

○生命保険協会では、原則毎年1回、各社に対してValue Upアンケート(①生命保険協会が策定した自主ガイドライン(※)に沿って各社の取組状況を確認、②業界外部からの声も踏まえた各社の取組事例を収集)を実施し、取りまとめたアンケート結果を全社で共有
 ⇒各社の取組みの高度化を後押し。自主ガイドラインは、各社の取組みや外部環境(法令・指針改正等の動向等)等を踏まえて、必要に応じて見直し
 (※)「自主ガイドライン」…生命保険事業が適切・健全に運営されるよう、各生命保険会社やその役職員が参考とすべき実務上の取扱・留意点を定めたもの
 (例: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、高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン)

業界外部からの声

各社の取組事例

○お客さまへの対応
 ◇社内業務運営態勢の強化

契約時・契約期間中

【高齢者への対応】

- ✓ 高齢者契約では、事後に家族から苦情が入ることが多いので、家族同席を徹底してほしい。
- ✓ 認知症やその疑いがある契約者等に対して、指定代理請求の対応をしてほしい。

【改正保険業法への対応】

- ✓ 意向把握義務が十分に果たされていない等、金融機関代理店による販売方法に疑問がある。
- ✓ 比較推奨販売については、本当に公平にお客さまに一番向いている商品を勧めているのか、特定の保険会社の商品を勧めているのではないかという疑問がある。

【募集文書の簡素化】

- ✓ 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。

◇申込手続き時の意向確認場面において、親族が同席するかどうか、また、同席する場合の同席者の「氏名」「続柄」を確認し証跡管理を実施。加えて、親族が同席しない場合、同席できない理由を確認し証跡管理を実施することにより、親族同席勧奨の実効性を確保。

○被保険者の年齢が70歳以上の場合、「保険金等を確実にご請求いただくためのお手続きのお願い」として、指定代理請求人の指定を促す対応を実施。

◇募集代理店が作成・使用している意向把握書面(お客さまのご意向を把握するための書面)の取寄せや募集代理店点検を通じて、お客さまのニーズを踏まえた適正な保険募集態勢が整備されているかを確認。

○「保険商品のご案内にあたって」という顧客へ配布する書面を作成し、その書面の中で「特定の保険会社を推奨する理由(意向に沿った商品分類、提示・推奨する理由、選定基準)」を記載し説明。

◇社外有識者の視点を取り入れるための工夫として、消費者団体の代表者や金融商品・消費者問題に精通した弁護士等の社外アドバイザーに内容を確認いただき、その際に頂戴した助言を反映する取組みを実施。

請求時・支払時

【高齢者・障がい者への対応】

- ✓ 判断力に問題があると思われる契約者に対し、手続き等にあたりどのように対応しているのか。
- ✓ 被保険者が食道がんになり会話ができないため、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、本人からの電話でなくては回答できないと言われ、確認することができなかった。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。

○高齢者については、高齢者専用の「保険金・給付金の請求有無を確認するレター」や「通常よりも簡易な請求書」を使用。

○聴覚や言語の機能に障害や低下があり、電話が利用できない方の請求手続きをサポートする目的で、「高齢者・障がい者専用メールアドレス」を設置。

※業界外部からの声に対して各社が取り組んでいる事例を紹介したものであり、標準的な取組みを示したものではありません。