

一般社団法人 日本保険外事業者協会
JOIBA 保険外事業者認証制度
認証基準と遵守事項

第1.2版
2021年2月1日

【目次】

第 1 部 保険外事業者認証基準

0. JOIBA加盟保険外事業者認証について	4
0.1 対象となる保険外事業者	4
0.2 認証基準の目的	4
0.3 認証の範囲	4
0.4 適正な契約・取引	4
0.5 消費者の保護	5
1. 保険外事業者の運営管理体制について	5
1.1 教育について	5
1.2 サービス提供時の機器類使用及び サービスの安全について	5
1.3 衛生管理について	6
1.4 個人情報保護について	6
1.5 運営管理体制の確認及び見直しについて	7
2. 集客・広告について	7
2.1 集客・広告について	7
3. 消費者相談窓口の設置について	8
3.1 消費者相談窓口について	8
4. 契約の適正化について	8
4.1 契約について	8
4.2 健康保持増進及び 介護予防の効果の明確化	9
4.3 関連商品の取扱いについて	9
4.4 契約の勧誘等に関する禁止行為について	10
4.5 クーリング・オフと中途解約について	11
4.6 財務状況を記載した書面の備え付けについて	12
5. 確認及び改善について	12
5.1 内部監査について	12

終活関連保険外事業者認証基準 (ガイドライン)

第1.2版

0. JOIB加盟保険外事業者認証制度について

この認証基準の策定にあたっては、平成31年4月に経済産業省から発表された「ヘルスケアサービスガイドライン等のあり方」に基づき当協会が策定した基準である。

0.1 対象となる保険外事業者

高齢者等のQOL向上及びADL向上に向けて開発された終活関連の保険外商品及び保険外サービスを提供する事業者であり、高齢者等に対し継続的に終活関連の保険外商品及び保険外サービスの提供が行えるように努め、経営の基盤となる資本金を公開し、協会員との連携をとり円滑に商品・サービス提供が可能な事業者をいう。

0.2 認証基準の目的

この基準は、終活関連の保険外サービスの提供及び保険外商品購入を利用する高齢者等の保護と保険外事業者の健全な発展を目的に策定された終活関連保険外事業者認証制度の基本となるものであり、終活関連保険外事業者及びそれに準ずるものが適正な契約・取引、安心・安全な商品・サービスを提供する上で守らなければならない事項を定めたものである。

0.3 認証の範囲

認証の範囲は、高齢者等が安心して終活関連の保険外商品及び保険外サービスが利用できるために、「①消費者との間で適正な契約・取引等を行っていること」、「②安全な保険外商品及び保険外サービスを提供する上で必要な知識と技能等を有したものが、商品・サービス提供を行っていること」、「③人の健康・ADL・QOLの向上を目的とする保険外商品及び保険外サービスの提供を行っていること。」を確保するために必要となる措置を認証の範囲とするものである。

なお、この認証は提供される終活関連保険外商品及び保険外サービスの効果や目的の実現が確実ではないため、個々の商品・サービスの質を保証するものではなく、また、保険外事業者の経営内容を保証するものではない。

0.4 適正な契約・取引

保険外事業者においては、契約を締結しようとする消費者に対し正しい情報を提供し、消費者が保険外商品・サービス契約等に関する情報量・認識等の不足により不利益が生

じないよう、適切な措置が採られていなければならない。従って、保険外事業者においては、特定商取引法をはじめとする関係法令に基づき、契約内容等をより分かりやすく適切に説明する必要がある。ややもすれば軽視されがちな法令のひとつひとつを、改めて認識し、遵守を徹底する機会とする。

0.5 消費者の保護

保険外事業者においては、消費者とのコミュニケーションを通じて円満な関係を築くために、以下の基準を守らなければならない。

1. 保険外事業者の運営管理体制について

1.1 教育について

1.1.1 法令知識の習得

保険外事業者及びそれに準ずるものは、自らの業務に関連する法令の知識を十分に理解し、そのための学習機会を持ち、その学習の内容を記録して保管すること。

1.1.2 保険外事業者としての知識と技能の習得

保険外事業者及びそれに準ずるものは、事業に従事する者に対し、業務に関する法令の知識を習得するための機会を提供するとともに、商品・サービスを安全に消費者へ提供するために必要となる知識・技能等に係る教育を、専門の知識を有する者が定期的に行っていることを記録して保管していること。

1.1.3 従事者の知識と技能の確認

保険外事業者及びそれに準ずるものは、事業に従事する者の知識と技能がその商品・サービスを安心・安全に提供できる水準に達していると考えられる事項を書面にし、その事項を満たしているかを事業従事者毎に確認していることを記録して保管していること。

1.2 サービス提供時の機器類使用及びサービスの安全について

1.2.1 サービス提供機器類の安全確認

保険外サービス提供において、サービスを提供する際に用いている機器類の使用に当たり、メーカー等が定める手順により機器が安全に作動する事を事前に確認していることを記録して保管し、また不具合が見受けられた場合は適切に対処し、その結果を記録して保管されていること。

1.2.2 保険外サービスを提供する上での体制作り

保険外サービス提供においては、消費者の安全を確保するため、消費者の体調を確認した上でサービス提供を行うか否かを判断するためのマニュアルを作成し、それに基づき保険外サービスが行われている事及びそのサービスや施術内容を記録し保管されていること。

1.3 衛生管理について

1.3.1 衛生管理基準

保険外事業者においては、保険外サービスを提供する際に用いている機器類、器具及び業務に従事する従事者等について、衛生管理のためのマニュアルを作成し、そのマニュアルに従って衛生管理が行われていることを記録して保管されていること。

1.3.2 定期健康診断の実施

保険外事業者及びそれに準ずるものは、業務に従事する従事者等に対して、定期健康診断を実施し、そのことを記録して保管していること。

1.4 個人情報保護について

1.4.1 個人情報管理責任者

保険外事業者は、一定の知識を有した個人情報管理責任者を置いていること。

1.4.2 個人情報保護方針

保険外事業者は、個人情報を取り扱うに当たって、利用目的を特定し、個人情報保護方針（プライバシーポリシー）等を消費者に容易に分かるように示し、消費者本人の求めにより閲覧させ、又はその写しを交付する用意ができていること。

1.4.3 個人情報の管理

保険外事業者は、消費者本人の求めに応じて保有個人データを開示、訂正、利用停止又は抹消していること。

1.5 運営管理体制の確認及び見直しについて

1.5.1 事業者による見直し

保険外事業者及びそれに準ずるものは、業務運営が引き続き適切・妥当・有効であることを確実にするために、定期的に運営管理体制の評価及び見直しを行っていること。

1.5.2 他事業者との連携

保険外事業者及びそれに準ずるものは、業務運営が適切・妥当・有効に行うことが難しいと評価した場合は、協会に所属する同業他社とも連携し運営管理体制の改善に努力すること。

2. 集客・広告について

2.1 集客・広告について

2.1.1 根拠のない効果に関する宣伝、広告表示

保険外事業者及びそれに準ずるものは、合理的な根拠を持たずに広告表示を行っていないこと。又証明することができない効果についての広告表示を行っていないこと。

2.1.2 料金表示に関する宣伝、広告表示

事業者及びそれに準ずるものは、料金を表示する場合、会員価格、ビジター価格、キャンペーン価格等を明確にし、誤解を生じる表示をしていないこと。

2.1.3 医師法、薬事法に抵触する用語を使用した宣伝、広告表示

保険外事業者及びそれに準ずるものは、広告表示に使用する用語は、医師法、薬事法等に抵触する用語を使用していないこと。

2.1.4 勧誘方法

保険外事業者及びそれに準ずるものは、いわゆるキャッチセールス（路上その他の場所において消費者を呼び止め、その場、または事務所、若しくはその他の場所へ誘引して契約の締結を勧誘する行為）や、目的外勧誘（目的を隠して、又は偽って消費者を誘引して契約の締結を勧誘する行為）を行っていないこと。

3. 消費者相談窓口の設置について

3.1 消費者相談窓口について

3.1.1 消費者相談窓口

保険外事業者においては、消費者が容易に問い合わせ、相談ができる消費者相談担当者（窓口）を事業所内に設けており、その存在を消費者に容易に分かるように広く告知されていること。

3.1.2 消費者満足についての確認

保険外事業者においては、契約内容となっている商品・サービス、また接客等について消費者がどのように感じているかを定期的を確認し対応したことを記録して保管されていること。

3.1.3 問合せについての対応

保険外事業者においては、消費者からの問合せ、相談、苦情等については、誠意を持って対応していること。その対応については、一貫性・公平性を確保するため、対応に関するマニュアルを用意し、記録（原因、対処方法、改善策等）して保管されていること。

3.1.4 申し出への適正な対処

保険外事業者においては、消費者からの申し出に対処した結果が消費者にとって理解・納得できるものであったかを確認し、理解・納得が得られない場合には、直ちに再度対応していることを記録して保管されていること。

4. 契約の適正化について

4.1 契約について

4.1.1 契約締結前と締結時における事項

保険外事業者においては、契約締結前にはパンフレット等や概要書面（事前説明書・見積書）、締結時には契約書面をそれぞれ交付し、それら書面やパンフレット等を消費者に間違いなく交付したことを明確にするため、定型化された様式の書面又は契約書面の控えを作成し、消費者に交付して説明したことが記録して保管されていること。

4.1.2 概要書面・契約書面の記載事項

保険外事業者においては、概要書面（事前説明書・見積書）及び契約書面に、特定商取引法の規定項目、特約事項（予約キャンセル料等）の内容を設定している場合にはその内容（キャンセル料充当項目）についても、記載されていること。

4.1.3 支払総額と支払期間の告知と意思の確認

保険外事業者においては、契約時には必ず支払総額を告げることとし、支払方法が分割にわたる場合は、その期間と回数を告げて、契約の意思を確認し、記録して保管されていること。

4.1.4 支払能力の確認

保険外事業者においては、サービス契約や商品の販売に当たり、消費者の支払能力を考慮した契約を行うこととし、支払能力があると判断した場合はその理由を記録して保管されていること。

4.1.5 契約履歴の管理

保険外事業者においては、同じ消費者と契約を行う場合には、それぞれの契約の金額、提供した商品・サービス等の内容、締結日が一覧できる形式で文書を作成し、記録して保管されていること。

4.1.6 サービス提供の期間と回数

保険外サービス提供事業者においては、サービス提供の期間と回数を定め、これを記載した書面を作成し、契約締結の際に交付し説明していることを記録として保管されていること。また、契約期間を延長する場合は消費者へ確認し、記録して保管されていること。

4.2 健康保持増進及び介護予防の効果の明確化

4.2.1 健康保持増進及び介護予防の効果の根拠

健康向上商品の健康保持増進及び介護予防の効果を提示し、効果の裏付けの根拠を問われた場合は、その効果の裏付けとなる根拠を開示しなければならない。

4.2.2 健康保持増進及び介護予防の効果の根拠の明確化

開示される根拠は、用語の定義や情報源、対象者、測定方法等を明確に示すこと。

4.3 関連商品の取扱いについて

4.3.1 関連商品の引取基準の設定

保険外サービス提供事業者においては、関連商品の中途解約時精算にかかわる引取基準を設定し、これを記載した書面を作成し、契約締結時に消費者に説明して交付したことを記録して保管されていること。

4.3.2 関連商品以外の商品について説明

保険外サービス提供事業者においては、関連商品以外の商品が、「保険外サービスの提供に際して必ずしも購入の必要がない商品」であることを契約締結時までに説明し、その意味を記載した書面を作成し、契約締結時に消費者に交付したことを記録して保管されていること。

4.3.3 関連商品の追加販売契約

保険外サービス提供事業者においては、関連商品を追加で販売する場合、必要な部分を変更した契約書面を交付するか、又は新たな契約（役務提供及び追加購入の関連商品を含めた契約）が行われていること。

4.3.4 関連商品の追加販売

保険外サービス提供事業者においては、関連商品を追加で販売する場合、契約残期間を適切に考慮（消費者が残期間内で使用できる数量等）して販売されていること。

4.3.5 関連商品以外の商品の追加販売

保険外サービス提供事業者においては、関連商品以外の商品を販売する場合、支払能力及び一定の期間内で使用できる数量等を考慮して販売されていること。

4.4 契約の勧誘等に関する禁止行為について

4.4.1 不実の告知

保険外事業者においては、契約の勧誘をするに際し、又は契約の解除を妨げるために、事実と違うことを告げていないこと。

4.4.2 不利益事実の不告知

保険外事業者においては、契約の勧誘をするに際し、消費者の不利益になることがある場合には、これが説明されていること。

4.4.3 威迫・困惑させる行為

保険外事業者においては、契約を締結させるため、又は契約の解除を妨げるために、消費者を威迫（消費者が不安になるような行為）及び困惑（とまどうこと）させる行為が行われていないこと。

4.4.4 違法な内容の契約

保険外事業者においては、特約事項として「クーリング・オフはできない」等といった違法な内容が記載された書面を用意し、消費者に同意の署名・捺印をさせるなどの行為が行われていないこと。

4.5 クーリング・オフと中途解約について

4.5.1 クーリング・オフと中途解約の受付

保険外事業者においては、クーリング・オフ及び中途解約の申出には理由のいかんにかかわらず直ちに応じ、処理していることを記録して保管されていること。

4.5.2 電話によるクーリング・オフへの対処

保険外事業者においては、電話によるクーリング・オフの申出を受ける場合は消費者本人であることを確認し、受付をしたことを明確に伝え、受付日時を記録して保管されていること。

4.5.3 クーリング・オフの妨害

保険外事業者においては、クーリング・オフを妨げるために、関連商品を関連商品以外の商品と称して販売されていないこと。

4.5.4 中途解約の精算方法の明瞭化

保険外事業者においては、中途解約における精算方法については、分かりやすく具体的な計算方法などを記載した書面を作成し、消費者に説明して交付したことを記録して保管されていること。

4.5.5 中途解約精算の適正

保険外事業者においては、中途解約において既に消化した役務の料金額を精算する場合は、契約締結時の単価を用いていること。

4.5.6 中途解約による精算額の返還処理

保険外事業者においては、中途解約による精算額の返還は金額確定後、速やかに行われていること。

4.6 財務状況を記載した書面の備え付けについて

4.6.1 財務状況を記載した書面の備え付け

保険外事業者においては、財務の状況を記載した書面を備え付け、利用者から求められた場合は閲覧させるものとする。

5. 確認及び改善について

5.1 内部監査について

5.1.1 内部監査

保険外事業者においては、保険外事業者認証基準に従って、商品・サービス提供の業務が実施され維持されているかを確認するために、定期的に内部監査が実施されていること。

5.1.2 改善処置

保険外事業者においては、ミスや相談及び苦情の再発防止をするために、内容に応じた改善処置が行われ、改善処置の結果は、記録して保管されていること。

5.1.3 予防処置

保険外事業者においては、起こり得るミスや相談及び苦情が発生することを防止するために、その原因を除去する予防処置を決めること。また、予防処置は、起こり得るミスや相談及び苦情の影響に見合ったものであること。予防処置の結果は、記録して保管されていること。