

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	○パンフレット等に保障内容を図式化し、一定の不承担期間についても図式内においてその旨を記載	○コンプライアンス部門を含む複数の部門における審査担当者が各種資料の整合性をチェック
	○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	○パンフレットの仕組図内で、特に苦情が多く寄せられた記載部分の同一視野内に解説文言を記載	○作成部門・苦情対応部門・審査部門から、常に募集資料の現状や課題、新しい情報・意見を集約、共有化するべく、「募集資料検討会」を定例開催
	○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	○パンフレット等に記載する支払事由については、条件を明確に記載し、具体的な支払例も併せて表示。支払対象外となる手術を枠囲みするとともにフォントを拡大	○全社横断的な会議体である「苦情再発防止委員会」にて苦情発生原因を分析し、再発防止策を策定する等、当該苦情を各種資料等の改善に反映させる態勢を確立
	○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	○パンフレット等において、専門的な疾病の名称を一部平易な言葉に置換もしくは削除	○募集文書等の社内審査について、ガイドラインの趣旨及び消費者等の意見を踏まえ、その適切性を評価することとし、内容の見直しに向けた取組みを実施
	○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	○パンフレット等において、約款冊子の該当記載箇所への誘導、保険用語解説欄の設置、重要箇所のアイコンを「注意」に統一するなど、メリハリのある記載方法を採用	○市場リスクを有する商品につき、(高齢者等の)苦情の事例とお客様への提案時の留意点を商品取扱マニュアルに記載し、徹底
	○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	○募集時に1項目ずつ確実に説明し、お客様に理解していただくため、各項目に「お客様チェック欄」を設置	○市場リスクを有する商品を対象として、「募集経緯書」(営業職員が自ら募集活動をチェックし、機関長が顧客の加入目的・加入動機等を確認する書面)と、外部委託会社による契約内容確認コールの取扱を開始
請求・支払時	○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、苦情となり易い事例に関する誤認防止チラシを意向確認書兼適合性確認書に挿入し、申込時に注意喚起を実施	○募集代理店の苦情主管部署との苦情共有の場を設け、苦情事例等や募集時における望ましい対応等を具体的に共有しあい、改善へ繋げる取組みを開始
	○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	○ウェブ上に掲載している「ご契約の流れ」において、告知の重要性説明部分等をより分かりやすいものにするため、画面構成を見直し、挿絵や2コマ漫画等を挿入	○支払査定迅速化、支払漏れの防止等の観点から、診断書の記載情報をデータ化し、診断書に記載されている傷病名を所定コードへ自動変換
	○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	○ご契約後にお客さまにお届けする書類を分かりやすくするため、郵送時期ごとの書類名を図表にて記載	○お客様の請求手続きの利便性等を高めるため、入院給付金請求時における印鑑証明書の省略基準を緩和
	○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	○ウェブ上に掲載している「ご契約の流れ」において、告知の重要性説明部分等をより分かりやすいものにするため、画面構成を見直し、挿絵や2コマ漫画等を挿入	○入院給付金等請求時の「交通事故証明書」提出の廃止および死亡証明書のコピーで請求可能な取扱範囲の拡大を実施
	○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	○ご契約後にお客さまにお届けする書類を分かりやすくするため、郵送時期ごとの書類名を図表にて記載	
	○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	○ご契約後にお客さまにお届けする書類を分かりやすくするため、郵送時期ごとの書類名を図表にて記載	
契約時・契約期間中		○保険証券郵送時に「お客様サポートガイド」(請求方法等を記載した冊子)を同封	
		○被保険者より先に保険金受取人が死亡した場合の取扱について、専用帳票を作成し、分かりやすく案内	
請求・支払時		○毎年更新時に前年度の未請求保険事故がないかどうか、確認を実施	

※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。