

IAIS「多様な消費者の公正な取扱いの実現に関する適用文書（案）」への生命保険協会意見

該当箇所	意見(和文)	意見(英文)
Q1. General comments on the Application Paper	<p>当会は、DEIを重視するIAISの方針に賛成する。多様な消費者の保険へのアクセスを確保することこそが金融包摂だと考え、当会も当該取り組みを正に推進している。各法域の違いに留意しつつ、消費者と直に接している保険会社の実際の取り組みから得られる学びを広く共有することは、金融包摂の取り組みを推進するうえで効果的だと考える。本適用文書もその取り組みの一つと認識しているが、今後ともそのような意見交換や事例共有の場を設けることを検討頂きたい。また、保険セクターからのフィードバックは保険セクター以外の領域におけるDEIに関する問題の解消にも貢献できる可能性があるため、保険セクターにおける好事例を積極的に発信し、多様な国際機関・行政府・立法府とDEIに関する認識や好事例を共有しながら、社会全体で本問題に取り組むことが効果的と考える。更に、他セクターの取組みも保険セクターにとって有用と考えられるため、IAISにおいてそのような情報提供を行うことも考えられる。</p>	<p>The Life Insurance Association of Japan (the “LIAJ”) appreciates the opportunity to submit public comments to the International Association of Insurance Supervisors (the “IAIS”) on the draft Application Paper (the “AP”) on how to achieve fair treatment for diverse consumers.</p> <p>The LIAJ supports the IAIS policy to emphasize DEI. The LIAJ believes ensuring access to insurance for diverse consumers is indeed financial inclusion, and the LIAJ has been promoting efforts to achieve it. The LIAJ believes that, while taking into consideration differences from one jurisdiction to another, broadly sharing knowledge learned from practical efforts by insurers, who communicate directly with consumers, would be effective for the promotion of financial inclusion activities. The LIAJ recognises the AP as part of such activities and would like the IAIS to consider further opportunities for exchanging views and sharing good practices. Also, the feedback from the insurance sector could contribute to resolving DEI issues for other non-insurance sectors. As such, it could be effective to actively communicate good practices of the insurance sector, and to address DEI-related issues with society as a whole by sharing awareness and good practices with various international organisations, governmental bodies and legislative bodies. Furthermore, information from other non-insurance</p>

	<p>DEIの重要性に関して賛同する一方で、そもそもメインストリームの消費者像が法域によって異なることから、一律の定義、あるいは基準を定めることは難しいものと考える。「1.3 Proportionality and jurisdictional specificities」に記載の通り、本適用文書の内容は、プロポーショナルリティの原則に優先するものではなく、各法域において特別な配慮を必要とする多様な消費者を特定する際、あるいは多様な消費者の公正な取り扱いを確保するための必要事項を特定する際には、それぞれの地域の事情や特殊性、ニーズの状況等に応じて考えられるべきであることは改めて強調したい。この前提を踏まえ、本適用文書において取り上げられている具体例や推奨取組(recommendations)についても、実際には法域の個別事情や特殊性、ニーズの状況に応じて取り扱いが異なり得る点を指摘したい。</p> <p>また、保険事業の特性に鑑みて、本市中協議文書のリスクベースの保険料設定に関する記述については慎重な検討が必要だと考える。具体的には、リスクベースの保険料設定は「収支相等の原則」及び「大数の法則」に基づいており、保険会社の健全性確保の根幹をなしている。仮にリスクベースの保険料設定が安易に否定されるようなことがあれば、契約者の共同財産とも言うべき準備金が特定の顧客に多額にかつ頻繁に支払われることになり、逆選択の誘発により保険会社の支払い余力と事業継続性が損なわれ、契約者への支払いが困難</p>	<p>sectors could also be beneficial for the insurance sector so it could be shared by the IAIS.</p> <p>While the LIAJ supports the importance of DEI, it would be difficult to set a common definition or standard due to the difference in the mainstream consumer profile from one jurisdiction to another. As noted in subsection 1.3 on proportionality and jurisdictional specificities, the LIAJ would like to highlight that the content of the AP does not supersede the proportionality principle. Additionally, when identifying diverse consumers who require specific considerations or requirements to ensure fair treatment of diverse consumers, the circumstance, particularity, and needs of individual jurisdiction should be taken into account. Given this, the LIAJ would like to point out that the illustrations and recommendations set out in the AP could differ depending on jurisdictional contexts, specificities and needs.</p> <p>Furthermore, given the characteristics of the insurance business, the LIAJ believes the description of risk-based pricing in the AP needs to be considered carefully. To be specific, risk-based pricing is based on “the principle of equivalence” and “the law of large numbers”, which is the basis of ensuring insurers’ financial soundness. Should the risk-based pricing easily be denied, insurance reserves, which are considered as policyholders’ common property, would be paid disproportionately and frequently to certain customers. This will</p>
--	---	--

	<p>になると同時に、金融システムの安定性が損なわれる恐れがある。したがって、本適用文書でリスクベース保険料設定におけるDEI考慮の提案をする際は、保険会社の健全性確保を前提に検討されるべきである旨を明確化し、多くの法域の監督当局のコアとなるマンドートである顧客保護及び金融システムの安定性確保に意図せざる影響を及ぼさないよう配慮いただきたい。</p>	<p>trigger adverse selection, which will damage the insurers' solvency margin and business continuity. Consequently, the insurers could face difficulties in claims payment to policyholders and financial system stability could be impaired. For this reason, when recommending considerations of DEI in risk-based pricing in the AP, the LIAJ would like the IAIS to clarify that considerations should be given to ensure the insurers' financial soundness, and that it does not pose adverse impact on policyholder protection and on the stability of the financial system, which are core mandates for supervisory authorities in most jurisdictions.</p>
<p>Q2. Comments on section 1.1 Context and objective</p>	<p>Box1 において定義されているように、「多様な消費者/顧客」とは、「保険会社や保険仲介業者が最も多く想定し、対象としているメインストリームの消費者像に属さない人」のことを指しているが、「メインストリームの消費者像」は法域によって考え方が異なるものであるため、当然「多様な消費者/顧客」も法域によって考え方が異なるものである。</p> <p>また、質問 1 へのコメントでも記載の通り、「1.3 Proportionality and jurisdictional specificities」の考え方に基づき、本適用文書において取り上げられている具体例や推奨取組(recommendations)はグローバルに共通しているものではなく、法域によって取扱が異なり得るものであると理解している。</p> <p>よって、「1.1 Context and objective」においても上記の内容を</p>	<p>As defined in Box 1, diverse consumers/customers are defined as “people who are not part of the normative or mainstream consumer profile that insurers and intermediaries most often anticipate and cater to”. However, diverse consumers/customers are interpreted differently from jurisdiction to jurisdiction due to the difference in the image of the “mainstream consumer profile”.</p> <p>Additionally as stated in our comments to Question 1, based on the concept set out in the subsection 1.3 on proportionality and jurisdictional specificities, the LIAJ understands the illustrations and recommendations set out in the AP are not universal and can be addressed differently from jurisdiction to jurisdiction.</p> <p>As such, the LIAJ would like the IAIS to consider revising the</p>

	<p>踏まえ、3項の「当適用文書の提言は顧客の公正な取り扱いを『効果的に適用するための主要な機会 (key opportunities to effectively implement) 』を取り上げ...」の記載を「当適用文書の提言は顧客の公正な取り扱いを『効果的に適用し得る機会の例 (possible opportunities to effectively implement) 』を取り上げ...」に修正することを検討いただきたい。</p>	<p>statement in paragraph 3 from “the recommendations in this paper identify key opportunities to effectively implement the principle of fair treatment of customers...”to “the recommendations in this paper identify <u>possible</u> opportunities to effectively implement the principles of fair treatment of customers...”</p>
<p>Q7. Comments on section 2.1 Risk-based pricing and DEI</p>	<p>16項に記載されているとおり、保険会社はリスクベースの保険料を設定している。これは、リスクに応じた保険料を求めることで契約者間の公平性を確保し、契約者への支払い義務を確実に履行するためであり、この原則は保険会社の健全性確保の根幹をなしている。仮にリスクベースの保険料設定が安易に否定されるようなことがあれば、契約者の共同財産とも言うべき準備金が特定の顧客に多額にかつ頻繁に支払われることになり、逆選択の誘発により保険会社の支払い余力と事業継続性が損なわれ、契約者への支払いが困難になると同時に、金融システムの安定性が脅かされる恐れがある。確かに多様な消費者への配慮は重要ではあるものの、本適用文書におけるDEIに関する提言は、保険会社の健全性確保の要請としてのリスクベースの保険料設定をオーバーライドすることを要求しているわけではない点、すなわち、リスクベースの保険料設定を前提に検討されるべきである点を明確化し、多くの法域の監督当局がマンドートとしている顧客保護と金融システムの安定性確保に意図せざる影響を及ぼさないよう配慮する必要がある。</p>	<p>As stated in paragraph 16, insurers use risk-based pricing. This principle aims to ensure fairness among policyholders by pricing premiums according to risk, and to fulfil claim obligations, which forms the basis of insurers' financial soundness. If risk-based pricing be easily denied, insurance reserves, which are considered as policyholders' common property, would be paid disproportionately and frequently to certain customers. This will trigger adverse selection, which will damage the insurers' solvency margin and business continuity. Consequently, insurers could face difficulties in claims payment to policyholders and financial system stability could be impaired. While the LIAJ agrees on the importance of giving considerations to diverse consumers, it should be clarified that the recommendations concerning DEI in the AP do not override risk-based pricing requirement for ensuring the financial soundness of insurers. In other words, it should be considered on the premise of risk-based pricing and ensure that it does not pose adverse impact on policyholder protection and stability of the financial system, which are the core mandates for the supervisory authorities in most jurisdictions.</p>

	<p>上記を踏まえ、16項の1文目「Insurer use risk-based pricing to determine the premiums that policyholders pay for their insurance coverage on the premise that insurers evaluate and measure the risk associated with insuring different consumers and set premiums that align with the level of risk」の後に「,and this is important for the business soundness of insurers.((リスクベースの保険料設定は)保険会社の健全性確保のために重要である)」という文章を追記すべきである。また、18項の「The application of DEI-related concepts to the fair treatment of consumers is not inconsistent with risk-based pricing」を「The application of DEI-related concepts to the fair treatment of consumers should be made consistent with risk-based pricing. To ensure that the goal of fair treatment of all consumers is achieved, including those who are diverse, insurers may need to think if consumer data obtained and used in pricing truly reflect the risks of consumers and they are free from unjustifiable biases.(DEI 関連の概念を消費者の公正な扱いに適用することは、リスクベースの価格設定と一貫して行う必要がある。多様な顧客を含むすべての顧客の公正な扱いという目標が達成されるようにするには、保険会社は、価格設定で取得および使用される消費者データが消費者のリスクを真に反映し、不当な偏見がないかどうかを検討する必要がある。)」と修文すべきである。更に、18項の2文目「However, insurers may need to think about the application of DEI-related principles in risk-based pricing to ensure it is aligned with the goal of fair treatment of all customers, including</p>	<p>In this context, the LIAJ believes the end of the first sentence of paragraph 16 “Insurer use risk-based pricing to determine the premiums that policyholders pay for their insurance coverage on the premise that insurers evaluate and measure the risk associated with insuring different consumers and set premiums that align with the level of risk”, be followed by “ and this is important for the business soundness of insurers”. Also, the proposed statement in paragraph 18 “The application of DEI-related concepts to the fair treatment of consumers is not inconsistent with risk-based pricing” should be revised as “The application of DEI-related concepts to the fair treatment of consumers should be made consistent with risk-based pricing. To ensure that the goal of fair treatment of all consumers is achieved including those who are diverse, insurers may need to consider if consumer data obtained and used in pricing truly reflect the risks of consumers and are free from unjustifiable biases.” Furthermore, the second sentence of paragraph 18 “However, insurers may need to think about the application of DEI-related principles in risk-based pricing to ensure it is aligned with the goal of fair treatment of all customers, including those who are diverse” should be followed by “, while taking into account the importance of business soundness.”</p>
--	---	---

	those who are diverse」の後に、「, while taking into account the importance of business soundness.(保険会社の健全性確保を前提に実行されるべきである)」と追記すべきだと考えられる。	
Q18. Comments on section 4.2.2 Determining whether the coverage, benefits, disclosures and pricing are aligned to the needs of the diverse consumers amongst the target group	<p>47項の Recommendation の1ポツに関して、監督当局の商品認可プロセスにおけるDEIへの関わり方を明確化することが考えられる。認可は、DEIにそぐわない不公正な商品を差し止めるネガティブ・スクリーニングとしては効果的に機能すると考えられる一方で、認可を出した商品に対して、より一層DEIを推進する効果は限定的だと考えられる。DEIに関する契約者ニーズが時間経過により変化する状況(23項)において、一度認可された保険商品も永続的に消費者のDEIニーズを満たし続けるとは限らない。したがって、保険会社は商品におけるDEIを継続的にレビューし、DEIニーズを満たす機能を高め続けていく必要があり、その主体は保険会社自身である点(69項)等を踏まえれば、監督当局の商品認可はDEIのネガティブ・スクリーニングとして活用し、変化するDEIニーズ(23項)への対応としては、民間のボトムアップアプローチが適していると考ええる。</p> <p>上記を踏まえ、47項の Recommendation の1ポツに関して、以下のように修文することが考えられる。</p> <p>「商品認可が法律で義務付けられている場合、監督当局は、認可プロセスの一環として、対象グループに含まれると合理的</p>	<p>As to the first bullet point of recommendations in paragraph 47, clarifications on how a supervisory authority could engage in DEI as part of its product approval process could be stated. While the product approval process could work effectively as a negative screening to block unfair insurance products that are not suitable for the purpose of DEI, it would only have a limited effect to further promote DEI on products that have already been approved. Under the circumstances where policyholders' needs concerning DEI change over time (paragraph 23), insurance products, which were already approved would not necessarily meet the consumer needs concerning DEI in the future. Therefore, insurers themselves would need to periodically review DEI in their products and enhance its function to meet the needs concerning DEI (paragraph 69). Therefore, it would be effective to utilize the supervisory product approval process as a negative screening while taking a bottom-up approach led by the private sector to address the changing needs (paragraph 23).</p> <p>In this context, the first bullet point of recommendations in paragraph 47 could be revised as “When product approval is required by law, supervisors should assess, as part of their approval process, whether the needs and characteristics of</p>

	に予想される多様な消費者のニーズや特性が、不当に侵害されていないかどうかをスクリーニングすべきである。」	diverse consumers who can reasonably be expected to be in the target group are not unreasonably impaired.”
Q27. Comments on section 4.4.1 Communication and assistance that account for diverse customers	<p>質問1へのコメントにて記載した趣旨を踏まえれば、DEIに関する取組事例が参考になる可能性がある。P23のRecommendationの前にBoxを新たに設け、適宜各国の取組みを参考として記載してはどうか。なお、日本における取組みは以下のとおりである。</p> <p>「Box 6 多様な顧客を考慮したコミュニケーションと支援の事例(2024年7月時点)</p> <p>1. 高齢者や認知症を持つ顧客の保険アクセス向上に関する事例「家族登録サービス」 通常、保険会社は契約者にのみ契約内容をお伝えするが、ある保険会社はご家族登録サービスを設け、事前に登録したご家族に対して高齢者等の契約内容をお伝えするサービスを提供している。また、認知判断能力の低下等により契約者が手続きできなくなった場合、登録家族が契約者に代わって契約内容変更や給付金請求等の手続きを実施できる体制を整えている。</p> <p>2. 高齢者の保険アクセス向上に関する事例「診断書・住民票等の取得代行サービス」</p>	<p>Based on the LIAJ's comment on Q1, practical examples concerning DEI could be helpful. The LIAJ would suggest to set a new box before the recommendations in page 23 to illustrate efforts made in different jurisdictions. The following are good Japanese practices as of July 2024.</p> <p>(Box 6) Practical examples of communication and support initiatives that consider diverse customers (as of July 2024)</p> <p>1. "Family member registration service" — an initiative to enhance access to insurance for the elderly or customers with dementia. Generally, insurers provide contract details only to the policyholder, but some insurers disclose contract details of the policyholder (such as an elderly customer) to pre-registered family members. Similarly, in cases where a policyholder can no longer take necessary actions due to cognitive impairment, insurers established a system to allow for the pre-registered family member to request contract modification or make claims on their behalf.</p> <p>2. Obtaining medical and residency certificate for the policyholder — an initiative to enhance access to insurance for</p>

	<p>高齢者や認知症を持つ顧客ご本人だけでなく、そのご家族もまた保険に関する諸手続き時の負担に直面することがある。ある保険会社は、契約者の給付金請求時の負担等を軽減する目的で、契約者に代わって医療機関等から給付金請求時の診断書を代理取得したり、全国の役所から住民票等を代理取得したりするサービスを提供している。</p> <p>3. 障がい者の保険アクセス向上に関する事例「電話音声明瞭器」</p> <p>一般的に、高齢者や加齢に伴う障がいを持つ顧客はデジタル化から取り残される傾向にあり、更に「聴こえ」に悩みを抱える顧客は電話利用の敬遠により、社会的孤立を経て認知症に至る危険性が指摘されている。そのような中、ある保険会社はスタートアップの協力を得て開発した電話音声明瞭器をコールセンターに導入し、顧客とのコミュニケーション円滑化を実現した。また、このような取組みは、高齢者や加齢に伴う障がい者だけでなく、顧客全般の利便性向上にも寄与すると考えられている。当該事例やその背景にある考え方は、2023年のIAIS東京総会における顧客本位経営に関するパネルでも共有され、多くの参加者から共感が示された。</p> <p>4. 障がい者の保険アクセス向上に関する事例「電話・手話リ</p>	<p>the elderly</p> <p>Elderly customers or customers with dementia aren't the only individuals who may have to face challenges in processing their insurance contract; their families may do as well. Some insurance companies provide services to obtain medical certificates required for a claim from medical institutions or residency certificate from local government offices on the policyholder's behalf to reduce their burden.</p> <p>3. Telephone voice clarification device — an initiative to enhance access to insurance for people with disabilities</p> <p>Generally, elderly customers and those with disabilities caused by aging tend to be left behind by digitalisation. Furthermore, customers with hearing problems are known to be at risk of dementia due to social isolation stemming from the hesitation to use the telephone. For such situations, an insurer developed a telephone voice clarification device in collaboration with a start-up company and introduced it in their call centres, which facilitated communication with customers. Such efforts are considered to serve as an improvement of convenience to all customers, not only to the elderly and those with disabilities caused by aging. This initiative and its underlying concept were shared during the panel on customer-centric management at the 2023 IAIS Annual Conference in Tokyo and were supported by a large audience.</p> <p>4. "Telephone sign language relay service" — an initiative to</p>
--	--	--



	<p>レーサービス」</p> <p>ある保険会社は、聴覚や発話に困難がある契約者と保険会社のオペレーターのコミュニケーションを円滑化するために、手話・電話リレーサービスを提供している。手話の通訳オペレーターがビデオ通話を用いて、顧客の手話・文字とオペレーターの音声を通訳し、両者を即時双方向でつないでいる。</p> <p>5. 障がい者の保険アクセス向上に関する事例「点字文書の作成」</p> <p>ある保険会社は、視覚に困難を有する契約者に必要な情報をお伝えするために、契約者からのお申し出に応じて点字文書を作成し、契約者に提供している。</p>	<p>enhance access to insurance for people with disabilities</p> <p>Some insurers provide a telephone relay service to facilitate communication between the policyholder with a hearing disability or speech impediment, and the insurer's telephone operator. A sign language interpreter will translate the customer's sign language or written notes to speech and vice-versa and connect both individuals simultaneously.</p> <p>5. Preparing documents in braille — an initiative to enhance access to insurance for people with disabilities</p> <p>Some insurers prepare documents in braille at the request of policyholders with a visual disability to provide them with necessary information.</p>
--	--	--

以上