

注意喚起情報作成ガイドライン

「注意喚起情報作成ガイドライン」は、保険会社向けの総合的な監督指針（以下、監督指針という。）の改正に伴い規定された注意喚起情報を記載した書面（以下、「注意喚起情報」という。）を作成する際の参考の用に供するために策定したものであり、加えて、注意喚起情報に関する監督指針の記載内容以外にも、適切に保険金等をお支払いする観点から、請求時の留意点等、注意喚起することが考えられる事項について記載したものである。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、関連法令等に則り、本ガイドラインの内容も参考にしつつ、商品の特性や販売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、保険業法等や監督指針等の趣旨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。

令和3年12月23日
生命保険協会

制定 平成 18 年 3 月 7 日
改正 平成 19 年 6 月 13 日
改正 平成 19 年 9 月 11 日
改正 平成 20 年 7 月 1 日
改正 平成 21 年 7 月 13 日
改正 平成 22 年 9 月 22 日
改正 平成 23 年 6 月 22 日
改正 平成 23 年 10 月 24 日
改正 平成 23 年 12 月 22 日
改正 平成 25 年 6 月 20 日
改正 平成 26 年 4 月 1 日
改正 平成 28 年 2 月 16 日
改正 令和 3 年 3 月 10 日
改正 令和 3 年 12 月 23 日

目 次

1. 本ガイドライン策定の目的、「注意喚起情報」作成方針
2. 記載媒体
3. 必要記載事項
4. 団体保険（団体年金保険を含む）
 - a. 団体保険の保険契約者である団体に対する募集時
 - b. 団体保険の被保険者となり得る構成員に対する加入勧奨時

ガイドライン	記載例
<p>1. <u>本ガイドライン策定の目的、「注意喚起情報」作成方針</u></p> <p>保険商品が多様化・複雑化している状況を踏まえ、契約内容などにおいて保険会社から消費者に注意喚起すべき情報を記載した媒体として、監督指針において定められている「注意喚起情報」の作成方針を定めるとともに、記載事項や記載例等、作成する際の参考を供するために本ガイドラインを策定する。注意喚起情報に関する監督指針の記載内容に加え、適切に保険金等をお支払いする観点から、請求時の留意点等、注意喚起することが考えられる事項を記載する。</p> <p>※保険業法第300条の2に規定される「特定保険契約」については、生命保険協会「契約締結前交付書面作成ガイドライン」（平成19年9月制定）を参照する。</p> <p>※表示方法については、生命保険協会「生命保険商品に関する適正表示ガイドライン」（平成15年10月制定）を参考にする。</p> <p>《「注意喚起情報」作成方針》</p> <p>「注意喚起情報」の作成に際しては、保険商品を提案する際に利用する各募集文書の役割（注1）を踏まえ、注意喚起情報が、顧客が契約にあたって特に注意すべき情報・事項であるということに鑑み、消費者が理解しようとする意欲を失わない程度の情報量に絞り込む（注2）とともに、消費者が読みやすく、わかりやすい記載となるよう工夫する。（注3）</p> <p>また、消費者等の意見を踏まえ、適宜、内容の見直しを行うよう努力する。</p>	

ガイドライン

記載例

(注1)

書面	役割
パンフレット等	商品提案の初期段階で、モデル例などを用いて当該商品の仕組みや特徴・魅力等について訴求する書面。
「契約概要」	顧客が保険商品の内容を理解するために特に説明すべき必要な情報・事項を記載した書面。(保障設計書を兼ねる場合もある。) 商品の具体的な契約内容や契約条件等を説明するに際して利用する書面。
「注意喚起情報」	顧客が契約にあたって特に注意すべき情報・事項を記載した書面。 申し込みにあたっての注意喚起(警告)に際して利用する書面。
「ご契約のしおり」	保険約款の重要部分を平明に解説し、かつ、ご契約についての大切な事項や必要な保険の知識等、契約締結にあたって知っていただきたい事項について、顧客が容易に理解できるよう図表等を用いながらわかりやすく記載した書面。 契約時だけでなく、契約継続中における保険事故の発生時において、担保内容や請求方法を顧客自ら事後的に確認することもできる書面。

(注2) 「ご契約のしおり・約款」等を事前交付している商品にあっては、契約概要を記載した書面(本ガイドラインにおいて、「契約概要」という。)や「注意喚起情報」について、情報の補足が必要な場合には、具体的な参

ガイドライン	記載例
<p>照先を明示したうえで、当該書面をご参照いただく。</p> <p>(注3) 新特約の発売等により記載事項の追加を検討する際であっても、過度な情報量とならないよう、募集文書の役割に沿った必要不可欠な情報・事項に絞り込まれているかといった原則に立ち返り、記載内容を精査する必要がある点に留意する。</p> <p>(注4) (注1) で示す各募集文書の名称および役割は、「契約概要」「注意喚起情報」の情報量の絞り込みにあたり各募集文書の一般的な位置づけを整理したものであり、各社におけるパンフレット等の名称・役割に応じて「契約概要」「注意喚起情報」間の役割の明確化を図ることが望ましい。</p>	
<p><u>2. 記載媒体</u></p> <p>注意喚起情報は、書面または電磁的記録に記載するものとする。</p> <p>○インターネットや電話など書面による契約締結を行わない販売形態においても消費者が明確に注意喚起情報を確認できる措置を講じ、また書面で保存できる状態にする。</p>	
<p><u>3. 必要記載事項</u></p> <p>「注意喚起情報」に記載すべき主な事項として、以下のものがある。</p>	<p>※以下、記載例としている内容については、あくまで例示であり、その内容に限定されるものではない。必要記載事項の趣旨に鑑み、記載例を参考としながら各社の判断において適正な記載に努めることが望ましい。</p>

ガイ ド ラ イ ン	記 載 例
<p>(1) 当該書面が「注意喚起情報」であること</p> <p>○当該書面が「注意喚起情報」であり、保険に加入する際に知っておく必要がある特に重要な事項を記載した書面である旨</p> <p>※契約概要と注意喚起情報について、同一媒体を用いて一体で記載する場合には、冒頭タイトル部分等に、当該書面が契約情報を記載した書面である旨を記載することで足りる。</p> <p>○契約に際しては、「ご契約のしおり・約款」を参照する旨</p> <p>(2) 保険契約の申込みの撤回等に関する事項（クーリング・オフ）</p> <p>○制度の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象期間 ・申し出方法 	<ul style="list-style-type: none"> ・この「注意喚起情報」は、ご契約の申込みに際して特にご注意いただきたい事項を記載しています。ご契約前に必ずお読みいただき、内容をご確認・ご了解のうえ、お申込みいただきますようお願い致します。 ・この「注意喚起情報」のほか、お支払事由および制限事項の詳細やご契約の内容に関する事項は、「ご契約のしおり・約款」に記載しておりますのでご確認ください。 ・申込書を記入していただいた日、またはクーリング・オフに関する書面または電磁的記録をお受取りいただいた日（注1）の、いずれか遅い日からその日を含めて●日以内であれば、書面または電磁的記録（注2）によりお申込みの撤回または保険契約の解除をすることができます。この場合、お申込みいただいた金額をお返しいたします。 ※（注1）クーリング・オフに関する記載が、保険料領収と同時に手交する「第1回保険料領収証」、「ご契約のしおり、定款・約款」に記載されている場合には、それぞれ、第1回保険料をお払込みいただいた日、「ご契約のしおり、定款・約款」の交付日等、実務に即した記載も考えられる。 ※（注2）主たる窓口を記載することも可能（例：当社では、電磁的記録による申出の主たる窓口として、〇〇〇を設定しております。）。

ガイドライン	記載例
<p>○適用除外</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定した医師の診査が終了した時 ・ 法人契約（その他適用のない商品分野） ・ 保険会社・代理店等の営業所等で申込みをした場合（ただし、あらかじめ日を通知のうえ訪問し、かつ、事前通知あるいは訪問の際に、保険契約の申込みが訪問目的である旨を明らかにして、当該営業所等で当該保険契約の申込みをした場合に限る。） ・ 自ら指定した場所（保険会社・代理店等の営業所等および自宅を除く）において保険契約の申込みをした場合 ・ 保険会社等の預金または貯金の口座への振込みにより保険料・保険料充当金の払込みを行った場合（ただし、当該保険契約の相手方である保険会社、保険募集を行った代理店等に振込みを依頼（ＡＴＭ等の機器使用による依頼の場合を含む。）して、振込みを行った場合を除く） 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社が指定する医師による診査の後や、ご契約者が法人の場合は、ご契約のお申込みの撤回やご契約の解除はできません。 ・ お客様が、保険会社・代理店等に対し、あらかじめ日を通知されたうえで訪問され、かつ、事前の通知あるいは訪問の際に、訪問目的が保険契約のお申込みをされるためのものであることを明らかにされて、当該営業所等で当該保険契約のお申込みをされた場合に限っては、保険契約のお申込みの撤回や保険契約の解除はできません。 ・ お客様ご自身が指定された場所（保険会社・代理店等の営業所等およびご自宅を除く）でお申込みをされた場合は、保険契約のお申込みの撤回や保険契約の解除はできません。 （保険会社・代理店等の営業所等やご自宅でお申込みをされた場合は、保険契約のお申込みの撤回や保険契約の解除ができますことにご留意下さい。ただし、お客様が、保険会社・代理店等に対し、あらかじめ日を通知されたうえで訪問され、かつ、事前の通知あるいは訪問の際に、訪問目的が保険契約のお申込みをされるためのものであることを明らかにされて、当該営業所等で当該保険契約のお申込みをされた場合に限っては、保険契約のお申込みの撤回や保険契約の解除はできません。） ・ お客様が、保険会社等の預金または貯金の口座に保険料（保険料充当金を含みます。以下同じ）をお振込みいただいた場合、お客様が十分ご検討のうえ、お申込みをされるとともに保険料を送金されたものとみなし、保険料送金後は保険契約のお申込みの撤回や保険契約の解除はできません。 （ただし、当該保険契約の相手方である保険会社、保険募集を行った代理店等に振込みを依頼（ＡＴＭ等の機器使用による依頼の場合を含みます。）されて、振込みを行われた場合は、保険契約のお申込みの撤回や保険契約の解除ができますことにご留意下さい。）

ガイドライン	記載例
<p>(3) 告知義務</p> <p>※本項目に関する内容・文言については、生命保険協会「正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン」(平成17年6月30日制定)を参考にする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○告知の重要性 ○告知受領権 ○契約確認・保険金給付金確認 ○傷病歴等がある方でも引受可能なケースがあること ○正しく告知されない場合のデメリット ○乗換・転換時の告知義務 ○無選択型・選択緩和型保険等の留意点 <p>(注) 危険増加によって保険料を増額しても保険契約が継続できない(保険期間の途中で終了する)場合がある旨の約款の定めがあるときはそれがどのような場合であるか記載すること</p> <p>(4) 責任開始期</p> <ul style="list-style-type: none"> ○保険者の承諾(生命保険募集人の権限)・申込・告知・入金との関係 <p>(5) 保険金等が支払われない場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ○契約(責任開始)前事故・発病 	<ul style="list-style-type: none"> ・お申込みいただいたご契約を当社が承諾した場合には、告知と第1回保険料相当額のお払込みがともに完了したときから、当社にご契約上の責任を負います。 ・生命保険募集人は、お客様と当社の保険契約締結の媒介を行う者で、保険契約締結の代理権はありません。従いまして、保険契約は、お客様からの保険契約のお申込みに対して当社が承諾したときに有効に成立します。 ・次のような場合には、保険金・給付金をお支払いできないことがあります。 <ul style="list-style-type: none"> －責任開始期前の疾病や不慮の事故を原因とする場合

ガイドライン	記載例
<p>※本項目に関する内容・文言については、生命保険協会「保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン」（平成18年1月27日制定）を参考にする。</p> <p>○告知義務違反解除</p> <p>○重大事由解除</p> <p>○失効中の保険事故</p> <p>○詐欺取消し・不法取得目的無効</p> <p>○その他の事由</p> <p>（6）保険料の払込猶予期間、契約の失効、復活等に関する事項</p> <p>○払込期日と猶予期間</p> <p>○猶予期間経過による失効および自動振替貸付</p>	<p>※告知義務との関係についても、各社の商品・取扱いに応じ、分かりやすい記載を行う。（例：なお、約款に特に定めがない限り、その傷病や不慮の事故等について告知いただいた場合でもお支払いの対象にはなりません。ご契約に特別条件が適用されている場合でも同様です。）</p> <p>－告知していただいた内容が事実と相違し、ご契約または特約が告知義務違反により解除となったか、または詐欺により取消しとなった場合</p> <p>－保険金・給付金などを詐取する目的で事故を起こしたときや、保険契約者、被保険者または保険金受取人が、暴力団関係者、その他の反社会的勢力に該当すると認められたときなど重大事由によりご契約または特約が解除された場合</p> <p>－保険料のお払込みがなく、ご契約が失効した場合</p> <p>－保険契約について詐欺によりご契約が取消しとなった場合や、保険金・給付金などの不法取得目的があつてご契約が無効になった場合</p> <p>－保険金・給付金などの免責事由に該当した場合（例：責任開始日から●年以内における被保険者の自殺による死亡、受取人等の故意または重大な過失による支払事由該当など）</p> <p>・保険料は払込期月（保険料をお払込みいただく月）内にお払込みください。払込期月内にお払込みの都合がつかない場合のために、払込猶予期間を設けています。</p> <p>・払込猶予期間内にお払込みがないと、ご契約は失効します。ただし、保険料の自動振替貸付が可能な場合には、あらかじめお申し出がない限り、当社が自動的に保険料をお立替えし、ご契約を有効に継続させます。この場合、所定の利率で利息がかかります。（複利計算）</p> <p>・いったん失効したご契約でも、失効後●年以内であれば、ご契約の復活を</p>

ガイドライン	記載例
<p>○復活に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・復活可能期間、復活の手続き、責任開始期 <p>(7) 解約と解約返戻金</p> <p>○解約返戻金があっても多くの場合、払込保険料の合計額よりも少ない金額となること</p> <p>○解約返戻金は保険種類等によって異なり、無いこともある旨</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険種類・契約年齢・性別・契約年数・市場金利等によって解約返戻金額が異なること ・解約返戻金がない場合もあること <p>○解約控除がある場合において、一定期間、解約控除を適用しない期間がある場合はその期間</p> <p>(8) 生命保険契約者保護機構に関する事項</p> <p>○生命保険契約者保護機構に加入している場合にはその旨と、生命保険契約者保護機構の概要</p> <p>(9) 手続実施基本契約の相手方となる指定ADR機関の商号または名称 ※指定ADR機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争</p>	<p>申込むことができます。ただし、健康状態などによっては、復活できない場合があります。復活の手続き、責任開始期等の詳細は「ご契約のしおり」(具体的な参照先)をご覧ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お払込みいただいた保険料は預貯金とは異なり、一部は保険金のお支払い、ご契約の締結や維持に必要な経費に充てられます。したがって解約されますと、解約返戻金は多くの場合、払込保険料の合計額よりも少ない金額となります。 ・解約返戻金は、保険の種類・ご契約年齢・性別・経過年数などによっても異なりますが、特に、ご契約後短期間で解約されたときの解約返戻金はまったくないか、あってもごくわずかです。 ・解約返戻金は、解約返戻金計算基準日の市場金利により増減することがあります。 ・契約日から起算して●日以内に解約した場合は、解約控除は適用しません。 ・当社は、生命保険契約者保護機構に加入しています。生命保険契約者保護機構の会員である生命保険会社が経営破綻に陥った場合、生命保険契約者保護機構により、保険契約者保護の措置が図られることがありますが、この場合にも、ご契約時の保険金額、年金額、給付金額等が削減されることがあります。

ガイドライン	記載例
<p>解決措置の内容。</p> <p>○（一社）生命保険協会の「生命保険相談所」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 手続実施基本契約の相手方となる指定紛争解決機関が存在し、（一社）生命保険協会と手続実施基本契約を締結している場合 <p>・ 指定紛争解決機関が存在しない場合</p> <p>※ 苦情処理措置及び紛争解決措置の内容を記載する。</p> <p>（10）特に法令等で注意喚起することとされている事項</p> <p>※ 本項目に掲げる事項のうち、特定の商品分野に限定される内容について、保険業法等および監督指針を踏まえ、商品分野に応じて記載する。</p> <p>○ 相互会社の社員の権利義務に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 総代会制度の仕組みや少数社員権等の社員としての権利義務に関する内容 <p>○ 信用リスク</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険会社の業務または財産の状況の変化によって、保険金額が削 	<ul style="list-style-type: none"> ・ この商品に係る指定紛争解決機関は（一社）生命保険協会です。 ・ （一社）生命保険協会の「生命保険相談所」では、電話・文書（電子メール・FAXは不可）・来訪により生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情をお受けしております。また、全国各地に「連絡所」を設置し、電話にてお受けしております。 (ホームページアドレス ; http://www.seiho.or.jp/) ・ なお、生命保険相談所が苦情の申出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として1ヶ月を経過しても、契約者等と生命保険会社との間で解決が見つからない場合については、指定紛争解決機関として、生命保険相談所内に裁定審査会を設け、契約者等の正当な利益の保護を図っております。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 当社は、保険業法に基づき、意思決定機関として「総代会」を設置しています。社員の権利には、社員の代表たる総代を選出する社員投票の権利などがあります。 ・ 保険会社の業務または財産の状況の変化により、ご契約時にお約束した保険金額、年金額、給付金額等が削減されることがあります。

ガイドライン	記載例
<p>減される場合があること</p> <p>○契約転換制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 予定利率の変動によっては保険料が引き上げとなる場合があること等 <p>※「注意喚起情報」に本項目の概要および代表的な事例を記載し、本項目に関連する詳細な事項を「契約概要」等に記載する場合には、「注意喚起情報」に「契約概要」等を参照する旨を記載するとともに、「契約概要」等においても当該項目が注意を要する重要な情報である旨を顧客が理解できるようにわかりやすく記載する。</p> <p>○乗換え</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 解約返戻金がお払込保険料の合計額より少なくなる場合があること等 <p>※「注意喚起情報」に本項目の概要および代表的な事例を記載し、本項目に関連する詳細な事項を「契約概要」等に記載する場合には、「注意喚起情報」に「契約概要」等を参照する旨を記載するとともに、「契約概要」等においても当該項目が注意を要する重要な情報である旨を顧客が理解できるようにわかりやすく記載する。</p> <p>(11) その他</p> <p>○引受保険会社の苦情・相談窓口とその電話番号 等</p> <p>(12) 注意喚起情報に関する監督指針の記載内容に加え、適切に保険金等をお支払いする観点から、注意喚起することが考えられる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約転換制度は現在の契約を解約することなく新しい保障内容に変更できる制度です。契約転換制度により保険料計算に用いる予定利率が引き下げられる場合があります。予定利率が引き下げられた場合、保険種類によっては、保険料が引上げとなる場合がありますのでご注意ください。 ・ 詳細は「契約概要」（具体的な参照先）をご覧ください。 ※「契約概要」の該当部分においては、「ご注意ください!」「この項目は注意を要する重要な事項です」等の記載を行う。 ・ 現在ご契約の保険契約の解約、減額を前提に、新たな保険契約のお申込みをご検討される場合には、多くの場合、解約返戻金は、お払込保険料の合計額より少ない金額となります。 ・ 詳細は「契約概要」（具体的な参照先）をご覧ください。 ※「契約概要」の該当部分においては、「ご注意ください!」「この項目は注意を要する重要な事項です」等の記載を行う。 ・ 生命保険のお手続きやご契約に関する苦情・相談につきましては、●●コールセンターへご連絡ください。TELXX-XXXX-XXXX ・ お客様からのご請求に応じて、保険金・給付金などのお支払いを行う必要

ガイドライン	記載例
<p>○保険金・給付金などの支払いに関する手続き等の留意事項</p> <p>○複数の保険金・給付金などの支払事由に該当する可能性がある場合は、その旨</p> <p>○代理請求制度(指定代理請求特約等)がある場合の留意事項</p>	<p>がありますので、保険金・給付金などのお支払事由が生じた場合だけでなく、支払可能性があると思われる場合や、ご不明な点が生じた場合等についても、すみやかに当社の担当者、もよりの営業所、支社または本社のコールセンターにご連絡ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お支払事由が発生する事象、ご請求手続き、保険金・給付金などをお支払いする場合またはお支払いできない場合については、「ご契約のしおり・約款」・ホームページ・ご請求手続き等に関するガイドブック(注)にも記載しておりますので、併せてご確認ください。 (※(注)については、各社の実務に即した記載とする。) ・当社からのお手続きに関するお知らせ等、重要なご案内ができないおそれがありますので、ご契約者のご住所などを変更された場合には、必ずご連絡ください。 ・保険金・給付金などのお支払事由が生じた場合、ご加入のご契約内容によっては、複数の保険金・給付金などのお支払事由に該当することがありますので、ご不明な点がある場合等にはご連絡ください。 ・被保険者が受取人となる保険金・給付金などについて、受取人がご請求できない特別の事情がある場合、ご契約者が被保険者の同意を得てあらかじめ指定した指定代理請求人がご請求することができます。(詳しくは「ご契約のしおり・約款」でご確認ください。) ・指定代理請求人に対し、お支払事由および代理請求できる旨、お伝えください。
<p>4. <u>団体保険(団体年金保険を含む)</u></p> <p>4-a. <u>団体保険の保険契約者である団体に対する募集時</u> <u>保険会社又は保険募集人が保険契約者である団体に対して情報の提供を行う</u></p>	

ガイドライン	記載例
<p>場合は、本ガイドライン「1. ～3」に則って作成した「注意喚起情報」を用いるだけでなく、保険契約者の理解に資する場合には、保険契約の種類及び性質等に応じて、ご契約のしおり、重要事項説明書、約款等を用いることも認められる。</p> <p>4－b. <u>団体保険の被保険者となり得る構成員に対する加入勧奨時</u></p> <p>保険業法施行規則第227条の2第2項に該当しない団体保険について、保険会社又は保険募集人が被保険者となり得る構成員に対して情報の提供を行う場合は、本ガイドライン「1. ～3. 」に則って作成した「注意喚起情報」を用いる。</p> <p>なお、カード会社や金融機関等が契約者となり、その会員や預金者等が被保険者となる団体においては、当該被保険者のクレジットカードや預金口座の解約等により保障（補償）が喪失する場合には、その旨を「注意喚起情報」に記載し、被保険者に適切に説明する体制を整備する。</p> <p>一方、保険業法施行規則第227条の2第2項に該当する団体保険について、保険契約者である団体が被保険者となり得る構成員に対して加入勧奨を行う場合は、本ガイドライン「3. 」に準じて、保険会社又は保険募集人が顧客に対して行うのと同程度の情報の提供が適切に行われることを確保するための措置を講じる。</p> <p>※保険契約者である団体が被保険者となり得る構成員に加入勧奨用パンフレット等を配布する場合は、「正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン」等を参考にして、その加入勧奨用パンフレット等への記載を行うこと等により、保険会社又は保険募集人が行う説明と同程度の説明を確保する。</p>	

以 上