2020.11.26

商品開発部

**WEBダイレクトにおける「契約概要・注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」について**

**【前提】**

* 監督指針において、「契約概要・注意喚起情報」を電磁的方法により提供するための体制整備として、以下の内容が求められている。
* **印刷や電磁的方法による保存**
* 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**（書面を閲覧しないと申込みページに遷移できない仕組み、当該書面の内容を読んで了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）
* **現在作成中の原案では、PDFを表示するのみで、保存させていないが**、上記を踏まえ、先行他社と同様、**「契約概要・注意喚起情報」については、「保存のうえ、内容を確認した」**に変更要

※「ご契約のしおり・約款」については、保険業法上交付は求められていないが、同時に保存させている他社が大半

**【本日ご相談したい事項】**

* WEBダイレクトは代理店チャネルと取り扱いがほぼ同一のため、「契約概要・注意喚起情報、ご契約のしおり・約款」冊子は**共通のものを使用したい**と考えている。

※他社は「契約概要・注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」を分冊しているが、代理店チャネルにおいてWEB約款化しているため、自然体で２分冊となっている状況

* 一方で、「契約概要・注意喚起情報、ご契約のしおり・約款」冊子をダウンロードして、そのなかの「契約概要・注意喚起情報」部分についてのみ、内容を理解した旨をチェックさせる構造は、体制整備としては問題ないと認識しているものの、顧客目線では不親切か。

※一部インターネット専用商品のみを取り扱っている会社（あんしん、ひまわり）においては、分冊せずに１冊をダウンロードさせているが、クーリングオフや乗り換え、保障開始等をWEB上で手厚く説明している状況

* そこで、**「契約概要・注意喚起情報」部分のみを抜粋して別ウィンドウで表示**して確認してもらったあとに、**「契約概要・注意喚起情報、ご契約のしおり・約款」冊子をダウンロード**させるという構造にしたい。
* 上記構造とすることについて、募集管理体制、法務の観点から問題ないか確認いただきたい。また、「契約概要・注意喚起情報」については重複して表示されることになるため、顧客対応の観点から問題ないか確認いただきたい。

|  |
| --- |
| ＜参考＞保険会社向けの総合的な監督指針　Ⅱ保険監督上の評価項目　Ⅱ－4 業務の適切性  Ⅱ－4－2－2 保険契約の募集上の留意点  ⑩ 情報提供義務に係る体制整備関係  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**。  ア～オ　（省略）  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) （省略）  (イ) （省略）  (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**。  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了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。  ＜参考＞保険会社向けの総合的な監督指針　Ⅳ保険商品審査上の留意点等  Ⅳ－1－13 インターネットによる商品販売の取扱い  規則第11条第2号の2の規定に基づき審査を行う場合にあっては、以下の点に留意することとする。  (1) 確実な方法で申込者が契約手続を行う正当な当事者であることの確認の措置が講じられているか。なお、被保険者の身体の状況の確認については、被保険者の身体の状況に係る告知、診査又は同意が必要な場合に行うものとする。  (2) 契約申込み情報その他契約に関する情報の不備及び変質（以下、Ⅳ－1－13(2)において「不備等」という。）を防止するための措置並びに不備等が発生した場合にあっても、これが保険契約者等の保護に欠けることとならないようにするための措置が講じられているか。  (3) 同号に規定する手続の使用が契約又は保険契約者等に係る情報の漏出を招くことのないようにするための防護の措置が講じられているか。  (4) **申込者が確実な方法で契約の申込みその他の契約関係の手続の内容、契約内容及び重要事項を確認し、かつ、保存できるようにするための措置が講じられているか**。  (5) 当該手続を使用することが契約に関し申込者の保険会社との間の爾後の行為に対する制約とならないようにするための措置が講じられているか。 |

以上