

ベストインシュアランス

高齢者対応に関するルール

高齢者に対する保険募集においては、一般の健常者に対する募集行為と同等に行うのではなく、適切かつ十分に説明を行なう必要があるため「高齢者対応に関するルール」を以下の通り定めます。

1. 高齢者の定義

男女問わず、満年齢が70歳以上の方を高齢者とする。

※障がい者の定義に該当する高齢者には、「R-0022 障がい者対応に関するルール」での対応とする。

2. 高齢者の確認作業

高齢者を明確に把握するため、個人および個人事業主の契約申込書には必ず生年月日を記載し、年齢を確認する。

3. 高齢者に対する募集行為は、原則全件対面とし電話募集および郵送募集は禁止とする。

【例外規定】ご契約者より電話募集および郵送募集を強く希望された場合に限り可とする。

但し、この場合は契約締結までに1週間程度をあげ、最低2回以上の連絡にて契約内容の確認を行うこと。

なお、すべての募集方法において対応内容等を「高齢者対応記録票」に記載し、契約手続き後に部門長へ提出すること（高齢者対応記録票の保管期間は満期後2年間）。

4. 募集行為に当たっては、必ず①もしくは②を行う。

①親族の同席を求める。

②親族の同席が出来なかった場合（電話募集、郵送募集を含む）には、保険契約者へ証券が到着する頃を見計らい、保険募集をおこなった者以外の者（使用人登録届出済者）が、ご契約者に対して契約御礼の電話を実施し、その際に、証券記載内容に相違がないかどうかの確認を行う事とする。

※親族の同席有無にかかわらず、ご契約者との万一の連絡不能に備えて「個人情報の取扱いに関する同意書（親族登録制度用）」を可能な限り取得すること。

5. 親族の同席が出来なかった場合の電話連絡

親族が同席できなかった場合の保険募集人以外の者の電話連絡は下記のとおりとする

①証券が到着するころ（計上手続き完了から約2週間後）に1回目の連絡を行う

②1回目の電話で連絡がつかない場合は、その3営業日後を目途に2回目の連絡を行う

③2回目でも連絡がつかない場合は、1回目の連絡の翌週同曜日を目途に3回目の連絡を行う。

④3回目でも連絡がつかない場合は、「保険証券到着確認に関するお知らせ」を郵送するとともに、「高齢者対応記録票」に履歴を記載し、部門長へ提出する

以上

文書番号	R-0021
発行者	統括業務管理責任者
制定日	2019年7月1日
改定日	2024年12月1日