

株式会社BIS

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。

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】ご契約者様より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、2回以上の連絡を行い、その対応内容を「高齢者対応記録票」に記載し、契約手続き後に拠点責任者へ提出する。

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。

※親族の同席が出来た場合には、同席親族の氏名・生年月日・ご契約者との続柄の連絡先を「個人情報等の取扱いに関する同意書」に記入をしていただく。

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
- ② 1回目の電話で連絡がつかない場合は、その3営業日後に2回目の連絡を行う
- ③ 2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に3回目の連絡を行う
- ④ 3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、拠点責任者へ提出する

以上

2018年7月1日制定

2021年4月1日改定

株式会社BIS

取締役社長 宮越 康博