

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

一般社団法人日本損害保険協会

2017年4月

【 目 次 】

I. はじめに（本ガイドラインの目的）	・・・P.	2
II. 保険募集に関する留意点	・・・P.	3
1. 募集態勢の整備	・・・P.	3
2. 告知に関する募集資料等作成上の留意点	・・・P.	9
3. 第三分野商品における募集資料等の 記載・明示上の留意点	・・・P.	12
III. 保険金支払に関する留意点	・・・P.	16
1. 保険金支払態勢の整備	・・・P.	16
2. 保険金支払における留意点	・・・P.	18
3. 保険金をお支払いできない場合の留意点	・・・P.	20
4. 保険約款等に基づく具体的な留意事項	・・・P.	21
IV. 苦情対応	・・・P.	27
1. 苦情対応における基本姿勢	・・・P.	27
2. 適切な苦情対応	・・・P.	27
別紙 苦情事例と改善対応例	・・・P.	28

I. はじめに （本ガイドラインの目的）

一般社団法人日本損害保険協会（以下、「損保協会」という。）は、2006年9月に、適時・適切な保険金支払いに資することを目的に「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」を、2007年3月には、より一層適正な保険募集の実行に寄与することを目的に「募集コンプライアンスガイド」を策定しているが、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[※]に関する保険募集や保険金支払い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。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。

損保協会に加盟する損害保険会社（以下、「会員会社」という。）は、保険業法等の関連法規および「保険会社向けの総合的な監督指針」の遵守はもとより、「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」や「募集コンプライアンスガイド」、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、適正な保険募集ならびに保険金等の支払い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、第三分野商品の不適切な不払いの発生原因を踏まえた募集態勢や保険金支払態勢の整備・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、本ガイドラインの記載の内容どおりの対応でなくても、お客さまにとって望ましいものであり、適正な保険募集ならびに保険金支払いの確保の観点から行われるものであれば、その対応を妨げるものではない。

II. 保険募集に関する留意点

1. 募集態勢の整備

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を締結していくためには、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。

(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

告知の重要性等を分かりやすく解説した内容を、募集資料・告知書・告知書説明用資料などに記載し(「2. 告知に関する募集資料等作成上の留意点」参照)、保険募集時において、社員・代理店(募集人)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のうえ、告知書・申込書等に署名をいただく等説明が確実に行われ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募集の場合は、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、保険募集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) お客さまが告知された内容を確認できる環境の整備

例えば、告知書・申込書等は複写式帳票等とし、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、お客さまにその控をお受け取りいただくなど、契約形態・募集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、告知書・申込書等を確実に保管し、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) お客さまが誤解なく告知されるための告知文言の明確化・平易化

お客さまが誤解なく告知書を記入できるよう、告知書の告知対象事象、対象傷病および対象期間等について明確に記載する。また、読み易い平易な字句を使用するとともに、必要に応じて具体的な注記や記入例を記載する等により、告知文言の解釈が分かれることのないように留意する。

さらに、お客さまが告知すべき具体的内容を明確に理解し告知できるものとなっているか、例えば「その他、健康状態や病歴など告知すべき事項はないか。」といったような告知すべき具体的な内容を保険契約者等の判断に委ねるものとなっていないかに留意する。

また、お客さまの認識・記憶が薄くなりがちな期間の経過した軽微な疾病での短期間の通院・投薬事実等について、お客さまがそれらの事実等を失念していたことによる不告知・不実告知を防止するため、これらの事実に関する告知項目・対象期間・列挙された病名等の見直し、告知の対象外となる事象・傷病等の列挙といった対応も必要であると考えられる。

例えば、「投薬」の有無を告知いただく場合で、医師の処方によらない服薬が「投薬」に該当しない場合には、その旨が明確に分かるように記載する等、お客さまが判断に迷うと思われる事項について、各社の取扱いに即して必要に応じ補足説明を記載する。

なお、見直しの際には、お客さまからの苦情事例や消費者モニターから聴取した意見等も勘案して対応する必要があると考えられる。

(4) お客さまが告知された内容のプライバシー保護

社員・代理店（募集人）等に対して告知受領権を付与している場合においては、お客さまの告知を受領した後は、第三者に告知内容を知られないよう告知書を施錠箇所保管する等、プライバシー保護を目的とした適切な対策を講じることが必要である。また、社員・代理店（募集人）等に対して告知受領権を付与しない場合においては、社員・代理店（募集人）または第三者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、お客さまが記入された告知書部分に対し、例えば、封緘用の専用封筒、保護用シール等、契約形態・募集態様に応じて、適切な対策を講じることが望ましい。

(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

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、募集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）

- ・告知対象かどうか判断に迷うケース
- ・告知に関する代理店（募集人）等の説明・行為に疑問があるケース 等

（６）社員・代理店（募集人）等の教育・研修の実施

契約募集時、告知受領時、契約締結時および保険金請求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・代理店（募集人）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。

<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、弊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。

<募集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保険業法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。

- ・お客さまが記入された告知内容を、勝手に訂正する行為
- ・お客さまに対して、重要な事実を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告知しないよう誘導する行為 など

<代理店（募集人）等の権限に関する事項>

お客さまに対して、代理店（募集人）等の契約締結権および告知受領権について、必ず認識いただくよう説明する旨教育を行う。そして、代理店（募集人）等が契約締結権および告知受領権を有しない場合（告知受領権を有する場合でも口頭での告知を認めない場合を含む）は、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、代理店（募集人）等に口頭でお話されても告知したことになるため必ず告知書にご記入いただくよう教育を行う（「3.（1）代理店（募集人）等の権限について」の項を参照）。

例：「私は保険契約締結の代理権を有しておりません。また、告知受領権も有しておりませんので（口頭告知を認めない場合「募集している商品は書面による告知のみ認められておりますので」）、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>

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、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、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>

お客さまに対して、傷病歴等がある方について、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、ご契約を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>

お客さまに対して、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、ご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、保険金を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。

<新たな保険契約への乗換え時の案内に関する事項>

お客さまに対して、契約の解約、減額等を前提に新たな保険契約を申込まれる場合における不利益事項や留意点について説明を行うよう教育する（「2.（6）新たな保険契約への乗換え時のご案内」の項を参照）。

例：「現在のご契約を解約、減額等をするを前提に、新たな保険契約をお申込みされる場合も一般の契約と同様に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、新たなご契約のお引き受けができなかったり、その告知をされなかったために契約が解除または取り消しとなることもありますので、ご留意ください。また、新たにお申込みの保険契約の責任開始期前の発病などの場合は、保険金をお支払できない場合があります。」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>

お客さまに対して、お客さまから直接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に対して代理店（募集人）等が回答できない場合には、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。

<保険金請求に関する事項>

お客さまに対して、保険金のご請求時の保険金支払部門の対応について、お客さまからの照会に対応できるよう教育を行う（「Ⅲ. 2. 保険金支払における留意点」「Ⅲ. 3. 保険金をお支払いできない場合の留意点」の項を参照）。

さらに、第三分野商品に関する契約募集、告知受領および契約締結時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・契約形態・募集態様に応じて、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。

また、保険期間が長期にわたる終身医療保険等については、新たな販売資格制度を導入する等、保険期間が長期にわたる第三分野商品に関する専門知識を有した代理店（募集人）等のみが募集を行えることとすること等が考えられる。

（7）告知に関する適切な募集管理態勢の確保

①代理店（募集人）等への牽制機能の強化・徹底

代理店（募集人）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代理店（募集人）等への教育を徹底するとともに、お客さまから直接照会ができる告知照会窓口を設置することおよびその窓口を周知すること、保険会社からお客さまに告知内容に関する確認等を行う場合があることを代理店（募集人）等に明示することにより、代理店（募集人）等への牽制機能を強化する。

なお、告知内容に関する確認については、商品により、一定条件の下に抽出したお客さまあての電話・訪問・郵送等により行う。

②保険金支払管理部門と募集管理部門の連携強化

保険金支払管理部門が告知義務違反や詐欺による取り消しの事例、募集時の問題事例について募集管理部門にフィードバックすること等により、課題認識を共有し、必要な対応策を協議・実施する等、適切に連携する。

③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による確認

告知に関する募集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。

（8）団体契約における取扱いについて

団体契約についても、告知義務違反による解除等、正しく告知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

ための募集態勢の整備が必要である。その対応にあたっては、募集形態、告知の取付方法、商品特性等に応じて、当ガイドラインに準じた対応策を講じていく必要がある。

2. 告知に関する募集資料等作成上の留意点

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、会員各社が自社の商品内容、引受基準等を踏まえ、告知に関する事項を記載した募集資料を作成し、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募集資料は、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、募集資料等にそのための記載を十分に行う必要がある。

【募集資料記載内容例】

「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、弊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）ご本人がありのままを正確に漏れなくご記入ください。」

(2) 保険契約申込後の告知内容の確認

保険金不正取得目的等で不告知・不実告知を行う被保険者等ならびに不告

知・不実告知を教唆する等の不適切行為を行う代理店（募集人）等への牽制の観点から、商品によっては、申込内容等の確認を行う場合がある旨、募集資料等に下記の内容を記載することが望ましい。

【募集資料記載内容例】

「ご契約のお申し込み後または保険金のご請求の際、弊社または弊社から受託した者が告知内容について確認させていただく場合があります。」

（３）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、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る。

【募集資料記載内容例】

「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。」

（４）告知事項の概要

お客さまから正しく告知いただくことが極めて重要であることから、お客さまが誤解なく告知書を記入できるよう、告知書の告知項目・対象期間等について明確に記載し、お客さまが告知すべき具体的内容を明確に理解し告知できるものとなっているか、例えば「その他、健康状態や病歴など告知すべき事項はないか。」といったような告知すべき具体的な内容を保険契約者等の判断に委ねるものとなっていないかに留意する。さらに、文字を強調する等工夫することが望ましい。

【募集資料記載内容例】

「告知いただく内容は次の通りです。

- イ. 被保険者（保険の対象となる方）の年齢
- ロ. 被保険者（保険の対象となる方）の性別
- ハ. 被保険者（保険の対象となる方）の職業
- ニ. 被保険者（保険の対象となる方）の健康状態
 - ①最近●ヶ月以内の診察・検査・治療の有無・内容
 - ②過去●年以内の健康診断・人間ドックでの指摘の有無・内容
 - ③過去●年以内の手術・●日以上入院・●日以上にわたる診察等の有無
 - ④今まで「がん」「肉腫」「悪性腫瘍」にかかったことの有無など

（５）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ると考えられる。

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、自社商品の中で該当があればあわせてご案内する。

【募集資料記載内容例】

「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、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、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。」

(6) 新たな保険契約への乗換時のご案内

契約の解約、減額等をすることを前提に、新たな保険契約を申込まれるお客さまには、不利益事項や留意点をお客さまにご案内する必要があると考えられる。

【募集資料記載内容例】

「現在のご契約を解約、減額等をすることを前提に、新たな保険契約のお申込みをご検討される場合は、特に以下の点にご注意ください。

- ・新たにお申込みの保険契約について、被保険者（保険の対象となる方）の健康状態などにより、お断りする場合や特別な条件付（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く場合があります。
- ・新たにお申込みの保険契約の保険料については、保険料の計算の基礎となる予定利率・予定死亡率等が解約・減額される契約とは別に設定されることから、保険料が異なることがあります。
- ・一般の契約と同様に告知義務があります。「現在のご契約の解約・減額を前提とした新たなご契約」の場合は、「新たな契約の責任開始日」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。
また、詐欺による契約の取り消しの規定等についても、新たなご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、新たなご契約のお引き受けができなかったり、その告知をされなかったために（2.（5）【募集資料記載内容例】のとおり）解除・取り消しとなることもありますので、ご留意ください。
- ・新たにお申込みの保険契約の責任開始期前の発病などの場合は、保険金が支払われない場合があります。」

3. 第三分野商品における募集資料等の記載・明示上の留意点

お客さまの誤認を防止する観点から、生命保険会社を取り扱う第三分野商品との相違点にも留意しつつ、募集資料等において、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) 代理店（募集人）等の権限について

会員会社においては、代理店（募集人）等の契約締結権および告知受領権について、必ずお客さまにご認識いただくよう、明示する。

特に、代理店（募集人）等に対して契約締結権や告知受領権に制限を加える場合は、お客さまにその旨を伝えたくうえで、告知事項は書面にご記入いただくよう明示する。

【募集資料記載内容例】

- ・代理店（募集人）等が契約締結権および告知受領権を有している場合

「弊社代理店は、保険契約の締結の代理権および告知受領権を有しており、弊社との委託契約に基づき、保険契約の締結、保険料の領収、保険料領収証の発行、契約の管理業務等の代理業務を行っております。したがって、弊社代理店にご契約いただいております有効に成立したご契約につきましては、弊社と直接契約されたものとなります。」

- ・代理店（募集人）等が契約締結権および告知受領権を有していない場合

「弊社代理店は、●●保険につきましては、保険契約の締結の代理権および告知受領権を有しておりません。また、弊社代理店は告知受領権を有していないので、弊社代理店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。」

【告知書記載内容例】

- ・代理店（募集人）等が告知受領権を有している場合

「弊社代理店は、保険契約の告知受領権を有しております。」

- ・代理店（募集人）等が告知受領権を有していない場合

「弊社代理店は告知受領権を有していません。弊社代理店に口頭でお話されても告知していただいたことにはなりません。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。」

※なお、代理店（募集人）等が告知受領権を有する場合であっても、適正な告知受領の観点から口頭での告知を認めていない場合は、募集文書や告知書において、「弊社代理店に口頭でお話されても告知していただいたことにはなりません。必ず、この告知書にご記入いただきますようお願いいたします。」と記載することも考えられる。

(2) 告知義務違反の適用について

告知義務違反の適用については、例えば、保険法上、解除権の行使は契約締結時から5年以内に限るとする除斥期間が定められているが、約款上、責任開始日から起算して一定期間内に保険金支払事由が発生しなかった場合には解除権の行使ができなくなる旨を規定している商品もある。

会員会社においては、除斥期間の取扱いについて、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、募集時に社員・代理店（募集人）等がお客さまに対して、明示する。

【募集資料記載内容例】（再掲）

「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、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、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) 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、募集時に社員・代理店（募集人）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。

【募集資料記載内容例】

・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

適時・適切な保険金支払いを進めていくうえでの、保険金支払の態勢整備における留意点については、2006年9月の「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」に記載されているとおりであるが、第三分野商品に関しては、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) 保険金支払態勢の整備

第三分野商品に関しては、適時・適切かつ公平・公正な保険金の支払いを行っていく観点から、支払業務を集中させ一元的な管理のもとで、医学的な専門知識を要する事案等について医師等の専門家と随時連携を取るなど、支払業務の専門性を確立していく態勢を整備する必要がある。

例えば、社医・顧問医が常駐する専門拠点を設置して支払担当組織を一元化し支払判断を行うなど、判断の均質化を図ることが望ましい。

また、告知義務違反解除において、適切な解除手続の実施状況を管理する組織を設置することが望ましい。

また、不適切な不払いの発生原因などを踏まえ、第三分野商品において告知義務違反や始期前発病不担保で保険金のお支払いができない場合の判断要素・判断基準を明確にし、規程・マニュアル等の整備・見直しを行う必要がある。保険契約者等の保護に重要な影響を与えるような基準の策定や改廃については、会員会社の経営陣が十分に関与していくことが必要である。そして、支払査定基準および保険金支払に関する各種規程・マニュアル類等に基づき適切な保険金の支払が行われる態勢を整備する必要がある。

(2) 社員や代理店（募集人）等に対する教育・研修の実施

第三分野商品の特性を踏まえ、保険金支払部門の社員に対しては、約款および告知義務違反や始期前発病不担保に関する正しい理解に加え、関連医療知識の習得などの教育・研修を不断に行っていく必要がある。

また、第三分野商品を取り扱う代理店（募集人）等や募集部門の社員に対しては、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、契約募集時、契約締結時、保険金請求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。

(3) 関連部門等の連携

第三分野商品の新規開発や改定等においても、その検討段階から関連部門間で緊密な連携を図り、約款解釈やシステム対応、あるいは支払実務、保険金をお支払いできない場合の対応等の必要な事項について、検討する必要がある。

また、適時・適切な保険金の支払いといった観点から、関連部門間で連携しつつ、代理店（募集人）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。

(4) 保険金支払にかかる点検・再審査・事後検証の実施

第三分野商品の対応に関しては、特に告知義務違反や始期前発病不担保により保険金をお支払いしないこととする事案について、これらの適用の可否を適切に判定・点検するために、例えば支払業務を集中させ一元的な管理のもとで判定を行うなどの態勢を整備するとともに、お客さまへのご説明にあたっては、そのお支払いしないこととする理由を文書で通知するなど、約款等の根拠条文を含めお支払いしないこととする理由の説明を、丁寧かつ分かりやすく行っていくことが必要である。

また、保険金をお支払いしないこととする場合の保険金支払部門の権限については、上位者に限定することや、複数の確認を行うこととするなど、保険金をお支払いする権限と合理的な差異を設けることにより、その適切性を確保する仕組みを構築することが必要である。

さらに、適正な権限行使状況をモニタリングする仕組みを構築することが必要である。

告知義務違反や始期前発病不担保によりお支払いしないこととすることに対し、契約者等から不服の申し出がなされた場合については、再度の事実関係の確認を行うとともに、例えば弁護士や医師等の社外の専門家が関与するなどして再審査する仕組みを整備することが必要である。

再審査する仕組みや不服の申し出の窓口については、お支払いできないことを通知するお客さまへの文書に明記するなどし、対外的に周知することが必要である。

また、契約者等より保険金支払部門や苦情対応の窓口など社内の様々な対応窓口に、不服の申し出がなされる可能性があるが、いずれの窓口で受付を行った場合においても、再審査の仕組みをご案内することが必要である。

さらに、第三分野商品の保険金支払事案や保険金をお支払いしないこととした事案（含む請求放棄事案）などについて、保険金支払管理部門や内部監査部門において、その妥当性につき事後的な確認・検証を行う態勢を整備することが必要である。

なお、不払い状況や再審査結果の状況、保険金支払管理部門や内部監査部門の確認・検証結果については、定期的に取り締役会等に報告を行い、取締役会等はこれに基づき必要な意思決定や指示を行うなど業務の執行および管理態勢の整備を行っていく必要がある。

また、お客さまが会員会社の業務状況を適切に判断できるように、保険金の不払い件数や内容について、積極的な情報開示を行っていくことが望ましい。

(5) お客さま情報の管理

第三分野商品の保険金支払いにおいては、特にお客さまに関する多数のセンシティブ情報を取り扱うことを踏まえ、その取得・利用・第三者提供にあたっては、お客さまに十分なお説明を行い、ご理解を得たうえで、真に業務上必要かつ同意を得られた範囲内に限り取り扱うこととする。

また、お客さま情報の管理においては細心の注意を払い、厳重な管理態勢を整備する必要がある。調査会社に調査を委託する場合にも、委託先においても同様の管理態勢が確保されるよう、委託先に対する適切かつ必要な監督を行う必要がある。

(6) 苦情対応態勢の整備

第三分野商品に関しても、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、苦情対応についてのルールの特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。特に、保険金をお支払いできないことによる苦情については、コンプライアンス部門等の関連部門において、事後的に検証できる態勢を整備する必要がある。

なお、会員会社の経営陣は、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。

2. 保険金支払における留意点

(1) 保険金請求に関する適切かつ分かりやすい説明

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、まずは会員会社において、募集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。

そのうえで、実際の事故受付の際には、迅速かつ適切に、保険金請求手続や

保険金支払までのながれ、事故発生時の一般的な対応方法等を丁寧かつ分かりやすく説明を行い、請求書類を交付する。また、請求漏れが発生しないよう、お客さまに対し支払われる可能性のある保険金とその内容を漏れなくご案内する。代理請求について定めがある場合には、被保険者本人が請求できない場合も代理人による請求が可能であることを併せて案内する。

(2) 適切な保険金算出のために必要となる調査に関する説明

会員会社は、確認を要する事項の調査を適切かつ遅滞なく実施するとともに、適切な保険金支払のために必要となる調査として、お客さまの疾病の内容・程度、保険金の支払対象となる保険事故であるかどうかの確認等、を実施するにあたり、事前にその概要をお客さまに説明し、調査への協力を求める必要がある。特に主治医への確認など、医療調査を実施する場合には、同意書を取り付け、お客さまに対して、調査の概要・趣旨等を十分に説明する必要がある。

約款に定める保険金支払の基本的な履行期の例外とする期限を適用する場合は、確認事項および必要となる日数について通知する。

(3) 重大事由による解除を行う場合の通知

保険金支払に関する損害調査や事実確認等の結果、会員会社において、重大事由による解除を行う場合には、その重大事由を知り、または知り得るに至った後、合理的な期間内にお客さまに通知する。

(4) 事故受付後一定期間が経過している事案の管理

事故受付後、一定の期間が経過している事案については、会員会社はお客さまに対して経過の報告・確認等の適切な対応を行う。特に長期にわたる事案については、会員会社内における管理ルールを策定のうえ、点検等により適切に管理するとともに、契約者等から保険金請求を受けて支払に至るまでの所要日数の短縮を図るための適切な確認・対応態勢を整備する。

また、事故の受付を行った後にお客さまからの具体的な保険金請求がない事案については、会員会社から適時・適切な連絡を行うことで請求意思の確認に努める必要がある。特に、お客さまが保険金請求を取り下げの意向である場合は、会員会社において理由を具体的に確認し、取り下げ理由、確認を行った日付、方法、担当者名および確認先等の事実を確実に記録する。

(5) 支払保険金の説明

会員会社においては、各種調査を行うとともに、その調査結果やその他の事

実関係等を踏まえ、法令、判例、保険約款等に基づく十分な検討を行い、適切な保険金の算定に努め、支払金額、内訳(主たる保険金とそれに付随する特約・費用保険金)、その金額算定に至った理由を、お客さまに丁寧かつ分かりやすく説明するように努める。特にお客さまの治療状況を十分に確認したうえで保険金を算定し、その根拠も含めお客さまに丁寧に説明を行うことが重要である。

また、お客さまから保険金等の算定根拠について問い合わせがあった場合、例えば支払査定基準に基づき算定を行っている場合にはその内容に沿って説明するなど、問い合わせに応じて算定根拠を丁寧かつ分かりやすく説明を行う。

(6) 保険金の支払手続

会員会社は保険金を請求された事案について、お客さまに対する請求書類の受領連絡や必要事項の確認などを行ったうえで、速やかに保険金の支払手続を完了させる。なお、何らかの事情により支払手続が遅延する場合は、その理由を丁寧かつ具体的に説明する。

いずれの場合も、約款に定める保険金支払の期限の管理を適切に行うとともに、何らかの事情により支払手続が遅延する場合には遅延利息の起算日の管理も適切に行う。

(7) お客さま情報等の取扱い

調査にあたっては、関係当事者および第三者の名誉、信用、プライバシー等の権利を損なうことのないよう努めるとともに、お客さまに関する多数のセンシティブ情報を取り扱うことを踏まえ、その取得・利用・第三者提供にあたっては、お客さまに十分なお説明を行い、ご理解を得たうえで、真に業務上必要かつ同意を得られた範囲内に限り取り扱う。

また保険金請求事由となる疾病の告知を被保険者自身が受けていない場合(例えばがん告知等)もあり、代理請求者、指定された保険金受取人との保険金支払手続にあたっては、十分に留意する。

3. 保険金をお支払いできない場合の留意点

(1) 保険金を支払わない事由に該当するか否かの判断

会員会社は、保険約款に規定する保険事故、または法令や保険約款に定める保険金を支払わない事由(免責、解除等)に該当するか否かを、調査の結果確認できた事実等に基づいて判断を行う。

特に慎重な判断を要する事案については、保険金支払担当部門の判断に加え、弁護士・医師等の専門家の見解を確認する等、公平・公正な対応を行う。

事実関係等に不詳・不明な点がある場合は、事実関係等の確認を行い、問題点を明確にしたうえで判断を行う。

(2) 保険金をお支払いできない理由の説明

保険金支払に関する調査の結果、会員会社において、保険金のお支払いができないと判断される場合は、お客さまに対してその旨を通知するとともに、根拠となる具体的な保険約款の条項や調査結果等を丁寧に説明し、お客さまのご理解が得られるよう努める。

保険金をお支払できない旨の通知に時間を要する場合は、その理由等について分かりやすく説明する。

説明にあたっては、その根拠となる保険約款の条項と調査の結果確認できた事実等を丁寧かつ分かりやすく説明する。また、再調査が必要な事案については、速やかに再調査を行い、その結果をお客さまに説明する。

(3) 保険金をお支払いできないことに了解いただけない場合の適切な対応

お客さまから、保険金をお支払いできないことについてご了解いただけない場合にも、会員会社において丁寧かつ分かりやすい説明を行う。また、必要に応じて十分な再調査を行い、その結果を踏まえた内容等について、丁寧かつ具体的な説明を行い、更にはお客さまからの申し出の内容に基づき各社の再審査制度や損保協会のそんぽADRセンターをご案内する等、お客さまの保護に欠けることのないよう、適切な対応を行う。

4. 保険約款等に基づく具体的な留意事項

(1) 告知義務違反

①告知義務違反の考え方

契約締結時に被保険者等の告知義務者が故意または重大な過失により、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）について知っている事実を記載（または告知）しなかった場合（不告知）もしくは事実と異なる記載（または告知）があった場合（不実告知）、会員会社は保険募集の適切性を確認し、除斥期間内に手続きを行うことによって契約を解除することができる。

告知義務違反による解除は損害保険のあらゆる商品に規定されているが、被保険者の健康状態という専ら告知義務者からの情報（告知）に頼って契約の引受（危険選択）を行う第三分野商品の契約においては、より重要な意味をもち、また一般に契約締結権および告知受領権が代理店（募集人）等に付与されてい

る会員会社においては、より慎重な運用が必要とされる。

②告知義務違反とする場合の対応

告知義務違反については、「客観的要件」「主観的要件」「保険募集の適切性」「解除権の行使」「保険金の支払可否」の各観点から判断することが妥当である。

a) 客観的要件

次の2点を満たしていること。

- i. 保険契約申込書における健康状態に関する記載事項（申込書によらない場合は会員会社が定める保険契約申込時の健康状態に関する告知事項。以下、健康状態告知事項という）について、不告知・不実告知があること。
- ii. 不告知・不実告知の事実について、正当告知があれば同条件での引受はできなかったこと。
 - ・ 不告知・不実告知の事実は、告知義務者の自己申告だけでなく、診断書や医療調査等の客観的資料をもって確認することが重要である。
 - ・ 医療調査実施時には、調査会社等に対して、事前に調査項目を明確に指示する必要がある。
 - ・ 同条件での引受はできなかったかどうかの判断は、各会員会社における引受規定・基準をもって行う。

b) 主観的要件

不告知・不実告知について、告知義務者の故意または重大な過失が認定できること。故意または重大な過失の認定は、被保険者の年齢、既往症の病質、主治医からの病名告知の有無、病状、通院頻度、治療内容、投薬の有無等の客観的事実を基に個別具体的事情に応じ慎重に行われる必要がある。

告知義務者の故意を立証することは難しく、通常は「重大な過失」があるか否かを判断して、告知義務違反の成立を主張することになる。この「重大な過失」の存否については、少し注意すれば思い浮かべることができる重要な事実を告知しないのは「重大な過失」とする判例があり、これを踏まえて慎重に判断する必要がある。

なお、医師からの説明が、病名や病気について正しく認識するに至らない内容であれば、「重大な過失」として認定することが難しい場合もあり、医

師から病名の告知や病状の説明がどのような内容であったかを確認し、慎重に判断する必要がある。

c) 保険募集の適切性

重要事項の説明義務違反や各種法令等における募集上の禁止行為など不適切な行為がないこと、および不告知・不実告知の事実について、代理店（募集人）等または会員会社が知り（了知）または過失により知らなかった（過失不知）という事実がないことを確認する。（募集時の留意点については、「Ⅱ. 保険募集に関する留意点」参照）

（留意事項）

- ・重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）の手交の有無や、告知に関する誤った説明等の不適切な行為がなかったかを確認する。
- ・契約後に募集上の問題を背景としたお客さまからの苦情がなかったか等を確認する。
- ・損害保険契約は一般に代理店（募集人）等を介して行われるため、実際に保険募集を担当した募集人に対して契約に至る経緯を十分確認し、了知・過失不知に該当するか否かを判断する必要がある。（一般に会員会社の代理店（募集人）等には告知受領権が付与されているため、代理店（募集人）等の了知・過失不知は基本的には会社の了知・過失不知と同視される。）
- ・代理店（募集人）等の募集上の問題点が疑われる場合には、必要に応じて担当部署と連携するよう留意すべきである。

d) 解除権の行使（除斥期間）

解除権の行使については、保険法上、「契約締結時から5年」「保険者が告知義務違反による解除の原因があることを知った時から1ヶ月間」と制限する期間（除斥期間）が定められている。

客観的要件、主観的要件、保険募集の適切性が認められても、除斥期間を経過した場合は、解除権の行使が認められない。

（除斥期間の始期）

会員会社が告知義務違反による解除の原因があることを知った時が除斥期間の始期となるため、この時点を明確にし、保険法・約款等で定める除

斥期間内に確実に遂行される態勢を整備する。また、契約を解除することとなった場合、その旨の通知を契約者等に対して行うこととなるが、その通知に除斥期間の始期を明示すべきである。

(除斥期間の終期)

契約解除の意思表示は、会員会社が告知義務違反による解除の原因があることを知った時から、保険法・約款等で定める除斥期間内にお客さまに通知する必要がある。

(解除通知の方法)

通知の方法は、原則として解除の通知を書面にて契約者等に直接渡すか、または郵送することが望ましい。なお、後日の証明を意識した対応として、契約者等に直接渡す場合には、明確な日付の確認ができるよう記録が必要であり、郵送の場合には、到達日を客観的に証明できる方法（配達証明郵便等）を利用することが望ましい。

e) 保険金の支払可否

告知義務違反による解除を行った場合、不告知・不実告知の事実と保険事故との間に因果関係がある場合は、保険金支払の対象とはならない。

一方、不告知・不実告知の事実と保険事故との間に因果関係がない場合については、告知義務違反が成立したときでも保険金支払の対象となる。（募集時の留意点については、「Ⅱ. 保険募集に関する留意点」参照）

(留意事項)

- ・ 因果関係の有無の判断基準については、「保険事故と不告知・不実告知の事実との間に因果関係が全くないことを必要とし、その間の因果関係を認める余地があるのであれば、因果関係がないとは言えない」とする理解が判例では定着しており、実務もこれにしたがって運用することが一般的には妥当である。告知義務違反が行われたことは事実であり、正直に告知して加入を断られた契約者との公平性の観点も考慮すべきと考えられるからである。
- ・ 因果関係の有無については、保険始期前および始期後に診察した医師や専門医等による医的評価を踏まえて慎重に判断する必要がある。
- ・ 告知義務違反による免責と認定する場合には、約款に記載された適正な手続き（解除）を行うことが必要である。解除以外の手続き（任意解約、取消等）によって契約を終了させることを行ってはならない。

(2) 始期前発病不担保

①始期前発病不担保の考え方

第三分野商品においては、主として契約開始時における保険事故の偶然性を確保することを目的として、保険始期以降に生じた疾病を支払要件としており、保険始期前に生じた疾病に対しては約款上支払事由に該当しないと定めている（「Ⅱ. 3. (3) 始期前発病不担保の適用」参照）。

会員会社や保険種類によって異なるものの、約款としては「身体障害を被った時が保険始期前であった場合には保険金を支払わない」「身体障害を被った時とは医師の診断による発病の時」あるいは「保険始期以降に発病（医師の診断による）した疾病を対象」と定められていることが多い。

②始期前発病不担保の適用上の留意点

始期前発病不担保は、保険約款等に基づく正確かつお客さまの視点に立った適切な適用を行う必要がある。

始期前発病不担保を適用し、保険金支払の対象外となる場合には、丁寧かつ分かりやすく説明し、お客さまの理解と納得が得られるよう努める。とりわけ、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されている場合には、十分な対応が求められる。

さらに、過去の経験や一般的な知識あるいはお客さまの申告のみによって判断を行うのではなく、個別に保険始期前および始期後に診察した医師の診断書や医療調査により、事実確認を十分行ったうえで適用することが重要である。

特に以下の点に留意のうえ、会員会社においては始期前発病不担保の適用基準を明確化する必要がある。

a) 保険始期前に発病していることの確認

保険始期前に診察した医師の診断書・医療調査・検査異常によって、保険始期前に発病していることを確認する。

b) 保険始期前の疾病と保険始期後の疾病の同一性

約款上、保険始期前と保険始期後の疾病が同一である必要がある。したがって、保険始期前と保険始期後で疾病名が相違している場合には、疾病の同一性については必ず医師に確認を行う。

c) 保険始期前の発病からの治療を要する状態の継続性

疾病が同一であっても治療期間の中断がある場合には、治癒後の別疾患の可能性もあり、十分に確認を行う。

(3) その他

第三分野商品においては様々な免責事由等があり、また会員会社や保険種類によってその内容は異なるが、ここでは一般的でかつ適用に関して問題となることが多い事由について、留意点として取り上げる。なお、以下の免責事由以外においても、約款に基づく正確な適用を行うと共に、お客さまの視点に立った適切な判断を行っていく必要がある。

①特定疾病等不担保の取扱い

所得補償保険等では、前年度契約において保険金支払を行った場合、翌年度契約においては特定疾病等不担保特約を付帯する取扱いを行う保険会社がある。翌年度以降の契約における保険金支払にあたっては、特定疾病等不担保特約の付帯状況を確認のうえ、保険金支払の可否を判断する必要がある。

②精神障害免責の取扱い

精神障害を免責事由と定めている所得補償保険等では、診断書のみでは精神障害であると判断できない場合には主治医に詳しい症状を確認する等、免責事由の適用にあたっては慎重な判断を行う必要がある。

③所得補償保険における就業不能の取扱い

所得補償保険のように、一旦就業不能が終了し、約款に定める期間を経過してから再び同一の身体障害によって就業不能が生じた時には別の就業不能とみなすとする約款の場合、新たに免責期間やてん補期間が適用されることとなるため、十分注意するとともに、適用にあたってはお客さまに丁寧に説明を行うことが必要である。

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。

- 本ガイドラインの改廃は、理事会の議決によるものとする。ただし、軽微な改定については業務委員会の決議によるものとする。

以上

2007年6月21日 制定
2009年4月16日 改定
2009年12月17日 改定
2012年4月16日 改定
2017年4月20日 改定

(別紙) 苦情事例と改善対応例

苦情事例	原因	改善策
<p>【募集時説明不十分】 保険金ご請求後に、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"> 保険募集時の告知義務違反に関する説明が不十分であった。 	<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を締結していただくための態勢整備を行う。</p> <p>【Ⅱ－１，２，３】</p>
<p>【保険金をお支払しないこととした事案の再審査】 被保険者より、「始期前発病不担保により、支払いできない旨の連絡があった。納得できないので再度審査してもらいたい旨申し入れたが、『支払いできない』との繰り返しで、とりあってもらえない。」との苦情申し立てがあった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 被保険者からの保険金をお支払いしないことへの不服申し出に対し、再度の事実関係の確認を行っていなかった。 	<p>被保険者より保険金をお支払しないことへの不服の申し出がなされた場合は、再度の事実関係を行うとともに、弁護士や医師等の社外の専門家が関与して再審査するなどの仕組みを整備することが必要である。</p> <p>【Ⅲ－１－（４）、Ⅲ－３－（３）】</p>
<p>【担当者の知識不足】 被保険者から「眼内レンズ挿入の日帰り手術を受け、保険金請求を行ったが、担当者より『日帰り手術は手術保険金の対象にならない』旨の誤った説明を受けた」との苦情の申し立てがあった。（日帰り手術を有責とする商品の場</p>	<ul style="list-style-type: none"> 保険約款および、保険金支払い実務に関する担当者の知識が不十分であった。 	<p>第三分野商品の特性を踏まえ、保険金支払部門の社員に対しては、約款および始期前発病不担保や告知義務違反の対応のフローに関する正しい理解に加え、関連医療知識等の習得などの教育・研修を不断に行っていく必要がある。</p>

苦情事例	原因	改善策
合)		【Ⅲ-1-(2)】
<p>【担当者の説明不足】 被保険者より、「保険金請求の連絡を行ったところ、医療調査を実施するとのことで同意書を送付していたが、2週間経過し、一方的に突然「契約解除」に関する通知文書が送られてきた。」との苦情申し立てがあった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 告知義務違反に関する、被保険者への説明が不十分であった。 	<p>保険金のお支払いができないと判断される場合には、お客さまに対してその根拠等を丁寧に説明し、お客さまの理解が得られるよう努める。</p> <p>【Ⅲ-3-(2)】</p>