

- 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）を実施し、取りまとめたアンケート結果を全社で共有
⇒ **各社の取組みにおけるPDCAの強化・高度化を促進**
- **外貨建て保険に係る苦情件数が増加傾向にあることを踏まえ、Value Upアンケートの「外貨建て保険版」を新設**

※1「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（※2）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

※2「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。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

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、取組事例に関係する「業界外部からの声」を掲載しています。

【高齢者等への対応】

- 契約者が80歳以上の場合、原則「子」の同席を必須とする。「子」が遠隔地に居住等の理由により、「子」の同席が困難な場合は、「子」以外の親族の同席とともに、「子」への電話による確認・了承を得る。



＜業界外部からの声＞

今後も高齢者に関するトラブルが増えていくように思うので、親族の同伴を必ず義務付けるということはできないのか。

- 保障期間、解約払戻金について質問形式のやり取りによる理解力・判断力の確認と、**ご家族への周知のお願い**を実施。また、**保険証券に、ご家族への周知を促すご案内を同封**。



＜業界外部からの声＞

高齢者は、サインをしていても実際には理解していないことがあるので、ガイドライン以上に慎重な対応をお願いしたい。

- 被保険者の高齢化等を踏まえ、指定代理請求特約の利便性を高めるため、被保険者の**親族以外の方からも保険金・給付金等を請求できる**よう、指定代理請求人の指定範囲を拡大。



＜業界外部からの声＞

家族以外の者を指定代理請求人にしたいが、指定代理請求人に範囲はあるか。

【告知書・告知サポート資料の改善】

- タブレット型端末での手続において、告知の注意事項を十分に理解していただくため、告知開始画面に注意事項の「**音声読上げ**」を導入。



＜業界外部からの声＞

生命保険の契約は日常的に行うものではないので、特に告知書の重要性についてしっかりと説明してほしい。

【請求手続きの簡略化】

- 所定の条件を満たす場合、請求書類の記入や郵送のプロセスを省略し、公式ウェブサイトまたはコールセンターからご案内するURLに**必要書類（病院発行の領収証等）の画像をアップロードするだけで簡潔に請求手続きが完了する**制度を開始。



＜業界外部からの声＞

少額の入院給付金等の請求に際し、毎回、診断書を要求される。もっと簡便に請求できるようにしてほしい。

【保険代理店に関する対応】

- 販売量の多寡だけでなく、募集代理店における「お客さま本位の業務運営」や「お客さまのサービス向上」の状況等の「質」を「**代理店手数料規程**」に反映。
- **販売手数料の考え方**として、「理想の代理店像」や「手数料規程改正の概要」、新たに導入する「代理店品質手数料の概要（評価項目等）」を公表。



＜業界外部からの声＞

乗合代理店へ支払う手数料はどのように設定されているのか。乗合代理店は契約者の意向を汲んだ提案をすべき。代理店側に有利な提案になっていないか心配だ。

【社会的課題の解決への貢献】

- 石炭火力発電事業への新規のプロジェクトファイナンスを原則禁止する社内規程を整備。
- 再生可能エネルギーの普及・促進、高齢化社会への対応、地域社会への貢献等、環境保護・持続可能な社会の実現に資するプロジェクトへの融資を実施。