

正しい告知のための対応に関するガイドライン

1. 本ガイドライン策定の目的

本ガイドラインは、保険媒介業務を行う金融サービス仲介業者（以下「保険媒介業者」という。）が、保険媒介業務の段階で、お客さまに正しい告知をしていただくために認識いただくべき事項を整理し、保険媒介に用いる資料等（以下「媒介用資料」という。）への記載例、保険媒介時の説明のあり方および保険媒介業者において保険媒介業務に携わる従業員（以下「保険媒介人」という。）への教育内容等を示すことにより、お客さまにおける正しい告知の促進を図ることを目的とするものである。

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各社の取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、各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。

また、本ガイドラインにおける各記載は、お客さまにおける正しい告知の促進を図るとの見地から、望ましい対応の例を示したものであるが、保険媒介業者においては、商品の特性、事務の形態、生命保険会社との間の委託契約の内容及び生命保険会社からの要請等に応じて、個別・具体的な対応を決定することを要する

<p>点に留意する必要がある。</p>	
<p>2. 「正しい告知」がなされない原因</p> <p>○ 一般社団法人生命保険協会の公表する正しい告知を受けるための対応に関するガイドラインにおいて、告知に関して右記の点が指摘されている。</p>	<p>(告知に関する意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業界として消費者に告知の重要性を強く認識いただく必要がある。 ・ 告知書の記入の仕方がわかりにくい。記入例の添付等をすればどうか。 ・ 営業職員が告知義務違反を教唆するケースが多い。 <p>(正しい告知がなされなかった原因)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 告知の重要性の周知不十分による不告知 ・ 乗換・転換時の告知義務周知不十分による不告知 ・ 募集人に話したことをもって告知したと誤認 ・ 告知書がわかりにくいことからの告知対象外との誤認 ・ 軽微な疾患・事象のため告知対象外との誤認

○ 同ガイドラインでは、これらの指摘を踏まえて正しい告知がなされない原因を5つの類型に分類している。当該分類を参考とすると、保険媒介業者において正しい告知がなされない原因となり得る問題は右記の類型に大別されることが考えられる。

- ・ 傷病歴等があれば全く保険加入不可への不安からの不告知
- ・ 募集人に知られたくないことによる不告知（がん、精神・神経系疾患、家族型特約の告知の際の子どもの疾病等）
- ・ 募集人の故意による不告知教唆
- ・ 知識不足・認識不足による誤説明
- ・ お客さまと募集人との認識不一致（「言った、言わない」の問題）
- ・ 2年経過後は解除できないことを見越した不告知
- ・ 保険金等の不正取得目的の不告知

1. 告知制度の周知に関する問題
2. 告知の仕方に関する問題
3. 傷病歴等の告知に関する問題
4. 媒介時の問題
5. お客さま側の問題

これらの原因について、以下のような対応策を講じていくことが必要と考えられる。

原因		対応策		
保険媒介業者側の問題	告知制度の周知に関する問題	<ul style="list-style-type: none"> 告知の重要性の周知不十分による不告知 乗換時の告知義務周知不十分による不告知 	<ul style="list-style-type: none"> 告知の重要性の更なる周知 乗換時の告知義務の更なる周知 	3-a 3-f
	告知の仕方に関する問題	<ul style="list-style-type: none"> 保険媒介人に話したことをもって告知したと誤認 軽微な疾患・事象のため告知対象外との誤認 	<ul style="list-style-type: none"> 告知受領権についての更なる周知 告知サポート資料の作成・説明 	3-b 3-i
	傷病歴等の告知に関する問題	<ul style="list-style-type: none"> 傷病歴等があれば全く保険加入不可への不安からの不告知 保険媒介人に知られたくないことによる不告知 	<ul style="list-style-type: none"> 傷病歴等がある方でも引受可能なケースがあることの更なる周知 告知環境の整備と告知状況のチェック 	3-d 3-h
	媒介時の問題	<ul style="list-style-type: none"> 保険媒介人の故意による不告知教唆 知識不足・認識不足による誤説明 お客さまと保険媒介人との認識不一致（「言った、言わない」の問題） 	<ul style="list-style-type: none"> 保険媒介人への更なる教育等 告知環境の整備と告知状況のチェック 告知サポート資料の作成・説明 告知受領権についての更なる周知 	3-j 3-h 3-i 3-b
お客さま側の問題		<ul style="list-style-type: none"> 2年経過後は解除できないことを見越した不告知 保険金等の不正取得目的の不告知 	<ul style="list-style-type: none"> 正しく告知されない場合のデメリットの更なる周知 契約確認・保険金給付金等確認の更なる周知 	3-e 3-c

また、「告知」の関連として、以下のような告知がないまたは限定的な告知としている商品についても対応策が必要と考えられる。

無選択型・選択緩和型保険等に関する留意点	無選択型・選択緩和型保険の留意点の周知不足	無選択型・選択緩和型保険等の留意点の更なる周知	3-g
----------------------	-----------------------	-------------------------	-----

3. 正しい告知をしていただくための具体策

a. 告知の重要性の更なる周知

まずは生命保険における告知の意義やその重要性について認識いただくことが重要であり、以下のような対応が必要と考えられる。

(1) 募集・告知に関する説明時の諸ツールへの記載・説明

媒介用資料において、右記の趣旨の内容について記載・説明することが必要と考えられる。

<媒介用資料>

ご契約者や被保険者には健康状態等について告知をしていただく義務があります。

生命保険は、多数の人々が保険料を出しあって、相互に保障しあう制度です。したがって、初めから健康状態の良くない方や危険度の高い職業に従事されている方等が無条件にご契約をされますと、保険料負担の公平性が保たれません。ご契約にあたっては、過去の傷病歴（傷病名・治療期間等）、現在の健康状態、身体の障がい状態、職業等について「告知書」で生命保険会社がお尋ねすることについて、事実をありのままに正確にもれなくお知らせ（告知）ください。

医師扱の場合、医師が口頭で告知を求める場合がありますので、その場合についても同様にありのままを正確にもれなくお伝え（告知）ください。

<p>(2) その他</p> <p>上記対応に加え、例えば、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページに掲載する ・ ポスターを作成して営業所等の窓口に掲示する <p>等にて、周知を図ることが望ましい。</p>	
<p>b. 告知受領権についての更なる周知</p> <p>保険媒介業者には告知受領権がなく、保険媒介人にも告知受領権はない。</p> <p>そこで、保険媒介人に口頭で告げることで告知が完了したとの誤認等への対応として、より明確な表現で告知受領権がないことを明示することが必要と考えられる。</p> <p>(1) 保険媒介・告知に関する説明時の諸ツールへの記載・説明</p> <p>媒介用資料において、右記の趣旨の内容について記載・説明す</p>	<p><媒介用資料></p> <p>(告知の重要性の説明に続いて)</p> <p>《告知受領権について》</p> <p>告知受領権は生命保険会社（生命保険会社所定の書面「告知</p>

ることが必要と考えられる。

なお、右記の記載・説明等により正しい告知の方法をお客さまにご案内する一方で、お客さまが申込・告知時に健康状態等について保険媒介人に口頭でお話しされた事項があれば、保険媒介人には告知受領権がないことを説明したうえで告知書にご記入（または診査医に告知）いただくようお願いするとともに、保険媒介人は取扱報告書等で報告することを徹底する等の対応も必要と考えられる。

(2) その他

上記対応に加え、例えば、

- ・ ホームページに掲載する
 - ・ ポスターを作成して営業所等の窓口に掲示する
- 等にて、周知を図ることが望ましい。

書J) および生命保険会社が指定した医師が有しています。保険媒介業者および保険媒介人には告知受領権がなく、保険媒介業者および保険媒介人に口頭でお話しされても告知していただいたことにはなりませんので、ご注意ください。

(注) 上記の前後において、告知書扱の場合の書面告知（生命保険会社の告知受領）、医師扱の場合の口頭告知（生命保険会社が指定した医師の告知受領）等、各社の取扱いに準じて告知の具体的な方法を記載することも考えられる。

<p>c. 契約確認・保険金給付金等確認の更なる周知</p> <p>不告知による保険金不正取得目的での加入等への牽制の趣旨も含めて、告知に関連する契約確認・保険金給付金等確認の周知が必要と考えられる。</p> <p>(1) 保険媒介・告知に関する説明時の諸ツールへの記載・説明</p> <p>媒介用資料において、右記の趣旨の内容について記載・説明することが必要と考えられる。</p> <p>(2) その他</p> <p>上記対応に加え、例えば、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページに掲載する ・ ポスターを作成して営業所等の窓口に掲示する <p>等にて、周知を図ることが望ましい。</p>	<p><媒介用資料></p> <p>生命保険会社の確認担当職員または当社その他の生命保険会社で委託した確認担当者が、ご契約のお申込後または保険金・給付金等のご請求および保険料のお払込みの免除のご請求の際、ご契約のお申込内容またはご請求内容等について確認させていただく場合があります。</p>
<p>d. 傷病歴等がある方でも引受可能なケースがあることの更なる周知</p>	

傷病歴等がある場合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のケースを防ぐための一助として、

- ・ 特別条件付での引受制度があること
- ・ ご病気の方への引受範囲を拡大した商品があること（該当商品がある場合）

について、認識いただく必要があると考えられる。

(1) 保険媒介・告知に関する説明時の諸ツールへの記載・説明

媒介用資料において、右記の趣旨の内容について記載・説明することが必要と考えられる。

<媒介用資料>

傷病歴等がある方への引受対応について

○ 特別条件付引受制度について

相手方金融機関である生命保険会社では、ご契約者間の公平性を保つため、お客さまのお身体の状態すなわち保険金等のお支払いが発生するリスクに応じた引受対応を行っております。傷病歴等がある場合でも、その内容やご加入される保険種類によってはお引受けすることがあります。（お引受けできないことや「保険料の割増」「保険金の削減」「特定部位の不担保」等の特別な条件をつけてお引受けすることもあります。）

○ 傷病歴等のある方への引受範囲を拡大した商品について（該当商品がある場合）

当社では、相手方金融機関である生命保険会社の以下の商品も取り扱っておりますので、ご検討ください。

<p>(2) その他</p> <p>上記対応に加え、例えば、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページに掲載する ・ ポスターを作成して営業所等の窓口に掲示する <p>等にて、周知を図ることが望ましい。</p>	<p>(商品名、その他特記事項等を記載)</p>
<p>e. 正しく告知されない場合のデメリットの更なる周知</p> <p>告知義務違反による解除および詐欺取消しの適用等、正しく告知をされないことにより保険金等のお支払いがされないことがあることについて認識いただくことが必要と考えられる。</p> <p>(1) 保険媒介・告知に関する説明時の諸ツールへの記載・説明</p> <p>媒介用資料において、右記の趣旨の内容について記載・説明することが必要と考えられる。</p>	<p><媒介用資料></p> <p>告知いただくことからは、告知書に記載してあります。もし、これらについて、故意または重大な過失によって、事実を告知されなかったり、事実と違うことを告知された場合、責任開始日（復活の</p>

	<p>場合は復活日) から2年以内であれば、生命保険会社は「告知義務違反」としてご契約または特約を解除することがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 責任開始日または復活日から2年を経過していても、保険金や給付金等の支払事由等が2年以内に発生していた場合には、ご契約または特約が解除されることがあります。 ご契約または特約が解除された場合には、たとえ保険金や給付金等をお支払いする事由が発生していても、生命保険会社からそのお支払いはなされません。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、そのお払込みも免除されません。(ただし、「保険金・給付金等の支払事由または保険料の払込免除の事由の発生」と「解除の原因となった事実」との因果関係によっては、保険金・給付金等をお支払いまたは保険料のお払込みが免除されることもあります。) <p>この場合には、解除の際にお支払いされる返戻金があればご契約者に対してお支払いがなされます。</p> <p>※ なお、生命保険会社が上記のご契約または特約を解除する場合以外にも、ご契約または特約の締結状況等により、保険金・給付金等のお支払いがなされないことがあります。</p> <p>例えば、「現在の医療水準では治癒が困難または死亡危険の極めて高い疾患の既往症・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、詐欺による取消しを理由として、保険金・給付金等のお支払いがなされない</p>
--	---

(2) その他

上記対応に加え、例えば、

- ・ ホームページに掲載する

ことがあります。

この場合、

- ・ 告知義務違反による解除の対象外となる2年経過後にも取消しとなることがあります。
- ・ また、すでにお払い込みいただいた保険料は返金されません。

★ 後述 f の乗換時の文言を記載

(上記における下線部分については、

- ・ 他の部分と字の色を変える
- ・ 背景の色を変える
- ・ 太字とする

といった工夫を行うことが望ましい。)

<ul style="list-style-type: none"> ポスターを作成して営業所等の窓口に掲示する等にて、周知を図ることが望ましい。 	
<p>f. 乗換時の告知義務の更なる周知</p> <p>(1) 保険媒介・告知に関する説明時の諸ツールへの記載・説明</p> <p>媒介用資料において、右記の趣旨の内容について記載・説明することが必要と考えられる。</p>	<p><媒介用資料></p> <p>(上記eの正しく告知されない場合のデメリットの文言の「★」の部分に以下を記載する)</p> <p>※ 「現在のご契約の解約・減額を前提とした新たなお契約」をご検討のお客さまは以下の事項にご留意ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般の契約と同様に告知義務があります。 <p>「現在のご契約の解約・減額を前提とした新たなお契約」の場合は「新たなお契約の責任開始日」を起算日として、告知義務違反による解除の規定が適用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> また、詐欺による契約の取消しの規定等についても、新たなお契約の締結に際しての詐欺の行為が適用の対象となります。 よって、告知が必要な傷病歴等がある場合は、<u>生命保険会社により新たなお契約の引受を謝絶されたり、その告知をされなかったために上記のとおり解除・取消しとなることもあります</u>ので、ご留意くださいますようお願いいたします。 <p>(上記における下線部分については、</p>

<p>(2) その他</p> <p>上記対応に加え、例えば、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページに掲載する ・ ポスターを作成して営業所等の窓口に掲示する <p>等にて、周知を図ることが望ましい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他の部分と字の色を変える ・ 背景の色を変える ・ 太字とする <p>といった工夫を行うことが望ましい。</p>
<p>g. 無選択型・選択緩和型保険等の留意点の更なる周知</p> <p><本項の対象保険></p> <p>引受範囲の拡大や選択方法の簡略化（告知がない無選択型、告知対象を限定・簡素化した選択緩和型等）等による引受リスクの増加をカバーするために、同一生命保険会社で販売している他の保険よりも、高い支払発生率を適用し、同一条件での保険料を割高としている保険</p>	

<p>以下の事項についてお客さまに認識いただいた上で申し込みいただく必要があると考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 通常の保険より高い発生率に基づいて保険料を計算するため、同一条件での通常の保険より保険料が割高であること ○ 健康体であれば、無選択型または選択緩和型より保険料が割安な商品があること ○ 無選択型または選択緩和型特有の（お客さまに特に認識していただく必要がある）保障内容の制限（削減期間等）がある場合は、その内容 <p>(1) 保険媒介・告知に関する説明時の諸ツールへの記載・説明</p> <p>媒介用資料において、右記の趣旨の内容について記載・説明することが必要と考えられる。</p>	<p><媒介用資料></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ この保険は、[条件（注）]であれば、健康に不安がある方でも、告知なし[または「医師の診査なし」等]でご契約いただけるように設計された保険です。 ○ 健康な方であれば、医師の診査を受けること等により、当保険よりも保険料が割安な他の保険にお申しいただくことができます。ただし、その場合、診査結果等によりご契約いただけないこともあります。 ○ (制限内容の記載例) 死亡保険金のお支払事由が〇〇から□□までの間に発生したときは、お支払いする死亡保険金は××となります。 <p>(注) 加入・引受条件等を記載する。</p>
<p>h. 告知環境の整備と告知状況のチェック</p> <p>以下のような方策例を参考に、当該会社の保険媒介・事務形態等</p>	

に応じた適切な対応を行い、お客さまが正しい告知をしやすい環境を整えるとともに、告知内容についての確認・点検、保険媒介人への牽制策を講じることが望ましい。

<方策例>

以下のような方策を講じることが考えられる。

(1) 告知関係の照会先の設定

お客さまから直接照会いただける窓口を設定し、連絡先（電話番号）の周知を図るとともに、お客さまからの照会に確実に対応できる体制を整備する。

（照会対象事項例）

- ・ 告知対象かどうか判断に迷うケース
- ・ 告知に関する保険媒介人の説明・行為に疑問があるケース等

(2) 告知書の封緘提出等

保険媒介人に告知内容を知られたくないケースへの対策として、お客さまのご希望に応じて、告知書をご記入後に、保険媒介人の開封を禁じた専用封筒に封緘する、または告知記入面にシールを貼付する等、告知内容が保険媒介人にわからないようにして

<p>提出する等の運用も有効である。</p> <p>(3) 告知内容のお客さまによる確認</p> <p>複写式の告知書の場合は写しをお客さまに交付する、または契約成立後に告知書の写しをお客さまに送付する等の対応とともに、告知書の内容を保管してお客さまからの照会を受けて告知書写しを送付する対応等を実施することにより、告知内容をお客さまに確認いただける方策を講じる。</p> <p>(4) 申込内容等に関する契約確認</p> <p>一定条件の下に抽出したお客さま宛の電話・訪問等による申込内容等の確認を行う。</p>	
<p>i. 告知サポート資料の作成・説明</p> <p>保険媒介業者が、お客さまに告知にあたっての留意点をより確実に認識いただくためには、各社の商品・引受基準・事務形態を勘案のうえ、</p> <ul style="list-style-type: none"> • 告知時の説明チラシ • 申込時被保険者宛説明書 	<ul style="list-style-type: none"> • 通信販売等の非対面募集の場合については、その特性に応じ左記による説明と同等の効果が認められる方策を講じることとする。

等に、上記で整理をした以下の内容を記載し、被保険者への重要事項説明等のタイミングで、これを保険媒介人等が説明することが望ましい。

また、申込書・告知書等に署名いただく時又はそれに先立って、それらの帳票を確認して説明を受けたことを確認していただく等、その対応が確実に行われる体制とすることが望ましい。

さらに、お客さまが保険媒介人から説明を受けたことを確認できるようなチェック表等を整備する対応も考えられる。(注1)

<記載内容例>

(1) 告知に関しお客さまに特に認識いただくべきと思われる事項

- ・ 告知の重要性
- ・ 保険媒介業者および保険媒介人に告知受領権がないこと
- ・ 傷病歴等がある方でも引受可能なケースがあること
(告知後の流れと引受対応)
- ・ 正しく告知されない場合のデメリット 等

(2) 告知記入例

相手方金融機関である生命保険会社の確認を得たうえで、詳細記入欄への具体的記入例、その他間違いやすい事項への注記等を

(注1) 告知サポート資料等へのお客さまに特に認識いただくべき事項についてのチェック欄の記載等、お客さまに個々に確認・チェックいただける方策を講じる等の対応が考えられる。

<p>行った記入例を掲載する。</p> <p>(3) お客さまが告知対象かどうか迷いやすいと思われるケースへの説明</p> <p>「健康増進のための市販ビタミン剤の服用」等、一般のお客さまの多くが告知する対象かどうか判断に迷うと思われるケースについては、相手方金融機関である生命保険会社の確認を得たうえで、その告知要否を例示的に記載する等の対応を行う。</p> <p>(4) 告知関係の照会先の設定</p> <p>お客さまから直接照会いただける窓口を設定し、照会に応じる。</p> <p>(照会対象事項例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 告知対象かどうか判断に迷うケース ・ 告知に関する保険媒介人の説明・行為に疑問があるケース ・ 告知後に告知もれが判明したケース 等 	
<p>j. 媒介用資料上の対応および保険媒介人への更なる教育等</p> <p>(1) 媒介用資料上の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通信販売等の非対面募集の場合については、その特性に応じ左記による説明と同等の効果が認められる方策を確保するための措

上記の「正しい告知をしていただくための具体策」として媒介用資料において記載・説明することが必要と考えられる内容については、保険媒介業者が「ご契約のしおり」を作成する場合には、当該「ご契約のしおり」に記載することに加え、当該内容が記載された書面において説明することとする。

(2) 保険媒介人への更なる教育

ア. 以下の事項について、保険媒介人がその内容を正しく理解し、かつ、お客さまに対して適切に説明を行うべく教育を徹底することが必要と考えられる。

○ 告知の重要性に関する事項

お客さまに対して、告知の重要性について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、正しい告知を行うよう説明する旨の教育を行うこと。

※ 上記「a. 告知の重要性の更なる周知」を参照。

○ 告知受領権に関する事項

置を講ずることとする。

- ・ 保険媒介人への教育にあたっては、例えば、トラブル事例等の具体例を含めて教育を行うこと等により、正しい告知をしていただくことの重要性を強く認識させる必要がある。

例： 「生命保険は、多数の人々が保険料を出しあって、相互に保障しあう制度です。したがって、初めから健康状態の良くない方等が無条件にご契約されますと、保険料負担の公平性が保たれません。ご契約にあたっては、過去の傷病歴、現在の健康状態、身体の障がい状態、職業等について「告知書」で生命保険会社がおたずねすることについて、事実をありのままに正しくお知らせ（告知）ください。」との説明を行うよう教育する。

例： 「私（保険媒介人）に対して口頭でお話しされても、生命保険会社が告知を受けたことにはなりませんので、告知書に

お客さまに対して、保険媒介業者及び保険媒介人には告知受領権がないこと、および告知書にお客さま自身にご記入いただく必要があることについて説明を行うよう教育すること。また、お客さまが申込・告知時に健康状態等について保険媒介業者または保険媒介人に口頭でお話しされた事項があれば、告知書にご記入（または診査医に告知）いただくようお願いするとともに、保険媒介人は取扱報告書等で報告するよう教育すること。

※ 上記「b. 告知受領権についての更なる周知」を参照。

○ 契約確認・保険金給付金等確認に関する事項

お客さまに対して、ご契約のお申込後または保険金・給付金等のご請求および保険料のお払込みの免除のご請求の際、ご契約のお申込内容またはご請求内容等についてご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こと。

※ 上記「c. 契約確認・保険金給付金等確認の更なる周知」を参照。

○ 傷病歴等がある方についての引受けに関する事項

お客さまに対して、傷病歴等がある方について、生命保険会社にて特別条件を付けて引き受けること、また、傷病によっては特別条件を付けずに引き受ける場合があることについて説明を行う

お客さまご自身でご記入くださるようお願いいたします。」との説明を行うよう教育する。

例： 「ご契約のお申込後または保険金・給付金等のご請求および保険料のお払込みの免除のご請求の際、生命保険会社および当社にて、ご契約のお申込内容またはご請求内容等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。

例： 「傷病歴等がある場合でも、その内容やご加入される保険種類によっては、生命保険会社にてお引受けすることがあります。（お引受けできないことや、「保険料の割増」「保険金の削減」「特定部位の不担保」等の特別な条件を付けてお引受けすることもあります。）」との説明を行うよう教育する。

よう教育すること。

※ 上記「d. 傷病歴等がある方でも引受可能なケースがあること
の更なる周知」を参照。

○ 正しく告知されない場合のデメリットに関する事項

お客さまに対して、告知義務違反による解除、およびそれ以外にもご契約の締結状況等によっては保険金・給付金等のお支払いがなされないことがあること（例えば、告知義務違反があった場合で、その内容が特に重大な場合に詐欺による取消しとなる場合があること）について説明を行うよう教育すること。

※ 上記「e. 正しく告知されない場合のデメリットの更なる周知」を参照。

○ 乗換時の告知義務に関する事項

お客さまに対して、乗換の場合における告知義務に関する留意点等について説明を行うよう教育すること。

※ 上記「f. 乗換時の告知義務の更なる周知」を参照。

例： 「告知いただくことからは、告知書に記載してあります。もし、これらについて、事実を告知されなかったり、事実と違うことを告知された場合、生命保険会社により告知義務違反としてご契約を解除されることがあります。また、特に重大な告知義務違反があった場合等については、ご契約が取消しとなり、生命保険会社から保険金・給付金等のお支払いがなされないことがあります。この場合、2年経過後にも取消しとなることがあります。また、既にお払い込みいただいた保険料は返金されません。」との説明を行うよう教育する。

<乗換について>

例： 「現在のご契約の解約・減額を前提とした新たなご契約の場合も一般の契約と同じ告知義務があります。告知が必要な傷病歴等がある場合は、生命保険会社にて新たなご契約の引受ができなかったり、その告知をされなかったためにご契約が解除・取消しとなることもありますので、ご留意くださるようお願いいたします。」との説明を行うよう教育する。

○ 無選択型・選択緩和型保険等の留意点に関する事項

お客さまに対して、無選択型・選択緩和型保険等の販売を行う際には、その留意点について説明を行うよう教育すること。

※ 上記「g. 無選択型・選択緩和型保険等の留意点の更なる周知」を参照。

○ 告知環境の整備と告知状況のチェックに関する事項

お客さまが正しい告知をしやすい環境を整えるための方策を講じる場合等においては、その内容に応じて、お客さまに対して適切な説明を行うよう教育すること。

※ 上記「h. 告知環境の整備と告知状況のチェック」を参照。

例： 「この保険は、[条件]（注）であれば、健康に不安がある方でも、告知なし [または「医師の診査なし」等] でご契約いただけるように設計された保険です。健康な方であれば、医師の診査を受けることなどにより、当保険よりも保険料が割安な他の保険にお申込いただくことができます。ただし、その場合、診査結果等によりご契約いただけないこともあります。」との説明を行い、また、保障内容が制限されている場合にはその具体的内容をあわせて説明するよう教育する。

（注） 加入・引受条件等を記載する。

例： お客さまが正しい告知をしやすい環境を整えるための方策として、

- ・ 告知関係の照会先を設定する場合で、例えば、お客さまから傷病歴等について告知すべき対象かどうかの質問を受けた場合には、保険媒介人が回答できない質問については、お客さまから直接照会いただける窓口の連絡先をお客さまに伝える
- ・ 告知時に告知対象有無・告知内容等についてすぐに思い出せないとの申し出を受けた場合には、即時の回答を強要せず、必要に応じて時間を置いて確認のうえ告知いただく

○ 告知サポート資料に関する事項

告知にあたってお客さまにその留意点をより確実に認識いただくための告知サポート資料の作成・説明を行う場合においては、当該資料について適切な説明を行うよう教育すること。

※ 上記「j. 告知サポート資料の作成・説明」を参照。

○ 告知義務違反をすすめる行為の禁止に関する事項

保険媒介人が告知義務違反をすすめる行為は金融サービスの提供に関する法律によって禁止されているほか、保険法の規定も踏まえ、以下の内容を含めて教育すること。

- 告知義務違反をすすめる行為とは、契約者または被保険者が保険会社に行う告知を妨害する行為で、次のような行為をいう

- 告知後に告知もれが判明した旨の申し出を受けた場合には、相手方金融機関である生命保険会社に確認のうえ、追加告知いただける対応を行う等の教育を行う。

- 記載事項の説明方法等については、例えば、上記のお客さま宛の説明例の記載を含む、告知サポート資料の説明用教材を作成して教育を行う等、できるだけ具体的に教育を行うことが望ましい。

- 告知サポート資料にて説明を受けたことを確認のうえで申込書・告知書等に署名いただく対応を行う場合には、当該資料の説明、内容を了解した旨の確認、署名（自署）のフローを示して教育を行う等、できるだけ具体的に教育を行うことが望ましい。

- 保険法においては、保険媒介人による告知義務違反をすすめる行為や告知妨害があった場合、保険会社は、保険媒介人による当該行為との関係性を有する解除原因事実をもって、当該保険契約の解除をすることができないことについて定められている。

こと。

a) 契約者または被保険者が、保険会社に対して重要な事項について違ったことを告げるようにすすめる行為

例えば、危険職種にあたる職業の方に、加入制限があるので、制限のない他の職種を告知するようにすすめること

b) 契約者または被保険者が、保険会社に対して重要な事実を告げるのを妨げたり、重要な事実を告げないようにすすめる行為

例えば、診査のときに診査医に傷病歴等の告知をしないようにすすめること

・ 告知義務違反をすすめる行為については、金融サービスの提供に関する法律87条において処罰（1年以下の懲役若しくは300万円以下の罰金に処し、又はこれを併科すること）の対象となることが定められていること。

・ 契約確認、保険金・給付金等確認および告知照会先設定、申込内容等に関する契約確認等によって、告知義務違反をすすめる行為を行った場合、その事実は必ず明らかとなるものであること。

※ 契約確認、保険金・給付金等確認については、上記「c.

※ 例えば、「お客さまに対して『告知義務違反をしても2年経過すれば解除されないので、正しく告知する必要はありません。』等と説明することは、お客さまの誤解を招くものであり、断じて行ってはならない。なお、このような説明を行った場合、お客さまとの間に重大なトラブルが発生し、また、お客さまからの信頼を失墜させるおそれがある。」との内容について具体的な事例等をもとにわかりやすく教育することが考えられる。

※ 例えば、「ご契約の申込後、または保険金・給付金等のご請求時等の際に、申込内容等について確認すること、告知した内容に関して後日お客さまに疑問が生じた場合等には、お客さまから告知に関する照会先に直接お問合せいただくことがあること、お客さま宛に電話・訪問等をして申込内容等を確認する対応を行うこ

契約確認・保険金給付金等確認の更なる周知」を参照。

※ 告知照会先設定、申込内容等に関する契約確認については、上記「h. 告知環境の整備と告知状況のチェック」を参照。

- ・ 保険媒介人が告知義務違反をすすめる行為を行った場合には、社内規程等に基づき、厳正に処分されること。

イ. 社内研修等の保険媒介人に対する初期段階における教育において、正しい告知を受けるための教育を行う。

(3) 告知に関する適切な募集管理態勢を確保するための方策

ア. 保険媒介人への牽制機能の強化・徹底

告知照会先の設定、申込内容等に関する契約確認、保険媒介人へ配布する法令遵守に関する資料等へ社内賞罰規定を掲載する等の方策を講じることにより、保険媒介人が告知に関して不適切な取扱いをすることのないよう、保険媒介人への牽制機能を強化し、徹底する。

※ 告知照会先設定、申込内容等に関する契約確認については、上記「h. 告知環境の整備と告知状況のチェック」を参照。

と等によって、告知義務違反をすすめる等の不適切な行為を行った場合には、その事実は必ず明らかになる。」との内容について教育することが考えられる。

イ. 生命保険会社との連携強化

保険媒介業者は、例えば、生命保険会社から告知義務違反や詐欺取消しの事例、保険媒介時の問題事例についてフィードバックを受けた場合には、当該保険媒介業者の保険媒介人へ当該情報を共有することなどにより、課題認識を共有化し、必要な対応策を協議・実施する等、適切に連携する。

ウ. 適切な募集管理態勢が確保されていることの内部監査部門等による確認

保険媒介業者が内部監査部門を設置する場合には、保険媒介業務における告知に関する対応が適切に行われていることについて、内部監査部門が適時適切に内部監査を実施する等の方法により、確認を行う。

k. 団体保険における取扱いについて

保険媒介業者が媒介を行うことができる団体保険は、いわゆるレジャー保険のうち、保険契約者が非事業性の個人であるものに限られる。

団体保険についても、告知義務違反による解除等、正しく告知をされないことにより保険金等のお支払いができないことがあることについて認識いただくことが必要であるため、被保険者となるお客さまから正しい告知をしていただくための対応が必要と考える。

※ ここでいう「レジャー保険」とは、被保険者に対する行事の実施等に付随して引き受けられる保険契約であって、当該事業の実施等に起因する損害等を対象とするものその他の当該行事の実施等と関連性を有するものをいう。

1. 団体信用生命保険に係る被保険者の勧誘

上記のように、保険媒介業者が媒介を行うことができる団体保険は限定されている。もっとも、団体信用生命保険に関して、住宅ローンのお客さま（ローン債務者）に対して当該団体信用生命

保険の被保険者となることを勧誘する行為は、保険媒介業務に該当せず、保険媒介業者も行うことができる。

このような団体信用生命保険については、ローン申込と同時に加入申込手続きを行ない、万一の場合には保険金がローン債務の返済に充当されるという商品性に鑑み、被保険者となるお客さま（ローン債務者）に認識いただくべきと思われる告知に関する重要事項として、次の内容が考えられる。

- 契約者である団体には告知受領権がないこと。
- 告知義務違反により保険金のお支払いができない場合には、債務が残ること。

- 借り換え融資の場合、以下の事項に留意する必要があること。
 - ・ あらためて保険契約に加入することになるため、借り換え前に加入していた保険契約からの継続保障はないこと。
 - ・ 新規融資に伴うご加入と同様に告知義務があること。
 - ・ 告知が必要な傷病歴等がある場合は、新たなご加入の引受ができなかったり、その告知をされなかったために解除となり保険金の支払ができないことがあること。

令和3年11月1日 制定