

IAIS 市中協議文書「多様な消費者の公正な取扱いを実現する方法に関するアプリケーション・ペーパー」に意見提出

日本損害保険協会(会長：城田 宏明)は、保険監督者国際機構(IAIS)が2024年6月25日から9月25日にかけて市中協議に付した「多様な消費者(※1)の公正な取扱いを実現する方法に関するアプリケーション・ペーパー(AP)(※2)」に対する意見を提出しました。

1. 市中協議の概要

- 多様性、公平性、包摂性(DEI)は、IAISの主要戦略テーマの一つであり、保険会社の組織や事業運営におけるDEI推進が、プルデンシャル・消費者の観点で、より良い成果をもたらすとの認識に基づいている。
- 本APは、保険提供における顧客との接点にフォーカスしている。監督当局、保険会社、仲介者に対して、DEIの観点から、多様な消費者に対する公正な取扱いが達成されるよう、保険基本原則(ICP)(※3)19(業務行為)の要件を解釈し、遂行するための指針を示している。
- また、リスクベースの保険料設定とDEIへの配慮の共存を検討し、不公正な取扱いの例を示すとともに、ICP19を用いて多様な消費者の公正な取扱いを推進するための提言を概説している。

2. 損保協会意見(抜粋)(詳細は添付1ご参照)

- 多様な顧客が公正な取扱いを経験できるように、ICP19における消費者の公正な取扱いに関する既存の要件を解釈、履行するにあたり、DEIの視点をどのように活用できるかについて監督当局に対しガイダンスを提供するという本APの趣旨に基本的に賛同する。
- 本APは新たな要件を導入するものではないが、保険監督にDEIの観点を取り入れる場合には、プロポーシヨナリティ原則を考慮し、過度に詳細な要求・監督は避けるべきである。

当協会は、IAISにおける国際保険監督基準策定の議論に積極的に参加しており、今後も市中協議等に際して本邦業界の意見を表明していきます。

(※1) 多様な消費者

本APでは、保険会社や仲介者が最も多く想定し、対応している規範的または主流的な消費者プロファイルに含まれない人々(十分なサービスを受けていない人、障がいを持つ人、異なる人種的・文化的背景を持つ人、脆弱性を経験している人、大多数の顧客層とは異なる独自のニーズや特徴を持つ人等)を指す。

(※2) アプリケーション・ペーパー

IAISの監督文書(ICP、ComFrame等)の特定のテーマに関して、原則や基準の一律な解釈や適用が難しい場合に、事例やケーススタディの提供を目的に作成される文書。助言や具体例、推奨、事例などを含む。

(※3) 保険基本原則(ICP)

保険セクターの健全性を促進し、適切に保険契約者を保護するために必要な保険監督にあたっての基本原則などを定めた、IAISの監督文書であり、あらゆる保険グループおよび保険会社を対象としている。

番号		損保協会意見 (和文)	損保協会意見 (英文)
1	アプリケーションペーパーに関する 全般的コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多様な顧客が公正な取扱いを経験できるように、ICP19における消費者の公正な扱いに関する既存の要件を解釈、履行するにあたり、DEIの視点をどのように活用できるかについて監督当局に対しガイダンスを提供するという本APの趣旨に基本的に賛同する。 ・ 一部の記載について、一部のステークホルダーや消費者等の立場のみ念頭に置いたコメントとなっている箇所や、根拠が明確でない記載も見受けられる。DEIのトピックは進化し続けており、各法域の事情も様々であることから、「とるべき行動」や「グッドプラクティス」を提供する本APが、ぜひ多様な視点を取り入れたものとなることを要望する。 ・ 本APにおいて、新たな要件を導入されるものではないが、保険監督にDEIの観点を取り入れる場合には、プロポーシヨナリティ原則を考慮し、過度に詳細な要求・監督は避けるべきである。全体を通じて「Should (～すべきである)」を多用している傾向があり、内容により「Encourage to (～を奨励する)」という表現に緩和することを検討頂きたい。 	<p>We basically agree with the intent of this application paper to provide guidance to supervisors on how they can use a DEI perspective to interpret and implement the existing requirements for fair treatment of consumers in ICP19, so that a diverse range of customers can benefit from it.</p> <p>Some comments are based solely on the position of certain stakeholders, consumers, etc. In addition, there are some descriptions where the rationale is not clear. Given that DEI topics continue to evolve and the circumstances in each jurisdiction vary, we hope that this application paper, which provides "actions to take" and "good practices", will reflect a variety of perspectives.</p> <p>Although no new requirements are introduced in this application paper, when incorporating a DEI perspective in insurance supervision, the proportionality principle should be considered, and overly detailed requirements and supervision should be avoided.</p> <p>There is a tendency to use "should" extensively throughout. We would appreciate consideration of replacing "should" with the more moderated phrase "encourage to", depending on the content.</p>
7	セクション 2.1 リスクベースのプライシングと DEI に関するコメント	<p>パラ 16: 「その意図するところは～」以下について、保険会社は多額の保険金請求や頻度の高い保険契約者ほど高い保険料を支払うことで利用可能な資金を増や</p>	<p>Paragraph16: As it is inaccurate as an explanation of the intent of risk-based pricing, the second sentence should be deleted or revised as follows:</p>

		<p>すことにあると記載をしているが、リスクベースプライシングの意図していることの解説としては不正確であるため、「その意図するところは～」以下は削除いただくか、「その意図するところは、高額および・または高頻度の保険金請求をする保険契約者ほど高い保険料を支払うことでリスク量に応じた契約者ごとの保険料の公正な負担を図るとともに、保険商品の安定した提供を行うことにある。」と修正していただきたい。</p>	<p>The intent is to ensure that policyholders who are more likely to file claims for larger amounts and/or with greater frequency pay higher premiums. This helps to ensure that each policyholder pays fair premiums based on their level of risk, as well as to provide a stable offering of insurance products.</p>
8	<p>セクション 2.2 保険会社の事業範囲および DEI を決定する自主権に関するコメント</p>	<p>パラ 20：以下の理由から、「人口統計データによって多様な消費者にどの程度サービスを提供しているか明らかにし、すべての顧客を公正に扱っていることを verify する」ことを保険会社に要求することは適切でないと考えるため、1 ポツの削除を提案する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人口統計データの活用が挙げられているが、保険会社による人口統計データへのアクセスは限定的である。 ・契約者の人口統計調査についても、契約者からむやみに人口統計データを収集することは差別につながりかねず、却って顧客保護に反すると考える。また、契約者が保険会社による収集を望まないセンシティブな内容が含まれる可能性があり、仮に実施するにしても慎重な対応が求められることから、AP への記載としてふさわしくないと考える。 	<p>Paragraph 20: Since we do not believe that "using demographic data to identify the extent to which they are serving diverse consumer segments, and to verify they are treating all customers fairly" is an appropriate requirement for insurers, we propose that the first bullet point be deleted for the following reasons:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Although the use of demographic data is mentioned, access to demographic data by insurers is limited. - We believe that unnecessarily collecting demographic data via policyholder surveys could lead to discrimination and be contrary to customer protection. In addition, the survey may include sensitive information that policyholders do not want to provide to insurers. Even if such a survey is conducted, it should be done with caution. Therefore, we believe it is not appropriate to be included in the application paper.

<p>11</p>	<p>セクション 3.2 不公正な取扱いはどのようにして生じるのかに関するコメント</p>	<p>消費者団体等からの意見をもとに作成された本セクションの記載が、一方の立場からだけ物事をとらえた断定的な記載になっていると考える。例えば、</p> <p>パラ 26 の 1 ポツ目：多様な消費者のニーズを満たさないケースの原因として「保険会社や仲介者が多様な消費者のニーズや嗜好を限定的にしか理解していない」との記載があるが、理解不足だけが原因とはいえないと考える。セクション 2.2 に記載のある通り、民間保険会社は商業的に実行可能な事業を実施するために活動しており、リスクを理解した上で引き受けない選択をすることは民間保険会社としては当然の行動であるため、該当箇所の削除をいただきたい。</p> <p>パラ 26 の 2 ポツ目：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「多様な消費者に対応する場合に特に当てはまる」の「特に」という表現は不要と考える。全ての消費者に同じレベルのサービスであるべきであり、「多様な消費者に対応する場合にも同様に当てはまる」という表現に修正討頂きたい。 ・また、「障がいのある人や言葉の不自由な人にとっては困難な場合もある」との記載があるが、保険会社側で、視覚障がい者向けの資料や動画による商品解説を実施する取組を実施している事例があることを追記することを提案する。 <p>パラ 26 の 3 ポツ目：</p>	<p>Because this section is considered to be prepared based solely on opinions from consumer groups and includes statements that are definitive and one-sided, we suggest the following:</p> <p>Paragraph 26 (first bullet point): While it is stated that "insurers and intermediaries have only a limited understanding of the needs and preferences of diverse consumers" is the cause of cases where diverse consumers' needs are not met, but the lack of understanding is not the only cause. As stated in Section 2.2, private insurers operate to pursue commercially viable businesses and it is a natural course of action for a private insurer choosing not to underwrite specific risks, as a result of understanding such risks. Therefore, we request that the second sentence be deleted.</p> <p>Paragraph 26 (second bullet point): Since the same level of service should be provided to all consumers, we suggest deleting "especially" in the second sentence. Regarding the statement "that may be challenging for individuals with disabilities or language barriers", we suggest adding that there are examples of insurers providing materials and video explanations for the visually impaired.</p>
-----------	---	---	---

		<p>「保険へのアクセス不足が不公正な取引を誘発する」ことが AP 記載の趣旨であるが、「may struggle to access or afford insurance (保険へのアクセスや保険料を支払うことが困難な場合がある)」には性質の異なる内容が混在し、「アクセス不足」という趣旨を不明確にしてしまう。低所得者が保険料を払えない事例があることは理解するが、これ自体は不公平な取扱いではないと考えるため「or afford (保険料を支払うことが困難な)」を削除し「may struggle to access insurance」に修正することを提案する。</p>	<p>Paragraph 26 (third bullet point): While the statement is intended to describe that "lack of access to insurance induces unfair trade", the expression "may struggle to access or afford insurance" indicates various cases of different natures, making the intent ("lack of access") unclear. While we understand that there are cases where low-income individuals cannot afford insurance premiums, this in itself is not unfair treatment. Therefore, we suggest amending the phrase to "may struggle to access insurance" by deleting "or afford".</p>
12	<p>ボックス 2 多様な消費者が保険商品から排除されたり、困難な状況に陥ったりした例に関するコメント</p>	<p>ボックス 2 は消費者団体等からの意見をもとに作成されたと思われるが、一方の立場からだけ物事をとらえた断定的な記載となっており、根拠が明確でない。異なる視点や具体的根拠も取り入れた内容とすべきと考える。記載する際にも、「差別」に該当することなのか、保険会社の裁量として許されている引受可否判断なのかは、明確に区別して記載すべきである。</p> <p>ジェンダー：「女性は～差別を受けてきた」との記載があるが、身体的、健康的理由で保険料や免責事項が設定されることは差別ではない。男女別の統計的データ (L/R) や女性固有の疾病等を踏まえて保険料設定を行っており、男女差 (女性の方が高額) となることも一定やむを得ず、統計上の根拠も整備されている。</p> <p>職業：雇用形態に応じた保険商品の普及状況や医療保険制度は、法域によって異なり、多様な消費者が保</p>	<p>While Box 2 seems to have been drafted based on opinions from consumer groups, etc., it includes statements that are definitive and one-sided, the bases of which are not clear. We believe that different perspectives and concrete evidence should be incorporated. A clear distinction should be made between matters categorized as "discriminatory" and practices that are allowed at the discretion of each insurer in determining whether to underwrite a policy.</p> <p>Gender: Although it is stated that "Women have faced discrimination in certain insurance products", setting premiums and deductibles based on physical or health reasons is not discrimination. Premiums are set based on statistical data (L/R) by gender and types of disease specific to women, etc. As a result, there is a certain unavoidable difference between men and women (i.e.</p>

		<p>商品から排除されていると一概には言えないと考える。</p> <p>性的指向又は性自認：「歴史的に保険会社による差別に直面してきた」との記載がある。差別を受けたと感じる当事者の受け止めは尊重されるべきだが、性的指向や性自認に基づく差別が特に保険業界で横行しているかのような記載は修正いただきたい。</p> <p>障害、既往症や病気：障害や既往症により高い保険料や免責事項が設定されること自体は差別ではない。既往症や病気などを考慮しないことは、逆にリスクの評価を行わず、不当に安価な保険料率が適用されるという不公平が生じることともなる。最新の医療情報に基づき引受方針が更新されているかが重要である。</p>	<p>higher premiums for women), for which statistical evidence is in place.</p> <p>Occupation: Given that the prevalence of employment-based insurance products and health insurance plans vary according to jurisdiction, it is not necessarily true that diverse consumers are excluded from such insurance products.</p> <p>Sexual orientation or gender identity: Regarding the statement that "LGBTQ+ individuals have historically faced discrimination in insurance coverage", while the perception of those who feel discriminated against should be respected, the statement indicating that discrimination based on sexual orientation or gender identity is particularly rampant in the insurance industry should be amended.</p> <p>Disability, Pre-existing conditions and illness: Setting higher premiums and deductibles due to disability or pre-existing conditions is not in itself discrimination. Not taking pre-existing conditions and illnesses into account would on the contrary result in unfairness, as the risk is not properly assessed, and an unjustifiably low premium rate is applied. It is important that underwriting policies are updated based on the latest medical information.</p>
--	--	--	---

14	セクション 4.1 「多様な消費者への公正な取扱いを企業文化に組み込む」に関するコメント	<p>パラ 35 の「社会的不公平、偏見、無知、あるいは最適とは言えないビジネス慣行のために」の「最適とは言えないビジネス慣行」とは何を指しているのか不明であり、具体例を例示いただきたい。</p>	<p>Paragraph 35: As it is unclear what is meant by "suboptimal business practices," specific examples should be added.</p>
16	セクション 4.2 商品設計における多様な消費者の公正な取扱いの確保に関するコメント	<p>パラ 39、40 : 下記 2 点の付記も検討頂きたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険商品の特性上、逆選択を誘発する商品設計は避けるべきであり、その範囲の中で期待されるものであること。 ・ 保険制度が多様な消費者以外の消費者の保護に欠ける結果に繋がらないように設計する必要もあること。 <p>パラ 42 : 比較検討を行う傾向の低い消費者に対して、不公正な保険料を請求する恐れについて記載がある。 consumers with limited propensity に対する unfairly charged higher premiums は、当然ながら不適切な行為であるが、保険料の高低のみが問題であるような表現は不当であり、下記文をパラ 42 の最後に追記することを検討頂きたい。 「保険料は、消費者のニーズに対し、補償内容・補償範囲等に基づき算出することが適切である」</p>	<p>Paragraph 39, 40: We suggest adding the following statements:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Given the characteristics of insurance products, product designs that induce adverse selection should be avoided. What is expected from insurers in product design should be limited within such scope. - It is also necessary to design insurance programs to ensure that they do not result in a lack of protection for consumers other than "diverse consumers". <p>Paragraph 42: Concerns regarding the fear of charging unfair premiums to consumers who are less inclined to make comparisons are described. While unfairly charging higher premiums to such consumers with limited propensity is definitely inappropriate, the wording is misleading as it indicates that the issue is only about higher or lower premiums. The following sentence should be added at the end of this paragraph: It is appropriate to calculate premiums based on the content and extent of coverage, etc., for the needs of consumers.</p>

<p>17</p>	<p>セクション 4.2.1 対象となる消費者の中に多様な消費者がいるかどうかの特定に関するコメント</p>	<p>提言 4 ポツ : 1 文目は意図したとおりの記載になっていないのではないかとと思われるため、以下の修文を提案する。</p> <p>---</p> <p>Insurers should design clear criteria in policies and procedures to ensure that certain consumers can clearly understand the product and buy insurance products they truly need as to whether, based on the characteristics of the product (eg product complexity, coverage, eligibility, claims thresholds, etc), certain consumers should be excluded from the target group and not be sold the product. This should be intended to protect diverse consumers from buying ill-suited products.</p>	<p>The 4th bullet point of Recommendations: We suggest revising the first sentence as follows, to clarify its intent: "Insurers should design clear criteria in policies and procedures to ensure that certain consumers can clearly understand the product and buy insurance products they truly need, based on the characteristics of the product (eg product complexity, coverage, eligibility, claims thresholds, etc)."</p>
<p>18</p>	<p>セクション 4.2.2 「補償内容、給付、情報開示、プライシングが、ターゲットグループの多様な消費者のニーズに合致しているかどうかを判断する」に関するコメント</p>	<p>パラ 46 : 多様な消費者のニーズや特性を考慮することは重要であるが、多様な消費者のニーズは千差万別であり、保険会社の戦略もあることから必ずしもニーズを合致させる必要はないと考える。そのため、以下のとおり修正を提案する。</p> <p>---</p> <p>Once it has been determined that diverse consumers are reasonably within the targeted group of consumers, it is important to consider ensure that the product characteristics (such as coverage and exclusions, pricing, disclosures, etc) also align with the needs and characteristics of diverse consumers within the targeted group of consumers.</p>	<p>Paragraph 46: While it is important to consider the needs and characteristics of diverse consumers, it is not always necessary for insurers to match the needs of diverse consumers, as their needs are very different, and insurers have their own strategies. Therefore, we suggest replacing "ensure" with "consider".</p>

19	ボックス 4 技術とデータに関するコメント	2 ポツ目においてプライシング実務において、多様性の特徴に関連する変数やそのような特徴の代理変数の使用は避けるべきとの記載があるが、アルゴリズムや AI の使用を避けるべきということではなく、多様な消費者に悪影響を与えるような変数の使用を避けるべき、という趣旨であることを確認したい。	The second bullet point: We would like to confirm that the statement regarding use of variables related to characteristics of diversity, or proxy variables for such characteristics, should be avoided in pricing practices does not mean that the use of algorithms or AI should be avoided, but rather that the use of variables which would negatively impact diverse consumers should be avoided.
24	ボックス 5 人間的アプローチに関するコメント	「多様な消費者の多くは遅れをとり、多様な消費者にとって不公平な結果につながった可能性がある」とあるが、「多く」と記載する根拠が不明確なため、「多様な消費者は遅れをとり、不公平な結果につながった可能性がある。」とするほうが主観性は薄まると考える。	Since the rationale is unclear for stating that "many" diverse consumers may have fallen behind, leading to inequitable outcomes for diverse consumers, we believe it is less subjective to state that "diverse consumers may have fallen behind, leading to inequitable outcomes".
27	セクション 4.4.1 多様な顧客に配慮したコミュニケーションと支援に関するコメント	提言 5 ポツ目のイニシアチブへの参加は、デジタルアクセスやデジタルリテラシーが限られている人々への包括的な対応の一事例と捉えられるため、削除するか、一事例として 4 ポツ目と統合することを検討頂きたい。	The 5th bullet point of Recommendations: Since participating in the initiatives is perceived as an example of a comprehensive response to people with limited digital access and digital literacy, we suggest deleting this bullet point or integrating it with the 4th bullet point as an example.
28	セクション 4.4.2 多様な顧客に対する不公正な取扱いを検知し、対処する商品のモニタリングとレビューに関するコメント	<p>パラ 71 : 4 文目の"take reasonable steps to encourage customers to bring such issues to their attention"について、顧客に注意喚起するだけでは意味がないため、経済的困難に直面している顧客への対応に関する各国のベストプラクティスを共有するような記載ぶりにした方が良いのではないか。</p> <p>提言 4 ポツ目 : 現状多様な消費者を想定したプラクテ</p>	Paragraph 71: Regarding "take reasonable steps to encourage customers to bring such issues to their attention," it would be meaningless to simply alert customers. Therefore, it would be better to share the best practices of each country when dealing with customers facing economic hardship.

		<p>イスがない中、一足飛びに「独立した監査を実施すべき」とするのは行き過ぎではないか。まずは「独立した監査の実施を検討する必要がある。」くらいにすることがよいのではないか。</p>	<p>The 4th bullet point of Recommendations: With the current lack of practices that consider diverse consumers, it seems too early to recommend that "Insurers should conduct independent audits...". Therefore, we suggest revising the sentence as follows: "Insurers should consider conducting independent audits..."</p>
29	<p>セクション 4.4.3 包摂性のある保険金請求処理手続に関するコメント</p>	<p>過度な手続きの確保を求めることは、保険会社のコスト増加につながり、ひいては保険料の増加につながるため、インクルーシブな保険提供から遠ざかってしまうと考えられる。保険金請求を確実にできるようにすることは重要だが、バランスを取った対応が必要だと考える。特に「保険金請求書類を多数派ではない言語でも用意すること」は、法域・保険会社の状況に応じて、保険会社の過重な負担とならない合理的な範囲での対応が認められるべきである。</p>	<p>Requiring excessive assurance of procedures will lead to increased costs for insurers, which in turn will result in increased premiums, thus making the provision of inclusive insurance difficult. While it is important to ensure that claims are filed, we believe that a balanced approach is needed. In particular, insurers should be allowed to have "claims forms also in minority languages" within reasonable limits that would not cause an excessive burden, depending on jurisdictional and insurer-specific circumstances.</p>
30	<p>セクション 4.4.4 包摂性のある苦情処理手続に関するコメント</p>	<p>過度な手続きの確保を求めることは、保険会社のコスト増加につながり、ひいては保険料の増加につながるため、インクルーシブな保険提供から遠ざかってしまうと考えられる。そのため、バランスを取った対応が必要だと考える。</p>	<p>Requiring excessive assurance of procedures will lead to increased costs for insurers, which in turn will result in increased premiums, thus making the provision of inclusive insurance difficult. Therefore, a balanced approach is needed.</p>