

《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識 (Vol.10/H28.5.17)

体制整備の豆知識 VOL. 10 をお送りします。

今回は、情報提供義務、ならびに、その中でも重要な注意喚起情報について解説します。

皆さんの参考になれば幸いです。

Q 1 【情報提供義務 (1)】

情報提供義務とは、そもそもどういう義務ですか？

A 1 “情報”自体は幅広い概念ですから内容は様々ですが、法律上求められているのは、「保険募集の際に、商品情報など、顧客が保険加入の適否を判断するのに必要な情報の提供」を行うこととなります。具体的には、以下の内容をいいます。

- ① お客さまが保険商品の内容を理解するために必要な情報＝「契約概要」
(保険金の支払い条件、保険期間、保険金額など)
- ② お客さまに対して注意喚起すべき情報＝「注意喚起情報」
(告知義務の内容、責任開始時期、契約の失効など)
- ③ その他保険契約者等に参考となる情報＝「その他参考情報」
(ロードサービスなどの主要な付帯サービス、保険金直接支払いサービスなど)

勿論、法律上の定めはあくまで最低限のレベルを示しているだけですから、プロの保険代理店としては法律の枠内に留まっていたのでは意味がありません。より適切で丁寧な顧客対応を行うためには、創意工夫をしながら、更に高いレベルの情報提供(例えば、リスクアプローチに基づく事前情報など)が求められることに留意することが大事です。

Q 2 今までの取り組みと何が違うのですか？

A 2 現在適用されている監督指針において、上記 A 1 の①と②については「書面による説明と書面の交付(読むことを依頼することを含む)」が求められており、募集現場では、これらをまとめた重要事項説明書などが使用されています。従って、実務的な観点では大きな変更はないといえます。但し、次の点に留意が必要です。

- 本年 5 月 29 日以降は「法律上の義務」になること
従って、例え 1 件でも説明漏れや書面交付漏れがあれば法律違反となり、不祥事件扱いとなります。従来にもまして確実な履行が求められます。

- 上記③は、今回から法律で提供を求められる新たな情報であること
- 従来曖昧だった電磁的交付（電子データ等）が認められることが明記されたこと

Q 3 全ての契約の募集の際に情報提供義務が課されるのですか？

その場合、必ず重要事項説明書を使用しないといけないのですか？

A 3 募集形態や契約者の特性などを踏まえ、「摘要除外契約」（団体契約の被保険者に対する情報提供など：注1）や「一律の手法によらない情報提供」（工場の火災保険のような事業者向けの保険など：注2）も認められています。各保険会社のマニュアルに整理して掲載されていますので、必ず参照してください。

（注1）団体契約の契約者に対する情報提供の義務がありますが、被保険者一人ひとりに対し個別に情報提供する必要まではありません。勿論、契約者である団体窓口から各被保険者に対して契約者と同等の適切な情報が提供されていることが前提です。（通常は、専用募集パンフレットなどが用意されています。）

（注2）個人向けの商品など重要事項説明書があるものはそれを使用することになります。その他の場合は、企画書・提案書などを使用することで可となります。

Q 4 【注意喚起情報（1）】

契約概要は商品内容ですからある程度分かるのですが、注意喚起情報の説明手順や時間配分に悩むときがあります。具体的に何をどこまで説明すればいいですか？

A 4 「注意喚起情報」はお客様に不利益となる内容ですから、十分に時間をかけて（注）説明する必要があります。実際に募集人の方にヒヤリングすると、説明の手順や所要時間にバラツキがあります。これからは代理店の体制整備の一環として、こうした「説明のスタンダード（標準化）」が求められているといえます。代理店内の勉強会などでロープレを実施し、説明の手順や所要時間を確認しておくことが有効です。（注）「十分に時間をかけて」とはいえ、要領を得ない説明だとお客さまにも却って迷惑をおかけします。本件に限らず、お客さまに説明を要する場合には、コンパクトに均質かつ必要な情報が提供できるよう、事前に確認しておくことが必要です。）

「注意喚起情報」の項目については監督指針に明記されていますが、その中で特に重要な「ク
ーリングオフ」と「告知義務」について、現場目線からみた解説を行いたいと思います。

次頁を参照下さい。

Q 5 クーリングオフ制度の注意点について教えてください。

Q 5 クーリングオフ制度とは、お客さまが保険契約を取り消しすることが出来る権利のため、その仕組みは十分にご理解いただく必要が有ります。

損保中心の募集人の場合、クーリングオフの経験が無い方もいるかも知れませんが、生保に関しては近時クーリングオフの申し出が増加しています。その理由は、保険契約を希望するお客さまの意識の変化です。来店型ショップの登場以来、お客さまが保険を選ぶ時代になってきており、以前では考えられないような、保険ショップを渡り歩く「はしご現象」が見られています。

例えば、医療保険のニーズが有り、最寄りの保険ショップを訪問して推奨された商品で契約したけれど、別の保険ショップを訪問したところ、さらにニーズに最適な医療保険を推奨されたため、最初に加入した医療保険をクーリングオフするケースです。

保険ショップ以外でも、比較推奨販売を行う乗合代理店の場合は、今後クーリングオフが増えてくるかもしれません。

特に乗合代理店の場合に注意すべきことは、「クーリングオフの期間」です。損保の場合は全社8日間で統一されているので問題はないのですが、生保の場合は各社で異なります。国内大手社は、損保と同じく8日間としていますが、それ以外の生保会社では、15日、あるいは、長いところで30日という会社もあります。クーリングオフ期間を間違ってお客さまに説明してしまい、トラブルが発生しているケースも有りますので、乗合代理店は委託保険会社の規定の違いを整理しておく必要があります。

また、クーリングオフが出来ないケースについても説明が必要です。保険会社が定めた期間を過ぎた場合以外に、例えば保険会社指定の医師による診査を受けた契約（主に第一分野の商品）、法人名義の契約などは適用対象外となります。

なお、クーリングオフは、法律の規定で、「クーリングオフに関する事項を記載した書面を交付された日」と「申込みをした日」とのいずれか遅い日から起算して保険会社が定めた期間以内に、書面で行うことになっています。書面とは、ハガキ、封書、内容証明郵便、FAX等を言いますが、一般的にはハガキか内容証明郵便で行われています。

Q 6 【注意喚起情報（2）】

告知書記載時の注意点について教えてください。

A 6 生保募集を行う際の「告知」の重要性についてはご存じの通りです。しかしながら「告知」を原因とするお客さまからの苦情は、依然として多く見られます。契約者や被保険者には、保険会社が求める健康状態などの質問事項について、正しく回答をしていただく義務が有り、

契約にあたっては、過去の傷病歴などを告知書または医師が口頭で告知を求める項目について、事実をありのままに知らせていただくことになっています（注）。

実務的には、医師の診査を必要とする場合は、お客さまの故意または勘違いで告知義務違反が発生することは有りえますが、告知書による契約の場合には、募集人のミスリードによってトラブルやクレームが発生することになります。

特に損保募集を主とする募集人の場合、生保募集については損保の既契約者に対してクロスセルを行うケースが多いと思われませんが、面識の有るお客さまに告知を求める際に「この人は健康のはず」という先入観により、本來說明・質問すべき項目を省いて告知書を作成してもらったために、後日告知義務違反などによるトラブルに巻き込まれることがあります。

また、人間関係が出来ていることから口頭告知のリスクも有ります。あるいは、本来、傷病歴は告知書に記載すべき内容ですが、それを中途半端な知識で「告知不要」と判断してしまい、後日お客さまから契約時に話したはずだと言われてトラブルになるケースもあります。

こうした告知書に関するトラブルを回避するためには、告知書の表紙（保険会社によっては別紙）に記載されている告知書記載要領を順番に漏れなく説明するという基本行動を徹底することになります。

告知についての説明は、「注意喚起情報」の中でも極めて重要な項目となります。告知書記載時には、十分に時間を掛けて、お客さまの理解度を確かめながら、慎重に行うよう心掛けてください。

（注）従来、告知義務は、被保険者等に関する重要な事実を契約者・被保険者が自発的に伝える義務でしたが、2010年4月施行の改正保険法（※）で、告知事項については、保険会社からの質問に対して契約者・被保険者が回答する義務と改定され、契約者が不測の不利益を被らないようになっています。（告知を申込書等で行う実務は従来と同様）

（※）改正保険法第4条「保険契約者又は被保険者になる者は、損害保険契約の締結に際し、損害保険契約によりてん補することとされる損害の発生の可能性に関する重要な事項のうち保険者になる者が告知を求めたものについて、事実の告知をしなければならない。と定めています。

<日本創倫株式会社 専務取締役 IC オフィサー事業部長 風間 利也>

[配信：日本代協事務局]