

# 生命保険協会 令和5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

### 【動画活用による説明の均質化】

- 均質化された説明がなされるよう、特にご注意ください事項に関する動画を作成し、**申込前に必ずご覧いただけるよう、動画視聴を契約の成立要件**とした。申込後にも動画を再視聴いただけるように体制を整備した。

＜業界外部からの声＞

募集人の説明不十分によって消費者の苦情に繋がる事例が散見される。丁寧な説明をお願いしたい。タブレットによる説明はさらりと終わってしまい、後で内容を思い出せないことも多いので、手続き後にも内容を確認できるようにしてほしい。

### 【意向確認の強化】

- 当初意向確認時とご契約手続き時までに時間が空いた場合など、意向の変更があり得るケース等を踏まえ、ご契約手続き時に、お客さまに改めて年収等の状況に変化がないかも含め、最終的な意向の確認を実施。そのうえで当初の意向との変更点を赤字で強調して比較表示するよう、確認を強化した。

＜業界外部からの声＞

「思った保険と違って」という相談はいまだに多く、募集時の聞き取りをさらに工夫し、意向把握・意向確認の精度をあげてほしい。

### 【高齢者への対応】

- 高齢者については募集可能な件数制限の基準に加え、保険種類にかかわらず保険料の通算制限**を新設した。

＜業界外部からの声＞

多数の生命保険に加入していて、保障が重複している、また、収入に見合わない多額の保険料を支払っている方がいる。加入時のルールを徹底してほしい。

### 【リモート手続き時のコミュニケーションの底上げ】

- 効率的・効果的なりモートによるコミュニケーションを通じてお客さまとの良好な関係を築くため、**外部講師等による動画教材を通じた社員育成**を行い、**一定基準を満たした認定社員数を社内の評価指標**としている。

＜業界外部からの声＞

非対面営業は今後さらに増加していくと思うが、誤認等によるトラブルが発生しないよう、消費者に対する説明や、消費者の認知能力の確認等についてより一層力を入れていただきたい。

### 【手続きの簡素化】

- 給付金請求時に、**募集人が受療内容の入力をサポートすることで入力内容確認を行うことや、診療明細書などの画像アップロードのみで請求可能**とするサービスを開始した。
- 改姓手続きにおいて、**同時に改姓となる契約関係者も含めて一括で処理**を行い、必要な書類の簡素化・利便性向上を図った。

＜業界外部からの声＞

今後も消費者利便向上に努め、加入・継続・支払時と、長期の契約に継続した消費者のフォローを行ってほしい。