

○外貨建て保険に関す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」を新設し、原則毎年1回、各社の好事例等を収集し、全社で共有することで、各社のPDCAを促進する。

## 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。

### 【適正な勧誘】

- お客さま向け動画（為替リスクの説明動画等）を作成し、意向確認書の中でお客さまご自身に視聴内容をご理解いただいたことをチェックしていただき、理解度を確認。**
- 市場リスクのある新契約の申込を行った契約者に対し、**本社・外部委託業者より電話で契約成立前に、為替リスク、元本欠損リスクの理解状況の確認**を実施。**理解状況が確認できない契約については契約不成立。**

＜業界外部からの声＞

外貨建て一時払い生命保険を契約後に思った商品と違うという消費者がいる。外貨建ての場合、為替差損が発生するなどリスクがある。説明を充分にしてほしい。

### 【説明資料の充実】

- パンフレットの参考資料に、外貨の高金利で運用しても、**為替変動により運用後の円換算額で損失が発生することを実数値で視覚的に明示。**
- 外貨建て保険（一時払）については、「販売時のわかりやすい情報提供」および「他の金融商品との比較」が可能となるよう、新たに**実質的な利回りを設計書に表示。**
- パンフレットについて、消費者専門家の意見を聞いて作成し、**第三者機関の「見やすいデザイン認証」を取得。**

＜業界外部からの声＞

商品の種類が多く、選択肢の幅がある中で、自分にふさわしい商品はどれなのか選択の方法すらわからない人が多い。高齢者でもわかりやすい高齢者向けの説明書がほしい。

### 【親族が同席できなかった場合の取扱い】

- 高齢者募集に際して親族に同席いただけなかった場合は、特定保険契約の該当有無に関わらず、**商品説明日から申込日までの期間を7日間以上確保することについてルール化。**

＜業界外部からの声＞

家族が近くに住んでいない、家族との交流は無く、家族に同席を求めたくない等、家族はいても実際に同席しないケースもあると思うが、その場合は、どの様な対応をしているのか。

### 【保険代理店教育】

- 毎年実施している複数金融機関の責任者を集めた集合研修終了後に、**金融機関同士が意見交換できる場を設定**しており、他の金融機関の好事例が広がるような体制を構築。

＜業界外部からの声＞

各生命保険会社は、銀行員への教育について、どの程度携わっているのか。外貨建て保険を販売依頼したのであれば、生命保険会社にはしっかりとした教育をしてほしい。