

## ふうたのワンポイントレッスン

～Vol.4 保険業法の改正点（2）「情報提供義務」の導入について～

代協会員の皆さまが実効性のある「自己点検」が実施できるように「代理店自己点検レベルアップ講座」の内容に沿ったテーマをシリーズで、7月より毎月配信しています。

<https://www.nihondaikyo.or.jp/guideline/17333/>

社内点検者のレベルアップに是非ご活用ください。

\*\*\*\*\*

今回は保険業法の改正点、2つ目のポイント「情報提供義務」の導入について説明します。

改正保険業法には、「保険契約の締結又は保険募集等に関し、保険契約の種類及び性質等を踏まえ、保険契約の内容その他保険契約者等に参考となるべき情報の提供を適切に行う業務」と記されています。

罰則の適応範囲が変わったことは、前の回でも説明しましたが、もう一度確認します。

改正前は、やってはいけないことの行為として「保険契約の契約条項の内、重要な事項を告げない行為」でしたが、**改正後**は、「**保険契約者又は被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項**」とされました。

例えば、改定前は

- ▶「契約概要」の記載事項の中の「保険金の支払い条件、保険期間、保険金額」など、
- ▶「注意喚起情報」の記載事項の中の「告知義務の内容、責任開始時期、契約の意向、セーフティネット」など

といったことが把握する義務でしたが、改定に伴って追加された項目として、商品によりますが、自動車保険では、以下のような判断に影響を及ぼす情報となっています。

- ▶その他保険契約者等に参考となるべき情報

「ロードサービス等の付帯サービス」「直接支払サービス」などといった顧客にとって参考となるべき情報を知らせるようにします。

また、乗合代理店では、

- ▶複数の取引先販売会社の商品を比較説明して販売するか、
- ▶顧客の意向に基づいて絞り込んだ商品を提示して販売する推奨販売を行うことが義務付けられました。

このとき、比較・推奨販売の方針は、自社の社内規則で定めておくことになります。

**金融庁では「保険会社向けの総合的な監督指針(令和5年6月1日適用)」を公表していますので、代理店においても当局が求めている監督指針の内容を理解しておくことが大切です。**

### 【保険契約の募集上の留意点】

#### 法第 294 条、第 300 条の 2 関係（情報提供義務）について

情報提供義務に係る体制整備関係について、下記のように監督指針では記載されています。

保険会社及び保険募集人は、規則第 53 条第 1 項第 4 号及び規則第 53 条の 7、規則第 227 条の 7 に規定する措置に関し、「契約概要」及び「注意喚起情報」を記載した書面の交付又はこれに代替する電磁的方法による提供を行うために、以下のような体制を整備しているか、が求められています。

ア. 当該書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。）において、顧客に対して、保険会社における苦情・相談の受付先を明示する措置を講じているか。

イ. 「注意喚起情報」を記載した書面において、手続実施基本契約の相手方となる指定 ADR 機関の商号又は名称（指定 ADR 機関が存在しない場合には、苦情処理措置及び紛争解決措置の内容）を明示する措置を講じているか。

ウ. 当該書面に記載すべき事項について、以下の点に留意した記載とする措置を講じているか。

(ア)文字の大きさや記載事項の配列等について、顧客にとって理解しやすい記載とされているか。

(注)例えば、文字の大きさを 8 ポイント以上とすること、文字の色、記載事項について重要度の高い事項から配列する、グラフや図表の活用などの工夫（特に、特定保険契約に係る契約締結前交付書面については、法定要件（文字の大きさは 8 ポイント以上とし、一定の事項について 12 ポイント以上とすること等）に則して作成する必要があることに留意すること。）。

(イ)記載する文言の表示にあたっては、その平明性及び明確性が確保されているか。

(注)例えば、専門用語について顧客が理解しやすい表示や説明とされているか。顧客が商品内容を誤解するおそれがないような明確な表示や説明とされているか。

(ウ)顧客に対して具体的な数値等を示す必要がある事項（保険期間、保険金額、保険料等）については、その具体的な数値が記載されているか。

(注)具体的な数値等を記載することが困難な場合は、顧客に誤解を与えないよう配慮のうえ、例えば、代表例、顧客の選択可能な範囲、他の書面の当該数値等を記載した箇所の参照等の記載を行うこと。

(エ)当該書面に記載する情報量については、顧客が理解しようとする意欲を失わないよう配慮するとともに、保険商品の特性や複雑性にあわせて定められているか。

(オ)当該書面は他の書面とは分離・独立した書面とする、又は同一の書面とする場合は、他の情報と明確に区別し、重要な情報であることが明確になるように記載されているか。

エ. 顧客に当該書面の交付又はその他適切な方法（電磁的方法を含む）による提供を行うことに加えて、少なくとも以下のような情報の提供及び説明が口頭により行われる体制が整備されているか。

(ア)当該書面を読むことが重要であること。

(イ)主な免責事由など顧客にとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること。

(ウ)特に、乗換（法第 300 条第 1 項第 4 号に規定する既契約を消滅させて新たな保険契約の申込みをさせ、又は新たな保険契約の申込みをさせて既に成立している保険契約を消滅させること。）、転換（規則第 227 条の 2 第 3 項第 9 号及び規則第 234 条の 21 の 2 第 1 項第 7 号に規定する既契約を消滅させると同時に、既契約の責任準備金、返戻金の額その他の被保険者のために積み立てられている額を、新契約の責任準備金又は保険料に充当することによって保険契約を成立させること。）の場合は、これらが顧客に不利益になる可能性があること。

オ. 当該書面の交付又はその他適切な方法（電磁的方法を含む）による提供にあたって、契約締結に先立ち、顧客が当該書面の内容を理解するための十分な時間が確保される体制が整備されているか。

(注 1)「注意喚起情報」を記載した書面については、顧客に対して効果的な注意喚起を行うため、契約の申込時に説明・交付することでも足りる。

ただし、投資性商品である特定保険契約にあつては、リスク情報を含む「注意喚起情報」を記載した書面についても、「契約概要」を記載した書面と同じ機会に交付することにより、顧客がその内容を理解するための十分な時間が確保されるべきことに留意すること。

(注2) 顧客に対する十分な時間の確保にあたっては、保険商品の特性や販売方法を踏まえる一方、顧客の理解の程度やその利便性が損なわれないかについて考慮するものとする。

カ. 電話・郵便・インターネット等のような非対面・非接触の方式（テレビ会議システム（映像と音声の送受信により相手の状態を相互に認識できる方法をいう。）を含む。以下同じ。）による情報の提供及び説明を行う場合は、上記ア. からオ. に規定する内容と同程度の情報の提供及び説明が行われる体制が整備されているか。

例えば、少なくとも以下のような方法により、顧客に対して適切な情報の提供や説明が行われている必要がある。

(ア) 電話による場合

顧客に対して口頭にて説明すべき事項を定めて、当該書面の内容を適切に説明するとともに、当該書面を読むことが重要であることを口頭にて説明のうえ、郵便等の方法により遅滞なく当該書面を交付又はこれに代替する電磁的方法により提供する方法

(イ) 郵便による場合

当該書面を読むことが重要であることを顧客が十分認識できるような記載を行ったうえで、当該書面を顧客に送付又はこれに代替する電磁的方法により提供する方法

(ウ) インターネット等による場合

当該書面の記載内容、記載方法等に準じて電磁的方法による表示を行ったうえで、当該書面を読むことが重要であることを顧客が十分認識できるように電磁的方法による説明を行う方法

(注1) 上記エ. に規定する内容と同程度とは、例えば、郵便の場合は書面への記載、インターネット等の場合は電磁的方法による表示により、口頭による情報の提供及び説明に代えることが考えられる。

(注2) 郵便による場合、当該書面を読むことが重要であることを顧客が十分認識できるような書面を併せて送付することでも足りる。

(注3) インターネット等による場合、当該書面の郵送等に代えて、印刷や電磁的方法による保存などの手段が考えられる。

キ. 規則第227条の2第2項に定める団体保険について、保険契約者である団体が被保険者となる者に対して加入勧奨を行う場合は、上記ア. からカ. に規定する内容について、保険会社又は保険募集人が顧客に対して行うと同程度の情報の提供及び説明が適切に行われることを確保するための措置が講じられているか。

ク、規則第 227 条の 2 第 3 項第 6 号、第 7 号、第 9 号及び規則第 234 条の 21 の 2 第 1 項第 4 号から第 7 号までに定める書面の交付（電磁的方法により代替して交付する場合を除く）に関して、保険契約者から書面を受領した旨の確認を得ることについて、保険会社の従業員及び保険募集人に対する教育・管理・指導を行う体制が整備されているか。

また、保険会社の従業員及び保険募集人による受領確認の実施状況を調査・把握する体制が整備されているか。

当該書面を電磁的方法により代替して交付する場合には、保険契約者の承諾を得た上で適切な手段により提供する措置をとる体制が整備されているか。

ケ、既契約及び新契約に関して規則第 227 条の 2 第 3 項第 9 号イ及び規則第 234 条の 21 の 2 第 1 項第 7 号イに規定する事項が記載されたそれぞれの書面を交付又はこれに代替する電磁的方法による提供により対比する場合には、当該書面の交付又はこれに代替する電磁的方法による提供にあたって既契約と新契約の対比説明を徹底する等、保険契約者等の保護に欠けることのないよう措置を講じているか。

コ、顧客から「契約概要」及び「注意喚起情報」を記載した書面、契約締結前交付書面並びに規則第 227 条の 2 第 3 項第 9 号及び規則第 234 条の 21 の 2 第 1 項第 7 号に定める書面の記載事項を了知した旨を十分に確認し、事後に確認状況を検証できる態勢にあるか。とりわけ、これらの書面をインターネット等の非対面・非接触の方式で電磁的方法により提供する場合であっても、対面の方式で書面を交付して説明する場合と同程度に、顧客が書面の記載事項を了知した旨の確認を適切に行っているか。

（注）インターネット等の非対面・非接触の方式で電磁的方法により提供する場合に顧客が書面の記載事項を了知した旨の確認をする方法としては、例えば、テレビ会議システムを利用したうえで、適宜、書面の記載事項を画面上に表示して説明を行うとともに、顧客とのコミュニケーションを通じて、その了知の有無を確認することが考えられる。

映像によって顧客の了知の確認ができない方式においては、必要に応じて電話等で補足をすること、書面を全て閲覧しないと申込みのページに遷移できない仕組みとすることや、当該書面の内容を読んでも知したことについての質問及びチェックボックスを設けること等の措置を、顧客の特性等に応じて組み合わせることによって、顧客の了知の有無を確認することが考えられる。

次回の 11 月テーマは、保険業法の改正点(3)「保険募集人(代理店)の体制整備義務」の導入について、説明します。

作成：日本代協アドバイザー 日本創倫株式会社 代表取締役（CEO）山本 秀樹  
配信：日本代協事務局