

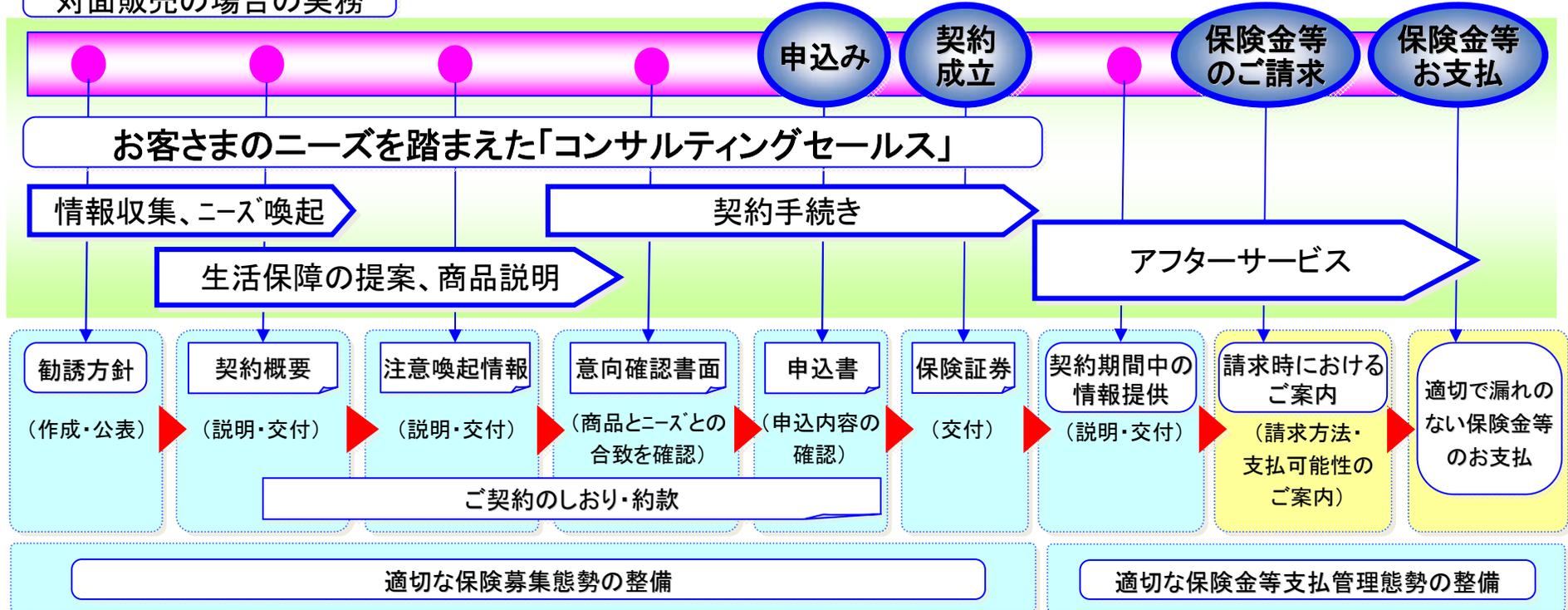
生命保険の募集文書について

平成24年10月19日
保険商品・サービスの提供等の在り方に関するWG
オブザーバー
梅崎輝喜

1. 保険募集の実務の全体像と生命保険の特性 (第1回WG資料より抜粋)

～「契約概要」「注意喚起情報」「意向確認書面」等を用いた保険募集ルールが整備され、
現在、そのルールの枠組みのもとで、各社が態勢整備を行なっている～

対面販売の場合の実務



生命保険商品の特性

●生活保障機能

- ・お客さまのリスクを保険会社に移転する取引
- ・家族の安定した生活を確保する保障機能を有している(⇒一般的な「投資取引」とは異なる)

●再加入困難性

- ・加齢や健康状態の変化によって再加入が困難となる可能性

●ニーズ潜在性

- ・お客さまの保障ニーズは潜在的
- ・必要な保障は個人の価値観によって異なるため、お客さまのニーズを十分に踏まえた丁寧な対応(＝コンサルティングセールス)が必要

●長期性

- ・保険期間が長期

2. 募集のプロセスと文書 明治安田生命の例

募集のプロセス		使用する文書	使用目的
情報収集時		各種アンケート	・お客さま情報の収集 (個人情報の利用目的を表示)
		・ニーズ喚起資料 ⇒スライド3. 参照 (・生命保険の契約にあたっての手引(購入者手引))	・ニーズ喚起 ・保険に関する情報提供・情報収集
提案時		・商品パンフレット ・保険設計書(契約概要) ⇒スライド4. 参照	・ニーズ喚起 ・お客さまが商品内容を理解するために必要な情報の提供
	申込手続き前	重要事項の説明	・特に重要なお知らせ(注意喚起情報) ご契約のしおり 定款・約款 ⇒スライド5. 参照
意向確認		・保険契約に関する意向確認書(意向確認書面) ⇒スライド6. 参照	・お申込みいただく商品がニーズに合致することの確認
申込書記入時		・保険金・給付金のご請求について ・申込書/ご契約申込内容控え ・ご契約申込内容控え(被保険者様用) ・被保険者様へのお知らせ	・申込内容の確認
告知・診査時		・告知書ご記入のご案内(被保険者様控え) <診査が必要な場合> ・医師による診査を受診されるお客さまへ 等	・告知・診査の際の注意事項の説明
成立前		<申込内容を変更する場合> ・申込内容変更請求書	・申込内容の変更手続き
成立時		・保険証券	・保険契約の成立・内容の証明

※下線は「保険会社向けの総合的な監督指針」に規定されている文書

3. ニーズ喚起 明治安田生命の例

「3ステップ活動」によるコンサルティングの取組み

お客さまに社会保障制度をご理解いただいたうえで、必要保障額やニーズに沿った複数のプランからご選択いただくことで、ご納得感や安心感をもってご加入いただくことを目的としたコンサルティング活動

ステップ1	ステップ2	ステップ3
<p>「万一の時の生活費」「老後の生活費」「病気・ケガの治療費」「障害・介護状態の時の生活費・療養費」へのリスクに対する社会保障制度についてのご説明</p>	<p>これらのリスクに対する必要保障額についてのご説明</p>	<p>ご要望に沿った複数の設計プランのご提案</p>
<p>社会保障制度ご説明ブック</p> 	<p>必要保障額プラン</p> 	<p>複数の設計プラン</p> 

4. 提案時 明治安田生命の例

お客さまに提案を行なう際に、「保険設計書(契約概要)」を説明したうえで、お客さまにお渡しする

記載事項

- ① 当該書面が「保険設計書(契約概要)」であること
(特にご確認いただきたい重要事項を記載しているため、内容をご確認・ご了解のうえ、お申込みいただくこと)
(詳細の説明については「ご契約のしおり 定款・約款」をご確認いただくこと)
- ② 商品の仕組み (保険商品の名称、特徴など)
- ③ 保険期間 (更新が可能な場合は更新到来時期、更新後保険期間の限度)
- ④ 主な支払事由と担保内容の制限
- ⑤ 保険金・給付金額
- ⑥ 保険料とその関連事項
- ⑦ 配当金 (配当金の有無、配当方法、配当金額がゼロとなる場合があること)
- ⑧ 解約返戻金の有無
- ⑨ その他 (苦情・相談窓口、生命保険協会の「生命保険相談所」について など)

5. 申込手続き前①(重要事項の説明) 明治安田生命の例

お客さまにお申込みの手続きをいただく前までに、「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」を説明したうえで、「特に重要なお知らせ(注意喚起情報) ご契約のしおり 定款・約款」(※1)をお客さまにお渡りする

記載事項	
①クーリング・オフ制度	⑨更新
②健康状態や職業などの告知	⑩相互会社の社員の権利・義務
③保障の開始および募集人の権限	⑪保険金額等の削減
④保険金などをお支払いできない場合	⑫生命保険契約者保護機構
⑤保険料の払込猶予期間、失効、復活	⑬保険金などのご請求
⑥解約と返戻金	⑭預金保険の対象となる預金ではないこと
⑦転換制度	⑮個人情報の取扱い
⑧乗換	⑯苦情・相談窓口、生命保険協会の「生命保険相談所」について

(※1)「ご契約のしおり」と「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」との間の参照性向上や、重複記載の削除による文書簡素化(理解しようとする意欲を失わない程度の情報量に限定)等の観点から、「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」と「ご契約のしおり 定款・約款」との一体化を実施

6. 申込手続き前②(意向確認) 明治安田生命の例

お申込みいただく保険商品がお客さまのニーズに合致しているかについて、契約締結前にお客さま自身で最終確認いただく書面「保険契約に関する意向確認書」を作成し、お客さまにご確認いただく(控えをお客さまにお渡しする)

「保険契約に関する意向確認書」にてお客さまにご確認いただく事項

①お客さまの保険に対するニーズについて

②お客さまにお勧めする理由について

③お勧めする商品内容について

1. 保険金等の支払事由が、意向にそった内容になっていること
2. 保険金等の金額が、意向にそった内容になっていること
3. 保険料・保険料払込期間・保険料払込方法が、意向にそった内容になっていること
4. 保険期間(更新の有無等)や解約時の返戻金が、意向にそった内容になっていること

④お勧めする商品に関して特に留意いただきたい事項について

お客さまの保障ニーズは潜在的であり、募集プロセスにおけるお客さまとのやりとりを経て、具体的なニーズが形成され、固まっていく
⇒「保険契約に関する意向確認書」は、最終段階でお客さまに立ち止まってご確認いただくためのもの

7. わかりやすい募集文書に向けて① 明治安田生命の例

募集文書改善の取組み

- 支払制限事項を目立たせる工夫等(契約概要)
- 「ご契約のしおり」冊子との合本化による参照性向上(注意喚起情報)
- 商品種類やお客さま属性に応じた記載事項の可変化(意向確認書面)

約款の平明化

- 平成19年6月:新たに発売する商品の約款の平明化を本格的に開始
- 平成22年10月:全個人保険商品の約款を平明化

「お客さまの声」を経営に活かす取組み

①「お客さまの声」の集約・一元把握

- ・「お客さまの声システム」による集約・一元把握
- ・「お客さま満足度調査」
- ・「MOT提案」

②業務改善の取組み

- ・部門横断組織「お客さまの声」推進委員会
- ・お客さまの声推進諮問会議(社外専門家)
- ・消費者専門アドバイス制度(消費者専門委員を委嘱)

③改善取組み状況の公表

- ・「お客さまの声白書」の公表

①へ

8. わかりやすい募集文書に向けて② 業界の取組み

継続的な各社のPDCAサイクルを後押しするための取組み(生命保険協会)

生命保険協会ガイドライン(抜粋)

- 生命保険商品に関する適正表示ガイドライン
(募集用資料等について表示ルールを定めたもの)
- 契約概要作成ガイドライン
(契約概要作成の際の記載事例等を定めたもの)
- 注意喚起情報作成ガイドライン
(注意喚起情報作成の際の記載事例等を定めたもの)
- 契約締結前交付書面作成ガイドライン
(特定保険契約に係る契約締結前交付書面作成の際の記載事例等を定めたもの)
- 生命保険商品の募集用の資料等の審査等の体制に関するガイドライン
(募集用資料等の審査についての留意点等を定めたもの)

毎年、各社の取組事例をアンケート調査

好取組事例を共有化

各社の主な取組事例

- [お客さまへの対応]
- 先進医療給付金の支払要件に関わる適応症について、誤認防止のため、お客さまに留意いただくようパンフレット等の記載文言を追加
 - 契約締結前交付書面の文字を大きくし、図表を入れて平明性と明確性を確保した上で、顧客が理解しようとする意欲を失わないよう、最小限にまとめて作成
 - 契約見直し時の注意事項を、契約概要の最初のページの特徴欄等に記載
 - 契約締結前交付書面の冒頭に、「用語のご解説」を記載
- [各社実務のレベルアップ]
- 新商品や専門的見地からのチェックが必要な募集資料等については、社外弁護士やその他社外専門家(税理士・専門医師等)から意見を聴取
 - 約款冊子・ご契約のしおり・注意喚起情報を一体化して重複内容を整理し、商品ごとに留意事項を書き分け、約款冊子の参照頁を記載することで、募集人が説明しやすくなるように工夫

9. 今後の募集文書のあり方

- 募集文書については、適切なタイミングで過不足のない情報を提供するとともに、わかりやすさを同時に追求する努力を行なっている
- 今後も、生命保険協会の後押しのもと、外部からの貴重なご指摘・ご提言を真摯に受け止めながら各社において、PDCAサイクルに基づく不断の改善の取組みを継続していく

【ご参考・第1回WG資料より抜粋】

