

保険会社の「契約のしおり・約款」比較評価表

～消費生活センター等の相談員14名による評価～

NPO法人消費者情報ネット(略称コネット)

製作発表 2008年7月22日 生損保研究会ぐるーぷ31

*本資料の無断転載、利用を禁じます

保険各社の「契約のしおり・約款」比較評価表 (評価点 ○=2点 △=1点 ×=0点 満点12点×14名=168点)

保険会社名	まず読む気にさせるか	見たい箇所が引きやすいか	文書は理解しやすいか	文字の大きさ、字数は適当か	全体のレイアウト	問い合わせ先は明瞭か	総合評価点
A	○=0名 △=1名 ×=13名 評価合計点 1 ・用紙も文字の色も薄く、小さな字をより読み難くしている ・これが約款かと思うような貧弱さ。しおりと約款が別々のため、紛失の可能性が高い ・目次から字が小さいと、読む気が失せる ・用紙が薄い裏側の門司が映り、ぎっしり書かれた字は全く読み気がしない ・表紙から細かい字が並び、見た途端、読みたくなくなる ・せめて契約のしおりは、もう少し読ませる工夫をしてほしい ・老眼鏡をかけても読みづらい ・読み手のことを全く考えていない ・契約のしおりは、必要に迫られれば、読んでみようと思う	○=0名 △=0名 ×=14名 評価合計点 0 ・目次が大まかで、見たい箇所を探すのが難しい ・文中「詳しくは後記○○をご覧ください」とあるが、○○の部分にたどり着くのに時間がかかり不便 ・特に約款の目次は小さすぎて確認できない ・目的情報が、どの項目に該当するのか選びづらい ・目次だけでは引きにくく、用語説明に支払対象について記載されていても分からない ・読ませる工夫なし ・該当ページを開いても分かりにくい ・目次の字が小さすぎて、目がチカチカする ・見たいページも行間が狭く、確認しにくい ・項目も入院で調べようとしたが、10項目もあり該当箇所が分からなかった	○=0名 △=1名 ×=13名 評価合計点 1 ・契約のしおりは約款に比べ、比較的平易な文書で書かれている ・事務的な文書で、日常使われない言葉がある ・文書が理解できるかどうか以前の問題 ・全体的に一文が長すぎて理解しにくい ・しおりでは、何が主契約で、特約か、この保険のしみが、よくわからない ・約款は()書きの中にまた()がある文書が多く、非常に分かりにくい ・「急激かつ外来の事故とは」の説明では該当例より該当外の事例のほうが理解しやすい ・しおりの「お」「ご」等の丁寧語は言い回しがくどく、理解しにくくしている	○=0名 △=0名 ×=14名 評価合計点 0 ・字が小さく字数も多すぎて詰まりすぎであるため、読み取れない箇所もあった ・ただ、形式的に作成し、消費者が読んで理解するよう想定されていない ・読ませないために小さくしているのかと思ってしまう ・読むのに拡大鏡が必要である ・×を2つ付けたいほどである ・消費者不在としか考えられない	○=0名 △=2名 ×=12名 評価合計点 2 ・「お支払する保険金等の～」の表は、まだ見やすいが、やはり字は小さい ・しおりの表や図の説明は評価できるが、約款は全く駄目 ・急に関する大事な箇所も読み過してしまう ・表が多用されているが、大変読みにくい ・一行が長いと、次の行に読み移るとき行を間違えてしまい読みにくい ・字の大きさの強弱無く、見づらい ・重要な箇所を赤字にするなどの工夫をしないと、消費者に伝わらない ・読み手の消費者のことを考えてレイアウトしているとは思えない ・黒字も薄く濃淡が効果無し	○=2名 △=7名 ×=5名 評価合計点 11 評 ・24時間、携帯電話対応が良い ・土日等も対応なのかが不明 ・表紙にあるのは気付くが、26ページにもあるので裏面に記載されるほうが良い	15

保険各社の「契約のしおり・約款」比較評価表 (評価点 ○=2点 △=1点 ×=0点 満点12点×14名=168点)

保険会社名	まず読む気にさせるか	見たい箇所が引きやすいか	文書は理解しやすいか	文字の大きさ、字数は適当か	全体のレイアウト	問い合わせ先は明瞭か	総合評価点
B	<p>○=0名 △=0名 ×=14名 評価合計点 0</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一冊にたくさんの内容が盛り込まれすぎなのか小さな字がぎっしりで、読む気になれない ・持ったとき重く感じる時点で読む気にならない。分割冊子にしてほしい ・手に取るにも分厚く、持ちにくい ・見開きページの「特にご確認いただきたい事項」の内容が多すぎる ・消費者が知りたい項目は後回しで、会社が知らせたい項目優先 ・約款の字が特に小さく、誰が読むのか考えていない 	<p>○=1名 △=3名 ×=10名 評価合計点 5</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目的別目次は見やすい ・目的目次の色の濃淡にもう少しメリハリがほしい ・約款は、文中に別表参照とあっても、別表がどこにあるのか分かりにくい、インデックスがあって、すぐに見つけることができた ・変更のお知らせ冊子が付録になっていたが、どこが変更なのか、変更箇所が分かりにくい。そもそも、変更が多すぎる ・目的の契約を探すのが大変。一冊にまとめず、細分化できないのだろうか ・目次が細かすぎる ・詰め込みすぎで、営業職員用なのか？ 	<p>○=2名 △=3名 ×=9名 評価合計点 7</p> <ul style="list-style-type: none"> ・かみくだいた表現で、文書は分かりやすい ・丁寧語が多く、回りくどい文書である ・一文が長い ・表は字が詰まりすぎ ・どこを見ていいのかわからない。受け取った消費者は、誰も読まないのではないだろうか ・事例、解説が特に分かりにくい ・専門用語が多い ・商品の仕組みが複雑なため図で説明しても分かりにくい ・やたら()書きの説明が多く、このため一文が長くなっているため理解しづらい 	<p>○=0名 △=1名 ×=13名 評価合計点 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約のしおりは約款に比べ読みやすい ・字が小さく、1ページあたりの字数が多すぎる ・特に、保険金、給付金の請求に関する部分の字が小さくぎっしり多い。消費者が見たいページが見にくい ・どの行を読んでいるのかわからなくなってくる ・保険用語の説明は、字が詰まりすぎて不親切。用語が分からないレベルの人が見することを忘れないでほしい ・行間、一行の字数は再検討を要する ・字が薄く、文頭が並び、同一文のように見える 	<p>○=0名 △=2名 ×=12名 評価合計点 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ・表の内容は分かりやすくまとめられているので、字を大きくするなどの工夫をしてほしい ・小さなスペースだが図表が効果的に用いられている ・保険種類ごとの末尾に別表をまとめ、インデックスがあるため別表を見つけやすい ・表のレイアウトがスペース的に窮屈な感じだ ・全て同じ色で統一され単調すぎるので、読んでいると目が疲れる。肩見出しの細分化など見やすくするための工夫がほしい ・表にしたり工夫はしているようだが、その成果は出ていない ・工夫無く、重要事項が伝わらない 	<p>○=0名 △=3名 ×=11名 評価合計点 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ・裏表紙の記載も分かりやすくしてほしい ・裏表紙の支社の記載は必要と思わない。そのスペース分、問い合わせ先を大きく表示してほしい ・目の付きやすい所に無い 	18

保険各社の「契約のしおり・約款」比較評価表 (評価点 ○=2点 △=1点 ×=0点 満点12点×14名=168点)

保険会社名	まず読む気にさせるか	見たい箇所が引きやすいか	文書は理解しやすいか	文字の大きさ、字数は適当か	全体のレイアウト	問い合わせ先は明瞭か	総合評価点
C	<p>○=0名 △=0名 ×=14名 評価合計点 0</p> <p>・しおりは、A4版3ページで量は少なく思うが、小さな字がびっしりで、読む気がしない。また、注意喚起情報などの裏面になっているので、読まない消費者が多いと思う</p> <p>・約款の用紙は薄く、字も小さいので読む気がしない</p> <p>・ペラッと薄い約款で、紛失してしまいそう</p> <p>・損保系のような約款で読む気がしない</p>	<p>○=0名 △=4名 ×=10名 評価合計点 4</p> <p>・目次の字が小さいが、項目のページはわかる</p> <p>・目次がゴチャゴチャしていて分かりにくい</p> <p>・ページの偶数番号が中綴じ記載になっており見落とす</p> <p>・目次から見たい箇所を探す気にならない</p> <p>・約款の目次も分かりづらい</p> <p>・注意事項を赤字にするなど工夫が必要</p> <p>・目次の字が小さく、薄いので見にくい</p> <p>・しおりは、目次が無いため、見出しの項目を追っていくしかなく、検索しにくい</p>	<p>○=0名 △=5名 ×=9名 評価合計点 5</p> <p>・回りくどい言い方はないが、平易な文書でも無く用語説明も無いため、消費者には分かりにくい</p> <p>・文書自体、比較的分かりやすく記載されている</p> <p>・簡潔で分かりやすい</p> <p>・用語の表現が硬くわかりにくい</p> <p>・理解以前に読むのが大変</p> <p>・漢字が多く()書きも多読みにくい</p> <p>・「付帯」「疾病」「責任開始日」など消費者には分かりにくく、難解である</p> <p>・一文が長すぎる</p> <p>・読んでも理解できない箇所がある</p>	<p>○=0名 △=1名 ×=13名 評価合計点 1</p> <p>・しおり、約款ともページ数を抑えているため、必然的に字が小さくなり、読むのに苦労する。ダイレクト販売の欠陥か</p> <p>・特に約款は青字なので字が薄く感じ、読みづらい</p> <p>・字は小さく、詰め込まれすぎている</p> <p>・読ませたくないのかと疑いたくなる</p>	<p>○=0名 △=0名 ×=14名 評価合計点 0</p> <p>・しおりが見開き一枚というのはシンプルで良いが、2色刷りにするなど、読ませる工夫が必要</p> <p>・表も図もどのように詰め込むか工夫しているようだが、読ませる工夫はしていない</p> <p>・契約者のことを考えていない</p> <p>・会社にとっての必要事項を羅列しているだけ</p> <p>・余白、色使い、イラスト等全く考えていない</p> <p>・消費者への配慮なし</p>	<p>○=0名 △=3名 ×=11名 評価合計点 3</p> <p>・注意喚起情報としおりには、問い合わせ先のフリーダイヤルの記載あり。しかし、約款には無い</p> <p>・目に付くが、明瞭ではない</p> <p>・請求手続きの際の問い合わせ先が分からない</p> <p>・販売募集の問い合わせ先は、バンバン出しているのに、一旦加入してしまうと問い合わせ先が分かりにくくなっている</p>	13

保険各社の「契約のしおり・約款」比較評価表 (評価点 ○=2点 △=1点 ×=0点 満点12点×14名=168点)

保険会社名	まず読む気にさせるか	見たい箇所が引きやすいか	文書は理解しやすいか	文字の大きさ、字数は適当か	全体のレイアウト	問い合わせ先は明瞭か	総合評価点
D	<p>○=1名 △=6名 ×=7名 評価合計点 8</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行間が空いて、字が大きく読みやすそうに感じる ・しおりは読もうと思うが、約款は読む気がしない ・サイズの手に取りやすい ・全体に単調で、色彩、イラストも無く、読む気がしない 	<p>○=1名 △=7名 ×=6名 評価合計点 9</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目次は契約者が知りたい項目になっている ・目次に従いページを開いていくが、とてもわかりやすいとはいえない ・約款の文中に表参照とあるが、巻末に別表をまとめ、インデックスがあり、引きやすい ・クーリングオフを調べようとしたが、目次からは検索しづらかった ・目次は分かりやすいが、約款とのつながりが示されていない ・目次の白抜きは見にくい ・「詳しくは〇〇をご覧ください」とあるが、ページ数の記載無し 	<p>○=1名 △=10名 ×=3名 評価合計点 11</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平易な言葉で読みやすい ・簡潔に記載されている ・所々「不てん補期間」「事実の知、不知」など一般的に使わない ・丁寧語が少なく、あっさりしている ・説明されている専門用語の数が少ない ・機微情報とは、どこまでを指すのか? ・具体的事例を挙げているのは参考になる ・約款、特約の説明は難しい ・約款は()書きの文中にまた()がある文書が多く非常に分かりにくい 	<p>○=3名 △=5名 ×=6名 評価合計点 11</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行間、字の大きさ、一行の字数が適当で読みやすい ・行間はもう少しあげたほうが読みやすい ・約款の字の大きさと、紫色の字は見づらい ・約款は字が小さく、字数も多く読みにくい ・注意事項や支払事由非該当などは重要なため、太字にするか、字の色を変えるなどの工夫が必要 ・契約者にとって不必要な特約は除いてほしい 	<p>○=0名 △=2名 ×=12名 評価合計点 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ・説明がバラバラで、別表の中には、表でなく文書の箇条書きが並べてあるだけというのも有り、読む気が失せる ・しおりの図表は良く、簡潔で見やすいが、約款は単調 ・約款は単に字の羅列でメリハリ無く読ませる工夫が無い ・図、表が分かりやすく使われているが、項目の☆、■マークの区別がよく分からないので、どこから読めばいいのだろうか ・CMには、斬新なレイアウトなどの工夫がされているが、約款は見てもらおう、読んでもらおうの工夫がない。釣った魚には餌はやらないということか 	<p>○=0名 △=5名 ×=9名 評価合計点 5</p> <ul style="list-style-type: none"> ・裏表紙に代理店への連絡先が記載されるのだろうか? もっと分かりやすい記載が必要 ・受付日時の記載が無い ・記載が目立たない ・目次で問い合わせ先を調べなくても、もっと目立つ表示が必要 ・契約についての問い合わせは、フリーダイヤル、苦情は有料ダイヤルになっている。苦情を言いにくくしている 	46

保険各社の「契約のしおり・約款」比較評価表 (評価点 ○=2点 △=1点 ×=0点 満点12点×14名=168点)

保険会社名	まず読む気にさせるか	見たい箇所が引きやすいか	文書は理解しやすいか	文字の大きさ、字数は適当か	全体のレイアウト	問い合わせ先は明瞭か	総合評価点
E	<p>○=0名 △=6名 ×=8名 評価合計点 6</p> <ul style="list-style-type: none"> ・字は大きい、分厚さが読むのを躊躇させる ・字も大きく、はっきりして読んでみようかと思うが約款分量が多すぎる ・目次の区切り、項目内用が分かりにくい。行間、文字間隔が同じで読みづらい ・どのページを開いても一定調子で読みにくい印象がある ・記載されている保険種類が多すぎる ・何でもかんでも入れ込んだ感じで、分厚さが読む気をなくさせる ・字ばかりでイラスト無く、色彩も単調。そしてこの分厚さでは読む気にならない 	<p>○=0名 △=7名 ×=7名 評価合計点 7</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目次は分かりやすいが、ページ番号が色薄く、小さいので引きにくい ・一冊に多くの種類の保険が入っているため、どれが自分の契約に該当するのかが引きにくい ・利用目的別目次に一覧表があるが、内容別にもっとまとめて引きやすくする工夫が必要 ・しおり、約款共に目次の項目内用が分かりにくい。手術給付金の給付条件の該当箇所が不明で5倍給付が引けなかった ・目次に重複する部分があり、分かりにくい 	<p>○=1名 △=8名 ×=5名 評価合計点 10</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平易な表現で分かりやすく書かれている ・しおりは比較的理解しやすいが、難しい漢字にはルビがほしい ・言い回しをもっと簡単にしたほうが良い ・84ページ~の事例では、図解が必要。例えば事例5など。同じ文言を繰り返している箇所が多く、かえって理解を妨げる ・「お願いとお知らせ」の説明は言い回しが丁寧すぎてくどい ・起算日の説明は文書だけでは理解しにくい。図やイラストが必要 ・一文が長く、その中に()書きや専門用語があり、読み進めるのに苦労する ・内容があちこちに飛んでいて、非常に分かりにくい。読む消費者のことを考えていない 	<p>○=3名 △=6名 ×=5名 評価合計点 12</p> <ul style="list-style-type: none"> ・字が大きく読みやすい ・紙面が大きいので、字が大きくても、表や図が無く字ばかりだと読みづらくなる ・約款は、字が小さく各種保険が詰まっているので字数が多く読みづらい ・大きさは良いが、説明文の字数が多すぎる ・字がつまりすぎ。説明内容によっては、行間を空けるなどの工夫が必要。青字でインパクトを付けているつもりかもしれないが、効果無し 	<p>○=2名 △=4名 ×=8名 評価合計点 8</p> <ul style="list-style-type: none"> ・すっきりしている ・図解、表は大きく見やすいが、22、47、48ページは図が小さく、字が薄く見にくい。48ページの委任状は取り扱い窓口にあることを記載してほしい ・11ページは表にしたほうが良い。全体に字ばかりでメリハリが無く見づらい。また、図に色が無いため、抜けて見える ・図表、書式など一部細かいものもある ・特に重要な情報を知らせる箇所にメリハリ無く工夫不足 ・イラスト等の工夫なく堅いイメージ。文書だけのページも多く、呼んでもらおう、分かりやすくしようという工夫が見られない ・単純な表が大きなスペースを取っていたり、説明を要する箇所が詰まりすぎていたり見にくい ・探したい保険と内容、約款が結びつくようにしてほしい 	<p>○=2名 △=7名 ×=5名 評価合計点 11</p> <ul style="list-style-type: none"> ・表紙3箇所、文中に発見したが、受付日時まではっきり目立っていたのは一箇所だけ。 ・9時から21時まで受付、土日の受付もあるのは良い ・裏表紙のにも受付日時を入れたほうが良い ・電話番号は文書より大きく表示したほうが目立つ ・支店にも電話番号を記載してほしい 	54

保険各社の「契約のしおり・約款」比較評価表 (評価点 ○=2点 △=1点 ×=0点 満点12点×14名=168点)

保険会社名	まず読む気にさせるか	見たい箇所が引きやすいか	文書は理解しやすいか	文字の大きさ、字数は適当か	全体のレイアウト	問い合わせ先は明瞭か	総合評価点
F	<p>○=6名 △=6名 ×=2名 評価合計点 18</p> <ul style="list-style-type: none"> ・字が大きく一見読む気になる ・目次が目的で引きやすく、適当にカットや図が入り、読む気にさせる ・同社の以前のものと比べると読みやすい ・表紙、見開きは内容表現が堅すぎず、比較的とつきやすい ・最初に重要事項がイラスト入りで載っているの、読む気になる。表紙裏の虹の写真、遊びがあり、読んで見ようかと思う。また、最初の数ページの字が大きいので読み進める ・必要なときには読むと思う ・表紙のイメージでは読むと思うが、中を開くと字が多く、色使いも単調で読む気が失せた ・保険の仕組みあたりから字が詰まり、表の内容もわかりにくくなる 	<p>○=8名 △=3名 ×=3名 評価合計点 19</p> <ul style="list-style-type: none"> ・加入時に、目次のチェック欄に該当保障に営業職員からチェックを入れてもらえば、後で必要箇所が見やすい ・目次は字が大きく見やすい ・目次項目にしおりと約款の該当ページが載っており、見やすく引きやすい ・全体目次より、目的別目次が先に記載されている ・目的別目次では、該当箇所を絞り込みきれない ・約款に行き着かない 	<p>○=1名 △=8名 ×=5名 評価合計点 10</p> <ul style="list-style-type: none"> ・巻末の手続きと支払いガイドは分かりやすくて良い ・特に難しい点はなかった ・各ページに説明が付き、分かりやすいが、説明が多すぎて、かえて分らない部分もある ・専門用語は分かりにくい ・説明を一生懸命している努力が感じられる ・「お」「ご」などの丁寧語が多く、読みづらい。また、約款は法文の読み方である ・第一条何項と言う説明の仕方は一般的でなく、わかりにくい ・留意点の説明箇所に分かりにくいものが多い。 ・説明しすぎてかえて分かりにくくなっているものもある ・漢字が多く、言葉も堅苦し 	<p>○=1名 △=10名 ×=3名 評価合計点 11</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最初10ページほどの目に付く部分や大切な部分の見出しなどを特に大きな字にしているのは良い ・しおりの特約説明、約款部分などは1ページ当たりの字数が多すぎる ・解説を詳細にするのは良いが、要点を簡潔にまとめるほうが、読む気にさせる。行間も狭い ・留意点の字が小さいのが気になる ・行間、字間をもっと空けたほうが良い ・一行の字数が多すぎる ・約款補足の字が小さい。特約が9つ付いていて字の分量が多い ・図表の内、細かい字があり、色も薄くて読めない 	<p>○=3名 △=9名 ×=2名 評価合計点 15</p> <ul style="list-style-type: none"> ・巻末に請求手続きの流れをまとめて記載されているなど、全体的に契約者の知りたいことに重点を置いて作成されているように思う ・読んでもらうために工夫しようとする努力が見られる ・カラーの分量、濃淡、約款の黒と見やすい ・黒枠の見出しが重く、図の色が薄く見にくい ・イラストが多く親しみやすさを感じる。表での囲みも整理できてよいが詰めすぎる箇所が多い ・字の大きさ、太さで強弱があってよいが、色調が単調。たくさん内容を盛り込むため、ぎりぎりいっぱい詰め込んだという感じだ ・全体にすっきり感が無い。用紙が薄いため、裏面の字が映り見にくい。別表のインデックスがあるのは良い 	<p>○=3名 △=9名 ×=2名 評価合計点 15</p> <ul style="list-style-type: none"> ・裏表紙にカラーで分かりやすく表示されている良い土曜日も問い合わせられるのが良い ・巻末表示は良いが、本文内にも必要箇所に連絡先、連絡先参照ページの記載が必要 ・表紙にも必要 ・既契約者の窓口は多いが、一般の問い合わせ先は不十分。なにより、コールセンターの対応には不満 	88

保険各社の「契約のしおり・約款」比較評価表 (評価点 ○=2点 △=1点 ×=0点 満点12点×14名=168点)

保険会社名	まず読む気にさせるか	見たい箇所が引きやすいか	文書は理解しやすいか	文字の大きさ、字数は適当か	全体のレイアウト	問い合わせ先は明瞭か	総合評価点
G	<p>○=0名 △=2名 ×=12名 評価合計点 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分厚くて重く、読む気がしない ・目次が充実していれば2、3ページは不必要。このページで見るのがいやになる ・ずっしりして電話帳の様な感じがして手に取りたくない ・顧客からの問い合わせを歓迎する姿勢は随所に見られるが、それ以前に分厚さで読む気がうせる ・保険商品単体のものではないのか ・字が小さく、読む気がしない ・表紙を開いた途端、説明の構成がすっきりしておらず、目次も詰め込んだ字が目に入り読む気が失せる 	<p>○=4名 △=5名 ×=5名 評価合計点 13</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目的別目次が引きやすい。各ページの青帯部分での案内(参照)が良い ・ページ数の表示が大きくて引きやすい ・1ページの加入時に、目次のチェック欄に該当保障に営業職員からチェックを入れてもらえば、後で必要箇所が見やすい ・目的別目次のイラストは、同じ絵の転用も多く、もう少し工夫がほしい ・参照の指イラストは確認しやすい。しかし、量が多すぎて探すのに労力を要する ・目的別目次のイラストは役立っていない。スペースの無駄使い ・加入商品の関連事項が探しにくい。35ページまで読み進んで、やっと「私の幸せW」がわかった ・消費者には、商品名で探すほうが探しやすい 	<p>○=0名 △=13名 ×=1名 評価合計点 13</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門用語の説明が充実している ・丁寧すぎる言い回しが読みづらくしている ・文書は短めで理解しやすい説明が多い ・該当する表がどのページにあるのか探しにくい ・量が多すぎて読むのに疲れる ・約款部分は言い回しが難解 	<p>○=0名 △=7名 ×=7名 評価合計点 7</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ページによって字数が多すぎる ・せっかくA4サイズにしているのに全般に字が小さい。字数も多い ・字の強弱は良いが、字数が多く詰め込みすぎため、項目が目立たない。また小さな字を横一列で書かれると行が分からなくなる ・しおりに読ませるためには、もっと大きく、詰め込まないように ・約款の字の字間に余裕無く、線が細いので、非常に読みにくい ・一行が長すぎる 	<p>○=1名 △=10名 ×=3名 評価合計点 12</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イラストや参照が利用しやすい ・注意事項マークが目立たない ・各ページ、横縦割りに参照ページの案内があり探しやすくなっている ・青の二色使いが、やや暗い感じがする。ただ、カラーの濃淡を使い、色々と強調させようとしている部分などは評価できる ・図が効果的 ・消費者が知りたい順に記載したほうが良い ・パターンが同じイラストは記載効果が無い ・他社より努力は認められるが、特別よくも無い ・会社制度の案内は、最後のほうでよい 	<p>○=6名 △=8名 ×=0名 評価合計点 20</p> <ul style="list-style-type: none"> ・表、裏表紙にあり、目だつてよい ・苦情相談窓口も分かりやすい所に載せてほしい ・受付時間、曜日を働く人にも利用しやすいものにしてほしい 	67

保険各社の「契約のしおり・約款」比較評価表 (評価点 ○=2点 △=1点 ×=0点 満点12点×14名=168点)

保険会社名	まず読む気にさせるか	見たい箇所が引きやすいか	文書は理解しやすいか	文字の大きさ、字数は適当か	全体のレイアウト	問い合わせ先は明瞭か	総合評価点
H	<p>○=0名 △=5名 ×=9名 評価合計点 5</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サイズ、厚さは手ごろで良い ・目次が小さく読む気がしない ・用紙が薄く、裏映りして読みにくい ・小さな字がびっしりで読む気が失せる ・表紙デザインがシンプルに出来上がりがりすぎて、読もうという気にさせる魅力が無い ・表紙はシンプルで分かりやすい ・4ページからの記載は字も小さく、全く読む気が失せる 	<p>○1名 △=7名 ×=6名 評価合計点 9</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目的別目次は引きやすいが、目的ページにいくと字がびっしりで、読む気がしなくなる ・約款にも目次がほしい ・約款の目次にもページ数が必要 ・しおりに別表参照とあっても目次に別表記載ページが安和いなく、探しにくい ・「給付金の支払をしない場合」はあるが「受け取れる場合の項目が目的別目次に無く、引きにくい ・しおりから約款にたどり着けない 	<p>○=0名 △=7名 ×=7名 評価合計点 7</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文書が長く、言い回しが回りくどい。一応文書は理解できるが、根気が必要 ・丁寧語が使われすぎて読みづらい ・支払例などが載っているが、詰めすぎて書いてあり、理解困難 ・告知受領について、保険募集人という表現でなく、「当社の担当者」としているのは良い。消費者にはそのほうが誰を指すのかが分かりやすい 「おたずね」「おからだ」など、漢字で書かれても分かることをひらがな記載は、かえって読みづらい ・専門用語がはいりすぎ。会社の免責事項が多い ・事例、注意書きの囲み記載が特に理解しにくい ・文書が長く、もったいぶった言い方になっている 	<p>○=0名 △=1名 ×=13名 評価合計点 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ・字の大きさに変化無くメリハリが無い ・行間が狭く、字数が多いため、文書を追いにくい ・字の大きさは良いが、詰め込みすぎ ・見出しと本文の字の大きさにメリハリが無い 	<p>○=0名 △=3名 ×=11名 評価合計点 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タイトルを青地の白抜きにしているのはすっきりして良いが、他のレイアウトには工夫がない ・しおりまで読みにくい ・各項目と説明文のレイアウトにメリハリ無く、どのページも平坦で読みにくい ・字の色が薄く読みづらい ・図表少なく、目が疲れる ・表になっても見づらい ・メリハリ無く、特約の存在が分かりにくい ・表や囲みの工夫なし ・余白無く、息苦しい 	<p>○=0名 △=12名 ×=2名 評価合計点 12</p> <ul style="list-style-type: none"> ・裏表紙にもあるが、目立ちにくい ・外の目立つほうの記載も字が小さく目立たないので、もっと大きな字にしてほしい ・コールセンター、お客様さま相談センターの記載が分かりにくい ・目次から続く連絡先がほしい ・裏表紙のほうにも受付時間の記載が必要 	37

保険各社の「契約のしおり・約款」比較評価表 (評価点 ○=2点 △=1点 ×=0点 満点12点×14名=168点)

保険会社名	まず読む気にさせるか	見たい箇所が引きやすいか	文書は理解しやすいか	文字の大きさ、字数は適当か	全体のレイアウト	問い合わせ先は明瞭か	総合評価点
I	<p>○=3名 △=5名 ×=6名 評価合計点 11</p> <ul style="list-style-type: none"> ・表紙の字が大きく、冊子の厚さも適当。必要なときに読んでみようと思う ・表紙の表示は分かりやすい ・先ず開いてみる 注意喚起情報が字がびっしりで、読む気を無くさせるが、注意という字に読まなければと思う ・注意喚起情報をを通り過ぎると、適度な字数で読みやすくなりホッとす 	<p>○=4名 △=6名 ×=4名 評価合計点 14</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目的別目次が見やすく引きやすい ・目次は見やすく引きやすいが、目的別目次は左右の項目が重複して見づらい ・引きやすい目的別目次が一般目次より先に練っているほうが良い。裏表紙の目次も良い ・約款参照に使うためにも約款のページ記載は必要 ・しおりから、約款に結びつく約款ページ記載が説明文の中にも必要 ・目的別目次の配置の工夫が必要 	<p>○=0名 △=9名 ×=5名 評価合計点 9</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門用語の説明は分かりやすいが、しおりなどの説明文は、分かりやすいとは言えない。約款になるともっと分かりにくい ・言葉が堅い ・色分けして「注」の記載や、同ページ内に「注」があったり、理解しやすいよう工夫されていることは評価できる。しかし、専門用語(罹患など)も文中に多く、もう少し平易な言葉使いにしてほしい ・事例の表示を分かりやすくしてほしい ・丁寧すぎる言い回しが、読みにくくしている。もっと簡潔に ・図表説明は分かりやすいが、文書は難解な箇所が多い 	<p>○=2名 △=5名 ×=7名 評価合計点 9</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しおりの字数、大きさは適当 ・紙面が大きいので、字が詰まっているページは、かなり読みにくい ・しおりの行間にゆとりがあるので、字が小さいと思うが、読みやすくなっている ・しおりは色使いなどにメリハリがあり字数の多い所も、何とか読み取れる ・字数多く、詰まって書いてある所は読みにくい ・しおりの割には、字数も多く、字も小さい ・しおり部分の黒字は大小やメリハリが無い。青字は読みにくい ・10特約、21別表はかなり字数が多く、字も小さい 	<p>○=3名 △=7名 ×=4名 評価合計点 13</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体的に図表、例示でまとめられ、余白が多く分かりやすい ・すっきりしている ・約款部を除けば良い ・メリハリが無い ・約款部分はつまり過ぎ ・囲みや表、グラフなどで工夫されているがイラストや字の大小でのメリハリなどもっと工夫が必要 ・上下の余白が少ないと見にくい ・記載サイズが限られているとはいえ、注意喚起情報の行間は詰まりすぎで読みにくい ・意味のよく分からないハートマークなどが中途半端に使われ目障り 	<p>○=4名 △=8名 ×=2名 評価合計点 16</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分かりやすいが、表表紙にも記載があれば良い ・給付金については申し出窓口と弁護士窓口が用意されていて契約者としては安心である ・土曜日も受け付けているのは良い ・異議申し立て窓口を表表紙にも表示したほうが良い 	72

保険各社の「契約のしおり・約款」比較評価表 (評価点 ○=2点 △=1点 ×=0点 満点12点×14名=168点)

保険会社名	まず読む気にさせるか	見たい箇所が引きやすいか	文書は理解しやすいか	文字の大きさ、字数は適当か	全体のレイアウト	問い合わせ先は明瞭か	総合評価点
<p>○=2名 △=7名 ×=5名 評価合計点 11</p> <p>・冊子の大きさ、厚みが手頃でちよつと読んで見ようかと思う ・表紙の表示が分かりやすい ・中を開けると横書きで行間が詰まり、字も小さいので、読む気が失せた ・約款が小さく、必要に迫られなければ読む気がしない ・インデックス部分に内容タイトルがある点、分かりやすく読む気になる ・しおりには余白も有り、工夫が見られるが、約款は目次に工夫なく読む気が失せる ・青色が薄く、読みづらい ・冊子の3ページから、文書ばかりで、読む気が失せる</p>	<p>○=0名 △=7名 ×=7名 評価合計点 7</p> <p>・しおりは各ページの項目名が見やすい ・目的別目次に解約するときの記載が無い ・目的別目次の項目がダブっている。各項目の中の必要と思われる表題も表示したほうが良い ・表表紙裏の目次が薄く、小さい字で読みづらい ・目的別目次は良いが、項目がもう少しほしい。インデックスは工夫されている ・「契約の自動更新」など重要な情報が探しにくい ・引くことはできるが、そこを読んでも意味が分かりにくい ・目次の項目分けが大雑把で、引きにくい ・しおりから約款にたどり着けない ・表からではクーリングオフにたどり着けず、最後に裏表紙記載を見つけた。表から分かるようにすべきだ</p>	<p>○=3名 △=6名 ×=5名 評価合計点 12</p> <p>・文書は簡潔で分かりやすい ・丁寧すぎる言い回しが気になるが、理解はできる ・しおり部分は理解しやすい ・丁寧語は外し、持って回った言い方はやめる。約款は難解で最悪 ・表現が堅く「主たる被保険者」「被保険者」とどう違うのかなど難解な言葉が出てくる ・文書は簡潔にしたほうが良い ・一文が長いものが多く見られる</p>	<p>○=0名 △=6名 ×=8名 評価合計点 6</p> <p>・しおりは字の大きさ、字数は良いが、約款は字が小さすぎ詰めすぎている</p>	<p>○=1名 △=6名 ×=7名 評価合計点 8</p> <p>・図、表が効果的に使われている。項目名も見やすい ・2色刷りはメリハリがあり良い。表外の説明は行間を空けたほうが良い ・裏表紙の確認事項の表示は工夫が見られる ・別表がどこにあるのか分かりにくい。しおりは図解があり、分かりやすかった ・約款部分は詰まりすぎ。イラスト等も無く、字ばかりで読みたくなる ・黒と青の二色使いたが、強調したい部分を青字にしているが、余り目立たない。若干の図以外は、ほとんど文書だらけで読むのがつらくなる ・イラスト、余白の工夫がない ・約款の第何条、何項を文書と同じ大きさ、字体、太さであるため、目立たず探しにくい ・小さい字が密集している所は行を間違えて読んでしまう ・図表が分かりにくく、効果無し</p>	<p>○=0名 △=3名 ×=11名 評価合計点 3</p> <p>・裏表紙の連絡先の電話番号は字が小さすぎる ・文中には連絡先が何箇所かに明記されているが、請求手続きのページには記載が無い ・しおり内は見やすい ・裏面の表示の色が薄い。利用時間を明記してほしい ・表示が小さすぎる ・探して、ようやくお客さまサービスセンターの電話番号がわかった ・目立たず、見落としやすい</p>	47	

保険各社の「契約のしおり・約款」比較評価表 (評価点 ○=2点 △=1点 ×=0点 満点12点×14名=168点)

保険会社名	まず読む気にさせるか	見たい箇所が引きやすいか	文書は理解しやすいか	文字の大きさ、字数は適当か	全体のレイアウト	問い合わせ先は明瞭か	総合評価点
K	<p>○=0名 △=6名 ×=8名 評価合計点 6</p> <ul style="list-style-type: none"> ・見た目、すっきりしているようだが、読む気にならない。特に約款は読む気がしない ・冊子サイズは手に取りやすい ・必要に迫られれば、しおりだけなら読もうと思う ・淡々とした感じで、特に目を惹くことも無く、読ませようという気配も感じられない ・紙面が小さいせいか、要最小限の図表と字ばかりで余裕が無く、読む気が失せる ・目次に工夫なく、それ以上読み進める気にならない ・冊子が厚すぎる ・目次にたくさんの保険商品名が並び、アイウエオ順でもなく、探しにくいと思うと読む気が無くなる 	<p>○=2名 △=4名 ×=8名 評価合計点 8</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目次、目的別目次は引きやすい ・目次でしおりの内容が全て分からない給付手続きなどわからない ・目次に同じような名称の特約名が並び、どれが付加した特約に該当するのかが消費者には分かりにくい ・目的別目次は、右枠と左枠とが同じような説明になっていて、左から右を見れば、より分かるというふうにはなっていない。右、左に分ける効果なし ・多くの契約者にとって必要な給付金についての説明にたどり着きにくい ・しおりを見ても約款にたどり着けない。「〇〇を見てください」とあっても約款には連動していない 	<p>○=2名 △=11名 ×=1名 評価合計点 15</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平易な表現で分かりやすい。約款は横に立ててある項目で分かりやすくしている ・しおり部分は行間もあり、読みやすく理解しやすい ・無駄な丁寧語を減らしている傾向はあるが、もっと減らし簡潔にしたほうが読みやすく理解しやすくなる ・表は小さいが、約款に解約返戻金の例があるのは良い ・見出しで保険の特徴を端的に記載しており、分かりやすい ・しおり、約款共に難しい文言がある。平易な文書にするほうが良い 	<p>○=0名 △=4名 ×=10名 評価合計点 4</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しおりは字の大きさ、字数共に良いが、約款は細すぎて字数も多すぎる ・しおり部分は紙面の大きさを考えれば妥当か?でも読みにくい ・字が小さく、明朝体のものは印刷が薄いと読みづらい。また表によっては中の数字が読めないくらい小さい字がある ・専門用語説明は字が詰まって見づらい ・文書部分はもとより、解約返戻金額の表などは全く読めない。余白があるのに、なぜこんなに小さな数字を並べるのか不思議だ ・字が小さい115~118ページは読み取れない。他にもある 	<p>○=0名 △=10名 ×=4名 評価合計点 10</p> <ul style="list-style-type: none"> ・条項を左端に整理してあるので分かりやすい ・教科書的なレイアウト。見易さの点では普通だが、面白み無く興味を持って読めない ・約款はサイドにインデックスがあり引きやすくしようという工夫がある ・しおりはイラストや図をもう少し増やしたほうが良い ・余白があるのに表が小さい箇所がある ・終身部分の仕組み図は誤解を招く訂正すべきだ ・分かりきった説明、CM的説明など無駄が多い ・字の配置がよく、読む気がする ・見出しの色掛け、余白、表の説明などの工夫が効果なし 	<p>○=0名 △=2名 ×=12名 評価合計点 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話番号はもっと大きく表示したほうが良い ・会社の代表連絡先より、お客様サービスセンターが目につくようにしたほうが良い ・分かりにくい ・裏表紙の記載は小さくて分かりにくい ・フリーダイヤルの表記が小さい ・土曜日も受け付けているのは良い 	45

保険各社の「契約のしおり・約款」比較評価表 (評価点 ○=2点 △=1点 ×=0点 満点12点×14名=168点)

保険会社名	まず読む気にさせるか	見たい箇所が引きやすいか	文書は理解しやすいか	文字の大きさ、字数は適当か	全体のレイアウト	問い合わせ先は明瞭か	総合評価点
L	<p>○=11名 △=3名 ×=0名 評価合計点 25</p> <ul style="list-style-type: none"> ・漫画があるため、軽く読んでみようと思う ・表紙のイメージが良く、中も全体に読みやすく感じるので読む気になる ・大きさ、厚さも適当。簡単な4コマ漫画もあり、読むきっかけを与えてくれる ・色が美しく、好印象 ・字が大きく見やすい ・最初は見やすいが、10ページで止まってしまいう15ページまでは後ページに持っていったほうが良い 	<p>○=10名 △=4名 ×=0名 評価合計点 24</p> <ul style="list-style-type: none"> ・二色刷りで字も大きく引きやすい ・目次が大きくて見やすい ・表紙にインデックスが表示され、目的別目次も分かりやすい言葉で書かれて良い ・文中に参考約款の条項が記載されているが、そこにページ数も記載されていれば、より引きやすい ・目次、ページのしるしも分かりやすい ・主約款別表が探しにくい ・「詳しくは〇〇をご参照下さい」との記載にはページも記載してほしい ・目次が同じ文書を繰り返している箇所があり見にくい 	<p>○=7名 △=7名 ×=0名 評価合計点 21</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平易な言葉で、理解しやすい ・文書の中に「できないこと」が列挙されていてわかりやすい ・無駄に長い文書が少ない ・簡潔で分かりやすい ・約款にはページ横に備考欄を設け、見やすくなり、理解するのに役立つ ・具体事例が分かりやすくしている ・免責事由など、補足説明がされている点は良い ・別途注釈がある文書も多く、分かりづらい ・必要以上の丁寧語は省いたほうが良い ・説明文には例を上げてほしい箇所がある 	<p>○=9名 △=4名 ×=1名 評価合計点 22</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大きさ、字数、行間共に適当 ・約款が読みやすくなった字も大きく、字数も適当 ・約款は、しおりに比べ、字が大きいとはいえないが行間があるので読みやすい ・字が混み合っているページがあり、説明が重複している箇所もあるため、整理すればもっと読みやすくなる 	<p>○=6名 △=8名 ×=0名 評価合計点 20</p> <ul style="list-style-type: none"> ・項目が大きく色を変えて、各ページにあり、見やすくて良い ・約款の記載に工夫が見られ、読みやすい ・備考欄、イラスト、4コマ漫画、等、様々な工夫で読んでもらおうとする姿勢が評価できるレイアウトである ・73ページの行を色分けしていると読みやすい ・定款を2つに分けたのは読みやすい。約款の備考欄をもうひとつ工夫ほしい ・ピンク色は見にくい ・冊子の最初の部分が字の羅列なので一見読みにくそうに感じさせてしまうのが難 ・注意事項はもっと工夫してハッキリ表示してほしい ・図表は細かいので改善を期待する 	<p>○=9名 △=5名 ×=0名 評価合計点 23</p> <ul style="list-style-type: none"> ・裏表紙に太字で対応時間も書かれていて良い。また本社他の連絡先も全てあって良い ・土曜日に受付時間を設けているのは良い ・しおりの本文中にも問い合わせ窓口の電話番号が表示されていれば親切 ・各項目に問い合わせ案内がある ・24時間対応、受付のみとはどういうことが分かりにくい ・裏表紙だけでなく、表表紙にもほしい ・(除く祝日)は、除くのは祝日だけと思う場合もあり、日曜も除くとハッキリ表示したほうが良い 	135

「お客さま訪問活動について」 平成20年11月調査 民生委員 97名（姓 17名 姓 80名） 年齢40代～70代

問1、1年に一回程度訪問していますか。問2、留守のとき、訪問メモが入っていましたか。問3、営業職員が訪問したとき、加入している保険について説明をしましたか。問4、ご自身やご家族に不払いや請求漏れがありましたか。問5、通知義務について知っていましたか。

保険会社名	訪問有無		メモの有無		説明の有無		不払い等の有無		通知義務の認知
	有	無	有	無	有	無	有	無	
1	1			1	1			1	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">知っている</div> 男性 7名 女性 31名 計 38名 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">知らない</div> 男性 10名 女性 49名 計 59名
2		2		2		2		2	
3	4	2	4	2	3	3		6	
4	1	9	1	9		10	1	9	
5	5	9	3	11	3	11		14	
6		6		6		6	1	5	
7		1		1		1		1	
8	7	12	5	14	4	15	2	17	
9	1	5	1	5	1	5		6	
10	6	7	4	6	4	9		13	
11	2	2	4		3	1		4	
12	15	9	10	13	15	9	1	23	
13	3			1	2	1		3	
14	3	9	3	9	3	9		12	
15		1		1		1		1	
16	5	21	11	15	2	24		26	
17	1	2	2	1		3		3	
	54	97	48	97	41	110	5	146	

◎ 意見、感想

- ・今のところ、私が加入している保険会社は大丈夫だと思っていますが、何時その保険会社が倒産するか分からない、せっかく積み立てていても、不払いになったらと思うと不安です。(60代 姓)
- ・訪問はよくしてくれるが、加入している保険の説明ではなく、新しい商品の説明ばかりで嫌になる。(70代 姓)
- ・数年前に解約したが、びっくりする程金額が少なく、思い出すと今でも腹が立ちます。(50代 姓)
- ・満期になったとき、次の保険の勧誘が熱心過ぎて断るのに苦労する。(60代 姓)
- ・お尋ねしたい事があったので、電話をしたが返答がなかった。(40代 姓)
- ・主人の会社が保険の代理店をしているので、毎年、詳しく説明を聞く事ができますが、複雑でよく分かりません、初めて聞いても、分かるような内容にしてほしいと思います。(50代 姓)
- ・外資系の保険会社から、断っても頻繁に勧誘の電話がかかり困っています。(60代 姓)
- ・外資系の保険会社に不安を感じています。(60代 姓)
- ・保険会社が訪問活動をしていることを知らなかった(60代 姓)
- ・主人がケガや病気で度々入院をしているが、保険のお陰でお金の心配をせずに済みました。(60代 姓)
- ・万が一のためと、勧められるままに沢山の保険に入りました、万が一のこともなく満期を迎えましたが、必要でない保険もあったと思うのですが、結局、よく分からないまま、せっせと保険料を払い続けてきました。(60代 姓)

◎ 課題、提案

- ・保険は、いざという時の生活を支える大切な商品であり、国民の80%以上が加入している極めて公共性が高い、保険会社は徹して契約者第一のサービスにトップから最前線まで努めなくてはならない。(利益優先の経営姿勢、難解な商品の見直し)
- ・大量の不払いを発生させた「請求漏れ」未然防止の「お客様訪問」「説明義務」に本気になって取り組んでいるとは感じられない。「失効返戻金」の不払いも多い、ハガキ一枚のお知らせでは不親切、顧客との意志の疎通をはかるべきです。
- ・「請求主義」「通知義務」の用語が、契約に関する重要書類の中に明記されていない、注意喚起書や告知義務などともに明記すべきです。
- ・誰のための約款、「読めない、読まない約款」を「読める、読まれる約款」に工夫、改善していただきたい。
- ・シンプルな商品の開発。(主契約より、おまけの特約が多く複雑で理解し難い)
- ・ニーズに合わない商品は勧めない。(適合性の原則)
- ・本人が知り得ない、責任開始前発症については告知義務違反にしない規律が必要です。
- ・保険は必要とする人は多いが、自分に合った商品が分からない。(消費者教育が必要)