

# わかりやすい募集文書への取組について

平成25年1月30日

一般社団法人日本損害保険協会

よりわかりやすい募集文書・説明の  
あり方に関するタスクフォース  
中間報告書

2012年12月

はじめに

1. タスクフォースの趣旨・目的
  2. タスクフォースの主な議論内容
  3. 現行募集文書に関する評価手法
  4. 重要事項説明書・パンフレットの評価・分析結果
  5. 重要事項説明書改善案（プロトタイプ）作成にあたっての方針
  6. 重要事項説明書改善案（プロトタイプ）
  7. 重要事項説明書・パンフレットの役割・位置付け
  8. 重要事項説明書の作成方針
  9. 募集文書に関する制度上の課題
- 【別添】・重要事項説明書改善案（プロトタイプ）  
・現行重要事項説明書

## はじめに

我が国における少子高齢化の急速な進行などの社会経済の変化を背景に、保険に対するニーズが多様化するとともに、保険の販売形態も多様化している。このような状況のもと、2012年4月11日の金融審議会において、必要な情報が簡潔で分かりやすく提供されるための保険募集・販売の在り方について諮問され、同審議会下部に「保険商品・サービスの提供等のあり方に関するワーキング・グループ」が設置された。

一方損保業界においても、一般社団法人 日本損害保険協会では、第6次中期基本計画(2012年度～2014年度)の重点課題として、「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」を掲げ、その重点施策として、「重要事項説明書等について消費者目線での分かりやすさの向上に向けた検討」を挙げている。さらに、第6次中期基本計画等の政策実現に向けた発信力、社会・消費者への発信力の一層の強化等を目的として損保協会長の諮問機関として設置された「お客さまの声・有識者諮問会議」において、「保険商品や保険会社のサービスなどについて、お客さまに関心を持っていただき、十分にご理解いただくために、わかりやすい説明を実現するための募集文書、その募集文書を実現するための法制課題(含む監督指針)、各社が募集文書を作成する際の指針案等について検討」が諮問された。

この諮問事項を検討するために、同諮問会議下部に「よりわかりやすい募集文書・説明のあり方に関するタスクフォース」が設置され、2012年9月11日以降5回の議論を重ねてきた。検討にあたっては、募集文書の中でも、監督指針において契約概要・注意喚起情報の書面交付が義務付けられている損害保険商品の契約概要・注意喚起情報等を記載した書面(以下、本タスクフォースにおいては「重要事項説明書」と表記)をわかりやすいものにするを課題とした。具体的には、現行の自動車保険の重要事項説明書を対象とし、まず保険会社・代理店、帳票デザイン専門家、顧客がそれぞれの視点で、現行の監督指針等に縛られない前提で評価・分析を行った。次に分析結果を踏まえて、重要事項説明書の改善案(プロトタイプ)を作成し、併せて重要事項説明書の様式・体裁、記載ルールについての業界の自主的な取り組みに関する方針および募集文書に関する法制課題の検討を行った。本中間報告書は、こうした検討の成果を取りまとめたものである。

2012年12月

# 1. タスクフォースの趣旨・目的

## 金融審議会「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ」

### 諮問事項

○保険商品・サービスの提供等の在り方についての検討  
我が国における少子高齢化の急速な進行などの社会経済の変化を背景に、保険に対するニーズが多様化するとともに、保険の販売形態も多様化している。このような状況のもと、  
一 保険契約者の多様なニーズに応えるための保険商品やサービスの提供及び保険会社等の業務範囲の在り方  
二 **必要な情報が簡潔で分かりやすく提供されるための保険募集・販売の在り方**  
等について、規制の全体像を視野に入れつつ検討。

### 今後の検討項目

○保険募集・販売ルールのあり方  
～ニーズに合った保険サービスの選択を容易にするための取組みについて～  
・利用者目線に**立って必要な情報を提供する保険募集のあり方について**（利用者にとって**わかりやすい募集文書のあり方**等）  
・利用者が多様な保険の中から安心して選択できる商品募集のあり方について（保険仲立人・乗合代理店を含めた募集・販売主体に係る規制のあり方について等）  
・募集・販売時規制の適用範囲について（保険募集と一体性・連続性のある勧誘行為、アウトソーシングに係る考え方等）

## <お客さまの声・有識者会議>

- ①業務改善取組みに対する意見  
協会が実施する消費者の声を起点とした業務改善に関する取り組みについて報告を受けて意見・提案等を行う。
- ②諮問事項に関する調査  
・協会長の諮問に応じ、損害保険制度の改善に関する事項その他損害保険の健全な発展のために必要な事項を調査・検討し、その結果を協会長に報告する。  
・協会長の**諮問事項を調査するため、テーマ毎にタスクフォース（TF）を設置**することができる。新諮問会議は、TFの検討結果について報告を受けて審議し、協会長に報告する。
- ③その他  
損保協会・業界に対して、大所高所から意見等を行う。

### 諮問事項

■**保険金犯罪・不正請求等を防止するための対策の検討**  
～内容省略～

■**よりわかりやすい募集文書・説明のあり方の検討**  
保険商品や保険会社のサービスなどについて、お客さまに関心を持っていただき、十分にご理解いただくために、わかりやすい説明を実現するための募集文書（含む重要事項説明書）、その募集文書を実現するための法制課題（含む監督指針）、各社が募集文書を作成する際の指針案等について検討

### よりわかりやすい募集文書・説明のあり方に関するタスクフォース

- ① わかりやすい募集文書作成のための方針
- ② 募集文書改善案の作成
- ③ 監督指針改正等に必要な法制課題、および業界の自主的取組みに関する整理
- ④ 関連ガイドラインの整備

## 損保協会 第6次中期基本計画

### 重点課題

1. 事故・災害・犯罪の防止・軽減による社会的損失の低減
2. **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**
3. 消費者の声を起点とした業務品質の向上
4. 要望・提言機能の強化による事業環境の維持・改善
5. 東日本大震災の経験を活かした地震保険の一層の普及と巨大災害に備えた業界態勢の強化

### 重点施策

**重要事項説明書等について消費者目線での分かりやすさの向上に向けた検討を行う。**

## 2. タスクフォースの主な議論内容

### (1) タスクフォースメンバー (順不同・敬称略)

リーダー	丹野美絵子	(公益社団法人 全国消費生活相談員協会 理事長)
メンバー	錦野裕宗	(弁護士(弁護士法人 中央総合法律事務所))
	小平高義	(社団法人 日本損害保険代理業協会 常任理事)
	永井順國	(政策研究大学院大学 客員教授)

※募集文書の評価・分析、改善案作成については、一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会(UCDA)に作業を委託した。

### (2) 主な議論内容

#### ① 議論の進め方



#### ② 各回の議論内容

回	開催日	主な議論内容
第1回	2012年9月11日	○ タスクフォースの趣旨・目的・スケジュールについて ○ 現行募集文書の評価手法について
第2回	2012年10月10日	○ 現行募集文書の評価・分析結果について ○ 重要事項説明書に関する改善方針について
第3回	2012年11月1日	○ 重要事項説明書の改善案について
第4回	2012年11月27日	○ 重要事項説明書の改善案について ○ 金融審への提言内容の方向性について
第5回	2012年12月17日	○ 金融審への提言内容について

### 3. 現行募集文書に関する評価手法

#### (1)異なる立場による重層的な評価

以下の異なる立場による現行募集文書の評価を実施

■対象物:三井住友海上社の現行の自動車保険の重要事項説明書・パンフレット

①保険会社・代理店による評価	②帳票デザイン専門家による評価	③お客さまによる評価
<p>■評価者</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○保険会社の商品部門、支払部門、お客様の声部門から各5名</li><li>○代理店から5名</li></ul> <p>■評価方法</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○情報量の削減を意識して、各記載項目について記載の要否を評価（法的規制を考慮せずに評価）</li><li>○（気付いた）項目毎のネガティブ意見・ポジティブ意見をアンケート形式で集約</li></ul>	<p>■評価者</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○帳票デザイン専門家(UCDA)</li></ul> <p>■評価方法</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○DC9ヒューリスティック評価※： グラフィックデザイナー等専門家が下記9つの評価項目に従って評価点をつけて集計し、課題を抽出する。 &lt;DC9評価項目&gt; ①情報量、②タスク、③テキスト(文意)、④レイアウト、⑤タイポグラフィ(文字)、⑥色彩設計、⑦マーク・図表、⑧記入(入力)欄、⑨使用上の問題</li><li>○ドットレシオカウンター(DRC)測定： 印字率に関する総合評価</li></ul>	<p>■評価者</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○Another Voice®（積極的かつ建設的な意見を保有する団体）</li></ul> <p>■評価方法</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○Another Voice®内でディスカッションしていただき、その意見を次の3段階に分類して分析する。 ①ベネフィット(読む気になるか) ②評価(読みやすいか否か、わかりやすいか否か) ③具体例(字の大きさと余白の対比、項目の立て方)</li></ul>

※UCDAにおいて特許出願中

#### (2)統合分析

上記(1)の評価を統合分析し、記載内容およびデザイン・構成に関する課題を整理（重層的評価の共通点・差異に着目して、各課題の重要度を見極める。）

## 4. 重要事項説明書・パンフレットの評価・分析結果

### ①保険会社・代理店による評価

#### ■記載重要度の評価

- 各評価者で重要度認識のバラツキはあるものの、共通して重要度の低い項目があり、一定程度の項目削減が考えられる。(特に「その他のご説明」は、保険会社のおお客様部門、代理店の重要度認識の低い項目が多い。)
- 重要度が高いと認識されている項目であっても、記載内容の削減余地が高いものもある。(項目内の最高の重要度と項目平均の重要度の格差が大きいもの)

#### ■フリーコメント

- 情報量の多さや文字が小さいことから、「読みづらい」「読む気にならない」という指摘が非常に多い。
- 個々の記載項目について、「不要」(保険金請求時の書類の説明等)、「対象を分けるべき」(フリート等)という情報量削減に関する意見が多い。
- パンフレットとの記載項目・内容の重複や、契約概要と注意喚起情報における記載内容の重複も多く指摘されている。

### ②帳票デザイン専門家による評価

#### ■DC9ヒューリスティック評価

- 情報量の多さに関する問題点が最も高い。(現行P4、P5は「非常に問題」という評価)
- レイアウト・文字に関する問題点も高い。
- 総合的な問題点の重篤度も高い。

#### ■ドットレシオカウンター(DRC)測定

- 過半数の人が「読みたくない」と感じる印字率19%を超える頁が88%となっている。

#### ■日本語解析

- 文字数は約55,000文字であり、平均的な読み速度で92分必要。仮に15分程度で読んでいただく為には、情報量を1/6に削減する必要がある。
- 平均文長、漢字使用率、文中の語彙の難易度ともに、文書の目的・役割対比、難易度が高い。

### ③お客様による評価

#### ■Another Voice<sup>®</sup>のディスカッション

- 契約時に読んで理解する前提で、情報量の多さや内容の難しさを指摘する声が多い。
- やはり情報量の多さから、記載内容の中でも特に重要な点を提示して欲しいという指摘がある。
- パンフレットとの重複も多く、各書面の位置付けを明確にして欲しいという意見も多い。

### 評価・分析結果 のまとめ

- 情報量の多さが3者共通しての最大の問題点。
- 文字が小さいことによる「読みにくさ」の指摘も極めて多いが、情報量の多さがその要因になっていると思われる。
- 契約概要と注意喚起情報の記載内容の重複により、情報量を拡大しているとともに、わかりにくさを増大している。
- 重要事項説明書とパンフレットの位置付けが不明確であることが原因だと思われるが、記載項目・内容の重複を問題点として指摘する意見が多い。

## 5. 重要事項説明書改善案（プロトタイプ）作成にあたっての方針

### 記載項目・記載内容

- 記載項目は、評価結果等を元に、必要不可欠なものに絞り込む。  
（情報の補足が必要な場合は、他の書面に記載してご参照いただく）
- 契約概要と注意喚起情報の一体化を前提に、記載項目の重複を解消する。
- 各項目毎の記載内容は、極力簡素化・平明化する。
- 記載項目をルール化、記載内容はガイドラインを作成し、各社間・種目間で一定の標準化を図っていく。
- 記載項目について監督指針との不整合が発生する場合は、監督指針の改正を求めていく。

### 様式・体裁

- ＜お客様が一人でも全容を読んでご理解いただくことを前提に、以下の様式・体裁を標準的な要件とする＞
- 文字の大きさやレイアウト等、読みやすさを十分考慮した上で、A3 1～2枚（両面）を目途とした分量に収める。
  - 必要に応じて図表等を活用して、わかりやすさを向上する。
  - 様式・体裁のガイドラインを作成し、各社間・種目間で一定の標準化を図っていく。

## 6. 重要事項説明書改善案（プロトタイプ）

○上記5. の方針に基づき重要事項説明書改善案（プロトタイプ）を作成した。

⇒重要事項説明書改善案（プロトタイプ）、現行重要事項説明書の実物は別添資料参照

項目	現行 重要事項説明書		重要事項説明書 改善案 (プロトタイプ)	備考
構成	「契約概要」「注意喚起情報」 ごとに説明		時系列に整理 (契約前・契約時・契約後)	○時系列にすることで重複記載 を排除
ページ数	16ページ	半減	8ページ	○A3 1~2枚(両面)の分量に
文字数	55,202字	約1/4	12,582字	○約1/4の文字量に削減
文字サイズ (本文)	8ポイント	拡大	9ポイント	○文字サイズを大きくすること に加え、行間も読みやすい幅に 修正
DRC測定 (全ページ平均)	20.98%	基準クリア	14.98%	○過半数が「読みたくない」と感 じる19%の基準はクリア
DRC測定 (最大値)	26.32% (現行P.9)	基準クリア	16.25% (改善案P.5)	

# 7. 重要事項説明書・パンフレットの役割・位置付け

商品内容の理解および検討・選択のための募集文書としては、従来は主にパンフレットが担っていたが、交付が義務付けられているのは重要事項説明書であり、実際に重要事項説明書を中心に契約者への説明が行われるよう、わかりやすさの向上および一定の共通化を実現していく。

## 現在の役割・位置付け (現在の業界ガイドラインにおける整理)

## 重要事項説明書改善後の 役割・位置付け

重要事項説明書

保険商品の内容や保険契約に関する重要な事項を記載した書面。  
重要な事項のうち、保険商品の内容を理解するために必要な情報は「契約概要」、注意喚起すべき情報は「注意喚起情報」と整理されている。

保険商品の内容や保険契約に関する重要な事項を記載した書面。  
契約時の必須交付書面であり、商品の概要や契約時の注意事項の概要を記載した書面。  
お客様一人でも読んで全体を理解して頂くことを想定した書面であり、一般消費者が保険商品の内容を理解し、商品の選択に活用いただくためのもの。  
一般消費者が契約時の注意事項を理解し、適切な契約締結に活用いただくためのもの。

パンフレット

保険商品の概要について、特色、補償内容、制限的な情報等を整理し、デザイン・配色等を工夫して視覚に訴えかけるように記載した書面。  
損害保険会社や代理店の店頭等に設置されており、一般消費者が保険商品の内容を知ろうとする際や保険商品を検討・選択・比較する際に、活用いただくためのものである。

保険商品の概要について、特色、補償内容、制限的な情報等を整理し、デザイン・配色等を工夫して視覚に訴えかけるように記載した書面。  
商品の特長等、商品の検討・選択において重要事項説明書を補足する内容等を記載した書面。  
損害保険会社や代理店の店頭等に設置されており、一般消費者が保険商品の内容を知ろうとする際や保険商品を検討・選択・比較する際に、活用いただくためのものである。

## 8. 重要事項説明書の作成方針

今回作成したプロトタイプの様式に基づき、重要事項説明書の作成方針を以下のとおり定め、この作成方針に基づき今後他種目を含め業界のガイドラインを整備することで、実際の重要事項説明書の改善を図っていく。

### 様式・体裁 および 文章表現

#### 様式・体裁

分量	: A3 1~2枚(両面)程度
文字の大きさ	: 9ポイント以上(本文)
行間	: 4.5ポイント以上
1頁の文字数	: 2,400文字以内

#### 文章表現

- 約款や法令を準用している記載を除き、以下の点に留意する。
- 1文は長くても65字以内（主語・述語、修飾語・被修飾語を近づけ、理解しやすくする）
  - 過剰な敬語表現や文語調の表現を避ける。  
特に、受動態表現と混同されやすい敬語表現は使用しない。  
（例：初めてご契約される場合は⇒初めて契約する場合は）
  - 文頭に主題を明示し、並列する補足事項は箇条書きとする。

### 記載項目・記載内容

- 監督指針にある記載項目の内、保険商品の特性に応じ重要性が高い項目について、契約者が自ら読んで容易に理解できる様、簡潔に内容を記載する。
  - 監督指針にない項目の記載は、選択に関わる重要な事項または周知が必須な事項に限る。
  - 契約概要と注意喚起情報を一体化し、契約締結前・締結時・締結後と時系列に記載項目を並べることで、重複した表記の解消とわかりやすさの向上を図る。
- ※ 重要事項説明書に記載しない項目のうち、必要に応じて契約者にご参照いただきたいものは、参照先を明示した上で別途参照できる態勢を確保する。なお、契約締結時に契約者に了知していただくことが適当な補足事項について、別紙を交付してその確認の署名を取得することが必要とされる場合は制限しない。別紙については、本報告書の趣旨にもとづいた情報量や様式・体裁を確保する。

## 9. 募集文書に関する制度上の課題

業界の自主的な取組みにより策定した作成方針については、現行監督指針との本質的な不整合はないが、作成方針の趣旨の明確化と徹底を図るために、監督指針に以下の注釈を追記することを提言したい。

現行監督指針	改定案
<p>Ⅱ-3-3-6損害保険契約の締結及び保険募集 (2)法第300条第1項第1号関係</p> <p>②重要な事項を告げるにあたっては、重要な事項のうち顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報(以下、「契約概要」という。)と顧客に対して注意喚起すべき情報(以下、「注意喚起情報」という。)について、分類のうえ告げられているか。なお、「契約概要」と「注意喚起情報」の主な項目は以下のとおりとする。</p> <p>(注1)～(注3) 略</p> <p style="text-align: center;">～以下略～</p>	<p>Ⅱ-3-3-6損害保険契約の締結及び保険募集 (2)法第300条第1項第1号関係</p> <p>②重要な事項を告げるにあたっては、重要な事項のうち顧客が保険商品の内容を理解するために必要な情報(以下、「契約概要」という。)と顧客に対して注意喚起すべき情報(以下、「注意喚起情報」という。)について、分類のうえ告げられているか。<u>ただし、契約概要と注意喚起情報をいずれの情報に分類されるのかを明示したうえで一体化した書面として交付することも考えられる。</u>なお、「契約概要」と「注意喚起情報」の主な項目は以下のとおりとする。</p> <p><u>(注1)自動車保険や積立型以外の火災保険・傷害保険などにおける配当金等、顧客に対する情報提供の必要性が明らかに低い項目は記載の省略を可能とする。</u></p> <p>(注2)～(注4) 略</p> <p style="text-align: center;">～以下略～</p>

### ■ 保険商品の特性から、記載を省略することが可能と思われる項目の例

- 契約概要(ケ)配当金に関する事項 … 自動車保険や積立型以外の火災保険・傷害保険などは、配当金がないことが通例となっている。
- 注意喚起情報(イ)クーリングオフ … 保険期間が1年以下のみの商品はクーリングオフ制度の対象外である。
- 注意喚起情報(エ)責任開始期 … 損害保険においては契約申込書・保険証券に記載のとおりであり、待機期間がある商品以外は重要ではない。