

# 募集文書の簡素化・わかりやすさ に向けた生命保険協会の取組み ＜中間とりまとめ（概要）＞

平成25年4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

# I. 募集文書に関する取組み

生命保険協会の募集文書に関するこれまでの取組み

○苦情等を通じた「消費者の声」の吸い上げ

○アンケート・好取組み事例共有化

→募集文書の簡素化・わかりやすさの向上にむけ、更なるレベルアップを図る余地がないか

更なるレベルアップに向けて

金融審議会の議論の動向も見据えつつ、募集文書(契約概要・注意喚起情報)の簡素化・わかりやすさの向上にむけ、各社の創意工夫を後押しする取組みを検討

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(保険WG)」

→「保険募集に関する行為規制・募集文書のあり方」についてのご議論

## 【主な検討経過】

平成24年11月12日 募集文書の簡素化・わかりやすさに向けた検討の開始(協会業務委員会)

12月12日 全社に対し募集文書(契約概要・注意喚起情報)の分析を依頼

12月14日 全社実務担当者向け説明会を実施

～各社において、募集文書(契約概要・注意喚起情報)の分析を実施～

平成25年 1月15日 各社分析結果の集約

2月 4日 有識者会議(※)の実施(中間とりまとめに向けた論点整理案を提示)

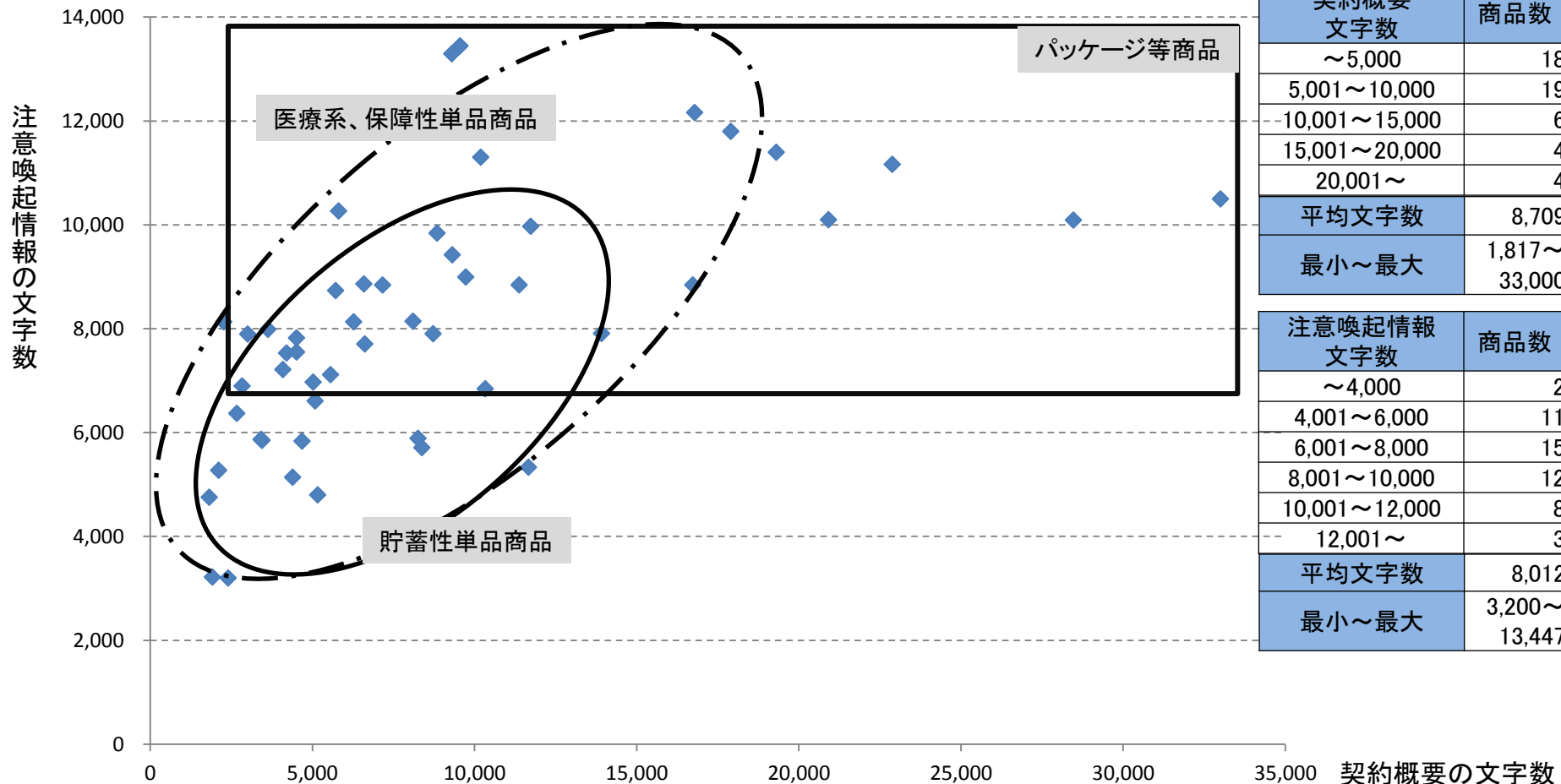
3月 5日 有識者会議(※)の実施(中間とりまとめに向けた論点整理案(修正版)を提示)

3月13日 裁定諮問委員会において、中間とりまとめ(案)について報告

※ 金融審議会・保険WG委員である丹野美絵子氏および錦野裕宗氏、ならびに販売者代表として山内千永美氏(朝日生命所属)にご出席を依頼。

## Ⅱ. 募集文書(契約概要・注意喚起情報)の分析(分量分布・分析課題)

### 1. 分量分布



### 2. 主な分析課題

- ① 法令等において必ずしも求められていない事項等に関する記載の状況および分量
- ② 契約概要・注意喚起情報間で重複した記載の状況および分量
- ③ 契約概要・注意喚起情報それぞれの帳票における重複した記載の状況および分量
- ④ 契約概要・注意喚起情報の記載におけるご契約のしおり・約款の記載との重複・参照の状況および分量

# Ⅲ.課題解決に向けた方向性

## 分析を通じて把握できた課題

- 商品属性、販売チャネルによっては非常に少ない分量のものもあるが、多くの契約概要・注意喚起情報が相当な分量となっており、顧客が理解しようとする意欲を失わないようにするための配慮が十分ではない。
- 文書の全部ないしは一部に、書面構成・デザイン等で読みにくいものがある。
- 程度等は異なるものの、書面間の重複や法令等に定められていない事項の記載といった課題を一定程度有するケースが多い。
- 販売チャネルや商品属性等によって、課題の有無および程度は区々であるものの、多くのケースについて、簡素化・わかりやすさ向上の観点から改善の余地がある。

## 生命保険における募集文書等の特徴

- 募集の際は、契約概要・注意喚起情報に加え、商品パンフレット・ご契約のしおり・約款等を活用。
- 原則、ご契約のしおり・約款を契約申込前に交付。
- 募集文書の合本・組み合わせは各社各様。
- 契約を検討し始めてから成約に至るまで、顧客との面談は平均約3回実施、1回あたりの平均面談時間は約45分～1時間程度(※)。

(※)【出典】株式会社J.D.Power Asia Pacific  
「2012年生命保険契約満足度調査」

## 課題解決に向けた方向性

- 顧客が理解しようとする意欲を失わない情報量を実現する等、業界全体で簡素化・わかりやすさ向上を実現することによって、顧客に読んで理解いただける書面とするため、生命保険協会において以下の対応を行う。
  - 「契約概要・注意喚起情報作成方針」の策定。
  - 「契約概要・注意喚起情報作成ガイドライン」記載項目の整理・明確化。
- 上記を踏まえ、今般、一文一文詳細な分析を行うことによって把握した自社の契約概要・注意喚起情報における課題等について、上記「作成方針」に基づき、各社がその課題をひとつひとつ解消していくこと等を通じて簡素化・わかりやすさ向上を実現するための取組みを実施。

# IV. 契約概要・注意喚起情報作成方針案

## 作成方針案

- 募集文書の役割を明確化し、役割に沿って必要不可欠な情報・事項に絞り込むことによって、顧客が理解しようとする意欲を失わない情報量とする。(※1)
- 書面構成・デザイン等に配慮し、わかりやすい構成とする。(※2)

※1 ご契約のしおり・約款等を事前交付している商品について、情報の補足が必要な場合は参照先を明示したうえで、当該書面をご参照いただく。

※2 わかりやすさ・読みやすさの観点から、文章表現・様式・体裁等の一定の方針を示すため、外部のコンサルティング会社((株)D NPメディアクリエイト)へ検討を依頼(例えば、文章の長さや表現方法、1頁の最大分量等分かりやすさ向上に資する基準等)。

### 【募集文書の役割の明確化(例)】

書面	役割
パンフレット	● 商品提案の初期段階で、モデル例などを用いて当該商品の仕組みや特徴・魅力等について訴求する書面。
契約概要	● <u>顧客が保険商品の内容を理解するために「特に説明すべき事項」をまとめた書面。</u> (保障設計書を兼ねる場合もある)
注意喚起情報	● <u>顧客が契約にあたって注意すべき事項のうち「特に説明すべき事項」をまとめた書面。</u> (注意喚起情報は、顧客が保険加入の意思を固めた後の方が、注意喚起そのものの効果が高まる場合もあるため、現行通り申込時に説明・交付することでも足りる。)
ご契約のしおり	● 保険約款の重要部分を平明に解説し、かつ、ご契約についての大切な事項や必要な保険の知識等、契約締結にあたって知っていただきたい事項について、顧客が容易に理解できるよう図表等を用いながらわかりやすく記載した書面。 ● 契約時だけでなく、契約継続中における保険事故の発生時において、担保内容や請求方法を顧客自ら事後的に確認することもできる書面。

## V. 自主ガイドライン項目の整理・明確化案

- 募集文書を分析する過程で各社から寄せられた要望等を踏まえ、生命保険協会の自主ガイドライン(GL)項目を整理・明確化することで、募集文書の簡素化を図る。

項目	現状	対応案
1.特に法令等で注意喚起することとされている事項	過去、パブコメの際に示された「特に法令等で注意喚起することとされている事項」については、注意喚起情報に記載する以外の方法も考えられる事項がある。 ※例えば、「転換・乗換の不利益事項」については、パブコメでは注意喚起情報に記載すべき事項とされているが、提案の初期段階で説明することが重要と考えられることから、各社の判断で契約概要にも重複して記載しているケースが多くみられる。	法令等で情報提供することとされている事項について、GLにおいて、「契約概要に記載すべき事項」と「注意喚起情報に記載すべき事項」に分類整理等を行い、明確化。
2.付加できる主な特約	契約概要作成GLでは、現に付加されている特約については「名称・担保内容(主な支払事由、主な担保内容の制限)」を記載することとしているが、付加できるものの付加されていない特約についても、付加されている特約と同様の記載をすることとしている。	契約概要作成GLにおいて、付加できるものの付加されていない特約については、代表的な支払事由、担保内容の制限に関する事項のみを記載する旨に変更。
3.指定ADR機関の明示	「指定ADR機関の明示」について、契約概要作成GL・注意喚起情報作成GLでは、契約概要・注意喚起情報両書面に同じ記載をすることとしている。	GLにおいて、指定ADR機関の商号又は名称は、注意喚起情報記載項目とし、契約概要では注意喚起情報の記載部分を参照等する旨に変更。

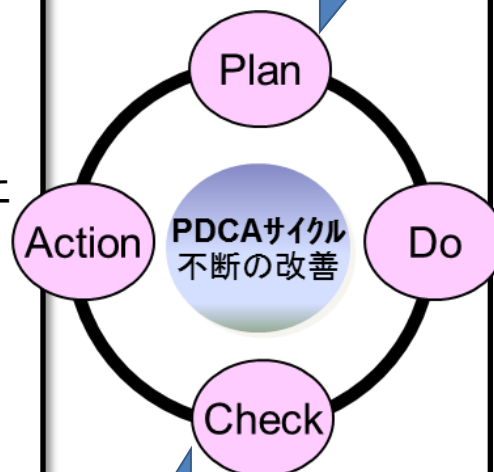
## VI. 今後の対応

### 生保協会の取組み (各社取組みの後押し)

- 契約概要・注意喚起情報作成方針の策定
  - ①役割の明確化
  - ②必要不可欠な情報・項目の絞り込み(情報の補足はご契約のしおり等参照)
  - ③わかりやすさ向上(書面構成・デザイン等に配慮) 等
- 自主ガイドライン項目の整理・明確化
- 一定期間(3年程度)のフォローアップ
- 好取組事例の共有化

取組フォローアップ

好取組事例の  
共有化



取組事例アンケート

取組報告

### 各社の取組み

- 今般一文一文詳細な分析で把握した自社の契約概要・注意喚起情報における課題を踏まえつつ、各社毎に簡素化の取組みを実施
- 定期的(年1回)な取組報告
- 取組みの検証(例えば、消費者モニター制度や顧客アンケートの活用等)

## VII. 参考資料

### 「契約概要」・「注意喚起情報」の改善イメージ（明治安田生命の試作品の場合）

#### 【主な改善事項】

- 法令等において必ずしも求められていない事項等の削除
- 同一書面内、別書面間での重複記載の削除 等

※わかりやすさ・読みやすさの観点から文章表現・様式・体裁等を見直すことについては未反映（今後検討）

#### 【契約概要】

	現行		試作品(改善イメージ)
文字数	28,465文字	55%削減	12,692文字
ページ数 (A4換算)	22頁	36%削減	14頁

#### 【注意喚起情報】

	現行		試作品(改善イメージ)
文字数	10,092文字	32%削減	6,803文字
ページ数 (A4換算)	8頁	50%削減	4頁