

ガイドラインの概要

各社の主な取組事例 (数字は対応するガイドライン)

お客様への対応

社内業務運営態勢の強化

契約時

- ①生命保険商品に関する適正表示ガイドライン
- 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
- ②生命保険商品の募集用の資料等の審査等の体制に関するガイドライン【H20/3新設】
- 生命保険商品の募集用の資料等の審査等の体制を整備する際の留意点を定めたもの
- ③契約概要作成ガイドライン
- 保険商品の内容等に関する理解促進に必要な情報を記載した「契約概要」作成の際の記載例等を定めたもの
- ④注意喚起情報作成ガイドライン
- 加入に際し、特に注意を要するべき情報を記載した、「注意喚起情報」作成の際の記載例等を定めたもの
- ⑤契約締結前交付書面作成ガイドライン【H19/9新設】
- 特定保険契約等を締結または特定保険契約の代理・媒介を行うときに、予めお客様に交付することが求められる書面について定めたもの
- ⑥市場リスクを有する生命保険の募集に関するガイドライン【H19/9新設】
- 市場リスクを有する生命保険の募集において特に留意すべき事項を定めたもの

- ⑦正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン
- 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

請求・支払時

- ⑧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
- 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のお客様への説明等について定めたもの
- ⑨診断書様式作成にあたってのガイドライン【H19/9新設】
- 保険金・給付金等請求時の必要書類である診断書様式の作成にあたっての基本的考え方および留意すべき事項を定めたもの

契約時・契約期間中

- 募集資料等について、明瞭かつ正確に表示されるよう、「この保険のご検討にあたってご確認いただきたい事項」とした見出しをつけ、さらに「市場リスク」「ご負担いただく費用」も項目立てをし、文字の大きさや行間等も留意しつつ、視認性を向上。(①)
- 高齢者や色覚障害者に配慮したユニバーサルデザインを採用し、CUDマーク(※)を取得した帳票を使用。(④)
- 誤認・誤解による苦情が多く寄せられている事項を目立つように表示。(⑤)
- 手数料やリスクに関する事項につき、先頭のページに記載。(⑥)
- 契約者より知確認書を署名・押印の上でご提出いただくことで、募集人が口頭で説明を行ったことを確認。(⑥)
- 団体担当者向けの「事務のしおり」に、「告知に関する重要な事項」及び「加入手続きに際して、特に重要なお知らせを必ず手交いただき、ご了解の上手続きが行われるように指導いただく」旨を記載するとともに、契約者団体に対して周知徹底を実施。(⑦)

(※)NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構により、色覚障害者等にも問題なく使用可能であることを認証された場合に使用が許可されるマーク

請求・支払時

- 契約失効後、解約手続き等がお済みでないケースのうち一定の条件を満たす場合、請求書のご提出を省略して解約返戻金をお客様に自動的に支払うことを実施。(⑧)
- お客様がご自身で支払事由をチェックできるよう、ホームページ上に、チェックシートを登載。(⑧)
- 会社が医療機関等への支払いに関する事実確認を開始してから一定期間経過した時点及びそれ以降、文書により継続的に事実確認先・確認内容をお客様に説明。(⑧)
- 医療機関等にとっても記入し易い診断書を作成。(⑨)
 - ・診断書の入院欄・通院欄・手術欄の増枠・拡大。
 - ・経過欄だけでなく手術欄へも医師が記載するよう、誘導文言を追加。
 - ・医師向けに診断書の記入要領・記入例を示した説明文を作成。

- 募集文書は全て一元的な募集資料番号の付与を行うとともに、未登録文書の使用禁止を社内に周知徹底。(②)
- 募集文書の管理体制、募集文書の確認・審査・承認・登録までの管理状況の確認、リーガルチェックの証跡確認等について、内部監査部門が監査を実施。(②)
- 代理店における募集資料の作成・使用状況について、社員による代理店監査を行い、未審査の資料が使用されていないか確認。(②)
- 営業現場の担当者から、お客様の苦情につながりやすい表示がないかについて意見聴取を定期的実施。(②)
- お客様担当部門やコールセンターの代表が募集資料の検討会のメンバーとなり、お客様のご意見を反映。(⑤)
- 高齢者への市場リスクを有する保険商品の募集にあたっては、状況に応じて日時を異にして複数回説明したり、契約者のご家族等に同席いただき説明する等の工夫をするよう、募集人・代理店に指導。(⑥)
- 老後の資金等長期の資産運用が申込目的である場合には、保険料原資の内容、自己の余裕資金であること、保険料を上回る収入・財産が確保されていること等の質問事項に契約者に回答してもらう運営を実施。(⑥)

- 支払部門に「請求案内担当者」を設置し、支払可能性がある契約について請求案内を実施するとともに、該当契約を管理。(⑧)

- 請求時に提出された診断書等の記載情報を全てテキストデータ化し、支払事由に関連のある医学的用語を用いて支払可能性がある事案を抽出し、請求のご案内を実施。(⑧)

- 支払明細書による、入院給付金及び通院給付金等の追加請求のご案内後、一定期間経過後もお客様からのご請求が無い場合は、その契約を抽出し、請求案内を発送するシステムを開発。(⑧)

※上記については、各社の主な対応状況(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。