

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

※以下は、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。
※募集文書の簡素化・わかりやすさ実現に向けた取組事例については、別紙に記載しております。

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

- 一時払据置型定額年金について、「年金年額は確定していると思った」という消費者の声を反映して、年金年額は契約日には確定しない旨の注意喚起を標題部直下に移設し、より強調させる対応を実施している。
- 契約概要において、不担保期間の説明を1項目とし、独立して記載するとともに、文字サイズを大きくすることで目立たせるよう工夫している。
- 販売中の商品の注意喚起情報については、ホームページに掲載して、書面送付前でも確認できるようにしている。
- 特定の保険商品のホームページにおいて、媒体特性を踏まえ、保障内容の優良性を訴求する記載の近くに留意事項画面へのリンクを設け、留意事項をお客様に認識して頂けるよう配慮している。

- 募集用資料等について、作成部門によるチェックの後に、全件コンプライアンス担当審査部門によるリーガル面を含めたチェックを受ける審査体制としている。
また、審査部門が法的懸念を感じる場合には、都度、法務コンプライアンス部門に相談し、専門的な立場からの助言や支援を受けられる体制としている。
- 誤表記、表記漏れ等が発生した場合、事務ミスとして報告され、必要な部門が不適切な表示の事実を把握できるようになっている。
- 全社取組みとして展開した「募集品質向上運動」の一環として開催した研修や、作成した勉強会資料において、告知の重要性や告知されない場合のデメリット等を詳しく解説している。
- 生命保険面接士に対し、医学講座・事例研修に加え、抜き打ちのモニタリングを実施。年に一度定期的実施しているが、研修の内容は毎年別のトピックスにしている。

各社の主な取組事例(続き)

お客様への対応

請求・支払時

- 一定期間未請求のお客様に対し、手紙の通知に加え社員が直接電話を行っている。電話する時間帯はお客様と繋がる可能性が高い夕方に行くことや、当方からの連絡がつかないお客様の場合は、代理店との情報連携を行うなど工夫している。
- 初回年金支払対象契約につき、ご請求手続きの案内を前倒しし、手続き期間を長くすることで、支払期日までに手続きいただけるように変更した。

社内業務運営態勢の強化

- 告知義務違反による解除時における不告知事実と支払事由との因果関係有無について主治医および前医と当社社医の見解に相違がある場合、当社外の医師等へ照会を行う基準を新たに策定の上、運用を開始した。
- 保険金部内に請求受付や保険金に関する照会の専門窓口を設置し、コールセンターと同様の設備(入電数等集計、通話ログなど可能)を使用している。査定担当者とは異なるグループの人間が対応している。

高齢者対応に関する取組事例

新契約面

- 高齢者対応に関する取組みとして、募集資料を作成・審査する際に留意すべき事項を記載している「募集資料作成基準」に、文字の大きさなど高齢者に配慮したものとなるよう留意する旨を明記し、チェックポイント集に文字サイズ、色使いについての点検ポイントを具体的に盛り込み改定している。
- 主力商品の募集文書(契約概要・注意喚起情報)について、帳票の評価専門機関を活用し、高齢者にも分かりやすい表示とする対応を図っている。
- 高齢者については、熟慮期間を確保するための複数回の面談実施や原則家族の同席を求める等の社内規程を設け、また、募集代理店選定に際しても、代理店における高齢者対応基準が当社基準と大きな乖離がないかどうか見極めたうえで委託している。
- 保険募集ルールの中に高齢者募集ルールを定め、募集コンプライアンスマニュアルに記載し、募集代理店に周知している。
- 募集事事故事例(話法関係が中心)や苦情傾向、高齢者への販売留意点等まとめた冊子を作成し、代理店へ提供している。

契約サービス面

- 高齢者にも分かりやすいよう、請求書類の不足や記入漏れ防止の観点に特化し、大きな文字でシンプルな内容の「給付金ご請求確認シート」を作成し、配布している。
- 高齢者を含む既契約者への対応として、新たな更新案内を作成・送付している。また、よりわかりやすくおよび読みやすきの観点から、字数、行間、色合いに配慮するとともに、図の活用や漫画による説明を用いる等の対応をしている。
- 満期の期日超過契約のうち、高齢者もしくは一時払契約について、サービスアドバイザー(営業職員とは別職制)による訪問での手続を実施している。
- 保険金等を請求いただいた後、追加してお支払ができる可能性の高いお客様のうち、高齢かつ身体的・環境的に請求書類等の取寄せが困難なお客様に対して、直接訪問や請求書類の取寄せ支援を実施している。
- 紙使用量の削減および利便性の向上を目的に、約款をCD-ROMで契約者に交付しているが、紙の約款を希望する契約者および70歳以上の高齢者にはCD-ROMの約款に加え、紙の約款冊子を交付している。

<簡素化実現に向けた主な取組事例>

※以下は、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。

	契約概要	注意喚起情報
単品商品	<ul style="list-style-type: none"> ○ 契約概要・注意喚起情報間の重複記載箇所の洗い出しを行い、重複箇所をなくす取り組みを実施している ○ 契約概要内の重複箇所を削除し、顧客が理解できるように重要箇所を表示の上、詳細等については「ご契約のしおり・約款」を参照していただく旨記載している ○ 契約概要・注意喚起情報・ご契約のしおり・約款の合本化を通じ、簡素化に取り組んでいる。例えば、苦情・相談の受付先は巻末に記載し、契約概要・注意喚起情報には参照先のみを表示する、乗換時等の不利益事項は注意喚起情報に集約する等の対応を行っている 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 契約概要に記載する内容を参照する箇所については、その旨を明記している ○ 注意喚起情報のすべての項目に「ご契約のしおり・約款」にリンクするページをアイコン化して記載するとともに、クーリングオフなどの具体的手続き等は「ご契約のしおり・約款」を参照頂くことで全体的に文字量を減らしている
パッケージ商品	<ul style="list-style-type: none"> ○ 保険料・保険金の税務取扱い、保険料の割引制度、年金移行制度に関する記載等、法令等において必ずしも求められていない事項の簡素化を行っている ○ 契約概要内の重複記載について、記載箇所を集約化する等の見直しを行っている ○ 契約概要・注意喚起情報間の重複記載事項については、記載帳票を決め、詳細にいずれかに記載するようにするとともに、もう一方の書面ではタイトル(概要)のみを表示している ○ 保険金・給付金等の支払われる事例・支払われない事例について、契約概要の記載を簡素化し、詳細は約款・ご契約のしおりを参照とする対応を行っている 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 契約貸付制度を利用した保険料充当の取扱いに関する記載等、法令等において必ずしも求められていない事項の簡素化を行っている ○ 特約の更新に関する記載について、契約概要に詳細な記載があるため、注意喚起情報から削除している ○ 契約概要・注意喚起情報間で重複していた、苦情・相談の受付先、保障内容の見直し方法等の記載について、それぞれの募集資料の役割を鑑み、記載事項の見直しを行っている ○ 契約概要の作成を担当するワーキンググループ内で、併せて注意喚起情報の簡素化・平明化等の対応をすすめることにより、重複記載や簡素化(削除)による記載漏れがないかのすり合わせを行っている ○ 注意喚起情報内で重複していた告知義務・解約返戻金に関する記載について、見出しと本文の重複記載を削除している ○ 契約内容登録制度・契約内容照会制度・支払査定時照会制度については、注意喚起情報内での説明を簡素化し、詳細内容については約款・ご契約のしおりを参照いただくこととしている
特定保険契約	<ul style="list-style-type: none"> ○ クーリングオフの記載について、契約概要・注意喚起情報の双方に記載していたが、簡素化の観点から契約概要の記載を削除している ○ 詳細説明はできる限りご契約のしおりへの誘導を行うとともに、誘導を行わない場合でも、顧客に商品理解を促す内容については簡略化を行っている ○ 保全(払済・契約者貸付等)に関する記載については、顧客への商品説明の際に多くの場合利用されるパンフレットへ移動させている 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 参照を上手く使うことで、契約概要・注意喚起情報間で重複していた費用・リスク・解約返戻金にかかる事項等の記載を簡素化を行っている ○ 参照を上手く使うことで、免責事由・クーリングオフ等の詳細は約款・ご契約のしおりを参照いただくこととしている ○ 顧客の商品理解を促す内容については簡略化した記載を残しつつ、詳細説明はできる限りご契約のしおりを参照いただくこととしている ○ 保全(払済・契約者貸付等)に関する記載については、顧客への商品説明の際に多くの場合利用されることから、募集人の利便性向上のためパンフレットへ移動させている

募集文書の簡素化・わかりやすさ実現に向けた取組事例

<わかりやすさ実現に向けた主な取組事例>

※以下は、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。

	契約概要	注意喚起情報
見やすさ	<ul style="list-style-type: none"> ○ 明度差がはっきりと出る配色を心掛け、また、強調すべき文字は文字色のみではなく、太字・下線にする等、色差だけでなくパターンを入れるなど色弱者等へ配慮している ○ 契約概要の留意事項を記載した箇所について、明朝体主体であった書式をゴシック体主体の書式に変更している 	<ul style="list-style-type: none"> ○ メルクマール報告書を参考に、文字サイズを10ポイントにする、書体をMSPゴシックにするなどの改善を図っている ○ 社内規定により、文字サイズ(8ポイント以上)を定めているが、本文は極力10ポイント以上を使用するようにするとともに、書体はユニバーサルデザインフォント等を取り入れており、同規定により、見やすい書体、見やすい色の組み合わせ例、見にくい色の組み合わせ例等を例示し、社内審査等でも留意している ○ 文字サイズを、本文を12ポイント、留意・補足箇所は11ポイントに拡大している
読みやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ○ 字数、行間に配慮するとともに版面率70~85%程度に削減するなどの改定を行っている ○ ページ数を増やすことで、行間を広めにとり、余裕のある記載としている ○ 留意事項を記載した箇所について、行長に配慮し、1列で記載していた記載を2列で記載するようレイアウトを変更している 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 行長を50文字程度から40文字程度に短縮、見出し位置より1文字下げ、行間を0.3行から0.5行に拡大する対応を行っている ○ 一文の文字数の削減、余白の確保、重複箇所の削除、行間比率の確保、過剰な丁寧語の排除を行っている ○ メルクマール報告書を参考に、行長については1行50文字程度で記載する、行間については文字サイズの0.5行程度を確保する等の改善を図っている
わかりやすさ	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「ご注意」「参照」は図版ピクトを大きくし、わかりづらい長文については見直しを実施している ○ 保険金・給付金についてはしくみ図と支払事由が連動するよう、共通の番号を記載するとともに、わかり易い文章となるようにしている ○ 大見出し・中見出し・小見出し等、見出しと本文に階層がある場合は差別化(文字サイズ比、デザイン上の差別化)を図り、情報区分を明確化している ○ 参照先を記載する場合は、図版ピクトを使用し、参照性を高めている 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「情報区分」に関する取組みとして、「タイトル」「見出し」「本文」の各階層に対し、文字サイズ比やデザイン面で差別化を施すことで、視認性と可読性を向上している ○ 特に不利益となる可能性のあるデメリット情報は下線を引いて強調するとともに、ご契約のしおりへ参照させる場合にはページ番号を青字表記として強調している ○ メルクマール報告書を参考に、デメリット情報(保険金等の支払対象とならない疾病、解約返戻金額等)は赤字、下線で記載し、強調処理を行う等、改善を図っている ○ 特にご確認いただきたい事項やご注意いただきたい事項は、文字サイズや色分けを工夫し、注意ピクトや太枠で囲み目立つようにしている