

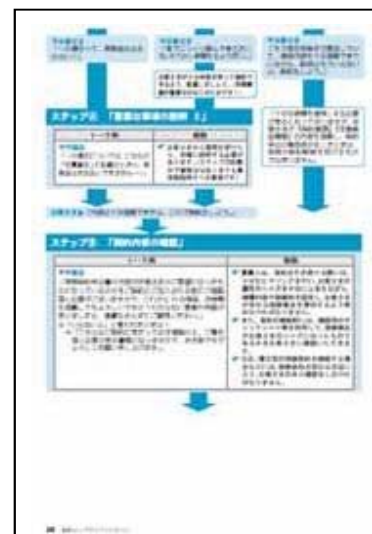
「契約概要」「注意喚起情報」などを使用した  
保険募集時の説明の流れ

平成24年10月19日

一般社団法人日本損害保険協会

# 保険募集時の説明の流れ

## 代理店向け「募集コンプライアンスガイド」抜粋



平成24年6月7日ワーキンググループ(第1回) 日本損害保険協会説明資料(P19~20)再掲

### 本日の場面設定

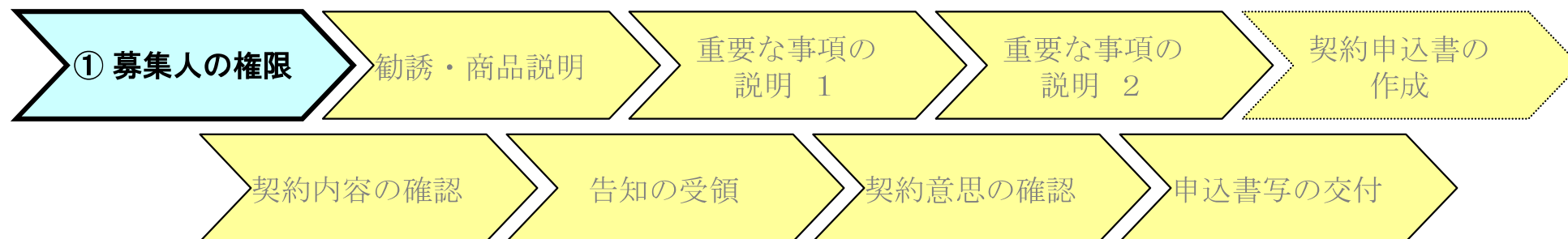
個人契約のお客さま

自動車保険、火災保険など  
典型的な保険商品

被保険者は契約者ご本人

お客さまにとって初めてのご加入

# ステップ① 募集人の権限等に関するお客さまへの説明



## トーク例

### ▼代理店

「こんにちは！

わたくしは、損保代理店をしております〇〇保険事務所の■■と申します。

△△△△社のほか○社（○は乗合会社数、または乗合会社が2～3社の場合は乗合会社全部）の保険商品を取扱っています。

いつも大変お世話になっております。」

## 解説

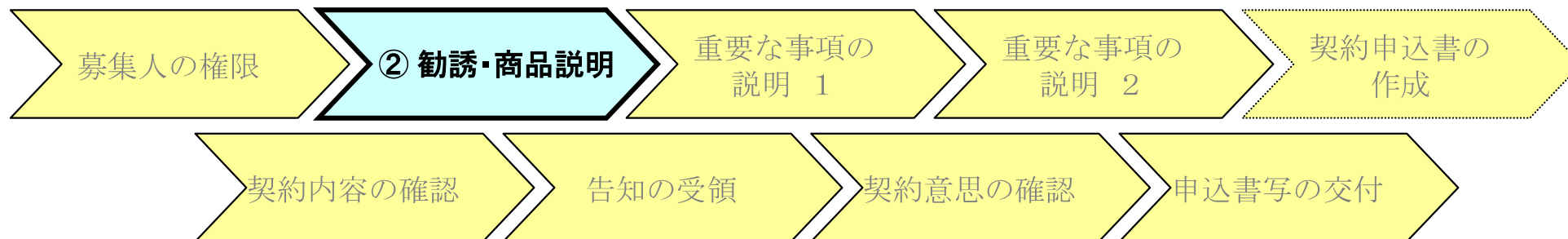
既に周知の間柄であれば、必ずしも名乗りを行う必要はありません。

「代理・媒介の別」「告知の受領権の有・無」を明示。

「所属保険会社」については、保険契約申込書やパンフレットの提示等による対応でも構いません。

乗合・専属の別、乗合の場合は乗合会社数や会社名を説明します。

## ステップ② 勧誘・商品説明等



### トーク例

#### ▼代理店

「それでは、早速ですが、お客さまは△△(リスク)への備えは十分でしょうか？こちらのパンフレットをご覧ください。」

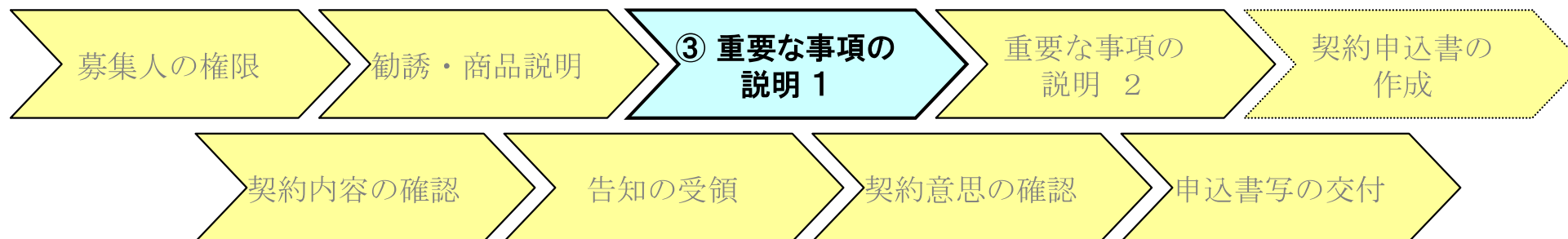
(パンフレット等を利用してリスクや商品の概要等を説明し、お客さまのニーズを把握したうえで、)

「では、〇〇保険の具体的なご案内をさせていただきます。まずは、…」

### 解説

お客さまのリスクや保険商品の内容を、お客さまにわかりやすく理解いただくために、パンフレット等のツールを活用しましょう。

## ステップ③ 重要な事項の説明 1



### トーク例

#### ▼代理店

「それでは、『契約概要』『注意喚起情報』をお渡しします。この書面は、お客さまに知っていただくべき特に重要な事項が記載されているものですので、必ずお読みください。

『契約概要』は、商品の仕組みや保険料について、『注意喚起情報』は、保険金をお支払いできない「免責事由」や、保険会社が破綻した場合のお取扱等について記載されています。

『注意喚起情報』にはお客さまにとってデメリットとなり得る情報が記載されておりますので、特にそちらは念入りにお読みください。」

（と言って、『契約概要』『注意喚起情報』を交付する）

「なお、お客さまの個人情報に関するお取扱につきましては、『個人情報の取扱いに関するご案内』に記載されておりますので、ご確認ください。」

「また、契約内容に変更があった場合は、必ずわたくしまたは保険会社へご連絡ください。ご連絡がないと保険金が支払われなかったり、削減されることもあります。」

### 解説

重要事項説明義務を果たすうえで、左記の下線部分については、最低限口頭説明が必要です。

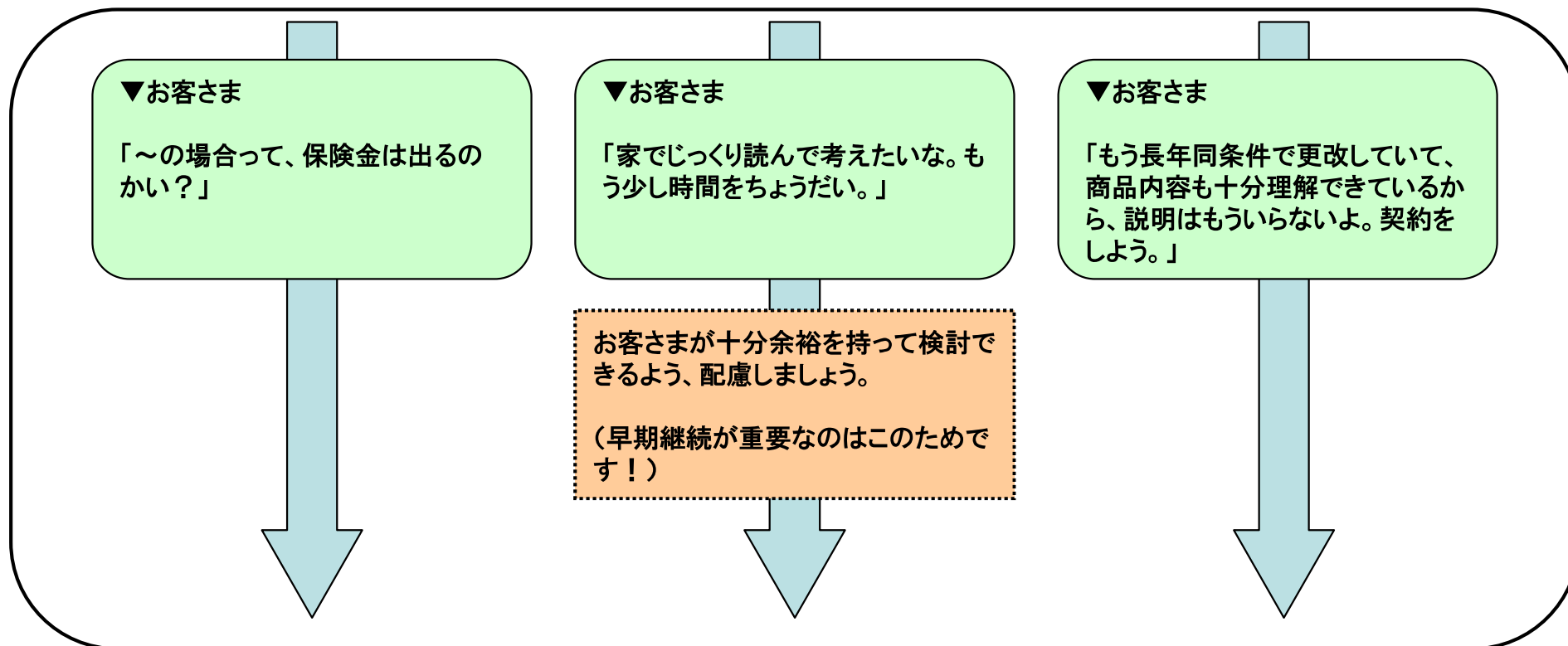
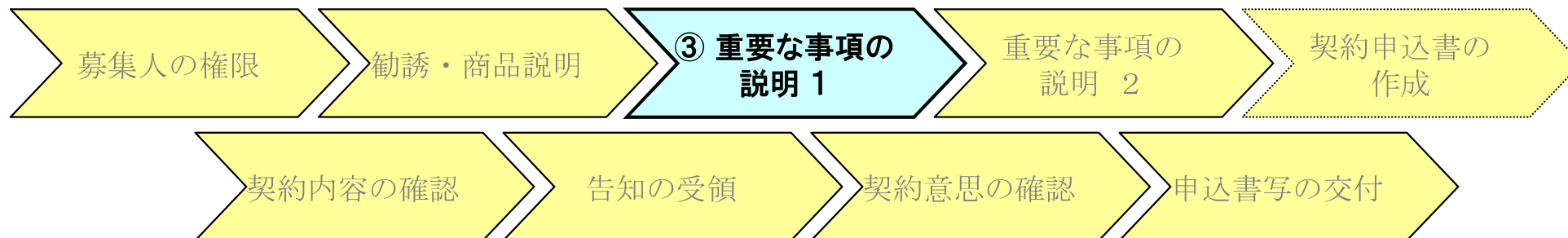
※乗換(中途更改等)・転換の場合については、左記に加え、乗換・転換がお客さまにとって不利となる可能性がある旨口頭説明が必要です。

『契約概要』『注意喚起情報』の交付にあたっては、お客さまが同書面の内容を十分理解するだけの時間的余裕を確保する必要があります。

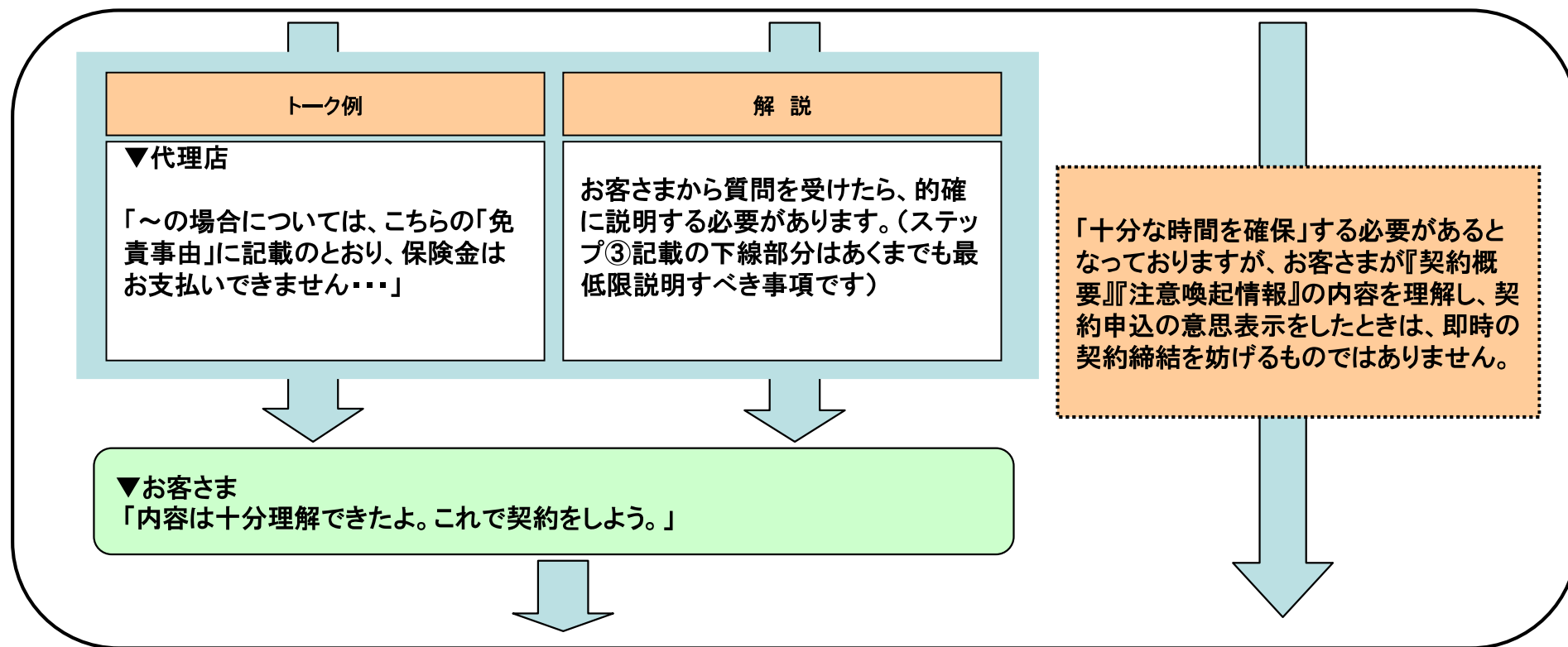
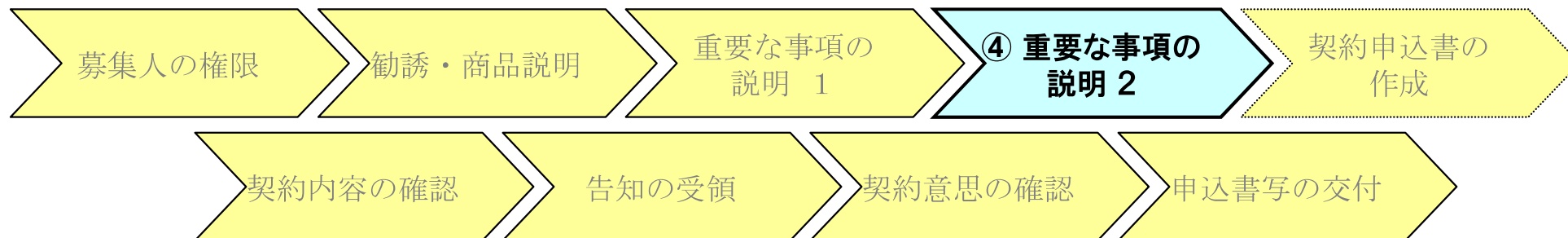
「契約者保護制度」書面の交付については、基本的に『注意喚起情報』の交付により対応いただきます。(『注意喚起情報』に契約者保護制度に関する記載があります)

個人情報の取扱いについては、「個人情報の取扱いに関するご案内」で同意いただけることを確認します。通知義務についても必ず説明してください。

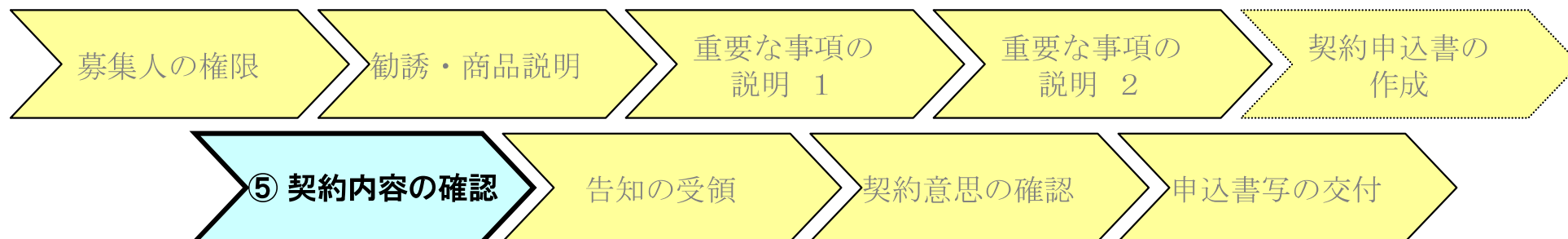
## ステップ③ 重要な事項の説明 1 (続き)



## ステップ④ 重要な事項の説明 2



## ステップ⑤ 契約内容の確認



### トーク例

#### ▼代理店

「保険契約申込書の内容がお客さまのご要望に沿ったものになっているのかをご契約にご加入される前にご確認頂く必要がございますので、これから10分程度、お時間を頂戴してもよろしいですか？わからない言葉や用語がありましたら、遠慮なさらずにご質問ください。」

### 解説

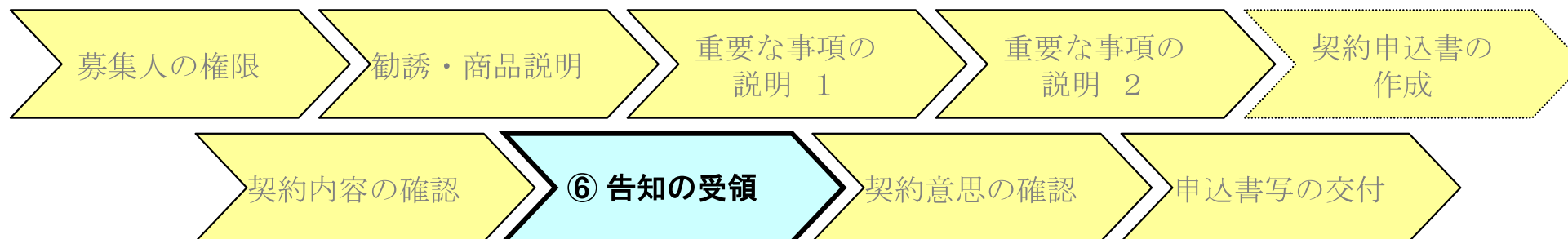
募集人は、契約を引き受ける際には、十分なヒヤリングを行い、お客さまの属性やニーズを十分にふまえながら、補償内容や保険料を設定し、お客さまが求める保険商品を提供するよう努めなければなりません。

また、契約の締結前には、確認用のチェックシート等を利用して、保険商品がお客さまのニーズに沿ったものであるかをお客さまに確認いただきます。

なお、積立型の保険契約を締結する場合などには、保険会社の定める方法により、お客さまの本人確認をしなければなりません。



## ステップ⑥ 告知の受領



### トーク例

#### ▼代理店

「当代理店は告知受領権を有しております。

お客さま(被保険者の方)が正しく告知をされなかった場合には、保険金がお支払いできなくなったり、ご契約が解除されることがあります。

告知はとても重要なものですので、設問をしっかりと読みいただき、ありのままを記入くださいますようお願いいたします。」

### 解説

保険契約の締結にあたり、何が重要事項に該当するのか、保険契約者や被保険者に正しく理解していただき、保険契約申込書の告知項目あるいは告知書の記載事項について正しい「告知」を取り付けることが重要です。

特に医療系商品の場合においては、被保険者ご本人と面談のうえ、告知の重要性についてきちんと説明するとともに、被保険者ご本人から事実をありのままに告知いただきます。

## ステップ⑦ 契約意思の確認



### ▼代理店

#### トーク例

「以上についてご理解いただけましたら、お客さまのご意向に沿っているかご確認のうえ、保険契約申込書に署名または記名・押印をいただきますようお願いいたします。」

「この保険契約申込書のご署名(押印)は、先ほどお渡ししました重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)の受領印、個人情報の取扱いに関する同意印等を兼ねております。」

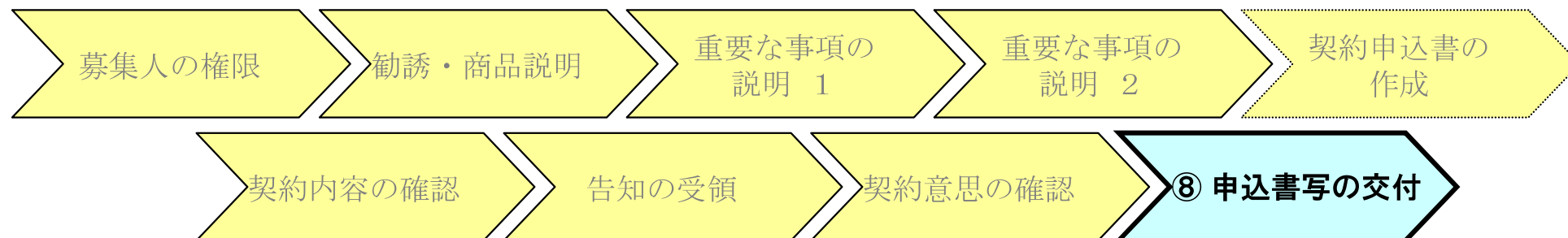
#### 解説

意向確認書面などで、お客さまのニーズに合致していることを確認します。

お客さまに対し、重要な事項について了解したことを十分に確認し、事後に確認状況を検証できるように、申込人、重要事項説明書の受領、クーリングオフ説明書の受領、個人情報の取扱いに関する同意などの欄に必ず署名または記名・押印をいただきます。

傷害保険契約等において、契約者以外の方を被保険者とし、かつ、死亡保険金受取人を定める場合(被保険者の法定相続人を死亡保険金受取人とする場合を除きます)には、必ず被保険者本人の同意をいただきます。

## ステップ⑧ 申込書写の交付



### トーク例

#### ▼代理店

「ご契約ありがとうございました。それでは、ご契約内容の記録として保険契約申込書の写をお渡しします。

証券につきましては、後日お手元に届きましたら、内容をご確認いただき、ご不明の点があればお問い合わせいただきますようお願いいたします。」

### 解説

複写式の保険契約申込書であればセットしている保険契約申込書写を、複写式でない申込書であれば、予め2枚印刷する等、募集形態に応じた方法により確実に交付してください。

# 保険募集時の説明： 制度の在り方について

---

## ■お客さまが求める説明はさまざま（範囲・詳しさ、関心事項）

◆新規加入の場合と継続契約の場合

◆被保険者が契約者と異なる場合（例：子に車を買与えた）

◆対面募集の場合と非対面の場合

など

## ■企業がお客さまの場合、リスク・保険も取引の様態もさらに多様

◆保険に詳しい責任者に説明する場合

◆確立されたビジネス慣行に従う場合

◆パターン化された商品では対応できないリスクがある場合

◆提案内容や契約条件の競争(コンペ)を行う場合

など

## ご参考： 保険募集・販売に関する自主的な取組みを促す、制度の在り方

平成24年6月27日ワーキンググループ(第1回)日本損害保険協会説明資料より

### ■これまでの取組み

- ◆当協会：「消費者の声」諮問会議の提言、会員各社における実務等を踏まえたPDCAサイクルの確立、自主ガイドラインの策定
- ◆会員各社：特約数の削減、商品構成の簡素化、タブレット端末の活用 など

### ■これからの取組み

当協会のPDCAサイクルに基づく取組みを継続

- 自主ガイドラインの充実
- 共通化・標準化の推進による消費者利便の向上と業務効率化 など
  - ※ 「募集文書・説明のわかりやすさ」について、外部専門家のノウハウ・意見を取り入れて取り組むことも検討していく。

### ■望ましい制度の在り方

- ◆保険商品や消費者のリテラシーの多様性、新規契約・更改契約の相違
  - 保険募集・販売に関する自主的な取組みを促す、制度の在り方が望ましい。