

ガイドラインの概要

契約時・契約期間中

- 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
- 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

お客様への対応

- タブレットによる電子告知方式では、「告知の意義や重要性」「募集人には告知受領権がないこと」等の事項について確認チェックを入力しないと、告知入力画面へ遷移しない方法とし、確実な確認を促している。
- 特にリスクに関する表記や解約控除について目に付くような配置にしたり、Q&Aで紙面を割くなどのパンフレット改訂を実施した。
- 告知書記入例とともに「告知が不要なケース」「告知もれが多いケース」を例示して明確化している。
- 「ご契約情報家族連絡サービス」を導入し、登録いただいたご家族1名の連絡先の管理を実施。また、登録いただいたご家族1名に対し、年に1度ご契約情報を記載した定期通知をお送りするとともに、ご家族から照会いただいた場合には、契約者と同等レベルの情報開示を実施している。

社内業務運営態勢の強化

- 第三者機関によるメルクマール評価・指摘を踏まえて、注意喚起情報の改訂を実施している。
- 契約担当所管より支社向けに講師を派遣し、正しい告知取得の強化に向け研修を実施した。

業界外部の声

契約時・契約期間中

- 告知書の記入にあたっては、告知義務についてしっかりと説明してもらいたい。
- 銀行の勧めで変額年金保険を契約しているが、運用実績が悪く、受取金総額が払込保険料を下回っている。素人にわかりやすく説明する説明責任を果たしていないのではないか。
- 病歴をどこまで告知したらよいかわからず、後でトラブルになったという相談が今でもある。
- 保険金の請求漏れを防ぐために、家族登録制度の取組みがあると聞いた。契約者がその家族に登録をしていることを言えば良いが、その家族が、自分が登録されたことを知らないのでは意味がない。
- 各社において募集文書の簡素化等が図られていることは理解したが、改善された募集文書に対する消費者・顧客の反応を反映する取組みはなされているのか。
- 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。

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

－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

お客様への対応

- 保険金等を漏れなく請求いただくために、ご契約者以外の関係者についても、請求手続き等をご案内できる制度を開始。
- 「保険金請求手続きのアニメーション」を作成し、オフィシャルサイトに掲載している。
- 自動音声による申出内容選択を行わず、熟練者が各種変更・請求の対応を行う「シニア専用ダイヤル」を設置し、高齢者の方がお申し出いただきやすい環境を整備している。
- 「高齢者専用ご案内チラシ」をA4両面に改定して、専用ダイヤルを分かりやすくご案内し、不明点を気軽に確認していただけるようにしている。

社内業務運営態勢の強化

- コールセンターのオペレーター向けに高齢者対応基本トークスクリプトを作成して研修を実施し、高齢者対応品質の更なる向上を図っている。
- 年1回のご契約内容等の確認のお知らせを送付したときに、コンタクトセンターよりお客さまへ、請求漏れがないか、ご登録情報の変更有無確認等を主旨としたフォローコールを行っている。

業界外部の声

請求時・支払時

- 被保険者の配偶者が入院給付金の申請方法を電話で確認しようとしたところ、プライバシーの問題を理由に本人からの電話でなくては回答できないと言われた。本人からの連絡や申請が困難な場合、どう対応しているのか。
- 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。給付金事由等について丁寧な説明が必要。
- 手続き書類が一方的に送付されてくることに対して、高齢者は不安を覚えるようである。