

生命保険協会 令和5年Value Upアンケート結果（外貨建て保険版）

各種自主ガイドラインに関する会員各社の取組みにおけるPDCAの高度化に向け、業界外部からの声も踏まえた会員各社の取組事例の収集・共有化を目的とする「Value Upアンケート」を実施。アンケートから得られた会員各社の取組事例のうち外貨建て保険に関するものを以下に示す。

会員各社の取組事例

【代理店向けの教育および情報提供】

- 代理店向けの苦情・コンプライアンス研修資料に、**外貨建て保険に関する違反・苦情事例**のほか、代理店検査・点検等を通じて把握できた**好取組事例**を掲載し、**他の代理店への共有**を図っている。
- 特定保険契約の販売に求められる販売態勢について、**全代理店と個別に対話・指導**を実施。

＜業界外部からの声＞

外貨建て保険の相談・苦情件数は減少しているものの、金融機関窓販含めて未だに多いため、代理店への指導を徹底してほしい。

【お客さまへの情報提供の強化】

- 外貨建て保険に関する注意喚起動画を視聴してご加入いただいた契約者に対しては、**注意喚起動画の2次元コードを掲載したチラシを手交し、再視聴ができる環境を提供**している。
- 「ご契約内容のお知らせ」に同封する機関誌において、市場リスクについての情報提供を行うとともに**解説動画の2次元コードを掲載**している。

＜業界外部からの声＞

一度受けた説明を「覚えていない」「理解できていない」ように感じる相談が多い。

【高齢者への対応】

- 金融資産に占める投資性商品の割合について**一律50%上限から、年齢・金融資産別により厳格に上限割合を設定**した。
- 高齢者に対しては、①**申込み1ヶ月以内に商品内容や重要事項説明を別日に複数回実施**、②**親族同席での募集を原則とし、親族による同意書の提出を必須**、③**直接丁寧な説明を行うために対面談を実施**とした。

＜業界外部からの声＞

消費者に説明した内容が理解されることが重要である。常に適合性の原則を踏まえ対応してほしい。

【リスク説明の明確化】

- 募集資料において、円換算での積立金推移のほか、指定通貨建ての積立金推移も記載し、**運用期間満了時に、指定通貨建てでは元本保証されていても、円建てでは保証されていないことを強調**した。

＜業界外部からの声＞

外貨建て保険で「元本保証される」という表現の意味が顧客に伝わっていないと感じる。実際に為替差損の発生可能性を明記している募集資料は少ないイメージがあるため工夫いただきたい。