

IAIS 市中協議文書「顧客に対する保険商品の価値提供に関するイシューズペーパー」に意見提出

日本損害保険協会(会長：石川 耕治)は、保険監督者国際機構(IAIS)が2026 年 4 月 28 日から 2026 年 7 月 28 日にかけて市中協議に付した「顧客に対する保険商品の価値提供に関するイシューズペーパー(IP) (※1)」に対する意見を提出しました(詳細は添付 1 をご参照ください)。

<市中協議の概要>

- ・ 保険は、個人や企業を経済的リスクから守り、社会の回復力を高め、経済の安定に寄与する上で極めて重要な役割を果たしているが、必ずしも顧客に対して説得力のある価値提案を提供しているとは限らず、場合によっては消費者の信頼を損なうこともある。
- ・ 本 IP 草案は、顧客に有意義な価値を提供する保険商品の重要性とそれを実現する方法について理解を深めることを目的としており、消費者が保険商品を購入する際に、その価値を評価する上で直面する課題、また、保険商品の価値に影響する可能性のある特性や慣行について取り上げている。

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。

(ご参考) 市中協議文書リンク：

<https://www.iais.org/2026/04/public-consultation-of-issues-paper-on-customers-receiving-value-from-insurance-products/>

(※1) イシューズペーパー(IP)

トピックの背景、現行取組み、ケーススタディ等を提供し、規制・監督上の論点・課題を特定することを目的に作成される文書。監督者が文書の内容を実施することは期待されていないが、基準策定に向けた準備として作成されることが多く、IAIS による今後の作業に関する推奨を含む場合がある。

No.	質問(仮訳)	損保協会意見(和文)	損保協会意見(英文)
1	イシューズペーパーに関する全般的コメント	本論点書は、各法域の実務、実例を説明することで、規制監督上の課題・論点を特定することを目的とする文書であり、その趣旨は理解する一方、本文書の記載事例に縛られることなく、各法域がそれぞれの事情・特性を踏まえて対応していくことが重要である。	While we understand that the purpose of this Issues Paper is to identify regulatory and supervisory challenges and issues by explaining practices and examples in each jurisdiction, it is important that each jurisdiction respond in a manner that takes into account its own circumstances and characteristics, without being bound by the examples cited in this paper.
2	エグゼクティブ・サマリーに関するコメント	本文中で言及されている“claim ratios (保険金請求率)”の定義が、例えば、損害保険業界で一般に使われる“loss ratios”と同じものを意味しているのか、明確にすべきである。(以降のセクション 2、セクション 3、セクション 5、セクション 6 等においても同様)	It should be clarified whether the term "claim ratios" mentioned in the text refers to the same concept as "loss ratios", which are commonly used in the non-life insurance industry, for example. (The same applies to Sections 2, 3, 5, 6, etc.)
5	セクション 1.2「価値の低さと信頼の欠如が顧客の保険購入を妨げる要因となりうる」に関するコメント	・パラ 4:保険セクターの信頼の低さに寄与する要因の 1 つとして「金銭的価値が低いまたは限られた保険商品を提供すること」とあり、それ自体に異論はないが、「保険商品の金銭的価値」を計る際には、より合理的、客観的、かつ長期的な視点に基づき評価する必要がある、十分な注意が求められる。また、「価値の低い(Low value) 」という表現があいまいであるところから、具体的にどのような状態を想定しているのか、誰の目線からとらえているのか等、補足説明をいただきたい。 ・パラ 11:「これらの契約者が直面する酌量すべき事情を考慮し、必要に応じて個別の支援を提供することが期待されている」の部分で、「個別の支援」というワードが具体的に何を指すかが不明のため(金銭的・物質的な補助や特別な優遇措置をイメージさせやすい)、ミスリードを起こす可能性がある。ついては、以下の	Paragraph 4: The text states that "One contributor to low trust is insurance products offering low or limited value for money". While we do not dispute this point, when measuring the 'value for money' of insurance products', it is necessary to conduct an evaluation based on a more rational, objective, and long-term perspective, and this requires careful consideration. Furthermore, since the term 'low value' is ambiguous, we would like additional clarification on what specific conditions are being referred to and from whose perspective this is being assessed. Paragraph 11: In the section stating, "insurers and takaful operators are also expected to consider any extenuating circumstances faced by these policyholders and offer tailored assistance when needed.", it is unclear what exactly the term 'tailored assistance' refers to. As it tends to evoke images of

		ように修文することを提案する。 ―― insurers and takaful operators are also expected to consider any extenuating circumstances faced by these policyholders and offer tailored assistance when needed. ―― ・パラ 11：脆弱な消費者が直面する事情を考慮し必要に応じて個別の支援を提供することが、保険会社や事業者に期待されている、とあるが、脆弱な消費者に対する支援は保険会社よりも公的セクターに期待される役割であると考え。脆弱な消費者への支援は、保険会社・事業者ばかりでなく、公的セクターにこそ求められる役割であることを追記いただきたい。	financial or material assistance, or special preferential treatment, which could be misleading, we propose revising the text as follows: "insurers and takaful operators are also expected to consider any extenuating circumstances faced by these policyholders when needed." In addition, regarding the statement as noted above, we consider that providing support to vulnerable consumers is a role required not only of insurers, but also of the public sector, especially. As such, we suggest adding this point to the statement.
6	セクション2「消費者が保険加入時に価値を評価する際の課題」に関するコメント	・パラ 22：引用されている BETA 調査に関する最後の 2 文について、現状の記載では、因果関係がクリアになっておらず、またミスリーディングとなるおそれもあるため、BETA 調査の原典の記載に忠実に「Claims ratio の低さが保険購入判断に影響を与えていることは証明されなかったが、これが意図せずして人々が付加価値の低い保険を購入する方向に影響を与える可能性があることから、Claims Ratio の最も効果的な表示に関する更なる研究が必要である」と記載すべきである。 ・パラ 24：消費者が「高額でありながら価値が低い補償内容を選んでしまった」と断定しているが、「消費者が直面した課題」として挙げられている点が憶測を含み（2 ぽつの"likely"など）、事実関係が明確でなく、ミスリーディングである。「価値が低い」	Paragraph 22: Regarding the last two sentences cited from the BETA study, the current wording does not clearly establish a causal relationship and could be misleading. Therefore, the text should be revised to directly quote the original BETA survey: "Although the research found no evidence to suggest that the claims ratio helped people recognise or reject low-value add-on insurance, since it may inadvertently influence people towards purchasing low-value insurance, further research into the most effective display of the claims ratio is warranted." Paragraph 24: While it asserts that "...they ended up with expensive but low-value coverage", the points listed under "challenges these consumers faced" contain speculation (such as the use of "likely" in the second bullet point), the facts are unclear,

	の判断基準を明確にし、因果関係が明らかな事例を記載していただきたい。 関連して、注釈 14 の記載についても、記載された情報だけでは、顧客の個別の状況や、保険料がリスクに見合った適正な水準であったかを客観的に判断することは困難であり、不十分な情報のもとで一概に無駄な支出であるかのように事例を示すことは、ミスリーディングにつながる懸念があるため、削除するか適切な事例を記載していただきたい。 ・ パラ 25 : "it may be generally advantageous to shop around and price compare" という表現は見た目の保険料のみを重視しており、顧客にとって適切な契約内容になっているかを考慮していないように思われる。保険料のみを対象として判断することは不適切だと考えられるため、当該部分の削除を提案する。 ・ パラ 27 : 「免責事項は、平均的な消費者が理解することが困難な方法で伝達されることが多い」に関して、法域によって実態は異なる可能性が考えられるため、以下の修文を提案する。 ―― yet in some instances, exclusions are often communicated in ways that are difficult for the average consumer to comprehend.	which could lead to a misconception. Therefore, we request that the criteria to determine "low-value" be clarified, and examples with a clear causal relationship be provided. Related to this, regarding the content of Note 14, the information provided is insufficient to objectively assess individual customer circumstances, or to determine whether the insurance premiums were at an appropriate level commensurate with the risk. Presenting examples that suggest, based on insufficient information, that such payments are uniformly wasteful raises concerns that this could be misleading. Therefore, we request that this section be deleted or that appropriate examples be provided. ・ Paragraph 25: The phrase "it may be generally advantageous to shop around and price compare" appears to focus solely on the apparent cost of premiums and does not take into account whether the policy terms are appropriate for the customer. Since it is considered inappropriate to make a judgment based solely on premiums, we propose deleting this sentence. Paragraph 27: Regarding the statement that "exclusions are often communicated in ways that are difficult for the average consumer to comprehend", since the actual situation may vary by jurisdiction, we propose the following revision to that statement: "…yet in some instances, exclusions are communicated in ways that are difficult for the average consumer to comprehend".
--	---	--

7	セクション3「価値に対処するための様々な監督アプローチ」に関する全般的コメント	価値に対処するための様々な監督上のアプローチに加え、消費者との情報格差の解消には、「保険仲介者のコンサルティング機能」が重要な役割を担っていることから、販売チャネルのコンサルティング力を活かして消費者の理解促進を図るアプローチという観点も持っておくことが有効である。	In addition to various supervisory approaches aimed at addressing value, the 'advisory role of insurance intermediaries' plays a key role in bridging the information gap with consumers. Therefore, it is also useful to consider an approach that leverages the advisory capabilities of sales channels to promote consumer understanding.
15	セクション 4.3「バンドル販売（抱き合わせ販売）」に関するコメント	・パラ 46：記載されている事例は EIOPA のケースであることを本文中にも明記すべきと考える。 ・パラ 48：「消費者が補償内容ではなく」との記載があるが、「補償内容を理解せず、価格に重きをおいて購入決定をしてしまう」という記載が正しいのではないか？	Paragraph 46: It should be explicitly stated in the body that the example is from EIOPA. Paragraph 48: Regarding the statement "...the prices of bundled insurance policies may lead consumers to make purchasing decisions based merely on price rather than on the coverage of their respective policies.", it appears more accurate to say the following: "...the prices of bundled insurance policies may lead consumers to make purchasing decisions based merely on price without understanding the coverage of their respective policies."
17	セクション 4.5「顧客に期待される複雑な意思決定」に関するコメント	・パラ 55：住宅保険について、保険会社が修理や交換を手配する代わりに現金一括払いを提案するとあるが、なぜ保険会社が手配するのに現金払いとなるのかわかりにくい。保険会社が修理や交換を手配するのではなく、契約時に保険価額の範囲内で保険金額を定め、事故の際に損害額を査定し保険価額かつ保険金額の範囲内で保険金を支払うことが一般的な法域もある。こうした商品の違いを整理したうえで（●●な商品の場合・・・など）、顧客に求められる複雑な意思決定について解説するのがよいのではないか。	Paragraph 55: It is unclear why insurance companies may offer a lump sum cash settlement instead of arranging repairs or replacements. In some jurisdictions, it is common practice for insurance companies not to arrange repairs or replacements, but rather to set the insurance amount within the limits of the insured value at the time of contract, assess the amount of damage in the event of an accident, and pay the insurance proceeds within the limits of both the insured value and the insurance amount. It would be preferable to clarify these differences in products (e.g., "In the case of products which are usually offered with lump sum cash settlements") and explain the complex decisions customers are

		・パラ 61：ポータビリティの導入による保険会社・消費者双方への影響について、本 IP では考察が不十分であり「重大な影響を及ぼす可能性がある」とまでいえるか定かでないため、最後の一文は削除を提案する。もしくは、記載を残すのであれば、記載の妥当性を担保する具体的な根拠・考察の併せての記載をお願いしたい。	required to make. Paragraph 61: Regarding the impact of introducing portability on both insurance companies and consumers, the Issues paper does not provide sufficient analysis to definitively state that it 'could have material implications'. Therefore, we propose deleting the last sentence. Alternatively, if the statement is to be retained, we request adding specific evidence and analysis to support its validity.
20	セクション 5.2「顧客本位の保険金請求処理」に関するコメント	パラ 67：パラメトリック保険のメリットのみ強調されているが、パラメトリック保険と従来型の損害賠償ベースの保険では、それぞれの役割・メリットがあるため、両者を説明してはどうか。	Paragraph 67: While it only emphasizes the benefits of parametric insurance, given that both parametric insurance and traditional indemnity-based insurance have their own roles and benefits, we suggest explaining both.
21	セクション 5.3「商品の柔軟性と対応力」に関するコメント	パラ 68：商品の安定供給は保険会社の責務であるのに、mid-term adjustments は契約当初に顧客に約した契約条件が維持されないという重大な弊害をもたらす恐れがある。パラ 69 に記載の Covid19 の例など mid-term adjustments を商品の柔軟性の好事例として記載すべきではないと考える。	Paragraph 68: While ensuring a stable supply of products is the responsibility of insurance companies, mid-term adjustments potentially cause serious problems by failing to uphold the contract terms originally promised to customers at the outset of the contract. Therefore, mid-term adjustments, such as the Covid-19 example cited in Paragraph 69, should not be presented as a best practice for product flexibility.
25	セクション 6.2「低い保険金請求率」に関するコメント	パラ 73. 価値欠如のエビデンスは、保険料総額に対する保険金支払いの低い比率を通じて観察される可能性があるとするが、その比率が低いことをもって商品価値の欠如を示すエビデンスとすることは必ずしも適さず、商品特性の観点からも慎重かつ、十分な留意が必要である。また、自然災害のようなテールリスクの引き受け、ニューリスクや超長期リスクの引き受け、などでは、観測期間によっては保険金支払額の比率が低くなることはあり	Paragraph 73. While it is stated that evidence of a lack of value may be observed through low ratios of claims payments relative to the sum of premiums paid, a low ratio does not necessarily constitute evidence of a lack of product value. Therefore, careful and thorough consideration is required from the perspective of product characteristics. Furthermore, in the underwriting of tail risks such as natural disasters, as well as new risks and ultra-long-

		得るので、商品や事業の特性を勘案することが必要である。 パラ 73. 例示されているようなケースについて異を唱えるものではないが、特に自然災害のように、損害率が安定しない保険種目も存在することを踏まえ、「継続的に損害率が低い＝料率設定が適切でない」と誤認されないよう、レポートに適切な注記を行っていただきたい。	term risks, the ratio of claims paid may be low depending on the observation period. As such, it is necessary to take into account the characteristics of the product and the business. Paragraph 73: While we do not dispute the cases cited as examples, given that there are insurance lines with unstable loss ratios—particularly those involving natural disasters—we request that appropriate notes be included in the report to prevent the misconception that 'a consistently low loss ratio equals inappropriate premium rate setting'.
28	セクション 6.5「純リスク商品に関する不当な費用および手数料」に関するコメント	パラ 76：本文の冒頭に「保険商品内容やサービスに見合わない」という趣旨を入れた方がよいのではないか。また、「一貫して高いコストや手数料は、価値が低いことを示す指標となる可能性がある」との記載があるが、必ずしも高いコストと価値が低いことはイコールにはならず、サービスクオリティとの兼ね合いだと考える。	Paragraph 76: We suggest adding a point at the beginning of the text indicating that "the costs and fees do not align with the content of the insurance products or services". Additionally, while it states that "consistently high costs and/or consistently high commissions can be an indication of low value", we believe that high costs do not necessarily equate to low value. Rather, it depends on the balance with service quality.