

# 損害保険の募集と 支払の現状について

平成20年10月3日

社団法人 日本損害保険協会

# <目次>

1. 損害保険の特徴

2. 保険募集について

3. 保険金の支払いについて

4. 信頼回復・品質向上に向けた取組み

5. お客様の声を基点とした取組み

# 1. 損害保険の特徴

○代理店が募集の主体となっている。

| 募集形態 | 保険料構成比 |
|------|--------|
| 代理店扱 | 93.0%  |
| 直扱   | 6.8%   |
| 仲立人扱 | 0.3%   |

(2008年3月末)  
日本損害保険協会HPより

○補償ニーズの顕在化による付保動機

- 例)・自動車購入 → 自動車保険付保
- ・住宅購入 → 火災保険付保
- ・海外渡航 → 海外旅行傷害保険付保

○保険期間は1年契約がメインであり、継続契約が大半を占める。

<保険期間>

| 保険種類 | 契約件数        | うち保険期間1年以下  | 構成比   |
|------|-------------|-------------|-------|
| 自動車  | 59,472,964件 | 58,587,430件 | 98.5% |
| 火災   | 7,308,235件  | 6,143,757件  | 84.1% |

(参考)全社全種目における契約件数  
(2007年3月末、損害保険料率算出機構データより)

|              |
|--------------|
| 全種目合計契約件数    |
| 135,301,629件 |

(2007年3月末、インシュアランス統計号より)

<自社継続契約割合>

| 保険種類 | 構成比   |
|------|-------|
| 自動車  | 90.6% |
| 火災   | 81.9% |

(2008年3月末、日本興亜社データより)

○保険種類の多様性

|           |   |
|-----------|---|
| 主な家計分野の保険 | 自動車保険(ノンフリート契約)、火災保険(住宅物件)、地震保険、傷害保険、個人賠償責任保険     |
| 主な企業分野の保険 | 自動車保険(フリート契約等)、火災保険(一般物件等)、運送保険、施設賠償責任保険、労働災害総合保険 |

(参考)自動車保険契約構成比

| 契約種類     | 契約件数        | 構成比    |
|----------|-------------|--------|
| ノンフリート契約 | 51,532,252件 | 86.6%  |
| フリート契約等  | 7,940,712件  | 13.4%  |
| 合計       | 59,472,964件 | 100.0% |

(2007年3月末損害保険料率算出機構データより)

(参考)火災保険物件別契約構成比

| 物件種類 | 契約件数       | 構成比    |
|------|------------|--------|
| 住宅物件 | 3,809,217件 | 52.1%  |
| 一般物件 | 3,302,012件 | 45.2%  |
| 工場物件 | 177,968件   | 2.4%   |
| 倉庫物件 | 19,038件    | 0.3%   |
| 合計   | 7,308,235件 | 100.0% |

(2007年3月末  
損害保険料率  
算出機構データより)

## 2. 保険募集について（家計分野の場合）

【STEP 1】 募集人の権限および商品内容等に関する説明

【STEP 2】 重要事項の説明および重要事項説明書類の交付

【STEP 3】 告知受領権の有無の説明、告知の受領

【STEP 4】 「契約内容ご確認シート」による最終確認

【STEP 5】 契約意思確認、契約締結

【STEP 6】 継続手続きのご案内

契約継続時（ステップ1～5と同様）

## 【保険募集にあたって】勧誘方針の作成・公表

### 具体的対応

#### □ 勧誘方針の作成・公表

保険会社および代理店は、金融商品の販売に係る勧誘行為に関して次の事項を記載した「勧誘方針」を自らの名前であらかじめ作成し公表することとしている。

#### 勧誘方針に記載すべき事項

- ▶お客様の知識、経験、財産状況および保険契約を締結する目的に照らして配慮すべき事項
- ▶勧誘の方法および時間帯に関して、お客様に対し配慮すべき事項
- ▶その他、勧誘の適正の確保に関する事項

#### (参考)日本興亜社 勧誘方針

お客様へ

日本興亜保険グループは、保険その他の金融商品の販売にあたりましては、保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法その他の関係法令等を遵守し、以下の方針に基づき、お客様の立場に立った販売活動を行ってまいります。

1. お客様の商品に関する知識、ご経験、ご購入目的、財産の状況等に留意し、商品内容やリスク内容などについて十分ご理解いただけるように、適切なご説明に心がけるとともに、お客様のご意向と実情に適った商品のご案内に努めてまいります。
2. 商品のご案内にあたりましては、お客様にとってご迷惑とならない時間帯・場所・方法により、適切に行うよう努めてまいります。
3. お客様からの信頼を第一義とし、重要な事項を告げなかったり、不確実な事項について断定的な説明をするなど、お客様のご判断を誤らせるようなご案内は行いません。
4. お客様に対する勧誘の適正を確保するため、社内管理体制を整備するとともに、研修体制を充実させ関係法令や商品に関する知識の習得に努めてまいります。
5. 万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金のお支払手続きにあたり、迅速かつ的確に対応するように努めてまいります。
6. お客様のご意見等を商品の販売に反映していくように努めてまいります。

### 損害保険協会の取組

#### ☆「金融商品の販売等に関する法律」への対応の考え方

会員会社のコンプライアンスの取組に資するために、この法律の解釈上の考え方と対応上の考え方を取りまとめたもの

### 根拠法令等

☞ 金融商品販売法9条1項・2項

## 【STEP 1】募集人の権限および商品内容等に関する説明

### 具体的対応

- ❑ 保険の募集にあたっては、保険申込書やパンフレットを使用し、募集人(代理店)の権限や所属保険会社の名称等、以下の事項をお客様に明らかにすることとしている。

- 所属会社等の商号、名称または氏名
- 代理人か媒介かの別
- 募集人(代理店)の商号、名称または氏名

### ❑ 商品説明

契約のしおり、パンフレット、チラシ等を活用し、お客様のリスクや保険商品内容および事故が発生した場合の手続き等を分かりやすく説明している。その際に下記の表示・説明等を行うことは禁止されている。

#### 保険募集上の禁止行為(重要事項説明および告知を除く)

- 保険料の割引、割戻等利益提供の禁止
- 不当な乗換募集行為の禁止
- 誤解を招く比較表示の禁止
- 誤解を招く予想配当表示の禁止
- 信用または支払い能力に関し、客観的事実に基づかない事実・数値の表示の禁止
- 保険の種類・保険会社の誤認を招く行為の禁止

### 損害保険協会の取組

#### ☆募集コンプライアンスガイド

会員会社が損害保険募集人を指導するための指針として、保険業法などに規定する保険募集の際に留意すべき事項を体系的に整理し、分かりやすく解説したもの

#### ☆募集文書等の表示に係るガイドライン

会員会社が、お客様に保険商品を正しくご理解いただくための募集ツールや広告などを作成するための指針

### 根拠法令等

- ☞ 保険業法294条
- ☞ 同施行規則227条の2
- ☞ 監督指針Ⅱ-3-5-1-2(17)
- ☞ 保険業法300条1項
- ☞ 同施行規則234条1項
- ☞ 監督指針Ⅱ-3-9

## 【STEP 2】重要事項の説明および重要事項説明書類の交付

### 具体的対応

#### □ 重要な事項の説明

保険募集に際しては、お客様に対して保険契約の契約条項のうち重要な事項の説明をしないこと、断定的判断の提供、誤解させる恐れのある説明等は禁止されている。

#### □ 重要事項説明書

重要事項の説明は、「契約概要」「注意喚起情報」に分類して記載された重要事項説明書を必ず交付し、説明のための十分な時間を確保して行う。説明の後にお客様からは受領印をいただくこととしている。

#### 「契約概要」の記載項目(主なもの)

- 商品の仕組み(保険種類等、商品の概要を示す)
- 補償内容
- 付加できる主な特約およびその概要
- 保険期間
- 引受条件(保険金額、免責金額等)
- 保険料(保険料額、保険料の支払規定、支払方法、保険料支払期間)
- 配当金(配当金の有無、配当方法、配当額の決定方法)
- 解約返戻金の有無、その内容

#### 「注意喚起情報」の記載項目(主なもの)

- クーリング・オフ
- 告知義務等の内容
- 責任開始期
- 保険金を支払わない場合の主なもの
- 保険料の払込猶予期間、契約の失効、契約の復活等
- 解約規定と解約返戻金の有無
- セーフティーネット(契約者保護制度)
- 特に法令等で注意喚起することとされている事項

### 損害保険協会の取組

#### ☆契約概要・注意喚起情報に関するガイドライン

消費者が保険商品を的確に理解できるように、「監督指針」の内容を踏まえながら策定した。会員会社が保険商品の「契約概要」および「注意喚起情報」に関わる情報を提供する際の指針

### 根拠法令等

- ☞ 保険業法300条1項
- ☞ 保険業法100条の2
- ☞ 同施行規則53条
- ☞ 監督指針Ⅱ-3-3-6
- ☞ 監督指針Ⅱ-3-5-1-2

### 【STEP 3】 告知受領権の有無の説明、告知の受領

#### 具体的対応

##### □ 告知の受領

告知の受領権の有無、告知の重要性について説明の上、お客様から事実をありのままに告知をいただく。保険種類により保険申込書(同告知欄)あるいは告知書を用いて行う。

##### 告知を必要とする主な事項

|        |  |
|--------|--|
| 自動車保険  | 被保険自動車の車名・型式・仕様・登録番号、用途・車種、前契約における事故の有無等 |
| 火災保険   | 保険の目的の所在地、建物の構造・用法・面積等                   |
| 傷害保険   | 被保険者の職業・職種、補償内容が重複するような他の保険契約等           |
| 第三分野商品 | 年齢、性別、現在の健康状態・過去の傷病歴等                    |

##### □ 告知に関する禁止事項

代理店が告知に関して次の行為を行うことは禁止されている。

- 保険契約者または被保険者が、保険会社に対して重要な事項について虚偽のことを告げることを勧める行為
- 保険契約者または被保険者が、保険会社に対して重要な事実を告げるのを妨げ、または告げないことを勧める行為

#### 損害保険協会の取組

##### ☆ 第三分野商品に関するガイドライン

会員会社向けの指針として告知の取扱いや保険金支払いに関する体制整備など第三分野商品固有の留意事項を整理したもの

#### 根拠法令等

☞ 保険業法300条1項

【STEP4】「契約内容ご確認シート」による最終確認（意向確認、ニーズ再確認、契約内容確認）

【STEP5】契約意思確認、契約締結

### 具体的対応

#### □ 契約内容確認

契約申込書に記載された契約内容が最終的なお客様のリスクの状況に照らしてニーズに適ったものとなっているかを確認シート（保険種類によっては意向確認書）を用いて確認を行う。

確認シートによりお客様ニーズの確認を行う主な事項

|       |  |
|-------|--|
| 自動車保険 | 若年運転者不担保特約、運転者限定特約、車両保険の契約条件など         |
| 火災保険  | 保険の目的、補償対象の評価方法（再調達価額・時価）、地震保険の付保の有無など |

#### □ 契約意思確認、契約締結

お客様の契約意思の確認のために申込書に契約者本人の署名または記名押印（個人情報取扱同意印、重要事項説明書受領印、クーリングオフ説明書受領印を兼ねる。）を取り付け、申込書の控えを交付することとしている。

#### □ 保険証券等の交付

保険契約締結後にお客様の住所に宛てて保険証券および保険約款を送付することとしている。

### 損害保険協会の取組

☆保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン

会員会社がわかりやすい保険約款を作成するための指針として、平易化の留意事項や記載の工夫方法等を記載したもの

### 根拠法令等

- ☞ 施行規則53条の7
- ☞ 監督指針Ⅱ-3-5-1-2
- ☞ 保険法6条

## 【STEP6】継続手続きのご案内

### 具体的対応

#### □ 満期案内

保険会社から満期セット(満期案内ハガキ、更改申込書等)到着後、速やかにお客様宛に満期案内通知を行い、満期案内ハガキ等の送付日を満期通知一覧表等に記録する。

#### □ お客様に対する継続意思確認

満期案内ハガキ等送付の数日後、お客様に対して継続意思の確認を行う。

### 損害保険協会の取組

☆募集コンプライアンスガイドで標準的な対応例を例示

## 継続契約の手続き

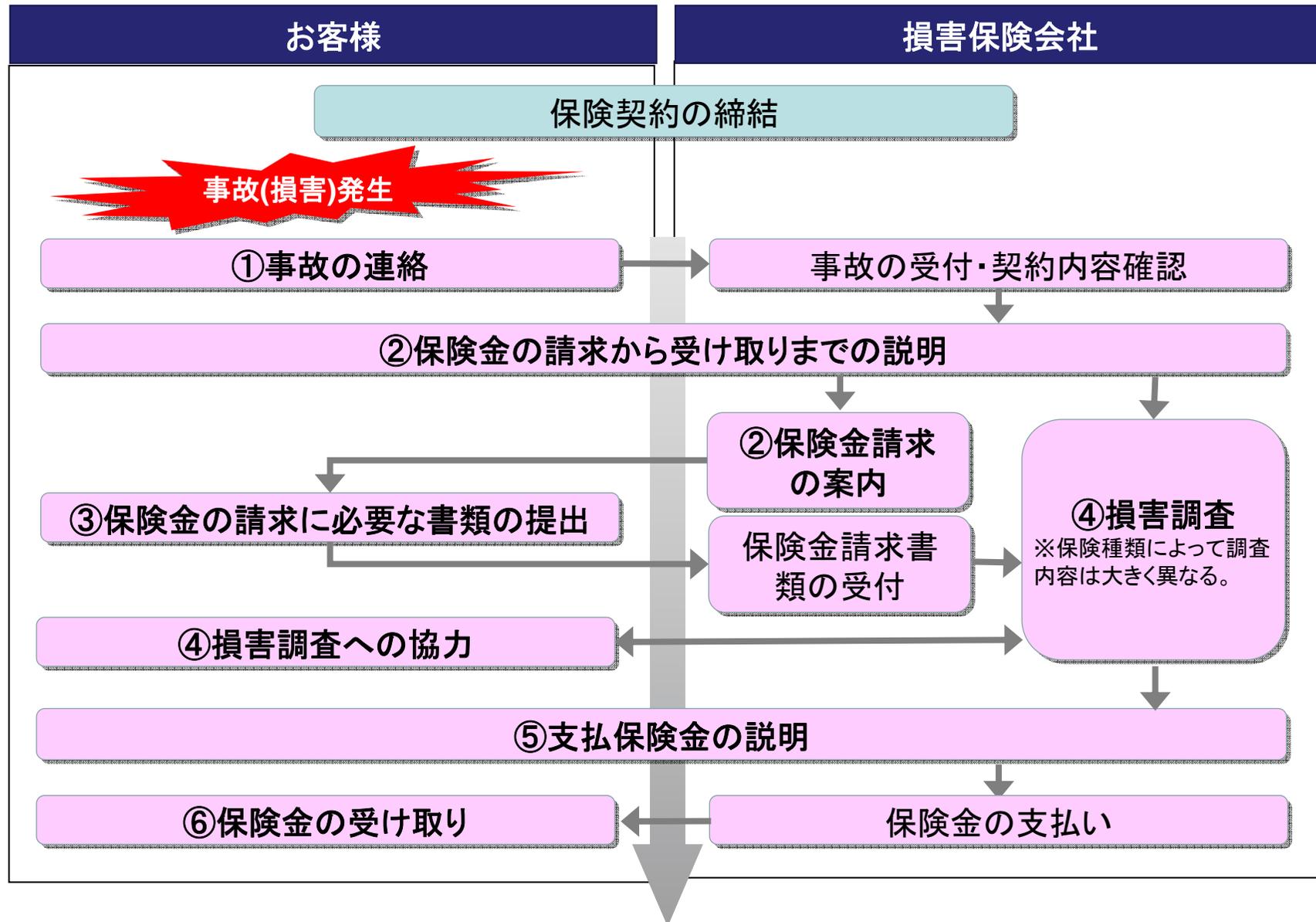
### 具体的対応

□ 新規契約の場合と同様の流れ(【STEP1】～【STEP5】)によって同様の募集ツールを用いて募集手続きを行う。ただし、申込書については前年の契約内容を基に必要事項を機械印字した更改申込書を用いて契約手続きを行うのが一般的。

### 根拠法令等

☞ 新規契約の場合と同様

### 3. 保険金の支払いについて



## ①事故の連絡

### 具体的対応

- 損害保険会社では、お客様からの事故の連絡を受け付け後、契約内容の確認を行う。
- \* 事故が発生した場合には、できるだけ早くご契約の損害保険会社または取扱代理店まで連絡いただくよう募集ツールに記載している。
- \* 事故の連絡先は保険証券や各損害保険会社のホームページなどで確認できる。

### 損害保険協会の取組

#### 損害保険の保険金支払に関するガイドライン

会員会社が適時適切な保険金支払いを行うにあたっての保険金支払態勢のポイントや保険金の支払いにあたっての留意事項を整理したもの

## ②保険金の請求から受け取りまでの説明 → 保険金請求の案内

- 損害保険会社は、事故の内容などに応じて次の事項などについて説明する。
  - 保険金の受け取りまでの流れ
  - 契約の保険で補償される内容(受け取れる保険金)
  - 契約の保険では補償されない場合にはその理由
  - (損害賠償事故の場合)一般的な賠償責任の範囲や示談交渉
- お客様に記入いただく保険金請求書と保険金のご請求に必要な書類について、損害保険会社から案内する。

ガイドライン中に記載

### 根拠法令等

## ③保険金の請求に必要な書類の提出

- お客様は、保険金の請求に必要な書類を損害保険会社に提出する。
- \* お客様より保険金請求書の提出がない場合には、損害保険会社から請求の意思確認が行われる。

☞ 監督指針Ⅱ-3-5-2  
(保険金の支払管理態勢全般に対して)

#### ④損害調査および調査への協力

●損害保険会社は、適切な保険金の支払いのため、事故の状況や損害の状況、治療の経過などについて確認のための調査を行う。

\* 保険会社の行う損害調査は、保険種類や事故内容により大きく異なるためお客様に依頼する協力内容も案件により多種多様である。

\* 専門の調査会社に委託して行うことがある。

\* お客様がケガをされた場合、お客様の同意を得たうえで、医療機関に治療内容などを照会することがある。

#### ⑤支払保険金の説明

●損害保険会社は、調査の結果と契約内容に基づき、支払い保険金について説明する。

\* 保険の種類によっては、損害に対する補償に加えて、その損害に伴う諸費用に対して保険金が支払われるものがある。

●事故の内容によっては、保険金が支払われない場合がある。このような場合には、損害保険会社は、その理由について保険約款や損害調査の結果などに基づき説明する。

ガイドライン中に記載

#### ⑥保険金の受け取り

●保険金受取人の指定口座に保険金を支払う。

●保険金支払いにあたっては、損害保険会社は書面などで支払額などの案内を行う。

ガイドライン中に記載

## 4. 信頼回復・品質向上に向けた取組み

お客様の声を受けて、7つのテーマに取り組んでいる。

| 7つのテーマ  | 日本損害保険協会の取組  |
|---|--|
| <p>万ーの場合、<br/>保険金を適切にお支払します。</p>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」の策定</li> <li>・「第三分野商品(疾病または介護を支払事由とする商品)に関するガイドライン」の策定</li> <li>・「保険金の請求から受け取りまでの手引(保険金請求版バイヤーズガイド)」の作成</li> </ul>   |
| <p>わかりやすい保険商品をご提供します。</p>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン」の策定</li> <li>・「保険約款および募集文書等の用語に関するガイドライン」の策定</li> </ul>   |
| <p>保険の内容を<br/>正確にご理解いただくための<br/>取組を推進しています。</p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「損害保険の契約にあたっての手引(バイヤーズガイド)」等の作成</li> <li>・そんぽ情報スクエア、ホームページ等による普及促進・情報発信</li> <li>・「募集文書等の表示に係るガイドライン」の策定</li> <li>・「保険商品の比較に関する自由討論会」の開催</li> <li>・「契約概要・注意喚起情報に関するガイドライン」の策定</li> </ul> |
| <p>お客様のニーズにあった<br/>保険契約をしていただくための<br/>取組を推進しています。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・引受適正化に係る「自主調査」</li> <li>・広報活動</li> </ul>   |
| <p>お客様の窓口となる、<br/>損害保険募集人の<br/>更なるレベルアップを図ります。</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・損害保険募集人試験のレベルアップ</li> <li>・損害保険募集人試験更新制度の導入</li> <li>・「保険商品教育制度(商品専門試験等)」の導入</li> <li>・「募集コンプライアンスガイド」等の策定</li> </ul>  |
| <p>お客様の相談・苦情に、<br/>的確に対応します。</p>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様からの相談・苦情への対応強化</li> <li>・「認定投資者保護団体」の認定取得</li> </ul>  |
| <p>お客様の声を、<br/>業務品質の向上に活かします。</p>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「消費者の声」諮問会議の設置</li> <li>・お客様の声を基点とした業務改善スキーム(PDCAサイクル)の整備</li> <li>・相談・苦情情報の分析・フィードバック機能の充実</li> </ul>   |

上記業界の取組みを踏まえて、会員会社も独自に下記の取組みを行っている。

### ○適切な保険金の支払いのために

- ・体制整備、教育体系の強化
- ・第三者によるチェック体制の整備(支払審査会の設置等)

### ○分かりやすい保険商品の提供のために

- ・商品数の削減、各種特約の整理・統合

### ○正確な商品理解のために

- ・わかりやすい保険証券、パンフレット、チラシ等の作成
- ・インターネット約款
- ・告知事項の補足資料等の作成

### ○顧客ニーズに適った商品の提供のために

- ・わかりやすい契約内容確認書面等の作成
- ・契約内容確認書面等のWeb化、印鑑レス・ペーパーレス化

### ○お客様の相談・苦情対応のために

- ・相談・苦情対応体制などの強化
- ・苦情対応マネジメントシステムに適合した苦情対応体制の構築

### ○お客様の声を品質向上に活かすために

- ・お客様の声を聞く会議等の設置
- ・お客様の声を基点とした業務改善スキーム(PDCAサイクル)の整備

## 《募集人の資質向上に向けた取組み》

お客様の窓口となる損害保険募集人のさらなるレベルアップを目的として下記の取組みを行っている。

### ①損害保険募集人試験のレベルアップ

損害保険募集人の資質を確保するために2007年10月から「出題範囲の拡大」、「出題方式の多様化」、「試験時間の短縮」等損害保険募集人試験のレベルアップを実施している。

### ②損害保険募集人試験更新制度の導入

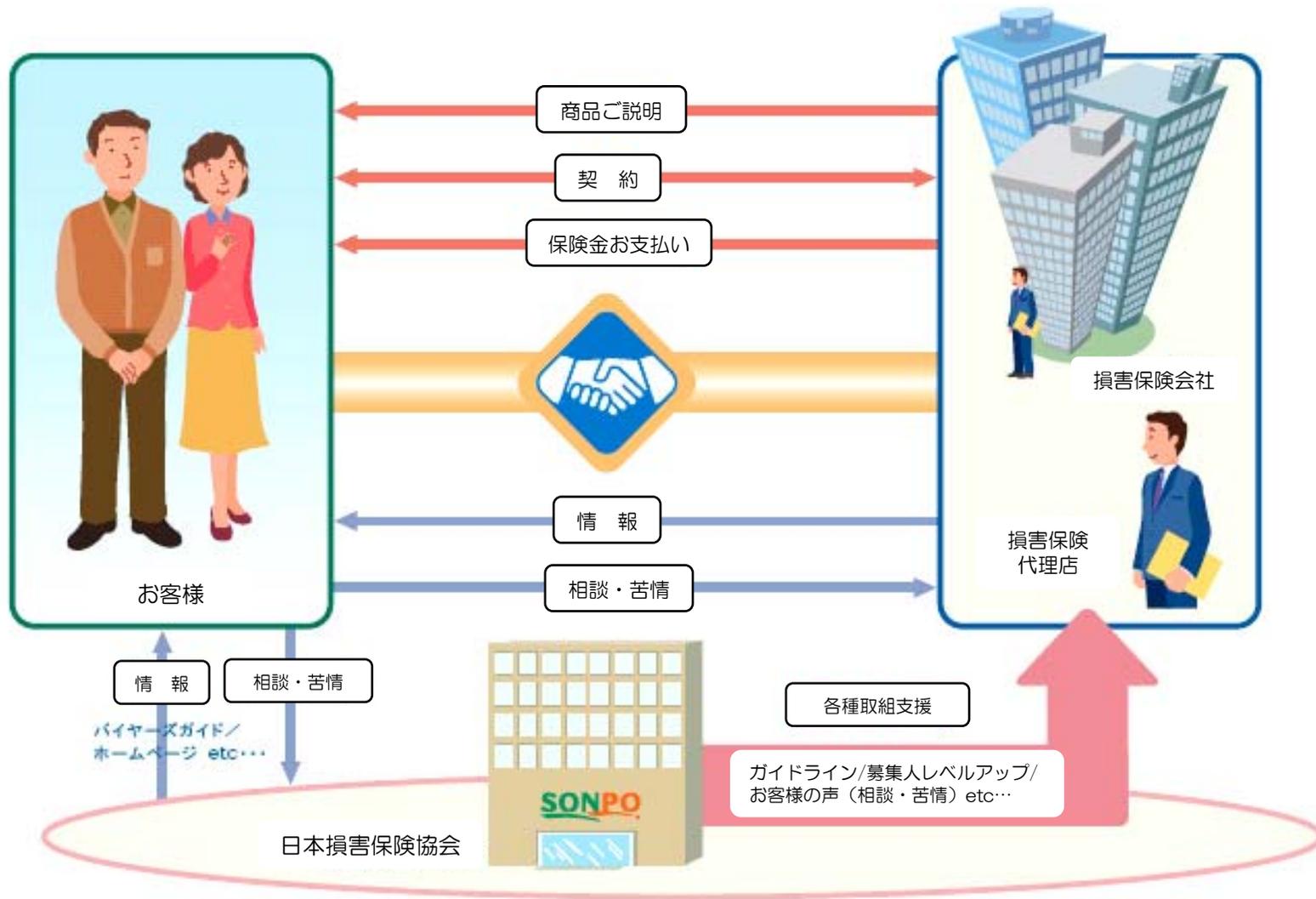
損害保険募集人の業務知識を定期的に検証するために、2008年6月期試験から、損害保険募集人試験に5年度ごとの更新制度を導入している。

### ③保険商品教育制度（商品専門試験等）の導入

損害保険募集人の保険商品等に関する知識・能力の一層の向上を図るために、2008年11月から「保険商品教育制度（商品専門試験等）」を導入する。

## 5. お客様の声を基点とした取組み

損保協会はお客様に情報を発信するとともに、損害保険会社、損害保険代理店の取組みを支援している。



## ○お客様からの相談・苦情への対応強化

- ✓「そんがいほけん相談室」の機能強化
- ✓苦情対応機能の一層の充実
- ✓「苦情」の定義の拡大

## ○お客様からの声を基点とした業務改善スキーム(PDCAサイクル)

