

# 消費者信用団体生命保険の実務運営に関するガイドライン

本ガイドラインは、消費者信用団体生命保険を取扱う会員各社が当該保険について適正な実務運営を確保す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切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、適正な実務運営確保の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 19 年 12 月 19 日

生命保険協会

制定 平成 1 8 年 9 月 2 9 日

改正 平成 1 9 年 1 1 月 2 6 日

## 内 容

### 1. ガイドライン策定の目的

貸金業制度等に関する議論を踏まえ、消費者金融等の融資において利用されている消費者信用団体生命保険について、適正な実務運営を確保するための参考に供するために本ガイドラインを策定する。

### 2. 保険加入についての被保険者の同意取得のあり方

この保険における被保険者の同意取得は、ローンカード等の申込みに際して行われることが一般的である。そのため、保険会社は以下の点に留意し、契約者である団体において適切な同意取得が行われるよう必要な措置を講じる必要がある。

#### (1) 契約概要・注意喚起情報による重要事項説明の徹底

- ・保険加入についての被保険者の同意取得は、契約概要・注意喚起情報に基づき重要事項を確認いただいたうえで行う必要がある。特に、ローンカード等の申込みと同時に保険加入の同意を取得する場合は、例えば、次のような文言を契約概要・注意喚起情報に記載することにより、ローンカード等の申込みにあたって保険加入に同意いただく旨を明確化することが必要である。

#### < 記載例 >

「ローンカード等の申込みにあたっては、消費者信用団体生命保険に関する契約概要・注意喚起情報を必ずお読みいただき、内容を確認のうえ保険への加入に同意くださいますようお願いいたします。」

- ・契約概要・注意喚起情報を記載する媒体としては、その情報の重要性に鑑み原則書面とする。

## 内 容

- ・契約概要・注意喚起情報はローンカード等の申込書の書面と分離・独立した書面とすること、または契約概要・注意喚起情報をローンカード等の申込書と同一の書面とする場合は、他の情報と明確に区別し、重要な情報であることが明確になるよう記載を行うことが必要である。

### (2) 契約概要・注意喚起情報の記載内容

- ・契約概要・注意喚起情報の作成にあたっては、関連法令等に則り、「契約概要作成ガイドライン」・「注意喚起情報作成ガイドライン」の内容を参考にしつつ、商品の特性等に応じた記載を行う必要がある。
- ・保険金額については、債務残高に応じて変動することに留意した記載が必要である。特に、被保険者自らが負担する債務額が、全て保障されていると誤認されないような記載が必要であり、次の ) ( ) の点に留意する必要がある。なお、借入額等の規制の動向を踏まえ、適正な保険金額の設定等について必要な措置を講じる必要がある。
  - ) 保障を行う範囲を具体的に記載する。
    - 債務額の元本のみを保障する旨 ( 及び保障されない部分の説明 )
    - 債務額の元本と利息を保障する旨 ( 及び保障されない部分の説明 )
  - ) 保険金額に上限がある場合には、上限を超える債務は保障されない旨を記載する。
- ・告知に関する事項については、「注意喚起情報作成ガイドライン」・「正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン」を参考に、告知の重要性、告知受領権、正しく告知されない場合のデメリット ( 告知義務違反により保険金が支払われない場合には債務が残ること ) 等のほか、商品の特性等に応じ、例えば、借り換え時に継続的な保障がないことについて記載を行うことが考えられる。
- ・引受保険会社名 ( 共同取扱の場合には少なくとも事務幹事会社名 ) を明示し、その表示方法については、募集代理店、契約者である団体等、生命保険会社以外のものが保険者であると誤認されないよう留意する必要がある。

## 内 容

- ・加入対象者からの苦情・相談の受付先については、原則、引受保険会社における苦情・相談の受付先を明示する必要がある。なお、契約者である団体における実務運用等、保険会社において回答等の対応が困難なものが含まれるため、保険会社の受付先を明示できない場合には、契約者を經由した照会を迅速に処理できるような態勢の構築が必要である。
- ・記載される文言は加入対象者が読みやすく、わかりやすい表現となるよう、文字の大きさ等の工夫を行うことに配慮する必要がある。

### ( 3 ) 保険加入申込書における同意取得の際の留意点

- ・加入対象者が明確に認識できるように保険への加入の事実を記載する必要がある。原則として、保険加入申込書とローンカード等の申込書をそれぞれ別書面とする必要がある。なお、別書面の対応時期については可及的速やかに行うものとするが、例えば、契約者である団体による事務システム開発に期間を要する場合等、やむを得ない場合には、所要の期間内に対応するよう措置を講じる。
- ・保険加入の同意を取得する場合には、加入対象者が保険加入への同意を明確に意思表示できるような措置を講じる必要がある。例えば、保険加入への同意、不同意欄を設け、加入対象者が加入するか否かを選択できるようにしたうえで、保険加入の同意についてローンカード等の申込みとは別に署名または記名・押印を求めることが考えられる。あわせて、契約概要及び注意喚起情報の内容を了承のうえ保険加入に同意したことが確認できる文言の記載を行う必要がある。
- ・また、保険に加入するか否かについて加入対象者の選択の任意性を十分に確保するために、例えば、保険への加入をローンカード等の申込みの条件としないことを保険加入申込書に記載する等の措置を講じる必要がある。

### ( 4 ) 無人契約機等における同意取得の際の留意点

- ・インターネットなど書面により同意取得が行われない場合においても、加入対象者が保険加入への同意を明確に意思表示できるよう、上記「( 3 ) 保険加入申込書における同意取得の際の留意点」の記載内容と同程度の措置を講じる必要がある。また、加入対象者が明確に契約概要・注意喚起情報を確認でき、かつ確認した契約概要・注意喚起情報を印刷・保存できる措置を講じる必要がある。

## 内 容

- ・特に、無人契約機等による加入手続きが行われる場合には、例えば、次のような対応により、加入時に契約内容の確認が適切に行える仕組みの構築が考えられる。

無人契約機の脇に契約概要・注意喚起情報を備え置き、それを確認いただく場合には、オペレーターによる案内やポスター等の貼付により、契約概要・注意喚起情報の確認の重要性を喚起する。

契約概要・注意喚起情報の表示された画面において、重要事項説明の「了承ボタン」の押下による確認作業を経たうえで保険加入手続きを進める。合わせて契約概要・注意喚起情報の交付については事後遅滞なく、加入後に書面を送付して内容の確認を行うことができる状態にする。

### 3. 保険金支払実務のあり方

#### (1) 保険金支払請求時の遺族の了知

- ・被保険者が死亡された場合、保険金受取人である団体からの保険金請求に際しては、遺族の連絡先が不明である等のやむを得ない場合を除き、当該団体から遺族に対し保険金額等の請求内容が通知され、遺族に請求内容が了知されていることを保険会社が確認する必要がある。
- ・保険会社による遺族の了知の確認方法としては、例えば、次の方法が考えられる。

当該団体が遺族に対し、保険金額等の請求内容および当該請求内容を了知する場合には保険金請求に必要な死亡診断書を提出いただきたい旨を通知し、遺族が了知したうえで当該団体に提出した死亡診断書を確認する方法

当該団体が遺族から取得した了知書を確認する方法

なお、当該団体において遺族が請求内容の全部または一部を了知しないことを可能とする措置を講じ、また保険会社において遺族が請求内容を了知したことを確認できた場合には、遺族が了知した部分の保険金について適切な支払いを行う必要がある。

## 内 容

### (2) 保険金の支払い

- ・ 保険金の支払いについては、関連法令等に則り、「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」の内容を参考にしつつ、商品の特性等に応じた適切な保険金の支払いを行うよう措置を講じる必要がある。

### 4. 「貸金業の規制等に関する法律等の一部を改正する法律」(平成18年法律第115号)(以下「改正貸金業法」という)の施行に伴う取扱いの留意事項

「改正貸金業法」の施行に伴い、「貸金業者は、貸付けの契約（住宅資金貸付契約 その他の内閣府令で定める契約を除く。）の相手方又は相手方となろうとする者の死亡によつて保険金額の支払を受けることとなる保険契約を締結しようとする場合には、当該保険契約において、自殺による死亡を保険事故としてはならない。」等の規定が設けられている。そのため、保険契約の締結および被保険者の加入にあたっては、同法に則った取扱いを行う必要がある。

(注) 同法は消費者信用団体生命保険以外の保険契約にも適用されるため、団体信用生命保険等においても同法に則った適切な取扱いを行う必要がある。

以 上