

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	41	34	118	193
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(署名を省略する手続きなど、代筆に相当する対応を行っている場合を含む)				
自社職員または代理店職員(営業職員を除く)	24	21	76	121
自社または代理店の営業職員	14	17	67	98
同行(同席)親族等(含む同居人)	41	34	111	186
ヘルパー・介助者	21	26	65	112
その他(民生委員や後見人等)	33	31	81	145
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	30	23	86	139
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	36	32	95	163
当該内規に基づき対応を実施しているか、社内研修や内部監査等により、定期的に周知又は確認をしているか(代理店での実施状況の検証を含む)。	39	25	106	170

(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	41	34	118	193
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(署名を省略する手続きなど、代筆に相当する対応を行っている場合を含む)				
自社職員または代理店職員(営業職員を除く)	27	21	74	122
自社または代理店の営業職員	20	17	66	103
同行(同席)親族等(含む同居人)	41	34	113	188
ヘルパー・介助者	27	27	66	120
その他(民生委員や後見人等)	37	31	84	152
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	23	24	85	132
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	36	32	94	162
当該内規に基づき対応を実施しているか、社内研修や内部監査等により、定期的に周知又は確認をしているか(代理店での実施状況の検証を含む)。	40	26	105	171

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	41	34	115	190
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(録音記録の事後検証などを含む)、複数の職員が関与することとなっているか	32	24	85	141
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	33	26	90	149
当該内規において、代読の際、個人情報を漏えいすることがないように配慮しているか	41	34	93	168
当該内規に基づき対応が行われているかについて、社内研修や内部監査等により、定期的に周知又は確認をしているか	38	26	99	163

(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	36	34	115	185
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	29	24	84	137
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	28	26	88	142
当該内規において、代読の際、個人情報を漏えいすることがないように配慮しているか	35	34	93	162
当該内規に基づき対応が行われているかについて、社内研修や内部監査等により、定期的に周知又は確認をしているか	34	26	99	159
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確認しているか	26	22	75	123
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	1	17
総合通知	14	2	1	17
その他通知物	16	3	1	20
送付時の封筒	18	1	1	20
保険証券、総合通知(契約内容のお知らせ)等の点字の記載による通知の対応が、視覚障がい者からの請求等を要するか	19	5	5	29
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	1	6
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	29	11	47	87

Ⅱ. 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	33	116	188
聴覚障がい者との営業店や代理店で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	34	112	187
具体的な対応方法				
筆談	38	31	107	176
コミュニケーションボード(タブレット端末等含む)	25	19	80	124
手話通訳者	2	5	16	23
その他(遠隔手話通訳サービス等)	18	24	88	130
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	22	6	12	40
聴覚障がい者からの連絡について、公共インフラとしての電話リレーサービス又は ヨメテルを用いた連絡に対応しているか	31	33	107	171
具体的な対応方法				
マニュアル等を整備の上、職員へ周知	29	32	89	150
電話リレーサービス又はヨメテルそれぞれのマニュアル等の遵守状況について、社内研修や内部監査等により、定期的に周知又は確認をしているか	22	28	74	124
電話リレーサービス又はヨメテル利用の際の連絡先について、HP上にバナーを設けるなど、分かりやすい形で表示しているか	20	27	26	73
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又はヨメテルによる本人確認を認めていないサービスはあるか	2	0	0	2
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又はヨメテルにおいて対応していないものはあるか	2	0	2	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(問い合わせフォーム、メールアドレス等)を用意し、案内をしているか	37	34	117	188

(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	38	33	116	187
聴覚障がい者との営業店や代理店で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	40	34	111	185
具体的な対応方法				
筆談	35	31	102	168
コミュニケーションボード(タブレット端末等含む)	25	18	74	117
手話通訳者	2	5	15	22
その他(遠隔手話通訳サービス等)	25	26	86	137
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	25	7	12	44
聴覚障がい者からの連絡について、公共インフラとしての電話リレーサービス又は ヨメテルを用いた連絡に対応しているか	37	33	107	177
具体的な対応方法				
マニュアル等を整備の上、職員へ周知	36	32	89	157
電話リレーサービス又はヨメテルそれぞれのマニュアル等の遵守状況について、社内研修や内部監査等により、定期的に周知又は確認をしているか	23	28	75	126
電話リレーサービス又はヨメテル利用の際の連絡先について、HP上にバナーを設けるなど、分かりやすい形で表示しているか	26	27	26	79
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又はヨメテルによる本人確認を認めていないサービスはあるか	4	0	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又はヨメテルにおいて対応していないものはあるか	4	0	2	6
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(問い合わせフォーム、メールアドレス等)を用意し、案内をしているか	40	34	117	191
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	41	34	113	188
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)	36	29	93	158
本人以外の代理人からの連絡	29	26	90	145
チャット	20	14	11	45
メール	31	30	109	170
FAX、郵送	28	32	104	164
その他	17	16	26	59

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等※の有無 ※多様な障がいの特徴を踏まえた対応マニュアルを含む	39	33	116	188
内規等の遵守状況を社内研修や内部監査等により定期的に周知又は確認をしているか	31	29	103	163
知的・精神・発達障がい者に配慮した取組み(手続き時の措置、教育・研修等)を行っているか	33	31	93	157

(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等※の有無 ※多様な障がいの特徴を踏まえた対応マニュアルを含む	36	33	116	185
内規等の遵守状況を社内研修や内部監査等により定期的に周知又は確認をしているか	28	29	102	159
知的・精神・発達障がい者に配慮した取組み(手続き時の措置、教育・研修等)を行っているか	32	31	94	157

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		26		26
--	--	----	--	----

Ⅵ. その他

代筆・代読、筆談等の対応が可能な旨を、営業店や代理店等の顧客対面窓口に見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	32	18	50	100
自社の障がい者等への取組みや対応について、ウェブサイトへの情報発信や障がい者向けの体験会、障がい者団体を通じて障がい者等へ情報発信を行っているか。	39	26	44	109
具体的な取組み				
ウェブサイトへの掲載	37	24	39	100
フリーダイヤルでの案内	6	7	9	22
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	5	3	1	9
その他	15	4	15	34
障がい者等及びその家族等からの相談に対応するため、相談窓口(障がい者等専用ではない窓口も含む。)を整備しているか。	38	28	97	163
具体的な整備状況				
ウェブサイトにおける障がい者等専用窓口	19	17	18	54
障がい者等専用フリーダイヤル	8	4	3	15
その他	25	17	80	122
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	41	34	102	177
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確認を行っているか	37	31	77	145
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、障がい者等への対応力向上に資する取組みを行っているか	40	33	102	175
具体的な取組み				
社内研修(下記研修を除く)	34	33	76	143
代筆・代読対応の内規の定期的な社内周知	23	17	70	110
代筆・代読等の疑似体験プログラム	2	0	5	7
障がい者等への対応力向上のための民間資格取得	18	6	9	33
その他	24	17	77	118
障がい者等への対応について障がい者等のニーズを把握(顧客へのアンケート等)しているか	23	21	31	75
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、障がい者等の意見を取り入れているか	12	5	14	31