

〈講演録〉改正保険業法・監督指針に準拠した 保険募集システムの事例紹介

株式会社ワールド・ヒューマン・リソース

取締役 堀 友一

(文責：研究員 松吉 夏之介)

前号に引き続き、全国共済農業協同組合連合会職員向けに実施した、改正保険業法に関する報告会（3月22日実施）の講演録をお届けします。前号には報告会の前半部分、主に、今般の募集新規制にかかる実務上のポイントについて掲載いたしました。報告会の後半部分にあたる今号では、新規制への実務上の対応事例として、保険募集システムに関する内容を取りまとめております。

去る5月29日、改正保険業法および同法に係る関係政府令が施行されました。同法を踏まえた「保険会社向けの総合的な監督指針」も同日付けで適用されています。顧客の利益を守るため、販売手法の健全化を図ることが改正の主旨ですが、実務上どのように対応すればよいのか、保険募集の現場では試行錯誤が重ねられたことと思います。とりわけ厳しい募集規制が課せられることになりました乗合代理店（保険ショップ）においては、法改正を先取りする形で独自の募集ルール（システム）を導入しているとの報道もありました[※]。

募集システムの導入の必要性については、本報告会の報告者である株式会社ワールド・ヒューマン・リソースからの寄稿レポートを通じてお伝えしてまいりましたが、本稿では、新規制に対応した募集プロセスを踏むための募集ツールのひとつとして、その具体的なイメージを紹介します。前号と併せてお読みいただければ、改正保険業法の狙いがより鮮明にご理解いただけるものと思います。

※ 日本経済新聞「保険ショップに転機 金融庁、顧客重視へ規制強化」（2016年5月16日朝刊）

目 次

はじめに

1. 保険募集システムに求められる基本要件
2. 保険募集の基本的なワークフロー
3. 監督指針を踏まえた比較推奨販売（3類型）の考え方
4. 保険募集ワークフローのシステム化

おわりに

はじめに

平成28年4月1日施行の改正農協法では、保険業法改正を受けまして、共済推進に係る基本的ルールの創設（情報提供義務、意向把握義務）、共済代理店への体制整備の義務化、といった新規制が導入されています。これら新規制への対応としまして、JA共済では、意向把握、意向確認の機能を搭載したタブレット端末をこの4月から稼働されると聞いております。つまりJA共済は保険業界に先んじて募集の基本的なルールをシステム化されたわけです。しかし、今般の改正農協法、共済監督指針では触れられていませんが、比較

推奨販売を行う際の情報提供義務についても、いずれ共済事業に波及する可能性があります。そこで私の方からは、今後のシステム対応を検討される際の参考情報として、保険代理店と共同開発しました、比較推奨販売機能を組み込んだ保険募集システムについて紹介させていただきます。

1. 保険募集システムに求められる基本要件

まず、保険募集システムの基本的な機能を整理しますと図表1のようになります。

簡単にご説明しますと、この保険募集シス

図表1 保険募集システムに求められる基本要件

<p>①保険募集の基本的ルールに準拠した保険募集ワークフローのプロセスコントロール 監督指針に示された「意向把握」・「情報提供」義務に対応した標準的な保険募集ワークフローのプロセスをシステムでガイドすることにより、全ての募集人の募集実務の標準化を図る。</p>
<p>②保険商品の比較推奨販売方法の正規化を実現 保険商品の比較推奨については、監督指針において、①～③、施行規則では、イ～ハに示される3類型が認められており、募集実務としては、3類型を組み合わせることで、代理店の経営実態に即し、顧客の要望に合った保険募集を実現する。</p>
<p>③代理店タイプ別の複数の募集ワークフローに対応 比較推奨のワークフローは、乗合代理店においては、必須であることは言うまでもないが、専属代理店または特定のカテゴリーにおいて1保険会社に絞った提案を行う場合においても、当該保険会社に複数の提案可能商品が存在する場合には、比較推奨のプロセスを可能にする。</p>
<p>④8つの保険リスク(保障/補償)カテゴリーを対象とする ◇病気・ケガのリスク ◇死亡による遺族の生活リスク ◇老後生活資金への備え ◇教育資金の備え ◇自動車保有リスク ◇住まいのリスク ◇レジャーのリスク ◇ペットのリスク</p>
<p>⑤4パターンの顧客対応チャネルに対応 ○対面募集 ○非対面募集(Webサイト) ○非対面募集(1Way通販) ○非対面募集(2Way通販)</p>

テムには、意向把握、情報提供義務に対応した、標準的な保険募集ワークフローを設定し、そのプロセスをシステムでガイドする機能を搭載しています(図表1の①)。この機能により、すべての募集人における募集実務処理プロセスの均一化が図られることとなります。また、冒頭で申し上げましたが、比較推奨販売の実務処理プロセスをガイドする機能を搭載しています(図表1の②)。さらに今回の保険募集新規制では、専属代理店であっても同じ種類の保険商品を複数取り扱っている場合には比較推奨を行うことが求められていますが、そのためのプロセスをガイドする機能を搭載しています(図表1の③)。

本システムが対象とする保険商品は、病気・ケガのリスク、遺族の生活リスク、老後生活資金、教育資金、自動車保有リスク、住まいのリスク、レジャーのリスク、ペットのリスクに備えるためのものとなります。つまり、8つの保険リスクカテゴリを対象としています(図表1の④)。そして、対面募集、非対面募集(Webサイト、1Way通販、2Way通販)を対象に、全4パターン of 募集チャネルに対応できるものとしています(図表1の④)。

2. 保険募集の基本的なワークフロー

監督指針で示された保険募集に関する基本的なルールを保険募集実務に適応した場合、その基本的なワークフローは図表2のようになります。

まず、乗合代理店等の保険募集人は、自社の権限(保険会社の代理人として保険契約を締結する権限が付与されていること)、取扱保険会社や取扱商品等を顧客に説明します【権限の説明】。そのうえで、顧客の抱えるリスク等を把握し、顧客の意向に沿った商品を提案

します【意向把握】。詳しくは後ほど申し上げますが、今般の監督指針では、複数の所属保険会社等を有する保険募集人が商品を提案するに際しては、比較推奨販売3類型に即した提案を求めています【推奨販売～商品説明】。そして、3類型のいずれかのプロセスを踏み、最終的に提案した商品が顧客の当初の意向と相違した場合には、相違が生じた経緯等を説明します【振り返り】。

その後、「重要事項説明書」等を用いて、提案商品の契約概要等を説明し、顧客から告知事項を受領します。そして、最終的な意向確認を行い、契約を締結することとなります。

この保険募集システムでサポートするのは、保険業界では「オープニング」と呼んでいる「権限の説明」から「振り返り」までになります。「重要事項説明」以降のプロセスにおいては保険会社から提供されるツール(保険申込書等の用紙や代理店システム等)を利用します。

3. 監督指針を踏まえた比較推奨販売(3類型)の考え方

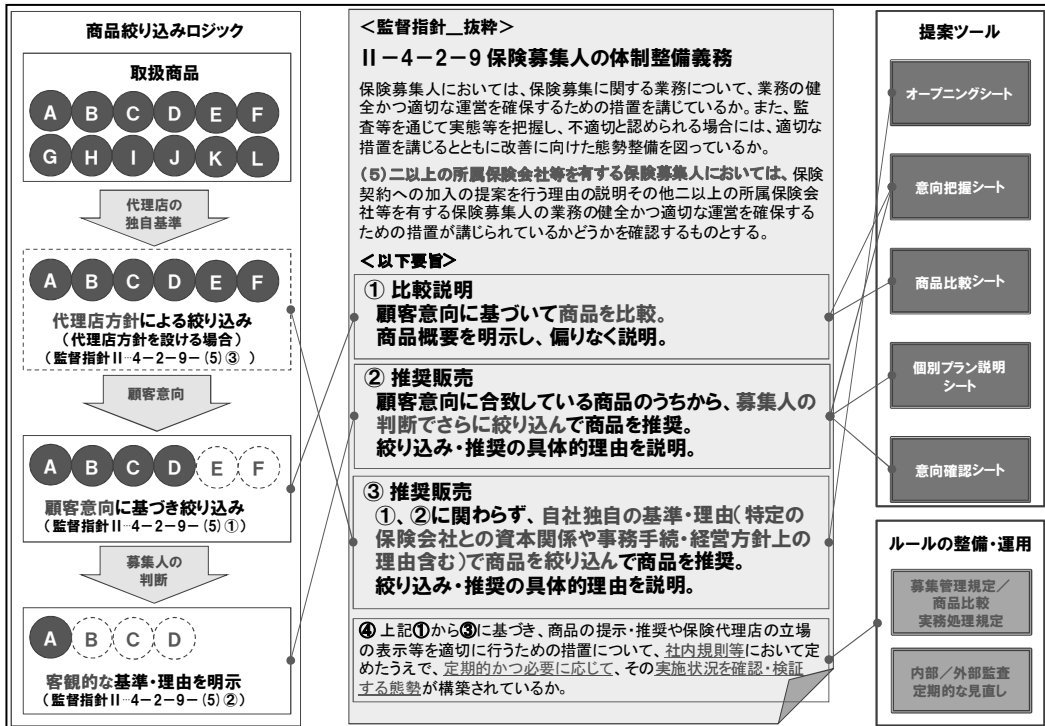
次に、募集新規制の目玉であり、かつ実務的に最も難しいとされる比較推奨販売の方法に触れたいと思います。今回の監督指針では、比較推奨販売の実施方法として、3つの類型を定めています。いわゆる比較推奨販売3類型といわれるもので、乗合代理店は3類型のいずれかのプロセスを踏んで商品提案を行わなくてはなりません(図表3)。

比較推奨販売3類型の各類型について簡単に申し上げますと、比較推奨販売における第1類型(図表3の①)とは「複数商品の比較説明を行って推奨する場合には、比較対象となる商品の全体像や特性について偏りなく説

図表2 保険募集の基本的なワークフロー



図表3 監督指針を踏まえた比較推奨販売（3 類型）の考え方



明しなくてはならない」というものです。第2類型（図表3の②）は「顧客意向に合致している商品のなかから募集人の判断で絞り込んで推奨する場合には、商品比較表等を用いてその絞り込み理由を説明しなくてはならない」というものになります。そして第3類型（図表3の③）は「自社独自の絞り込み基準により保険商品を推奨する場合には、推奨商品の取扱保険会社との資本関係等、具体的な推奨理由を説明しなくてはならない」というものです。募集実務では、この3類型を組み合わせ比較推奨販売を行います。第3類型は乗合代理店の多くが組み合わせの中に採用しています。

ここで本システムを用いた募集の流れを申し上げますと、まず、第3類型でいう、代理店独自の基準、例えば「当社は資本関係のある保険会社の商品をおすすめしております」といった理由を顧客に説明し、代理店の取扱商品すべてのなかから商品を絞り込みます。そして、商品が決まらない場合には、第1類型に則って、顧客意向を聞き取り、その意向に基づいて商品をさらに絞り込みます。その際には、「意向把握シート」や「商品比較シート」を使用し、推奨商品の商品概要を説明します。この2段階の絞り込みを行ってもなお商品が決まらない場合には、第2類型のプロセスを踏むこととします。その際には「個別プラン説明シート」や「商品概要シート」を用いて、客観的な絞り込み基準・理由を説明します。つまり、図表3の③、①、②、という順で比較推奨販売を行う方式を、基本的な募集の流れとしてシステムに組み込み、3類型いずれのプロセスにも対応できるように設計しております。

4. 保険募集ワークフローのシステム化

ここからは、少し実務的な話をさせていただきます。図表4は、本システムにおける保険募集ワークフローのプロセスガイドです。つまり、この保険募集システムでは、図表4に示したフローに沿って保険募集を行います。医療保険の対面販売を例に、本システムにおける画面遷移の流れを紹介します。

(1) オープニング

この保険募集システムでは、オープニング画面を「ジャンル選択」と「オープニングシート」の二つで構成しています（図表5）。まず顧客に保障ジャンルを選択してもらい、そのジャンルに対応したオープニングシートを表示することとしています。この図表5の例では保障ジャンルとして「病気やケガに関するリスクへの備え」を選択していますので、そのリスクに対応したシートが表示されます。本システムでは代表的な8種類の保障ジャンル（保険リスクカテゴリー）に対応したシートを用意しています。

オープニングシートには、取扱保険会社や推奨保険会社、代理店の権限等を記載します。推奨保険会社については代理店独自の基準・理由で推奨している旨とその基準・理由の内容を説明書きしています。つまり比較推奨販売の第3類型で求められる、顧客への説明義務を果たすものとなっています。また、その下枠には「複数商品のなかから、顧客自らが自身の意向に沿った商品を選択できるように情報提供（比較説明）を行う」旨を記載しています。これは第1類型に則った比較推奨販売を行う旨を宣言していることとなります。

(2) 意向の推定

オープニングにおいて自社の取扱保険会社や推奨保険会社、代理店の権限等を説明した後、今度は顧客の意向を推定するために被保険者情報（ファクト情報）と顧客が検討中の保障内容（ウィル情報）の聞き取りを行います。初期段階での顧客アプローチとして、取扱商品のなかから顧客の意向に一致する商品を絞り込み、顧客の意向を把握していくにあたっての準備作業に位置づけられます。

この例（図表6）では、検討中の保障内容として画面右側部分に「病気・ケガ全般のリスク」、「ケガのリスク」、「がんのリスク」の3種類が表示されています。これはオープニング画面で選択した保障ジャンル「病気やけがに関するリスクへの備え」に基づいた保障内容が自動的に表示されたものです。また、オープニング画面における「ジャンル選択」では8種類の保障ジャンル（保険リスクカテゴリー）から選択しましたが、この意向の推定画面における「ウィル選択」ではオープニング時よりも少し踏み込んで、商品ジャンルを選択してもらうこととなります。例えば、「病気・ケガ全般のリスク」を選択した場合には医療保険、「ケガのリスク」を選択した場合は傷害保険、「がんのリスク」を選択した場合はがん保険への加入意向があるものと推定し、商品提案を行っていくこととなります。ここでは、保障の範囲は「病気・ケガ全般のリスク」、保障期間は「終身」を選択していますので、とりあえず初回面談時において推定された顧客ニーズは、終身医療保険ということとなります。

そして、次のステップでは商品の絞り込み提案を行います。

(3) 商品の絞り込み提案

図表7は、代理店が取り扱う保険商品のなかから、推定された顧客意向に基づく対象商品を絞り込んだ結果をあらわしたものです。意向推定のために聞き取りしたファクト情報、ウィル情報に基づく対象商品の概要を一覧表示しています。ここでは4社の医療保険商品が表示されました。

この一覧表にはファクト情報（被保険者の年齢、性別）を基に試算した保険料も表示されます。ただし、商品概要を知っていただくための一覧表ですので、顧客が希望する保障内容を十分に加味したものにはなっていません。つまり、顧客の意向を把握したうえで対象商品の絞り込みを行ったわけではなく、あくまでもファクト情報、ウィル情報を基に顧客の意向を推定し、代理店独自の基準・理由（特定の保険会社との資本関係や事務手続き、経営方針上の理由など）で対象商品の絞り込みを行い、その結果を表示した一覧表になります。なお、代理店独自の基準・理由については、既に「オープニング」において顧客に説明していますので、ここでのステップは比較推奨販売の第3類型でいう、商品の絞り込みと推奨に該当することとなります。

この後のステップでは、顧客が希望する保障内容の詳細を把握していきます。

図表6 「意向の推定（ファクト情報・ウィル情報の聞き取り）画面のイメージ

顧客の意向推定のために被保険者に関するファクト情報及び保障内容に関するウィル情報を聞き取る

被保険者情報(ファクト情報)		ウィル選択																					
保険の対象となる方(被保険者)		ご検討中の保険の保障内容を選択してください。																					
カナ姓名	姓 <input style="width: 60px;" type="text"/> 名 <input style="width: 60px;" type="text"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #cccccc;">検討中の保障内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;"><input checked="" type="radio"/></td> <td style="padding: 5px;">保障の範囲 病気・ケガ全般のリスク</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">保険期間 終身</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">お見積もり日 2015年2月10日</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> <td style="padding: 5px;">保障の範囲 ケガのリスク</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">保険期間 1年</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">お見積もり日 2015年2月12日</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="radio"/></td> <td style="padding: 5px;">保障の範囲 がんのリスク</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">保険期間 10年</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">お見積もり日 2015年1月10日</td> </tr> </tbody> </table>		検討中の保障内容		<input checked="" type="radio"/>	保障の範囲 病気・ケガ全般のリスク		保険期間 終身		お見積もり日 2015年2月10日	<input type="radio"/>	保障の範囲 ケガのリスク		保険期間 1年		お見積もり日 2015年2月12日	<input type="radio"/>	保障の範囲 がんのリスク		保険期間 10年		お見積もり日 2015年1月10日
検討中の保障内容																							
<input checked="" type="radio"/>	保障の範囲 病気・ケガ全般のリスク																						
	保険期間 終身																						
	お見積もり日 2015年2月10日																						
<input type="radio"/>	保障の範囲 ケガのリスク																						
	保険期間 1年																						
	お見積もり日 2015年2月12日																						
<input type="radio"/>	保障の範囲 がんのリスク																						
	保険期間 10年																						
	お見積もり日 2015年1月10日																						
漢字姓名	姓 <input style="width: 60px;" type="text"/> 名 <input style="width: 60px;" type="text"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 5%;"></td> <td style="padding: 5px;">お見積もり日 2015年2月10日</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">性別</td> <td style="padding: 5px;"><input type="radio"/> 男性 <input type="radio"/> 女性</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">生年月日</td> <td style="padding: 5px;"> <input style="width: 40px;" type="text" value="昭和45年"/> <input style="width: 40px;" type="text" value="10月"/> <input style="width: 40px;" type="text" value="10日"/> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">健康状態</td> <td style="padding: 5px;"><input style="width: 100px;" type="text" value="標準体"/></td> </tr> </tbody> </table>			お見積もり日 2015年2月10日	性別	<input type="radio"/> 男性 <input type="radio"/> 女性	生年月日	<input style="width: 40px;" type="text" value="昭和45年"/> <input style="width: 40px;" type="text" value="10月"/> <input style="width: 40px;" type="text" value="10日"/>	健康状態	<input style="width: 100px;" type="text" value="標準体"/>												
	お見積もり日 2015年2月10日																						
性別	<input type="radio"/> 男性 <input type="radio"/> 女性																						
生年月日	<input style="width: 40px;" type="text" value="昭和45年"/> <input style="width: 40px;" type="text" value="10月"/> <input style="width: 40px;" type="text" value="10日"/>																						
健康状態	<input style="width: 100px;" type="text" value="標準体"/>																						
<input type="button" value="戻る"/> <input type="button" value="次へ"/>		<input type="button" value="戻る"/> <input type="button" value="追加"/> <input type="button" value="変更"/> <input type="button" value="削除"/> <input type="button" value="次へ"/>																					

図表7 「商品の絞り込み」画面のイメージ

お客様の年齢、性別に応じた保険料を表示

推定された意向に基づき対象商品(4社の商品)の概要を一覧表示

商品比較				
保険会社	○○生命	△△生命	□□生命	○□生命
商品名	○○医療保険	△△メディカル保険	□□入院保険	○□入院保険
選択	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
月払保険料	5,000円	4,900円	6,500円	7,000円
保険期間	終身	終身	終身	終身
保険料払込期間	終身	終身	終身	終身
保険料払込方法	月払	月払	月払	月払
入院保障	入院日額	10,000円	10,000円	10,000円
	1入院日数	120日	120日	120日
	通算日数	1000日	1095日	1095日
一時金	三大疾病は無制限			
一時金	一時金対象	三大疾病	がん	がん
	一時金額	50万円	50万円	50万円
	がんは診断されたとき 三大疾病は入院のとき	がんは診断されたとき	がんは診断されたとき	がんは診断されたとき
(省略)				
先進医療	2000万円	2000万円	2000万円	2000万円
			契約日1年以内は半額	契約日1年以内は半額
手術	10万円	10万円	10万円	10万円
	所定の手術を受けたとき	所定の手術を受けたとき	所定の手術を受けたとき	所定の手術を受けたとき
(省略)				
保険料払込免除	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	高度障害のとき	三大疾病のとき	高度障害のとき	高度障害のとき
付帯サービス				
アビールポイント				
保険の対象となる方	男性 昭和45年1月1日生			
保険始期日	2016年1月1日			
<input type="button" value="戻る"/> <input type="button" value="印刷"/> <input type="button" value="申込希望"/>				

33

共済総研レポート 2016. 6

一般社団法人 JA共済総合研究所
(http://www.jkri.or.jp/)

(4) 意向の把握

顧客の詳細な保障ニーズを把握するにあたっては、**図表8**の画面（意向把握シート）を使用します。先ほどの意向の推定画面（**図表6**）における「ウィル選択」では「病気・ケガ全般のリスク」を選択しましたので、この意向の把握画面における左側「保障の範囲について」には「病気・ケガ全体のリスクに備える」がチェックされていることを確認できます。もちろんここで保障範囲を「がんのリスクに備える」あるいは「ケガのリスクに備える」に変更することも可能です。

次に、**図表8**の右側に表示していますプルダウンリストから保険期間や入院日額、付帯する特約等を選択してもらい、詳細な顧客意向を把握していきます。なお当然のことですが、このプルダウンリストのメニューは選択した保障ジャンルによって異なっています。そして、顧客の詳細な保障ニーズを入力し、画面右下の「次へ」をクリックすると、商品選択のアルゴリズムを用いて対象商品の絞り込みと比較処理を行い、その結果が商品概要一覧という形で表示されます。

(5) 商品の絞り込みと比較提案

図表9は、顧客が希望する詳細な保障内容の条件に一致した保険商品が一覧表示されたもので、これが「商品比較シート」になります。初期段階における顧客からの聞き取り（意向の推定）によって絞り込まれた保険商品は4社の商品でしたが、さらに詳細な顧客意向を聞き取った結果、対象商品は3社の商品に絞られました。最終的には、この3商品のなかから1つの商品を顧客に選択していただくこととなりますが、この3商品のなかに顧客の意向に沿った商品がない場合には、再度、

先ほどの意向の把握画面（**図表8**）に戻り、保障条件を変更して商品の絞り込みを行います。顧客の意向に沿った商品に絞り込まれるまで何度でも繰り返すことになります。

このステップでは顧客の意向に基づき、商品比較シートを用いて、比較対象となる商品の全体像や特性を説明しますので、比較推奨販売の第1類型に該当します。

(6) 募集人による推奨と最終意向の把握

意向把握シートと商品比較シートを用いて商品の絞り込みを何度か行い、結果として顧客の意向に沿った3商品に絞り込まれたものの、最終的な1つの商品を顧客が決めかねている場合、募集人は募集人の判断で推奨商品を絞り込みます。そして、絞り込み・推奨の具体的な理由を個別プラン説明シートや商品概要シートを用いて説明します。このステップが比較推奨販売の第2類型にあたるものです。個別プラン説明シートには、商品比較シートに表示された商品のなかから特定の商品を推奨する客観的な基準・理由（商品特性や保険料水準など）を明示します。商品概要シートは、推奨商品の名称や仕組図、保障内容、特徴等を明示したもので、生保業界の統一フォーマットとして生命保険協会が例示しているものを本システムに組み入れています。商品概要シートは、前のステップで、商品比較シートに表示された各商品の全体像等を説明する際にも使用することができます。

そして、推奨商品を含め、顧客の最終意向に合致した商品を3商品のなかから選択していただき、申込希望をクリックすると、意向確認ステップへ進むことになります。

図表8 「意向の把握（保障ニーズの詳細把握）画面のイメージ

病気・ケガの保障ニーズ

保険の対象となる方(被保険者)

性別	男性
生年月日	昭和45年10月10日生

保障の範囲について

病気・ケガ全般のリスクに備える

がんのリスクに備える

ケガのリスクに備える

保障の範囲を再確認し、顧客の意向(主として保障ニーズ)をより詳細に把握

病気・ケガの保障ニーズ

保障の対象となる期間、保険料の支払期間

保険始期日	2016年	1月	1日
保険期間			
保険料払込期間			
保険料払込方法			

入院に関する保障

入院日額	
給付日数(1入院)	
給付日数(通算)	

治療に関する保障

先進医療の保障	
手術の保障	
放射線治療	

(省略)

死亡保障

死亡保険金	
-------	--

保険料払込について

払込免除特約	
--------	--

戻る 次へ

図表9 「商品比較シート」画面のイメージ

把握された顧客ニーズに基づき、商品選択アルゴリズムを用いて対象商品を絞り込み(3社の商品)、商品概要を一覧表示

募集人に依る推奨商品の提示
推奨理由の説明

最終意向を把握し、商品選択

商品比較

保険会社	〇〇生命	△△生命	□□生命
商品名	〇〇医療保険	△△メディカル保険	□□入院保険
選択	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
月払保険料	5,000円	4,900円	6,500円
保険期間	終身	終身	終身
保険料払込期間	終身	終身	終身
保険料払込方法	月払	月払	月払
入院保障	入院日額	10,000円	10,000円
	1入院日数	120日	120日
	通算日数	1000日	1095日
一時金	三大疾病は無制限		
一時金	一時金対象	三大疾病	がん
	一時金額	50万円	50万円
		がんは診断されたとき 三大疾病は入院のとき	がんは診断されたとき がんは診断されたとき
(省略)			
先進医療	2000万円	2000万円	2000万円
手術	10万円	10万円	10万円
	所定の手術を受けたとき	所定の手術を受けたとき	所定の手術を受けたとき
(省略)			
保険料払込免除	○	○	○
	高度障害のとき	三大疾病のとき	高度障害のとき
付帯サービス			
アピールポイント			
保険の対象となる方	男性 昭和45年1月1日生		
保険始期日	2016年1月1日		
戻る	印刷	申込希望	

(7) 当初意向と最終意向の比較

監督指針では、最終的な顧客の意向が確定した段階において、その意向と保険募集人が当初把握（推定）した顧客の意向とを比較し、両者が相違している場合には、今までのステップを振り返り、相違点や相違が生じた経緯等を顧客にわかりやすく説明することが求められています。図表10は、その当初の意向と最終的な意向を比較するための、意向確認シートです。顧客自身が意向の比較を確実に行うことができるよう、当初の意向と最終的な意向の内容をそれぞれ記載し、相違の有無を確認いただく「意向確認欄」を設けています。また、「意向確認欄」には、相違が生じていた場合に行う相違点等の説明について、理解できたかどうかを顧客に確認いただく欄も設けています。そして、初終意向の比較を行った後、最終的な意向と契約の申し込みを行おうとしている保険契約の内容が合致しているかどうかを確認します。

ここまでがこの保険募集システムで対応する保険募集フローになります。今般の募集新規制では、比較推奨販売3類型が示されていますように、代理店の募集形態によって踏まなくてはならない募集プロセスが異なります。図表1で申し上げましたが、このシステムは代理店タイプ別の複数の募集ワークフローに対応しています。募集新規制の内容を踏まえ、現時点で必要な募集ツール（商品比較シート等）を組み合わせ使用いただくこととなります。なお、申し込み商品が確定した後のクロージングプロセス（重要事項説明、告知受領、契約締結）は、保険会社で既に用意されているツールを使用しますので、本システムの機能には組み入れていません。

おわりに

改正保険業法、監督指針に準拠した保険募集システムの事例紹介ということでご説明させていただきました。対面販売における募集プロセスを例に挙げさせていただきましたが、非対面による保険募集は勿論、通信販売における資料請求においても、意向把握・確認を行うことが求められていますので、インターネットや電話で資料請求（商品カタログ・申込書等）を受け付ける場合への対応として、保険募集システムの中に資料請求をしてきた顧客の意向把握・確認を行うプロセスも組み込んでいます。時間の都合上、説明を省略させていただいた部分もありますが、もう少し詳しいことがお聞きになりたいということがありましたら、また別の場でご説明申し上げたいと思っています。

今後、共済募集業務におきましても、比較可能な商品の明示と推奨理由の説明が求められる可能性は否定できません。そのような場合を踏まえたシステム事例として、本報告がご参考になれば幸いです。

改正業法施行後の保険募集チャネル（乗合代理店等）、保険事業者等の動向につきましては引き続きフォローアップし、本誌を通じて定期的に情報発信してまいります。

図表10 「意向確認シート」画面のイメージ

意向確認			
1. ご希望の保険／補償カテゴリー			
病気やケガに関するリスクへの備え			
2. 保険の対象となる方(被保険者)			
性別	男性		
生年月日	昭和45年10月10日生		
3. ご希望の保障内容	当初意向	最終意向	選択商品
	病気・ケガ全般のリスクに備える	病気・ケガ全般のリスクに備える	〇〇生命 △△△△保険
保障の対象となる期間、保険料の支払期間			
保険期間	終身	終身	終身
保険料払込期間	終身払	終身払	終身払
保険料払込方法	月払	月払	月払
入院に関する保障			
入院日額	5,000円	5,000円	5,000円
給付日数(入院)	120日	120日	120日
給付日数(通算)	1,000日 (省略)	1,000日	1,000日
通院に関する保障			
通院対象	がん	がん	がん
通院日額	3,000円	3,000円	3,000円
治療に関する保障			
先進医療の保障	○	○	○
手術の保障	○	○	○
放射線治療	○	○	○
葬儀費用	○	○	○
死亡保険金	○	○	○
遺言書	○	○	○
遺贈金	×	×	×
存続付金	×	×	×
約返戻金	×	×	×
保険料払込について			
払込免除特約	免除あり	免除あり	免除あり
4. 意向確認			
当初意向と最終意向は同じですか?	<input checked="" type="radio"/>	はい	<input type="radio"/> いいえ
相違点および相違が生じた経緯についてご理解いただけますか?	<input type="radio"/>	はい	<input type="radio"/> いいえ
<input type="button" value="戻る"/> <input type="button" value="印刷"/> <input type="button" value="次へ"/>			

当初意向と最終意向を
表形式で対比。
(主に生命保険の場合)

備考欄も設け意向確認を実施した
経緯を記録し、エビデンスを残す。

選択された商品が最終意向に
沿った内容であることを表示。