

- 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募集・支払い・高齢者対応・保険募集人の体制整備等に関する実務上の取扱・留意点を定めたもの

### 各社の取組事例

※各社の取組事例は、標準的な取組みを示したものではありません。  
 ※破線囲みの中には、取組事例に係る「業界外部からの声」を掲載しています。

#### 【高齢者等への対応】

- 営業所長同席説明報告書を改訂し、契約者への説明内容や理解度を確保する内容を明確化。
- 高齢者への確認コールを行う際の確認項目について、「外貨建て商品」をお申込みされたお客さまが対象の場合は、外貨商品特有の注意事項等に係る項目を追加。



＜業界外部からの声＞  
 高齢者に対する募集について「質問して理解できているか確認してください」といった具体的な対応まで個社でマニュアルに落とし込むことはできないか。

- 自動音声なしにオペレーターへ直接つながる高齢者専用ダイヤルを開設し、高齢者に伝わりやすい対応を行うとともに、手続き書類を送付した後に、書類の記入方法をアドバイスする「手続きフォローコール」を実施。



＜業界外部からの声＞  
 勧誘にあたっての説明や書類の保管など、高齢者に寄り添った丁寧な対応やアフターフォローをお願いしたい。

- 年1回送付の「ご契約内容のお知らせ」に親族連絡先制度の登録・変更や第二連絡先の登録ができるハガキを添付し手続きを容易化。



＜業界外部からの声＞  
 手続不能・長期化を未然に防止するための取組みとして対応していることはあるか。

- 認知症に関する正しい知識を習得し、お客さま対応に生かすため、研修資料やツール(認知症の疑いに気付くためのチェックポイント)を作成。



＜業界外部からの声＞  
 契約当事者が認知症であっても容易にはわからないこともあると思う。そうした点を踏まえ、会社として対応していることはあるか。

#### 【告知書・告知サポート資料の改善】

- 告知漏れとなりやすい事項をより視覚的に確認していただきやすいよう「人体図」に「告知がもれやすい疾患等」を図示した注意喚起の記載を告知書の表紙・告知説明資料に追加。



＜業界外部からの声＞  
 病気という個別で専門的な部分への質問であるため保険勧誘員からの働きかけで答えが変わることもあると思うが、どう対応しているのか。

#### 【市場リスクのある商品】

- 外貨特有のリスクを理解・納得して加入できるよう「外貨建生命保険のご契約をご検討のお客さまへ」という顧客向け動画を申込み前に視聴することを推進。



＜業界外部からの声＞  
 外貨建て保険についてきちんと理解されていないケースが多い。パンフレットに細かく説明が記載しているが、特に高齢者には理解することが難しい。

#### 【保険代理店教育】

- 比較説明や推奨内容の記録について、モニタリングを実施。その内容から研修・指導等を実施。



＜業界外部からの声＞  
 金融機関が売りたい商品を販売している傾向が見受けられる。代理店に対しても、引き続きしっかりと商品内容等を指導願いたい。

- 年1回、全代理店に対して実施している本社専任部署の訪問による代理店点検において、フランチャイジーに対してフランチャイザーからの指導管理状況も確認した上で体制整備状況の確認と改善指導を実施。