

# バストインシュアランス

## 障がい者対応に関するルール

障がい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「障がい者対応に関するルール」を定めます。

### 1. 障がい者の定義

身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がい及び高次脳機能障がいを含む）その他心身の機能障がい（難病等に起因する障がいを含む）があり、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある方

### 2. 障がい者への対応

障がい者への対応は改正「障がい者差別解消法」および「損保協会における障害者への対応に係る基本方針」を踏まえ、不当な差別的取扱をしないこと、および合理的配慮の提供に努めることとする。

### 3. 障がい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】ご契約者がどのような対応を望んでいるかを丁寧に聞き取った上で、電話募集および郵送募集を希望された場合に限り可とする。

但し、電話募集および郵送募集でご契約者をご理解いただけるかどうかの見極めをすること。また、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「障がい者対応記録票」に記載し、契約手続き後に部門長へ提出すること（障がい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親族等（法定後見制度における成年後見人・保佐人・補助人を含む）の同席を求める。
- ②親族等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、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社員（使用人登録届出済者）が、ご契約者に対して電話を実施し、証券記載内容が契約者の意向と相違がないかどうかの確認を行う。

※親族等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. 親族等の同席が出来なかった場合の電話連絡

親族等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、「障がい者対応記録票」に履歴を記載し、部門長へ提出する

以上

|      |            |
|------|------------|
| 文書番号 | R-0022     |
| 発行者  | 統括業務管理責任者  |
| 制定日  | 2018年6月1日  |
| 改定日  | 2024年12月1日 |