

高齢者に対する保険募集のガイドライン

一般社団法人 日本損害保険協会

2021年12月21日

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募集（保険契約の申込みの他、変更・解約等の申し出の受付を含む。）の適正性を確保することは、保険事業を遂行するうえでの基本であり、現在、損害保険各社では、所属の損害保険代理店（以下、「代理店」という。）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、認知判断能力が低下してくることもあり、高齢者に対する保険募集においては、本人やその親族等から苦情の申し立て等がなされる事例も生じている。

また、金融庁の「保険会社向けの総合的な監督指針（以下「監督指針」という）」の改正（2014年2月28日付）において、高齢者に対する適正な保険募集について、顧客保護の観点から新たに留意点が追加されている。

既に、一般社団法人日本損害保険協会（以下「損保協会」という。）に加盟する会員会社（以下「各社」という。）においては、損保協会が作成した「募集コンプライアンスガイド」に則り、高齢者に対し、適正な保険募集を行っているところであるが、取組みの更なる実効性を確保するため、「高齢者に対する保険募集のガイドライン（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、高齢者の適切な保険募集に向けて、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。

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募集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。また、保険契約者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。改廃は販売調査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、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、若年性認知症により認知判断能力の低下がみられるような場合は、以下Ⅲ. の丁寧な対応を行ったり、法定代理人等による契約手続きを行う必要がある。

Ⅲ. 高齢者に対する保険募集の考え方について

1. 年齢・商品別等に必要なきめ細やかな取組み

高齢者への保険募集にあたっては、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、対面で保険募集を行ったうえで、「当該高齢者の認知判断能力に応じた取組み」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、対面以外の方法で保険募集を行う際は、下記Ⅳ. に記載する事項等に留意して対応する。

(1) 高齢者の認知判断能力に応じた取組み

人間の認知判断能力はその個人様々であり、一様に定義づけるものではないが、高齢者に対して保険募集を行う際には、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を使って優しい口調で質問し、急かさず本人の言葉に耳を傾けその意向を正確に把握・確認する。
- ・ 商品内容について、高齢者の認知判断能力等を確認しながら、わかりやすい言葉を使っておだやかに、はっきりとした口調で丁寧に説明する。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、保険募集時に親族等（高齢者でない成年者に限ることが望ましい。以下同じ）が同席したうえで、商品に関する説明を充分に行い、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) 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、その認知判断能力が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。

- ・ 投資性・投機性の程度
※例えば、契約時に解約・満期時の受取金額が確定している場合は、投資性・投機性が低いと考えられる。
- ・ 保険料の多寡
- ・ 保険期間の長短
- ・ 即時契約ニーズ、加入ニーズの顕在性の程度
※例えば、自動車購入時の自動車保険、住宅購入時の火災保険、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。
- ・ 加入の強制性
※加入が強制されているものとして、自賠償保険が挙げられる。

したがって、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）や保険商品の特性等に応じて、上記（1）の対応のみならず、監督指針に例示の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、募集人の規模・特

性に応じた適切かつ有効な方法により、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ることにも留意しなければならない。

①親族等の同席

保険募集時に親族等が同席したうえで、商品に関する説明を充分に行い、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複数の保険募集人による保険募集

2名以上の保険募集人（以下「募集人」という）で訪問等のうえ、説明を行う。

③複数回の保険募集機会を設ける

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、例えば以下の方法により、契約締結までに複数回の募集機会を設ける。

・新規契約の場合

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は行わず、翌日以降に契約締結することで複数回の募集機会を設ける。

・更改契約の場合

「満期案内の送付」、「更改申込書の送付」、「対面または郵送による契約締結」という一連の流れをもって、複数回の募集機会を設ける。

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

保険募集の方法（対面、電話等）を問わず、保険契約申込の受付後、当該高齢者に保険募集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。

2. 認知判断能力に問題の認められる高齢者への保険募集の取組み

高齢者本人の認知判断能力の状況および本人に関係する代理人等の状況に鑑み、以下の（1）や（2）を踏まえ対応する。

（1）代理人との契約等各種手続き

認知判断能力が著しく低下、または喪失した高齢者に対する保険募集においては、顧客保護およびトラブルの未然防止の観点から、親族等に成年後見制度等の利用を促す。契約等各種手続きについては、当該高齢者本人ではなく、成年後見人等の法定代理人または任意後見人など、有効な代理権を有する者と実施する。なお、募集人は、当該高齢者本人の正当な代理人であることをこれら代理人に確認する。

（2）無権代理による手続き

認知判断能力が著しく低下、または喪失した高齢者を保険契約者とする保険契約において、契約内容変更や解約手続き等の申し出を受けたが、成年後見人等の法定代理人や任意後見人など、有効な代理権を有する者の選任がなされていないことが確認された場合に限り、顧客保護を優先する観点から、親族等同席のもとでの当該高齢者本人との面談等による方法をはじめとして、診断書の提出、当該高齢者本人の担当医からのヒアリング等を踏まえ、親族等による無権代理による手続きを行うことが考えられる。

3. 保険募集内容の記録・保存にかかる取組み

高齢者への保険募集においては、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、保険募集内容の「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、募集人が適切に高齢者に対する保険募集を行っているかの確

認の目的にとどまらず、後日、契約者（高齢者）本人やその親族等から、保険募集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。

4. 契約締結後のフォローアップにかかる取組み

高齢者への保険募集においては、上記1. および2. に加え、高齢者や保険商品の特性等を勘案したうえで、契約締結後に契約内容に係るフォローアップを行う必要がある。

フォローアップの具体的な対応としては、次のようなことが考えられる。

- ア. 長期保険の契約者に対して、年1回、郵送で契約内容の確認依頼を実施すること。
- イ. 契約後の証券送付時に、契約内容の確認依頼を実施すること。
- ウ. 契約後、電話または訪問により、契約の御礼と契約内容の確認依頼を実施すること。

5. 上記1. ～4. 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募集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募集方法の実施、保険募集内容の記録・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、保険会社・代理店においてPDCAサイクルを構築する必要があるため、例えば、「高齢者募集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なうことが考えられる。

IV. 対面以外の方法で保険募集を行う際の留意点

1. 電話での保険募集

電話は、対面と異なり、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親族等と同時に行うことができない。したがって、電話での保険募集は、高齢者本人の認知判断能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契約締結の希望があるケース等に限定して行うことが望ましい。

電話で保険募集を行う場合は、対面での保険募集時の対応に加え、以下の点に留意する必要がある。

- ・ 募集人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、対面募集に切り替える。
- ・ 電話での保険募集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、保険募集等の内容について高齢顧客やその親族等から確認依頼があった場合に備えることが望ましい。

2. 郵送による保険募集

郵送募集においても、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、高齢者本人の認知判断能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契約締結の希望があ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、募集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、郵送募集時においても、対面・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ての保険募集

インターネットで完結する保険募集についても、契約者自身が画面上で商品内容等を確認し、その内容に同意のうえ契約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。

V. 取組事例の集約と還元

以下における事項について、業界全体のレベルアップを図るために各社における取組みの共有としてフォローアップアンケートを定期的実施する。

- ・高齢者を主な対象とする独自の保険商品・サービスの開発・販売状況
- ・高齢顧客の認知判断能力の低下に備えた事前の取組み（基本対応、管理上の問題、解決制度などの解説資料の作成・配布、説明を含む）
- ・地域の福祉関係機関の相談窓口の紹介など、医療や介護分野を中心とした保険商品以外のサービスの提供または提案等の取組み

【参考】その他高齢者に対する情報提供

○火災保険を利用した住宅修理トラブルへの注意喚起

自然の消耗もしくは劣化または性質によるさびなどによって住宅に生じた損害に関して、「保険が使える」と偽って不正な保険金請求を促す住宅修理業者や保険金請求代行サービス業者との間で、高齢者がトラブルに巻き込まれる、次のような事例が増加している。

- ・保険金が支払われずに修理代金を自己負担することになった。
- ・住宅修理サービス契約を解約しようとする高額な解約手数料を請求された。
- ・保険金請求代行サービスの手数料について事前に詳しい説明はなく、保険金が支払われた後になって、高額な報酬を請求された。

保険募集時等に、高齢者への情報提供として、そのようなトラブルが発生していることや、住宅修理に関する契約をする前に損害保険会社や代理店に連絡し補償の可否を確認した方がよいことを注意喚起する。

以 上

2014年6月26日 制定
2016年4月26日 改定
2020年6月17日 改定
2021年7月20日 改定
2021年12月21日 改定

《参考1》金融庁「保険会社向けの総合的な監督指針」（抜粋）

Ⅱ-4-4-1-1 顧客保護を図るための留意点

(4) 高齢者に対する保険募集は、適切かつ十分な説明を行うことが重要であることにかんがみ、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うえで、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募集方法を具体的に定め、実行しているか。

その際の取組みとしては、例えば、以下のような方策を行うなどの適切な取組みがなされているか。

- ① 保険募集時に親族等の同席を求める方法。
- ② 保険募集時に複数の保険募集人による保険募集を行う方法。
- ③ 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、複数回の保険募集機会を設ける方法。
- ④ 保険募集を行った者以外の者が保険契約申込の受付後に高齢者へ電話等を行うことにより、高齢者の意向に沿った商品内容等であることを確認する方法。

また、高齢者や商品の特性等を勘案したうえで保険募集内容の記録（録音・報告書への記録等）・保存や契約締結後に契約内容に係るフォローアップを行うといった適切な取組みがなされているか。

これら的高齢者に対する保険募集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か。

《参考2》日本損害保険協会「募集コンプライアンスガイド」（2021年12月21日版・抜粋）

契約者本人が高齢の場合は、高齢者の特性に配慮するために、次のような点に留意のうえ、より丁寧な対応が必要です。

- 加入目的や想定されるリスク等について、お客さまが理解しやすい言葉を使って優しい口調で質問し、急かさずお客さまの言葉に耳を傾けその意向を正確に把握・確認する。
- 商品内容について、お客さまの認知判断能力等を確認しながら、わかりやすい言葉を使っておだやかに、はっきりとした口調で丁寧に説明する。お客さまの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、例えば既往症について一定期間補償されないケースなどは、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。
- お客さまの希望や必要に応じ、お客さまの親族等を交えて十分に説明したうえで意思確認を行う。また、適宜、保険会社が定める代理人規定などを活用する。 等