

ガイドラインの概要

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
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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、正しい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

- 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
- 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

請求・支払時

- 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
- 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
- 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な考え方および留意すべき事項を定めたもの

各社の主な取組事例

お客様への対応

契約時・契約期間中

- 先進医療給付金の支払要件に関する適応症について、誤認防止のため、お客様に留意いただくようパンフレット等の記載文言を追加。
- 設計書表紙について、設計書システム帳票との重複内容を削除し、お客様が理解しやすい記載順に変更。
- 契約見直し時の注意事項を、契約概要の最初のページの特徴欄に記載。
- 契約締結前交付書面の冒頭に、「用語のご解説」を記載。
- 預金誤認防止に係る文言の記載を、新契約募集キットの「封筒」・「パンフレット」に加え、「意向確認書」・「申込書」の表面にも記載。
- 契約締結前交付書面の文字を大きくし、図表を入れて平易性と明確性を確保した上で、顧客が理解しようとする意欲を失わないよう、最小限にまとめて作成。
- 契約締結前交付書面に、暴力団排除条項関連、自動振替貸付の選択権、前納中の払済保険への変更の制約等の留意点を記載。
- 市場リスクを有する商品について、年金開始に向けて、変額年金保険の特徴・今後のお手続きについて記載した通知を発送。
- コールセンターを通じてまたはお客様満足度調査の実施により苦情が寄せられた場合に、必要に応じてアウトバンドコールを行い、募集経緯の確認を実施。
- 告知書の記入見本に、「医師により明確に病名を告げられていなくても、告知書の質問事項に該当する場合は告知の必要がある」ことを記載。

請求・支払時

- 保険金等をお支払いできる場合・できない場合を記載した冊子について、お客様の声・消費者モニターの見解を参考に改訂を実施。
- 拠点外通信機能を拡充し、お客様面前で携帯端末を活用した案内を実施。
- お客様からご提出いただく必要書類の基準を簡素化(公的書類の有効期限の延長等)。
- 保険金・給付金請求の流れ、お支払いできる場合・できない場合、FAQをウェブサイトに掲載し、請求書類一式もダウンロード可能となるようウェブサイトに掲載。

社内業務運営態勢の強化

- 新商品や専門の見地からのチェックが必要な募集資料等は、社外弁護士やその他社外専門家(税理士・専門医師等)からの意見を必要に応じて活用。
- 約款冊子と注意喚起情報を一体化して重複内容を整理し、商品ごとに留意事項を書き分け、約款冊子の参照頁を記載することで、募集人が説明しやすくなるように工夫。
- 平成24年4月に国民生活センターが公表した、「銀行窓口で販売された一時払終身保険に関するトラブル」を受け、定期的に発行している教材にその内容を盛り込み金融機関に提供し、トラブル防止に向けた指導を実施。
- 金融機関向けコンプライアンス研修資料に、主な募集苦情の事例や苦情抑制に向けた募集手順毎の留意点を記載し、研修を実施。
- 金融機関実査に、「苦情抑止取組」の実効性点検を追加予定(募集手順毎のルールや行内指導内容が実効的なものとなっているかの点検を追加し、点検結果によっては、ルール改訂の検討も要請)
- 市場リスクを有する商品を契約したお客様について、コールセンター等の受電時に、少しでも募集時に不適切な取扱の疑いがあると懸念されるものは、お客様フォローを行うとともに、取扱経緯報告書兼フォロー報告の提出を求め、内容の確認・検証を実施。
- 一般代理店を通じて市場リスクを有する商品を契約したお客様について、本社より電話で契約成立前に、為替リスク、元本欠損リスクの理解状況の確認を実施し、理解状況が確認できない申込については、契約を成立させない取扱いを実施。
- 契約成立までの手続において、募集人とは別の担当者が告知漏れの有無の再確認を実施。

- お客様のお申し出内容に応じた案内文書を出力するシステムサポートを充実。
- 先進医療に関する保障を拡充した商品の発売に際し、支払部門内に先進医療専用のコール対応チームを設置し、専門的な対応を開始。
- 診断書記入要領に保険金コールセンター医療機関専用フリーダイヤルの電話番号を掲載し、医療機関に対して、不明点がある場合に保険会社への連絡を促す対応を実施。

※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。