

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	○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表示ルールを定めたもの	契約時・契約期間中	○保険金等が給付されるための要件について、図式化し、わかりやすく表示しているほか、支払対象とならない場合についてはQ&A形式で具体的に表示
	○契約概要作成ガイドライン －「契約概要」作成の際の記載例等を定めたもの		○告知書の新設時にお客様の意見を聴取し、帳票に反映させる取組を実施
	○注意喚起情報作成ガイドライン －「注意喚起情報」作成の際の記載例等を定めたもの		○告知書をはじめとした医的事項に関する基礎知識の定着に向け、査定部門責任者による、営業担当者向け研修会を実施
	○契約締結前交付書面作成ガイドライン －特定保険契約等の締結時等に、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		○「継続教育制度カリキュラム」の中に告知の重要性等に関するメニューを設け、募集人教育を実施
	○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 －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		○契約締結前交付書面に、消費者の声を取り込むデータベースを作成し、定期的にフィードバックをしていく体制を構築
	○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、適切に告知いただく等、正しく生命保険に加入頂くために生命保険会社が講じる措置を定めたもの		○募集用資料に関して、お客様からのすべての苦情・提言は担当部門にフィードバックされ、適宜改善のための適切な対応が取られることとなっているほか、定期的に対応状況をモニタリング
請求・支払時	○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 －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	○ご契約成立後の訪問確認や電話確認において、未成年者を被保険者とする死亡保険にも対象を重点拡大し、契約者に契約内容の確認を実施	○未成年者に関する生命保険契約について、引受保険金限度以内であっても、契約形態、保険金額、契約者の生活環境・職業・保険料負担能力等について、モラルリスクを排除するための引受可否判断基準を設定
	○未成年者を被保険者とする生命保険契約の適切な申込・引受に関するガイドライン －未成年者が被保険者となる生命保険契約の申込・引受が適切に行われるよう留意すべき事項を定めたもの	○市場リスクを有する生命保険に、契約者自身がWeb上で契約内容の確認・変更が出来るサービスを開始	○未成年者に関する生命保険契約について、社内取扱基準を超える設計ができないように、システムを整備
	○消費者信用団体生命保険の実務運営に関するガイドライン －適正な実務運営を確保するための参考として定めたもの	○特定疾病保険金等、高度なプライバシー情報にかかる給付については、お客様の心情や状況等に配慮し、請求勧奨にあたり、被保険者本人の病状等に対する認識を確認するためのチェックシートを送付	○システム的に作成する給付金等請求書に、請求内容・契約内容に応じた診断書など、請求に必要な書類一式を同時作成する機能を追加。その中で、お客様自身が記入する所定用紙については、記入例も同時出力
	○保険金等の請求案内事務に関するガイドライン －保険金等の請求案内事務に関する基本的な考え方を示すもの	○「給付金お支払い明細」の紙面を、三つ折ハガキサイズから見開きA3判に大型化し、支払い内容の説明を充実するとともに、継続入院にかかる請求漏れがないか確認いただくための注意喚起チラシを同封	○請求受付や支払業務の実務知識向上に向け、社内資格制度を導入
	○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等について定めたもの	○入院との同時請求時には死亡・入院の2枚の診断書が必要であったものを1枚に簡素化	○請求受付時の対応力向上と受付対応の標準化を目的としたシミュレーションシステムを構築
	○診断書様式作成にあたってのガイドライン －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	○手術や処置などについて所定欄への記入を促すための例示を診断書上に追記	○保険金等支払い非該当時における診断書料相当額の生命保険会社負担の実施

※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。