

お疲れ様です。新型コロナウイルス感染症の第5波は一定収まりつつあるようですが、第6波襲来の指摘もあり、まだまだ落ち着かない日常が続くようです。

代協会員の皆さま、本当にお疲れ様です。

さて、今月のワンポイント(第6号)は、「情報提供義務」について解説いたします。

《情報提供義務とは・・・》

2016年5月に施行された改正保険業法第294条では、新たな保険募集ルールとして「情報提供義務」が法制化されました。これにより、保険募集人は、保険募集を行う際に、保険契約者等が保険契約の締結または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が求められます。

これまで、監督指針において「契約概要」「注意喚起情報」(いわゆる重要事項)の提供が求められていましたが、今回の改正で、これらの他に「その他顧客に参考となるべき情報」の提供が法令上の義務として規定されました。これまで業法300条第1項1号において、虚偽説明や重要事項の不実告知等禁止行為に限定されていた募集規制に加え、積極的な顧客対応を求める募集規制として対応を求められることとなります。

《1. 情報提供義務の内容》

保険募集を行う際に「契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報」とは、以下を指します。

(1)顧客が保険商品の内容を理解するために必要な「契約概要」

保険金の支払条件、保険期間、保険金額等

(2)顧客に対して注意喚起すべき事項「注意喚起情報」

告知義務の内容、責任開始期、契約の失効、セーフティネット等

(3)その他契約者等に参考となるべき情報

ロードサービス等の主要な付帯サービス、直接支払いサービス等

また、情報提供は、事業者向け保険など一部の例外規定を除き、原則として契約概要や注意喚起情報等を記載した書面等を交付するなど、一律・画一な方法で行う必要があります。このために個人向けの主要な商品には「重要事項説明書」が用意されています。

《2. 契約概要・注意喚起情報の内容》

「契約概要」と「注意喚起情報」は、監督指針(Ⅱ-4-2-2(2))で記載項目が具体的に細かく定められています。

① 契約概要の主な項目

・契約概要であることの明示 ・商品の仕組み ・補償内容 ・特約 ・保険期間 ・保険料 ・保険料払込方法 ・配当金 ・解約返戻金

② 注意喚起情報の主な項目

・注意喚起情報であることの明示 ・クーリングオフ ・告知義務及び通知義務の内容 ・責任開始期 ・免責事由 ・補償の重複 ・保険料の払込猶予期間、契約の失効 ・解約規定と解約返戻金の有無 ・セーフティネット ・ADR 機関 ・法令要件項目

《3. 具体的な対応》

募集人は、保険募集の際に「契約概要」と「注意喚起情報」を交付し、説明する必要があります。説明しなければならない事項や必要となる対応は以下の通りです。

- ① 当該書面を読むことが重要であること
- ② 主な免責事由等、お客様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
- ③ 特に乗換、転換の場合はお客様にとって不利益になる可能性があること
- ④ お客様の署名または記名・押印

お客様に「契約概要」「注意喚起情報」の記載事項を理解していただいたことを十分確認したうえで、重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)の受領確認のため、契約申込書にお客様の署名または記名・押印をいただきます。

代理店監査で募集人ヒヤリングを行うと、重要事項説明について説明が不十分と思われる事例が散見されます。また、同じ代理店の募集人の間でも理解、話法にバラツキがみられ、お客様対応に問題が生じています。

重要事項説明を含めて改正保険業法により法令化された新たな募集ルールの周知徹底は、体制整備の中でも最も重要なミニマムルールであり、出来ていなければ法令違反を問われることとなります。代理店店主の責任として、代理店としての説明用ツールの作成やロープレの徹底による募集話法の標準化、適正な話法の定着にお取り組みください。

作成:日本創倫株式会社 専務取締役(SEO)オフィサー事業部長 風間利也

配信:日本代協