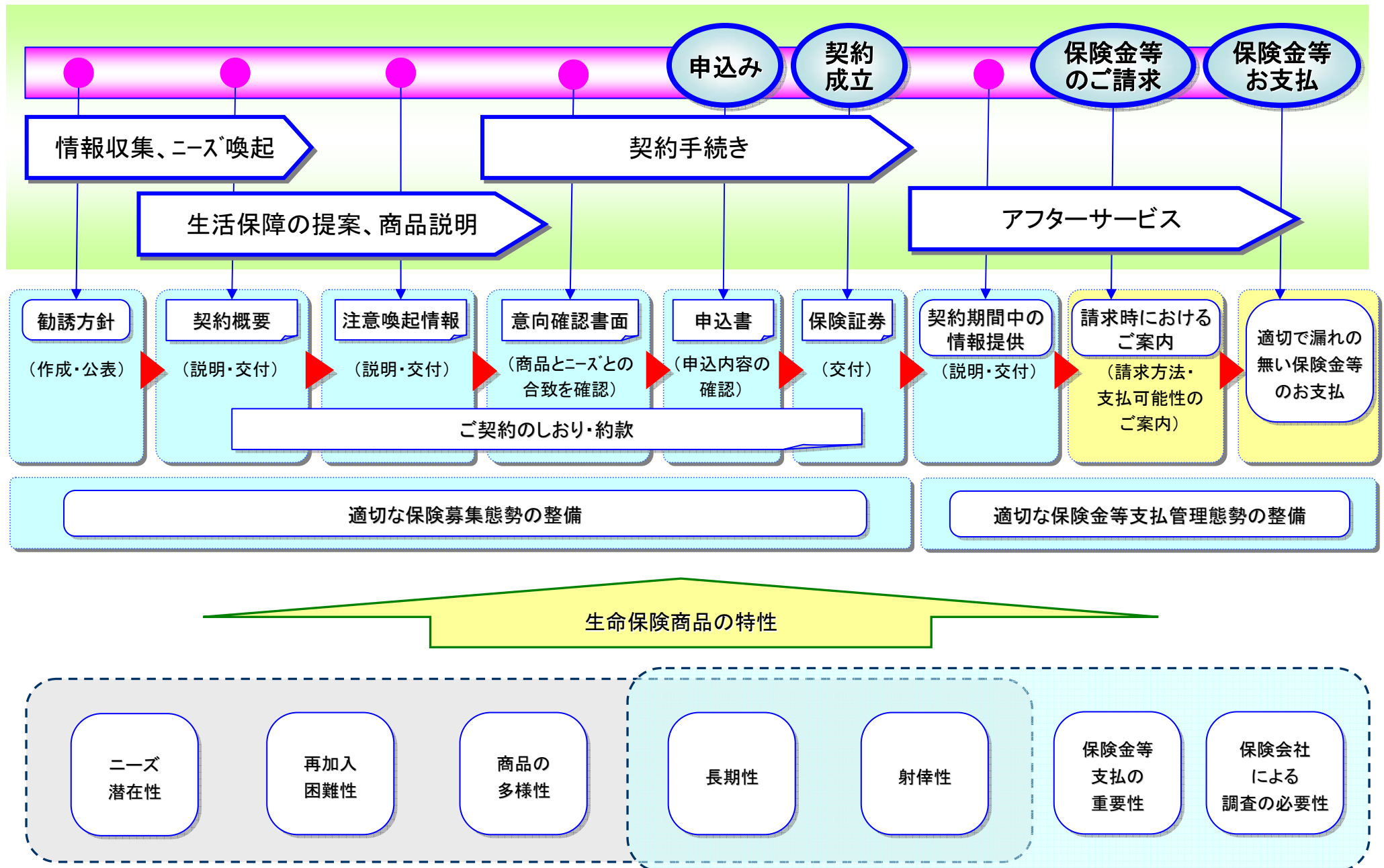


保険募集・保険金等支払に関する 取組みについて

平成20年10月3日
明治安田生命保険相互会社

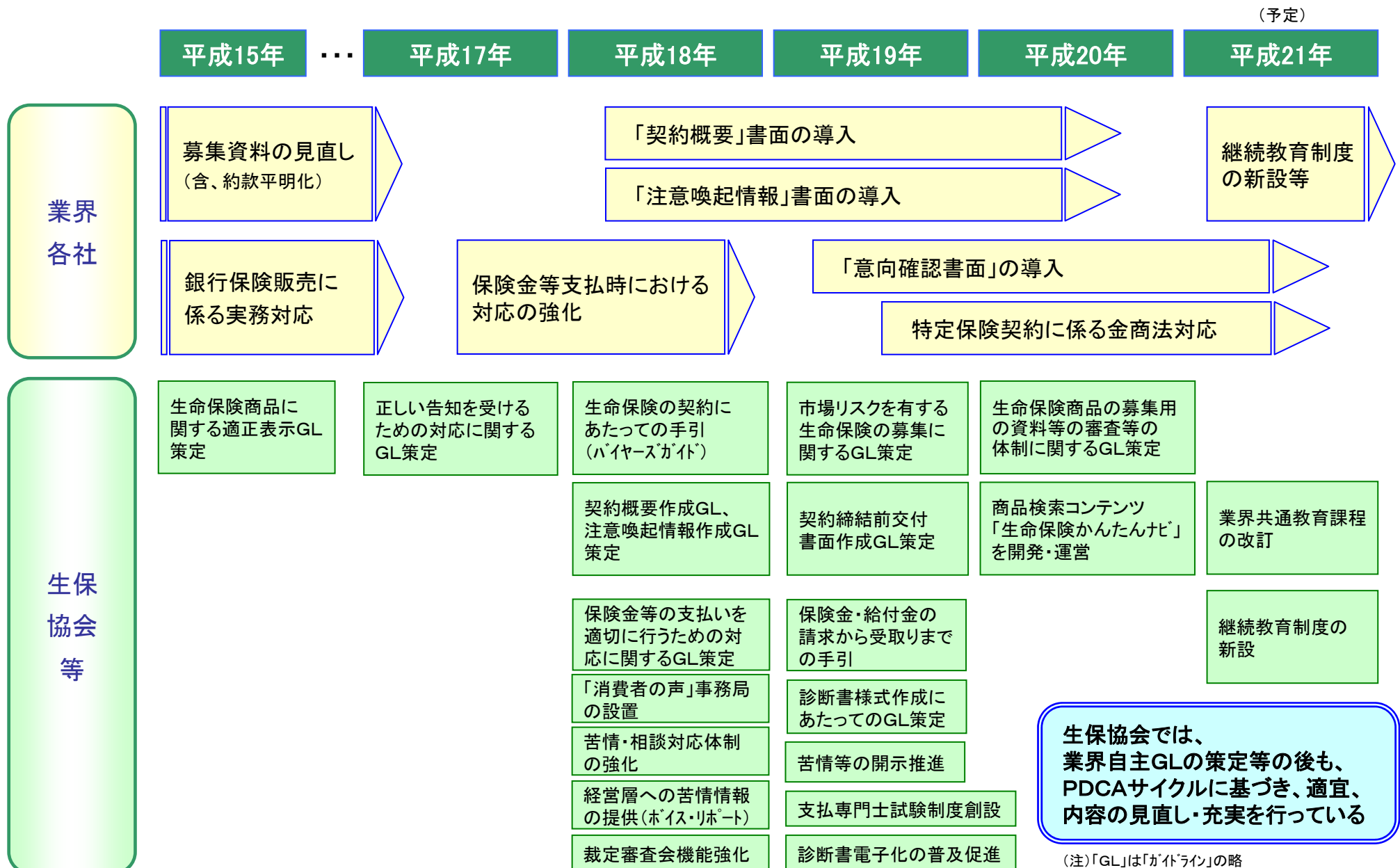
1. 保険募集・保険金等支払に関する取組みの全体像

P. 1



1. 保険募集・保険金等支払に関する取組みの全体像（つづき）

P. 2



2. 保険募集に関する最近の取組み

P. 3

情報収集
ニーズ喚起
保障の提案
商品説明

契約
手続き

申込み

契約成立

取組みのポイント

保険は目に見えない商品であることから、適正な表示の確保が必要

消費者に提供される情報量が過大とならないように、適切な分量の情報提供が必要（less is more）

保険募集人が商品内容等について、適切に説明を行うことが必要

消費者に自らのニーズに合致した保険商品を適切に購入いただくことが重要

約款について、契約内容に誤解が生じないように正確に記載する必要がある一方、消費者にとって分かり易い記載とすることが重要

適切なクーリングオフ制度の運用が必要

取組事項

●各保険会社における広告審査体制の充実を促進（平成18年4月）

・各社における内部規定の策定、審査体制の整備に関する監督上の留意点を拡充

●「契約概要」・「注意喚起情報」の導入（平成18年4月（9月まで準備期間））

・重要事項のうち特に説明すべき重要事項を、整理・明確化
→「契約概要」（＝顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報）と、「注意喚起情報」（＝顧客に対して注意喚起すべき情報）、とに分類
・情報の重要性に鑑み、書面に記載して顧客に交付するよう義務付け

●「意向確認書面」の導入（平成19年4月（9月まで準備期間））

・申込みを行おうとする保険商品が顧客のニーズに合致しているものかどうかを、顧客が契約締結前に最終的に確認する機会を確保するために、「意向確認書面」を作成し、顧客に交付・保存するよう義務付け

●保険募集に関する業界自主ガイドラインの策定・見直し（適宜）

・ガイドラインのフォローアップや各種アンケート等を通じ、各社の取組事例の共有化も実施

●募集人のさらなる資質向上のための取組み（適宜）

・「お客さま重視・法令等遵守」の観点からの募集人教育を充実・徹底
→「業界共通教育課程」の改訂（平成21年度中に順次開始）
→「継続教育制度」の新設（平成21年4月から順次開始）

●約款の平明化・簡素化の促進（平成19年2月）

・消費者利便・保護の観点に立った約款の平明化・簡素化を、監督上の留意点化

●クーリングオフの適用範囲の拡大（平成19年6月）

・商品の多様化等の状況変化を踏まえ、保険契約者等の保護の実効性を確保

2. 保険募集に関する最近の取組み（つづき）

P. 4

明治安田生命の取組みの例

商品開発、募集資料等に関して

●分かり易い商品開発の推進

- ・商品ラインアップの簡素化の一環として、一部特約の販売を停止
- ・支払事由を公的介護保険や公的医療保険制度に合わせた特約の開発

●約款の一層の平明化・簡素化

- ・新商品の発売ごとに実施している約款の平明化を継続して推進（専門用語の平易な用語への言い換え、「備考」欄の充実、等を実施）

●お客さま向けご説明ツールの改善

- ・重要書類等をパッケージでお渡しできる「重要事項説明ファイル」等を作成

●募集資料の審査に関する外部専門家の活用

- ・新商品の募集資料を中心に、社外弁護士からの意見・アドバイスを反映

営業職員教育に関して

●営業職員教育の充実（「社内教育検定制度」の導入）

- ・営業職員について、知識・スキル・マナー等の向上と均質化をさらに推進
 - ー営業職員教育カリキュラムを抜本的に見直し
 - ー社内検定基本テキストを導入して教育レベルを均質化
 - ー社内検定試験を毎年継続して実施

「お客さまの声」を重視した業務運営に関して

●「お客さまの声」に基づく業務改善の推進

- ・お客さまからの苦情等の申出内容をITインフラを用いて一元管理し、その分析を通じ、各種の業務改善（商品・サービスの開発・改善等）に反映
- ・消費者問題に高い見識をもつ社外専門家等を委員とする「お客さまの声推進諮問会議」を設置し、お客さま視点で業務改善に係るご意見を頂戴
- ・お客さま満足度調査の結果や、従業員からの提案等に基づく業務改善に向けた取組みも実施

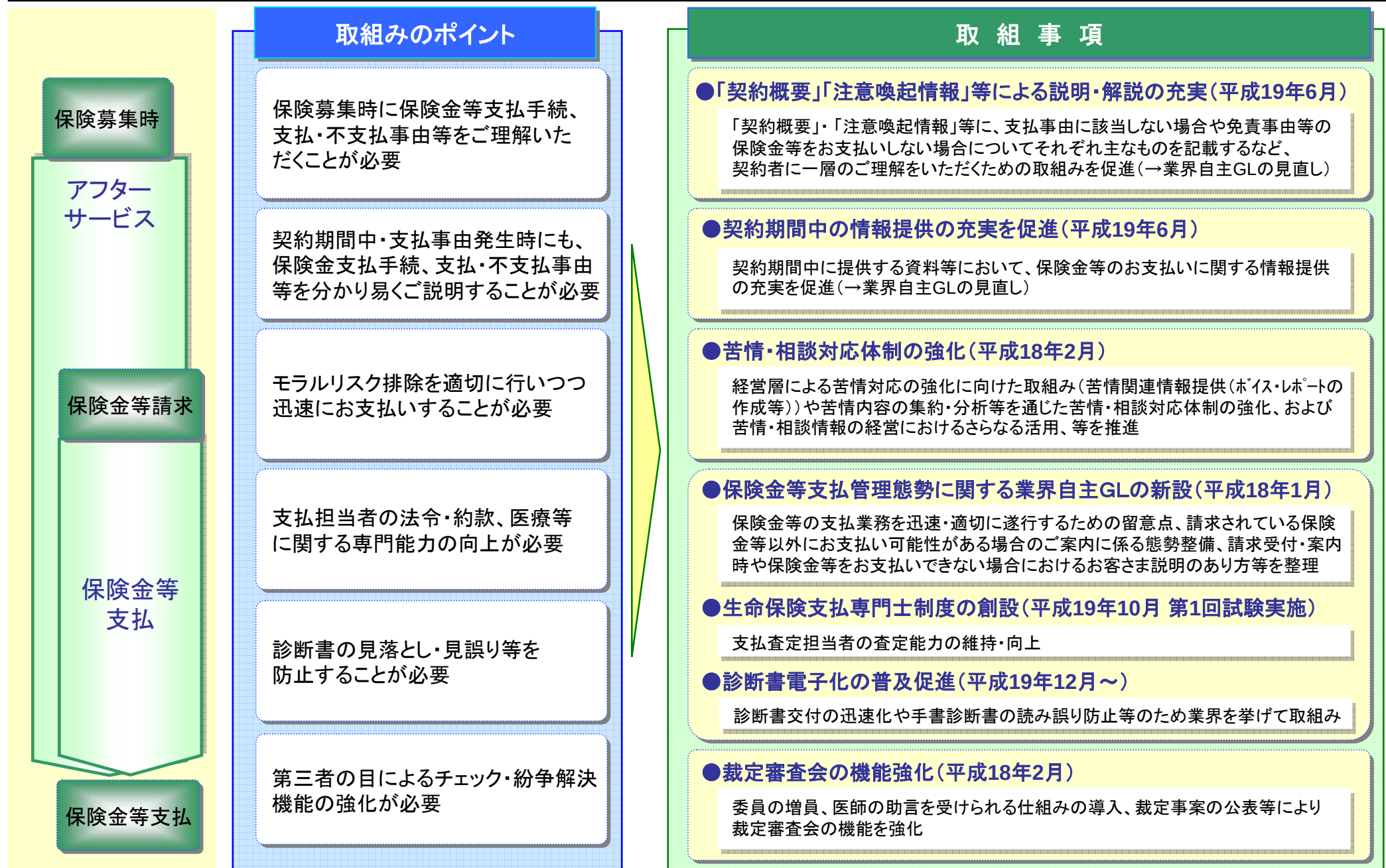
●「消費者モニター制度」の活用

- ・募集資料等について、消費者の観点からの意見・アドバイスを反映

当社の上記の取組みは近年導入されたものも多く、まさにこれから成果が出てくるという段階。
引き続き、お客さまの声に真摯に耳を傾けながら、PDCAサイクルに基づく不断の業務改善を行ってまいります

3. 保険金等支払に関する最近の取組み

P. 5



3. 保険金等支払に関する最近の取組み（つづき）

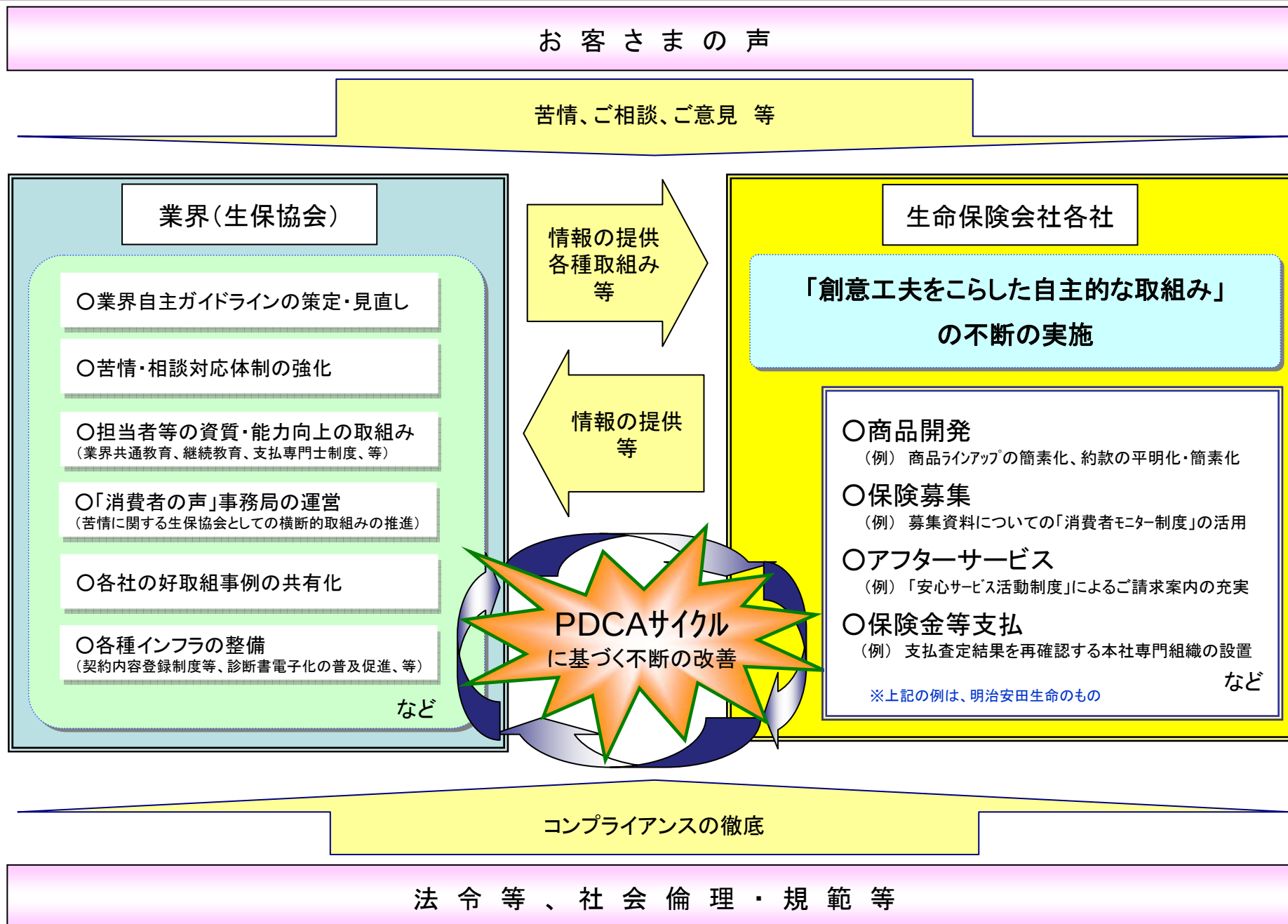
P. 6

明治安田生命の取組みの例

保険募集 アフターサービス		「契約概要」・「注意喚起情報」・「保険金・給付金のご請求について」による説明の充実	「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり」の他に、保険金・給付金のご請求・お支払い手続きの流れや保険金・給付金をお支払いする場合とお支払いできない場合の代表的な事例をご紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」を作成。保険募集時の他、当社ホームページへの掲載や保険金等の請求時における交付を通じて、お客さまへのご説明を充実
		「安心サービス活動制度」を通じた請求案内	お客さまへの節目訪問等、標準的なお客さま対応を「安心サービス活動」として制度化し、担当者のお客さまへの原則年2～4回の訪問（面談）を通じ、保険金等の支払事由が発生しているかどうかの確認を実施
		定例通知による情報提供の充実	ご契約者のみなさまへお送りする「明治安田生命からのお知らせ（ご契約内容のお知らせ）」をより分かり易く改訂し、ご契約内容と共に保険金等請求の有無に関する確認のための情報提供を実施
保険金等請求 保険金等支払 相談・苦情		ご請求時における、お支払い可能性のある保険金等の確認・ご案内の徹底	・漏れなくご請求いただくため、「給付金請求時チェックシート」により、①お客さまからの給付金請求受付時、②請求書類のお届け時、③請求書類の受領時、におけるお客さまへの説明・確認を徹底 ・お客さまからいただいた請求書類をデータ化して系統的に保障内容と照合し、お支払いの可能性のある保険金等をもれなくご案内するためのシステム（「新・給付金ご請求のご案内システム」）を、全国の営業拠点に導入・展開
		支払査定担当者教育のさらなる充実	支払担当者の専門性向上のために、社内諸施策（研修制度の充実等）を実施
		支払査定結果を再確認する本社専門組織を設置	・お支払いの可否を査定する組織に加え、その査定結果を再確認する専門組織を新設 ・二重チェックで、保険金等をもれなくお支払いしているか、また、ご請求いただいた内容以外の保険金等にもお支払いの可能性がないかを確認し、請求勧奨を実施
		お支払い非該当時に、診断書取得費用の一部を負担	保険金・給付金等をお支払いできなかった場合で所定の要件を満たす場合に、診断書の取得に要した額として所定の金額をお支払い
		お支払いに関するお客さまの相談窓口の設置	保険金等のお支払いに関し、ご照会を専門に受け付ける窓口（「支払相談室」）や、外部の専門家（社外弁護士）がご相談を受け付ける窓口（「不服申立制度」）を設置
		苦情情報等の開示（当社ホームページへの掲載）	・四半期ごとに苦情件数等を開示するとともに、当社ホームページへ掲載 ・お客さまの声とそれに基づく業務改善への取組みを「『お客さまの声』白書」として公表

4. 更なる取組みの強化に向けたイメージ

P. 7



ご 参 考 資 料

名 称	概 要	策定・改定時期
生命保険商品に関する適正表示ガイドライン	生命保険商品に関する表示を行う際に、表示媒体や商品特性に応じた適正な表示を確保するための留意点や記載例等を整理	平成15年10月 策定 平成19年 1月 改定 平成19年 9月 改定
契約概要作成ガイドライン	「契約概要」・「注意喚起情報」の作成にあたり、留意すべき事項や記載例等を整理	平成18年 3月 策定 平成19年 1月 改定 平成19年 9月 改定
注意喚起情報作成ガイドライン		平成18年 3月 策定 平成19年 6月 改定 平成19年 9月 改定 平成20年 7月 改定
正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン	募集・告知の段階においてお客さまから正しい告知を受けるために、お客さまに認識いただくべき事項や募集資料・告知書等への記載例等を整理	平成17年 6月 策定 平成19年 6月 改定 平成20年 5月 改定
市場リスクを有する生命保険の募集に関するガイドライン	金融商品取引法の施行等を踏まえ、市場リスクを有する保険商品（特定保険契約）の募集において留意すべき事項を整理	平成19年 9月 策定
契約締結前交付書面作成ガイドライン	金融商品取引法の施行等を踏まえ、市場リスクを有する保険商品（特定保険契約）に係る契約締結前交付書面の作成にあたり、留意すべき事項や記載例等を整理	平成19年 9月 策定 平成20年 7月 改定
生命保険商品の募集用の資料等の審査等の体制に関するガイドライン	生命保険商品の募集用の資料等の審査について、適正な表示を確保するための体制整備にあたっての留意点や各社の取組み事例等を整理	平成20年 3月 策定
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	保険金等の支払業務を迅速かつ適切に遂行するための留意点や、保険金等を支払えない場合の説明のあり方等を整理	平成18年 1月 策定 平成19年 6月 改定 平成20年 3月 改定 平成20年 6月 改定
診断書様式作成にあたってのガイドライン	保険金等の支払漏れ・案内漏れを防止する観点から、診断書様式の作成にあたっての基本的考え方を整理	平成19年 9月 策定

- ガイドラインのフォローアップや各種アンケート等を通じ、各社の取組事例を共有化
- ベストプラクティスのために、創意工夫をこらしている好取組事例についても共有化を推進

PDCAサイクルに
基づく不断の改善

1 【業界共通教育課程の改訂】

- 一般課程・専門課程・応用課程の各課程において、コンプライアンス・説明責任・保険金支払等のアフターサービス等を中心とした「お客さま重視・法令等遵守」の教育を充実させるため、カリキュラムの抜本的な見直しを実施
 - ー募集から保険金等支払までの期間において、募集人に必要とされる知識・姿勢・サービスについて総点検し、「お客さま重視・法令等遵守」の視点から、生命保険募集人の教育内容について全般的に見直しを実施
- 各教育課程試験の受験率の向上に向けた取組みを継続

知識等の
習得度合を
確認

2 【継続教育制度の新設】

「コンプライアンス・説明責任・保険金支払等のアフターサービス」を中心とした「お客さま重視・法令等遵守」の視点に立った一定水準以上の教育を、毎年継続・反復して行う仕組みを新たに構築

- 対象者 全生命保険募集人
- 実施サイクル 毎年
- 教育内容
 - ・コンプライアンスの概念・重要性、および、募集人が遵守すべき法令等の概要
 - ・募集人が適正な保険募集を行うために必要な法令等の知識、および、実践のための知識
 - ・保険金・給付金等の支払を含めた契約後のアフターサービスに関する知識
 - ・募集代理店、銀行等における保険募集に関するルール
- 実施事項 生命保険会社・募集代理店は、募集人に対し、「標準カリキュラム」の内容に基づき毎年教育を実施

PDCAサイクルに基づく不断の改善

生命保険会社・募集代理店における継続教育の内容を充実・発展させるために、生保協会では、会員各社へフォローアップを実施し、各社の取組みの共有を図るとともに、必要に応じて制度の見直し・充実を実施予定

「お客さま重視・
法令等遵守の
教育」の
継続実施により、
顧客対応力を
向上

● 問題認識 (販売勧誘検討チーム「中間論点整理」より)

- ①保険商品の多様化・複雑化や説明すべき事項の増加等の理由から、消費者に提供される情報量が過大となっていることにより、かえって消費者の理解が妨げられている
- ②各保険会社の提供する情報がまちまちとなっていることにより、消費者の保険商品に対する理解に濃淡が生じるおそれがあるとともに、消費者が複数の会社の商品を比較考量することを困難にしている

● 販売勧誘検討チームにおける検討を経て、「中間論点整理」が公表 (平成17年7月)

- ・「契約概要」 : 重要な事項のうち、顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報(※)
(※) 商品の仕組み、保険期間、担保内容、引受け条件(保険金額)、保険料、等
- ・「注意喚起情報」: 重要な事項のうち、保険会社が顧客に対して注意喚起すべき情報(※)
(※) クーリングオフ、告知義務、責任開始期、おもな免責事由、等
- ・交付のタイミング: 顧客が内容を理解するための十分な時間を確保 (「十分な時間の余裕をもって」)
- ・記載方法 : 情報量は顧客が理解しようとする意欲を失わないよう配慮 (「less is more」)

「中間論点整理」を反映させる形で、「保険会社向けの総合的な監督指針」が改正 (平成18年4月)

➡ 「契約概要」・「注意喚起情報」を導入し、それらの説明・書面による交付を義務付け

● 問題認識 (販売勧誘検討チーム「中間論点整理」より)

- ① 保険商品はその内容が極めて複雑かつ多様なものが多く、加えて目に見えない給付の約束が約款に記載されているのみであり、支払事由が生じて実際に保険金の請求手続をとることにより初めてその品質・性能を知り得るものであるという特徴から、消費者の商品内容に関する理解には限界があり、消費者が自らのニーズに合致した保険商品を適切に選択・購入することが困難な場合がある
- ② 万一の場合に備えるという保険の特性から保険加入のニーズを直ちには感じていない消費者にとっては、そもそも自らのニーズを適切に把握することが困難な場合がある、等

● 販売勧誘検討チームにおける検討を経て、「中間論点整理」が公表 (平成18年3月)

・「意向確認書面」の導入 :

購入しようとする保険商品が顧客のニーズに合致しているものかどうかを、顧客が契約締結前に最終的に確認する機会を確保するために、顧客のニーズに関して情報(※)を収集し、保険商品が顧客のニーズに合致することを確認するための書面を作成し、交付・保存

(※) どのような保障を望むか、貯蓄的部分を必要とするか、市場リスクを許容するか、求める保障の期間、等

「中間論点整理」を反映させる形で、「保険会社向けの総合的な監督指針」が改正 (平成19年4月)

➡ 「意向確認書面」を導入し、書面の作成・交付・保存を義務付け

● **問題認識（販売勧誘検討チーム「最終報告」より）**

保険契約の内容の比較については、「誤解させるおそれ」のあるものを表示する行為等が禁止されているのみであり、比較情報の提供自体が禁止されているものではない。

しかしながら、現状では必ずしも保険会社等による商品比較が行われておらず、消費者に対してニーズに合致した商品選択に資する比較情報が提供されているとはいえない状況にある

● **比較情報の提供が積極的に行われていない原因（販売勧誘検討チーム「最終報告」より）**

- ①保険会社にとって契約内容について「誤解させるおそれ」がない比較とはどのようなものかが必ずしも明確になっていない、②保険会社等が自ら取り扱う商品以外の保険商品の正確な情報を取得することが困難、等

● **販売勧誘検討チームにおける検討を経て、「最終報告」が公表（H18年6月）**

- ・比較情報の提供を促す環境整備を図るための具体的な方策として、監督指針の改正に留まらず、保険会社による契約概要に関する情報開示や、第三者による比較情報の提供サービス、比較情報の提供を促す環境整備を図るための協議会の設置等、が提言
- ・一部比較をする場合は、比較表示の対象とした全ての保険商品について、顧客が「契約概要」を入手したいと希望したときに、その「契約概要」を速やかに入手できるような措置を講じることが必要
- ・保険料に関する比較表示を行う場合は、保険料に関して顧客が過度に注目するよう誘導したり、保障内容等の他の重要な要素を看過させるような表示を行うことがないよう配慮すべき

「最終報告」を反映させる形で、「保険会社向けの総合的な監督指針」が改正（平成19年7月）



一部比較、保険料の比較等を行う際の留意事項を明確化