

# 正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン

本ガイドラインは、会員各社がお客さまから正しい告知を受けるための対応における参考の用に供するために策定したものである。本ガイドラインは拘束力を有するものではないが、各社においては、自己責任に基づく対応を前提に、関連法令に則り、本ガイドラインの内容も参考としつつ、商品の特性や事務形態等に応じた適正な対応を確保するよう努めることが望ましい。

なお、本ガイドラインに記載されている字義通りの対応でなくても、お客さまから正しい告知を受ける観点から合理的かつ同様の効果が認められるのであれば、その対応を妨げるものではない。

平成26年4月1日  
生命保険協会

制定 平成17年6月30日

改正 平成19年6月12日

改正 平成20年5月29日

改正 平成21年7月13日

改正 平成26年4月 1日

## 目次

1. 本ガイドライン策定の目的	1 頁
2. 「正しい告知」がなされない原因	2 頁
3. 正しい告知を受けるための具体策	
a. 告知の重要性の更なる周知	5 頁
b. 告知受領権についての更なる周知	7 頁
c. 契約確認・保険金給付金確認の更なる周知	8 頁
d. 傷病歴等がある方でも引受可能なケースがあることの更なる周知	9 頁
e. 正しく告知されない場合のデメリットの更なる周知	11 頁
f. 乗換・転換時の告知義務の更なる周知	13 頁
g. 無選択型・選択緩和型保険等の留意点の更なる周知	14 頁
h. 告知環境の整備と告知状況のチェック	15 頁
i. わかりやすい告知書の作成	17 頁
j. 告知サポート資料の作成・説明	20 頁
k. 募集用資料上の対応および募集人への更なる教育等	22 頁
l. 団体保険における取扱いについて	29 頁

## 1. 本ガイドライン策定の目的

生命保険会社がお客さまから正しい告知を受けられなかった原因を踏まえ、その原因に対応する方策として、募集および告知の段階で、お客さまに正しい告知をしていただくために認識いただくべき事項を整理し、募集用資料および告知書等への記載例、募集時の説明のあり方および生命保険募集人（以下：募集人）への教育内容等を定めることにより、正しい告知の受領の促進を図る。

## 2. 「正しい告知」がなされない原因

○一般社団法人生命保険協会にて消費者行政・団体、マスコミを対象として開催している「生命保険懇談会（※）」において、告知関係について右記のご意見等をいただいている。

（※）生命保険協会では、生命保険事業に対する正しい理解を図るとともに、消費者の意向を把握するために、消費者行政・団体およびマスコミを対象とした生命保険懇談会を全国で開催している。

○また、生命保険会社で告知義務違反が発生した事案等から、正しい告知がなされなかった原因として、右記のケースが把握できた。  
（複数の原因が複合しているケースもあり）

「生命保険懇談会」における告知関係のご意見等

- ・ 業界として消費者に告知の重要性を強く認識いただく必要がある。
- ・ 告知書の記入の仕方がわかりにくい。記入例の添付等をすればどうか。
- ・ 営業職員が告知義務違反を教唆するケースが多い。

- ・ 告知の重要性の周知不十分による不告知
- ・ 乗換・転換時の告知義務周知不十分による不告知
- ・ 募集人に話したことをもって告知したと誤認
- ・ 告知書がわかりにくいことからの告知対象外との誤認
- ・ 軽微な疾患・事象のため告知対象外との誤認
- ・ 傷病歴等があれば全く保険加入不可への不安からの不告知
- ・ 募集人に知られたくないことによる不告知（がん、精神・神経系疾患、家族型特約の告知の際の子どもの疾病等）

○以上から、正しい告知がなされない原因は右記の類型に大別され  
ると考えられる。

- ・ 募集人の故意による不告知教唆
- ・ 知識不足・認識不足による誤説明
- ・ お客さまと募集人との認識不一致（「言った、言わない」の問題）
- ・ 2年経過後は解除できないことを見越した不告知
- ・ 保険金等の不正取得目的の不告知

1. 告知制度の周知に関する問題
2. 告知の仕方に関する問題
3. 傷病歴等の告知に関する問題
4. 募集時の問題
5. お客さま側の問題

これらの原因について、以下のような対応策を講じていくことが必要と考えられる。

原因		対応策	項目	
保険会社の問題	1. 告知制度の周知に関する問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>告知の重要性の周知不十分による不告知</li> <li>乗換・転換時の告知義務周知不十分による不告知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○告知の重要性の更なる周知</li> <li>○乗換・転換時の告知義務の更なる周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3-a</li> <li>3-f</li> </ul>
	2. 告知の仕方に関する問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集人に話したことをもって告知したと誤認</li> <li>告知書がわかりにくいことからの告知対象外との誤認</li> <li>軽微な疾患・事象のため告知対象外との誤認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○告知受領権についての更なる周知</li> <li>○わかりやすい告知書の作成</li> <li>○告知サポート資料の作成・説明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3-b</li> <li>3-i</li> <li>3-j</li> </ul>
	3. 傷病歴等の告知に関する問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>傷病歴等があれば全く保険加入不可への不安からの不告知</li> <li>募集人に知られたくないことによる不告知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○傷病歴等がある方でも引受可能なケースがあることの更なる周知</li> <li>○告知環境の整備と告知状況のチェック</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3-d</li> <li>3-h</li> </ul>
	4. 募集時の問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集人の故意による不告知教唆</li> <li>知識不足・認識不足による誤説明</li> <li>お客さまと募集人との認識不一致（「言った、言わない」の問題）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○募集人への更なる教育等</li> <li>○告知環境の整備と告知状況のチェック</li> <li>○告知サポート資料の作成・説明</li> <li>○告知受領権についての更なる周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3-k</li> <li>3-h</li> <li>3-j</li> <li>3-b</li> </ul>
5. お客さま側の問題		<ul style="list-style-type: none"> <li>2年経過後は解除できないことを見越した不告知</li> <li>保険金等の不正取得目的の不告知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○正しく告知されない場合のデメリットの更なる周知</li> <li>○契約確認・保険金給付金確認の更なる周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3-e</li> <li>3-c</li> </ul>

また、「告知」の関連として、以下のような告知がないまたは限定的な告知としている商品についても対応策が必要と考えられる。

無選択型・選択緩和型保険等に関する留意点	<ul style="list-style-type: none"> <li>無選択型・選択緩和型保険の留意点の周知不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○無選択型・選択緩和型保険等の留意点の更なる周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3-g</li> </ul>
----------------------	---	--	---

なお、団体保険においても、その商品特性に応じ、当ガイドラインに準じた対応策を講じていくことが必要と考えられる。（項目3-1）

### 3. 正しい告知を受けるための具体策

#### a. 告知の重要性の更なる周知

まずは生命保険における告知の意義やその重要性について認識いただくことが重要であり、以下のような対応が必要と考えられる。

##### (1) 募集・告知時の諸ツールへの記載・説明

募集用資料・告知書・告知説明用資料等において、右記の趣旨の内容について記載・説明することが必要と考えられる。

##### <募集用資料>

ご契約者や被保険者には健康状態等について告知をしていただく義務があります。生命保険は、多数の人々が保険料を出しあって、相互に保障しあう制度です。したがって、初めから健康状態の良くない方や危険度の高い職業に従事されている方等が無条件に契約されますと、保険料負担の公平性が保たれません。ご契約にあたっては、過去の傷病歴（傷病名・治療期間等）、現在の健康状態、身体の障がい状態、職業等について「告知書」で当社がおたずねすることについて、事実をありのままに正確にもれなくお知らせ（告知）ください。

医師扱の場合、医師が口頭で告知を求める場合がありますので、その場合についても同様にありのままを正確にもれなくお伝え（告知）ください。

##### <告知書>

この書面による告知は、公平な生命保険の引受判断のための重要な事項ですから、必ず（注）様ご本人が、ありのままを正確にもれなくお答えください。

（注）「被保険者」等、告知対象者を記載



(2) その他

上記対応に加え、例えば、

- ・ ホームページに掲載する
  - ・ ポスターを作成して営業所等の窓口に掲示する
- 等にて、周知を図ることが望ましい。

## b. 告知受領権についての更なる周知

募集人に口頭で告げることで告知が完了したとの誤認等への対応として、より明確な表現で告知受領権がないことを明示することが必要と考えられる。

### (1) 募集・告知時の諸ツールへの記載・説明

募集用資料・告知書・告知説明用資料等において、右記の趣旨の内容について記載・説明することが必要と考えられる。

なお、右記の記載・説明等により正しい告知の方法をお客さまにご案内する一方で、お客さまが申込・告知時に健康状態等について募集人に口頭でお話しされた事項があれば、募集人には告知受領権がないことを説明したうえで告知書にご記入（または診査医に告知）いただくようお願いするとともに、募集人は取扱報告書等で報告することを徹底する等の対応も必要と考えられる。

### (2) その他

上記対応に加え、例えば、

- ・ ホームページに掲載する
  - ・ ポスターを作成して営業所等の窓口に掲示する
- 等にて、周知を図ることが望ましい。

### <募集用資料>

（告知の重要性の説明に続いて）

《告知受領権について》

告知受領権は生命保険会社（会社所定の書面「告知書」）および生命保険会社が指定した医師が有しています。生命保険募集人（代理店を含みます）・生命保険面接士は告知受領権がなく、生命保険募集人・生命保険面接士に口頭でお話しされても告知していただいたことにはなりませんので、ご注意ください。

（注）上記の前後において、告知書扱の場合の書面告知（生命保険会社の告知受領）、医師扱の場合の口頭告知（生命保険会社が指定した医師の告知受領）等、各社の取扱いに準じて告知の具体的な方法を記載することも考えられる。

### <告知書>

当社の職員は告知受領権がなく、当社の職員に口頭でお話しされても告知していただいたことにはなりません。

### c. 契約確認・保険金給付金確認の更なる周知

不告知による保険金不正取得目的での加入等への牽制の趣旨も含めて、告知に関連する契約確認・保険金給付金確認の周知が必要と考えられる。

#### (1) 募集・告知時の諸ツールへの記載・説明

募集用資料・告知書・告知説明用資料等において、右記の趣旨の内容について記載・説明することが必要と考えられる。

#### (2) その他

上記対応に加え、例えば、

- ・ホームページに掲載する
  - ・ポスターを作成して営業所等の窓口に掲示する
- 等にて、周知を図ることが望ましい。

#### <募集用資料・告知書>

当社の確認担当職員または当社で委託した確認担当者が、ご契約のお申込後または保険金・給付金等のご請求および保険料のお払込みの免除のご請求の際、ご契約のお申込内容またはご請求内容等について確認させていただく場合があります。

**d. 傷病歴等がある方でも引受可能なケースがあることの更なる周知**

傷病歴等がある場合は保険は一切引き受けてもらえないという誤認による不告知のケースを防ぐための一助として、

- ・特別条件付での引受制度があること
- ・ご病気の方への引受範囲を拡大した商品があること（該当商品がある場合）

について、認識いただく必要があると考えられる。

**(1) 募集・告知時の諸ツールへの記載・説明**

募集用資料・告知書・告知説明用資料等において、右記の趣旨の内容について記載・説明することが必要と考えられる。

**<募集用資料>**

傷病歴等がある方への引受対応について

○特別条件付引受制度について

当社では、ご契約者間の公平性を保つため、お客さまのお身体の状態すなわち保険金等のお支払いが発生するリスクに応じた引受対応を行っております。傷病歴等がある場合でも、その内容やご加入される保険種類によってはお引受けすることがあります。（お引受けできないことや「保険料の割増」「保険金の削減」「特定部位の不担保」等の特別な条件をつけてお引受けすることもあります。）

○傷病歴等のある方への引受範囲を拡大した商品について（該当商品がある場合）

当社では、以下の商品を販売しておりますので、ご検討ください。  
（商品名、その他特記事項等を記載）

(2) 告知後の流れおよび引受対応についての記載・説明  
告知書・告知説明用資料等において、右記の趣旨の内容について記載・説明することが望ましい。

(3) その他

上記対応に加え、例えば、

- ・ホームページに掲載する
- ・ポスターを作成して営業所等の窓口に掲示する

等にて、周知を図ることが望ましい。

<記載例>

《傷病歴・通院事実等を告知された場合》

- ・所定の診査や追加の詳しい告知等が必要となる場合があります。
- ・ご契約の引受について、告知の内容や上記の結果等から、以下のいずれかの決定とさせていただきます。

1. 無条件でご契約をお引き受けさせていただく
2. 特別な条件付（保険料の割増、保険金の削減、特定部位の不担保等）のうえでご契約をお引き受けさせていただく
3. 今回のご契約はお断りさせていただく

### e. 正しく告知されない場合のデメリットの更なる周知

告知義務違反による解除および詐欺取消しの適用等、正しく告知をされないことにより保険金等のお支払いができないことがあることについて認識いただくことが必要と考えられる。

#### (1) 募集・告知時の諸ツールへの記載・説明

募集用資料・告知書・告知説明用資料等において、右記の趣旨の内容について記載・説明することが必要と考えられる。

#### <募集用資料>

告知いただくことからは、告知書に記載してあります。もし、これらについて、故意または重大な過失によって、事実を告知されなかったり、事実と違うことを告知された場合、責任開始日（復活の場合は復活日）から2年以内であれば、当社は「告知義務違反」としてご契約または特約を解除することがあります。

・責任開始日または復活日から2年を経過していても、保険金や給付金の支払事由等が2年以内に発生していた場合には、ご契約または特約を解除することがあります。

・ご契約または特約を解除した場合には、たとえ保険金や給付金等をお支払いする事由が発生していても、これをお支払いすることはできません。また、保険料のお払込みを免除する事由が発生していても、お払込みを免除することはできません。（ただし、「保険金・給付金等の支払事由または保険料の払込免除の事由の発生」と「解除の原因となった事実」との因果関係によっては、保険金・給付金等をお支払いまたは保険料のお払込みを免除することがあります。）

この場合には、解約の際にお支払いする返戻金があればご契約者にお支払いします。

※なお、上記のご契約または特約を解除させていただく場合以外にも、ご契約または特約の締結状況等により、保険金・給付金等をお支払いできないことがあります。例えば、「現在の医療水準では治癒が困難または死亡危険の極めて高い疾患の既往

症・現症等について故意に告知をされなかった場合」等、告知義務違反の内容が特に重大な場合、詐欺による取消しを理由として、保険金・給付金等をお支払いできないことがあります。

この場合、

・告知義務違反による解除の対象外となる2年経過後にも取消しとなりますことがあります。

・また、すでにお払い込みいただいた保険料はお返しいたしません。

後述 f の乗換・転換時の文言を記載

(上記における下線部分については、

- ・他の部分と字の色を変える
- ・背景の色を変える
- ・太字とする

といった工夫を行うことが望ましい。)

#### <告知書>

もし事実を告知されなかったり、事実と違うことを告知された場合には、ご契約または特約を解除または取消しとさせていただき、保険金等をお支払いできないことがあります。

#### (2) その他

上記対応に加え、例えば、

- ・ホームページに掲載する
- ・ポスターを作成して営業所等の窓口に掲示する

等にて、周知を図ることが望ましい。

## f. 乗換・転換時の告知義務の更なる周知

### (1) 募集・告知時の諸ツールへの記載・説明

募集用資料・告知書・告知説明用資料等において、右記の趣旨の内容について記載・説明することが必要と考えられる。

### (2) その他

上記対応に加え、例えば、

- ・ ホームページに掲載する
- ・ ポスターを作成して営業所等の窓口に掲示する等にて、周知を図ることが望ましい。

### <募集用資料>

(上記 e の正しく告知されない場合のデメリットの文言の  の部分に以下を記載する)

※「現在のご契約の解約・減額を前提とした新たなご契約」および「転換契約」をご検討のお客さまは以下の事項にご留意ください。

- ・ 一般の契約と同様に告知義務があります。

「現在のご契約の解約・減額を前提とした新たなご契約」の場合は「新たなご契約の責任開始日」、「転換契約」の場合は「転換契約の責任開始日」を起算日として、告知義務違反による解除の規定が適用されます。

- ・ また、詐欺による契約の取消しの規定等についても、新たなご契約または転換契約の締結に際しての詐欺の行為が適用の対象となります。
- ・ よって、告知が必要な傷病歴等がある場合は、新たなご契約または転換契約の引受ができなかったり、その告知をされなかったために上記のとおり解除・取消しとなることもありますので、ご留意くださいますようお願いいたします。

(上記における下線部分については、

- ・ 他の部分と字の色を変える
- ・ 背景の色を変える
- ・ 太字とする

といった工夫を行うことが望ましい。)



## g. 無選択型・選択緩和型保険等の留意点の更なる周知

### <本項の対象保険>

引受範囲の拡大や選択方法の簡略化（告知がない無選択型、告知対象を限定・簡素化した選択緩和型等）等による引受リスクの増加をカバーするために、同一会社で販売している他の保険よりも、高い支払発生率を適用し、同一条件での保険料を割高としている保険

以下の事項についてお客さまに認識いただいた上で申し込みいただく必要があると考えられる。

- 通常の保険より高い発生率に基づいて保険料を計算するため、同一条件での通常の保険より保険料が割高であること
- 健康体であれば、無選択型または選択緩和型より保険料が割安な商品があること
- 無選択型または選択緩和型特有の（お客さまに特に認識していただく必要がある）保障内容の制限（削減期間等）がある場合は、その内容

### （1）募集・告知時の諸ツールへの記載・説明

募集用資料・告知書・告知説明用資料等において、右記の趣旨の内容について記載・説明することが必要と考えられる。

### <募集用資料>

- この保険は、[条件（注）]であれば、健康に不安がある方でも、告知なし[または「医師の診査なし」等]でご契約いただけるように設計された保険です。このため、保険料は、従来の保険に比べ割増しされています。
- 健康な方であれば、医師の診査を受けること等により、当保険よりも保険料が割安な他の保険にお申込いただくことができます。ただし、その場合、診査結果等によりご契約いただけないこともあります。
- （制限内容の記載例）  
死亡保険金のお支払事由が〇〇から□□までの間に発生したときは、お支払いする死亡保険金は××となります。

（注） 加入・引受条件等を記載する。

## h. 告知環境の整備と告知状況のチェック

以下のような方策例を参考に、当該会社の募集・事務形態等に応じた適切な対応を行い、お客さまが正しい告知をしやすい環境を整えるとともに、告知内容についての確認・点検、募集人への牽制策を講じることが望ましい。

### <方策例>

以下のような方策を講じることが考えられる。

#### (1) 告知関係の照会先の設定

お客さまから直接照会いただける窓口を設定し、連絡先（電話番号）の周知を図るとともに、お客さまからの照会に確実に対応できる体制を整備する。

（照会対象事項例）

- ・告知対象かどうか判断に迷うケース
- ・告知に関する募集人の説明・行為に疑問があるケース等

#### (2) 告知書の封緘提出等

募集人に告知内容を知られたくないケースへの対策として、お客さまのご希望に応じて、告知書をご記入後に、募集人の開封を禁じた専用封筒に封緘する、または告知記入面にシールを貼付する等、告知内容が募集人にわからないようにして提出する等の運用も有効である。

(3) 告知内容のお客さまによる確認

告知書を複写式として写しをお客さまに交付する、または契約成立後に告知書の写しをお客さまに送付する等の対応とともに、告知書の内容を保管してお客さまからの照会を受けて告知書写しを送付する対応等を実施することにより、告知内容をお客さまに確認いただける方策を講じる。

(4) 申込内容等に関する契約確認

一定条件の下に抽出したお客さま宛の電話・訪問等による申込内容等の確認を行う。

## i. わかりやすい告知書の作成

お客さまに正しい告知をしていただくよう、基礎書類に基づき、以下の点に留意したわかりやすい告知書の作成(告知サポート資料等での対応も含む)を行う必要がある。

また、消費者モニターから意見を聴取する等、定期的に内容の確認・見直しを行うことが望ましい。

### (1) 各項目の告知対象の明確化

各項目別に告知対象を明確にし、誤解のない表現や工夫を行うことが必要である。

以下の項目については、お客さまが告知すべき具体的内容を明確に理解し告知できるものとする必要がある。(「その他、健康状態や病歴など告知すべき事項はないか。」といったような告知すべき具体的内容をお客さまの判断に委ねるようなものは許容されない)

○告知対象事象

○告知対象疾病

○告知対象期間

### <対応例>

- ・「医師の診察・検査・治療・投薬を受けたこと」「継続して○日以上入院したこと」等、明確に記載する。
- ・告知対象疾病については、「狭心症・心筋こうそく…」等、できるかぎり疾病名を特定して記載する。
- ・健康診断等の異常指摘内容の告知では、対象の臓器や検査項目の列記等によって告知対象の認識をサポートする。また、再検査の結果等も告知対象であると認識できるよう工夫する。
- ・「現在まで」「過去5年以内」「最近3ヶ月以内」等、明確に記載する。

※なお、当該項目のうちポイントとなる部分については、

- ・他の部分と字の色を変える
- ・背景の色を変える
- ・太字とする

といった工夫を行うことが望ましい。

## (2) 文言・表現の明瞭化

○必要に応じ具体的な内容を注記する等により、解釈が分かれる余地のない表現に努める。

○難解な漢字はひらがなで表記するように努める

## (3) 告知記入例の記載

詳細記入欄への具体的記入例、その他間違えやすい事項への注記等を行った記入例を掲載する。

## (4) お客様の認識サポート、告知内容・項目に関する見直し

特に、お客様の認識・記憶が薄くなりがちな期間の経過した軽微な疾病での短期間の通院・投薬事実等について、お客様がそれらの事実等を失念していたことによる告知義務違反を防止するため、より認識を高めていただくためのサポートや、これらの事実等に関する告知項目の見直しといった対応が必要であると考えられる。

## <対応例>

- ・「7日以上の期間にわたり」とは、「初診から治療終了までが通算7日以上（合計7日分以上の投薬を受けた場合も含む）であること」等、質問の意味が明確となるよう記載する。
- ・検査の異常（要経過観察・要再検査・要精密検査・要治療を含みます）
- ・「医師の診察結果、医師から問題ない旨の回答があった場合でも告知要」等、お客様が判断に迷うと思われる事項について、各社取扱いに則して補足説明を記載する。
- ・胃潰瘍→胃かいよう、心筋梗塞→心筋こうそく、喘息→ぜんそく

具体的な事象として多いと考えられる「告知すべき内容か判断に迷う」「昔の通院歴を覚えていない（軽微な傷病のため覚えていない、告知すべき内容であるが時期や期間を覚えていない等）」の解消を図るために、告知に関する苦情事例等も勘案して、「お客様の告知のしやすさ」「各社の商品・引受基準」「個々の事象・傷病に関する選択の有効性」等を勘案したうえで可能な範囲で、以下のような見直しを行うことが考えられる。見直しの際には消費者モニター等から意見を聴取するとともに、見直しの取組みについて開示することが望ましい。

お客さまの視点および各社の商品性・引受基準等を勘案のうえ、右記の対応例を参考に、現在の告知書に過剰・不足がないかという点も含めた見直しを行い、必要に応じた措置を講じることが望ましい。

<見直し例>

○告知項目・対象期間等の見直し

お客さまの認識・記憶が薄くなりがちな期間の経過した軽微な疾病での短期間の通院・投薬事実等について、選択の有効性等の観点から見直しを行う。

○列記する病名の必要に応じた拡充

告知書に列記している告知が必要な疾患（病名）について、必要に応じて拡充する。

○告知の対象外となる事象・疾患等の告知書等への記載

お客さまが告知要否の判断に迷われる代表的なケース等について記載し、認識のサポートを行う。

（記載例）

《注》以下のようなケースは告知の必要はありません。

- ・ 疾病の治療等ではなく健康増進のための行為（市販のビタミン剤の服用等）
  - ・ 医師に処方されていない市販の薬（かぜ薬、胃腸薬等）の服用
  - ・ 医師の診療を受けずに完治し、現在ではその症状がない場合 等
- また、各社の商品性等より可能な場合は告知不要な疾病の記載等も考えられる。

※上記3点については、告知照会先での事例等の集積や医事統計等に基いた選択方法・査定基準等の見直しの要素等により、継続的に検討していくことが望まれる。

○すぐに思い出せないケースについての運用の徹底

告知時に告知対象有無・告知内容等についてすぐに思い出せないというお客さまへの対応として、事前に告知項目を示す、またはそのようなお客さまには告知時に即時の回答を強要せず、必要に応じて時間を置いて確認のうえ告知いただく等により、正しく告知いただくように努める。

○追加告知機会の設定・周知

告知後に告知もれが判明した場合は追加告知いただけるよう対応を講じる。

	<p>なお、上記の見直し例に掲げた諸対応等を実施したうえで、告知が必要な傷病を思い出せないというお客さまに対しては、保険金給付金請求時の確認等を行う場合があります。故意または重大な過失で事実を告知されなかった場合は告知義務違反を問うことがある旨の説明を行うことが必要と考えられる。</p>
<p><b><u>j. 告知サポート資料の作成・説明</u></b></p> <p>告知にあたってお客さまにその留意点をより確実に認識いただくためには、各社の商品・引受基準・事務形態を勘案のうえ、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・告知書本体（スペースに余裕がある場合）</li> <li>・告知書の裏面、見開き帳票の片面</li> <li>・告知時の説明チラシ</li> <li>・申込時被保険者宛説明書</li> </ul> <p>等に、上記で整理をした以下の内容を記載し、被保険者への重要事項説明等のタイミングで、これを募集人等が説明することが望ましい。</p> <p>また、それらの帳票を確認して説明を受けたことを確認のうえで申込書・告知書等に署名いただく等、その対応が確実に行われる体制とすることが望ましい。（注1）</p> <p>さらに、お客さまが募集人から説明を受けたことを確認できるようなチェック表等を整備する対応も考えられる。（注2）</p> <p>&lt;記載内容例&gt;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通信販売等の非対面募集の場合については、その特性に応じ左記による説明と同等の効果が認められる方策を講じることとする。</li> </ul> <p>（注1）対応例としては、申込書・告知書等の署名欄の近くに、告知サポート資料にて説明を受け、内容を了解したうえで申込書・告知書等に署名いただく旨の確認文言を記載することが考えられる。</p> <p>なお、当該確認文言を、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他の部分と字の色を変える</li> <li>・背景の色を変える</li> <li>・太字とする</li> </ul> <p>といった工夫を行うことが望ましい。</p>

(1) 告知に関しお客さまに特に認識いただくべきと思われる事項

- ・告知の重要性
- ・募集人に告知受領権がないこと
- ・傷病歴等がある方でも引受可能なケースがあること  
(告知後の流れと引受対応)
- ・正しく告知されない場合のデメリット

等

(2) 告知記入例

詳細記入欄への具体的記入例、その他間違いやすい事項への注記等を行った記入例を掲載する。

(3) お客さまが告知対象かどうか迷いやすいと思われるケースへの説明

「健康増進のための市販ビタミン剤の服用」等、一般のお客さまの多くが告知する対象かどうか判断に迷うと思われるケースについては、当該会社の基準に沿って、その告知要否を例示的に記載する等の対応を行う。

(4) 告知関係の照会先の設定

お客さまから直接照会いただける窓口を設定し、照会に応じる。

(照会対象事項例)

- ・告知対象かどうか判断に迷うケース
- ・告知に関する募集人の説明・行為に疑問があるケース
- ・告知後に告知もれが判明したケース

等

(注2) 告知サポート資料等へのお客さまに特に認識いただくべき事項についてのチェック欄の記載等、お客さまに個々に確認・チェックいただける方策を講じる等の対応が考えられる。



## k. 募集用資料上の対応および募集人への更なる教育等

### (1) 募集用資料上の対応

上記の「正しい告知を受けるための具体策」として募集用資料において記載・説明することが必要と考えられる内容については、「ご契約のしおり」に記載することに加え、当該内容が記載された書面において説明することとする。

### (2) 募集人への更なる教育

ア. 以下の事項について、募集人がその内容を正しく理解し、かつ、お客さまに対して適切に説明を行うべく教育を徹底することが必要と考えられる。

#### ○告知の重要性に関する事項

お客さまに対して、告知の重要性について認識していただくべく、告知の重要性について説明を行うよう教育するとともに、正しい告知を行うよう説明する旨の教育を行うこと。

※ 上記「a. 告知の重要性の更なる周知」を参照。

#### ○告知受領権に関する事項

お客さまに対して、募集人には告知受領権がないこと、および告

・通信販売等の非対面募集の場合については、その特性に応じ左記による説明と同等の効果が認められる方策を確保するための措置を講ずることとする。

・募集人への教育にあたっては、例えば、トラブル事例等の具体例を含めて教育を行うこと等により、正しい告知を受けることの重要性を強く認識させる必要がある。

例：「生命保険は、多数の人々が保険料を出しあって、相互に保障しあう制度です。したがって、初めから健康状態の良くない方等が無条件に契約されますと、保険料負担の公平性が保たれません。ご契約にあたっては、過去の傷病歴、現在の健康状態、身体の障がい状態、職業等について「告知書」で当社がおたずねすることについて、事実をありのままに正しくお知らせ（告知）ください。」との説明を行うよう教育する。

例：「私（生命保険募集人）に対して口頭でお話しされても、会社が告知を受けたことにはなりませんので、告知書にお客さまご自身でご記入くださるようお願いしま

<p>知書にお客さま自身が記入する必要があることについて説明を行うよう教育すること。また、お客さまが申込・告知時に健康状態等について募集人に口頭でお話しされた事項があれば、告知書にご記入（または診査医に告知）いただくようお願いするとともに、募集人は取扱報告書等で報告するよう教育すること。</p> <p>※ 上記「b. 告知受領権についての更なる周知」を参照。</p> <p>○契約確認・保険金給付金確認に関する事項</p> <p>お客さまに対して、ご契約のお申込後または保険金・給付金等のご請求および保険料のお払込みの免除のご請求の際、ご契約のお申込内容またはご請求内容等についてご確認させていただく場合があることについて説明を行うよう教育すること。</p> <p>※ 上記「c. 契約確認・保険金給付金確認の更なる周知」を参照。</p> <p>○傷病歴等がある方についての引受けに関する事項</p> <p>お客さまに対して、傷病歴等がある方について、特別条件を付けて引き受けること、また、傷病によっては特別条件を付けずに引き受ける場合があることについて説明を行うよう教育すること。</p> <p>※ 上記「d. 傷病歴等がある方でも引受可能なケースがあることの更なる周知」を参照。</p> <p>○正しく告知されない場合のデメリットに関する事項</p> <p>お客さまに対して、告知義務違反による解除、およびそれ以外にもご契約の締結状況等によっては保険金・給付金等をお支払いでき</p>	<p>す。」との説明を行うよう教育する。</p> <p>例：「ご契約のお申込後または保険金・給付金等のご請求および保険料のお払込みの免除のご請求の際、ご契約のお申込内容またはご請求内容等について確認させていただく場合があります。」との説明を行うよう教育する。</p> <p>例：「傷病歴等がある場合でも、その内容やご加入される保険種類によっては、お引受けすることがあります。（お引受けできないことや、「保険料の割増」「保険金の削減」「特定部位の不担保」等の特別な条件を付けてお引受けすることもあります。）」との説明を行うよう教育する。</p> <p>例：「告知いただくことからは、告知書に記載してあります。もし、これらについて、事実を告知されなかったり、事実と違うことを告知された場合、告知義務違反としてご契約を解除することがあります。また、特に重大な告知義務違反があった場合</p>
---	--

ないことがあること（例えば、告知義務違反があった場合で、その内容が特に重大な場合に詐欺による取消しとなる場合があること）について説明を行うよう教育すること。

※ 上記「e. 正しく告知されない場合のデメリットの更なる周知」を参照。

#### ○乗換・転換時の告知義務に関する事項

お客さまに対して、乗換・転換の場合における告知義務に関する留意点等について説明を行うよう教育すること。

※ 上記「f. 転換・乗換時の告知義務の更なる周知」を参照。

#### ○無選択型・選択緩和型保険等の留意点に関する事項

お客さまに対して、無選択型・選択緩和型保険等の販売を行う際には、その留意点について説明を行うよう教育すること。

※ 上記「g. 無選択型・選択緩和型保険等の留意点の更なる周知」を参照。

等については、ご契約が取消しとなり、保険金・給付金等をお支払いできないことがあります。この場合、2年経過後にも取消しとなる場合があります。また、既にお払い込みいただいた保険料はお返しいたしません。」との説明を行うよう教育する。

#### <乗換について>

例：「現在のご契約の解約・減額を前提とした新たにご契約の場合も一般の契約と同じ告知義務があります。告知が必要な傷病歴等がある場合は、新たにご契約の引受ができなかったり、その告知をされなかったためにご契約が解除・取消しとなることもありますので、ご留意くださるようお願いいたします。」との説明を行うよう教育する。

#### <転換について>

例：「転換契約の場合も一般の契約と同じ告知義務があります。告知が必要な傷病歴等がある場合は、転換契約の引受ができなかったり、その告知をされなかったためにご契約が解除・取消しとなることもありますので、ご留意くださるようお願いいたします。」との説明を行うよう教育する。

例：「この保険は、[条件]（注）であれば、健康に不安がある方でも、告知なし [または「医師の診査なし」等] でご契約いただけるように設計された保険です。このため、保険料は、従来の保険に比べ割増しされており、健康な方であれば、医師の診査を受けることなどにより、当保険よりも保険料が割安な他の保険にお申込いただくことができます。ただし、その場合、診査結果等によりご契約いただけないこともあります。」との説明を行い、また、保障内容が制限されている場合には

<p>○告知環境の整備と告知状況のチェックに関する事項</p> <p>お客さまが正しい告知をしやすい環境を整えるための方策を講じる場合等においては、その内容に応じて、お客さまに対して適切な説明を行うよう教育すること。</p> <p>※ 上記「h. 告知環境の整備と告知状況のチェック」を参照。</p> <p>○告知サポート資料に関する事項</p> <p>告知にあたってお客さまにその留意点をより確実に認識いただくための告知サポート資料の作成・説明を行う場合においては、当該資料について適切な説明を行うよう教育すること。</p> <p>※ 上記「j. 告知サポート資料の作成・説明」を参照。</p> <p>○告知義務違反をすすめる行為の禁止に関する事項</p> <p>募集人が告知義務違反をすすめる行為は保険業法によって禁止さ</p>	<p>その具体的内容をあわせて説明するよう教育する。</p> <p>(注) 加入・引受条件等を記載する。</p> <p>例：お客さまが正しい告知をしやすい環境を整えるための方策として、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・告知関係の照会先を設定する場合で、例えば、お客さまから傷病歴等について告知すべき対象かどうかの質問を受けた場合には、募集人が回答できない質問については、お客さまから直接照会いただける窓口の連絡先をお客さまに伝える</li> <li>・告知時に告知対象有無・告知内容等についてすぐに思い出せないとの申し出を受けた場合には、即時の回答を強要せず、必要に応じて時間を置いて確認のうえ告知いただく</li> <li>・告知後に告知もれが判明した旨の申し出を受けた場合には、追加告知いただける対応を行う</li> </ul> <p>等の教育を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・記載事項の説明方法等については、例えば、上記のお客さま宛の説明例の記載を含む、告知サポート資料の説明用教材を作成して教育を行う等、できるだけ具体的に教育を行うことが望ましい。</li> <li>・告知サポート資料にて説明を受けたことを確認のうえで申込書・告知書等に署名いただく対応を行う場合には、当該資料の説明、内容を了解した旨の確認、署名（自署）のフローを示して教育を行う等、できるだけ具体的に教育を行うことが望ましい。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険法においては、募集人による告知義務違反をすすめる行為や告知妨害があった</li> </ul>
--	---

れているほか、保険法の規定も踏まえ、以下の内容を含めて教育すること。

・告知義務違反をすすめる行為とは、契約者または被保険者が保険会社に行う告知を妨害する行為で、次のような行為をいうこと。

ア) 契約者または被保険者が、保険会社に対して重要な事項について違ったことを告げるようにすすめる行為

例えば、危険職種にあたる職業の方に、加入制限があるので、制限のない他の職種を告知するようにすすめること

イ) 契約者または被保険者が、保険会社に対して重要な事実を告げるのを妨げたり、重要な事実を告げないようにすすめる行為

例えば、診査のときに診査医に傷病歴等の告知をしないようにすすめること

・告知義務違反をすすめる行為については、保険業法（第317条の2）において処罰（1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金に処し、又はこれを併科すること）の対象となることが定められていること。

・契約確認、保険金・給付金確認および告知照会先設定、申込内容等に関する契約確認等によって、告知義務違反をすすめる行為を行った場合、その事実は必ず明らかとなるものであること。

※契約確認、保険金・給付金確認については、上記「c. 契約確認・保険金給付金確認の更なる周知」を参照。

※告知照会先設定、申込内容等に関する契約確認については、上記「h. 告知環境の整備と告知状況のチェック」を参照。

場合、保険会社は、募集人による当該行為との関係性を有する解除原因事実をもって、当該保険契約の解除をすることができないことについて定められている。

※ 例えば、「お客さまに対して『告知義務違反をしても2年経過すれば解除されない』ので、正しく告知する必要はありません。』等と説明することは、お客さまの誤解を招くものであり、断じて行ってはならない。なお、このような説明を行った場合、お客さまとの間に重大なトラブルが発生し、また、お客さまからの信頼を失墜させるおそれがある。」との内容について具体的な事例等をもとにわかりやすく教育することが考えられる。

※ 例えば、「ご契約の申込後、または保険金・給付金のご請求時等の際に、申込内容等について確認すること、告知した内容に関して後日お客さまに疑問が生じた場合等には、お客さまから告知に関する照会先に直接お問合せいただくことがあること、お客さま宛に電話・訪問等をして申込内容等を確認する対応を行うこと等によって、告知義務違反をすすめる等の不適切な行為を行った場合には、その事実は必ず明らかになる。」との内容について教育することが考えられる。

・募集人が告知義務違反をすすめる行為を行った場合には、社内規程等に基づき、厳正に処分されること。

イ. 一般課程テキストおよび専門課程テキストにおいて、上記ア. の内容に準じた内容を記載することにより、募集人に対する初期段階における教育において、正しい告知を受けるための教育を行う。

### (3) 告知に関する適切な募集管理態勢を確保するための方策

#### ア. 募集人への牽制機能の強化・徹底

告知照会先の設定、申込内容等に関する契約確認、募集人へ配布する法令遵守テキスト等へ社内賞罰規定を掲載する等の方策を講じることにより、募集人が告知に関して不適切な取扱いをすることのないよう、募集人への牽制機能を強化し、徹底する。  
※告知照会先設定、申込内容等に関する契約確認については、上記「h. 告知環境の整備と告知状況のチェック」を参照。

#### イ. 募集管理部門および事務部門の連携強化

募集管理部門および事務部門（引受査定部門・支払査定部門）は、例えば、事務部門が告知義務違反や詐欺取消しの事例、募集時の問題事例について募集管理部門にフィードバックすることなどにより、課題認識を共有化し、必要な対応策を協議・実施する等、適切に連携する。

#### ウ. 適切な募集管理態勢が確保されていることの内部監査部門によ

る確認

告知に関する募集管理および事務対応が適切に行われていることについて、内部監査部門は、内部検査を適時適切に実施する等の方法により、確認を行う。

(4) 診査機関等に対する指導

生命保険会社が指定した医師等の診査機関や生命保険面接士に対しても、適切な告知受領・補助が行われるよう、継続的に指導を行う。

## 1. 団体保険における取扱いについて

団体保険についても、告知義務違反による解除等、正しく告知をされないことにより保険金等のお支払いができないことがあることについて認識いただくことが必要であるため、被保険者となるお客さまから正しい告知をしていただくための対応が必要と考える。その対応にあたっては、告知義務違反の解除期間が個人保険と異なる場合があること、契約者である団体が一括して告知を取扱うことがあること、被保険者となるお客さまから直接告知を頂かない場合があること等の団体保険の特性を踏まえ、商品特性に応じて当ガイドラインに準じた対応策を講じていく必要がある。とりわけ、告知いただく際に契約者である団体が被保険者となるお客さま（ローン債務者）と相対することになる団体信用生命保険については、ローン申込と同時に加入申込手続きを行ない、万一の場合には保険金がローン債務の返済に充当されるという商品性を鑑み、以下の対応に特に留意する必要がある。

(1) 告知書手交時に被保険者となるお客さま（ローン債務者）に告知に関する重要事項が伝わるように生命保険会社として次のような方策を講じることが考えられる。

○契約者である団体（金融機関・信用保証会社等）に対し、被保険者となるお客さま（ローン債務者）と相対することになる担当者向けの正しい告知の取扱いに関する書面等を作成し、配布すること等により周知徹底を図る。

・担当者向け書面については、実効性を高めるべく、契約概

団体信用生命保険については、一般に住宅取得に必要とされていることから、告知書による告知情報の他、必要に応じ、被保険者となるお客さま（ローン債務者）から詳細情報の提供を受け、査定を行う等の対応を講じることが考えられる。また、最新の医学的情報の収集、加入査定への活用に努めることが望ましい。



要・注意喚起情報や申込書兼告知書とセットすることにより、加入申込み手続き時に担当者が確認できるようにすることが望ましい。

- ・契約概要・注意喚起情報や申込書兼告知書とセットできない場合は、契約者である団体に対し、担当者向け書面の担当者への配布状況等、正しい告知の取扱い状況について生命保険会社から適宜確認の実施に努める。

○被保険者となるお客さま（ローン債務者）に対し、告知に関する重要事項を正しくご理解いただくための書面による手当を行なう。正しくご理解いただいたかどうかの確認手段としては、告知書等に告知に関する重要事項の理解についてのチェック欄を設けることが考えられる。

(2) 被保険者となるお客さま（ローン債務者）に認識いただくべきと思われる告知に関する重要事項は、次の内容が考えられる。

○契約者である団体には告知受領権がないこと。

○告知義務違反により保険金のお支払いができない場合には、債務が残ること。

- 借り換え融資の場合、以下の事項に留意する必要があること。
- ・あらためて保険契約に加入することになるため、借り換え前に加入していた保険契約からの継続保障はないこと。
  - ・新規融資に伴うご加入と同様に告知義務があること。
  - ・告知が必要な傷病歴等がある場合は、新たなご加入の引受ができなかったり、その告知をされなかったために解除となり保険金の支払ができないことがあること。

#### <告知書>

○健康状態等のご記入に際し、もし事実をご記入にならなかつたり、ご記入いただいた内容が事実と違っていた場合には、告知義務違反となりご契約が解除され保険金のお支払いができずに債務が残ることがあります。

○借り換え融資の場合は、以下の事項にご留意ください。

- ・あらためて団体信用生命保険契約にご加入いただくこととなりますので、借り換え日または生命保険会社にご加入を承諾した日のいずれか遅い方が新たな保障開始日となります。このため、借り換え前にご加入いただいていた団体信用生命保険契約からの継続的な保障はいたしませんので十分ご注意ください。

<p>(3) 被保険者となるお客さま（ローン債務者）から告知に関して直接照会いただけるよう照会先窓口を設定し、告知書等に記載すること等により連絡先(電話番号)の周知を図るとともに、照会に確実に対応できる体制を整備することが考えられる。</p> <p>等</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・新規融資に伴うご加入と同様に告知義務があります。</li><li>・告知が必要な傷病歴等がある場合は、新たなご加入の引受ができなかったり、その告知をされなかったために解除となり保険金の支払ができないことがあります。</li></ul>
--	--

以 上