

3

第3編

契約引受け・契約管理

学習の内容

- 第1章 第三分野の保険の引受け
- 第2章 保険契約の管理
- 第3章 第三分野の保険の事故対応
- 第4章 第三分野の保険の苦情対応
- 第5章 事故（病気）の防止・軽減（ケガ・病気の予防）

●デジタルテキストとの関連について

テキスト内の **デジタルテキスト 000** はデジタルテキストにおけるページ番号です。

また、本文中の（P.000参照）は、**デジタルテキスト 000** のページ番号で表記しています。

第1章 第三分野の保険の引受け

デジタルテキスト 123

3-1-1 引受手順の概要

第1節の
学習時間およそ
5分

ステップ1

代理店（保険募集人）の権限等に関する説明

ステップ2

顧客の意向把握

ステップ3

商品提案および重要事項説明（情報提供）

ステップ4

告知の受領・顧客の意向確認

ステップ5

契約締結

デジタルテキスト 124

ステップ1

代理店（保険募集人）の権限等に関する説明

代理店（保険募集人）が保険会社のための保険契約の締結の代理または媒介のいずれかを行う立場であること等を明示するために、自らの権限や所属保険会社の名称などについて、「保険契約申込書」や「パンフレット」などを用いて説明します。



デジタルテキスト 125

ステップ2

顧客の意向把握

① 顧客がどのような分野の補償を望んでいるか（保険種類）

傷害保険では、例えば、日常生活の傷害に備えたいという相談を受けることによって、どのような分野の補償を望んでいるかについて、顧客の意向・情報を把握します。

② 顧客が求める主な補償内容

傷害保険では、日常生活全般の補償を希望しているのか、交通リスクに関する補償を希望しているのか等、顧客が求める主な補償内容について、顧客の意向・情報を把握します。

海外旅行保険では、補償の内容・範囲、旅行者、旅行先、旅行期間などの情報を確認します。

※医療保険や所得補償保険等では、傷害や疾病による入院・手術などの医療補償を望んでいるか、傷害や疾病で働けなくなった場合の収入補償を望んでいるかについて、顧客の意向・情報を把握します。

③ 保険期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無等

上記①、②と併せ、保険期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無等について、顧客の意向・情報を把握します。

また、商品の特性に応じ、顧客のライフプランや公的保険制度等を踏まえ、顧客の抱えるリスクやそれに応じた保障の必要性を適切に理解してもらう必要があります。そのために、公的年金の受取試算額などの公的保険制度についての情報提供を適切に行います。

保険金額・日額は、高額療養費制度等の公的保険制度を踏まえて設定します。公的保険制度の概要につきましては、金融庁のホームページ（<https://www.fsa.go.jp/ordinary/insurance-portal.html>）等を確認してください。

デジタルテキスト 126

ステップ3

商品提案および重要事項説明（情報提供）

① 商品提案

個別の商品を提案し、商品の内容を説明して、顧客の意向・情報を把握します。

② 重要事項説明

「重要事項説明書」等を用いて、提案した商品の「契約概要」や「注意喚起情報」等について説明します。また、顧客が既に加入しているほかの保険契約に同種の特約が付帯（セット）されていないかを確認します。

デジタルテキスト 127

ステップ4

告知の受領・顧客の意向確認

① 告知の受領

「保険契約申込書」などを用いて、保険会社の定める告知事項について、正しく申告してもらい、契約条件および保険料率を決定します。

※医療保険や所得補償保険等では、被保険者等から健康状態を正しく告知してもらいます。

② 顧客の意向確認

「保険契約申込書」や「意向確認書面」などを用いて、顧客が選択・購入した保険商品が顧客の意向に合致しているかについて確認します。 **▲注**

※医療保険や所得補償保険等では、最終的な意向と当初意向との比較（振返り）を行います。

▲注 保険会社によっては、意向確認書面と保険契約申込書が一体となっている場合があります。

デジタルテキスト 128

ステップ5

契約締結

① 契約意思確認

「保険契約申込書」を用いて、契約の意思確認をはじめ、契約条件などの記載内容に誤りがないかを確認します。そのうえで、申込みの意思表示の証として、保険契約者の同意の記録（署名または記名・押印等。以下同様）を取り付けます。

② 保険契約申込書（写）・意向確認書面（写）の交付、保険料の領収

「保険契約申込書」（写）や「意向確認書面」（写）を交付します。保険料を領収した場合には、併せて、保険会社所定の保険料領収証を発行します。

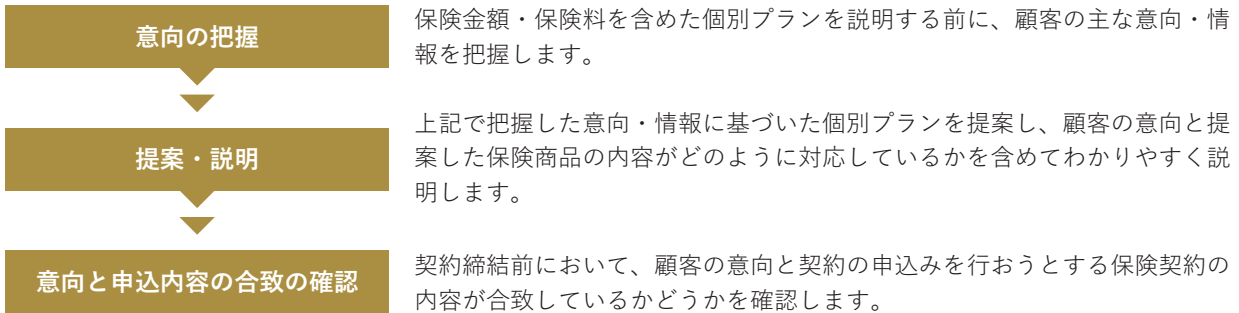
デジタルテキスト 129

(1) 意向把握・意向確認義務

代理店（保険募集人）は、顧客が自らのニーズに合致した保険商品を適切に選択・購入できるように、顧客の意向を把握し、これに沿った保険商品の提案をする必要があります。

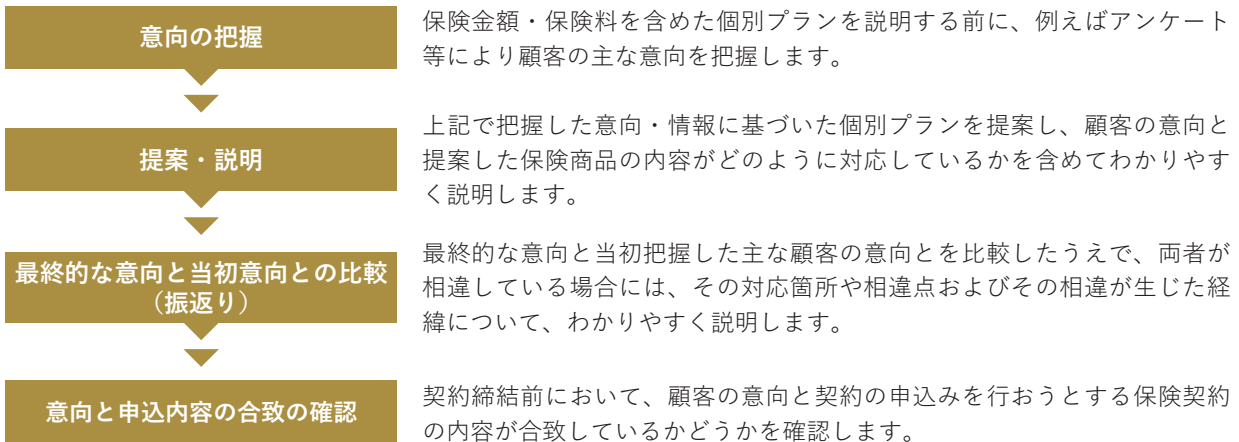
また、提案した保険商品の内容を説明するとともに、契約締結に際しては、顧客の意向と当該保険契約の内容が合致しているかを確認する必要があります。

【損保型の基本的フロー】



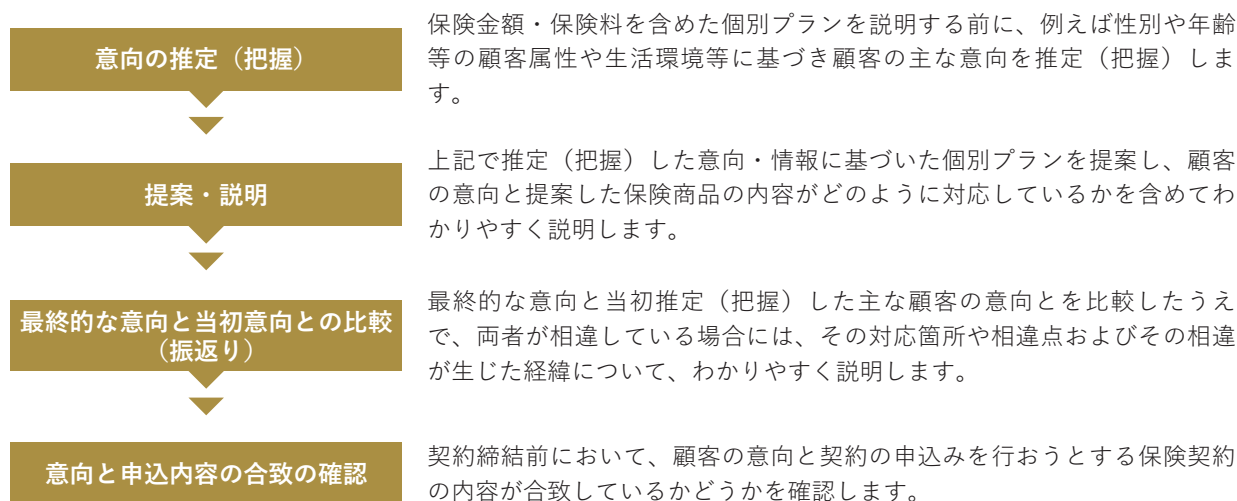
デジタルテキスト 130

【意向把握型の基本的フロー】



デジタルテキスト 131

【意向推定型の基本的フロー】

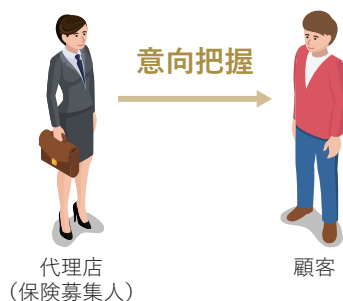


デジタルテキスト 132

① 顧客の意向把握

「保険契約申込書」や「意向確認書面」などを用いて、次の事項について、意向把握を行います。個別プランの提案前に把握する主な意向等については、所属保険会社の規定等に従い、顧客が示した意向を保険契約申込書や意向確認書面などに記録します。

なお、適切な意向把握を行ったことが確認できるツールが保存されていれば、見積書などの意向把握の過程で用いたすべてのツールや、契約に至らなかった顧客の意向把握に用いたツールは保存する必要はありません。



デジタルテキスト 133

【海外旅行保険、保険期間1年以下の傷害保険の場合】

a. 顧客がどのような分野の補償を望んでいるか（保険種類）

傷害保険（保険期間が1年以下）では、例えば、日常生活の傷害に備えたいという相談を受けることによって、どのような分野の補償を望んでいるかについて、顧客の意向・情報を把握します。

b. 顧客が求める主な補償内容

顧客が求める主な補償内容について、傷害保険（保険期間が1年以下）においては、日常生活全般の補償を希望しているのかや、交通事故のみの補償を希望しているのかについて、海外旅行保険においては、補償の内容・範囲、旅行者、旅行先、旅行期間などの意向・情報を確認します。これらは個別プランを提案する前提となる意向・情報となります。

c. 保険期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無等

前記a、bと併せ、保険期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無等について、顧客の意向・情報を把握します。

【海外旅行保険、保険期間1年以下の傷害保険を除く第三分野の保険の場合】

a. どのような分野の保障（補償）を望んでいるか（保険種類）

- ・ 傷害や疾病により死亡した場合の遺族への保障
- ・ 傷害や疾病による入院・手術などの医療補償
- ・ 傷害や疾病で働けなくなった場合の収入補償
- ・ がんと診断された場合の補償
- ・ 介護が必要となった場合の補償 等

b. 貯蓄部分を必要としているか

c. 保険期間、保険料、保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無等

デジタルテキスト 134

② 商品提案および重要事項説明

顧客の意向を踏まえ、パンフレット等を用いて、適切な保険商品を提案します。顧客が保険商品を選択・購入するための貴重な機会であるため、顧客の意向・情報と提案した保険商品の内容がどのように対応しているのか、その関係性をわかりやすく説明します。

併せて、顧客が保険商品を適切に選択・購入できるよう、保険契約の内容等について、「重要事項説明書」などを用いて説明します。また、主要な付帯サービスなど参考となるべき情報も説明します。

※顧客の意向確認（振返り）

海外旅行保険、保険期間1年以下の傷害保険を除く第三分野の保険などでは、最終的な意向と当初把握した主な顧客の意向とを比較したうえで、両者が相違している場合には、その対応箇所や相違点およびその相違が生じた経緯について、わかりやすく説明します。



デジタルテキスト 135

③ 顧客の意向確認

「保険契約申込書」や「意向確認書面」などを用いて、顧客が選択・購入した保険商品が、顧客の意向に合致したものであるかについて確認します。

また、意向確認書面は保険契約者に交付する必要があります。



デジタルテキスト 136

(2) 情報提供義務

保険募集に際し、代理店（保険募集人）は、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を提供する必要があります。

具体的には、次の情報を提供しなければなりません。

【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】

- a. 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」といいます）
（保険金の支払条件、保険期間、保険金額等）
- b. 顧客に対して注意喚起すべき情報（以下「注意喚起情報」といいます）
（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）
- c. その他保険契約者等に参考となるべき情報
（主要な付帯サービス、直接支払いサービス **▲注** 等）

情報提供すべき具体的な内容は、保険種目等により異なりますが、保険会社は、「契約概要」「注意喚起情報」などを記載した「重要事項説明書」を作成し、明示しています。

▲注 直接支払いサービスとは、保険金を受け取るべき者が、保険金を受け取る代わりに、保険会社の提携事業者が取り扱う商品等の提供を受け、保険会社はその代金を直接提携事業者に支払うサービスをいいます。

デジタルテキスト 137

① 契約概要

契約概要は、顧客が保険商品を理解するために必要な事項ですので、必ず一読のうえ申込みをする必要がある旨を説明しなければなりません。また、契約概要にすべての情報を記載しているわけではないため、詳細については保険約款等を参照することや、代理店（保険募集人）等に照会することを説明する必要があります。 **▲注**

▲注 保険契約者と被保険者が異なる場合には、被保険者への情報提供義務が適用除外となる場合を除き、「契約概要」の記載事項を被保険者に必ず説明するよう保険契約者に伝える必要があります。ただし、契約者と被保険者が異なる契約において、被保険者に対して、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を提供する必要性が乏しいケースについては、情報提供を求めるものではありません（施行規則第227条の2第9項）。

デジタルテキスト 138

< 傷害保険の主な項目例 >

傷害保険の主な項目のポイントは次のとおりです。

a. 商品の仕組み
<input type="checkbox"/> 被保険者が偶然な事故でケガをした場合に保険金が支払われることなどを説明します。 <input type="checkbox"/> 複雑な仕組みを有している商品の場合には、その仕組みを説明します。
b. 主な支払事由（保険金をお支払いする主な場合）
<input type="checkbox"/> 死亡保険金、後遺障害保険金、入院保険金、手術保険金、通院保険金等の保険金を列挙し、主な支払事由などについて説明します。 ※この項目は、注意喚起情報にも該当します。
c. 主な免責事由等（保険金をお支払いできない主な場合）
<input type="checkbox"/> 免責事由は、利用者が商品選択を行うにあたって必要な情報との位置付けとなるため、いわゆる免責条項に限定することなく、補償内容を限定する内容を説明します。 <input type="checkbox"/> 事故が発生した場合を想定し、利用者が知っておくべきと考えられる免責条項（あるいは補償対象外条項）を説明します。 <input type="checkbox"/> 保険契約者にとって通例でないと考えられる免責事由がある場合には、その旨を説明します。 ※この項目は、注意喚起情報にも該当します。
d. 付帯（セット）できる主な特約およびその概要
<input type="checkbox"/> 主な特約の概要について説明します。 <input type="checkbox"/> 多数の特約がある場合には、付帯（セット）される頻度の高い特約、およびその商品の特色となっている特約を説明します。
e. 保険金額の設定
<input type="checkbox"/> 保険金額を設定するにあたっての留意事項を説明します。 <input type="checkbox"/> 契約締結時においては契約しようとしている保険金額を再確認することが重要となるので、例えば「保険契約申込書においてご確認ください。」「公的保険制度を踏まえて設定してください。」等とし、確認を促します。

（損保協会「契約概要・注意喚起情報（重要事項）に関するガイドライン」を基に作成）

＜医療保険の主な項目例＞

医療保険の主な項目のポイントは次のとおりです。

特に、傷害入院保険金・疾病入院保険金については、契約締結の際に保険契約者等に対して次の点に関し誤解を与えないよう説明する必要があります。

- ・入院して何日目から支払われるか（免責日数）
- ・1回の入院で何日間支払われるか（1入院支払限度日数）
- ・保険期間を通じて限度は何日か（通算支払限度日数） など

a. 商品の仕組み
<input type="checkbox"/> 被保険者がケガや病気により入院したり手術を受けた場合に保険金が支払われることなどを説明します。 <input type="checkbox"/> 複雑な仕組みを有している商品の場合には、その仕組みを説明します。
b. 主な支払事由（保険金をお支払いする主な場合）
<input type="checkbox"/> 傷害入院保険金、疾病入院保険金、手術保険金等の保険金を列挙し、主な支払事由などについて説明します。 ※この項目は、注意喚起情報にも該当します。
c. 主な免責事由等（保険金をお支払いできない主な場合）
<input type="checkbox"/> 免責事由は、利用者が商品選択を行うにあたって必要な情報との位置付けとなるため、いわゆる免責条項に限定することなく、補償内容を限定する内容を説明します。 <input type="checkbox"/> 事故が発生した場合を想定し、利用者が知っておくべきと考えられる免責条項（あるいは補償対象外条項）を説明します。 <input type="checkbox"/> 保険契約者にとって通例でないと考えられる免責事由がある場合には、その旨を説明します。 ※この項目は、注意喚起情報にも該当します。
d. 付帯（セット）できる主な特約およびその概要
<input type="checkbox"/> 主な特約の概要について説明します。 <input type="checkbox"/> 多数の特約がある場合には、付帯（セット）される頻度の高い特約、およびその商品の特色となっている特約を説明します。
e. 保険金額の設定
<input type="checkbox"/> 保険金額を設定するにあたっての留意事項を説明します。 <input type="checkbox"/> 契約締結時においては契約しようとしている保険金額を再確認することが重要となるので、例えば「保険契約申込書においてご確認ください。」「公的保険制度を踏まえて設定してください。」等とし、確認を促します。
f. 保険料払込期間
<input type="checkbox"/> 保険料の払込期間に関する取扱いがある場合には、その概要を説明します。
g. 保険料払込免除
<input type="checkbox"/> 保険期間中に被保険者が高度障害状態や傷害による障害状態などに該当して将来の保険料の払込みを免除する取扱いがある場合には、その概要を説明します。

（損保協会「契約概要・注意喚起情報（重要事項）に関するガイドライン」を基に作成）

② 注意喚起情報

注意喚起情報は、契約に際して保険契約者にとって不利益になる事項等、特に注意を喚起すべき事項ですので、必ず一読のうえ申込みをする必要がある旨を説明しなければなりません。また、注意喚起情報にすべての情報を記載しているわけではないため、詳細については保険約款等を参照することや、代理店（保険募集人）等に照会することを説明する必要があります。 **▲注**

▲注 保険契約者と被保険者が異なる場合には、被保険者への情報提供義務が適用除外となる場合を除き、「注意喚起情報」の記載事項を被保険者にも必ず説明するよう保険契約者に伝える必要があります。

デジタルテキスト 141

< 傷害保険の主な項目例 >

傷害保険の主な項目のポイントは次のとおりです。

a. 契約締結時における注意事項

- 危険に関する重要な事項のうち、保険会社が告知を求めたもの（告知事項）について、事実を告知する義務（告知義務）があること、その告知した内容（保険契約申込書の記載内容）が事実と異なる場合には、契約の解除や保険金が支払われない可能性があることなど、保険契約申込書記載にあたっての注意事項を説明します。
- 被保険者の法定相続人以外の特定の者を死亡保険金受取人に定める場合には、被保険者（保険の対象となる者）の同意を得る必要があることなどを説明します。

b. 契約締結後における注意事項

- 告知事項のうち、保険会社が通知を求めたもの（通知事項）については、その内容に変更が生じたときに保険会社に遅滞なく通知する義務（通知義務）があることを説明します。
- 通知がない場合には、契約の解除や保険金が支払われない可能性があることなどを説明します。
- 危険増加によって保険料を増額しても保険契約が継続できない（保険期間の途中で終了する）場合がある旨の保険約款の定めがあるときは、それがどのような場合であるかについても説明します。

（損保協会「契約概要・注意喚起情報（重要事項）に関するガイドライン」を基に作成）

デジタルテキスト 142

＜医療保険の主な項目例＞

医療保険の主な項目のポイントは次のとおりです。

a. 契約締結時における注意事項
<input type="checkbox"/> 危険に関する重要な事項のうち、保険会社が告知を求めたもの（告知事項）について、事実を告知する義務（告知義務）があることを説明します。 <input type="checkbox"/> その告知した内容（保険契約申込書の記載内容）が事実と異なる場合には契約の解除や保険金が支払われない可能性があることなど、保険契約申込書記載にあたっての注意事項を説明します。
b. 契約締結後における注意事項
<input type="checkbox"/> 告知事項のうち、保険会社が通知を求めたもの（通知事項）については、その内容に変更が生じたときに、保険会社に遅滞なく通知する義務（通知義務）があることを説明します。 <input type="checkbox"/> 通知がない場合には、契約の解除や保険金が支払われない可能性があることなどを説明します。 <input type="checkbox"/> 危険増加によって保険料を増額しても保険契約が継続できない（保険期間の途中で終了する）場合がある旨の保険約款の定めがあるときは、それがどのような場合であるかについても説明します。

（損保協会「契約概要・注意喚起情報（重要事項）に関するガイドライン」を基に作成）

デジタルテキスト 143

【補償重複に関する説明・確認】

補償重複とは、複数の損害保険契約の締結により、同一の被保険利益について同種の補償が複数存在している状態をいいます。具体的には、傷害保険と火災保険の双方に個人賠償責任特約を付帯（セット）しているケースなどが該当します。補償が重複すると、保険料が無駄になってしまうケースがあります。

したがって、補償が重複する可能性がある場合には、補償内容の差異や保険金額を確認のうえ（例えば、海外の事故を対象としているか、保険金額は無制限となっているか等）、特約等の要否を確認する必要があります。

▲注

▲注 補償重複には、保険契約者、被保険者、補償内容のすべてが完全に同一となるケースだけでなく、それらの一部が重複しているケースもあります。

デジタルテキスト 144

③ その他保険契約者等に参考となるべき情報

前記の①契約概要および②注意喚起情報に加え、保険契約者等に参考となるべき情報についても説明します。保険契約の締結・加入の際に合理的な判断をするために必要な事項で、保険契約の種類や性質に応じて判断されることになります。

なお、当該事項は、「重要事項説明書」や「パンフレット」等を用いるなどの方法による情報提供が考えられます。



デジタルテキスト 145

(1) アンダーライティング

① 契約条件と保険料率の決定

アンダーライティングとは、保険会社が、申込みのあった保険契約に関するリスク状況を調査し、「契約引受けの可否」および「契約条件と保険料率」を決定する契約引受判断全般のことをいいます。

保険制度は、1人の保険契約者が偶然の事故によって損害を被った場合に、多数の保険契約者が支払った保険料でその損害を補償するという相互扶助の仕組みで成り立っており、保険制度を維持するためには、適正な引受けを行う必要があります。そのためには、「公平の原則」に則った契約引受けが重要であり、十分なリスク状況の調査を行ったうえで、危険度に見合った保険料率を適用します。



デジタルテキスト 146

② リスクの評価と選択

a. 不良契約の排除

損害保険契約には、放火による保険金詐取を目的とするなどの道徳的節度の欠如により危険が高まる「道徳的ハザード」や、保険に加入したことによって事故防止意識が欠如する「意識的ハザード」が潜在しています。

保険料率は、損害発生確率が統計的に算出できる物理的リスクに基づいて算定されており、道徳的ハザードや意識的ハザードなどの「人的ハザード」は考慮されていません。したがって、これらの不良契約が保険集団に紛れ込めば、「大数の法則」や「公平の原則」が正常に働かなくなり、保険料率の引上げ等により一般の保険契約者の保険料の負担増につながります。

アンダーライティングの重要な目的のひとつは、保険契約者・被保険者からの告知や外観からでは判断できない人的ハザードの存在を見抜き、不良契約を排除することです。



デジタルテキスト 147

b. 逆選択への対応

アンダーライティングのもうひとつの重要な目的は、逆選択に対する対応です。逆選択とは、危険度の高いリスクに対して保険に加入する傾向が強いこと、または危険度の高い物件だけを選択して契約することをいいます。

保険契約者の逆選択にまかせておけば損害率が高くなり、それに対応するために保険会社が保険料率を引き上げれば危険度の高い者しか保険に加入せず、その結果、損害率がさらに悪化するという悪循環が生じます。

したがって、契約引受けに際しては、申し込まれた契約が逆選択でないかを見極め、危険度の高いリスクに対しては、必要に応じて免責金額や縮小てん補を設定するなど、適切な契約条件を決定することが重要です。



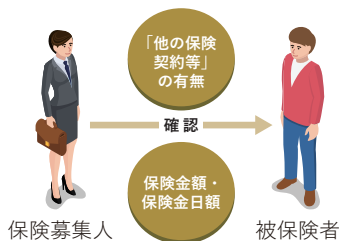
デジタルテキスト 148

③ 他の保険契約等の確認

傷害保険などの人を保険の対象とする契約では、契約時に定められた保険金額や保険金日額に従って保険金が支払われる（定額払）ため、特に同じ被保険者に「他の保険契約等」が既に締結されている場合には、保険金額や保険金日額が過大とならないよう注意する必要があります。

したがって、契約締結の際には、被保険者が同一となる「他の保険契約等」の有無や、それらの保険金額・保険金日額の確認が重要です。

「他の保険契約等」の有無や、それらの保険金額・保険金日額の確認が重要



デジタルテキスト 149

④ 保険契約者・被保険者・死亡保険金受取人の確認等

a. 保険契約者等の本人確認

傷害保険などでは、契約締結の際、架空契約や保険金の詐取を目的とするなどの保険制度の不正な利用を防止するため、運転免許証などにより、保険契約者等の本人確認を十分に行う必要があります（金融庁監督指針Ⅱ-4-2-2(17)③）。

b. 被保険者本人の同意

傷害保険などでは、保険制度の不正な利用を防止するために、保険契約者以外の者を被保険者とする場合には、被保険者の同意を必要とし、その同意がない保険契約を無効としています。

ただし、保険金受取人を被保険者または被保険者の法定相続人とする場合には、モラルリスクのおそれが少ないと一般的に考えられるため、被保険者の同意がなくても保険契約は有効に成立します（給付事由が傷害疾病による死亡のみである傷害疾病定額保険契約は除きます）。

c. 死亡保険金受取人の指定

傷害保険などでは、死亡保険金受取人を指定する必要があります。保険契約者が死亡保険金受取人を定めなかった場合は、被保険者の法定相続人が死亡保険金受取人となります。

また、法定相続人以外の者を死亡保険金受取人とする場合には、モラルリスクを防止する観点から、被保険者の同意が必要となります **注1**。

保険契約締結後、被保険者が死亡するまでは、保険契約者は、死亡保険金受取人を変更することができます **注2**。

ただし、法定相続人以外の者に変更する場合、被保険者の同意がなければその効力は生じません。

注1 保険会社によっては、原則として法定相続人以外の者を死亡保険金受取人に指定することができない取扱いとしている場合があります。

注2 この変更を法律上有効な遺言によって行うこともできます。

デジタルテキスト 150

(2) 契約内容の確認

① 告知義務

a. 告知義務とは

告知義務とは、保険契約締結時に、あらかじめ保険会社が定める危険に関する重要な事項のうち、保険会社が定めたもの（告知事項）について、保険契約者または被保険者が保険会社に告知しなければならない義務のことをいいます。

医療保険や所得補償保険などでは、契約締結時に被保険者の健康状態や過去の傷病歴などの告知が被保険者本人に義務付けられています。告知義務は、医療保険などに限らず、あらゆる損害保険商品に規定されていますが、被保険者の健康状態については、被保険者本人からの告知に頼らざるを得ないため、医療保険などではより重要な意味を持っています。

第三分野の保険では、契約条件や保険料を決定するにあたり、告知が極めて重要となるため、代理店（保険募集人）は、保険契約者や被保険者に告知の重要性を説明したうえで、正しく告知してもらう（質問に答えてもらう）必要があります。

デジタルテキスト 151

b. 傷害保険等の主な告知事項

(a) 傷害保険

- ア. 被保険者の職業または職種（普通傷害保険等）
- イ. 同一の被保険者に対する他の保険契約等の有無 等

▲注1

(b) 医療保険・所得補償保険など

- ア. 生年月日
- イ. 健康状態（過去の傷病歴、現在の健康状態、身体の障害状態等）
- ウ. 被保険者の職業または職種（所得補償保険）
- エ. 同一の被保険者に対する他の保険契約等の有無 等

▲注1

医療保険では、「健康状況告知書」を提出してもらう必要があります。

所得補償保険では、初年度契約の被保険者および継続契約のうち一定の被保険者について、「健康状況告知書」の取付けが必要となります。また、被保険者の職業または職種を確認する必要があります。▲注2

▲注1 告知事項は、保険商品によって異なる場合があります。

▲注2 継続契約については、保険金額を増額する場合などは改めて「健康状況告知書」の取付けが必要となります。

デジタルテキスト 152

c. 告知義務に違反した場合

保険契約者または被保険者が、告知事項について、故意または重大な過失によって事実を告げなかった場合または事実と異なることを告げた場合は、保険会社は保険契約者に対する書面による通知をもって、その保険契約を解除することができます。▲注1

ただし、保険会社が告知義務違反の事実を知っていた場合、または過失によって知らなかった場合や、保険会社のために保険契約の締結の代理を行う者が、正しい告知を妨げたり、嘘の告知をするように勧めたりした場合には、その保険契約を解除することはできません。

告知義務違反により保険契約を解除した場合、保険会社は解除前に発生した事故に対して、原則として保険金を支払いません。また、既に支払った保険金があれば、その返還を求めることができます。▲注2

▲注1 保険会社が解除の原因があることを知った時から1か月を経過した場合、または保険契約締結時から5年を経過した場合、保険会社は保険契約を解除することはできません。

▲注2 告知しなかった事実などと事故の発生に因果関係がない場合は、保険金が支払われます。例えば、被保険者が自らの職業について正しい告知をしていなかった場合で、自宅の階段を踏み外して転倒し骨折したなど、日常生活上の事故により傷害を被ったときなどは、保険金支払いの対象になります。

デジタルテキスト 153

② 告知書記入時の注意点

a. 被保険者に注意してもらうこと

被保険者に告知してもらう事項は、「告知書」に記載しています。

医療保険などでは、虫歯、正常分娩などのような、医師の治療を受けていても「告知が不要なケース」について告知書記入例に記載していますが、これら以外で、医師の治療を受けていた場合には、すべて告知してもらう必要があります。

健康診断等（健康診断・がん検診・人間ドック）を受け、異常を指摘されている等の場合は、医師の診察を受けた後、その旨を告知してもらうことになります。 **▲注**

b. 代理店（保険募集人）が注意すべきこと

被保険者から傷病歴等について告知すべき内容かどうかの質問を受け、自身で返答できない場合には、その場で判断せず、必ず保険会社に照会し正確に確認しなければなりません。

なお、被保険者が告知した内容に対しては、代理店（保険募集人）による訂正等はいっさいできません。

▲注 代理店（保険募集人）が契約締結権および告知受領権を有しない場合（告知受領権を有する場合でも口頭での告知を認めない場合を含みます）、保険契約者等が申込みまたは告知の際に自分の健康状態等について、代理店（保険募集人）に口頭で申告しただけでは告知したことになるため、必ず告知書で申告してもらう必要があります。

③ 契約内容の確認

傷害保険などの契約締結の際には、顧客の意向確認のほか、告知事項に基づき契約条件を決定し、正しい保険料率を適用することが重要となります。

次の項目は、保険料の決定や事故があった際の保険金支払い等に係る主な重要項目ですので、保険契約申込書の記載内容に誤りがないか確認を促す必要があります。

確認項目	確認内容・ポイント
<input type="checkbox"/> 補償の範囲	<ul style="list-style-type: none"> ○保険契約者が希望しているのはどのような分野の保障（補償）か、また、貯蓄部分を必要としているかを確認します。 ・ 傷害や疾病により死亡した場合の遺族への保障 ・ 傷害や疾病による入院・手術などの医療補償 ・ 傷害や疾病で働けなくなった場合の収入補償 ・ がんと診断された場合の補償 ・ 介護が必要となった場合の補償 など
<input type="checkbox"/> 保険金の支払事由	<ul style="list-style-type: none"> ○保険金の支払事由（主契約、付帯〈セット〉している特約を含みます）については、保険契約者の希望どおりの内容となっているかを確認します。
<input type="checkbox"/> 保険金額	<ul style="list-style-type: none"> ○保険金額（契約金額）については、保険契約者の希望どおりの内容となっているか、併せて年齢・収入等に照らして適切かを確認します。
<input type="checkbox"/> 保険期間・保険料・保険料払込期間・払込方法	<ul style="list-style-type: none"> ○保険契約者の希望どおりの内容となっているかを確認します。 ○保険料を分割して払い込む場合には、分割保険料、分割回数、払込期日などを確認します。
<input type="checkbox"/> 「生年月日」「満年齢」「性別」「職業・職種」等	<ul style="list-style-type: none"> ○職業・職種により保険料が異なる契約の場合、「職種級別（職種区分）」が被保険者の職業・職種に合致しているかを確認します。 ○年齢・性別により保険料が異なる契約の場合、「生年月日」「満年齢」「性別」が正しい内容となっているかを確認します。
<input type="checkbox"/> 他の保険契約など	<ul style="list-style-type: none"> ○加入しようとする保険契約と同種の危険を補償する他の保険契約がある場合、正しく告知しているかを確認します。
<input type="checkbox"/> 被保険者の範囲	<ul style="list-style-type: none"> ○複数の人を補償の対象とする保険の場合、被保険者の範囲を確認します。
<input type="checkbox"/> 「健康状態に関する告知」欄	<ul style="list-style-type: none"> ○被保険者の健康状態を確認します。
<input type="checkbox"/> 割引適用	<ul style="list-style-type: none"> ○各種割引について、重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）などにより説明のうえ、該当する割引等に漏れがないかを確認します。

④ 意向確認・契約意思の確認

顧客の意向と実際の契約内容が合致しているかを確認するため、意向を把握した事項に加え、被保険者の範囲、年齢、職業・職種などに誤りがないかを、保険契約者に確認する必要があります。この場合の意向の確認には、意向確認書面や保険契約申込書のチェック欄などを用います。

また、医療保険や所得補償保険などでは、当初の意向と最終的な意向を比較し、相違点や相違が生じた経緯をわかりやすく説明する必要があります。

保険契約締結の際は、保険契約者の意思確認のために、保険契約申込書の記載内容に誤りがないかを保険契約者に十分に確認してもらったうえで、申込みの意思表示の証として、保険契約者の同意の記録を取り付ける必要があります。



デジタルテキスト 156

(3) 第三分野商品の適正な募集・告知受領

① 第三分野商品ガイドライン

損保協会では、医療保険等における不適切な不払いの発生原因等を踏まえ、2007（平成19）年6月（2023〈令和5〉年1月改定）に、医療保険、がん保険、介護保険、所得補償保険等の疾病または介護を支払事由とする保険商品に関する保険募集や保険金支払いにあたり固有に留意すべき点等について、「第三分野商品（疾病または介護を支払事由とする商品）に関するガイドライン」を作成しています。

本ガイドラインは、損保協会に加盟する損害保険会社向けに作成されたものではありませんが、保険会社に代わり保険募集に従事する代理店（保険募集人）にとっても重要です。本テキストでは、告知義務について特に保険募集に関する留意点を記載します。 **▲注**

▲注 本ガイドラインでは、傷害保険等の「急激かつ偶然な外来の事故」による傷害を支払事由とする商品や海外旅行保険等の旅行保険を除いています。

デジタルテキスト 157

② 保険募集に関する留意点

保険会社は、契約締結時に保険契約者等が故意または重大な過失により、保険契約申込書（申込時の告知書を含む）の記載事項（保険契約申込書によらない場合は保険会社が定める申込時の告知事項）について知っている事実を記載（または告知）しなかった場合（不告知）、または事実と異なる記載（または告知）があった場合（不実告知）には、保険募集の適切性を確認し、保険約款に定める期間内に手続きを行うことによって保険契約を解除することができます。

告知義務違反による解除は、損害保険のあらゆる商品に規定されていますが、被保険者の健康状態という専ら保険契約者等からの情報（告知）により保険契約の引受け（危険選択）を行う第三分野商品の保険契約においては、より重要な意味を持ちます。

保険募集にあたっては、代理店（保険募集人）は、告知の重要性や、告知内容の確認、告知義務違反における不利益、傷病歴がある場合の契約引受け、契約乗換時における注意事項などについて、保険契約者等に対してわかりやすく説明する必要があります。

デジタルテキスト 158

a. 告知の重要性に関する事項

保険契約者等に対して、告知の重要性を認識してもらい、正しい告知を行ってもらう必要があることを説明する必要があります。

説明例

保険制度は多数の人々が保険料を出し合って相互に補償し合う制度です。したがって、初めから健康状態の悪い人や危険な職業に従事している人などが他の人と同じ条件で契約されますと保険料負担の公平性が保たれません。このため、ご契約時には、危険に関する重要な事項のうち、保険会社が告知を求めたもの（告知事項）について事実を正確に告知していただく義務（告知義務）があります。特に被保険者の方の満年齢、性別、ご職業、健康状態等については、正確に漏れなく告知してください。

b. 保険契約申込後の告知内容の確認に関する事項

保険契約者等に対して、保険契約の申込後または保険金の請求の際に、告知内容等について確認する必要があることについて説明する必要があります。

説明例

ご契約の申込後または保険金のご請求の際、告知いただいた内容について、担当の者が確認させていただく場合があります。

c. 傷病歴がある人の契約引受けに関する事項

保険契約者等に対して、傷病歴等がある人については、当該契約を引き受けられない場合があるほか、特別な条件を付けて引き受ける場合があること、また、傷病によっては特別な条件を付けずに引き受ける場合があることについて説明する必要があります。

説明例

保険料のご負担の公平性を確保する観点から、傷病歴がある場合には、ご契約をお引受けできない場合もございますが、保険料の割増、保険金の削減、特定疾病群補償対象外、特定部位補償対象外等の特別な条件を付けてお引受けする場合や、傷病によっては特別な条件を付けずにお引受けできる場合があります。

デジタルテキスト 159

d. 正しく告知されない場合の不利益に関する事項

保険契約者等に対して、告知義務違反による解除および詐欺による契約の取消し等、正しく告知されないことにより保険金等が支払われない場合があることについて説明する必要があります。

説明例

保険契約申込書や告知書の必要事項が記載されていなかったり、記載内容（告知内容）が事実と違っていたりする場合には、ご契約を解除することがあります。ご契約または特約を解除した場合には、保険金をお支払いできないことがあります。特に重大な告知義務違反があった場合には、詐欺による取消しとして、保険金をお支払いできないことがあります。

e. 新たな保険契約への乗換え時の案内に関する事項

保険契約者等に対して、保険契約の解約、保険金額の減額等を前提に新たな保険契約を申し込む場合における不利益事項や留意点について説明する必要があります。

説明例

現在のご契約を解約、減額等をするを前提に、新たな保険契約をお申込みされる場合にも一般の契約と同様に告知義務があります。告知が必要な傷病歴等がある場合は、新たなご契約のお引受けができなかったり、その告知をされなかったために契約が解除または取消しとなったりすることもありますので、ご注意ください。また、新たにお申込みの保険契約の責任開始期前に発病などをされている場合は、保険金をお支払いできない場合があります。

③ 告知関係の整備に関する事項

保険契約者等に対して、直接保険会社に照会できる態勢が構築されていること、および照会窓口の連絡先（電話番号）について説明する必要があります。

例えば、保険契約者等が傷病歴等について告知すべき対象かどうか判断に迷う場合や、保険契約者等からの告知に関する質問に対して代理店（保険募集人）等が回答できない場合には、保険契約者等から直接保険会社に照会できる窓口があることを説明し、照会窓口の連絡先を保険契約者等に伝える必要があります。

告知義務違反の判定基準例

第三分野保険商品における告知義務違反の判定基準 **▲注** の例は次のとおりです。

確認項目	判定基準
客観的要件	○健康状態告知事項について、不告知・不実告知があること。 ○不告知・不実告知の事実について、正当告知があれば同条件での引受けはできなかったこと（診断書や医療調査等の客観的資料をもって確認します）。
主観的要件	○不告知・不実告知について、告知義務者の故意または重大な過失が認定できること（故意または重大な過失の認定は、被保険者の年齢、既往症の病質、主治医からの病名告知の有無、病状、通院頻度、治療内容、投薬の有無等の客観的事実を基に個別具体的事情に応じ慎重に行う必要があります）。
保険募集の適切性	○重要事項の説明義務違反や各種法令等における募集上の禁止行為など不適切な行為がないこと。 ○不告知・不実告知の事実について、代理店（保険募集人）等または保険会社が知り（了知）または過失により知らなかった（過失不知）という事実がないこと。
解除権の行使（除斥期間）	○解除権の行使については、保険法上、「契約締結時から5年」「保険者が告知義務違反による解除の原因があることを知った時から1か月間」と制限する期間（除斥期間）が定められています。 客観的要件、主観的要件、保険募集の適切性が認められても、除斥期間を経過した場合は、解除権の行使が認められません。
保険金の支払可否	○告知義務違反による解除を行った場合、不告知・不実告知の事実と保険事故との間に因果関係がある場合は、保険金支払いの対象とはなりません。 一方、不告知・不実告知の事実と保険事故との間に因果関係がない場合については、告知義務違反が成立したときでも保険金支払いの対象となります。

（損保協会「第三分野商品（疾病または介護を支払事由とする商品）に関するガイドライン」を基に作成）

▲注 判定基準は、保険会社により異なる場合があります。

第2章 保険契約の管理

デジタルテキスト 162

保険商品は形のない商品であるため、「売ったら終わり」ではなく、むしろ「売ってから」のメンテナンスやアフターフォローをすることが大切です。そのため契約締結後における契約管理も、代理店（保険募集人）としての重要な業務となります。

保険契約者から契約内容変更（異動）・解約に関する明確な申し出がない場合でも、保険契約者と定期的にコンタクトをとり、保険契約者からの情報をもとに的確なアドバイスを行うよう努めることが重要です。

3 2 -1 保険契約の契約内容変更（異動）・解約

第1節の
学習時間およそ
11分

第2章

保険契約の管理

(1) 契約内容変更（異動）

① 通知義務

a. 通知義務とは

通知義務とは、保険契約締結後に一定の内容について変更が生じた場合、保険契約者または被保険者が保険会社にその事実を遅滞なく通知しなければならない義務のことをいいます。

通知義務に違反した場合には保険金が支払われないことがあることから、代理店（保険募集人）は、保険契約者等に対して、通知が必要な事項と通知義務の重要性について、あらかじめ説明しておく必要があります。



デジタルテキスト 163

b. 傷害保険等の主な通知事項

傷害保険や海外旅行保険では、保険契約締結後に、次のような事実が発生した場合には、保険契約者または被保険者は、遅滞なく、保険会社に通知しなければなりません。

【傷害保険（普通傷害保険等）・海外旅行保険の主な通知事項】

- (a) 被保険者が保険証券記載の職業または職種を変更した場合
- (b) 職業に就いていない被保険者が新たに職業に就いた場合
- (c) 保険証券記載の職業に就いていた被保険者がその職業をやめた場合
- (d) 上記のほか、告知事項の内容に変更を生じさせる事実が発生した場合

▲注1 ▲注2 ▲注3 ▲注4

【所得補償保険の主な通知事項】

所得補償保険では、契約締結後に、次のような事実が発生した場合には、保険契約者または被保険者は、遅滞なく保険会社に通知しなければなりません。

- (a) 被保険者が保険証券記載の職業または職種を変更した場合
- (b) 上記のほか、告知事項の内容に変更を生じさせる事実が発生した場合

▲注4

▲注1 前記(a)または(b)のいずれかに該当する場合で、引き受けできない職業に就業するときは、保険契約者に保険契約を解約してもらうか、保険会社から保険契約を解除することとなります。

▲注2 海外旅行保険の場合は、旅行行程中に従事する保険証券記載の職業の変更・退職または新たに就職するときに通知する必要があります。

▲注3 国内旅行傷害保険には、職業または職種の変更に関する通知義務はありません。

▲注4 通知事項は、保険商品によって異なる場合があります。

c. 通知義務に違反した場合

通知義務に該当する事実が発生した場合において、保険契約者または被保険者が故意または重大な過失によって遅滞なく通知をしなかったときは、保険会社は、保険契約者に対する書面による通知をもって保険契約を解除することができます。**▲注1**

通知義務違反により契約を解除した場合、危険が増加した時から解除した時までに発生した保険事故による損害については、原則として保険金が支払われません。また、既に支払った保険金があれば、その返還を求めることができます。**▲注2**。**▲注3**

▲注1 保険会社が解除の原因があることを知った時から1か月を経過した場合、または保険契約締結時から5年を経過した場合、保険会社は保険契約を解除することはできません。

▲注2 通知しなかった事実と事故発生の間に関係がない場合には、保険金が支払われます。例えば、危険度の高い職業に転職したが、その旨を通知していなかった場合で、自宅の階段で足をすべらせ転落し、骨折した傷害については、保険金支払いの対象となります。

▲注3 危険増加が生じ、保険契約の引受範囲を超えた場合は、保険会社はこの保険契約を解除することができます。この事由により解除した場合、解除に係る危険増加が生じた時から解除がなされた時までに発生した損害に対して、保険金は支払われません。



② 契約内容変更（異動）

a. 契約内容変更（異動）

保険契約締結後、保険契約の内容を変更する場合、保険契約者または被保険者が保険会社に対して書面によってその旨を通知する必要があります。

補償条件の変更などがあった場合には、保険会社に通知し、承認を求めます。

これら保険会社の承認に基づく契約条件の見直しを「契約内容変更（異動）」といいます。

契約内容変更（異動）手続きが可能な内容かどうかについては、各保険会社の規定を確認してください。

b. 手続き

契約内容変更（異動）の手続きを行う場合は、保険会社所定の契約内容変更依頼書を作成し、原則として、保険契約者の同意の記録を取り付けます。

契約内容変更（異動）に伴って危険の増加または減少が生じた場合には、規定に従って計算した保険料を追加または返還します。

なお、保険契約者が規定による追加保険料の支払いを怠ったときは、保険金が支払われなかったり、減額されたりすることがありますので注意が必要です。

(a) 追加保険料および返還保険料の計算方法

追加保険料および返還保険料の計算方法は、保険会社により異なりますが次のような方法があります。

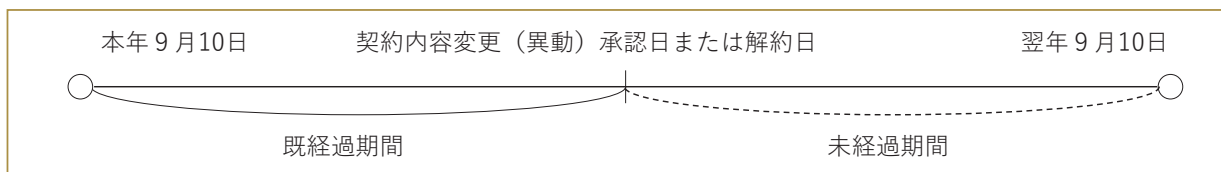
短期率計算	未経過期間または既経過期間に応じて短期率を適用して計算します。
月割計算	未経過期間または既経過期間に応じて月割を適用して計算します。
日割計算	未経過期間または既経過期間に応じて日割を適用して計算します。

(b) 既経過期間と未経過期間

既経過期間とは、現存契約の保険期間の初日から契約内容変更（異動）承認日または解約日までの期間をいいます（翌日起算とします）。

未経過期間とは、契約内容変更（異動）承認日または解約日から保険期間の末日までの期間をいいます（翌日起算とします）。

【既経過期間と未経過期間】（例）



(2) 解約

① 解約

保険期間中、保険契約者が保険会社に対して書面による通知をもって保険契約を終了させることを「解約」といいます。解約は、原則として保険契約者の意思で行うことができます。

② 解約時の注意点

保険契約者から解約の申し出があった場合は、保険契約者に対して、解約日以降の保険事故による損害に対して保険金が支払われないことや、解約返れい金の計算方法などを説明して理解してもらう必要があります。

デジタルテキスト 167

(3) その他

① 保険契約者の変更

- a. 保険契約者は、書面により申し出て保険会社の承認を受けることにより、保険契約上のいっさいの権利および義務を第三者に承継させることができます。
- b. 保険契約者が死亡した場合は、その法定相続人が保険契約上のいっさいの権利および義務を承継します。

デジタルテキスト 168

② 被保険者による保険契約の解除請求

次の場合、被保険者は、保険契約者に対して保険契約の解除請求をすることができます（保険法第34条または第87条）。これを「被保険者離脱（りだつ）」といい、モラルリスク防止等の観点から認められています。

- a. 保険契約者以外の者を被保険者および保険金受取人とする傷害保険契約等において、被保険者の同意がない場合
- b. 保険契約者または保険金受取人が保険金取得を目的として事故招致を行った場合
- c. 保険金受取人が保険金請求に関する詐欺を行った場合
- d. 保険契約者または保険金受取人が反社会的勢力等に該当する場合 など

なお、この解除請求は、原則として被保険者が保険契約者に対して行いますが、一定の要件を満たせば、被保険者から直接、保険会社に対して行うことができます。

デジタルテキスト 169

③ 介入権制度

保険契約者の破産管財人、差押債権者、質権者などの第三者（「解除権者」といいます）が、解約返れい金を債務の弁済に充てるために、保険契約者が契約していた医療保険などを解除（解約）することが考えられますが、この場合、被保険者が高齢であるなどの理由により再加入が困難となることが想定されます。

このような事態に対応するため、解除権者が保険契約を解除（解約）しようとした場合に、解除（解約）の効力が生じるまでの間に保険金受取人が解除権者に解約返れい金相当額を支払うこと等により、保険契約を存続させることができます（保険法第89条）。これを「介入権制度」といいます。



参考

保険約款における暴力団排除条項

保険契約においては、反社会的勢力との関係遮断を進めるため、保険約款に暴力団排除条項を導入しています。これにより、保険契約者等が反社会的勢力であることが判明した場合は、保険会社は、同条項に基づき当該契約を解除することができます。また、保険契約を解除した場合、重大事由（反社会的勢力）該当後、解除までに発生した事故については、原則として保険金は支払われません。

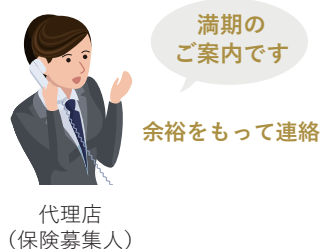


(1) 満期通知

満期を迎えるにあたっては、保険契約者が満期契約の内容について十分検討する時間を確保できるよう、時間的な余裕をもって満期案内をすることが重要です。万が一満期切れになると、その後に事故が発生した場合、いっさい補償されないといった大きな問題となります。

満期前に単に満期ハガキを送っただけでは、保険契約者が気付かないことも考えられるので、代理店（保険募集人）から電話連絡するなど積極的な働きかけを必ず行う必要があります。**注**

注 満期となる契約については、満期日の1～2か月前頃までには保険会社から継続書類が代理店（保険募集人）に送られるか、または保険契約者に直送されるのが一般的ですが、代理店（保険募集人）自らも日頃から満期管理を的確に行う必要があります。



デジタルテキスト 171

(2) 継続手続きと注意事項

満期契約は、契約当初から相当な期間が経過している場合があるため、満期更改にあたっては、保険契約申込書の記載事項と契約者のニーズを再確認する必要があります。したがって、次のような事項について確認したうえで手続きをします。

- ① 前保険期間中における契約内容の変更承認事項
- ② 他の保険契約等の有無
- ③ 保険金額の妥当性
- ④ 職業・職種の変更
- ⑤ 割増料率適用の要否 など

継続手続きは、新規契約の場合と同様に、あらためて保険契約申込書を作成します。

デジタルテキスト 172

第3章 第三分野の保険の事故対応

デジタルテキスト 173

3-3-1 基本的な姿勢と流れ（事故対応フロー）

第1節の
学習時間  およそ
4分

(1) 基本的な姿勢

① 代理店（保険募集人）の役割

保険商品は、保険事故が生じた場合に保険金の支払いを通して、初めて商品としての機能が発揮されます。したがって、保険事故発生時における代理店（保険募集人）の対応は非常に重要です。

適切な事故対応を行うためには、事故対応に関する業務ルールを策定し、あらかじめ保険契約者等に周知しておく事項を定めたり、事故通知に対する受付の仕方や保険金が支払われるまでのフォローアップ対応の内容を明確に定めたりしておく必要があります。

デジタルテキスト 174

② 事故通知の重要性（保険契約者等への説明）

保険会社は、保険契約者、被保険者または保険金を受け取るべき者（本章では「保険契約者等」といいます）から「事故通知」を受けて、初めて事故の原因調査等の損害調査を行うことができます。したがって、保険会社の損害調査業務を円滑に進めるために、代理店（保険募集人）は、ふだんから保険契約者等に対し、万が一、事故が生じた場合には直ちに代理店（保険募集人）または保険会社に通知するよう徹底しておくことが必要となります。

また、事故通知は保険会社だけでなく、保険契約者等にとっても重要です。事故が発生したことを知ってから一定期間内に事故通知をしないと保険金が支払われないことがありますので、代理店（保険募集人）は、契約締結時に保険契約者等に対して事故通知の重要性について十分に説明しておく必要があります。

本章では、主として傷害保険の事故対応について説明します。

【事故対応における注意点】

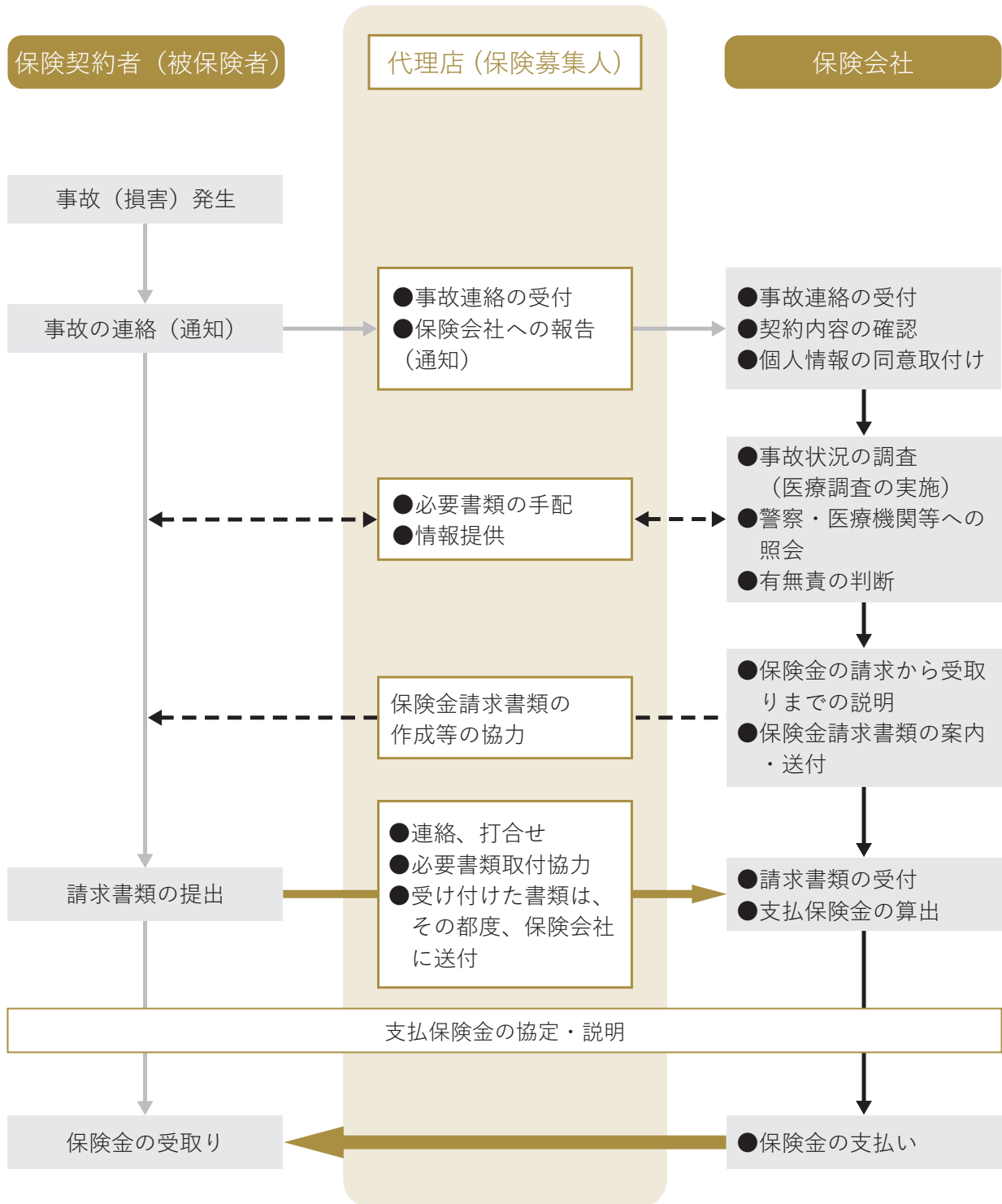
保険金支払いは保険会社の固有業務であり、代理店（保険募集人）は、支払責任の有無や保険金の支払額について判断してはなりません。また、実際の保険金請求手続きへの協力に際しては、個々のケースに応じて保険会社の指示に従います。



デジタルテキスト 175

(2) 基本的な流れ

【事故（損害）発生から保険金支払いまでの流れ（例）】



第3章
第三分野の保険の
事故対応

(1) 事故通知・損害調査

① 代理店（保険募集人）の対応

a. 事故受付

保険契約者等から代理店（保険募集人）に事故通知があった場合には、次の内容を確認しなければなりません。通常、保険契約者等は事故の対応に不慣れであるため、相手の身になって対応することが重要です。

【事故通知の際に確認すべき主な内容】

- a. 契約内容（保険契約者名、被保険者名、証券番号、被保険者番号〈団体契約の場合〉、保険種類〈普通傷害保険、家族傷害保険等〉）
- b. 事故発生の日時・場所
- c. 事故発生の原因・状況（受傷者名、受傷状況、現在までの処置〈医療機関名等〉、治癒見込み、届出警察署〈または機関〉名、または目撃者名）
- d. 他の保険契約等の有無 等

b. 保険会社への報告

代理店（保険募集人）は、保険契約者等から事故通知を受け付けた場合、直ちにその内容を保険会社に報告しなければなりません。

デジタルテキスト 177

② 保険会社の対応と保険金支払い

保険会社は、保険契約者や代理店（保険募集人）などから事故通知を受け付けると、次のような流れで処理を行います。

a. 契約内容の確認

事故通知を受け付けると、保険契約の内容、保険料の入金の有無を確認します。

b. 事故状況の調査

必要に応じて警察、医療機関などへ照会して事故状況を調べます。

c. 請求書類の検討

保険契約者等から提出された保険金請求書類に不足書類がないかなどをチェックします。

d. 保険金の算出・支払い

上記 a～c で決定された損害額から保険金を算出し、支払手続きをとります。

デジタルテキスト 178

③ 保険契約者等に周知すべき事項

保険契約者等は、事故が発生したことを知った場合には、事故通知をはじめ、次の事項を行わなければなりません。

代理店（保険募集人）は、あらかじめその旨を保険契約者等に周知しておくことが大切です。

a. 事故通知

被保険者が急激かつ偶然な外来の事故によって傷害を被った場合は、保険契約者等は、その原因となった事故の発生の日からその日を含めて一定期間内に事故発生の状況および傷害の程度を保険会社に通知しなければなりません。

保険契約者等が、正当な理由がなく上記の規定に違反した場合、またはその通知・説明について知っている事実を告げなかった場合、もしくは事実と異なることを告げた場合は、保険会社は、それによって保険会社が被った損害の額を差し引いて保険金を支払います。

医療保険では、保険金を支払うべき事由が生じてから、一定期間内に保険金を請求しなければ保険金は支払われないため、入院や手術をした際は、保険会社にその旨を申告しなければなりません。

また、所得補償保険では、被保険者が就業不能となった場合、就業不能が開始した日から一定期間内に、身体障害および就業不能の状況等を書面で通知しなければなりません。

b. 警察への届出

交通事故により傷害を被った場合、原則として、直ちに最寄りの警察署に届け出なければなりません。これにより、後日、交通事故証明書を取り付けることができます。

また、警察が管轄しない場所での事故の場合は関係機関責任者（例えば、駅構内であれば駅長）に届け出ることにより、事故の証明を取り付ける方法もあります。

(2) 保険金請求手続きのサポート

① 保険金請求に必要な書類

保険金の支払いにあたっては、様々な種類の書類を保険契約者等から提出してもらう必要があります。その場合、保険契約者等から代理店（保険募集人）に対し、保険会社への書類の提出にあたって、協力やアドバイスを依頼されることがありますので、その際は、丁寧に対応する必要があります。

例えば、専門用語をわかりやすく言い換えて説明したり、契約締結時に説明した内容を確認したりすることにより、保険契約者等が保険金請求手続きをよりスムーズに進められるよう支援する必要があります。

【保険金請求に必要な書類例】

保険金請求に必要な書類	書類の取付方法
保険金請求書 (個人情報の取扱いに関する同意書)	保険会社所定の用紙を使用します。
傷害状況報告書	保険会社所定の用紙を使用します。
交通事故証明書 (交通事故の場合)	事故が発生した場所を管轄する各都道府県（方面）の自動車安全運転センターに交付申請し、取り付けます。
死亡診断書または死体検案書	死亡に立ち会った医師または検死を行った医師に記載してもらいます。病院所定の用紙を使用します。
医師の診断書	治療を受けた医師に記載してもらいます（保険会社所定の用紙を使用します）。傷害については入院日数または通院日数を記載した証明書を取り付けます。後遺障害があれば、その程度を具体的に診断書に記載してもらいます。
印鑑証明書	印鑑を登録している市区町村の役所で取り付けます。
戸籍謄本	該当者の戸籍のある市区町村の役所で取り付けます。遠隔地の場合は郵送が可能です。
委任状	保険会社所定の用紙を使用します。
その他保険会社が必要とする書類	

※所得補償保険の場合は、前記のほか、就業不能状況を証明する書類も必要となります。

② 代理請求制度

被保険者に保険金を請求できない事情がある場合（例えば、事故により意識不明の状態が続いている場合等）で、かつ、保険金の支払いを受けるべき被保険者の代理人がないときは、次に掲げる者のいずれかがその事情を示す書類をもってその旨を保険会社に申し出て、保険会社の承認を得たうえで、被保険者の代理人として保険金を請求することができます。

- a. 被保険者と同居または生計を共にする配偶者（法律上の配偶者に限ります）
- b. aに規定する者がいない場合またはaに規定する者に保険金を請求できない事情がある場合には、被保険者と同居または生計を共にする3親等内の親族
- c. aおよびbに規定する者がいない場合またはaおよびbに規定する者に保険金を請求できない事情がある場合には、a以外の法律上の配偶者またはb以外の3親等内の親族

デジタルテキスト 181

③ 保険金の支払時期（履行期）

保険金の支払時期（履行期）は、各保険会社の保険約款によって異なります。

保険法では、保険給付の履行期について、保険金の請求があった後、調査に必要な相当な期間内に保険金を支払う旨が規定されており、保険会社は履行期に対する「遅滞の責任」を負います。

なお、保険給付の履行期の規定における保険金の請求とは、保険会社のほかに代理店（保険募集人）に請求された場合も含まれますので、代理店（保険募集人）においても、保険金請求書類等を保険契約者または被保険者に案内した時や、その書類を受領した時の日付の管理を行うことが重要です。

デジタルテキスト 182

(3) 不正請求の防止

傷害保険などにおいて、保険金を不正に請求する事例が起きています。保険金詐欺は重罪（詐欺罪：刑法第246条）ですが、損保協会が過去に実施した消費者の意識調査では、実際に発生した事故に便乗して過大に請求することへのモラル意識は低いといった結果など、保険金詐欺が犯罪行為であることの認識が低いことが確認されています。

保険金の不正請求は、極めて計画的で悪質なものから、「ほんの出来心」から起こるものまで様々であり、一度出来心で起こしてしまった不正請求に味を占め、何度も繰り返すようになってしまうこともあります。

消費者にとって損害保険の「入口」となる代理店（保険募集人）は、保険制度の維持・安定のために、アンダーライティングにより不良契約を排除することをはじめとし、不正請求の防止に取り組むことも重要です。



参考 ▶ 保険金不正請求ホットライン

損保協会では、「保険金不正請求ホットライン」を設置し、損害保険の保険金不正請求に関する情報を受け付けています。

第4章 第三分野の保険の苦情対応

デジタルテキスト 184

3 4 -1 基本的な姿勢と流れ（苦情対応フロー）

第1節の
学習時間およそ
3分

(1) 基本的な姿勢

苦情対応の基本は、相手の立場に立って、保険契約者等が何を期待し、何を求めているのかを十分に聞き出すこと、その申し出を最後までじっくりと聴き（傾聴）、その内容をしっかりと把握したうえで、不満の原因をつきとめることです。

代理店（保険募集人）は、日頃から保険契約者等に対して十分な情報提供を心掛けるとともに、契約内容の照会や変更、保険金の支払いなどに関して相談や苦情を受け付けた場合は、保険会社と連携して、保険契約者等の視点に立って迅速かつ的確に対応し、代理店（保険募集人）としての役割を果たす必要があります。

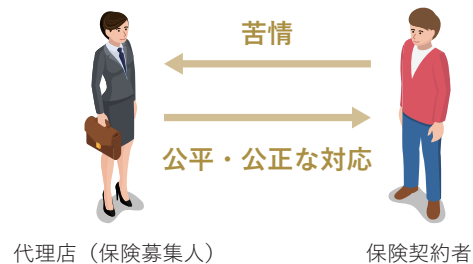
デジタルテキスト 185

(2) 基本的な流れ

① 保険契約内容の確認と公正な対応

代理店（保険募集人）が保険契約者等から苦情等を受け付けた場合には、証券番号などにより該当する保険契約を特定し、契約内容を正確に把握したうえで対応することが必要となります。

また、その申し出の内容を正確に把握し、真摯（しんし）に受け止めるとともに、例えば、申出人だけを特別扱いするといったことのないよう、保険契約者間の公平性を保ち、公正な対応を心掛ける必要があります。



デジタルテキスト 186

② 保険契約者等の理解度に応じた対応

保険契約者等からの苦情等を聞く場合には、相手の保険に関する知識の理解度を踏まえながら対応する必要があります。特に「保険料」と「保険金」や、「保険金額」と「保険価額」などの用語は混同しやすいので、代理店（保険募集人）が説明する際にも、これらの用語の違いをわかりやすく説明するなど、その相手に応じた対応が求められます。

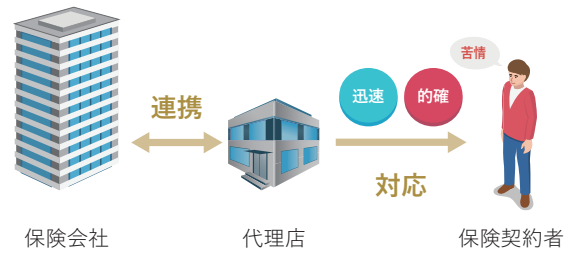


デジタルテキスト 187

③ 保険会社との連携

保険契約者等から苦情を受け付けた場合は、代理店（保険募集人）だけで対応せずに、保険会社と連携して迅速かつ的確に対応することも大切です。

保険契約者等からの代理店（保険募集人）に寄せられた声が、将来的に保険商品の内容の充実やサービスの向上につながるケースもありますので、保険会社の規定等に従って連携する必要があります。



3 4 -2 傷害保険・医療保険の苦情事例

第2節の
学習時間およそ
6分

苦情対応においては、不満の原因をつきとめ、その原因を踏まえた再発防止策により、代理店（保険募集人）自らの業務品質の向上につなげていくことが何よりも重要となります。

ここでは、苦情事例を通じて、代理店（保険募集人）としての注意点を参考までに紹介します。



デジタルテキスト 189

(1) 補償内容に関する苦情事例

① 海外旅行保険の携行品損害補償に関する事項

苦情事例

- 海外旅行保険を契約する際、携行品が盗難等の被害に遭った場合は50万円まで補償されるとの説明を受けていた。旅行中に腕時計の盗難に遭い事故報告をしたところ、1品〇万円限度の補償になると言われたが、契約時にそのような説明は聞いていない。
- 海外旅行中、空港のトイレにかばんを置き忘れ、すぐに取りに戻ったところ、清掃員が保管してくれていたが、デジカメやビデオカメラなどがなくなっていた。帰国後、盗難として保険金を請求すると、置き忘れのため保険金は支払われないと言われた。契約時にそのような説明は聞いていない。納得できない。

〔注意点〕

海外旅行保険については、携行品損害補償の支払限度額に関する苦情が多く寄せられていますので、保険金額のほか、1個または1組の限度額が設定されているような場合には、十分に説明のうえ、保険契約者等の理解を得る必要があります。

また、携行品損害補償では、「紛失・置き忘れ」の免責（保険金を支払わない場合）などに関する苦情も多く寄せられています。契約を引き受ける際には、「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」等を活用するなどして、補償内容について、十分に説明する必要があります。

デジタルテキスト 190

(2) 契約条件・保険料率に関する苦情事例

① 医療保険の契約内容に関する事項

苦情事例

3年ほど前に、医療保険に2口加入し、1口は掛け捨てで、もう1口は契約時に代理店（保険募集人）から「もう1,000円保険料を追加払うと満期で返れい金が戻ってくる」と説明を受けて加入した。

最近になって保険会社に確認したところ「そのような契約にはなっていない。保険料が高い分は特約が付いているため」と聞いた。保険証券を改めて見ると確かに満期に返れい金があるとは書いていない。代理店（保険募集人）へ抗議するとよく覚えていないとのことだが、きちんと説明して対応してもらいたい。

〔注意点〕

医療保険契約締結の際の、保険契約者の意図と異なる契約内容に係る苦情は、代理店（保険募集人）の説明不足や保険契約者との意思疎通が図れていなかったことに関して寄せられることが多くなっています。

代理店（保険募集人）は、誤認されることのないように契約締結時には契約内容を十分説明するとともに、保険契約者の意向どおりの契約内容となっているかを十分確認したうえで、契約を締結する必要があります。

デジタルテキスト 191

(3) 契約引受け・契約管理に関する苦情事例

① 代理人による契約に関する事項

苦情事例

満期を機に保険会社を変更したが、満期契約の保険会社からの保険料の口座引き落としが続いたため確認したところ、契約が更新され、重複契約になっていることが判明した。満期契約の取扱代理店に確認したところ、妻に保険契約申込書に押印させて更新したとのこと。保険契約者に意思確認せずに妻に押印させた代理店（保険募集人）の行為は問題ではないか。

〔注意点〕

やむを得ない事情により、保険契約者の代理人と契約する場合は、契約者本人と契約等を行う場合より、一層慎重で確実な対応を行う必要があります。

なお、代理人と契約する場合の手続きについては、保険会社に十分に確認したうえで対応してください。



参考

そんぽADRセンターに寄せられた苦情の申し出

そんぽADRセンター（損害保険相談・紛争解決サポートセンター）には、顧客からの苦情の申し出が届いており、当該顧客の意向に基づき、苦情の相手方となる保険会社に苦情内容を通知して対応を求める苦情解決手続を実施しています。

損保協会のホームページには、そんぽADRセンターにおける相談・苦情の受付状況や苦情・紛争解決手続の実施状況等を四半期単位に取りまとめた統計資料が掲載されています。

<URL> <https://www.sonpo.or.jp/report/statistics/adr/index.html>

デジタルテキスト 192

第5章 事故（病気）の防止・軽減（ケガ・病気の予防）

デジタルテキスト 193

保険商品は、保険事故が生じたときに保険金の支払いを通して、初めて商品としての機能が発揮されます。したがって、保険事故発生時における代理店（保険募集人）の対応は非常に重要です。

しかし、事故・災害が発生するのを未然に防いだり、少しでも損害を軽減したりすることができれば、顧客にとっては、安心感が増すでしょう。このような損害の防止・軽減のための取組みを「ロス・プリベンション」といいます。

代理店（保険募集人）として、事故防止の基本的な考え方や取組みを知り、顧客に対し適切にアドバイスしましょう。

3 5 -1 日常のケガに関する予防対策

第1節の
学習時間  およそ
5分

(1) 日常生活での事故の予防対策

日常のケガには、交通事故や災害によるケガ、レジャー中のケガ、家庭内でのケガなど様々なものがあります。ここでは、交通事故や災害によるケガを除く日常生活での不慮の事故によるケガの予防対策についてみていきます。

第1編 第1章「リスクと保険」【不慮の事故死 死因別死者数・構成割合】（P.009参照）からも、不慮の窒息や転倒・転落事故による死者数の方が、交通事故死者数よりも多いことがわかります。そして、それらは、意外にも安全だと思われている「住宅」で多く発生しています。

住宅内では、段差や床に置いた物につまずいて転倒する、浴室内で滑って転倒する、椅子や階段から転落する、食物を喉に詰まらせて窒息する、ヤケドをするなどの様々な事故が発生します。

① 高齢者の事故予防対策

② 子どもの事故予防対策

デジタルテキスト 194

① 高齢者の事故予防対策

高齢者の事故は、身体的適応力の低下等が原因で発生することが多くなっています。

高齢者の転倒による事故を防ぐためには、次のような予防対策を講じたり、バリアフリー住宅に改築したりするなど、住環境の整備が有効です。

- 敷居などの段差はできるだけ少なくする
- 電化製品のコード類は床に這わせないようにし、床には物を置かない
- チラシ等の滑りやすいものを床に放置しない
- スリッパに滑り止めを付ける
- 浴室、浴槽内には滑り止めのマットを敷き、可能であれば手すりを設置する

特に入浴中の事故では、滑って転倒し浴槽内に転落、溺死（できし）などというケースも見られ、疾病に関連して発生する事故も起きています。気温、室温、湯温、水圧などの外的環境変化によって、加齢に伴う過剰な心・血管反応や発作から意識障害を起こして、溺死、転倒などを招くことになります。こうした事故を防ぐためには、次のような予防対策があります。

- 湯温に注意し長湯をしない
- 脱衣場や浴室の室温が低くならない工夫をする
- 食事直後や深夜に入浴しない



② 子どもの事故予防対策

子どもの死因は、長年にわたり不慮の事故が上位に入っているのが実情です。事故の要因は多様化していますが、0歳児の場合は、不慮の窒息が過半を占めています。

子どもは様々な事物に興味を示すと同時に、とっさに行動してしまうことがあります。例えば、たばこの吸い殻を誤飲したり、浴槽で溺水したりするなど瞬時に事故が発生します。こうした事故を防ぐためには、次のような予防対策があります。

- 乳幼児の窒息を防ぐため、ふかふかの布団や枕を使用しない、ビニール袋などを放置しない
- 危険な物は、子どもの手の届かない所に置く
- ストーブは柵などで囲って子どもが触れられないようにする
- 風呂場の扉は閉めて鍵をかける、残し湯をしない

参考

消費者庁では、子どもたちの明るい未来のために、このような事故を可能な限り防止することを目標として、「子どもを事故から守る！プロジェクト」を立ち上げています。過去に発生した類似の事故情報を知っていれば、多くの場合、未然に防ぐことができます。有益な情報を共有することにより、子どもの事故を軽減することができます。

デジタルテキスト 196

(2) レジャー中の事故の予防対策

自然に触れるレジャーは、自然ならではの危険も伴います。アウトドアでの事故を防ぐためには、自然を甘く見ず、危険をきちんと認識し、計画を立てて行動することが大切です。

特に水辺で起きるトラブルは、約半数が死亡事故につながり、重大事故となりやすいのが特徴です。水辺で起きる事故には、次のような予防対策があります。

- 海水浴の際は、危険な場所を確認し、近づかない
- 健康状態が悪いときや酒を飲んだときは泳がない
- 悪天候のときは海や川辺には行かない
- 子どもだけでは遊ばせない
- ライフジャケットを着用する



デジタルテキスト 197



(1) 運動による対策

生活習慣病は、今や健康長寿の最大の阻害要因となるだけでなく、国民医療費にも大きな影響を与えています。その多くは、不健康な生活の積み重ねによって内臓脂肪型肥満となり、これが原因となって引き起こされるものですが、これは個人が日常生活の中での適度な運動、バランスの取れた食生活、禁煙を実践することによって予防することができるものです。

運動により日常の身体活動量を増やすことで、メタボリックシンドローム **注** を含めた循環器疾患、糖尿病、がんといった生活習慣病の発症、およびこれらを原因として死亡に至るリスクを下げるすることができます。加えて運動することを習慣にすることで、これらの疾病等に対する予防効果をさらに高めることが期待できます。特に、高齢者においては、積極的に体を動かすことで生活機能低下のリスクを低減させ、自立した生活をより長く送ることができます。

注 メタボリックシンドローム（メタボリック症候群）とは、内臓の周囲に脂肪がたまり、高血糖、高血圧、高コレステロールの症状を複数併せ持つ状態をいいます。放置すると、糖尿病、動脈硬化、心筋梗塞などの危険性を高めることとなります。



デジタルテキスト 198

(2) 適切な睡眠時間の確保

睡眠時間の不足や睡眠の質の悪化は、生活習慣病のリスクにつながり、睡眠時間が不足している人や不眠になる人は、生活習慣病になる危険性が高くなることがわかってきました。

睡眠不足や不眠を解決することで、生活習慣病の発症を予防できるとされています。中でも、睡眠時に息の通りが悪くなって呼吸が止まる睡眠時無呼吸症候群は、治療しないでおくと高血圧、糖尿病、さらには不整脈、脳卒中、虚血性心疾患、歯周疾患などの危険性を高める原因となります。睡眠時無呼吸症候群は、肥満によって、睡眠時に気道（喉の空気の通り道）が詰まりやすくなると、発症したり、重症化したりします。睡眠時無呼吸症候群の予防には、肥満にならないことが大切です。



デジタルテキスト 199

(3) たばこ対策

喫煙が健康に及ぼす悪影響については、長い研究の歴史があり、今日においては多くの研究成果が蓄積されています。その結果、喫煙者に、がん、心臓病、脳卒中、肺気腫、喘息、歯周病等、特定の重要な疾病の罹患率や死亡率等が高いこと、およびこれらの疾病の原因と関連があることは多くの疫学研究等により指摘されています。

このため、禁煙するまたは喫煙を減らすことは、重要な生活習慣病対策のひとつといえます。 **▲注**

▲注 近年、受動喫煙が健康に及ぼす悪影響についても指摘されています。受動喫煙とは、喫煙により生じた副流煙（喫煙者が吸い込む主流煙に対してたばこの先から出る煙）、呼出煙（喫煙者が吐き出した煙）を発生源とする、有害物質を含む環境たばこ煙に曝露され、それを吸入することをいいます。

厚生労働省は、主な公共施設の建物を禁煙とする一方、飲食店などサービス業の施設では、原則禁煙として喫煙室の設置を認めるなどの法を整備するなど受動喫煙の対策を強化しています。

デジタルテキスト 200

(4) アルコール対策

わが国においてアルコール飲料は、古来より祝祭や会食など多くの場面で飲まれるなど、生活・文化の一部として親しまれてきています。一方で、国民の健康の保持という観点からみると、アルコール飲料には他の一般食品にはない特性があります。

飲酒は、意識状態の変容を引き起こすため、交通事故等の原因のひとつとなるほか、短時間内の多量飲酒による急性アルコール中毒は、死亡の原因とさえなることがあります。また、肝疾患、脳卒中、がん等の多くの疾患がアルコールと関連します。さらに、長期にわたる多量飲酒は、アルコールへの依存を形成し、本人の精神的・身体的健康を損なうことも考えられます。

日本人の「節度ある適度な飲酒」量は、1日平均純アルコールで約20g程度（例えばビール中瓶1本500ml、ワイングラス1杯120ml）といわれていますので、日頃から、この適度な飲酒量にとどめて楽しむことが大切です。

デジタルテキスト 201

3 5 -3 海外旅行に関するリスクへの対策

第3節の
学習時間およそ
1分

海外旅行中の事故による被害を完全に予防することはできませんが、旅行者本人の心掛け次第で、ある程度防ぐことができます。次に挙げるものは、海外旅行時に行うことができる代表的な防犯対策です。他にも自分なりに考えて防犯対策を講じることが大切です。

- 日本を出発する前に現地の防犯状況に関して情報を得る
- 到着してから実際に自分の目で見て、自分なりの危険レベルを判断する
- 危険なエリアには近づかない
- 現地のルールをよく知り、従う
- 常に隙を作らない

