

I. 自筆困難者への対応

(1) 新規契約

自筆困難者への代筆に係る手続に関する内規の有無	42	33	75
上記の内規が存在する場合			
当該内規において代筆者として認めている者の範囲			
自社職員または代理店職員(営業職員を除く)	26	19	45
自社または代理店の営業職員	13	14	27
同行(同席)親族等(含む同居人)	42	33	75
その他(民生委員や後見人等)	31	30	61
当該内規において、代筆の際、同席による確認等、複数の職員が関与することとなっているか	31	22	53
代筆の際、当該内規において、自筆困難者の意思表示内容や、複数の職員が関与した事実を記録として残すこととなっているか	37	31	68
当該内規に基づく対応を実施しているか、定期的に検証しているか	40	23	63

(2) 保全手続

自筆困難者への代筆に係る手続に関する内規の有無	42	33	75
上記の内規が存在する場合			
当該内規において代筆者として認めている者の範囲			
自社職員または代理店職員(営業職員を除く)	28	19	47
自社または代理店の営業職員	17	14	31
同行(同席)親族等(含む同居人)	42	33	75
その他(民生委員や後見人等)	35	30	65
当該内規において、代筆の際、同席による確認等、複数の職員が関与することとなっているか	24	23	47
代筆の際、当該内規において、自筆困難者の意思表示内容や、複数の職員が関与した事実を記録として残すこととなっているか	37	31	68
当該内規に基づく対応を実施しているか、定期的に検証しているか	40	24	64

II. 視覚障がい者への対応

(1) 新規契約

視覚障がい者への代読に係る手続に関する内規の有無	42	33	75
上記の内規が存在する場合			
当該内規において、代読の際、同席による確認等、複数の職員が関与することとなっているか	32	22	54
当該内規において、代読の際、視覚障がい者の意思表示内容や複数の職員が関与した事実を記録として残すこととなっているか	30	26	56
当該内規において、代読の際、個人情報を漏えいしないように配慮しているか	40	31	71
当該内規に基づき対応が行われているかについて、定期的に検証しているか	36	22	58

(2) 保全手続

視覚障がい者への代読に係る手続に関する内規の有無	35	33	68
上記の内規が存在する場合			
当該内規において、代読の際、同席による確認等、複数の職員が関与することとなっているか	28	22	50
当該内規において、代読の際、視覚障がい者の意思表示内容や複数の職員が関与した事実を記録として残すこととなっているか	26	26	52
当該内規において、代読の際、個人情報を漏えいしないように配慮しているか	33	31	64
当該内規に基づき対応が行われているかについて、定期的に検証しているか	30	22	52
当該内規に基づき対応が行われているかについて、新規契約・保全手続時以外において検証・確認しているか	25	21	46
保険証券、総合通知(契約内容のお知らせ)等を点字の記載にて通知する方法を確保しているか			
保険証券	14	2	16
総合通知	14	2	16
その他通知物	15	3	18
送付時の封筒	17	1	18
保険証券、総合通知(契約内容のお知らせ)等を点字の記載による通知の対応が視覚障がい者等からの請求等を要するか	18	5	23
点字の記載にて通知物を送付した保険契約者等に対して定期的に通知物を送付する場合、継続的に点字の記載にて通知しているか	5	0	5
点字に代わる措置(音声で通知する措置等)を整備しているか	27	11	38

Ⅲ. 聴覚障がい者への対応

(1) 新規契約

聴覚障がい者への対応に係る手続に関する内規の有無	39	31	70
聴覚障がい者との営業店や代理店でのやり取りについて、口頭でのやり取り以外の対応を可能としているか	42	33	75
具体的な対応方法			
筆談	39	29	68
コミュニケーションボード	26	17	43
手話通訳者	2	3	5
その他(遠隔手話通訳サービス等)	18	20	38
聴覚障がい者からの連絡について、自社のサービスとして電話リレーサービスを行っているか	21	6	27
聴覚障がい者からの連絡について、2021年7月より提供が開始された公共インフラとしての電話リレーサービスを用いた連絡に対応しているか	28	28	56
具体的な対応方法			
マニュアル等を整備の上、職員へ周知	26	27	53
マニュアル等の遵守状況を定期的に確認しているか。	15	13	28
電話リレーサービス利用の際の連絡先について、わかりやすい形で表示	14	10	24
本人確認を求めるサービスにおいて一般顧客に対し電話での本人確認を認めているが、電話リレーサービスによる本人確認を認めていないサービスはあるか。	4	0	4
一般顧客に対して電話で提供しているサービスのうち、電話リレーサービスにおいて対応していないものはあるか	3	0	3
聴覚障がい者からの一般的な問い合わせ先として、電話以外の方法(FAX、メールアドレス等)を用意し、案内をしているか	38	32	70

(2) 保全手続

聴覚障がい者への対応に係る手続に関する内規の有無	37	31	68
聴覚障がい者との営業店や代理店でのやり取りについて、口頭でのやり取り以外の対応を可能としているか	41	33	74
具体的な対応方法			
筆談	36	29	65
コミュニケーションボード	26	16	42
手話通訳者	2	3	5
その他(遠隔手話通訳サービス等)	25	22	47
聴覚障がい者からの連絡について、自社のサービスとして電話リレーサービスを行っているか	24	7	31
聴覚障がい者からの連絡について、2021年7月より提供が開始された公共インフラとしての電話リレーサービスを用いた連絡に対応しているか	33	28	61
具体的な対応方法			
マニュアル等を整備の上、職員へ周知	30	27	57
マニュアル等の遵守状況を定期的に確認しているか。	18	14	32
電話リレーサービス利用の際の連絡先について、わかりやすい形で表示	19	11	30
本人確認を求めるサービスにおいて一般顧客に対し電話での本人確認を認めているが、電話リレーサービスによる本人確認を認めていないサービスはあるか。	6	0	6
一般顧客に対して電話で提供しているサービスのうち、電話リレーサービスにおいて対応していないものはあるか	4	0	4
聴覚障がい者からの一般的な問い合わせ先として、電話以外の方法(FAX、メールアドレス等)を用意し、案内をしているか	41	32	73
保険証券の紛失など、聴覚障がい者からの緊急の連絡について、口頭でのやり取り以外の対応を可能としているか	42	33	75
具体的な対応方法			
手話通訳者等を介した電話(他社電話リレーサービス等)	30	22	52
本人以外の代理人からの電話	28	21	49
チャット	15	12	27
メール	32	28	60
FAX、郵送	29	28	57
その他	18	15	33

IV. 知的・精神・発達障がい者への対応

(1) 新規契約

知的・精神・発達障がい者への対応に関する内規の有無	35	29	64
内規の遵守状況を定期的に確認しているか。	20	14	34
知的・精神・発達障がい者に配慮した取組みを行っているか	33	29	62

(2) 保全手続

知的・精神・発達障がい者への対応に関する内規の有無	33	29	62
内規の遵守状況を定期的に確認しているか。	22	15	37
知的・精神・発達障がい者に配慮した取組みを行っているか	31	29	60

V. 示談交渉時における障がい者への対応

障がい者自らが示談交渉を行う場合における、障がい者への配慮に関する内規の有無		24	24
--	--	----	----

VI. その他

代筆・代読、筆談等の対応が可能な旨を営業店や代理店等に顧客対面窓口で耳マークを掲示する等、顧客が認識できる形で明示しているか	33	17	50
障がい者等に配慮した取組みの内容や営業店や代理店等の情報について、障がい者等の視覚・聴覚等で認識されるよう情報発信を行っているか	40	21	61
具体的な取組み			
ウェブサイトへの掲載	37	19	56
フリーダイヤルでの案内	6	6	12
障がい者等向けの体験会や障がい者等団体を通じた情報提供	2	1	3
その他	12	3	15
障害者差別解消法の施行等を踏まえ、障がい者及びその家族等からの相談に対応するため、相談窓口を整備しているか	38	26	64
具体的な整備状況			
ウェブサイトにおける障がい者専用窓口	18	14	32
障がい者専用フリーダイヤル	7	3	10
その他	25	19	44
障がい者等に配慮した自社の取組み・施策について、職員及び保険募集人(代理店を含む)に対して周知しているか	42	31	73
職員及び保険募集人(代理店を含む)の理解の促進、対応力向上の取組みに関して、現場レベルへの浸透状況の検証を行っているか	37	24	61
障害者差別解消法の施行等を踏まえ、法の趣旨の普及を図るとともに、職員及び保険募集人(代理店を含む)の障がい者等の障がいに関する理解の促進を図り、障がい者への対応力向上に資する取組みを行っているか	40	31	71
具体的な取組み			
研修(下記研修を除く)	33	29	62
代筆・代読対応の新人職員向け研修	10	7	17
代筆・代読対応の内規の定期的な社内周知	21	12	33
代筆・代読等の疑似体験プログラム	2	0	2
民間資格取得	16	5	21
その他	27	15	42
自社の障がい者による情報の取得利用・意思疎通のための取組みについて、職員に対して、障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法の成立・施行(昨年5月)、および保険会社向けの総合的な監督指針の改正(昨年11月)も踏まえた教育等を行っているか	27	14	41
障がい者への対応について障がい者のニーズを把握(顧客へのアンケート等)しているか	21	20	41
インターネットでの申し込み手続きや営業端末及びスマートフォン向けアプリの開発・改良を行う際に障がい者の意見を取り入れているか	12	3	15