

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、予めお客さま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
- 高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン
－高齢者に対して、「加入時」、「契約継続時」、「手続発生時・手続時」のそれぞれの場面における適切でわかりやすい対応をしていくための基本的考え方、留意点を整理したもの

各社の主な取組事例

お客さまへの対応

- 手続前に、ご家族同席のメリット等を記載したリーフレットを契約者に提示しご家族同席を積極的に案内している。
- ご家族への情報提供を一層充実させることを目的として、契約内容のお知らせに、契約者からご家族(受取人)に情報共有を促す内容を新たに記載している。
- 携帯端末画面等で、画面ガイドに従ってお客さま自身に正しい告知をしていただいている。
- ご契約後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している。

社内業務運営態勢の強化

- 正しい告知の取扱いができるよう告知書記入上の注意点をまとめた教材を作成のうえ定期的に研修を実施している。その他契約後の告知義務違反による解除事例なども題材に取り上げ、研修を実施している。
- 70歳以上のお客さまの契約全件につき、機関長が具体的なお客さま対応の結果を支社へ報告している。報告内容は支社にて3年間保管し、加入直後の苦情等に際して証跡として活用できる仕組みとしている。

業界外部の声

契約時

- 高齢者からの相談があった時に、その場ではわかるが本当にわかっているかどうか不安なので、出来れば、家族の同席は強く求めて欲しい。
- 高齢者の場合、新契約時に家族の同席が必要の場合があるが、既契約についても、家族に周知するような仕組みがあると良いと思う。
- 消費者が告知すべきと考えている事項と、保険会社が告知すべきと考えている事項にギャップがあり、後に告知義務違反に問われないか懸念がある。
- 保険期間は長期に渡るため、契約後にどのような書類がいつごろ届くのか、あらかじめ分かるようにしてほしい
- 営業職員の告知受領に関する制度や解釈および正しい告知について、指導していることがあれば教えて欲しい。
- 高齢者対応については「どのような説明をしたのか、どのように同意いただいたのか」といった記録をしっかり残すことが保険会社にとっても消費者にとっても大事なことと思う。

ガイドラインの概要

請求時・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

○高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン

－ご高齢者に対して、「加入時」、「契約継続時」、「手続発生時・手続時」のそれぞれの場面における適切でわかりやすい対応をしていくための基本的考え方、留意点を整理したもの

各社の主な取組事例

お客さまへの対応

- 契約加入時の募集文書による説明に加え、年に1回「保険金等お手続きガイド」を配布し、支払事由の分かりやすい説明を実施している。
- 保険金等請求にあたり、高齢者専用の簡易請求書や、定期的な発送物等で請求勧奨している。
- 定期通知に各種受取人および指定代理請求人に関するご案内(チラシ)を同封し、指定代理請求人の説明を記載するとともに、指定代理請求人が指定されていない場合は指定を勧める旨を明記し案内を行っている。
- 支払事由に該当しない旨をお知らせする文書等、お客さま宛に通知する書面について、より分かり易くなるよう継続的な見直しを実施している。

社内業務運営態勢の強化

- 支払査定部署から独立した専門委員会において、社外弁護士や社医等を交え、告知義務違反や責任開始前発病等の適用妥当性を検証している。
- コールセンターのオペレーターや保険金支払部門の職員を対象に高齢者擬似体験研修を実施。研修経験を電話対応や帳票作成に活用している。

業界外部の声

請求時・支払時

- 保険金、給付金請求手続きが煩雑で分かりにくいとの声に接する。何を根拠に給付金が出るのか丁寧な説明が必要。
- 指定代理請求制度を付加するにあたって年齢制限があるのか等、制度内容を知らない人が多いのではないかと。
- 契約時に十分な説明をされると同時に、支払事由に該当しない場合についても、契約内容のどの部分をもって支払該当にならないのか、書面をもって十分な説明をされるようお願いしたい。
- 各社が支払審査会を設置していると聞いているが、審査会で審査する案件の条件や基準はどのようなものがあるのか。
- 高齢者の特性に配慮した取組みとして、職員に対しどのような対応をしているのか。

※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。

募集文書の簡素化・わかりやすさ実現に向けた取組事例

別紙

<簡素化実現に向けた主な取組事例>

	契約概要	注意喚起情報
単品商品	<ul style="list-style-type: none">○ 従来一体だった契約概要と設計書を分離し、契約内容に依存する給付事例など法令等において必ずしも求められていない事項は、設計書に表示することで、簡素化を図っている	<ul style="list-style-type: none">○ 具体的な参照先を明示することで、契約概要との重複記載を削除している
パッケージ商品	<ul style="list-style-type: none">○ 約款・ご契約のしおりへの参照を明確にするために、図版ピクトを導入している○ 表形式の活用、長文の短文化、文章表現の見直し等を実施することで、外部機関の認証を取得している	<ul style="list-style-type: none">○ 注意喚起情報の各項目にご契約のしおりの参照ページを記載している

<わかりやすさ実現に向けた主な取組事例>

	契約概要	注意喚起情報
見やすさ・読みやすさ	<ul style="list-style-type: none">○ A3のシステム帳票をA4両面印刷に変更し、見開きで見やすいレイアウトに変更している○ タイトル・見出しについては、30文字程度に整えており、本文についても、改行や行間に気を配って表示している	<ul style="list-style-type: none">○ 版面率を最大でも80%以内に抑え、全体的に与える印象を改善している
わかりやすさ	<ul style="list-style-type: none">○ 保険金等の支払事由を表形式にし、重複していた内容を一つの表にまとめている○ パンフレットと特約番号、色合い、レイアウトを統一し、連動性を向上させている	<ul style="list-style-type: none">○ 特に重要な箇所はお客さまに口頭で説明するルールとしており、「読み上げ箇所」にはそのことを示す「読み上げマーク」を設置している○ 各項目の記載順をよりわかりやすくなるよう変更(新契約⇒保全⇒支払⇒制度の順)するとともに、項目ごとの小タイトルをつけている

※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。