

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	○「ご契約のしおりー約款」の平明化に準拠して、募集用資料の平明化対応を実施
	○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		○銀行等での販売商品について、契約締結前交付書面兼商品パンフレット(表紙の下部)にて、「生命保険であり、預金とは異なる」旨を目立つよう記載
	○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		○インターネット販売商品については、PDFファイルで契約概要を提供してデータ保存・出力保存できるようにしているほか、ファイル紛失等は書面での再交付を実施
	○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		○時系列で並べたほうが分かりやすいという声を踏まえ、「お申し込み」「契約期間中」「保険金のお支払い」に分けて注意喚起情報を記載
	○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		○市場リスクを有する商品につき、お客様の適合性確認を踏まえ、意向との一致を意向確認書面で確認するとともに、申込書面で理解状況を確認
	○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		○市場リスクを有する商品につき、「高齢者に対する保険募集ルール」を改訂し、同居の親族または2親等以内の親族による同席等を実施
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	請求・支払時	○取扱者が説明するとともに、お客様自身が各項目のチェック欄をもとに確認できる告知書へと改訂
	○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		○告知書の詳細記入欄について、傷病歴、健康診断の結果、介護、障がい状態、妊娠等の記入欄をそれぞれ独立させ、記入漏れを防止
	○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		○毎年のお客様宛レポートに支払履歴を記載し、未請求事由がないか確認いただく取組を実施
	○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したもの		○支払照会窓口の平日の対応時間延長と休日対応を実施
	○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		○ホームページでの支払照会対応サービスを実施
	○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		○誰が記入する書類か、についての表記を診断書に追加
		○家族型契約の契約者に、家族被保険者分の手続き漏れがないか通知を送付	
		○本人確認書類のコピー取扱範囲の拡大等、請求手続きを簡素化	
		○請求時に、制度内容に応じた請求書をシステム作成し、お客様に記入いただく箇所をわかりやすく表示	
		○銀行等での販売商品の案内・説明等をインターネット上に公開する場合は、保険会社にて審査・登録を実施	
		○募集用資料の作成部門と審査部門を明確に分離し、牽制機能が働く態勢を整備	
		○募集用資料等にて誤表示が発生した場合、社長以下全役員が出席するリスク管理委員会に報告	
		○コンプライアンスマニュアルに、銀行等による保険募集におけるトラブル防止のための留意点を記載し、お客様本位の適切な保険募集を指導	
		○これまでの苦情の傾向をもとに、募集にあたり注意すべき事項をまとめた研修資料を作成・活用	
		○市場リスクを有する商品に関し、苦情件数の比較的多い販売拠点を中心に、苦情縮減に向けた意見交換会を実施	
		○社内「保険相談・苦情処理ガイドライン」に基づき、苦情発生時の迅速な報告と対応につき指導を徹底し、「募集代理店用苦情対応ハンドブック」を作成	
		○保険法の概要と告知制度の留意点をまとめた研修資料を作成し、募集人への教育・指導を実施	
		○適切な告知受領・補助が行われるよう、医師等の診査機関や生命保険面接士が使用するマニュアルを改定	
		○告知書の新設時にお客様の意見を聴取し、帳票に反映	
		○営業拠点における請求案内管理システムを導入	
		○保険金・給付金等支払後に案内する追加案内システムを改訂、初回やフォロー時の案内文面等を見直し	
		○履行期の起算日について、保険法施行に伴い、請求書類が会社に到着した日(営業職員が受け取った日等)に変更	
		○保険法施行に伴い、事実確認を実施する場合にお客様宛に通知する書面に支払期限を明記。また、確認完了の期間が延長となった場合には、再度文書を発信	
		○高度障害保険金の非該当に関して、分かりやすい説明を加えた補助資料を作成し、理解の一助として提供	

※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。