

ガイドラインの概要		各社の主な取組事例		
		お客様への対応	社内業務運営態勢の強化	
契約時	<p>○生命保険商品に関する適正表示ガイドライン</p> <p>－募集用資料等について、お客様に保険商品に関する誤解を与えないための表示ルールを定めたもの</p> <p>○契約概要作成ガイドライン</p> <p>－保険商品の内容等に関する理解促進のために必要な情報(例えば、商品の仕組み、保険期間、主な支払事由等)を記載した、「契約概要」を作成する際の記載例等を定めたもの</p> <p>○注意喚起情報作成ガイドライン</p> <p>－加入に際し、特に注意を要するべき情報(例えばクーリングオフ、告知義務、責任開始期等)を記載した、「注意喚起情報」を作成する際の記載例等を定めたもの</p> <p>○正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン</p> <p>－契約に際し、お客様に告知の重要性を理解いただき、適切に告知をいただく等、正しく生命保険に加入いただくために生命保険会社が講じる措置を定めたもの</p>	契約時・契約期間中	<p>○約款冊子の記載において、図表・見出しを積極活用し、専門用語は平易な表現に言い換える等、わかりやすく全面改訂を実施。</p> <p>○特にご確認いただきたい事項につき、カラー・太字等目立つ書式で記載。</p> <p>○告知不要・簡易な告知等、お客様にとってメリットが大きい商品の場合、その商品の制限条件・デメリット情報等もあわせて記載。</p> <p>(例)無選択型の医療保険のパンフレットにおいては、支払対象とならない主な事由を大きく表示。</p> <p>○契約年齢および保険料につき、一例ではなく複数のパターンを表示。</p> <p>○お問い合わせ窓口を明示(営業店窓口・コールセンター等)。</p> <p>○「募集人には告知を受け取る権利がないこと」「正しく告知をされない場合のデメリット」等のポイントを、告知書等に記載。</p> <p>○告知書を複写式とし、控えを被保険者にお渡しすることで、お客様側でも書面で保管いただくよう依頼。</p> <p>○支払に関する情報提供を実施。</p> <p>契約概要、注意喚起情報、ご契約のしおり、保険金等の手続きや支払／不払例に関するガイド、契約内容に関する情報提供冊子、営業職員の契約内容確認訪問 等</p>	<p>○法令等やお客様保護の視点も踏まえて、ガイドラインをカスタマイズした「販売資料作成ガイド」を制定。</p> <p>○募集用資料等の制作・審査において、複数回のチェックを実施。(作成所管・審査所管・法務部)</p> <p>○社内教材でも、お客様への説明内容を記載したものは、募集用資料同様、審査を実施。</p> <p>○社外の消費者アドバイザーを委嘱した会議を設置し、その場に募集用資料等を付随。</p> <p>○「ご契約者向けアンケート」を実施し、お客様のご意見を募集用資料作成等に反映。</p> <p>○団体構成員にとってわかりやすい加入勧奨用資料等となるよう、契約者(団体)や消費者団体等からのご意見を反映。</p> <p>○苦情・ご要望等を社内一元管理し、関係各部との情報連携を実施。</p> <p>○告知に関して、募集人・診査機関・生命保険面接士に対し、定期的な研修の実施等により、教育を徹底。</p> <p>○告知の重要性等に関する募集人教育が適切に実施されているか、社内検査においてチェック。</p>
	請求・支払時		<p>○保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン</p> <p>－保険金等の支払業務を迅速かつ適切に行うための留意点、請求案内・受付時および保険金等をお支払いできない場合におけるお客様への説明のあり方等について定めたもの</p>	

※上記については、各社の主な対応状況(好取組事例)等を集約したものであり、各社の標準的な対応を示したものではありません。