

高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン

本ガイドラインは、会員各社が高齢者顧客の保険加入時、契約継続時、手続発生時・手続時等における適切な対応を行うための参考の用に供するため、高齢者顧客の保護に係る留意点やサービスの充実の視点等についてまとめたものである。本ガイドラインは拘束力を有するものではないが、会員各社においては、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や各社の取組状況等も参考としつつ、高齢者向けのサービス向上に向けた態勢を構築し運営することが望ましい。

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、高齢者向けの生命保険サービスを適切に行う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。

令和3年3月24日

生命保険協会

制定 平成26年10月24日

改正 令和元年5月27日

改正 令和3年3月24日

目次

| | |
|--|---|
| I. 総論..... | 1 |
| 1. 本ガイドライン策定の目的 | 1 |
| 2. 高齢者に関する基本的考え方 | 2 |
| 3. 高齢者向けサービスに係る留意点 | 2 |
| II. 各論（各局面における高齢者向けの適切でわかりやすい対応）..... | 4 |
| 1. 加入時の対応 | 4 |
| （1）高齢者の特性等に配慮したきめ細かな取組みおよびトラブルの未然防止・早期発見に資する取組み..... | 4 |
| （2）特定保険契約募集時の留意事項..... | 5 |
| （3）対面以外の方法による募集時の留意事項..... | 6 |
| 2. 契約継続時の対応..... | 6 |
| （1）契約内容・支払手続内容を周知するための取組み..... | 6 |
| （2）手続不能・長期化を未然に防止するための取組み..... | 7 |
| 3. 手続発生時・手続時の対応 | 7 |
| 4. 企業保険（団体保険・企業年金保険） | 8 |

I. 総論

1. 本ガイドライン策定の目的

生命保険の意義は、適切に保障を提供することであり、保険金・給付金等の確実・迅速なお支払いは生命保険会社の最も基本的かつ重要な機能である。また、生命保険商品には「契約期間の長期性」といった特徴があることから、生命保険会社は、保険金等のお支払時のみならず、ご加入時からご請求に至るまで、ご契約期間中を通じてお客さまをしっかりとフォローし、万全のお客さまフォロー態勢を整えていくことが重要となっている。

かかる認識のもと、生命保険会社各社は、お客さまへのわかりやすく丁寧な対応、適切なサービスの提供に取り組むとともに、社会保障を補完する社会的責任を果たすべく、社会構造・環境の変化や、それに伴う生命保険商品・サービスに対するお客さまニーズの変化に対応してきた。

特に、国内の社会構造・環境の変化においては、少子化とともに、高齢化が顕著となってきており、未曾有の速度で進展している。既に高齢化率（65歳以上人口の総人口に占める割合）は2017年に27.7%と過去最高となり、2065年には38.4%に達すると予測されている。生命保険においても保険契約者の高齢化が進行しており、業界全体における個人保険の新契約件数（転換後契約を除く）の60歳以上の比率は、2007年度の12.0%から2017年度には20.0%と上昇傾向にあり、医療・介護、貯蓄・年金等の商品を中心に高齢者の加入契約も増えている。また、高齢化に伴い、保険金・給付金、満期保険金・年金等の支払件数が増加していくことが見込まれている。

こうした超高齢社会が進展している状況下、生命保険協会は、高齢者に関する事項も含め、お客さまを支える態勢をさらに整えていくべく、消費者行政・団体との「生命保険意見交換会」を定期的で開催して寄せられた数多くのご意見・ご要望を集約して加盟各社の経営改善に活かしてきている。この他、2006年には、協会内に「消費者の声」事務局を設置し、2008年度には、会員各社の「新契約」、「収納」、「保全」、「保険金・給付金」の各局面における高齢者対応に関する取組事例を共有化し、消費者の声を会員各社の経営へ資するよう取組みを進めてきた。さらに、2011年3月に発生した東日本大震災への対応において、安否確認活動や保険金・給付金の請求勧奨活動等を通じ、ご契約の維持・継続や保全・請求といった手続きに支障が生じるケースへの対応、その中でも特に高齢者に配慮した対応の重要性をあらためて認識した。

以上のような取組み・認識を踏まえ、生命保険協会は、2013年6月に、加入時、加入後のお客さまの契約管理時、保険金等のお受取時の各局面における高齢者対応に関する課題を整理し、高齢者の特性に配慮した会員各社の取組みをまとめた「超高齢社会における生命保険サービスについて～高齢者対応の向上～」を公表、2014年3月に、高齢者の方に特に知っていただきたい情報や留意点等を取りまとめた情報冊子「今だから聞きたい！生命保険 便利帳」を発刊し、全国の消費生活センター等に提供する等、業界全体で高齢者向けのサービスを向上させる取組みを進めている。

また、2014年2月には、高齢者に対するより丁寧な対応といった観点も踏まえた「保険会社向けの総合的な監督指針」が改正され、高齢者や商品の特性等を勘案した適正な保険募集方法、募集内容の記録・保存、契約締結後のフォローアップ等の留意点が示されるなど、官民ともに高齢者向けのサービス向上の重要性を高めてきている。

さらに、2017年12月には国民生活センターより「保険商品の銀行窓口販売の全面解禁から10年を迎えて - 新たに外貨建て保険のトラブルも -」の公表による情報提供を受けて、会員各社の取組みを後押しする観点から、更なる取組みの検討の参考とするため、会員各社にて受け付けた苦情を収集している。特に高齢者に着目した分析結果をもとに監督官庁や各関係業界団体等との対話を行っている。

本ガイドラインは、高齢化といった社会構造・環境の変化への対応、それに伴う高齢者向けの生命保険サービス向上の重要性の高まりを踏まえ、「生命保険加入時」、「契約継続時」、「手続発生時・手続時」のそれぞれの場面において、高齢者向けの適切でわかりやすい対応をしていくための基本的考え方、留意点を整理するものであり、会員各社が、本ガイドラインならびに各社の取組事例等を参考にしながら、自らのPDCAの取組みにおいて、高齢者向けのサービス向上に向けた一段の態勢整備、継続的な取組みにつなげていくことを目的とするものである。

2. 高齢者に関する基本的考え方

一般的には、高齢になるにつれ、「身体面」および「精神面」において老化に伴う体調の変化が生ずる。「身体面」の変化としては、筋肉・骨の脆弱化による運動機能の低下や視力・聴力の低下といった感覚機能の低下、「精神面」の変化としては、認知能力の低下をはじめとした知的機能の衰え等があげられる。

こうした体調面の変化に加えて、少子化の進展、核家族の増加が進む中で、定年退職等による職業からの引退、子の独立、配偶者との死別等といった本人・ご家族のライフステージの変化により、一人暮らしへの移行または介護施設への入居や入院に伴う転居等、高齢者を取り巻く家庭環境や生活環境の変化も生じている。

生命保険会社は、こうした「高齢者の体調」、「家庭・生活環境の変化」を踏まえ、高齢者向けの適切なサービスを行っていく必要がある。

3. 高齢者向けサービスに係る留意点

生命保険の「商品」は、契約期間が長期（長期間または終身等）となる特徴があることから、契約加入時は若くても、契約を継続いただく中で、ご契約者等が高齢化していくケースが発生する。加えて、超高齢社会の進展やさまざまなお客さまニーズへ対応すべく、生命保険の「商品」についても加入年齢範囲の拡大や死亡保障、年金、医療、介護保障等の保障内容の多様化、変額年金や外貨建て保険といった市場リスクを有する「特定保険契約」

の普及も進んでいる。このため、特に特定保険契約については、市場リスクが存在することを正しく理解していただくため、高齢者にはより配慮した募集を行う必要がある。また、生命保険の「手続き」については、例えば被保険者による給付金請求や保険金受取人による死亡保険金請求のように、手続内容によってはご契約者本人以外が請求権者となることがあり、ご契約時に高齢の親等を受取人とする場合や、受取人が加齢により高齢化していくことにも配慮をしていく必要がある。

生命保険会社は、こうした「商品」と「手続き」における特徴からも、ご加入時、ご加入後のお客さまフォロー、保険金等のお支払管理の局面において、契約者をはじめとする請求権者の「年齢」等、加齢に伴う状況への適切でわかりやすい対応を行うとともに、社内規則等で高齢者の定義（注）を定め、加入後も「体調の変化」や「家庭・生活環境の変化」を経ていくことに配慮し、長期間にわたるお客さま対応をさらに充実させていくことが重要である。

（注）高齢者の特性のほか、高齢者との取引実態や苦情発生状況等を踏まえて定めることとする。例えば、高齢者や保険商品の特性、自社における年齢別の販売件数・苦情件数等を勘案し、必要に応じ、年齢区分を別途設定して取組みを実施するなどの柔軟な対応も考えられる。

Ⅱ. 各論（各局面における高齢者向けの適切でわかりやすい対応）

1. 加入時の対応

（1）高齢者の特性等に配慮したきめ細かな取組みおよびトラブルの未然防止・早期発見に資する取組み

① 高齢者に対する保険商品の提案や重要事項等の説明に際しては、加齢に伴う認知能力等の低下に配慮し、適切かつ十分な説明を行うことが重要である。そのため、監督指針の趣旨を踏まえ、社内規則等に保険募集における高齢者の定義を規定するとともに、高齢者の特性や提案する商品の特性等に配慮したきめ細かな取組みやトラブルの未然防止・早期発見に資する取組みを行っていく必要がある。

その際の取組み例としては、以下の a～d が考えられる。会員各社においては、それぞれの募集管理態勢や販売チャネルあるいは商品特性等に応じ、これらの取組みの組み合わせや会員各社独自の手法により、高齢者に対して適切かつ十分な説明がなされる態勢を整備することが望ましい。

a. 親族等の同席

保険募集時に高齢者およびその親族等の同席者に対して、商品内容の説明等を実施する。

※同席者については、商品内容に対する理解の促進に加え、保険金・給付金請求時のスムーズな手続きの観点から、当該契約の指定代理請求人や死亡保険金受取人、高齢者の子等が望ましいが、高齢者の生活環境等を踏まえた柔軟な対応を妨げるものではない。

b. 複数の募集人による保険募集

2名以上の募集人により訪問等のうえ、商品内容の説明等を実施する。説明者ではない募集人が、高齢者の言動や態度を観察し、商品内容の理解度を確認する等の丁寧な対応が望まれる。

c. 複数回の保険募集機会の設定

高齢者に対して、商品内容等に関して自身の意向に沿った内容であるかを検討する機会を確保する観点から、契約締結までに複数回の募集機会を設ける。

d. 高齢者の意向に沿った商品内容等であることの確認

保険募集を行った者以外の者が保険契約申込の受付後に高齢者に電話等を行い、高齢者の意向に沿った商品内容であることをあらためて確認する。

また、加齢に伴う認知能力の低下といった高齢者の特性や、提案する商品の特性等を勘案したうえで、保険募集内容の記録・保存や契約締結後に契約内容に係るフォローアップを行うといった取組みを行っていくことが望ましい。

② 高齢者に対する「契約概要」「注意喚起情報」の交付は、加齢に伴う認知能力等の低下に配慮し、適切な手段により行うことが重要である。

(2) 特定保険契約募集時の留意事項

高齢者に対し市場リスクを有する「特定保険契約」を販売する際には、親族等からの申出を含め、他の商品よりもトラブルが発生する可能性が高いことに鑑み、トラブルを防止する観点から、以下の取組みを社内規則等に定める必要がある。さらに、対応内容を記録・保存することが望ましい。

- ① 高齢者に加え親族等（※1）の理解を得ることを目的として、上記 a および c の取組みを行うことを原則とする。また、商品への理解促進の観点から、同席する親族等は原則 70 歳未満とする。
 - a. 親族等の同席（原則 70 歳未満）
 - c. 複数回の保険募集機会の設定

- ② 真にやむを得ない理由により上記 a が困難な場合も想定されるため、実効性に留意した代替策も設定する必要がある。その際の取組み例としては、親族等を関与させた以下の e～g が考えられる。あわせて、これらの対応は契約の成立前に実施することが望ましい。
 - e. 親族等への訪問・電話等により説明を行う
 - f. 同意書により親族等の意思を確認する
 - g. 契約者本人から親族等に対して加入の事実や商品内容等をご説明いただくことを依頼し、その結果を事後確認する（必要に応じて再度親族等へのご説明を依頼する）

- ③ 上記②を実施することをお客さまが拒否される場合には、親族等への説明ができないことに鑑み、高齢者に契約内容等をご理解いただくためにより一層丁寧な対応を行う必要がある。その際の取組み例としては、上記 c を実施することを前提として、b . d や、その他会員各社独自の手法を複数組み合わせることで実施することが考えられる。また、上記 b . d の取組みを行う場合には、募集人の上席者や本社・支社スタッフ等の第三者が実施すること等も考えられる。

- ④ 上記①a または②のいずれの取組みも実施をしていない場合は、契約締結前交付書面の交付について、電磁的方法ではなく書面で提供するものとする。ただし、以下の措置のいずれかを行う場合には、この限りでない。

- h. 契約締結前交付書面を電磁的方法により提供することを、親族等に電話や電子メール等により通知した場合（電子メール送信による提供を行う場合は、お客さまに加え親族等を宛先に入れ同時に送信する場合も含む）（※2）
- i. お客さまから電磁的方法による提供を希望する自発的な申出があり、かつ、電磁的方法による提供を行うことの適切性について、事前に定めた確認項目（※3）に従って確認した結果を記録・保存した上でする場合

※1 「親族等」には親族の他に、指定代理人請求人等の保険契約関係者を含む。

※2 システムエラーにより当該電子メールが返信される場合等、親族等による受信がされていないことが認められた場合は、電子メールの再送や書面の追送等の措置が必要となる。

※3 お客さまの認知能力の程度や、当該電磁的方法の日常での使用状況等に照らし、当該お客さまにとって、電磁的方法による提供が書面による提供と同等の情報提供手段となり得ることを確認するものでなくてはならない。例として、以下の確認項目をすべて満たす場合が考えられる。

- ・募集の際のお客さまの受答えにおいて認知能力に問題が認められず、交付方法について適切な同意が得られていること
- ・記載事項が記録された電子メールや顧客ファイルを確認するための適切な媒体をお客さまが保有していること
- ・当該媒体のお客さまの日常での使用頻度が十分高いこと

（3）対面以外の方法による募集時の留意事項

上記（1）（2）に記載の高齢者の特性に配慮したきめ細かな取組みやトラブルの未然防止・早期発見に資する取組みについては、郵送やインターネットを通じた保険募集等、対面以外の方法による保険募集においても、対応が求められる点に留意する。

なお、募集時における高齢者の態度や言動から商品内容等に関する理解度や認知能力の把握が困難であることや、親族等の同席による同時説明ができないこと等の販売チャネルの特性を踏まえた対応を行うことが望ましい。

2. 契約継続時の対応

（1）契約内容・支払手続内容を周知するための取組み

契約期間の長期性に伴い、契約者等も年齢を重ねていく中で、認知能力の低下をはじめとした知的機能の衰え等によって、保険に加入している事実や契約内容・手続内容を、忘失していく懸念がある。また視力・聴力の低下によって、通知物・請求書類等の小さな文字が判別できない、説

明が聞き取れないなど、内容を的確に把握できなくなる懸念がある。お客さまのこうした変化に対して、契約内容をわかりやすく説明しご理解いただくためにも、次の取組み等を行うことが望ましい。

- a. 定期的に通知するお知らせ・お届け冊子等にて、保険に加入している事実や契約内容・支払手続内容等を確認する機会を設ける。
- b. 契約内容等をご理解いただくため、契約内容をご案内する書類等について文字は大きく、見やすく、簡潔な文章にて記載する。

(2) 手続不能・長期化を未然に防止するための取組み

定年退職や、子の独立・配偶者との死別等に伴う転居等や、体調面の変化に伴う長期の入院・施設への入居等により、連絡不能・通知物未着となる場合がある。このような手続不能状態や、それに伴う手続きの長期化を防止するために、次のような取組み等を整備することが望ましい。

- a. 契約者へのご案内が確実に届けられるよう、複数の住所登録等を含めた住所管理の高度化を進める。
- b. 転居時には住所および電話番号の変更手続きをするよう通知等での勧奨を図る。
- c. 定期的にお知らせする通知物等を通じて連絡先等のお客さまの状況が変化していないか継続的な確認を実施する。
- d. 連絡先を把握するために、通知物が不着となった場合に正当な通信先の確認等を実施する。

3. 手続発生時・手続時の対応

高齢期においては、加齢により身体面において運動機能や視力・聴力の低下により請求書類への自署が困難になったり、必要書類の取得が困難となる等、手続きや請求のための行為能力が低下する可能性がある。また、精神面において、疾病等による認知能力の低下や認知症等により、手続きや請求のための意思能力の低下が懸念される。

また、定年退職等による職業からの引退、子の独立、配偶者との死別等といった本人・ご家族のライフステージの変化により、一人暮らしへの移行または介護施設への入居や入院に伴う転居等の住所不明等によって連絡不能となる場合や、受取人や代理人・代行人の不在や行為能力・意思能力が低下するなどの可能性が高くなる。

このため、手続きや請求のための行為能力や意思能力の低下、ライフステージや生活環境の変化に配慮した取組みを行い、保全手続きや保険金等の請求・受取等に支障をきたさないようにすることは、高齢者向けのサービス向上にもつながるものである。

例えば、次の取組み等を行うことが望ましい。

- a. 手続不能・長期化を未然に防止するための取組みにおける通知物の不達状況や電話の受信・発信状況等を活用し、契約者等との連絡先や生存の状況をフォローする。
- b. 請求に必要な書類等のわかりやすい説明を行い、受取人からの照会に適切に対応できる体制を整備する。
- c. 手続に必要な書類の簡素化等、利便性向上の視点に立った対応を図る。
- d. 受取人と連絡不能となった場合に、可能な範囲で受取人の連絡先が特定できるような対応を実施する。
- e. 受取人の請求意思は確認できるが、受取人が請求書類へ自署することが困難な場合に、代筆等で手続きができる方法を整備する。
- f. 受取人の請求行為能力や請求意思能力等に問題があり、受取人が請求を行うことができない場合、法定後見制度の活用に加え、指定代理請求人や推定相続人による手続等、受取人に代わる代理人等が請求・受取ができるように十分な手続方法を整備する。

4. 企業保険（団体保険・企業年金保険）

企業保険は、団体（企業・官公庁等）を保険契約者、その所属員（従業員等）を被保険者とする保険契約であり、保険契約上の諸手続きは、通常、団体自身が直接行うまたは被保険者や受取人が団体を經由して行うことを基本としており、「生命保険加入時」、「契約継続時」、「手続発生時・手続時」のそれぞれの場面において、生命保険会社が高齢者と直接手続きを行うことは想定されないといった特性を有している。

このため、例えば、よりわかりやすい説明資料の提供や手続書類の簡素化等、企業保険の特性に応じた高齢者対応が求められる点に留意する。なお、企業保険であっても、例えば、年金の支払い（保険金等を年金形式で支払う場合を含む）開始後の手続き等、生命保険会社が高齢者と直接手続きを行うケースにあっては、本ガイドライン「Ⅱ. 1～3」に準じた取組み等を行う必要がある点に留意する。

（注）企業年金制度の受け皿となる企業年金保険

企業年金制度（確定給付企業年金、確定拠出年金等）の受け皿となる企業年金保険における諸手続きは、当該制度の根拠法令等に基づく諸手続きとしての特性もあることに留意する。

以上