

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、監督指針と言う。）の改正に伴い規定された「注意喚起情報」作成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。

平成23年12月22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

目 次

1. 本ガイドライン策定の目的

2. 記載媒体

3. 必要記載事項

a. 全商品共通

b. 団体保険

c. 団体年金保険

ガイドライン	記載例
<p><u>1. 本ガイドライン策定の目的</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」を作成する際の参考に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。なお、注意喚起情報の作成に際しては、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配慮するなど、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ことが望ましい。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ことが望ましい。</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><u>2. 記載媒体</u></p> <p>「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書面とする。</p>	

ガイドライン	記載例
<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「注意喚起情報」を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」として記載すべき主な事項として、以下のものがある。</p> <p><u>3. a. 全商品共通</u></p> <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が記載された書面である旨</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 	<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> <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・オフに関する書面をお受取りいただいた日（注）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、お払込みいただいた金額をお返しいたします。

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 	<p>※（注）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。</p> <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

ガイドライン	記載例
<p>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</p> <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>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。</p> <p>（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。）</p> <p>・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、当社のご契約上の責任を負います。</p>

ガイドライン	記載例
<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 <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> <ul style="list-style-type: none"> ○告知義務違反解除 ○重大事由解除 ○失効中の保険事故 ○詐欺取消し・不法取得目的無効 ○その他の事由 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ※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。） －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 <ul style="list-style-type: none"> －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 －保険料のお払込みがなく、ご契約が失効した場合 －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 －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）

ガイドライン	記載例
<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>○復活に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 復活可能期間、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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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） ・ いったん失効したご契約でも、失効後●年以内であれば、ご契約の復活を申込むことができます。この場合、告知（ご契約によっては診査）と、失効している期間の保険料（およびその利息）のお払込みが必要となります。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。 ・ ご契約の復活を当社が承諾した場合には、告知と延滞保険料のお払込みがともに完了したときから、ご契約上の保障が開始されます。 <p>・ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。

ガイドライン	記載例
<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解決措置の内容。</p> <p>○(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、(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 ※苦情処理措置及び紛争解決措置の内容を記載する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・この商品に係る指定紛争解決機関は(社)生命保険協会です。 ・(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つか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。

ガイドライン	記載例
<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、保険金額が削減される場合があること <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>○乗換え</p> <ul style="list-style-type: none"> ・解約返戻金が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>○無解約返戻金保険</p> <ul style="list-style-type: none"> ・解約返戻金を支払わないこと 等 	<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。 ・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。 ・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。 ・この保険契約は、解約返戻金がありません。

ガイドライン	記載例
<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> <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>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。)

ガイドライン	記載例
	<ul style="list-style-type: none"> 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><u>3. b. 団体保険</u></p> <p>団体保険においては、一般的に契約が1年更新であること、保険契約者である「団体」が団体構成員（被保険者）に対して加入勧奨を行うことがあること等の団体保険の特性を踏まえ、消費者である被保険者に対し、商品特性に応じて本ガイドライン「3. 必要記載事項」に準じた説明が確保されるよう措置を講じる。</p> <p>※保険契約者である「団体」が団体構成員（被保険者）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、保険会社が行う説明と同程度の説明を確保する。</p>	
<p><u>3. c. 団体年金保険</u></p> <p>団体年金保険のうち拠出型企業年金保険において、保険契約者である「団体」が団体構成員（被保険者）に対して加入勧奨を行うことがあること等の拠出型企業年金保険の特性を踏まえ、消費者である被保険者に対し、商品特性に応じて本ガイドライン「3. 必要記載事項」に準じた説明が確保されるよう措置を講じる。</p> <p>※保険契約者である「団体」が団体構成員（被保険者）へ加入勧奨用パンフレット等を配布する場合は、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、保険会社が行う説明と同程度の説明を確保する。</p>	

以上