

生命保険協会 令和3年 Value Up アンケート結果 (全体版)

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】

- 認知症保険は、ご請求時に認知症などの発症による判断能力の低下により、被保険者ご自身からのご請求が困難となる場合があることから、**被保険者の現況確認、保険金・給付金の請求確認を目的に、代理請求人あてに定期的に通知を発信。**



<業界外部からの声>

要介護状態や認知症に備えた保険が増えているようだが、契約者が高齢で、どのようなとき給付されるかなどを理解していないためトラブルになる事例がある。

【生命保険手続きのデジタル化】

- 資料を事前に追跡可能なレターパックで顧客へ送付後、**テレビ電話を使用し、重要事項や提案書・申込書等を画面上で共有しながら情報提供と説明を実施。**
- スマートフォンによる給付金請求書類の取寄せサービスを開始**（スマートフォンでいくつかの質問に答えることで、請求書類の取寄せが可能）



<業界外部からの声>

コロナ禍で、各業界にあっても、いわゆる「デジタル化」が要請されているが、生命保険業界においては、お客さまサービスについて、どの様な取り組みを進めているのか。

【保険代理店に関する対応】

- 訪問検査時には**意向把握等に用いた帳票等に、契約に至るまでの過程や商品決定理由等、顧客との面談記録が証跡として残されているかを同時に確認**し、不足がある場合にはそれぞれの項目を記載するよう指導。
- 全ての代理店検査対象先について**、Web会議システムを活用して、特定保険や高齢者募集、乗換募集等の高リスク分野における募集記録状況や事後検証体制等の取組みに関する**インタビューを中心とした非対面の検査手法を開発・実施。**



<業界外部からの声>

消費生活センターに寄せられる相談苦情のうち、代理店に絡むものも多いと感じる。しっかりとした代理店指導を実施してほしい。

【請求手続きの分かりやすさ】

- ご請求手続きのご案内については、従来、一般顧客用冊子と高齢者・視聴覚障がい者用冊子の2種類を用意していたが、わかりやすさ向上のため、**請求書類の記入例集や書き方ガイドを内包化して、1冊に統合。**同時に、**高齢者・視聴覚障がい者用対応として、音声ガンダンスと手話動画で解説する2次元コード（ユニボイスアプリ）**を掲載。



<業界外部からの声>

入院、手術証明書の書き方についてわからなかったため、保険会社のコールセンターに架電したが、詳細は分からないと言われ困っている。