



顧客本位の 業務運営に向けた取組み



生命保険業界の態勢整備に関する取組み

「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点」のフォローアップ

営業職員チャネルにおけるコンプライアンス・リスク管理態勢に関する会員各社の取組みの高度化を図るにあたっての考え方に関して、原理・原則や取組例などを取りまとめた「着眼点」を、2023年2月に策定しました。策定以来、営業職員チャネルを有する会員各社の取組状況や高度化に向けた対応を確認するため、毎年、フォローアップアンケートを実施しています。

その結果などをもとに、営業職員チャネルを有する会員各社の代表者が一堂に会する意見交換会を開催し、経営トップの力強いリーダーシップのもと、「着眼点」の内容を参考としつつ、自社のリスクを踏まえた態勢強化に継続的に取り組んでいく必要があることを改めて確認しています。

「保険代理店等に対する便宜供与及び出向に関するガイドライン」の新設

会員各社が保険代理店等に対して適切な対応を行う際の参考の用に供するものとして、2025年9月に「保険代理店等に対する便宜供与及び出向に関するガイドライン」を策定しました。本ガイドラインは、金融庁が「保険会社向けの総合的な監督指針」を一部改正し、保険代理店等に対する過度な便宜供与の防止や不適切な出向の防止に関する具体的な措置などを定めたことを踏まえ策定したものです。

会員各社が、保険業の公共性に鑑み、保険募集の公正性を確保すべく、代理店との適切な関係性の構築に取り組む中、当協会としてもその高度化に向けた後押しをしています。



その他の取組み

はこちら

<https://www.seiho.or.jp/data/publication/sr/2026srweb/sr-report-2026.pdf#page=5>



生命保険募集人などの育成および知識・能力の維持向上



■業界共通教育課程

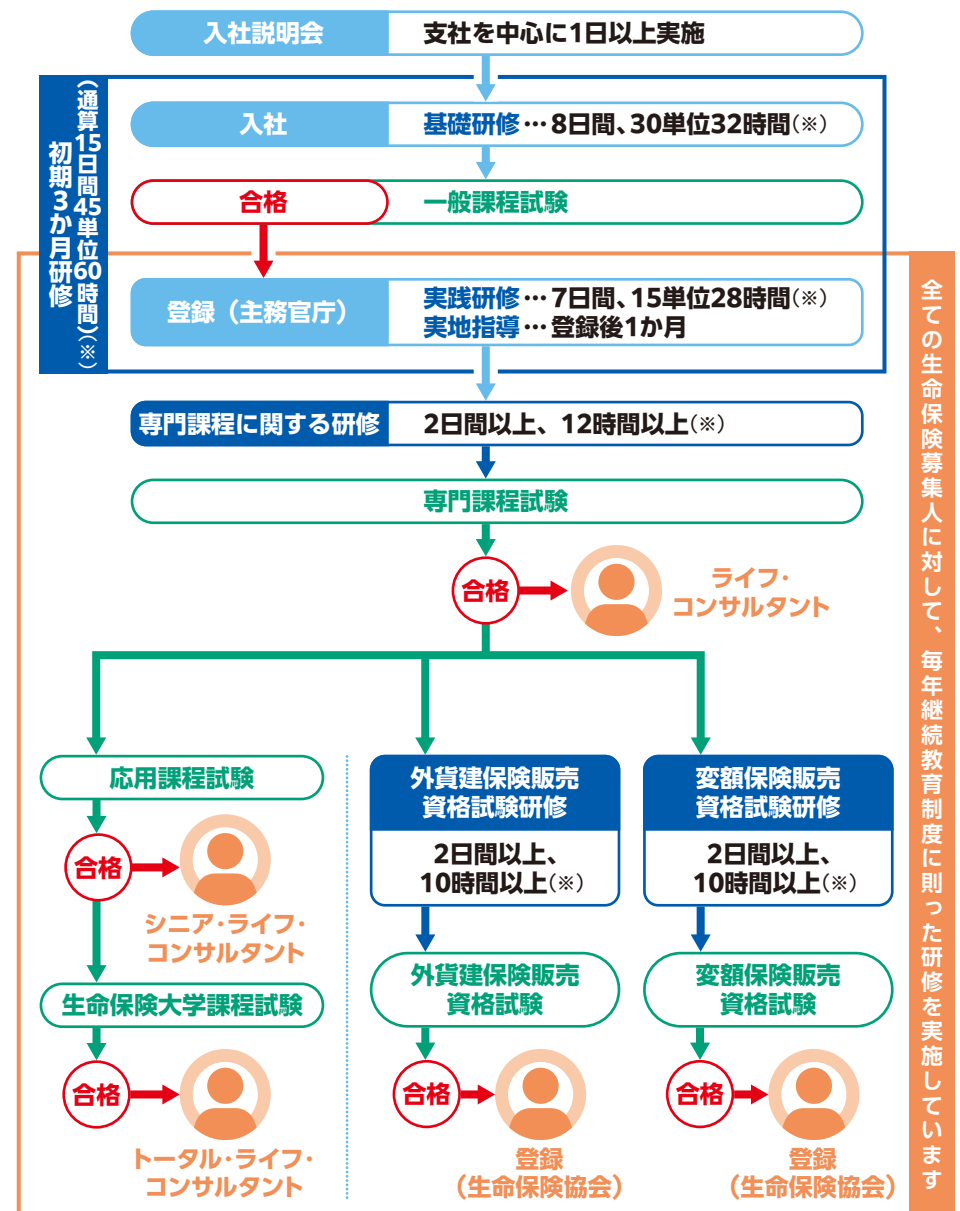
生命保険の販売に必要な知識や能力を養成するため、業界共通の教育制度を運営しています。保険商品をお客さまにお届けする「生命保険募集人」に必要とされる知識を確認する「一般課程試験」をはじめ、ファイナンシャルプランニングサービスに関する専門知識を養成する「専門課程試験」、「応用課程試験」、「生命保険大学課程試験」や、外貨建保険や変額保険の販売資格試験を運営しています。

生命保険募集人がその時々々の社会環境に応じた知識を習得できるよう、毎年カリキュラムの見直しなどを行い、教育内容の充実を図っています。

■継続教育制度

保険商品の説明や保険金・給付金の手続きを含めたアフターサービスなどを担う生命保険募集人の役割は重要であり、お客さまの特性や環境の変化に対応したきめ細やかなサービスが求められます。

そこで「継続教育制度」を構築し、生命保険募集人がお客さま重視・法令遵守の視点を持ち続けていくために、コンプライアンス・保険募集に関するルール・アフターサービス・公的保険制度などに関する教育を、原則全ての生命保険募集人に対して実施しています。

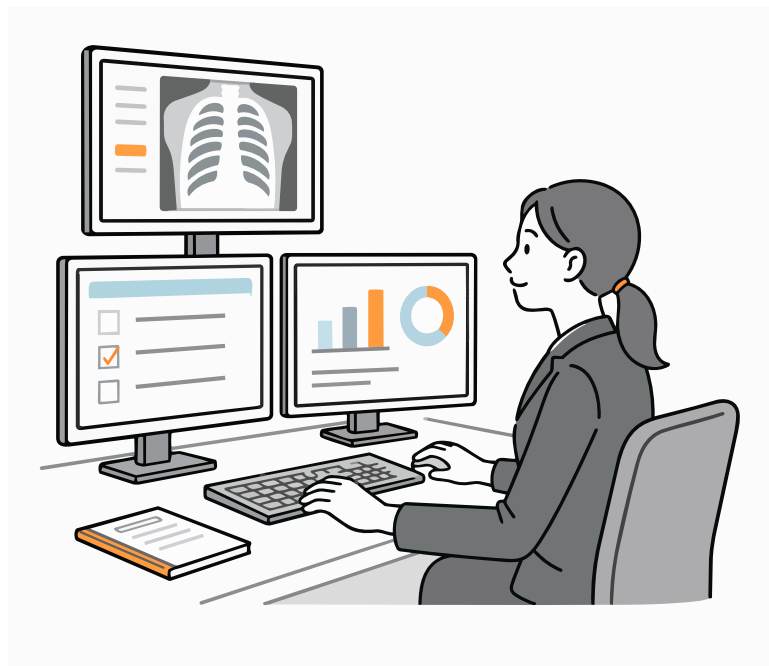


※研修日数・時間はモデルケース

■専門的業務を担う職員の育成および能力の維持・向上

生命保険商品は、加入者間の公平性を保つため、契約のお申込み時には健康状態の確認、保険金・給付金のご請求時にはお支払いの対象になるかどうかの判断が必要となるのが一般的です。

当協会では、生命保険事業の公平かつ健全な運営を支える人材の育成を目的として、健康状態を確認する業務を行う生命保険面接士の認定試験や、会員各社の支払査定担当者の業務能力の維持・向上を目的とした生命保険支払専門士試験を運営しています。



生命保険乗合代理店の業務品質向上



生命保険の加入経路の多様化が進む中、保険ショップなどの生命保険乗合代理店経由での加入が増加しています。こうした状況を踏まえ、乗合代理店における顧客本位の業務運営が推進されるよう、2022年4月から「代理店業務品質評価運営」に取り組んでいます。

本評価運営は、消費者にとって理想的な代理店に求められる取組みをまとめた業務品質評価基準に基づき、評価を希望する代理店の調査を行い、代理店の業務品質向上をサポートする、消費者のための取組みです。2026年3月時点で124社を当協会の認定代理店として公表しています。

本評価基準は、代理店による自己チェックと業務改善にも役立てられています。

認定代理店とは?(30秒動画)

はこちら

<https://www.youtube.com/watch?v=0JgABsnYbAg>



認定(評価)取得後も毎年、認定継続の可否を判断するため、代理店による評価基準の達成状況の申告や重点的に実態確認を行う「重点確認項目」を確認する更新調査を行っています。認定の有効期間が切れる3年後には、改めて初回と同様の定期調査を実施しています。

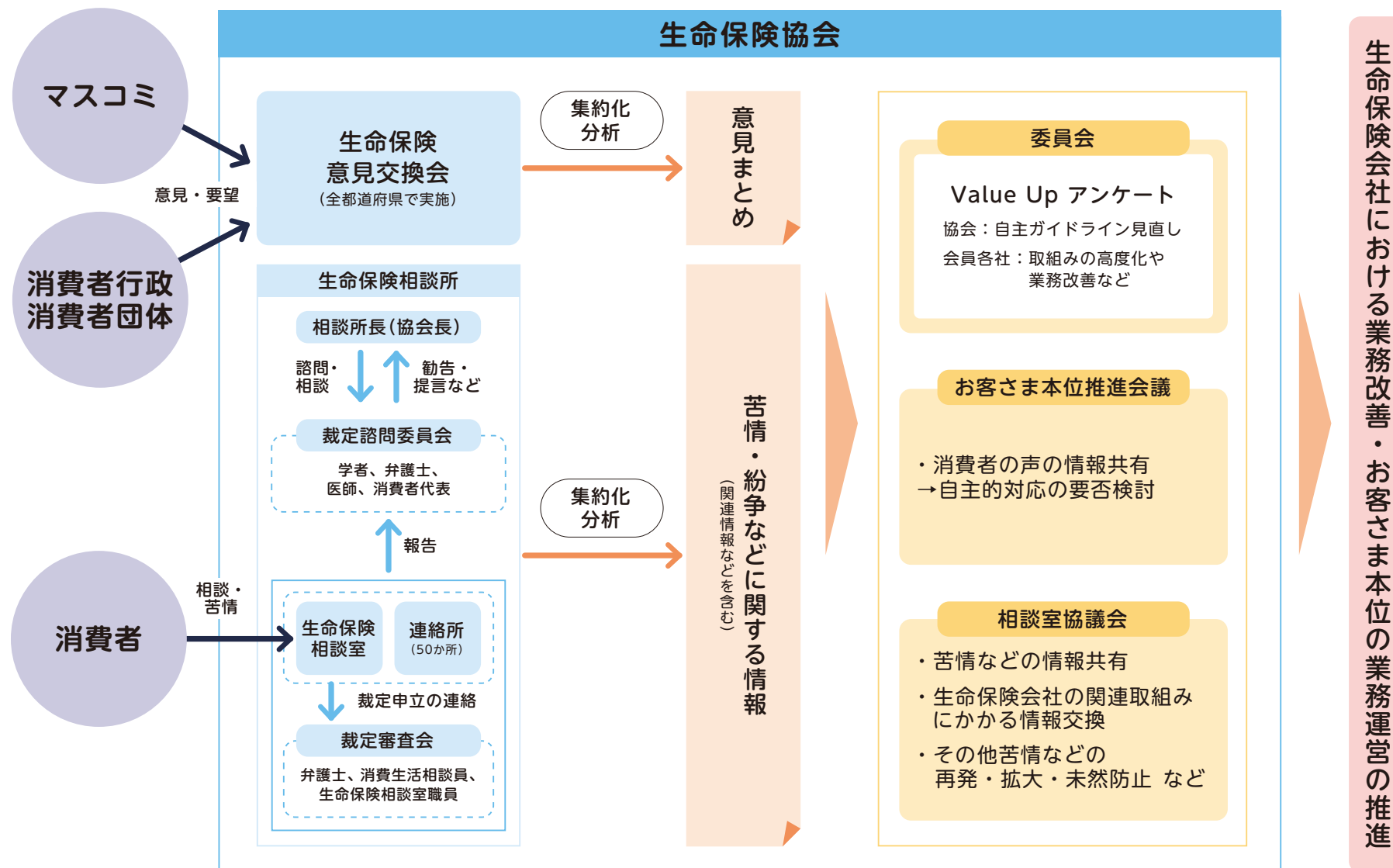


認定取得後の認定継続の流れ

消費者などの声を経営に活かす仕組み



消費者などの声を集約化・分析し、会員各社に共有するなどして、その経営改善などに活かしています。



Value Upアンケート



PDCAによる経営品質の向上

自主ガイドラインを踏まえた会員各社の取組みを確認する、「Value Upアンケート」を年1回実施しています。アンケートの結果を会員各社へ共有することにより、会員各社の取組みの高度化を後押ししています。また、取組事例の一部は当協会ホームページで公表しています。

自主ガイドラインを踏まえた会員各社の取組み [はこちら](https://www.seiho.or.jp/activity/guideline/activity/)

<https://www.seiho.or.jp/activity/guideline/activity/>



会員各社の取組事例 (2026年6月)

[認知判断能力が低下した方への対応]

業界外部からの声

独居高齢者が施設入居や認知症で意思能力が低下した場合、保全手続きや請求に支障が出ないように丁寧な対応をお願いしたい。



名義変更系手続きを除く一部の手続きについて、施設に入居されているなどの事情により、担当者が電話などで正当請求権者本人への請求意思確認ができない場合に限り、代筆者に対し、正当請求権者の請求意思を確認したうえで、代筆者の範囲等に制限を設け、手続きを可能とした。

お客さま本位推進会議



会員各社における「お客さま本位の業務運営」を高度化するために設置している会議であり、会員各社および当協会の経営層で構成されています。会議は年に複数回開催され、会員各社の取組事例の共有や質疑応答に加え、テーマに即した外部有識者にも参加いただくなど、活発な議論が行われています。2025年度は「高齢者対応」および「各社におけるコンプライアンス・リスク管理態勢」をテーマに情報・意見交換を実施しました。

消費者行政・団体、マスコミとの意見交換



消費者行政・団体、マスコミ関係者との意見交換会を毎年全国各地で実施しています(2025年度：計109回)。直近の業界取組みについて情報提供するとともに、ご出席者から業界に対する意見・要望などを収集する機会としています。

いただいた「意見・要望・質問」は集約・分析したうえで、会員各社の経営層などに共有し、お客さま本位の業務運営に向けた取組みの高度化を後押ししています。



消費者向けの取組み

生命保険料控除の改正に関する要望

■生命保険料控除制度について

近年、少子高齢化や働き方・ライフスタイルの多様化が進むなど、社会環境が大きく変化しています。その中で、経済的に自立した自分らしい生活を送るためには、自ら必要な備えを準備する「自助努力」が求められています。特に公的保障だけではカバーしきれないリスクに備える生命保険の重要性はますます高まっています。

こうした背景を踏まえ、当協会はこれまで生命保険料控除制度の拡充などを要望してきました。特に子育て世帯に対する生命保険料控除制度の拡充を要望した結果、2025年に、子育て世帯(23歳未満の扶養親族を有する場合)に対して、2026年分の所得税について一般生命保険料控除(遺族保障)の適用限度額を4万円から6万円に拡充する特例措置を設ける法改正が実現しました。

本特例措置は1年間の時限措置であったため、本特例措置を恒久化するよう要望した結果、2026年に適用期限を1年延長する法改正が実現しました。

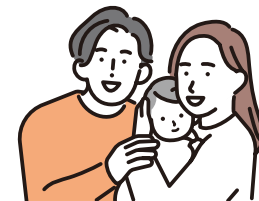
【新制度】※2012年1月以降の契約 ※2026・2027年分の所得税に適用

	一般生命保険料控除	介護医療保険料控除	個人年金保険料控除
子育て世帯	[所得控除限度額] 所得税: 6万円 地方税: 2.8万円	所得税: 4万円 地方税: 2.8万円	所得税: 4万円 地方税: 2.8万円
子育て世帯以外	[所得控除限度額] 所得税: 4万円 地方税: 2.8万円	所得税: 4万円 地方税: 2.8万円	所得税: 4万円 地方税: 2.8万円

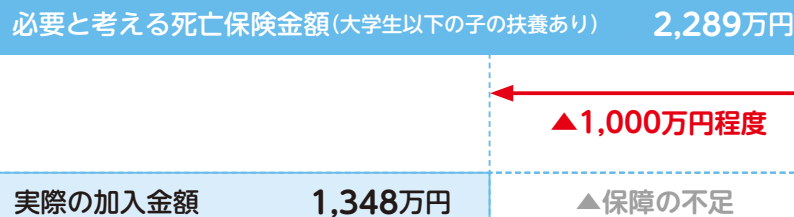
TOPICS!

子育て世帯における生命保険料控除の重要性

子育て世帯が必要と考える死亡保険の金額と、実際に準備している金額とでは1,000万円程度の差があります。この保障の不足は、万が一の際に遺族が生活に困窮したり、子どもの教育機会を確保できなくなったりするリスクにつながる可能性があります。十分な保障を備えておくことで将来に対する不安を軽減できるよう、安心して子育てできる社会の実現に、引き続き貢献していきます。



■子育て世帯が「必要と考える保険金額」と「実際の加入金額」の差



生命保険文化センター「2022年度 生活保障に関する調査」をもとに当協会作成

令和8年度税制改正に関する要望

はこちら

<https://www.seiho.or.jp/info/category/news/opinion-tax/pdf/2025.pdf>



生命保険や業界に関する情報提供



生命保険に関する正しい理解の促進と生命保険会社の経営の透明性を高めるため、契約に関する基礎知識や各種手続きに関する解説資料、生命保険会社のディスクロージャー誌に関する解説資料、業界統計・動向の公表など、様々な情報提供を行っています。

■生命保険の正しい理解促進

安心して保険にご加入・ご継続いただける環境づくりの一環として、保険加入前の検討から加入後の保険金請求・受取りに至るまで、あらゆる場面に關する情報や留意点をまとめた情報冊子を提供しています。



今だから聞きたい! 生命保険便利帳

はこちら

<https://www.seiho.or.jp/data/publication/elderly/>



■ディスクロージャー（企業の経営内容の公開）の充実

当協会では、法令に基づく開示項目に、自主的に開示すべきと判断した項目を加えた業界統一のディスクロージャー開示基準を定め、これを毎年見直すことで、生命保険会社の情報開示の充実を図っています。また、当協会ホームページでは、会員各社のディスクロージャー誌、決算発表資料などを紹介し、お客さまや投資家の利便性の向上に努めています。

また、生命保険会社のディスクロージャー誌の読み解き方をわかりやすく解説した冊子を提供しています。生命保険会社の経営内容を理解する際に避けられない専門用語や、一般企業との会計上の違いなどについて解説しており、直近の関係法令の改正を踏まえた改訂を随時行っています。



生命保険会社のディスクロージャー～虎の巻

はこちら

<https://www.seiho.or.jp/data/publication/tora/>



■業界全体の動向の公表

当業界および生命保険会社の理解の一助として、業界全体の動向について定期的に情報提供を行っています。全生命保険会社の主要業績を1か月、四半期、年度ごとに取りまとめた「生命保険事業概況」や、当業界の契約動向などを簡潔にまとめた「生命保険の動向」を提供しています。

生命保険事業概況 / 生命保険の動向

はこちら

<https://www.seiho.or.jp/data/statistics/>



生命保険相談所の3つの役割



1961年に一般消費者向け相談窓口として生命保険相談所(※)を設置し、2010年には金融庁から保険業法に基づく紛争解決機関に指定されました。

当相談所では、専門知識を持った相談員が、中立・公正な立場でお客さまからの生命保険に関する相談・苦情を受け付けています。

また、苦情解決支援の手続きを開始してから一定期間を経過しても、お客さまと生命保険会社との間でトラブルが解決しない場合、お客さまは当相談所内に設置された裁定審査会に申立てを行うことができます。

※ 全国50か所(全都道府県に所在)に連絡所を設置しています。

■一般相談対応

お客さまから生命保険に関する一般的な相談やお問合せが寄せられた際に、説明、情報提供、アドバイスなどを行います。



■苦情解決支援

生命保険会社の対応に不満がある場合に、お客さまの疑問やお悩みを整理し、解決に向けたアドバイスを行います。当事者間で解決できない場合は、生命保険会社に対し、当相談所から解決の依頼などを行い、早期解決に努めます。

■紛争解決支援(裁定審査会)

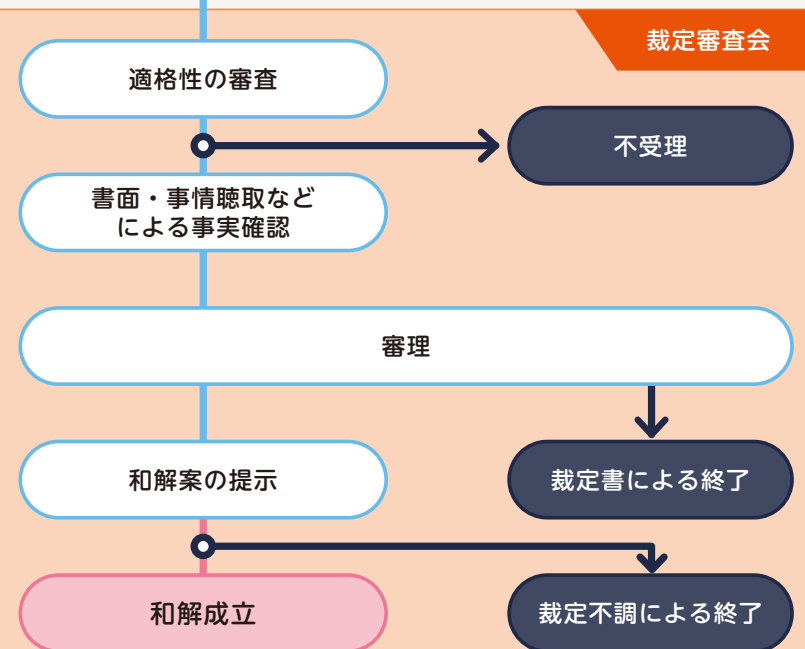
お客さまと生命保険会社との間のトラブルについて、裁判ではなく、中立な第三者に関わってもらいながら、柔軟な解決を図っています(裁判外紛争解決手続(ADR))。

苦情解決支援



苦情の受付から裁定審査会手続き終了までの流れ

紛争解決支援(裁定審査会)



裁定審査会の特長



■ 中立・公正

弁護士、消費生活相談員、生命保険相談室の職員の3者で構成され、いずれの委員も個別の生命保険会社と特別な利害関係を有しない中立・公正な第三者です。

■ 専門性

金融・保険や消費者にかかる関連法令および生命保険商品・実務に関する専門的な知見に加え、累計5,299件(2026年3月末時点)の申立てを受け付けた豊富な実績を有しています。

■ 裁定型

当事者双方から提出された書類や事情聴取にもとづき事実関係を確認し、柔軟な解決に向けて考慮すべき事情の有無なども踏まえて審理を行い、申立ての内容について理由の有無を付して結論を提示します。

■ 簡易迅速・非公開

裁判より簡易迅速な手続きが可能であり、裁定手続きは非公開となっています。

■ 無料

手続きは無料で利用いただけます(ただし、通信費、事情聴取の際の交通費、その他の手続き費用は申立人の負担となります)。

■ 利便性

裁定審査会委員によるヒアリング(事情聴取)を、全国50か所の連絡所でオンラインにより行うことで、遠方まで出向く負担を軽減しています。

相談所業務や裁定審査会の公正性確保の仕組み



生命保険相談所の業務や裁定審査会の運営が公正・円滑に行われることを担保するため、「裁定諮問委員会」を設けています。同委員会は、外部有識者(学者、弁護士、医師および消費者団体の代表者)で構成されており、生命保険相談所長(生命保険協会長)からの諮問・相談に応じるとともに、必要に

応じて勧告・提言を行っています。

同委員会で出された意見などは、当協会より会員各社にも共有し、業務改善の参考としています。

相談・苦情の分析および公表



生命保険相談所は、受け付けた相談・苦情などの状況を分析し、その結果を会員各社の経営層などに提示し、また広く一般に公表することで、相談・苦情の再発や未然防止などにつなげています。

● 相談所レポート

相談所で受け付けた相談・苦情の状況(主な相談・苦情の件数や内容など)の分析結果や主な申出事例などを取りまとめて、年1回公表しています。

苦情の状況だけでなく、相談所を利用した方の率直な声(感想・意見・要望など)に対する対応・改善状況など、業務運営の改善に向けた取り組みなども掲載しています。

また、会員各社だけでなく、官公庁、関係団体、全国の消費生活センターなどにも提供し、相談所の活動状況を積極的にお知らせしています。

● ボイス・レポート

相談所で受け付けた苦情について迅速に情報提供するため、苦情の件数や内容などの分析結果や主な苦情事例などを取りまとめて、四半期に1回公表しています。

● 裁定概要集

裁定審査会への申立件数や申立内容、裁定手続きが終了した事案の概要を取りまとめ、四半期に1回公表しています。

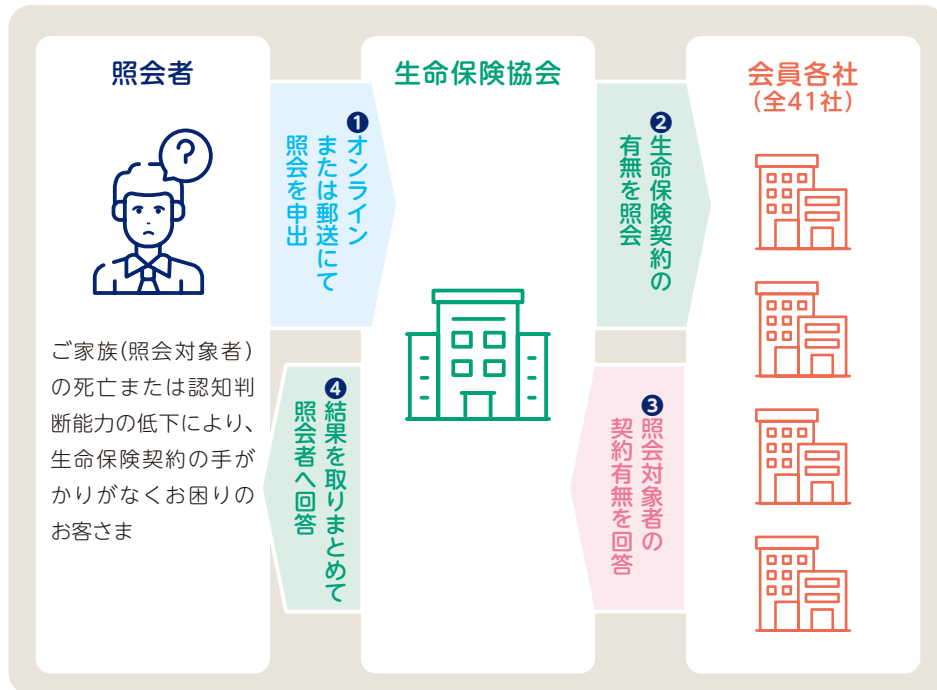
また、当協会や会員各社のホームページで苦情や保険金などのお支払いに関する情報の開示を行うことで、透明性の確保に努めています。

生命保険契約照会制度

【平時】

高齢者人口の増加に伴い、独居のまま亡くなる方や、認知症を患う方が増加するなどにより、加入されている生命保険契約が直ちに把握できず、保険金などを速やかにお受け取りいただけないケースの増加が想定されます。

当協会では会員各社と連携し、契約者・被保険者が亡くなった場合、または認知判断能力が低下している場合において、法定相続人や親族などからの生命保険契約の有無のご照会に応じています。本制度をご利用いただくことで、一度の手続きにより、当協会に加盟する生命保険会社とのご契約の有無をご確認いただけます。



【災害時】

東日本大震災以降、災害救助法が適用された地域での被災などにより、生命保険契約に関する手がかりを失い、保険金などの請求が困難となった方からの生命保険契約の有無のご照会に応じています。



電話での受付

(災害時のフリーダイヤル)

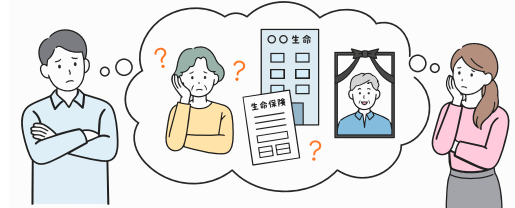
0120-001-731

【受付時間】

月～金曜日(祝日・年末年始を除く)

9:00～17:00

※利用料のご負担はございません。



生命保険契約照会制度のご案内はこちら

<https://www.seiho.or.jp/contact/inquiry/>



災害など発生時のお客さまに寄り添った対応 >>

会員各社は、自然災害などにより災害救助法が適用される場合などに、「保険料払込猶予期間の延長」、「保険金などの請求にかかる必要書類を一部省略することによる簡易支払い」といった特別取扱いを実施します。これにより、災害などの不測の事態に直面する中でも必要な保障を継続いただくことができ、また保険金などを簡易迅速にお受け取りいただけます。

また、当協会は、災害時における生命保険契約照会制度の実施や、生命保険会社の各種取扱いに関するお知らせなど、被災されたお客さまに対する情報提供を行っています。

近年でも、令和6年能登半島地震の発生時や新型コロナウイルス感染症の感染拡大時には、これらの特別取扱いの実施や各種情報提供などにより、みなさまに一日も早くご安心いただけるよう、業界一丸となってお客さまに寄り添った対応に努めました。

当協会は、大規模災害時などにおいても事業を継続できる態勢を整え、会員各社が生命保険事業の社会的責任を果たせるよう、その対応を支援しています。



生命保険制度の健全性・公平性の確保



生命保険制度の悪用（モラルリスク）への対応

生命保険事業は、「相互扶助（＝助け合い）」の仕組みに基づき公平に運営されることが肝要です。当協会では、モラルリスク（生命保険が不当な利益を得るために悪用されること）の防止に向け、様々な取組みを行っています。会員各社は、当協会の制度を通じて他の生命保険会社などから提供される情報を必要に応じて参照し、契約の引受や保険金などの支払判断の参考にすることができます。

〈契約内容登録制度〉

複数の生命保険会社にまたがり短期間に集中して契約し、不正に保険金などを受け取ることを防止するため、契約内容を当協会に登録し、契約の引受や保険金などの支払判断の参考にしています。

〈支払査定時照会制度〉

保険金などのご請求があった場合、生命保険会社同士が必要に応じ、保険契約の内容について情報交換を行い、保険金などのお支払いの判断の参考としています。

特殊詐欺被害防止の取組み



2025年は年間1,400億円を上回る被害総額となるなど、振り込み詐欺をはじめとする特殊詐欺が多発しており、近年では、SNS型投資・ロマンス詐欺の被害が全国的に急拡大しています。

当協会では、安全・安心な社会の実現につなげるため、警察庁および全ての道府県警察と連携し、詐欺などの被害防止のため、以下の取組みを行っています。

- 特殊詐欺被害防止のための注意喚起チラシ・ポスターの作成（金融庁とも連携）
- 会員各社の営業職員や支社窓口担当者向けの講習会（研修会）の開催
- 全国の地方協会です特殊詐欺被害防止啓発チラシの配布、街頭PRなどの啓発活動
- 本部協会と警察庁、地方協会と都道府県警察本部との間での定期的な情報交換



街頭PRなどの啓発活動



特殊詐欺被害防止啓発チラシ