

# 損害保険会社を元受保険会社とする第三分野商品（疾病または介護を支払事由とする商品） に関するガイドライン

## 目 次

I. はじめに（本ガイドラインの目的）	・・・P.	2
II. 保険媒介業務に関する留意点	・・・P.	3
1. 保険媒介業務の態勢整備	・・・P.	3
2. 告知に関する保険媒介業務資料等作成上の留意点	・・・P.	7
3. 第三分野商品における保険媒介業務資料等の 記載・明示上の留意点	・・・P.	9
III. 保険金支払に関する留意点	・・・P.	11
1. 保険金支払態勢の整備	・・・P.	11
2. 保険金支払における留意点	・・・P.	11
3. 直接支払いサービスに関する留意点	・・・P.	12
IV. 苦情対応	・・・P.	14
1. 苦情対応における基本姿勢	・・・P.	14
2. 適切な苦情対応	・・・P.	14
<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">別紙</span> 苦情事例と改善対応例	・・・P.	15

## I. はじめに (本ガイドラインの目的)

一般社団法人日本金融サービス仲介業協会（以下「当協会」という。）は、本ガイドラインと同時に、より一層適正な保険媒介業務の実行に寄与することを目的に「保険媒介業務に関する自主規制規則」等の自主規制規則における保険媒介分野に適用がある自主規制規則及びを策定しているが、本ガイドラインは、一般社団法人損害保険協会が策定しているガイドラインを参考に、損害保険会社等の保険募集における医療保険等における不適切な不払いの発生原因等を踏まえ、第三分野商品<sup>\*</sup>に関する損害保険会社を引受保険会社とする保険媒介業務にあたり固有に留意すべき点等、将来的に整備することが望ましい事項を含め整理のうえ、本ガイドラインを策定した。

※所得補償保険、医療費用保険、介護費用保険、医療保険、がん保険等の疾病又は介護を支払事由とする保険商品であって、金融サービスの提供に関する法律において金融サービス仲介業者の取扱が認められる商品。ただし、傷害保険等の「急激・偶然・外来」な傷害を支払事由とする商品や海外旅行保険等の旅行保険を除く。

当協会に加盟する会社（以下「会員会社」という。）は、金融サービスの提供に関する法律及び保険業法等の関連法規、「金融サービス仲介業者向けの総合的な監督指針」および「保険会社向けの総合的な監督指針」を参考として対応を行うことはもとより、「自主規制基本規則」において分野共通で適用されるものとして指定された自主規制規則や「保険媒介業務に関する自主規制規則」、第三分野商品に関する本ガイドラインを参考として、損害保険制度の健全な運営を図るものとする。このためには、適正な損害保険会社を引受保険会社とする保険媒介業務を遂行していくとともに、反社会的勢力などからの不当な請求に対しては、揺ぎない対応を行い、お客さまや社会からの確固たる信頼を確保していくものとする。

また、会員会社の経営陣は、損害保険会社を引受保険会社とする保険媒介業務の態勢の整備・見直しに係る各種取組みに、率先して関与するとともに、その実施状況について点検・監視していくことが必要である。

なお、本ガイドラインは、損害保険会社を引受保険会社とする保険媒介業務を念頭に策定したものであり、損害保険会社以外の保険会社との関係での業務の実施については、生命保険会社、少額短期保険業者において適用があるガイドラインを参考とすることが必要である。

本ガイドラインは、拘束力を有するものではないものの、保険分野自主規制規則における会員会社の損害保険会社を引受保険会社とする保険媒介業務の取り組みにおいて参考にされるべきものである。なお、本ガイドラインは、顧客等の保護と適正な業務運営を確保す

る観点で、会員会社において自主的に行う取組み・対応を妨げるものではない。

## II. 保険媒介業務に関する留意点

### 1. 保険媒介業務の態勢整備

お客さまに保険の内容を正しくご理解いただき、適切な告知をいただいたうえで保険契約の締結に進んでいただくためには、以下のような態勢整備のための取組みが必要と考えられる。

なお、金融サービス仲介業者においては、告知に関する取扱を保険会社から受託しないビジネスモデルも想定されるところである。このような場合には、本項「媒介業務体制の整備」及び後記2項「告知に関する保険媒介業務資料等作成上の留意点」に記載する態勢整備は求められない。但し、この場合でも（4）に記載の、お客様に告知義務違反を勧める行為を行わないこと、告知受領権限に関する事項等について、社員等への最低限の研修等を行うことは必要と考えられる。

#### （1）お客さまに告知の重要性等をご理解いただくための取組み

会員各社が告知に関する説明対応を行う場合には、告知の重要性等を分かりやすく解説した内容を、保険媒介業務資料・告知書・告知書説明用資料（これらの資料、書類等を電磁的記録により作成される場合を含むものとし、以下同様とする。）などに記載し（「2. 告知に関する保険媒介業務資料等作成上の留意点」参照）、保険媒介業務の実施時において、社員等を通じて、重要事項等の説明とあわせて、お客さまに対して説明を行う。

また、お客さまが説明を受けたことを確認する態勢とすることが望ましい。さらに、告知の重要性等お客さまに特に認識いただく事項については、チェック欄を設けて確認いただく等の対応も考えられる。

なお、通信販売等の非対面保険媒介業務の場合は、その特性に応じて上記と同等の効果が認められる対応を行う必要がある。

さらに、保険媒介業務の実施時における上記対応に加え、例えば、ホームページへの掲載、ポスターの営業店窓口等への掲示等により、告知の重要性について周知を図ることが考えられる。

#### （2）会員各社が告知書に関する取扱を行う場合の、お客さまが告知された内容を確認できる環境の整備

会員各社が、保険会社より告知書等の取扱に関する業務を受託する場合には、例えば、告知書等は複写式帳票、電磁的記録場合は内容を適切に複製可能な方式等とし、保険契約締結（申込）時の交付または契約締結後の送付等により、お客さまにその控えをお受け取りいただくことを保険会社に対して働きかけるなど、保険媒介業務の態様に応じて適切な対応を行う。また、会員会社においては、会員各社が告知書等を受領した場合には、保険

会社から個別に保管の委託を受ける場合を除き、損害保険会社に告知等の原本（電磁的記録により作成された場合には告知内容の全部が含まれる電磁的記録）を確実に提出するものとする。なお、会員各社が保険会社から告知書等の保管を受託する場合には告知書等を確実に保管するとともに保険会社にも適切に写し、電磁的記録を送付する等適切に情報連携を行うものとする。会員各社において、契約締結後、お客さまからの要望があった場合には、お客さまの本人確認を実施したうえで、告知書の写し（電磁的記録による方法を含む。以下、同様とする。）をお客さまに送付する対応等を実施することにより、お客さまが告知された内容を確認いただける方策を講じる必要がある。なお、お客さまが告知された内容について、例えばインターネット等で適時確認できる環境を整備することも考えられる。

### （３） お客さまからの告知関係の照会に対応する窓口を含んだ態勢の構築

会員各社が、保険会社より告知書等の取扱に関する業務を受託する場合には、必要に応じて保険会社とも連携し、保険会社を含めてお客さまからのご照会に確実に対応することができる態勢を構築し、保険媒介業務用帳票に加え会員会社のホームページ等を活用して、照会窓口の連絡先（電話番号）の周知を図る。

（照会対象事項例）

- ・告知に関する社員等の説明・行為に疑問があるケース 等

### （４） 社員等の教育・研修の実施

会員各社が、保険会社より告知書等の取扱に関する業務を受託する場合には、保険媒介業務の実施時及び告知に関する説明時の適切な対応や注意点等について、例えば、お客さまとのトラブル事例・告知に関する説明資料・説明フロー等の具体例を含めたマニュアル等を整備するとともに、社員等に対して、以下の項目について、集合研修等を通じて指導、徹底を図る。なお、会員各社が告知に関する業務を実施しない場合でも、上記１本文記載のとおり、社員等への最低限の研修を行うものとする。

#### <告知の重要性に関する事項>

告知書等の取扱に関する業務を受託する場合には、お客さまに対して、告知の重要性を認識していただくべく、告知の重要性について説明を行うよう教育するとともに、正しい告知を行っていただくよう説明する旨教育を行う（「Ⅱ．（１）告知の重要性」「Ⅲ．４．（１）告知義務違反」の項を参照）。

例：「保険制度は多数の人々が保険料を出しあって相互に補償しあう制度です。したがって、初めから健康状態の悪い人や危険な職業に従事している人などが他の人と同じ条件でご契約されますと保険料負担の公平性が保たれません。このため、ご契約時には、危険に関する重要な事項のうち、保険会社が告知を求めたもの（告知事項）

について事実を正確に告知していただく義務（告知義務）があります。特に被保険者の満年齢、性別、ご職業、健康状態等については、正確に漏れなく告知してください。」との説明を行うよう教育する。

#### <保険媒介業務の実施時の禁止行為に関する事項>

以下のような行為は法令違反であり、絶対に行ってはならないことを指導、徹底する。あわせて、告知義務違反を勧める行為は金融サービスの提供に関する法律第87条第3号で処罰の対象となる旨規定されていること、告知義務違反を勧める行為を行った場合、告知内容に関する確認等により、その事実は必ず明らかになるものであること、違反が明らかになった場合は社内規定等に基づき厳正に処分されることを指導、徹底する。

- ・ お客さまに対して、重要な事実を保険会社に告知しないよう勧めたり、重要な事実について事実と異なる保険会社への告知を行うよう勧める行為
- ・ お客さまに対して、「その既往症は告知対象外です。」等の虚偽の説明をし、お客さまが重要な事実を保険会社に告知しないよう誘導する行為 など

#### <金融サービス仲介業者の権限に関する事項>

告知書等の取扱に関する業務を受託する場合には、お客さまに対して、社員等の告知に関する説明について、必ず認識いただくよう説明する旨教育を行う。そして、金融サービス仲介業者及びその社員等は告知受領権を有しないため、お客さまが申し込みまたは告知の際にご自身の健康状態等について、社員等に口頭でお話されても告知したことにならないため必ず告知書にご記入いただき、保険会社に直接告知していただくよう教育で行う（「3.（1）社員等の権限について」の項を参照）。

例：「金融サービス仲介業者である当社及びその社員である私は告知受領権を有しておりませんので、私に対して口頭でお話されても告知していただいたことになりません。告知が必要な事項につきましては、必ず告知書にお客さまご自身でご記入いただき、保険会社に告知いただきますようお願いいたします。」との説明を行うよう教育する。

#### <保険契約申込後の告知内容の確認に関する事項>

告知書等の取扱に関する業務を受託する場合には、お客さまに対して、ご契約のお申し込み後または保険金のご請求の際、保険会社において、ご契約のお申し込み内容等について確認させていただく場合があることについて説明を行うよう教育する（「2.（2）保険契約申込後の告知内容の確認」の項を参照）。

例：「ご契約のお申し込み後または保険金のご請求の際、保険会社から告知いただいた内容について確認させていただく場合があります。」との説明を行うよう教育する。

#### <傷病歴がある方の契約引受けに関する事項>

告知書等の取扱に関する業務を受託する場合には、お客さまに対して、傷病歴等がある方について、保険会社がお引き受けできない場合があるほか、特別な条件を付けてお引き受けすること、また、傷病によっては特別な条件を付けずにお引き受けする場合があることについて説明を行うよう教育する（「2.（3）傷病歴がある方の契約引受けに関するご案内」の項を参照）。

例：「保険料のご負担の公平性を確保する観点から、傷病歴がある場合には、保険会社がお引き受けできない場合もございますが、保険料の割増、保険金の削減、特定疾病群補償対象外、特定部位補償対象外等の特別な条件を付けてお引き受けする場合や、傷病によっては特別な条件を付けずにお引き受けできる場合があります。」との説明を行うよう教育する。

#### <正しく告知されない場合の不利益に関する事項>

告知書等の取扱に関する業務を受託する場合には、お客さまに対して、保険会社への告知義務違反による解除および詐欺による取り消し等、正しく告知されないことにより保険金等がお支払できない場合があることについて説明を行うよう教育する（「2.（5）不告知・不実告知があった場合の不利益事項」の項を参照）。

例：「申込書や告知書の必要事項が記載されていなかったり、記載内容（告知内容）が事実と違っている場合には、保険会社がお契約を解除することがあります。ご契約を解除した場合には、保険金をお支払（または保険料のお払込みを免除）できないことがあります。また、特に重大な告知義務違反があった場合には、詐欺による取り消しとして、保険会社がお支払できないことがあります。」との説明を行うよう教育する。

#### <告知関係の整備に関する事項>

告知書等の取扱に関する業務を受託する場合には、お客さまに対して、必要に応じて保険会社に照会いただける態勢が構築されていること、および照会窓口の連絡先（電話番号）について説明を行うよう教育する（「1.（5）お客さまからの告知関係の照会に対応する窓口を含んだ態勢の構築」の項を参照）。

例：例えば、お客さまが傷病歴等について告知すべき対象かどうか判断に迷う場合や、お客さまからの告知に関する質問がある場合には、お客さまから直接保険会社に照会いただける窓口があることを説明し、照会窓口の連絡先をお客さまに伝える等の教育を行う。

さらに、第三分野商品に関する保険媒介業務および告知受領の適切な対応や注意等について漏れのないような対策をとるため、第三分野商品の特性・保険媒介業務の態様に応じて、

より高度な教育・研修制度を充実させることが考えられる。

#### (5) 告知に関する適切な保険媒介業務の管理態勢の確保

##### ①社員等への牽制機能の強化・徹底

社員等が告知に関して不適切な取扱いを行うことのないよう社員等への教育を徹底するとともに、お客さまが保険会社に直接照会する場合の告知内容に関する確認等を行う場合があることを社員等に明示することにより、社員等への牽制機能を強化する。

##### ②適切な保険媒介業務管理態勢が確保されていることの内部監査部門による確認

保険媒介業務の管理が適切に行われていることについて、内部監査部門は、内部検査を適時適切に実施する等の方法により、確認を行う。

## 2. 告知に関する保険媒介業務資料等作成上の留意点

会員各社が、保険会社より告知書等の取扱いに関する業務を受託し、業務資料等を作成する場合には、お客さまに告知に関する留意点を確実にご認識いただくためには、会員各社が媒介業務における引受保険会社の商品内容、引受基準等を踏まえ、告知に関する事項を記載した保険媒介業務資料を作成し、記載内容として以下の項目を盛り込むことが必要と考えられる。

また、告知に関する事項を記載した保険媒介業務資料は、パンフレットや申込書等と独立させる等お客さまに確実にご認識いただくよう工夫することが望ましい。

なお、特に重要な事項や注意が必要な事項については、当該部分の表示について、文字の色を変える、文字を強調する、下線を引く、といった工夫を行うことが望ましい。

#### (1) 告知の重要性

お客さまに告知の意義やその重要性についてご認識いただくことが重要であり、保険媒介業務資料等にそのための記載を十分に行う必要がある。

##### 【保険媒介業務資料記載内容例】

「保険制度は多数の人々が保険料を出しあって相互に補償しあう制度です。したがって、初めから健康状態の悪い人や危険な職業に従事している人などが他の人と同じ条件でご契約されますと保険料負担の公平性が保たれません。このため、ご契約時には、危険に関する重要な事項のうち、引受保険会社が告知を求めたもの（告知事項）について事実を正確に告知していただく義務（告知義務）があります。特に被保険者（保険の対象となる方）の満年齢、性別、ご職業、健康状態等については、正確に漏れなく告知してください。」



#### 【告知書記載内容例】

「告知書の質問は、ご契約をお引き受けするかどうかを決める重要な事項です。必ず被保険者（保険の対象となる方）ご本人が有りのまを正確に漏れなくご記入ください。」

#### (2) 傷病歴がある方の契約引受けに関するご案内

傷病歴等がある場合には、保険は一切引き受けてもらえないという誤認による不告知・不実告知を防ぐための一助として、保険会社において特定の疾病群等を不担保としてお引き受けさせていただく等の取扱いを行っている場合は、お客さまにご案内する必要があります。

#### 【保険媒介業務資料記載内容例】

「保険料負担の公平性を保つため、お客さまのお身体の状態やご職業の危険度等のリスクに応じたお引き受けを行っております。このため、傷病歴のある場合の契約のお引き受けは、次のA～Cのいずれかになります。また、追加の詳しい告知等が必要となる場合があります。

A：特別な条件を付けずにご契約をお引き受けさせていただきます。

B：特別な条件付（保険料の割増、保険金の削減、特定疾病群補償対象外、特定部位補償対象外等）でご契約をお引き受けさせていただきます。

C：今回のご契約はお引き受けできません。」

#### (3) 不告知・不実告知があった場合の不利益事項

告知義務違反による解除および詐欺による取り消し等、正しく告知されないことにより保険会社から保険金等がお支払できない場合があることについて、お客さまにご案内する必要がありますと考えられる。

なお、返戻金、返還保険料および保険料払込み免除に関する取扱いについても、対象商品の中で該当があればあわせてご案内する。

#### 【保険募集媒介業務資料記載内容例】

「申込書や告知書の必要事項が記載されていなかったり、記載内容（告知内容）が事実と違っている場合には、責任開始日または復活日から●●年以内であれば、正しく告知されなかった事実と保険金請求の原因となった傷病との間の因果関係の有無にかかわらず、引受保険会社にご契約を解除することがあります。ご契約または特約を解除した場合には、たとえ保険金支払事由が発生していても、引受保険会社はこれをお支払することはできません（また、保険料のお払込みを免除する事由が発生していても、お払込みを免除することができません）。ただし、「保険金支払事由または保険料払込免除事由の発生」と「解除

の原因となった事実」との因果関係がなければ、保険金をお支払（または保険料のお払込みを免除）します。

上記のご契約を解除させていただく場合以外にも、ご契約の締結状況等により、保険会社が保険金をお支払いできないことがあります。例えば、『現在の医療水準では治癒が困難な既往症・現症等について、故意に告知をされなかった場合』等、告知義務違反の内容が特に重大な場合、責任開始日または復活日からの年数を問わず、詐欺による取り消しを理由として、保険金をお支払いできないことがあります。』

### 3. 第三分野商品における保険媒介業務資料等の記載・明示上の留意点

お客さまの誤認を防止する観点から、保険媒介業務資料等において、以下のような項目を記載・明示することが必要と考える。

#### (1) 社員等の権限について

会員会社においては、社員等に告知受領権がないことについて、必ずお客さまにご認識いただくよう、明示する。

##### 【保険媒介業務資料記載内容例】

「私は告知受領権を有していませんので、私に口頭でお話されても告知していただいたことになりません。告知が必要な事項につきましては、必ず告知書にご記入いただきますようお願いいたします。」

#### (2) 始期前発病不担保の適用について

始期前発病不担保の適用については、例えば、約款上、次の二つの取扱いのいずれかの類型が規定されている商品がある。

①責任開始日からの経過期間にかかわらず、始期前発病については不担保とする取扱い

②責任開始日から起算して一定期間経過後に保険金支払事由が発生した場合には、責任開始日以降の発病によるものとみなす取扱い

会員会社においては、始期前発病不担保の取扱いについて、注意喚起を要すると判断した場合は、重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）などに記載し、保険媒介業務の実施時に社員等がお客さまに対して、明示する。

この場合、以下の例のような説明を個々のお客さまが自己の問題であると理解・認識できるよう、情報提供することが望ましい。

##### 【保険媒介業務資料記載内容例】

・上記①の取扱いの場合

「責任開始期より前に発病した病気または発生した事故によるケガの治療を目的とした入院・手術等については、責任開始期からの経過期間にかかわらず、保険金お支払いの対象となりません（注）。

（注）したがって、責任開始期より前に発病した病気または発生した事故によるケガについて、正しく告知して契約した場合であっても、保険金支払いの対象外となる場合があります。特別な条件付きでご契約された場合も同様です。」

・上記②の取扱いの場合

「責任開始期より前に発病した病気または発生した事故によるケガの治療を目的とした入院・手術等については、保険金お支払いの対象となりません（注）。ただし、責任開始期から●年を経過した後に開始した病気または事故によるケガの治療を目的とした入院・手術等については、責任開始期以降に発病した病気または発生したケガによるものとみなします。

（注）したがって、責任開始期より前に発病した病気または発生した事故によるケガについて、正しく告知して契約した場合であっても、保険金支払いの対象外となる場合があります。特別な条件付きでご契約された場合も同様です。」

### Ⅲ. 保険金支払に関する留意点

#### 1. 保険金支払態勢の整備

保険会社において適時・適切な保険金支払いを進めていくうえで、会員会社の第三分野商品に保険媒介業務に関しては、不適切な不払いの発生原因や同商品の特性を踏まえ、特に以下の点について留意していく必要がある。

##### (1) 社員等に対する教育・研修の実施

第三分野商品を取り扱う社員に対しては、不適切な不払いの発生原因等を踏まえ、お客さまに商品内容を正しく理解いただくために、保険媒介業務の実施時の適切な対応や注意点等に関する教育・研修を不断に行っていく必要がある。

##### (2) 保険会社との連携

保険会社の適時・適切な保険金の支払いといった観点から、保険会社と会員会社の関連部門との間で連携しつつ、社員等による商品内容の説明についてのスキルアップのための指導・教育を継続的に行うことも必要である。

##### (3) 苦情対応態勢の整備

第三分野商品に関しても、保険会社及び会員各社がお客さまからの苦情を踏まえた業務の見直しや再発防止策の検討等を不断に行っていくことが極めて重要である。そのために、苦情対応についてのルール明確化や専門スタッフによる苦情対応の窓口の設置、苦情の記録・管理を行い、社内で共有していく必要がある。

なお、会員会社が保険会社からの委託を受けている場合には、その委託を受けている業務の内容に応じて、会員会社の経営陣は、保険会社とも連携の上で、保険金支払に関する苦情の件数・内容および発生原因・傾向等について定期的に分析・検証を行い、業務の見直しや再発防止策を講じる等、具体的な改善につなげていくことが必要である。但し、会員各社がお客さまに商品の具体的内容を示す等して推奨を行なうものの、推奨後直ちに保険会社にお客様を紹介して、その後にはお客様への説明、対応を行わないビジネスモデルの場合等には、前文に記載の対応を行うまでは要さないものとする。

#### 2. 保険金支払に関する説明における留意点

第三分野商品においては、特に保険金の種類が特約や費用保険金を含めて多岐にわたっており、会員会社において、保険媒介業務の実施時にお客さまに対して保険商品・サービス等に関する適切な説明がなされている必要がある。

### 3. 直接支払いサービスに関する留意点

会員会社は、保険媒介業務を行うに当たって、保険金を受け取るべき者の選択により、直接支払いサービスが受けられる旨を表示し、かつ、提携事業者が提供する財・サービスの内容・水準に言及する場合には、以下のような点に留意し、情報の提供が行われているかどうかを確認するものとする。

#### (1) 保険媒介業務時の情報提供

保険媒介業務時に保険契約者又は被保険者に対して以下に掲げる事項の情報提供が行われていること

- ① 保険金を受け取ることができること（提携事業者からの財・サービスの購入や直接支払いサービスの利用が義務づけられないこと）
- ② 提携事業者の選定基準（提携事業者が決定している場合には、提携事業者の名称も表示する。）
- ③ 直接支払いサービスを受ける場合において、保険金が財・サービスの対価に満たないときは、顧客が不足分を支払う必要があること（余剰が生じた場合には、余剰分を保険金として受け取ることができること）
- ④ 当初想定していた財・サービスを提供可能な提携事業者の紹介が困難となる場合として想定されるケース

#### (2) 手数料等

保険契約者、被保険者、保険金を受け取るべき者又は提携事業者から紹介手数料その他の報酬を得ていないこと

#### (3) 連絡・支払方法

提携事業者との同意のもとで提供する財・サービスの内容・水準や保険金を受け取るべき者が直接支払いサービスを利用した場合の連絡・支払方法などの手続きを定めていること

#### (4) 財・サービスの質の維持

提携事業者が提供する財・サービスの質の確認や、問題が発見された場合の提携事業者の入れ替えなど、保険媒介業務時に保険契約者又は被保険者に説明した内容・水準の財・サービスを提供できる提携事業者を紹介できる状態を維持するための措置を講じていること

#### (5) 直接支払いサービスの利用が義務ではないこと

保険事故発生時に、提携事業者からの財・サービスの購入や直接支払いサービスを受けることが義務づけられるものではない（保険金を受け取ることができる）旨を、改めて保険金を受け取るべき者に説明していること

## IV. 苦情対応

お客さまからの苦情への対応（別紙「苦情事例と改善対応例」参照。）は、お客さまからの信頼の確保と向上にとって極めて重要であることを認識し、次の点を踏まえ、お客さまの視点に立って真摯かつ速やかに対応する必要がある。

### 1. 苦情対応における基本姿勢

お客さまから苦情の申出があった場合、会員会社は、お申し出の内容を正確に把握し真摯に受け止め、必要に応じて事実関係の確認や各種相談機関の案内を行うなど、苦情を申し立てられたお客さまに対し、誠実・丁寧な対応を行うことが重要である。

### 2. 適切な苦情対応

#### (1) 管理者への報告

お客さまから申出のあった苦情については、その内容の如何にかかわらず、速やかに管理者へ報告するとともに、必要に応じて関連部門とも協議のうえ適切な対応を行う。

#### (2) 原因の確認・再発防止策

保険金支払いに関する苦情については、会員会社において、その原因を正確に把握し、記録するとともに、それに基づき、再発防止策を講じることが重要である。

- 本ガイドラインは、社会環境等の変化を踏まえ、必要に応じて適宜見直し・充実を図ることとする。改廃は理事会及び自主規制委員会の決議によるものとする。ただし、軽微な改定については自主規制委員会の決議によるものとする。

以上

令和3年11月1日 制定

(別紙) 苦情事例と改善対応例

苦情事例	原因	改善策
<p>【保険媒介業務時説明不十分】 保険金ご請求後に、保険会社から告知義務違反でお支払いできない旨をご説明したところ、被保険者より「告知書の記載について、保険加入時に十分な説明がなかった。」との苦情の申立があった。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 保険媒介業務の実施時の告知義務違反に関する説明が不十分であった。</li></ul>	<p>お客さまに商品内容を正しくご理解いただき、適切な告知をいただいたうえで契約の締結を進めていただくための態勢整備を行う。</p>