

1. 会合名	顧客に対するわかりやすい書面・説明の在り方に関する懇談会(第4回)
2. 日時 場所	平成24年2月24日(金)午後3時～4時 東京証券会館5階 第1会議室
3. 次第	1. 生命保険会社における顧客交付書類について ・明治安田生命からのプレゼンテーション 2. その他
4. 主な内容	<p>1. 生命保険会社における顧客交付書類について ・明治安田生命からのプレゼンテーション</p> <p>明治安田生命の担当者より、生命保険の販売・勧誘における顧客交付書類、関係法令等及び同社における保険約款平明化の取り組みについて説明が行われた。</p> <p>(主な説明内容)</p> <p>(1) 生命保険の販売・勧誘における顧客交付書類及び関係法令等について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険契約・保険業に関連する主な法令・指針等としては、保険法、保険業法、保険業法施行令・施行規則、保険会社向けの総合的な監督指針があり、その他生命保険の販売・勧誘に関連する事項が定められた主な法律として、消費者契約法、金融商品販売法、個人情報保護法、景品表示法等がある。なお、保険業法において、「金利、通貨の価格、金融商品市場の相場等の変動によってお客さまに損失が発生するおそれがある保険契約」を「特定保険契約」と定義し、特定保険契約には金融商品取引法の一部(契約締結前・締結時の書面の交付義務等)が準用されている。</li> <li>・ 生命保険の販売・勧誘に関する生命保険協会の自主的な取り組みとしては、会員各社における具体的な実務上の取り扱い等の参考として、生命保険商品に関する適正表示、契約概要・注意喚起情報・契約締結前交付書面の作成等に関する自主ガイドラインを策定している。</li> <li>・ これらの関係法令、自主ガイドライン等において、保険契約における「情報収集、顧客ニーズの喚起」、「生活保障のご提案、保険商品の説明」、「契約手続き」、「契約後アフターフォロー」の各プロセスにおいて、顧客に交付する各種書面(契約概要、注意喚起情報、意向確認書面、保険証券等)の記載事項等が細かく規定されている。</li> <li>・ 当社においては、保険契約の契約条項に関する重要事項の説明にあたって、顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報(商品の仕組み、保障の内容、保険期間、保険料に関する事項、保険払込みに関する事項等)を記載した書面である「契約概要」については、「保険設計書」という冊子名で、また、申込みに際して特に注意すべき事項(クーリング・オフに関する事項、告知義務等の内容、指定ADR機関の名称、特に法令等で注意喚起することとされている事項等)を</li> </ul>

記載した書面である「注意喚起情報」については、「特に重要なお知らせ」という冊子名で顧客あてに交付している。実際の交付方法としては、これらの書面に加え、申込みを行う保険商品が顧客のニーズに合致しているかを最終確認するための意向確認書面の控え、保険契約の申込書、保険金の請求に関する案内用のパンフレット、ご契約のしおり、定款・約款等の書面一式を顧客が閲覧しやすいようファイルに綴じて交付している。

## (2) 明治安田生命における保険約款平明化の取り組みについて

- ・ 昭和 20 年代の約款は A 4 用紙片面に収まる程度の分量であったが、昭和 30 年代以降、顧客ニーズの多様化に伴う特約数の増加、保険制度の悪用を防ぐため重大事由解除等の規定及びサービス充実に伴う規定の追加等により、約款の記載内容が増大した。昭和 40 年代後半から、国民生活審議会等からの指摘等を踏まえ、約款のわかりやすさ向上ための取り組みを行い、昭和 52 年には生命保険協会においてモデル約款を作成し、当社としても約款平明化を実施し、その後も約款表記・表現の工夫など読みやすさの向上に継続的に取り組んでいる。
- ・ 平成 18 年、金融庁に設置された「保険商品の販売勧誘の在り方に関する検討チーム」において、中期的な課題として「消費者利便・契約者保護の観点に立った約款の平明化・簡素化をする必要ではないか」といった指摘があり、平成 19 年から改めて、約款の平明化・簡素化について検討することとなった。この際の当社の具体的な取り組みとしては、表・図・箇条書きなどを活用するとともに、括弧書きが挿入されているために読み難い規定、原則と例外が区別しにくい規定などについて、本文を簡素化し、欄外に「備考」「説明」を設けるなどの工夫を行うとともに、保険、法律、医務の専門用語について、わかりやすい表記を検討し、平明化を行った。また、消費者・契約者保護の観点から、消費者団体へのヒアリング、契約者へのアンケートを行った。
- ・ 当社としては、これまで行ってきた約款平明化の取り組みの検証を行いながら、約款のもくじの使いやすさ、備考や表のわかりやすさ、用語の表現方法（正確さとわかりやすさの両立）等について、引き続き検討していきたいと考えている。

その後、大要以下のとおり、意見交換が行われた。

### (主な意見等)

- ・ 意向確認書面はどのように使われているのか。例えば、顧客から保険契約の申込書には判子を押すが、意向確認書には判子を押せないと言われた場合には、保険会社側としては契約の締結をお断りするという取り扱いがされるのか。あるいは、意向確認書に判子を押してしまうと、顧客としては、契約が自らの意向に反しており、問題があるという主張ができなくなるということになるのか。

⇒意向確認書面は購入しようとする保険商品が顧客のニーズに合致しているもの

かどうかを契約締結前に最終的に確認する機会を確保するために使っている。本書面は、平成 18 年に金融庁で開催された「保険商品の販売勧誘のあり方に関する検討チーム」における検討を踏まえ、導入されたものである。従来、保険契約に関する顧客とのトラブル、顧客からの苦情等において、契約を締結したものの、自分が思っていたものと違ったというものが比較的多かったため、こういったトラブルを少しでも低減させる趣旨で導入されたと理解している。

- 生命保険の約款については、消費者相談員や消費者グループからは生命保険業界における平明化の取り組みによって、大変見やすくなったとの評価をいただいていると聞いていたため、本懇談会における検討において参考になるのではないかなと思う。
- 保険商品については、各保険会社で契約の内容や約款が全く同じということではなく、また、約款自体も商品であるということだと思うが、平成 19 年に約款の平明化の取り組みを行った中で、保険業界として統一した約款や顧客への交付書面を作成したといったことはあったのか。

⇒昭和 50 年代ぐらいまでは、保険業界で統一されたモデル約款があり、約款の内容や書きぶりも各社で大体同じであった。しかしながら、こうした状況は競争上よくないということになり、現在では、統一的なモデル約款はない。ただし、保険法改正などに伴って、約款に新しい条項を規定しなければいけないというようなことがあった場合には、公正取引委員会に意見をいただきながら、追加すべき条項等についてモデルを作ることはある。また、ご契約のしおりについても、生命保険協会の自主ガイドラインにおいて規定されている注意喚起情報作成や契約締結前交付書面の記載事項を参考にしながら、作成している。

- 明治安田生命においては、保険契約を締結するに際し、契約概要、注意喚起情報、意向確認書面の控え、保険契約の申込書、約款等の書面一式を顧客が閲覧しやすいようファイルに綴じて交付しているとのことであるが、別途保険契約を締結する場合には、顧客にこのファイルを再度交付することになるのか。あるいは、このファイルに個別商品に固有の書類が追加されていくことになるのか。

⇒契約概要、注意喚起情報、意向確認書面等の交付が必要となるため、既に保険契約を締結している顧客に追加でご契約をいただくケースについては、基本的には、このファイルの 2 冊目をお渡しする対応を図っている。なお、顧客に交付する書類を顧客が紛失しないように、保管しやすいようにファイリング化をして配っているこの取り組みは、当社のアイデアで進めていることであり、各保険会社それぞれ工夫している状況である。

- 保険契約の説明とトラブルの関係について参考に教えていただきたい。顧客に説明はしたもののご理解いただけなかったことによるトラブルと、説明を割愛した部分に関して起きるトラブルではどちらが多いのか。また、このうち説明を割愛した部分に関するトラブルについて、「説明書類をお読みください」と資料等に書いてあるとして一般的に保険会社が免責されることが多いのか、あるいは、約

	<p>款の内容まで逐一説明を尽くさなければ説明不足と見做されるのか、訴訟等においてどのような判断がなされるものなのか。</p> <p>⇒どういったトラブルが多いのかどうかについては、この場にデータを持ち合わせていないため分かりかねるが、現在はADRも充実してきており、実際にトラブルが起こった時には、保険会社が顧客に対して具体的にどういった説明をしたのか、説明に不十分なところはなかったのか等をみながら解決が図られると思われる。</p> <p>2. その他  今後の予定について事務局から説明が行われた。  ・ 次回会合は3月16日に開催する予定。</p> <p style="text-align: right;">以 上</p>
5. その他	※ 本議事要旨は暫定版であり、今後、内容が一部変更される可能性があります。
6. 本件に関する問い合わせ先	自主規制企画部（03-3667-8470）