

各種自主ガイドラインに関する会員各社の取組みにおけるPDCAの高度化に向け、業界外部からの声も踏まえた会員各社の取組事例の収集・共有化を目的とする「Value Upアンケート」を実施。アンケートから得られた会員各社の取組事例の一部を以下に示す。

会員各社の取組事例

【高齢者等への対応】

- 商品加入時につき、親族の同席確認として、お子様の同席を必須とした。なお、同席できない場合は、①お子様への訪問もしくは電話による説明、②70歳未満の3親等以内の親族の同席、③70歳未満の3親等以内の親族への訪問もしくは電話による説明の順で対応。



＜業界外部からの声＞

100%は無理だと思うが、親族同席に近い代替策にて対応してほしい。

- 定期的に送付する「ご契約状況のお知らせ」および「ご契約内容のお知らせ」において加入目的・商品の特徴を改めて確認できる仕様へ変更することにより、経年による記憶の薄れに対応。



＜業界外部からの声＞

転換を繰り返す中で契約内容を十分に理解されていないケースや、契約当時の記憶が曖昧となっているケースがあるため、引き続き定期的なフォローをお願いしたい。

- 一部の保険金・給付金請求等において、請求書類お届け時に内勤職員が同行し説明。また、お届け後1週間経過してもご請求がない場合、内勤職員よりフォローコールを行う取組を実施。



＜業界外部からの声＞

契約者が保険金請求書類の内容を十分に理解していないことがある。

【代理請求手続き方法の整備】

- 指定代理人から請求できることとなり、また、指定代理人口座への支払いの取扱いも開始した。



＜業界外部からの声＞

契約者本人が認知症等で給付金等を請求できなくなる場合に備え、どのような対応を行っているのか。

【保険代理店に関する対応】

- 比較推奨販売等を行う際の留意事項をまとめた書面を募集代理店に周知している。



＜業界外部からの声＞

乗合代理店では顧客は商品と比較したいはずだが、代理店側が契約者の意向を汲んだ提案をできるように、指導を行っていないのか。

【社会的課題の解決への貢献】

- がんの診断と治療方法の開発を支援する企業へ投資を行うとともに、運用報酬の一部をがん研究機関に寄付するファンドへの投資を実施。