

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
- 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

社内業務運営態勢の強化

契約時・契約期間中

- 商品内容を訴求するテレビCMにおいては重要事項がはっきりと認識できるように、色彩を変更して、目立つようにすること、また可能な限り文字数を減らし、少ない時間で認識してもらえようにすること、表示時間を出来るだけ確保する為、画面が遷移しても文言だけは残し、印象付けることに留意して制作。
- 契約概要について、消費者が読む意欲を損なわないようにするため、適度な情報量に収め、ページ数を極力削減(特に確認いただきたい事項を記載し、支払事由の詳細や保険用語等は別の書面に記載)。
- 契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)に、請求にかかわる留意事項などを記載。また、直近の改定時より、クーリング・オフ制度の説明、申出方法を図表化。
- 早期(契約後半年以内)に解約になった市場リスクを有する商品の契約に関して、苦情の有無等を直接契約者に確認するため、外部業者を活用したサンプルコールを実施。
- 市場リスクを有する商品に関し、70歳以上のお客様については、重要事項説明時において、家族の同席をルール化し、同席家族に対しても契約成立前の電話確認を実施。
- 注意喚起情報の中に保険金・給付金等のお支払手続きの項目を設け、「保険金・給付金のご請求等のご案内」という冊子が契約者のために用意されており、また同じ内容をホームページでも閲覧可能であることを明記。

請求・支払時

- チェックシートに代えて、別の保険事故の有無を確認いただくため、請求可能なケースを示したチラシや小冊子を新契約時・請求案内時・支払完了通知時に配布。
- 文書通知の前段階において、保険金等支払部門の査定担当者等から直接お客さまに電話による説明を実施。
- 手術欄への記載漏れの多い手術について、代表的な手術名を列挙し所定欄に記載されるよう誘導。

- 金融機関への訪問点検等にて、各金融機関毎の高齢者販売ルールや取組を確認し、「フィードバックシート」にて国民生活センターからの注意喚起や本社に寄せられる苦情の傾向を踏まえた本社の要求水準を示し、指導を実施。
- 不適正販売事案を早期発見するために本社担当部門による各種モニタリングを実施し、再発防止のために、違反者に対して厳正な社内処分を科すなど総合的な対策を実施。
- 帳票「重要なお知らせ 契約概要・注意喚起情報・重要事項等」と一体化された「重要事項に関する確認書」に契約者署名をいただき、確実に当該帳票の説明並びに交付が行われる体制を整備。
- 関係法令(保険業法、金融商品取引法等)に関する教育は、登録前研修で実施するのみならず、登録後においても入社後1年以内に2回実施するプログラムを作成し、生命保険募集人には法令で定められた禁止事項を包括的に解説した小冊子を常時携帯させるなどの対策を実施。
- 代理店本部のコンプライアンス・苦情担当者を集めた宿泊集合研修「金融機関代理店コンプライアンス研修会」を開催、高齢者苦情の未然防止について、最新情報に基づく情報提供・指導、グループディスカッションによる参加者同士の意見交換を実施。
- 告知にあたって事前にご確認いただきたい事項や告知漏れが生じやすい疾患名等をまとめた資料を新設し、50歳以上のお客様への医療保険の販売に際しては、当該資料を被保険者に提示することをルール化。

- 満期保険金・年金等の支払期日経過後の未請求契約について、本社・支社・営業所の役割と責任を明確化し、経過月と難易度(苦情・相談等)に応じた区分管理を実施のうえ、支払手続きを促進する態勢を整備。
- 支払査定前に反社会的勢力に関する情報データベースとの突合をシステム化し、暴力団排除条項が盛り込まれた新約款に基づく請求の場合には所管部署と連携した対応を実施。

※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、標準的な対応を示したものではありません。