

生命保険協会 令和4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

【情報提供方法】

- お客さまの主なニーズごとに、それを連想させるアイコン（マーク）を表示するとともに、パンフレット等の募集資料についても同一のアイコン（マーク）を表示することで、各資料間の結びつきをやすくしている。
- 新規募集時やアフターフォロー時に、生命保険に関する理解を深めていただくことを目的に、お客さまが疑問に思う可能性の高い事項を見える化し、お客さまと募集人との間のコミュニケーションを活性化するツール「お客さまコミュニケーションシート」を作成し活用している。



＜業界外部からの声＞

約款をすべて説明してもらうことは難しく、契約者と募集人のコミュニケーションが大切であるとは認識しているが、わかりやすい情報提供をお願いしたい。

【高齢者への対応】

- 契約内容を簡便に家族と共有できる外部サービス（保険管理アプリ）の加入者向けの利用推奨を開始し、ご家族を含めて契約内容をご理解いただく取組みを実施している。



＜業界外部からの声＞

保険会社から顧客へ書面送付されても、高齢者は書面内容の確認もできない場合があるので、対応できるような仕組みも作っていただきたい。

【リモート手続き時の確認強化】

- オンライン面談による保険募集を行う募集代理店について、自社独自の「取扱規程」を定め、対面方式と同程度の情報提供及び説明を行うよう周知・指導している。
- デジタル面談方式（リモートセールス）に関する苦情をモニタリングし、月次で会議体へ報告している。



＜業界外部からの声＞

リモートによる加入等の手続きは利便性が高いが、誤解や勘違いを招く恐れもあり十分な確認を行ってほしい。

【簡易請求の取扱い】

- 診断書に代えて、診療明細書で手術給付金をご請求いただく取扱いを開始した。領収証による従来の簡略請求に加え、診療明細書による簡略請求を開始したことで、医療保障の場合、悪性新生物に対する手術を除くすべての手術を簡略請求の対象とした。



＜業界外部からの声＞

給付金請求書や診療明細書のコピーで請求できるようにしてほしい。診断書を取得するためには時間、手間、文書料もかかり、年齢とともに何度も病院へ行けなくなる。