

## I. 自筆困難者への対応

## (1) 新規契約

自筆困難者への代筆に係る手続に関する内規の有無	42	33	109	184
上記の内規が存在する場合				
当該内規において代筆者として認めている者の範囲				
自社職員または代理店職員(営業職員を除く)	26	19	76	121
自社または代理店の営業職員	13	14	64	91
同行(同席)親族等(含む同居人)	42	33	99	174
ヘルパー・介助者	20	26	59	105
その他(民生委員や後見人等)	32	30	72	134
当該内規において、代筆の際、同席による確認等、複数の職員が関与することとなっているか	31	23	73	127
代筆の際、当該内規において、自筆困難者の意思表示内容や、複数の職員が関与した事実を記録として残すこととなっているか	37	31	86	154
当該内規に基づく対応を実施しているか、社内研修や内部監査等により、定期的に周知又は確認をしているか(代理店での実施状況の検証を含む)。	40	23	86	149

## (2) 保全手続

自筆困難者への代筆に係る手続に関する内規の有無	42	33	106	181
上記の内規が存在する場合				
当該内規において代筆者として認めている者の範囲				
自社職員または代理店職員(営業職員を除く)	28	19	74	121
自社または代理店の営業職員	17	14	63	94
同行(同席)親族等(含む同居人)	42	33	98	173
ヘルパー・介助者	26	27	59	112
その他(民生委員や後見人等)	36	30	74	140
当該内規において、代筆の際、同席による確認等、複数の職員が関与することとなっているか	24	24	70	118
代筆の際、当該内規において、自筆困難者の意思表示内容や、複数の職員が関与した事実を記録として残すこととなっているか	37	31	83	151
当該内規に基づく対応を実施しているか、社内研修や内部監査等により、定期的に周知又は確認をしているか(代理店での実施状況の検証を含む)。	41	24	85	150

## II. 視覚障がい者への対応

## (1) 新規契約

視覚障がい者への代読に係る手続に関する内規の有無	42	33	108	183
上記の内規が存在する場合				
当該内規において、代読の際、同席による確認等、複数の職員が関与することとなっているか	34	24	71	129
当該内規において、代読の際、視覚障がい者の意思表示内容や複数の職員が関与した事実を記録として残すこととなっているか	31	26	79	136
当該内規において、代読の際、個人情報漏えいしないよう配慮しているか	42	33	83	158
当該内規に基づき対応が行われているかについて、社内研修や内部監査等により、定期的に周知又は確認をしているか	39	23	84	146

## (2) 保全手続

視覚障がい者への代読に係る手続に関する内規の有無	37	33	104	174
上記の内規が存在する場合				
当該内規において、代読の際、同席による確認等、複数の職員が関与することとなっているか	30	24	69	123
当該内規において、代読の際、視覚障がい者の意思表示内容や複数の職員が関与した事実を記録として残すこととなっているか	27	26	77	130
当該内規において、代読の際、個人情報漏えいしないよう配慮しているか	36	33	82	151
当該内規に基づき対応が行われているかについて、社内研修や内部監査等により、定期的に周知又は確認をしているか	35	23	83	141
当該内規に基づき対応が行われているかについて、新規契約・保全手続時以外において確認しているか	27	20	58	105
保険証券、総合通知(契約内容のお知らせ)等を点字の記載にて通知する方法を確保しているか				
保険証券	14	2	1	17
総合通知	14	2	1	17
その他通知物	17	3	1	21
送付時の封筒	18	1	1	20
保険証券、総合通知(契約内容のお知らせ)等の点字の記載による通知の対応が、視覚障がい者からの請求等を要するか	19	5	1	25
点字の記載にて通知物を送付した保険契約者等に対して定期的に通知物を送付する場合、継続的に点字の記載にて通知しているか	5	0	0	5
点字に代わる措置(音声で通知する措置等)を整備しているか	29	11	55	95

Ⅲ. 聴覚障がい者への対応

(1) 新規契約

聴覚障がい者への対応に係る手続に関する内規の有無	39	32	108	179
聴覚障がい者との営業店や代理店でのやり取りについて、口頭でのやり取り以外の対応を可能としているか	42	33	107	182
具体的な対応方法				
筆談	39	29	100	168
コミュニケーションボード(タブレット端末等含む)	25	18	70	113
手話通訳者	2	4	11	17
その他(遠隔手話通訳サービス等)	20	22	88	130
聴覚障がい者からの連絡について、自社のサービスとして電話リレーサービスを行っているか	22	6	6	34
聴覚障がい者からの連絡について、2021年7月より提供が開始された公共インフラとしての電話リレーサービスを用いた連絡に対応しているか	29	32	99	160
具体的な対応方法				
マニュアル等を整備の上、職員へ周知	27	31	78	136
マニュアル等の遵守状況について、社内研修や内部監査等により、定期的に周知又は確認をしているか	18	27	64	109
電話リレーサービス利用の際の連絡先について、HP上にバナーを設けるなど、分かりやすい形で表示しているか	18	25	18	61
本人確認を求むるサービスにおいて一般顧客に対し電話での本人確認を認めているが、電話リレーサービスによる本人確認を認めていないサービスはあるか	3	0	1	4
一般顧客に対して電話で提供しているサービスのうち、電話リレーサービスにおいて対応していないものはあるか	3	0	0	3
聴覚障がい者からの一般的な問い合わせ先として、電話以外の方法(問い合わせフォーム、メールアドレス等)を用意し、案内をしているか	38	33	111	182

(2) 保全手続

聴覚障がい者への対応に係る手続に関する内規の有無	37	32	106	175
聴覚障がい者との営業店や代理店でのやり取りについて、口頭でのやり取り以外の対応を可能としているか	41	33	107	181
具体的な対応方法				
筆談	36	29	98	163
コミュニケーションボード(タブレット端末等含む)	25	17	67	109
手話通訳者	2	4	12	18
その他(遠隔手話通訳サービス等)	27	24	88	139
聴覚障がい者からの連絡について、自社のサービスとして電話リレーサービスを行っているか	25	7	6	38
聴覚障がい者からの連絡について、2021年7月より提供が開始された公共インフラとしての電話リレーサービスを用いた連絡に対応しているか	34	32	99	165
具体的な対応方法				
マニュアル等を整備の上、職員へ周知	32	31	78	141
マニュアル等の遵守状況について、社内研修や内部監査等により、定期的に周知又は確認をしているか	21	27	64	112
電話リレーサービス利用の際の連絡先について、HP上にバナーを設けるなど、分かりやすい形で表示しているか	23	25	19	67
本人確認を求むるサービスにおいて一般顧客に対し電話での本人確認を認めているが、電話リレーサービスによる本人確認を認めていないサービスはあるか	4	0	1	5
一般顧客に対して電話で提供しているサービスのうち、電話リレーサービスにおいて対応していないものはあるか	4	0	0	4
聴覚障がい者からの一般的な問い合わせ先として、電話以外の方法(問い合わせフォーム、メールアドレス等)を用意し、案内をしているか	41	33	109	183
保険証券の紛失など、聴覚障がい者からの緊急の連絡について、口頭でのやり取り以外の対応を可能としているか	42	33	108	183
具体的な対応方法				
手話通訳者等を介した電話(他社電話リレーサービス等)	36	27	75	138
本人以外の代理人からの電話	28	23	81	132
チャット	17	13	10	40
メール	32	29	102	163
FAX、郵送	30	29	97	156
その他	18	15	24	57

IV. 知的・精神・発達障がい者への対応

(1) 新規契約

知的・精神・発達障がい者への対応に関する内規の有無	35	31	106	172
内規の遵守状況を社内研修や内部監査等により定期的に周知又は確認をしているか	24	19	75	118
知的・精神・発達障がい者に配慮した取組み(手続き時の措置、教育・研修等)を行っているか	33	31	77	141

(2) 保全手続

知的・精神・発達障がい者への対応に関する内規の有無	33	31	105	169
内規の遵守状況を社内研修や内部監査等により定期的に周知又は確認をしているか	25	20	75	120
知的・精神・発達障がい者に配慮した取組み(手続き時の措置、教育・研修等)を行っているか	31	31	77	139

V. 示談交渉時における障がい者への対応

障がい者自らが示談交渉を行う場合における、障がい者への配慮に関する内規の有無		26		26
--	--	----	--	----

VI. その他

代筆・代読、筆談等の対応が可能な旨を、営業店や代理店等の顧客対面窓口に表示マークを掲示する等、顧客が認識できる形で明示しているか	32	17	41	90
障がい者等に配慮した取組みの内容や営業店や代理店等の情報について、ウェブサイトへの情報発信だけでなく、障がい者等の視覚・聴覚等で認識されるよう情報発信を行っているか	38	23	36	97
具体的な取組み				
ウェブサイトへの掲載	36	21	31	88
フリーダイヤルでの案内	6	7	7	20
障がい者等向けの体験会や障がい者等団体を通じた情報提供	3	2	0	5
その他	16	4	13	33
改正障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、障がい者等及びその家族等からの相談に対応するため、相談窓口(障がい者等専用ではない窓口も含む。)を整備しているか	39	27	100	166
具体的な整備状況				
ウェブサイトにおける障がい者等専用窓口	19	16	17	52
障がい者等専用フリーダイヤル	7	3	6	16
その他	26	18	73	117
障がい者等に配慮した自社の取組み・施策について、職員及び保険募集人(代理店を含む)に対して周知しているか	41	32	98	171
職員及び保険募集人(代理店を含む)の理解の促進、対応力向上の取組みに関して、現場レベルへの浸透状況の確認を行っているか	35	27	66	128
改正障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、法の趣旨の普及を図るとともに、職員及び保険募集人(代理店を含む)の障がい者等の障がいに関する理解の促進を図り、障がい者等への対応力向上に資する取組みを行っているか	39	32	95	166
具体的な取組み				
研修(下記研修を除く)	32	31	69	132
代筆・代読対応の新人職員向け研修	12	7	30	49
代筆・代読対応の内規の定期的な社内周知	23	14	56	93
代筆・代読等の疑似体験プログラム	1	0	3	4
障がい者等への対応力向上のための民間資格取得	18	4	7	29
その他	25	17	44	86
障がい者等への対応について障がい者等のニーズを把握(顧客へのアンケート等)しているか	22	20	34	76
インターネットでの申し込み手続きや営業端末及びスマートフォン向けアプリの開発・改良を行う際に、障がい者等の意見を取り入れているか	13	4	10	27