

高齢者に対する保険媒介業務のガイドライン

I. はじめに

1. 本ガイドラインを策定する目的・背景

保険契約者等の保護の観点から保険媒介業務の適正性を確保することは、保険媒介事業を遂行するうえでの基本であり、現在、保険媒介事業を遂行する各社では、自社社員の教育、管理、指導に関する施策をより一層進めているところである。

しかしながら、一般的に高齢者は、身体的な衰えに加え、記憶力や理解力が低下してくることもあり、高齢者に対する保険媒介業務においては、本人やその家族から苦情の申し立て等がなされる事例も生じる可能性がある。

また、金融庁の「金融サービス仲介業者向けの総合的な監督指針」（令和3年●月付）において、「高齢者に対する保険媒介業務は、適切かつ十分な説明を行うことが重要であることに鑑み、社内規則等に高齢者の定義を規定するとともに、高齢者や商品の特性等を勘案した上で、きめ細やかな取組みやトラブルの未然防止・早期発見に資する取組みを含めた保険媒介業務の方法を具体的に定めて実行していく」こと、「保険媒介業務の内容の記録（録音・報告書への記録等）・保存を行うといった適切な取組みがなされている」こと、「これらの高齢者に対する保険媒介業務に係る取組みについて、取組みの適切性等の検証等を行っている」こと等が求められている。

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。）に加盟し、金融サービスの提供に関する法律第11条第3項に定める保険媒介業務のうち、生命保険会社又は損害保険会社との媒介を内容とする業務を行う会員会社（以下「各社」という。）においては、金融サービスの提供に関する法律等の法令等に加えて、当協会が作成した自主規制である「自主規制基本規則」において指定された分野横断及び保険媒介業務に係る自主規制規則（以下「保険分野自主規制規則」という）に則り、高齢者に対し、適正な保険媒介業務を行うところであるが、取組みの更なる実効性を確保する自主規制における対応の参考とするためのガイドラインを整備するため、「高齢者に対する保険媒介業務のガイドライン（以下「本ガイドライン」という。）」を策定した。

本ガイドラインでは、高齢者に対する適切な保険契約の媒介にかかる業務（以下「保険媒介業務」という。）に向けて、金融庁の監督指針の趣旨等を踏まえ、各社が取組みを検討する上での考え方を整理している。保険媒介業務においては、各社のみがサービスを実施するものではなく、保険会社と連携しての対応が極めて重要となる。このため、各社においては、保険会社との契約等における要請や、役割分担に関する合意等を行いながら、その中で各社の対応を行うことが求められる事項について、実効性がある高齢者対応での媒介業務が実施できるよう、適切に履行を行なって頂きたい。

上記の策定目的を踏まえ、各社は、自らのPDCAの取組みにおいて、本ガイドラインを参考に保険媒介業務の適正性を確保することにより、消費者や社会からの確固たる信頼を得られるよう努めるものとする。

2. 本ガイドラインの位置づけ

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、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。

3. 本ガイドラインの改廃

本ガイドラインについては、社会の環境変化を踏まえ、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。

II. 「高齢者」の定義

より丁寧な対応を行う必要があると考えられるお客さまの範囲を、年齢を基準として定義する。この時の目安として、これまで保険募集に関連して発生した消費者トラブルの件数等を考慮し、70歳以上のお客さまとすることを一応の目安とするが、各社の取り扱う保険商品の特性に応じて各社の社内規則で適切に定めることとすることが考えられる。

また、高齢者や保険商品の特性等を勘案し、例えば80歳以上といった特に留意が必要となると考えることのできる年齢区分を別途設定して、必要に応じ取組みを細分化する等のことも考えられる。

なお、70歳未満のお客さまであっても、会話がかみ合わなかったり、理解力に問題があると思われた場合は、以下III. の丁寧な対応を行ったり、法定代理人等に対して保険媒介業務を実施するなどの手当てを行う必要があると考えられる。

III. 高齢者に対する保険媒介業務の考え方について

1. 年齢・商品別等に必要なきめ細やかな取組み

高齢者への保険媒介業務にあたっては、高齢者の特性に配慮し、より丁寧な対応を行うことが重要になってくることから、極力、対面等（対面の場合に加えて、Web 会議等の適切な手法を用いる事業者、特に金融サービスの提供に関する法律第13条第1項第6号に定める電子金融仲介サービス事業者については、高齢者の意向、ITサービスの利用能力等を踏まえて実施可能な場合にWEB会議等の適切な手法等を用いることが許容されることを指して「対面等」とする。以下同様とする）で保険媒介業務を行ったうえで、「当該高齢者の理解度・判断力に応じた取組み」と「高齢者や保険商品の特性等に応じたよりきめ細やかな取組み」の2点に留意しなければならない。

また、対面等以外の方法又はインターネットを用いる方法で保険媒介業務を行う際は、下記IV. に記載する事項等に留意して対応する。

(1) 高齢者の理解力・判断力に応じた取組み

人間の理解力・判断力はその一個人様々であり、一様に定義づけできるものではないが、高齢者に対して保険媒介業務を行う際には、次の点に留意して対応する必要がある。

- ・加入目的や想定されるリスク等について、高齢者が理解しやすい言葉で質問し、その意向を正確に把握・確認する。
- ・商品内容について、高齢者の理解度や判断力等を確認しながら、わかりやすい言葉で丁寧に説明する。理解が不十分と思われる場合は繰り返し説明し、特に不利益事項等は、十分に説明を行う。また、必要に応じ、わかりやすい言葉で丁寧に説明するためのマニュアルやトークスクリプト等を策定すること等が考えられる。
- ・高齢者本人の希望や必要に応じ、保険媒介業務の実施時に親族等（高齢者でない成年者に限ることが望ましい。以下同じ）が同席等（同席は対面の場合を指すが、WEB会議等による場合には、高齢者とともに親族等が、高齢者と同一場所又は別の場所から参加を行うことができ、高齢者及び親族等の双方とリアルタイムでのコミュニケーションが行える形式で実施する場合

をいい、同席に加えてこのような手法を指して「同席等」という。) したうえで、商品に関する説明を十分に行い、意思確認を行う。また、対面等の場合等の代理人を利用可能な場合には、適宜、保険会社が定める代理人規定などを活用する。

(2) 高齢者や保険商品の特性等に応じたよりきめ細やかな取組み

一般的には、高齢になるにつれ、その理解力・判断力がさらに低下していくとされている。

また、保険商品の特性に関し、例えば以下の観点により、求められる対応のレベルは異なると考えられる。

- ・ 保険料の多寡

- ・ 保険期間の長短

※例えば、生命保険は契約期間が長期となる特徴があることから、契約加入時は若くても、契約を継続する中で、契約者等が高齢化していくケースが発生すると考えられる。

- ・ 即時契約ニーズ、加入ニーズの顕在性の程度

※例えば、旅行時の海外旅行保険は、即時契約ニーズ、加入ニーズが顕在化していると考えられる。

従って、高齢者の年齢(例えば80歳以上など、特に留意が必要となる年齢区分を別途設定する)や、高齢者や保険商品の特性、自社における年齢別の販売件数・苦情件数等に応じて、上記(1)の対応のみならず、以下の①～④のようなよりきめ細やかな取組みを行うことが考えられる。

なお、以下の①～④はあくまでも例示であり、いずれかの方法を組み合わせて行うことにより、有効な対応となると考えられる。また、これ以外の方法を妨げるものでもない。さらに、保険媒介業務を実施する者の規模・特性に応じた適切かつ有効な方法により、法令により許された業務範囲において実施する範囲で、高齢者に対するよりきめ細やかな対応を図る体制を整備する必要があり、ことにも留意しなければならない。

① 親族等の同席等

保険媒介業務の実施時に親族等が同席等したうえで、商品に関する説明を十分に行い、意思確認を行う。また、適宜、保険会社が定める代理人規定などを活用する。

② 複数の保険媒介業務に従事する役員又は使用人による保険媒介業務

2名以上の保険媒介業務に従事する役員又は使用人で訪問(WEB会議等も含む)等のうえ、説明を行う。この場合には、説明者ではない役員又は従業員が、高齢者の言動や態度を観察し、商品内容の理解度を確認する等の丁寧な対応が望まれる。

③ 複数回の保険媒介業務の機会を設ける

保険契約の申込みの検討に必要な時間的余裕を確保するため、重要事項(契約概要・注意喚起情報)を説明した当日には契約締結が行われないように配慮し、複数回の保険媒介業務の機会を設ける等の方法により、契約締結までに複数回の保険媒介業務の機会を設ける。

※なお、更改契約に関し、仲介業の業務実施を保険会社と合意している場合については、「満期案内の送付」、「更改申込書の送付」、「対面等または郵送による契約締結」という一連の流れをもって、複数回の保険媒介業務の機会を設けること等が考えられる。

④ 高齢者本人の意向に沿った商品内容等であることの確認

保険媒介業務の方法（対面等、電話、インターネット、WEB 会議等）を問わず、保険契約申込書の受付後、当該高齢者に保険媒介業務を行った者以外の者が、フォローアップを目的とした電話等を行い、高齢者の意向に沿った商品内容等であることについて確認する。

以上の点に加えて、高齢者に対する「契約概要」「注意喚起情報」の交付は、加齢に伴う認知能力等の低下に配慮し、適切な手段により行うことが重要であり、交付手段を十分に検討する。なお、インターネット、アプリケーション等により保存手段を提供する場合には、当該保存手段がわかりにくいものでないかも考慮する。

2. 保険媒介業務の内容の記録・保存にかかる取組み

高齢者への保険媒介業務においては、上記1. に記載した「きめ細やかな取組み」のみならず、高齢者や保険商品の特性等を勘案したうえで、仲介業者において保険媒介業務の内容の「記録・保存」を行う必要がある。

なお、「記録・保存」の期間については、保険媒介業務を実施する者が適切に高齢者に対する保険媒介業務を行っているかの確認にとどまらず、後日、契約者（高齢者）本人やその家族から、保険媒介業務の実施時の状況について質問等を受けた場合の確認に活用できると考えられるので、適切な期間を定めておくことが望ましい。

3. 上記1. ～2. の取組みにかかる適切性等の検証等

高齢者に対する適切な保険媒介業務にかかる取組みが確保される必要があることに鑑み、社内規則等の整備や、高齢者に対する適切な保険媒介業務の実施、保険媒介業務の内容の記録・保存、これらの取組みが適切に行われているかの検証等を行う必要がある。

検証等を実施するうえで、仲介業者においてP D C Aサイクルを構築する必要があるため、例えば、「高齢者媒介業務における苦情の把握」、「その原因の確認・分析」、「適切な改善策の検討・実施」を含んだ適切な業務フローの構築等を行うことが考えられる。

IV. 対面等以外の方法又はインターネットを用いる方法で保険媒介業務を行う際の留意点

1. 電話での保険媒介業務

電話は、対面等と異なり、高齢者の顔色や動作などを確認することができず、また、一般的には電話での会話を高齢者とその家族等と同時に行うことができない。従って、電話での保険媒介業務は、高齢者本人の理解力・判断力に問題がないと判断される場合で、高齢者本人から電話での保険媒介業務の実施を希望するケース等に限定して行うことが望ましい。

電話で保険媒介業務を行う場合は、対面等での保険媒介業務の実施時の対応に加え、以下の点に留意する必要がある。

- ・ 保険媒介業務を実施する者の説明内容が十分理解されているかについて確認するために、「はい。いいえ」という返事だけではなく、できる限り高齢顧客自身に話をしてもらうように促す。
- ・ 電話での継続した対応が困難であると思われる場合は、対面等での保険媒介業務に切り替える。
- ・ 電話での保険媒介業務の実施時の会話内容について、可能であれば録音・記録等を行い、後日、

保険媒介業務等の内容について高齢顧客やその家族から確認依頼があった場合に備えることが望ましい。

2. 郵送による保険媒介業務

郵送による保険媒介業務においても、高齢顧客に配慮した対応が必要である。原則としては、上記1.と同様に、高齢者本人の理解度・判断力に問題がないと判断される場合で、高齢者本人から郵送での保険媒介業務の実施を希望するケース等に限定して行うことが望ましい。対応する場合は、保険媒介業務に係る文書や満期案内等の郵送物については、より分かりやすい記載を行う等の対応が考えられる。また、郵送による保険媒介業務の実施時においても、対面等・電話でのフォロー等を適宜行い、複数回の接点を設けるなどして、より丁寧な対応を心がけることが有効であると考えられる。

3. インターネットを利用したの保険媒介業務

インターネットで完結する保険媒介業務についても、原則としては、上記1.及び2.と同様に、高齢者本人の理解度・判断力に問題がないと判断される状況で、高齢者本人がインターネットでの保険媒介業務の実施を希望するケース等に限定して行うことが望ましい。

契約者自身が画面上で商品内容等を確認するという性質に鑑み、より分かりやすい記載を行う等の方法が考えられる。インターネットで対応を行う場合にも、契約者の意向、ITサービスの利用能力等を踏まえつつ、WEB会議等のできる限りリアルタイムのコミュニケーションを併用する等、顧客の疑問、理解不足の可能性を意識した、フォロー等を行い、より丁寧な対応を心がけることが有効であると考えられる。WEB会議等を実施する場合は通信環境が良く、高齢者の表情等も十分に確認できる場合には対面等に準じて取り扱うことができるが、通話の際に音声のみの確認にとどまる場合には、電話の場合に準じて対応を行うことが適切と考えられる。

インターネットの場合には、その手法の特性上記録を残しやすいことを踏まえて、録音・記録等の実施が推奨される。

以 上

令和3年11月1日 制定