

# 生命保険協会 令和3年Value Upアンケート結果（外貨建て保険版）

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

### 【説明の充実】

- 顧客に対して、為替や金利等の変動による元本割れリスクなどについて、より理解を深めて、説明疎漏等による苦情を未然に防止する観点から、**お客さまに特にご留意頂きたい重要事項（商品ごとにリスク・ターン・コスト等の情報）をまとめた「リスクビデオ」を新設**し、募集工程の中で顧客に視聴いただくことを必須化。



＜業界外部からの声＞

外貨建て保険につき、高齢者やその家族から「十分な説明がないまま契約した」との苦情を受けている。特に高齢者に対する適切な勧誘・リスクの説明の徹底について聞きたい。

### 【アフターフォローの充実】

- インターネットサービスに登録したお客様が、**積立金・解約返戻金等の情報を確認できる体制**の整備。また、ホームページでは、注意喚起情報、支払・請求に伴う為替情報、変額保険ディスクロージャー資料を公開。加えて、お客様に対して、「**変額保険・変額年金保険（特別勘定）決算のお知らせ**」を送付。



＜業界外部からの声＞

投資性のある生命保険については、運用の仕組みや運用先のそれぞれの運用状況について、お金が今どうなっているのかイメージできない。投資商品として販売されるのであれば、情報開示が不足していると思うので、今以上に開示してほしい。

### 【適合性確認の強化】

- 特定保険契約を検討する全ての顧客に対し、新設のアプリにより顧客の資産運用に関する考え方を質問してリスク許容度の確認を実施**。これにより、顧客および取扱者双方がリスク許容度を把握した上で、より適切な商品提案を行う体制の整備。また、既契約者に新たに特定保険契約の提案を行う場合も本取組を徹底。



＜業界外部からの声＞

外貨建て保険の販売の際に、適合性の原則をふまえて販売すべきではない顧客について実務的に認識する方法については、保険会社にはより一層の努力をしていただきたい。

### 【親族が同席できなかった場合の取扱い】

- 70歳以上の契約者に販売する場合、**家族同席による説明をテレビ電話での同席で対応できるようにルールを変更**。契約者が80歳以上の場合は、更に取扱者の上席者による訪問説明も必須としており、**訪問をテレビ電話に代替できるようにルールを変更**。



＜業界外部からの声＞

家族が多忙などで同席が難しいといった場合、別の確認方法はあるか。同席以外の提案はしているか。