

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うち外貨建て保険に関するものを以下に示す。

会員各社の取組事例

【適正な勧誘】

- 契約者の年齢にかかわらず、商品提案前に、**顧客属性を確認する情報を収集**した記録としての「**適合性原則確認書**」の作成および**本社提出を必須**とし、その内容によって、特定保険契約の**提案の可否を判断**している。



<業界外部からの声>

高齢者が為替リスクを取ってでも外貨建て商品を選択する場合は、特別な理由がある場合になるのではないかと。それだけの理由があるのかを確認したうえで販売してほしい。

申込手続きの前ではなく、提案前の一番初めに、過去の投資経験やその人の理解度をはかるような質問をして、意向、適合性等の確認をしてほしい。

【説明の充実】

- クーリング・オフの際、外貨でお申し込みされた場合は外貨での返金となるため、金融機関代理店で外貨に両替した場合には返金が円貨ベースでは**元本割れとなる可能性がある旨、外貨建保険の商品パンフレットによりわかりやすく記載**。
- 契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）におけるクーリング・オフ制度の説明に、**払込時の通貨と返金時の通貨の関係性をわかりやすくまとめた表を追加**。



<業界外部からの声>

加入説明時にクーリング・オフ制度と、場合によっては為替差損の恐れがある旨の説明をきちんとしてほしい。

【親族が同席できなかった場合の取扱い】

- 電話確認可能な親族がいる場合、**カスタマーセンターから親族へ電話確認**を行い、いない場合は、**営業管理職が契約者に別途商品説明**を行い、同時に**契約者の理解・判断能力に問題がないか確認**。



<業界外部からの声>

家族が近くに住んでいない場合や、家族との交流がないため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、どのような対応をしているのか。

【募集代理店教育】

- 発生した外貨建保険の代表的な苦情について、**発生原因や改善すべき点等の観点から、苦情未然防止に向けた保険募集のポイント**をまとめた**コンプライアンス研修資料を新規作成**のうえ、**募集代理店（募集人）に提供**。



<業界外部からの声>

外貨建て保険について、銀行等の代理店に対する募集人教育を徹底してほしい。実際の苦情事例を活用することが有効だと思う。