessment の略。保険会社自らが現在及び将来のリスクと資本等を比較して資本等の十分性評価を行うとともに、リスクテイク戦略等の妥当性を総合的に検証するプロセス。

て、2019 年 11 月、システミックリスクに対する包括的枠組み(HF)を採択した。

HF は、個別の保険会社のモニタリングに加え、保険会社の集团的行動(資産の投売り等)に着目する手法(Activity-based approach)であり、より幅広く保険会社と保険市場の潜在的なシステミックリスクの積上り状況を評価する枠組みである。(参考1)

(参考1)システミックリスク伝達のイメージと HF の枠組み

HF の枠組み	事例	金融システムへの影響
流動性リスク	・大量のデリバティブ取引 ・大量の債券貸借取引 ・保険商品の組込みオプション(早期解約)	・流動性の枯渇 ・金融市場の更なる悪化 ・資産価格のボラティリティの上昇 ・金融市場参加者の損失の連鎖
マクロ経済 エクスポージャー	・リスク性資産の大量保有 ・CDS (クレジット・デフォルト・スワップ) の大量取引等	
カウンターパーティーに 対するエクスポージャー	・資産保有における集中 ・他の(金融)機関への資金提供およびその機関からの貸付 ・再保険契約からの資産・負債	

各国当局においては、保険セクター全体の流動性や相互関連性をモニタリングし、システミックリスクの積み上がりが確認される場合には、それに対処するための措置を実施し、その上で IAIS がグローバルな実施を確保する観点から各国の実施状況を評価し、IAIS が一連の内容を FSB に報告することとなっている。

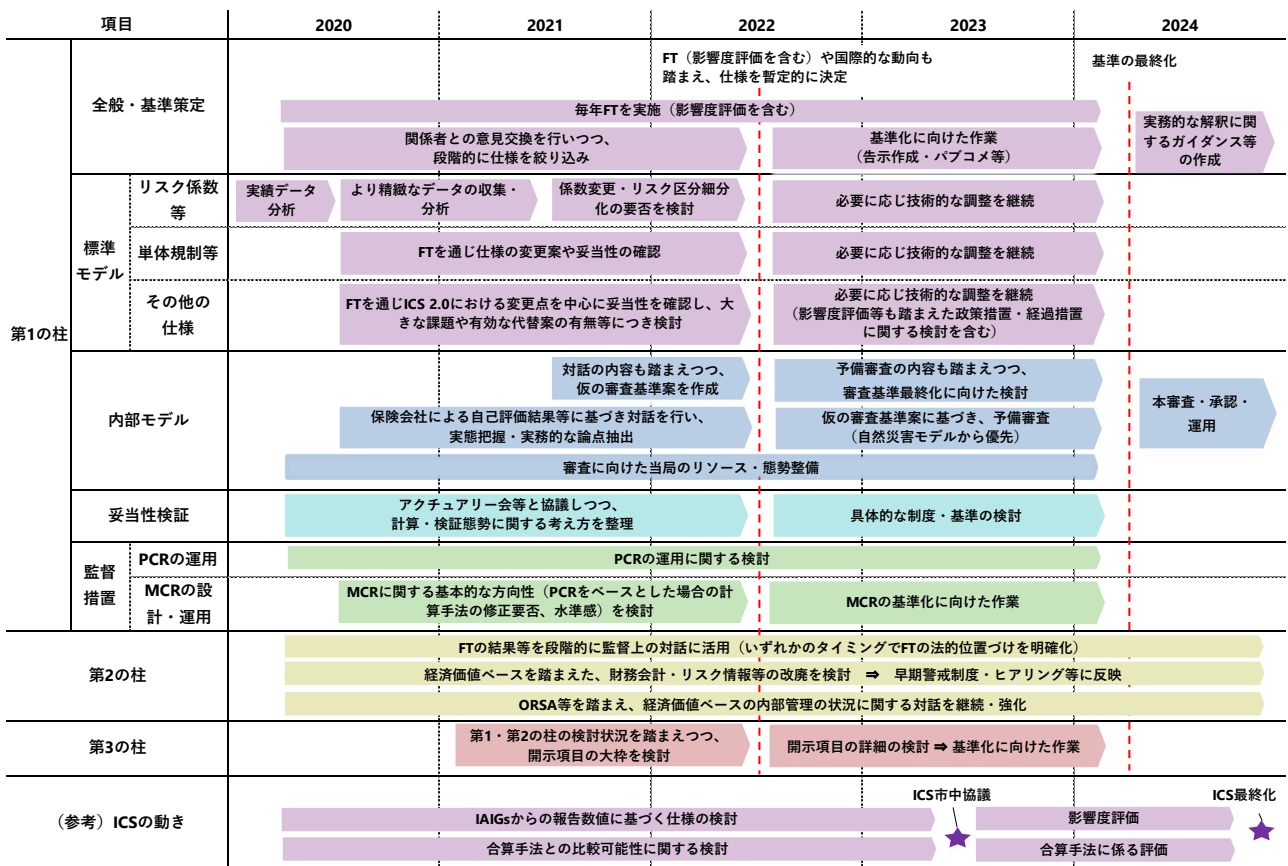
(2) 財務上の指標や規制のあり方の見直し

① 経済価値ベースのソルベンシー規制等²⁸

有識者会議報告書(2020 年6月)の提言を踏まえ、特に標準モデルのあり方や妥当性検証のあり方等を中心に、制度設計上の論点や方向性の整理を行い、保険会社及びその他の関係者との対話の深化に資するよう、これを公表した(2021 年6月 30 日公表)。

²⁸ 本件の詳細については、「経済価値ベースのソルベンシー規制等に関する検討状況について」(https://www.fsa.go.jp/policy/economic_value-based_solvency/20210630/01.pdf)を参照のこと。

【コラム④】新たな制度の導入に向けた検討タイムラインのイメージ



※ 2025年より新たな制度を施行、2026年3月期より新基準に基づく計算を開始することを想定。

② 外貨建保険に関する責任準備金積み立てのあり方

外貨建保険については、予定利率の高さを売りに近年販売量が増加傾向にあったが、各保険会社においては、自由な競争を行いつつも、将来の保険金を確実に支払うための原資を責任準備金として確保しておく必要がある。こうした認識の下、健全な競争環境を整備し、保険契約者等を保護する観点から、外貨建保険を標準責任準備金の対象とするため、関係金融庁告示等の改正を行った（2021年6月30日公布。2022年4月1日以降の契約から適用）²⁹。

③ 基礎利益の見直し

基礎利益は、生命保険会社の基礎的な期間収益の状況を表す指標として広く用いられているが、近年新たな取引の増加に伴い、基礎利益とそれ以外の損益の区分にあいまいさが生じている。この主な原因として為替に係るヘッジコスト、投資信託の解約損益、外債の償還

²⁹ 本件の詳細については、(<https://www.fsa.go.jp/news/r2/hoken/20210423/20210423.html>)を参照のこと。なお、平成13年金融庁告示第24号の改正については2022年4月1日、その他の改正については2021年10月1日から適用する。

損益の為替差損益等が挙げられる。

- ・ 生命保険は外債への投資において、為替ヘッジ取引を行っているが、外債の利息については基礎利益に計上されるのに対し、為替ヘッジコストについてはキャピタル損益に計上される。
- ・ 投資信託の損益のうち、売却損益はキャピタル損益に計上されている一方、解約損益については、投資信託の分配金や償還損益と同様、基礎利益に計上している会社が存在する。
- ・ 有価証券償還損益は基礎利益に計上されるが、外債の償還損益に含まれる為替差損益は、償還損益から分離せず基礎利益に計上している会社と、分離してキャピタル損益に計上している会社が存在している。

前提	為替に係るヘッジコスト		投資信託の解約損益		外債の償還損益に含まれる為替差損益	
	・ 利息：円債10、外債100 ・ ヘッジコスト：90		・ 投資信託の解約損益：30		・ 外債の償還損益：100 ・ うち、為替差損益：60	
	円債に投資	ヘッジ外債に投資	キャピタル損益に計上	基礎利益に計上	分離	分離しない
基礎利益	10	100	0	30	40	100
キャピタル損益		△90	30		60	
経常利益	10	10	30	30	100	100

(注)金融庁作成

これらの取引による経済的効果は経常利益においては影響がないが、基礎利益だけを見ると会社間の比較を困難にしていたり、保険会社の投資行動を歪める可能性があり、利用者目線で適切な見直しを行う必要がある。

【コラム⑤】基礎利益

基礎利益とは、生命保険会社の収益性指標の一つであり、以下の算式により算定される。

$$\text{基礎利益} = \text{経常利益} - \text{キャピタル損益}(*1) - \text{臨時損益}(*2)$$

(*1): 有価証券売却損益、為替差損益、金融派生商品収益/費用等

(*2): 危険準備金繰入額/戻入額、追加責任準備金繰入額等

すなわち、経常利益からキャピタル損益と臨時損益を除くことで、保険関係の収支（保険料、保険金等）と運用関係の収支（利息等）から構成される基礎利益が算定される。

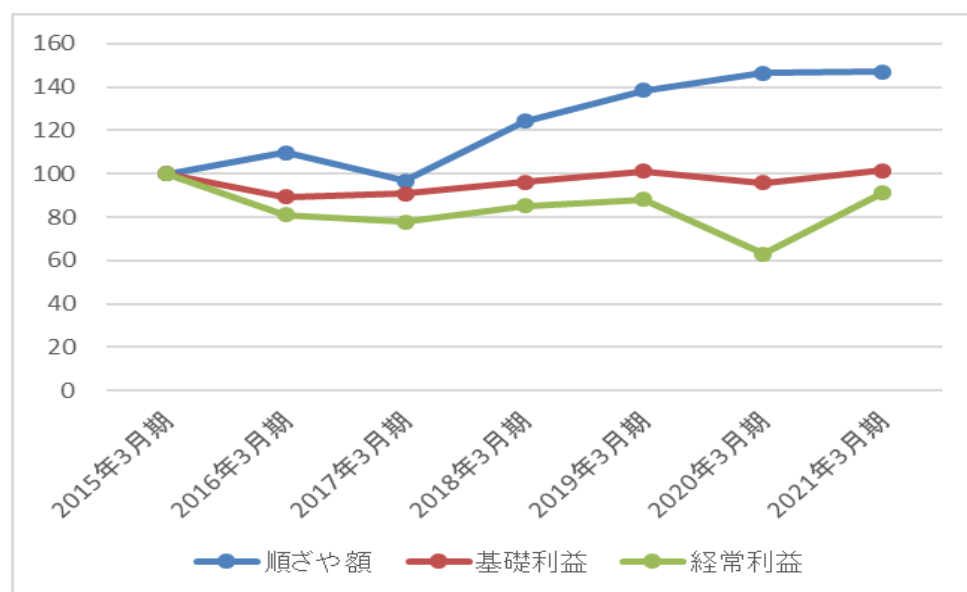
生命保険業においては、基礎利益が導入されるまでは、一般事業会社の営業利益や銀行業における業務純益のような本業の収益性を表す指標が存在していなかった。そのため、2001 年3月期の決算から基礎利益が導入され、生命保険会社の基礎的な収益性の状況が開示されることとなった。

なお、基礎利益のうち、以下の式により算定される金額がプラスの場合を順ざやといい、マイナスの場合を逆ざやという。

$$(\text{基礎利益上の運用収支等の利回り} - \text{平均予定利率}) \times \text{一般勘定責任準備金}$$

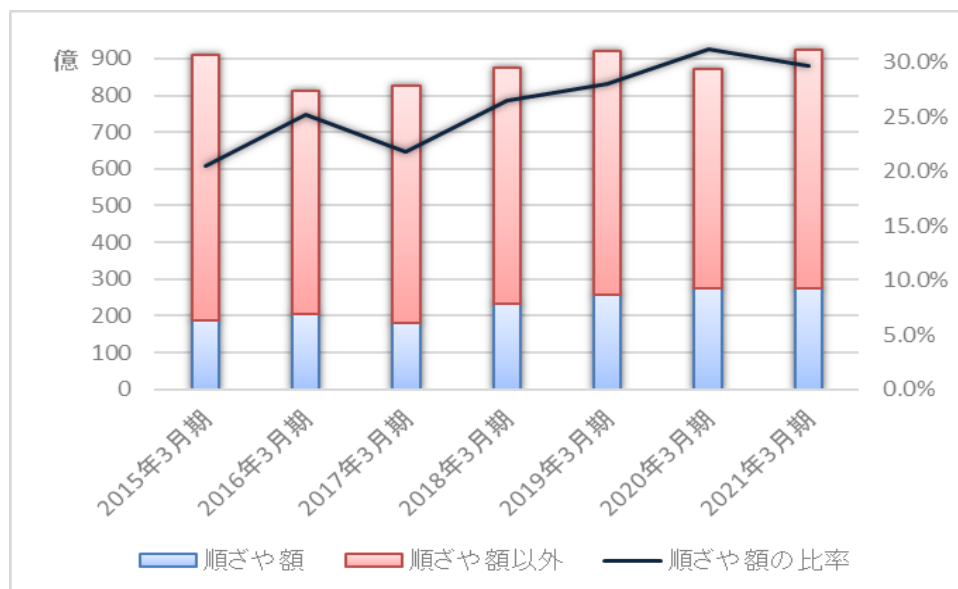
近年、順ざや額が堅調に推移しており、基礎利益に占める順ざや額の比率が増加傾向にある。今回の基礎利益の改正は、順ざや額及び基礎利益を減少させる方向に影響を及ぼすことが予想される。（参考2・3）

（参考2）全社平均の順ざや額、基礎利益、経常利益の推移（2015 年 3 月期を 100 とした場合）



（出典）金融庁作成

(参考3) 全社平均の基礎利益(順ざや額+順ざや額以外)及び基礎利益に占める順ざや額の比率の推移



(出典) 金融庁作成

基礎利益について、経済的な実態を反映し各社間の取扱いに一貫性を持たせる観点から、以下のとおり計算方法を統一することとし、改正後の表記を 2022 事業年度より反映することとする。

改正項目		改正の方向性
為替に係るヘッジコスト		基礎利益の算定に含める
投資信託の解約損益		基礎利益の算定から除外
有価証券償還損益のうち為替変動部分		
再保険に関する損益	既契約の出再に伴う損益 (*1)	
	基礎利益以外の損益と対応する再保険に関する損益 (*2)	

(*1) 既契約の出再は、過去に計上した責任準備金の取り崩しが発生する出再を指し、既契約の出再に伴う損益は、既契約の出再時に発生する責任準備金戻入額と再保険会社に支払う再保険料等を指す。

(*2) 例えば MVA(Market Value Adjustment: 市場価格調整)に係る解約返戻金額変動の影響額を緩和するために生じる再保険収入が該当する。

【本事務年度の方針】

（１）財務上の実態把握と対話

引き続き、主要保険会社の財務状況をフォローアップし、早期警戒制度に基づき、保険会社に早め早めの経営改善を促していく。

また、IAIGs 及びその他必要な社に対するモニタリングを継続し、システミックリスクに関連性が高い要素に対するリスク管理態勢の高度化を促していく他、本邦保険セクター全体のシステミックリスクの積み上がりの状況について、継続的にモニタリングしていく。

（２）財務上の指標や規制のあり方の見直し

経済価値ベースのソルベンシー規制の導入に関しては、2022 年に制度の基本的な内容を暫定的に決定・公表することを目指し、着実な検討を進める。具体的には、国内フィールドテストを継続的に実施する他、幅広い関係者との対話等を通じて課題を整理し、標準モデルの仕様のうち優先度が高い論点に関して暫定的な結論を得ることや保険負債等の妥当性検証に関する制度設計上の基本的な考え方を提示すること等を目標に検討を進める。

外貨建保険を標準責任準備金の対象にする制度改正を行ったことを踏まえ、保険計理人の実務基準等の改定³⁰に向けて、公益社団法人日本アクチュアリー会と協議を進める。

昨事務年度に引き続き、現行の財務上の指標や規制についても不断に見直しを行う。具体的には、経済価値ベースのリスク管理との整合性や財務会計に関する見直しの動向等も踏まえ、様々な監督会計のあり方について検討を行う他、モニタリングの高度化を進める。

³⁰ 保険業法第 121 条第 1 項に基づく保険計理人の確認業務のうち、1 号収支分析（責任準備金の十分性）は、金融庁長官の認定した基準（保険計理人の実務基準）に基づき、標準責任準備金の対象契約について行うことになっている。

IV. 顧客本位の業務運営について

1. 営業職員管理態勢の高度化

【金融行政上の課題】

生命保険会社の営業職員チャンネルでは、これまで金銭詐取問題がたびたび発生してきており、特に昨事務年度においては、突出した営業成績を誇った生命保険会社の元営業職員³¹が、19億円を超える金額を顧客から詐取したという特異な事案が発覚した。

こうした中、生命保険会社各社においては、営業職員の管理態勢について改めて検証し、改善すべき点が無いか確認することが重要である。その際、経営陣のリーダーシップのもと、会社内において、成績優秀者の特権意識やそうした者に対する周囲の遠慮等を生じさせない企業風土の醸成がなされていなければ、どんな管理態勢を整えたとしても有効には機能しないであろうことに留意が必要である。

【昨事務年度の実績】

(1) 生命保険会社の元営業職員による金銭詐取事案

① 経緯・背景

突出した営業成績を誇った生命保険会社の元営業職員が、顧客との信頼関係を利用して、18年を超える長きにわたり、19億円を超える金額を顧客から詐取したという特異な事案が発覚した³²。

② 金融庁としての対応

本事案を受け、金融庁は当該生命保険会社に対して継続的にヒアリングを実施し、その中で適切な被害者対応等を図るよう求めた。

この結果、当該生命保険会社は以下の対応を実施した。

- ・ 2020年11月9日や同年12月22日に、再発防止策等を公表
- ・ さらに2021年3月31日に、被害額³³が確定している顧客に対し、被害額の全額を支払う旨を公表

³¹ 当該金銭詐取事案の発生時には生命保険会社の営業職員であった。「1. 営業職員管理態勢の高度化」において同じ。

³² https://www.dai-ichi-life.co.jp/information/keiei_hinshitsu.html

³³ 顧客が当該営業職員から返済を受けた元本額や利息・配当等の名目で受領した金額、及び当該生命保険会社が既に立替弁済を行った金額を控除したもの。

(2) 生命保険会社各社の営業職員管理態勢の高度化等(生命保険業界全体への対応)

上記(1)の事案の発生を踏まえ、生命保険会社各社についても、営業職員管理態勢の実態を把握する必要があったことから、以下の対応を実施した。

① 経緯・背景

- ・ 2020年11月20日、生保協会との意見交換会において、金融庁から生命保険業界に対して、生命保険会社各社自らが営業職員管理態勢の実態等を確認し、必要な対応を図るための具体策の検討を進めることを要請した。
- ・ 本要請を踏まえ、生保協会では、2020年12月から翌年1月にかけて、会員各社(全42社)に対して「顧客本位の業務運営の高度化に資する営業職員チャネルにおけるコンプライアンス・リスク管理に関するアンケート」(以下「本アンケート」という。)を実施し、4月16日、その結果をとりまとめた報告書³⁴(以下「本報告書」という。)を公表した。
- ・ 本報告書においては、一部の社において「営業成績等の優秀者に対して活動報告を免除していた」等、営業成績の優秀な者に関する活動管理や教育・研修といった点で対応が不十分な事例が認められたとされた。また、「ほとんどの社においては営業職員管理に係る基本的な態勢整備がなされていることが確認できたが、コンプライアンス・リスク管理に係る態勢は一度構築すれば終わりというものではない」、「不断の高度化に取り組むことが重要と考えられる」とされた。
- ・ その上で、会員各社が、本報告書における他社の体制整備の水準や取組事例等を参考に、自社の態勢整備の状況を改めて振り返り、対応が不十分であった項目については改善に取り組むとともに、基本的な対応ができていない項目についても更なる高度化の余地がないかを分析・検証の上、創意工夫を重ねることが重要であるとされた。

そこで、本報告書においては、アンケート結果から得られた気づき等を「高度化に向けた視点等」として、態勢整備に係る項目ごとにとりまとめた。

(参考1)アンケート概要

調査項目は、営業職員チャネルにおけるコンプライアンス・リスク管理に関する態勢整備状況の他、高齢営業職員や営業成績優秀者等に関する内部統制の取組み等、会員各社の「顧客本位の業務運営」の取組みの見直し・改善及び更なるの高度化の観点から幅広く設定。

(参考2)生保協会報告書に記載された主な「高度化に向けた視点等」

① 経営陣の姿勢・主導的役割

ビジネスモデル・経営戦略は、経営環境や社会からの期待の変化等に応じて随時見直されていくものであることを踏まえると、それら内外の変化に合わせて、経営陣から役職員に発信するメッセージのあり方を見直す必要がないか、役職員に誤ったメッセージが届いていないかを適宜検証するという視点も重要と考えられる。

② 企業文化の定着・測定に向けた取組み

³⁴ 「『顧客本位の業務運営』の高度化に資する営業職員チャネルにおけるコンプライアンス・リスク管理に関するアンケート」に関する報告

「普段の業務上の関係のみならず営業組織において様々な形でのコミュニケーション機会を設ける」といった取組みは、健全で風通しの良い企業文化を醸成する上で参考になるものと考えられる。

③ 人事・報酬(表彰)制度による統制の仕組み

現行の制度が職員一人一人における顧客本位の行動を促すことにつながっているか(逆に、どのようなリスクが生じるか)について、経営環境や社会からの期待の変化等も踏まえた上で、十分に検証することが重要であると考えられる。

④ 高齢営業職員に対する取組み

高齢の営業職員に対する追加的な管理として、「支社長が営業職員の家族と面談して勤務継続について賛同を得ている」、「雇用契約の更新時(6ヵ月ごと)に拠点管理者等と面談し、活動状況等の確認を行っている」等の取組みを行っている社も見られた。

⑤ 営業成績等の優秀者に関する取組み

営業成績等の優秀者への追加的な管理として、「営業成績の優秀者向けにコンプライアンス研修を実施している」、「営業コンテスト入賞の該当者等の中から、一定基準で対象者を選定し、募集プロセス等のモニタリングを実施している」といった事例も見られた。

⑥ 金銭費消・詐取等を生じさせないための取組み

不適正事象(懸念を含む)を察知した者が気兼ねなく声を上げることができる(声を上げることによって不利益を被らない)企業文化およびそれを反映した制度の存在も重要となる。

⑦ 営業職員の活動管理

「各種保険契約手続きに関し、内部管理サポートツールを用いて突出値を把握し、必要に応じ確認を行っている」といった事例も見られ、「営業職員の活動状況を見える化し、異常情報を早期に探知しやすくする」、「営業職員の職場外の状況についても情報収集することで、業務への影響を分析する」といった視点は参考になるものと考えられる。

⑧ 不適正事象の(予兆)把握

「短期消滅契約等は、本社から契約者に解約理由等を電話で直接確認し、意向に沿った手続きであったかを確認している」、「営業職員が退職する直前に発生した消滅契約を対象に、管理部門において募集の適切性を調査している」、「契約者貸付での不正が懸念される事象(多額・多件数等)を調査している」といった取組事例も参考に、自社のモニタリング体制の検証および高度化に取り組むことが期待される。

② 金融庁としての対応

- ・ 本アンケート結果には、会員各社の態勢整備状況を分析の上、好取組事例や対応が不十分であると考えられる事例、さらには「高度化に向けた視点等」が掲載されており、こうした情報は、会員各社自らが営業職員管理態勢の実態やその検証状況を確認し、その管理態勢の必要な改善や更なる高度化を図っていく上で有益であると考えられる。
- ・ このため、生保協会に対しては、本アンケートの対応について、以下の2点を通じて、引き続き、業界としての取組みを進め、会員各社の営業職員管理態勢の改善・高度化に向けた取組みや創意工夫を後押しすることを要請した。
- 本アンケート結果を営業職員管理態勢に係る留意点・事例集として公表

(要請の結果、生保協会は上記のとおり本報告書を公表)

- 加えて、PDCA サイクルを回す観点から、会員各社に対し、2021 年度のうちに再度のアンケート(フォローアップ・アンケート)を実施

【本事務年度の方針】

(1) 生命保険会社の元営業職員による金銭詐取事案

特に顧客被害等を生じさせた生命保険会社における再発防止策の実施状況やその後の顧客対応状況等をフォローアップする。

(2) 生命保険会社各社の営業職員管理態勢の高度化等(生命保険業界全体への対応)

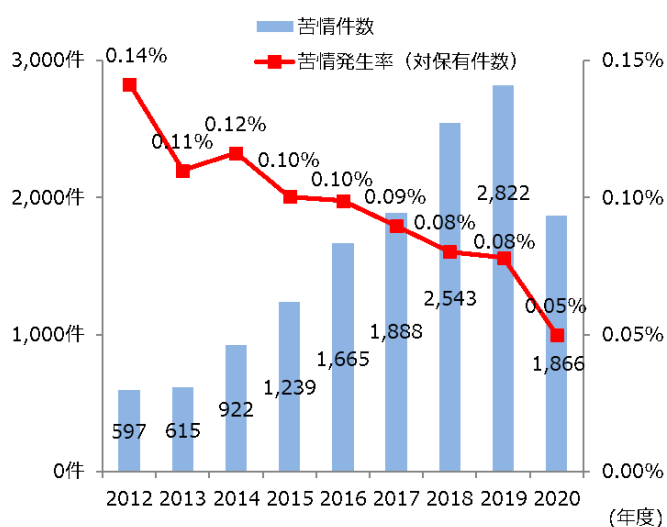
生命保険会社各社の本件に係る改善・高度化に向けた取組状況について、顧客本位の業務運営の徹底を促す観点から、引き続き、モニタリング(必要に応じた立入検査を含む。)を実施し、営業職員管理態勢の見直し・改善及び更なる高度化を促していく。

2. 外貨建保険の募集管理等の高度化

【金融行政上の課題】

外貨建保険については、販売量の増加に伴い、元本割れリスクの説明が不十分であった等の各種苦情が比較的多数発生しており、苦情件数はコロナ前の2019年度まで大きく増加傾向であった。こうした中、業界サイドの努力や金融庁としての対応を経て、苦情発生率は減少傾向にあるものの、引き続き他の保険商品よりも苦情発生率は高く、顧客の属性と商品特性の適合性を踏まえたきめ細かな保険募集等、顧客本位の営業の強化が求められている。

(参考1) 銀行等代理店で発生した外貨建保険・年金の新契約に関する苦情件数と苦情発生率



(出典) 生保協会調べ

【昨事務年度の実績】

(1) 金融審議会「市場ワーキング・グループ」(以下、市場WG)報告書の提言を踏まえた対応

① 監督指針の改正

市場WG報告書において、いわゆる回転売買等の不适当・不誠実な行為をより効果的に抑制していくためには、適合性原則の内容を明確化し、監督指針において監督上の目線を示すことが適当である旨の提言が示された(2020年8月)。

これを受け、監督指針を改正し、保険募集人が商品内容を適切に把握しているか、投資勧誘に際して勧誘対象となる個別の金融商品や顧客との一連の取引が顧客属性や投資目的等に適うことの合理的根拠があるか検討・評価を行っているか、という着眼点を追加した(2021年1月)。

② 「重要情報シート」の導入

市場 WG 報告書では、顧客にとって分かりやすく、各業法の枠を超えて多様な商品を比較することが容易となるように配意した「重要情報シート」の導入・活用が提言された。従来、生命保険業界では、投資信託の交付目論見書等を参考に、販売時の分かりやすい情報提供及び投資信託等他の金融商品との比較の観点から、2019 年4月から「募集補助資料」を導入していた。この点、同報告書では、「(募集補助資料と重要情報シートの)説明内容が重複する等の場合、その分量に配意しつつ、重要情報シートに説明内容を統合していくことが適当と考えられる」とも提言された。

以上の経緯も踏まえ、生命保険業界とともに「重要情報シート」の導入に向けて、その作成や適用方法等について検討を行った。

その結果、生命保険業界では、「募集補助資料」に代わるものとして、金融機関代理店において外貨建一時払定額・変額保険を募集する際に本年 10 月より「重要情報シート」を導入することとなった³⁵。また、「重要情報シート」は多様な商品を比較するための簡易な資料であることを踏まえ、「重要情報シート」による説明の後に、引き続き、保険業法に基づき、契約締結前交付書面 兼 商品パンフレット等を用いて商品内容やリスク等について適切に顧客説明を行うこととされた。

(2) 外貨建保険の募集管理等に係るモニタリング

令和2事務年度「金融行政方針」における「顧客本位の業務運営」に関するモニタリング方針に基づき、上記監督指針改正等も踏まえ、外貨建保険の販売量が多い一部の保険会社(6社)に対し、金融機関代理店における募集管理が顧客本位なものとなっているかについて、以下①～⑦を中心にモニタリングを実施した。

加えて、タイムラグマージンの水準の合理的設定や顧客説明の充実についても対話を行った。

また、募集委託先である金融機関代理店についても、外貨建保険を販売している全ての銀行に対して実態把握のためのアンケート調査を実施するとともに、一部の銀行とは直接に対話を行った。

① 保険募集人への研修の実施、受講状況や理解度の把握・管理に関する取組み

前述の監督指針の改正にて、保険募集人が商品内容を正確に理解し、顧客に適切に説明できる態勢の整備に留意すべき旨を示したことを踏まえ、保険会社による新商品募集時の保険募集人に対する研修の実施態勢についてモニタリングを行った。

この点、モニタリング対象保険会社においては、集合研修、研修 DVD 配布、専用 Web ページ等による研修を実施しており、募集開始後も適宜フォローを行っていることが確認された。また、銀行においては、過半は全保険募集人の受講有無を把握し、未受講者等に対して銀行独自のフォローを実施しているが、受講有無を完全には把握していない銀行も一

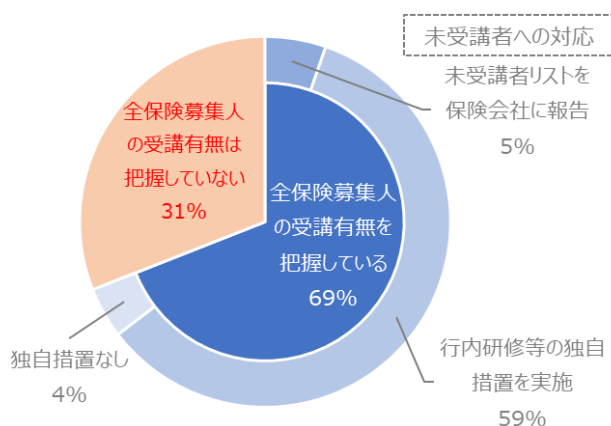
³⁵ 生保協会において「重要情報シート」の作成等に当たっての参考の用に供するため、2021 年 4 月に「金融機関代理店における重要情報シート作成ガイドライン」が策定された。

定程度存在していることも確認した。

また、単に研修を行うだけでなく、理解度テストの実施や、理解度に応じて生命保険会社本体より募集人に対してフォローアップ研修を行っている事例も確認した。

さらに、今般、金融庁との対話を実施した保険会社においては、金融庁との対話を通じて、研修未受講者の把握とその者のフォローの方策を検討すると回答した社や、保険募集人の理解度テストの代理店への導入を検討すると回答した社も見られたところである。具体的な募集人の研修受講管理・理解度管理については、今後、各社各行の特性を踏まえた効果的・効率的な方法³⁶を検討されることが期待される。

(参考2) 銀行による保険募集人に関する研修受講状況の管理について



※ 調査期間:2021 年4月～5月 対象:特定保険契約を扱う全ての銀行(113 行)

※ 全保険募集人の受講有無は把握していない銀行のうち、80%は行内研修等の独自措置を実施

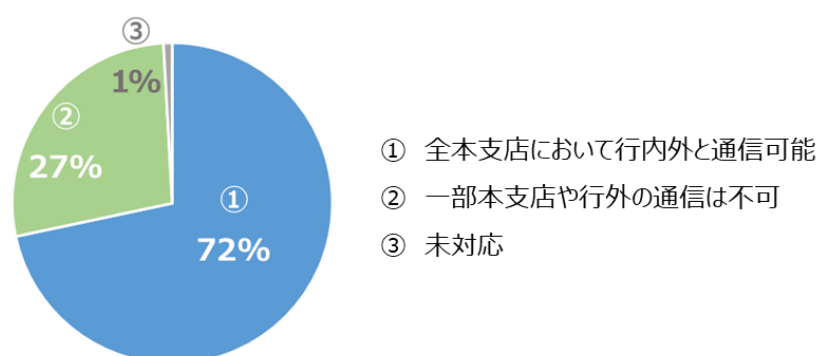
② 商品研修に当たっての Web インフラの活用

新型コロナウイルス感染拡大も踏まえ、モニタリング対象保険会社においては、商品研修の効率化・網羅性確保等のため、時間・場所の制約がない Web インフラを活用していることを確認した。また、多くの銀行等の金融機関代理店においては、全ての支店で Web 会議端末を配備しているが、一部の銀行においては、Web 会議端末を配備していないか、又は行外と通信できない支店等もあることを確認した。

こうした中、保険会社側でタブレット端末を用意して貸与する、金融機関代理店側に合わせて多種の Web 会議用アプリケーションを導入する等の工夫を実施している会社も見られたところである。コロナの感染拡大を契機として、各金融機関とも Web インフラの整備・活用の重要性が増していると考えられるが、こうしたインフラの活用は、多数の募集人に対する効率的かつ網羅的な研修の実施に当たっても有効と考えられる。

³⁶ 例えば、未受講者のリストを銀行から保険会社に提出してもらい、まとめてオンラインで研修を行うことが考えられる。

(参考3)銀行における Web 会議インフラ整備状況



※ 調査期間: 2021 年4月～5月 対象: 特定保険契約を扱う全ての銀行(113 行)

③ 適合性の判断に係る基準の具体化

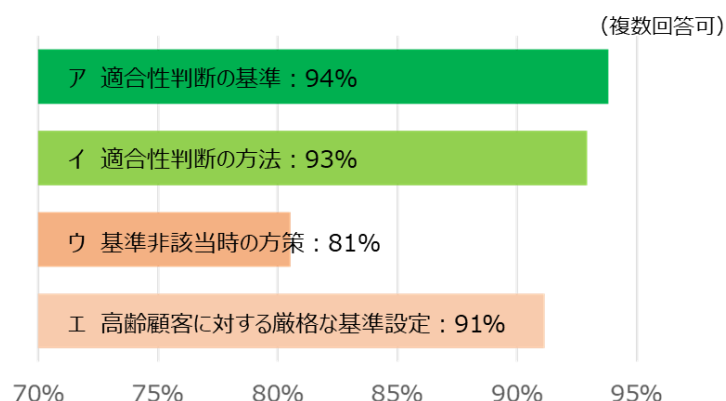
先述の監督指針の改正にて、適合性の判断に係る合理的根拠の検討・評価を行うこと等の着眼点を示したことを踏まえ、外貨建保険の募集における適合性判断の態勢整備状況についてモニタリングを実施した。

この点、モニタリング対象保険会社においては、金融機関代理店における適合性確認が、各代理店の規程のとおり適切に行われているかの検証が行われていた。

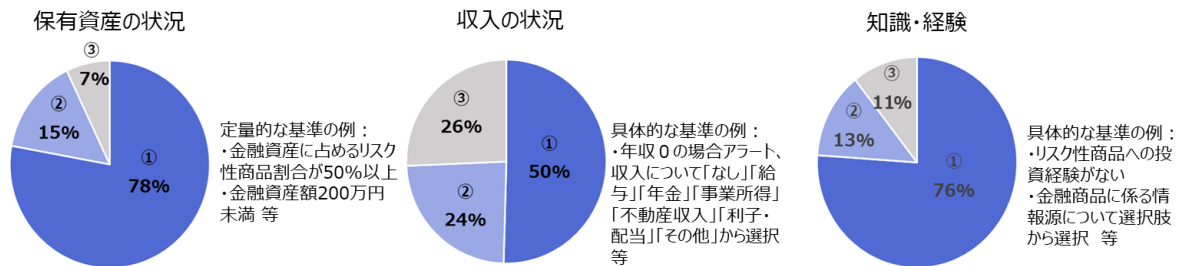
他方で、適合性確認の規程そのものの妥当性については、保険会社が適合性の具体的な基準を示すよう金融機関代理店を指導している例、適合性に係るアンケートのひな形を提供することで適合性の基準を例示している例、適合性確認の好取組事例を他の金融機関代理店に共有する例が一部で見られたにとどまり、適合性基準の妥当性自体を金融機関代理店と議論している例は多くなかった。

今般の金融庁との対話を受け、適合性基準の具体化や、当該基準に非該当と判断された顧客に対する対応の具体化を図るべく金融機関代理店と協議していきたいとする保険会社が見られたところである。今後、こうした議論が保険会社と金融機関代理店の双方で活発に行われ、顧客の適合性確認がより適切に行われることによって、顧客本位の保険営業が強化されていくことが期待される。

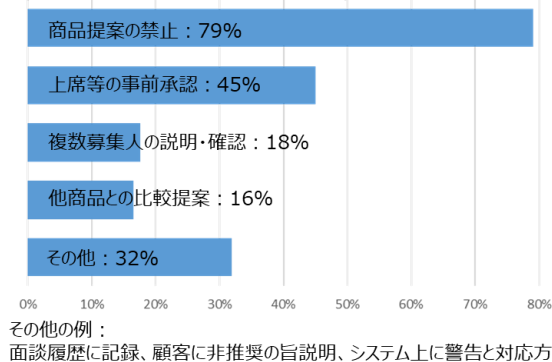
(参考4) 特定保険契約の適合性確認で社内規則等へ明記している内容



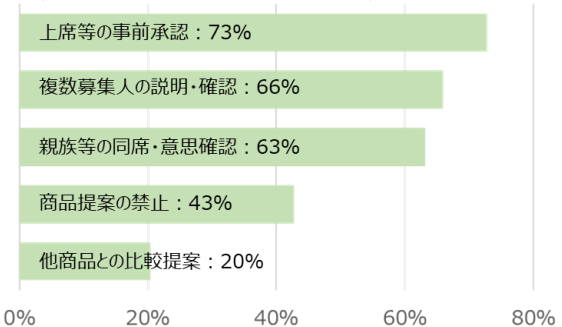
ア(明記している適合性判断)の基準(特定保険契約を扱う113行の回答 ①具体的な基準を設定、②具体的ではない基準を設定、③設定していない)



ウ(適合性基準非該当時の方策)の具体内容
(図表●でウを選択した全91行、複数回答可)



エ(高齢顧客に対する厳格な基準設定)の具体内容
(図表●でエを選択した全103行、複数回答可)



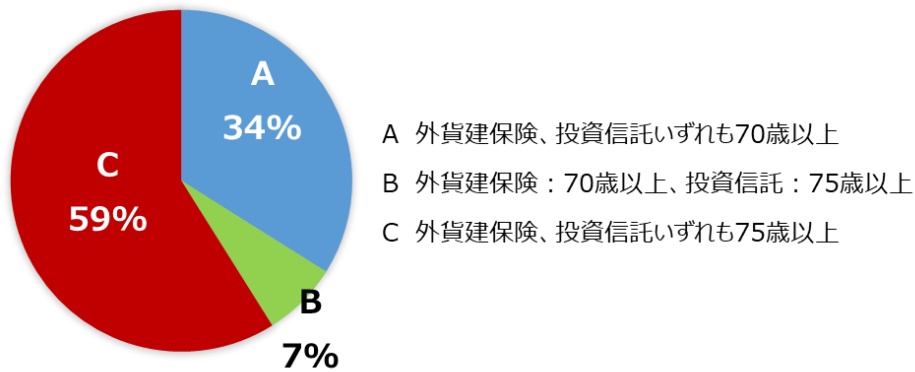
④ 高齢者募集ルールの改善・実効性確保

2019 年5月に生保協会「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」が改正され、高齢者に対する外貨建保険募集時には、親族の同席等を原則として行うよう追記されており、モニタリング対象保険会社においては、同ガイドラインの改正内容の実施を金融機関代理店に促すとともに、面談記録を金融機関代理店に対する監査で確認すること等により、こうした高齢者募集ルールの実効性の確保に向けて取り組んでいることを確認した。

また、今般、モニタリング対象とした保険会社は、いずれも高齢者の定義を 70 歳以上としているが、投資信託等他の金融商品を併売している金融機関代理店においては、日本証券業協会が定める「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」³⁷を踏まえ、高齢者の定義を 75 歳以上としている場合が多いことも確認した。この点、外貨建保険は投資信託等の他の金融商品よりも預金誤認リスクが高いこと等から、高齢者募集ルールの範囲を保守的に対応した方が良いのではないかと意見も一部の保険会社や金融機関代理店からは聞かれたところであり、引き続き高齢者募集ルールのあり方について議論が必要と考えられる。

³⁷ 当ガイドラインでは、各社の実情に応じて規定することを前提とした上で、慎重な勧誘による販売を行う必要があると考えられる顧客の範囲について、目安として、75 歳以上の顧客を対象とし、その中でもより慎重な勧誘による販売を行う必要がある顧客を 80 歳以上の顧客とすることが考えられるとしている。

(参考5) 銀行代理店の高齢者募集ルールの適用年齢



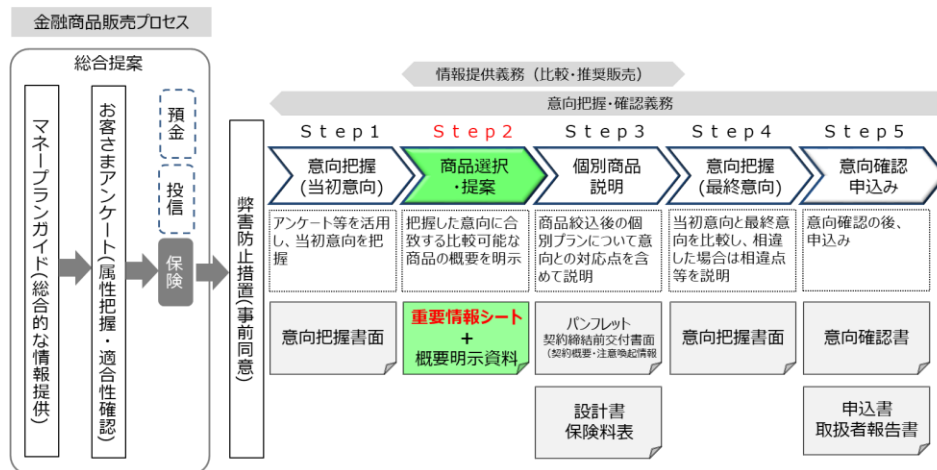
※ 調査期間：2021 年4月～5月 対象：特定保険契約を扱う全ての銀行（113 行）

⑤ 「重要情報シート」の導入・適切な活用

2019 年4月より導入されている「募集補助資料」の活用状況、及びこれに代わり導入される「重要情報シート」の活用についてモニタリングを行った。

「募集補助資料」については、モニタリング対象保険会社の委託先のほぼ全ての金融機関代理店で既に導入されていることが確認された。また、「重要情報シート」は、先述のとおり、本年10月の導入が予定されている。モニタリング対象保険会社においては、顧客が他の金融商品と比較できるような活用方法を含め、顧客の意向を踏まえた活用に向けて準備を進めていることを確認した。

(参考6) 重要情報シートの活用局面のイメージ



(出典) 生保協会

⑥ アフターフォローの取組み強化

2020 年4月に生保協会「市場リスクを有する生命保険の募集等に関するガイドライン」が改正され、顧客に対するアフターフォローに関して、保険募集人の規程・マニュアル等に明記することが望ましいと追記された。この点、モニタリング対象保険会社が、同ガイドライ

ンの改正内容の実施を金融機関代理店に促し、金融機関代理店における規程化が進捗するとともに、顧客に対するタイムリーな解約返戻金額の情報提供のため、保険会社から金融機関代理店への情報共有のためのシステムの導入を含めて体制整備が進捗したことを確認した。

加えて、アフターフォローの一環として、顧客自身に加入目的の振返りを促す取組みを導入した保険会社や、金融機関代理店で契約申込を行った顧客に対し、元受保険会社からも電話をして、契約内容や商品のリスク等について再確認する取組みを導入した保険会社があることも確認した。

顧客へのアフターフォローについては、引き続き、保険会社と金融機関代理店の双方において議論が行われ、「顧客本位の業務運営」の観点から、顧客にとって有用な取組みをさらに検討・実施されていくことが重要と考えられる。

⑦ 商品性(タイムラグマージン)

外貨建保険において、市場金利に応じた運用資産の価格変動を解約返戻金額に反映する MVA を導入している商品が多く存在している。MVA の計算に当たっては、解約返戻金額の計算基礎を設定する時期と解約時期の間(最大2週間程度)に生じる金利変動等に備えるための係数(いわゆる「タイムラグマージン」)を設定して解約返戻金額を減じて計算していることが多く、その水準の合理性・妥当性と、顧客説明の充実について保険業界と対話を行った。

その結果、係数の水準については、リスク管理の高度化や解約に伴って見込まれる取引費用との整合性等に照らして、合理的かつ妥当な水準とする必要があるとの共通認識に至った。また、顧客説明については、募集資料において複雑な数式を用いて記載されていることから、解約返戻金額からの控除割合の例示を記載することが顧客にとって分かりやすいであろうという共通認識が得られた。

こうした対話を踏まえ、2021 年8月に、顧客本位の業務運営の観点から、係数を設定する場合における保険商品審査上・募集上の留意点等を明示する監督指針の改正を行った。

(3) その他

外貨建保険を含む特定保険契約に係る契約締結前交付書面等について、コロナの感染拡大を受けた非対面募集ニーズの高まり等を受け、電磁的方法により情報提供を可能とするよう、保険業法施行規則の改正を行った。あわせて、監督指針を改正し、保険契約者保護の観点から、電磁的方法により書面を提供する場合であっても、対面で書面を交付して説明する場合と同程度に顧客説明を行い、その記載事項が了知された旨の確認を適切に行っているか等の着眼点を明確化した(2021 年1月)。

【本事務年度の方針】

本事務年度においては、昨事務年度に把握した論点を中心に、顧客本位の保険募集等のさらなる高度化に向け、保険会社・金融機関代理店との対話に加え、引き続き、外貨建保険を販売している全ての銀行に対し実態把握アンケートを実施して進捗を確認する。その際、上記①～⑦を中心に対話の焦点を絞る一方で、対話の対象保険会社・金融機関代理店の数を増やすこととする。また、MVA を利用した商品に関する監督指針改正を踏まえた対応についてもフォローアップを実施する。

さらに、顧客への有益な情報提供及び顧客本位の商品募集をさらに促す観点から、投資信託で導入されている「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」（運用損益別顧客比率等）について、外貨建保険についても同様の基準で、比較可能な共通 KPI を作成・公表するよう金融機関に対して促し、顧客が各業法の枠を超えて比較するために有益な情報を提供することができないか検討する。

3. FD アンケート・フォローアップ

【金融行政上の課題】

保険会社が顧客本位の業務運営を行っていくことは極めて重要であり、常に現状を改善していく不断の取組みが必要である。このうち、顧客が保険契約を新しい契約に見直す際のあり方については、例えば、新契約のがん不担保期間中にかんがんと診断確定され新契約が無効となる場合は、旧契約の解約を取り消し、有効な状態に戻す仕組み等の「顧客視点に立った契約見直し制度」(以下、「契約見直し制度」という。)が導入されることが重要と考えられることから、当局としても、生命保険会社各社の規模特性を踏まえつつ、その取組状況について対話をしていくことが重要である。

【昨事務年度の実績】

2019 年 12 月に公表された生保協会実施の「顧客本位の業務運営の高度化に資する取組に関するアンケート」(以下「FD アンケート」という。)のとりまとめの報告書を参考に、特に「既契約等の保障内容を見直す際の顧客視点に立った契約見直し制度」についての継続的な取組みが重要であるとの認識の下、

- ・ 契約見直し制度を導入していない先に対し、同制度の導入を促すとともに、
- ・ 同制度を実務上導入しているが、普通保険約款等(以下「基礎書類」という。)に規定していない等の事情がある先に対し、契約者保護及び顧客本位の業務運営の観点から、より望ましいスキーム導入を促すべく、

生命保険会社各社に対して、FD アンケートの個社回答を踏まえたフォローアップを実施した。

① フォローアップの概要について

- ・ FD アンケートの結果を踏まえ、下記の観点から 33 社の生命保険会社を選定し、これらの会社に対して、金融庁から改めて「実態把握のアンケート」を実施した。

＜FD アンケートの回答において、主に以下に該当する先＞

- 契約見直し制度を導入していないと思われる先
 - 同制度を導入済みだが、保険の販売チャネルによって取扱いが異なると思われる先
 - 同制度を導入済みだが、同制度が基礎書類において規定されていないと思われる先
 - 同制度は導入済みだが、見直し後契約では不担保期間が生じるとと思われる先
- ・ 上記 33 社に対するアンケート結果を踏まえて、契約見直し制度を導入していない先等、21 社に対してヒアリングを実施した。

＜主なヒアリング事項（金融庁の問題意識）＞

- がん等の不担保期間の設定は、不適切な保険金・給付金請求等のモラルリスクの排除が目的であるという前提に立てば、見直し前契約（旧契約）において、そうした契約者は既に適切に排除され、その目的を達成しているのではないか。そうであるならば、顧客の既得権の保護の観点から、見直し後契約（新契約）で不担保期間を再度設定するのではなく、例えば、新契約のがん不担保期間にがんと診断確定され新契約が無効となる場合は、旧契約の解約を取り消し、有効な状態に戻す等の制度を導入することが、顧客本位の業務運営の観点から望ましいのではないか。
- 上記のように、契約者の権利義務に変動を及ぼす制度については、権利義務関係の明確化や安定的な制度運用の観点から基礎書類に明記することが、顧客本位の業務運営に資するのではないか。

② フォローアップの結果について

上記 21 社に対するヒアリングの結果、契約見直し制度を導入済みの社は 14 社であったが、

- ・ そのうちの 10 社については、既に契約見直し制度を基礎書類に規定化し、個人の権利義務関係の明確化を図っていた。
- ・ 一方、例えば、営業職員チャネルと代理店チャネルで同じ商品を販売しているにもかかわらず、チャネルの特性等により、契約見直し制度の導入の有無に差異がある（例えば、営業職員チャネルでは同制度を導入している一方で、いわゆる乗合代理店では他社比較による商品見直しが通常であって、自社商品間の見直しは少ないとして同制度を導入していない事例が見られた）等、一部の社では顧客本位の業務運営の更なる高度化の検討余地があることも確認した。
- ・ その他の 4 社については、契約見直し制度を基礎書類に規定せず、実務上の運用として行っていたが、ヒアリング時点では社内規程への明記やモニタリングにより実効性を担保しており、かつ、今後は、基礎書類への規定化についても前向きに検討すると回答した社もあった。

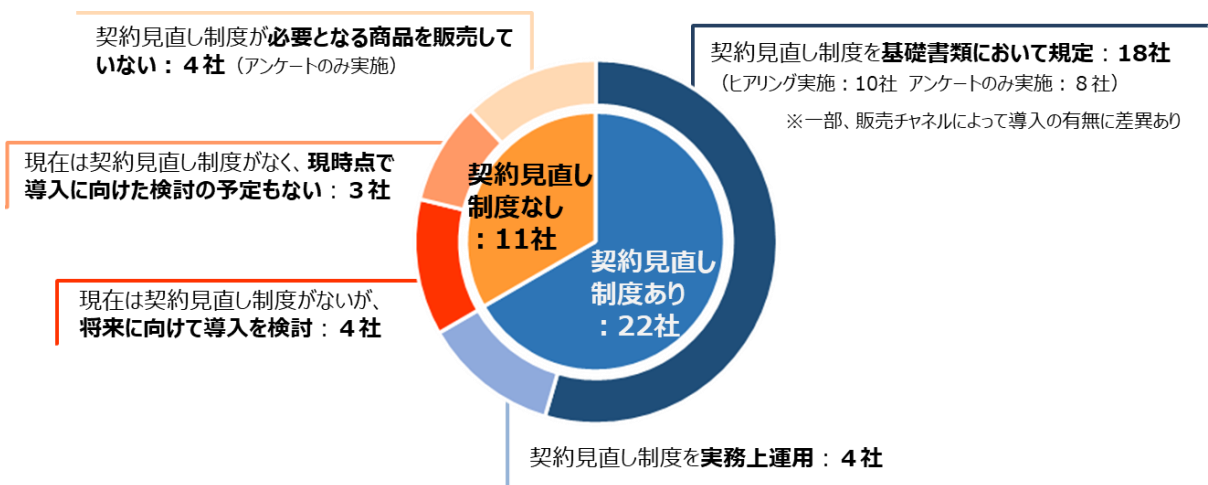
また、契約見直し制度を導入していない会社も 7 社見られたが、

- ・ 不担保期間の発生に対する課題を認識する等、将来の導入に向けて検討する社がある一方、
- ・ 例えば、主に契約見直しが発生しにくい貯蓄性保険商品等を中心に取り扱っていることや、商品発売後に当該商品の改定を行っていないこと等から同じ商品間での見直しニーズが生じにくいといった意見を持つ社や、顧客本位の業務運営の重要性は理解しつつも見直しニーズの少ないこと等から、そのような商品にまで契約見直し制度を導入するためのコストを負担できないとする会社等が見られた。

一方、アンケートを実施した 33 社のうち、ヒアリングを行わなかった 12 社については、

- ・ 8 社については、契約見直し制度を基礎書類に規定化しており、
- ・ 4 社については、契約見直し制度が必要な商品がないことを確認した。

(参考)33 社に対するアンケート・ヒアリング結果の概要



【本事務年度の方針】

以上のフォローアップの結果、生命保険会社各社において、生保協会による FD アンケート実施当時よりも、契約見直し制度の導入等の動きが進んでいることが確認できた。一方、「契約見直し制度の導入」に関しては、生命保険会社の規模や商品ラインナップ等の状況に違いがあることから、契約見直し制度の必要性の認識や、同制度導入に向けた検討のスピード感については、生命保険会社各社によって、考え方が異なることも確認できた。

したがって、本事務年度においては、昨事務年度に引き続き、生命保険会社各社の契約見直し制度導入に向けた取組状況について、例えば、

- ・ 既に同制度の規定化・明確化を図っていた社についても、チャネルの種類による導入の有無の違いがあること等が確認できたため、導入していないチャネルについて、その後の導入の有無や検討状況を確認する等、顧客本位の業務運営の更なる高度化の状況を確認し、
- ・ 実務上の運用として同制度を導入しているが、基礎書類に規定していない社については、基礎書類への規定化に向けた検討の状況を確認し、
- ・ 同制度を導入していない社については、同制度の将来の導入に向けた検討の状況を確認する

等、各社の現状を踏まえつつ、顧客視点に立った契約見直し制度の導入に向けた対話を継続していく。

【コラム⑥】超高齢社会への対応

金融審議会「市場ワーキング・グループ」では高齢顧客に対する対応について議論がなされ、その最終報告書(2020 年8月)では、「金融資産を有する者が死亡した場合や金融資産を有する者の認知判断能力が低下した場合、その遺族や家族において、本人がどの金融機関とどのような取引を行っているか、分からないおそれがあり、金融取引等のデジタル化や超高齢社会の進展を踏まえると、こうした事例は更に増える可能性がある。」とされた。

同様のことは、保険契約についても当てはまり得る。この点、生保協会においては、保険契約者又は被保険者が死亡した場合や、認知判断能力が低下している場合に、一定の親族等が本人の代わりに保険契約の有無を同協会に照会することのできる制度を創設し、2021 年7月1日より運用が開始された。

なお、同制度の詳細については、以下の同協会 HP を参照されたい。

<https://www.seiho.or.jp/contact/inquiry/>

金融庁においては、昨事務年度に、この制度が上述のような市場 WG 報告書の問題意識への解決策の一つとして有効であろうとの考えから、保険契約者又は被保険者の個人情報や親族等に第三者提供することに係る個人情報保護法上の整理や、政府広報を用いた制度の周知において同協会の取組みを支援した。

また、同協会は提言書「超高齢社会への対応－認知症に起因する課題の解決に向けて－」(2021 年4月)を公表し³⁸、上述の制度創設に加え、事前に親族等を登録することにより、契約内容の親族等への情報提供や、親族等による権利の代理行使を可能とする生命保険各社の制度の周知等に業界として取り組んでいくと宣言している。

金融庁においても、同協会との意見交換会において、超高齢化社会の進展が続く中、認知症への対応はますます重要な社会課題であるとして、こうした取組みを継続していくよう促した³⁹。

³⁸ 生保協会ウェブサイト参照 (<https://www.seiho.or.jp/activity/kourei/teigen/ninchi.html>)

³⁹ 金融庁ウェブサイト「業界団体との意見交換会において金融庁が提起した主な論点」参照 (<https://www.fsa.go.jp/common/ronten/202106/04.pdf>)

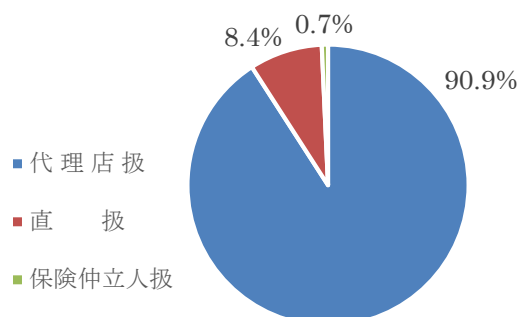
4. 損害保険代理店との円滑な連携

【金融行政上の課題】

損害保険会社の販売チャネルは代理店が大宗を占めており、損害保険会社と顧客とをつなぐ重要な役割を担っている。したがって、顧客本位の業務運営の実現には代理店との建設的な協力関係の構築が重要である。

他方、一部の代理店からは、損害保険会社が、代理店の統廃合を強引に進めている、あるいは、代理店手数料ポイント制度の導入により、零細な代理店の手数料が減少している、等の声が、金融庁の金融サービス利用者相談室等に寄せられている。

(参考1)販売チャネル別の割合



(出典) 損保協会資料より金融庁作成

(参考2)代理店手数料ポイント制度(概要)

保険料		
純保険料	付加保険料	
保険金支払(保険会社)	事業費(保険会社)	募集手数料(代理店)

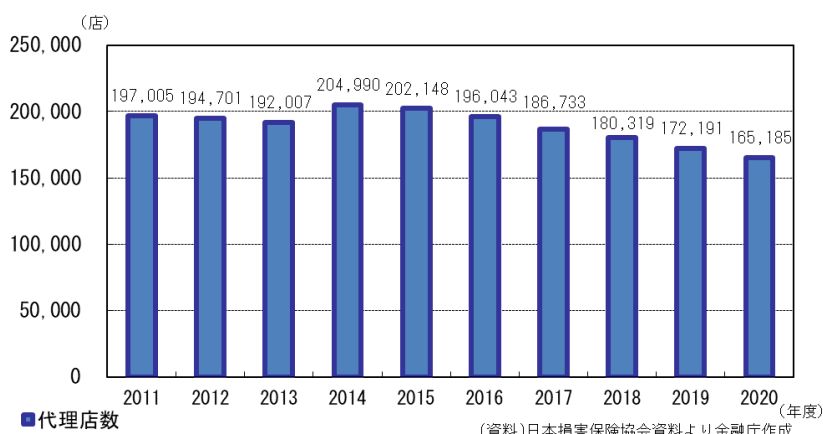


$$\text{募集手数料} = \text{保険料} \times \text{商品別手数料率}(\text{※1}) \times \text{代理店毎のポイント}(\text{※2})$$

※1 自動車、火災、傷害等の保険種目別に手数料率を設定

※2 業務品質、成長性などの項目に基づいてポイントを付与

(参考3)損害保険会社の代理店数の推移



こうした代理店の統廃合や代理店手数料ポイント制度は、損害保険会社と代理店との委託契約に定められた民間の契約に基づくものであり、そのあり方については当事者間でよく話し合い解決すべき事項である。

他方、比較的規模の小さい代理店等からは、損害保険会社の対応が強引に進められているとの声もあり、損害保険会社においては、一方的な対応とならないよう、代理店の意見を聴取する等、丁寧な対応に努め、代理店との信頼関係を構築する必要がある。

【昨事務年度の実績】

(1) 統廃合・手数料ポイント等に係る課題への対応

以上のような問題認識の下、金融庁としては、日ごろから様々な場において、代理店との対話を行ってきている。

前記の代理店統廃合や代理店手数料ポイント制度に係る課題について、損害保険会社は、ここ数年、代理店側の主張に配慮し、

- ・ 代理店統廃合の進め方については、本社から支社等の営業現場に対し、統廃合・委託契約の解除を所与の目的とするのではなく、代理店ごとの状況を踏まえ一方的とならないよう丁寧な対話を行うべきこと等の周知、徹底を図る
- ・ また、委託契約の解除等を定めている代理店委託契約書については、損害保険会社にとって一方的に有利な内容と捉えられかねないと認識した点について、その条文を見直す
- ・ 代理店手数料ポイント制度については、代理店手数料体系の改定に際し、事前に代理店に資料を送付して代理店が集まる会議の場や個別に代理店を訪問して説明を行う、あるいは、代理店にヒアリングやアンケートを実施して手数料体系改定に活用する

等の様々な対応を行ってきている。

しかしながら、一部の代理店からは、一方的に期限を区切って代理店統廃合を迫られている、収入保険料の規模だけでなく業務品質の評価項目も踏まえた手数料ポイント制度としてほしい、等の声が継続的に上がっていることから、2021 年4月に、金融庁と日本損害保険代理業協会及び傘下の都道府県代理業協会との意見交換会を行った。

各都道府県代理業協会からは、以下のような声が聞かれた。

- ・ 損害保険会社の主導で、体制整備が図られている代理店と遅れている代理店とが連携して体制整備を進める等、損害保険会社と良好な関係を築いている

他方で、

- ・ 代理店の統廃合について、代理店自らが検討し、実行しようとしている合併案に対しては、自主性を尊重してもらいたい
- ・ 手数料ポイントについて、収入保険料による評価の割合がまだまだ高いので、業務品質により重きをおいたものにしてほしい、あるいは、改定のサイクルが早いと事業計画が立てにくいので配慮してほしい

このような声を受け、金融庁では、2021 年6月に、損保協会との意見交換会の場において、代理店からの声を受け止めてどう対応するか、業界共通の課題があるかも含めて損害保険各社において議論を行い、必要に応じて日本損害保険代理業協会や個々の代理店との対話につなげる等、課題解決に向けた一層の取組みを行うよう求めた⁴⁰。

金融庁とのこうした対話を踏まえ、課題解決に向けた取組みの一環として、大手損害保険会社においては、本社内や代理店向けのポータルサイトに代理店からの声を聞く相談窓口

⁴⁰ 金融庁ウェブサイト「業界団体との意見交換において金融庁が提起した主な論点」参照
(<https://www.fsa.go.jp/common/ronten/202106/05.pdf>)

を設置した。

(2) コロナの感染拡大に係る課題への対応

一方、コロナの影響については、代理店より以下のような新たな声も聞かれた。

- ・ コロナの影響で対面での募集が制限されたことによって、一部の代理店においては、新規の契約が獲得できないことによる代理店手数料収入の減少により、経営状況が厳しい
- ・ コロナの影響で収入が減っている状況では体制整備もままならない

このような声を受け、金融庁では、2020 年 12 月に、損保協会との意見交換の場において、損害保険各社に対し、こういった代理店の声に丁寧に耳を傾ける等、一方的な対応とならないよう、引き続き適切な業務運営を行うよう求めるとともに、顧客本位の業務運営が実現するよう、代理店の業務品質管理についても、代理店の規模や業務特性を踏まえた上で、各社において適切にフォローするよう求めた⁴¹。

【本事務年度の方針】

昨事務年度の対話等で認識された課題に対する損害保険各社の取組状況について、引き続きフォローアップを行うとともに、課題解決に向けた取組みを後押しする観点から、損害保険業界や日本損害保険代理業協会との対話を継続的に実施していく。

⁴¹ 金融庁ウェブサイト「業界団体との意見交換において金融庁が提起した主な論点」参照
(<https://www.fsa.go.jp/common/ronten/202012/03.pdf>)

V. 少額短期保険業者について

1. 適切な態勢を整備した業務運営

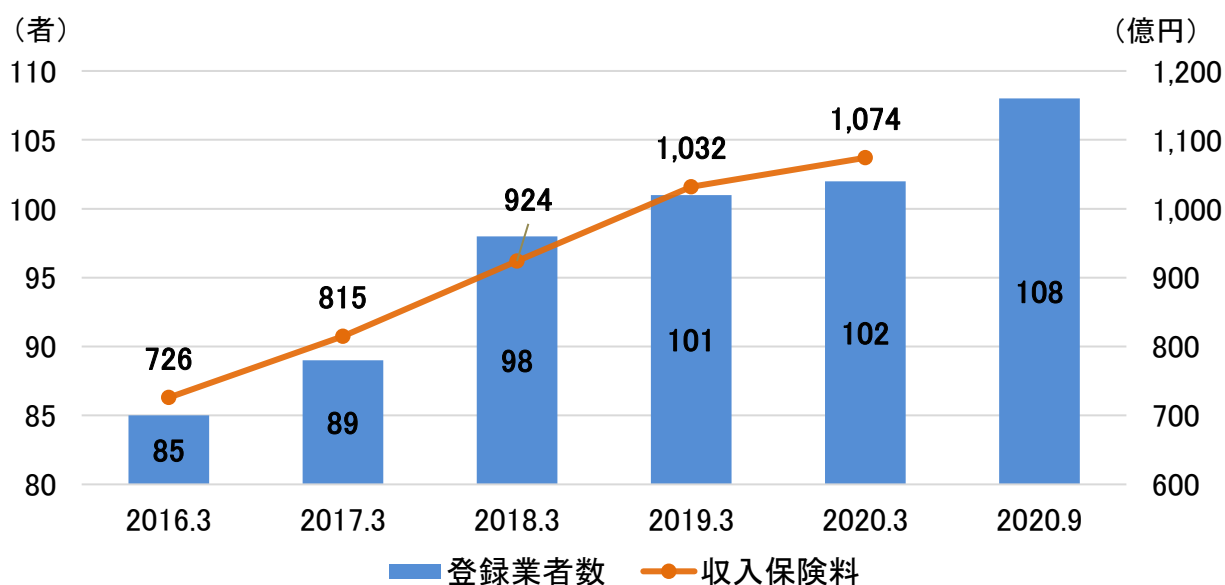
【金融行政上の課題】

少額短期保険業界の業況についてみると、制度創設から 15 年が経過し、業者数は大幅に増加しており、その規模や特性、取扱商品が多様化するとともに、市場規模は拡大傾向にあるものの、赤字業者が一定程度存在している状況にある。

一方、これまでの少額短期保険業者に対する検査・監督等の過程において、必要となる態勢等に不備が多数認められており、直近では、2019 事務年度から2年連続で業者に対し業務停止命令及び業務改善命令を発出するに至っている。

こうした中、金融庁としては、財務局（福岡財務支局及び沖縄総合事務局を含む。以下、同じ。）と連携して、各少額短期保険業者の事業規模、取り扱っている商品や募集形態等の特性を踏まえつつ、保険契約者等の保護の観点から、業者の経営管理態勢や財務の健全性、業務の適切性に関し、効率的・効果的なモニタリングを実践していくことが重要となっている。

（参考1）登録業者数と収入保険料の推移



（出典）各社決算資料等より金融庁作成

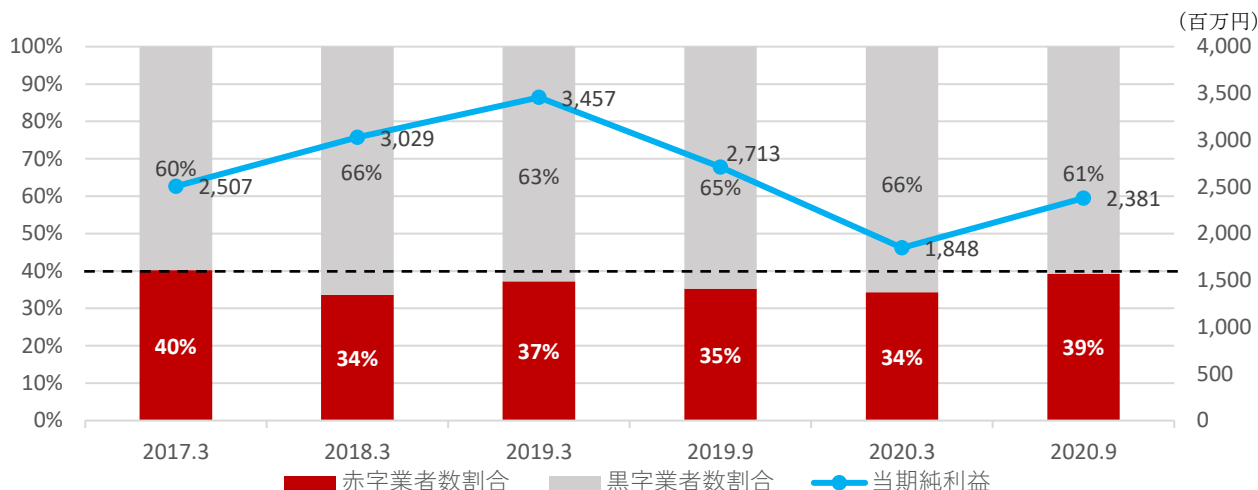
【昨事務年度の実績】

（1）現在の財務状況等を踏まえた取組み

2020 年9月期の各社の決算をみると、登録業者数の他、保有契約件数、収入保険料が対

前年同期比で増加する等、市場規模の拡大は継続している。他方、当期純利益は対前年同期比で減少しており、引き続き赤字業者数が一定程度存在している。

(参考2) 赤字業者の割合



(出典) 各社決算資料より金融庁作成

このため、財務局と連携して赤字業者を中心に資料検証等による原因分析を行った結果、家財保険やペット保険を主に取り扱う少額短期保険業者において赤字業者が増加していることが確認できた。

この点、2020年3月期までの5事業年度の決算をみると、家財保険やペット保険を主に取り扱う少額短期保険業者では元受損害率が上昇傾向にあることが確認された。また、各業者は、保険金支払額が増加するリスクに備えるため、再保険会社に対し高い割合で出再しており、再保険マーケットの状況や再保険会社の再保険の引受方針の変更が各業者の経営や財務状況に影響を及ぼす可能性があることも確認された。

このような分析を踏まえ、財務状況に改善を要する課題が認められた少額短期保険業者を中心に財務局と連携して決算状況等に関するヒアリングを実施し、経営レベルでの改善に向けた議論を促す等、課題改善に向けたフォローアップを行った。

このほか、業界全体の動向として、コロナの拡大に伴い、在宅勤務や非対面募集のためのシステム開発等の費用の増加を把握した。また、家財保険では、従来、保険の目的物が屋内にあることから、自然災害の影響は受け難いと言われてきたが、2020年7月の南九州豪雨等による浸水被害等の発生に伴った保険金支払額の増加等、影響度合は様々であるものの、半数近くの業者に自然災害の影響も認められた。

加えて、保険計理人による少額短期保険業者の保険料、責任準備金及び将来収支の確認によっても、各業者に財務状況に関する課題の改善を促すことができると考えられるため、財務局と連携し、保険計理人との間でその機能発揮状況に関する対話等を行った。

こうした保険計理人との対話等によって、保険計理人意見書を作成する際の基準が必ずしも明確ではないこと等から、保険計理人意見書の記載内容が不十分だった例も見られるとい

った課題を把握した。このため、財務局が保険計理人意見書を確認する際の留意点を整理し、全保険計理人に対して当該留意点を周知することで、保険計理人意見書の記載に係る課題解決に向けた自主的な対応を促した。更に、日本アクチュアリー会が少額短期保険業者の保険計理人の更なる機能発揮に向けた検討を着実に進められるよう、把握した課題を同会に提供した。

(2) 法令遵守態勢等の整備

各少額短期保険業者の情報を分析する中で、問題が懸念される業者に対して立入検査を実施し、問題が把握された業者に対しては行政処分を行った。

具体的には、北海道財務局所管の少額短期保険業者において、長期に亘り不存在となっていた現預金の補填に際し、不正な会計処理が行われた結果、当局に対し保険業法上の純資産額やソルベンシー・マージン比率等に関して虚偽の業務報告書が提出されるとともに、当該報告に基づいた説明書類が公衆の縦覧にも供されていたことが当社に対する報告徴求命令等の中で発覚した。

また、現預金の不存在を会計処理に適切に反映させたところ、保険業法上の純資産額において、過去4年間登録取消基準に該当していた実態にあったことも判明した。

さらに、立入検査等において、当社は、当局からの報告徴求命令等に対し、当社役員によって本件不祥事件に係る再発防止策等の検討・策定が行われたかのように装うために実際には開催していない取締役会の議事録を2度に亘り偽造して提出していたことや、策定していない内部監査計画を策定したかのように装って当局に提出していたこと等の法令違反行為が確認され、少額短期保険業者の健全かつ適切な業務運営の確保・維持が困難であると言わざるを得ない実態が認められた。

こうした実態を勘案した結果、2020年9月17日、少額短期保険業者に対してこれまでにを行った行政処分としては、最も重たい処分となる業務停止命令6か月及び業務改善命令の発出を行うに至った。

また、当該処分その他、これまでの検査・監督の過程において、必要となる態勢等の不備が複数の業者に認められてきた実態を踏まえ、再発防止の観点から、日本少額短期保険協会と連携して、全少額短期保険業者の経営層に向けた緊急セミナーを開催(2020年10月15日)し、法令遵守の重要性について周知・徹底した他、昨事務年度の前半では全業者に対して経営管理態勢及び法令等遵守態勢に関する自主点検の実施を求めた。あわせて、財務局と連携して、こうした自主点検の結果も踏まえつつ、各社の経営管理態勢等の整備の状況についてモニタリングを実施し、個社実態に応じた指導を行った。

【本事務年度の方針】

保険契約者等の保護を図る観点から、財務局と連携して、少額短期保険業者の経営管理や財務の健全性、業務の適切性について各業者の規模・特性に応じモニタリングを実施するとともに、各業者における自主点検結果を踏まえつつ、日本少額短期保険協会や日本アクチュ

アリー会とも連携して、経営管理態勢の強化等、必要となる態勢等の整備について経営陣と対話を行う。

また、こうしたモニタリングの結果等を踏まえ、保険契約者等の保護の観点から問題が懸念される少額短期保険業者に対しては、業務の適切性及び財務の健全性を確保するため、必要に応じて、立入検査等を実施する。

2. 経過措置適用業者への対応

【金融行政上の課題】

少額短期保険業者については、保険金引受けの上限金額が定められているが、2006 年の制度開始以前から共済事業を行っていた者に関して、激変緩和のため、上限金額に経過措置が規定された。

この経過措置は、2012 年及び 2018 年の保険業法改正により2度期限が延長され、2023 年 3月に 17 年間に及んだその期限が到来し、上限金額について下表に記載の本則が適用されることとなる予定である。

経過措置適用業者（以下、「適用業者」という。）への対応については、「少額短期保険業者の経過措置に関する有識者会議報告書（2017 年9月 14 日とりまとめ）」において、「当局においても、本則への円滑な移行の観点から、適用業者が経過措置終了を見据えた検討や経過措置を適用している契約者等への対応（契約者等への説明を含む）を適切に実施しているかを的確にモニタリングすることが強く求められる。」とされている。

これを受け、適用業者に対し、経過措置終了に向けた対応計画（以下、「対応計画」という。）の提出を求め、その進捗状況の確認等を実施している。当該進捗状況の確認等に当たっては、本則へ円滑に移行できるようにするため、顧客が十分な準備期間をもって対応できるよう早期かつ十分な周知・説明を顧客に対して行うことを含め、対応計画を確実に履行するよう、適用業者に対して求めていく必要がある。

（参考1）経過措置の概要

保険区分	2005年改正時		2012年改正時		2018年改正時	
	本則	経過措置 2006.4～ 2013.3	経過措置 2013.4～2018.3		経過措置 2018.4～2023.3	
			既契約	新規契約	既契約	新規契約
死亡	300万円	1,500万円	1,500万円	900万円	更新前の 金額	600万円
傷害死亡	600万円	3,000万円	3,000万円	1,800万円		1,200万円
医療	80万円	240万円	240万円	160万円		160万円
損害保険・ 低発生率保険	1,000万円	5,000万円	5,000万円	3,000万円		2,000万円

【昨事務年度の実績】

2019 事務年度に引き続き、適用業者に対し、経過措置終了を見据え、本則への円滑な移行を適切に実施しているか確認するため、対応計画の履行状況についてモニタリングを実施した。経過措置適用契約（以下、「適用契約」という。）は減少傾向にあるが、依然として対応に遅れが見られる適用業者が一部認められた。

具体的には、適用業者に対し、次のモニタリングを実施した。

- ・ 本則へ円滑に移行するための対応計画の履行状況を確認
 - － 適用業者の経営の安定性及び保険契約者等の保護の観点から、対応計画が適用契約を経過措置の終了期限(2023 年3月末)に向けて減少させていくものとなっているかを確認し、さらに、適用契約を減少させて本則へ移行するための手法・枠組み(以下、「対処スキーム」という。)についても、その構築状況等を確認した。
 - － また、適用契約件数の実績値を確認し、適用契約が対応計画どおり順調に減少しているかについて確認した。
 - － 加えて、経営の安定化の観点から、適用契約の減少に伴う保険料収入の減少を補うための対応策についての検討状況または実施状況を確認した
- ・ 顧客への経過措置終了に係る周知・説明の実施状況を確認
 - － 経過措置の終了期限が到来することに伴い、現在の保険金額による引受ができなくなることを、顧客に対し、重要事項説明書や契約更新案内書面等により、適切に周知・説明を行っているか確認した。
 - － 経過措置に係る顧客への周知・説明について、重要事項説明書等への記載は行われていたが、さらに、経過措置終了後に保障(補償)額が減額されることに対する顧客の理解を十分に得るため、対象となる顧客に対し個別に説明を行う等、更なるきめ細やかな顧客対応についても求めた。
- ・ 対応に遅れが見られる適用業者に対し、早急に必要な措置を講ずるよう慫慂
 - － 上記2点の確認の結果、既に本則への移行を完了した適用業者や、対処スキームを確定し本則への移行を開始した適用業者が見られる等、一昨事務年度より本則移行への取組みは前進しており、適用業者の計画の履行状況も大宗において良好であった。
 - － 一部の対応に遅れが見られる適用業者に対しては、本則移行の障害となる事由等についてヒアリングの上、対処方法について十分に対話し、新たなマーケットの開拓、他社との連携の可能性等、考えうる必要な措置を早急に講ずるよう慫慂した。

【本事務年度の方針】

適用業者に対して、本則に円滑に移行するための対応計画の実行状況や顧客への周知の状況を確認し、特に対応に遅れが見られる適用業者に対しては、本則移行の障害となる事由等を早急に解消するため、必要な措置を講ずるよう促す。

また、対応計画の履行状況についてのモニタリングに際しては、各適用業者に対して、経過措置終了に向け、きめ細やかな契約者等への対応の他、経営の安定化の観点から、適用契約の解消に伴う保険料収入の減少を補うための対策についても確認を行う。