補償重複の対応に関するガイドライン

一般社団法人　日本損害保険協会

１．本ガイドラインの目的

保険募集にあたって、保険会社は、法令等により、保険契約締結の判断に際して必要となる情報を顧客に提供するとともに、顧客が申し込もうとする契約の内容が自らのニーズに沿ったものであることを契約締結前に確認していただくために、「契約概要」「注意喚起情報」や「意向確認書面」に係る態勢整備が求められている。

このうち、複数の保険契約によって補償内容の全部または一部が重複する「補償重複」については、2014 年９月の「保険会社向けの総合的な監督指針（以下、「監督指針」という。）」が改正され、顧客のニーズに基づかない補償重複の発生防止や解消を図るための態勢整備に係る留意点が示されたところである。

保険会社においては、監督指針を踏まえて、補償重複に関する態勢整備を行うことになるが、保険会社における態勢整備の参考に資するため、本ガイドラインにおいて、基本的な考え方や個人向け保険における標準的な対応を整理した。

なお、本ガイドラインは、保険会社の取組みを拘束するものではなく、法令等の趣旨を踏まえ、保険会社が自主的に行う取組みを妨げるものではない。

２．補償重複の定義

監督指針によると「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」と定義されている。すなわち、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はなく、それらの一部が重複しているケースも含まれることに留意が必要である。

例えば、以下のようなケースも補償重複に該当する。

・契約者が同一の２つの自動車保険で、同居の親族である別の記名被保険者となっており、それぞれの契約に弁護士費用特約が付帯されている場合 ・契約者が同一の火災保険と自動車保険のそれぞれに個人賠償責任保険特約が付帯されているが、特約の１つは国外での事故も補償、もう１つは国内の事故のみ補償の場合

補償重複のうち、複数の補償の中の最高補償額が、それらの複数の補償における支払限度額となる（保険金額が積み上がらない場合。最高補償額が無制限の場合を含む。）契約内容のために、補償に繋がらない保険料負担が生じている状態のものを「完全重複」、それ以外のものを「不完全重複」という。

なお、定額保険については、他の保険契約の存在や他の保険契約の内容に関係なく、支払

事由が発生すれば約定された保険金額が支払われることから、定額保険と定額保険の組合せ、または定額保険と実損填補型の損害保険の組合せは、補償重複の対象とはならない。

３．補償重複に関する態勢整備にあたっての基本的な考え方

監督指針では、顧客に対して、補償重複に該当する保険に既に加入していないかの確認や補償重複に対する顧客のニーズの確認等を行う態勢整備が求められているが、その趣旨は、顧客のニーズに基づかない補償重複の発生防止や解消を図ることである（注１）。

すなわち、補償重複自体が否定されるものではなく、顧客の適切な補償の選択の観点から、契約締結（注２）の際、顧客に対して、補償重複に関する適切な情報提供のもと、十分な説明および補償重複の可能性がある他の保険契約の確認を行ったうえで、顧客のニーズを踏まえた契約を締結することが重要であり、そのための態勢整備を行うものである。

（注１）顧客に対して、補償重複について適切に説明したうえでなお、顧客から補償の重複が生じることについてニーズがある場合には、そのニーズを踏まえた契約締結を行う。したがって、顧客のニーズに基づく補償重複の場合まで発生の防止や解消を図るものではない。

（注２）新規契約のほか、契約更改（自動継続後の契約を含む。）も含まれる。

４．補償重複に関する標準的な対応

（１）募集文書（注意喚起情報等）の対応

補償重複に関して、顧客に対する適切な説明および補償重複の可能性がある他の保険契約の確認を行い、顧客の理解を促すために、重要事項説明書（注意喚起情報）やパンフレット等の募集文書に補償重複に関する注意喚起文言を記載する（注３）。

（注３）注意喚起情報の記載例については、「契約概要・注意喚起情報（重要事項）に関するガイドライン」を参照。

（２）補償重複の可能性がある商品（特約）一覧表の作成

補償重複に関して、保険会社・代理店が十分な説明および補償重複の可能性がある他の保険契約の確認を行うため、あらかじめ自社のどの商品（特約）を組み合せることによって補償重複の可能性があるのかを整理し、一覧表としてリスト化する（注４）。

なお、当該一覧表は、商品改定の都度見直しを行う。

（注４）一覧表の標準例は別紙のとおり。

（３）保険募集時の対応

ア．顧客への説明・確認

保険募集時には、保険会社・代理店は、一覧表を参照し、顧客が加入しようとしている保険契約（特約を含む）に関して、補償重複の可能性がある補償がセットされている場合には、重要事項説明書やパンフレット等を使用して、補償重複について説明したう

えで、他の保険契約の有無を確認する（注５）（注６）。

その際、自社（自代理店扱い）の保険契約だけではなく、他社（他代理店扱い）の保険契約も含めて広く確認する（注７）。

（注５）他の保険契約には、保険契約者が同一の契約だけではなく、例えば、同居の親族が保険契約者であるものも含まれるが、顧客が必ずしも他の保険契約の存在またはその内容を把握しているとは限らないため、顧客に問いかけを行ったうえで、顧客が把握している情報の範囲内で適切に対応する。

（注６）他の保険契約の確認に際し、保険会社または代理店において、同居の親族など契約者が異なる契約、他代理店扱いの契約、他社扱いの契約との補償重複の可能性を把握していたとしても、個人情報保護や契約者間のトラブル防止の観点から、他の契約情報を顧客に開示することが適切ではない場合があることに留意する。例えば、同居の親族であっても契約者が異なる場合は、当該契約者の同意なく契約情報を開示することは、個人情報保護の観点から問題があると考えられる。また、同一保険会社で他代理店扱いの契約について、保険会社が契約者に契約情報を開示することは個人情報保護の観点では問題はないが、扱者ではない代理店を通じて契約者に開示することは、顧客情報管理の観点から慎重に対応する必要がある。

（注７）補償重複の可能性がある他の保険契約が他社契約である場合は、補償重複の可能性を顧客に認識させたうえで、他の保険契約の内容を引受会社（代理店）に確認するように促すといった対応が考えられる。

イ．補償重複の可能性がある他の保険契約がある場合の対応

（ア）顧客への確認の結果、補償重複の可能性がある他の保険契約があることが判明した場合は、保険料と保険金の関係について明示的に説明を行い、補償重複について顧客に認識・理解させる。

例えば、次のような事項の説明が考えられる。

【被保険者・補償範囲が同一で、かつ保険金額が無制限の契約が含まれる場合（完全重複の場合）】 保険金額が無制限の契約があるため、もう一方の契約については、補償につながらない保険料負担（保険料の無駄払い）が生じること（保険金の支払事由が発生しても、いずれか一方の保険契約から保険金は支払われない）。 【複数の契約の保険金額が積み上がる場合（不完全重複の場合）】 保険事故があったときの支払限度額は、それぞれの契約の保険金額を積み上げた額となるため、保険料の無駄払いは生じないが、損害額によっては、一方の保険契約からは保険金が支払われない場合があること。

（イ）補償重複について顧客に認識・理解させたうえで、顧客のニーズを確認し、当該ニーズに基づき契約を締結する（注８）（注９）。

（注８）次のようなケースには、顧客が補償重複を望むことも考えられる。

・補償内容の一部が重複するものの、重複していない部分の補償内容に顧客のニーズがあるケース。

・被保険者の範囲の一部が重複するものの、重複していない部分の被保険者を補償することにニーズがあるケース。

・他の保険契約の満期が近く、当該契約は更新する予定がない（近日中に補償重複が解消される）ケース。

（注９）補償を１つにまとめる場合は、将来、当該契約を解約する場合や別居、結婚等により被保険者の範囲から外れる場合には、特約・補償がなくなることについて注意喚起を行い、顧客のニーズを確実に確認する。

（ウ）顧客へのニーズ確認の結果、顧客が補償重複を望まない場合は、提案する補償内容の見直しを行うなど適切な対応を行う（注 10）。

（注 10）契約しようとしている保険契約の内容を見直すほか、既存契約の補償内容を変更することも含まれる。なお、既存契約の補償内容を変更する場合は、異動または解約処理によって行うことが基本となる。

≪補償重複の説明・確認に関するトーク例≫

・お客さまのご契約に付いている「●●特約」は、お客さまやご家族が契約されている他の保険契約に付いている場合、補償が重複する可能性があります。

・補償が重複すると、特約の対象となる事故が発生した場合、どちらの保険契約からでも補償されますが、いずれか一方の保険契約からは保険金が支払われない場合があります。その場合は、お支払いいただく保険料が無駄になる可能性があります。

・他の保険契約に「●●特約」と同種の特約が付いていることはないでしょうか。

⇩

【完全重複の場合】

・お客さまが既にご加入されている「●●特約」は保険金額が無制限で、補償の対象となる方、補償範囲も同じですので、新たに「●●特約」にご加入されても保険料が無駄になります。ただし、ご契約を解約したり、ご家族の状況が変わったりすると、補償がなくなったり、補償範囲が変わることがあります。

・今回のご契約ではどのようになさいますか。

【不完全重複の場合】

・お客さまが既にご加入されている「●●特約」は、今回ご加入しようとしている「●●特約」と同種の補償となっています。事故があったときは、それぞれのご契約の保険金額を合計した額が支払限度額となりますが、損害額によっては、一方のご契約からは、保険金が支払われないこともあります。

・今回のご契約ではどのようになさいますか。

（４）顧客への説明・確認の実態を把握・検証できる態勢の構築

補償重複に関する顧客への説明、補償重複の可能性がある他の保険契約の確認および顧

客のニーズ確認については、トラブル防止の観点からも、事後的に説明・確認の実態を把握・検証できる態勢を構築する。

例えば、以下のような対応が考えられる。

- 補償重複の可能性がある契約を満期時にリストアップして代理店に情報提供し、特に完全重複については、当該契約の更新手続きの際に顧客のニーズを改めて確認したうえで、補償内容の見直しや補償重複の状態で契約締結する場合の理由を把握するなど、適切な対応を行ったかどうかを検証する。
- 保険申込書に、補償重複する契約の要否を確認するためのニーズ確認欄を設けて顧客がチェックする。
- 補償重複に関する苦情の発生状況を把握し、その原因に応じた改善策を講じる。

（５）保険商品・募集形態等の特性を踏まえた方法による対応

損害保険には多種多様な保険商品があり、また、募集形態も対面募集のほか、郵送募集、インターネット募集など様々であることから、すべての保険商品・募集形態において、一律の方法で対応することは困難である。

したがって、保険商品･募集形態の特性に応じた適切な方法で対応を行うことになるが、その際、標準的な方法と比べて、募集品質の水準が低下することがないよう留意が必要である。

【標準的な方法とは異なる場合の例】

＜団体契約の場合＞

加入勧奨を行う団体契約においては、保険契約者である団体を通じて被保険者に対して、重要事項説明書等の交付により補償重複に関する注意喚起を行い、被保険者の求めに応じて説明および補償重複の可能性がある他の保険契約の確認を行う。

＜セットプランの場合＞

セットプランのように総合的な補償への加入が重視される場合には、重要事項説明書等の交付により補償重複に関する注意喚起を行い、顧客の求めに応じて説明および補償重複の可能性がある他の保険契約の確認を行う。

＜自動発券機・インターネット加入の場合＞

自動発券機での旅行保険への加入やインターネットでの加入においては、手続き画面上、補償重複に関する説明を目立たせるなどの方法により注意喚起を行い、顧客の求めに応じて説明および補償重複の可能性がある他の保険契約の確認を行う。

＜非対面募集の場合＞

郵送等の非対面募集の場合には、顧客に対して、重要事項説明書等の交付により補償重複に関する注意喚起を行い、顧客の求めに応じて説明および補償重複の可能性がある他の保険契約の確認を行う。

＜契約の即時性が求められる場合＞

顧客が契約の即時締結を求めているような場合（顧客が詳細な説明を求めない場合を含む）には、顧客に対して、重要事項説明書等の交付により補償重複に関す

る注意喚起を行い、顧客の求めに応じて説明および補償重複の可能性がある他の保険契約の確認を行う。

＜自動継続契約の場合＞

満期数ヵ月前に契約者あてに送付する自動継続の案内通知等において、補償重複に関する注意喚起を行い、顧客の求めに応じて説明および補償重複の可能性がある他の保険契約の確認を行う。

５．本ガイドラインの改廃

本ガイドラインは、社会の環境変化等を踏まえ、必要に応じて適宜見直し・充実を図ることとする。改廃は業務委員会の決議によるものとする。ただし、軽微な改定については、業務部会の決議によるものとする。

以　上

２０１４年9月１８日制定
２０１５年7月１６日改定
２０２０年6月１７日改定
２０２１年6月２５日改定

【参考資料】

保険会社向けの総合的な監督指針（抜粋）　（※）2021 年 1 月 21 日から適用の内容

Ⅱ　保険監督上の評価項目

Ⅱ－4　業務の適切性

Ⅱ－4－2　保険募集管理態勢

Ⅱ－4－2－2　保険契約の募集上の留意点

（2）法第 294 条、第 300 条の 2 関係（情報提供義務）

①　保険会社又は保険募集人は、保険契約の締結又は保険募集等に関し、保険契約の種類及び性質等を踏まえ、保険契約の内容その他保険契約者等に参考となるべき情報の提供を適正に行っているか。

②　書面の交付又はこれに代替する電磁的方法により、情報の提供を行うにあたっては、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」という。）と顧客に対して注意喚起すべき情報（以下、「注意喚起情報」という。）について、記載しているか。

なお、「契約概要」と「注意喚起情報」の主な項目は、以下のとおりとする。

（注 1）　「契約概要」と「注意喚起情報」について、同一媒体を用いて一体で記載している場合には、以下のア．（ア）及びイ．（ア）について省略したうえで、当該情報を「契約情報」として表示することで足りる。

（注 2）　法第 300 条の 2 に規定する特定保険契約（以下、「特定保険契約」という。）については、法第 294 条第 1 項の規定は適用されず、法第 300 条の 2 で準用する金融商品取引法（以下、「準用金融商品取引法」という。）第 37 条の 3 第 1 項に規定する書面（以下、「契約締結前交付書面」という。）を交付又はこれに代替する電磁的方法による提供を行う必要があることに留意すること。

イ．「注意喚起情報」の項目

（コ）　補償重複に関する以下の事項

（注）　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う。

a．補償内容が同種の保険契約が他にある場合は、補償重複となることがあること

b．補償重複の場合の保険金の支払に係る注意喚起

c．補償重複の主な事例

（5）　顧客の意向に基づかない補償重複に係る対応

保険会社又は保険募集人は、補償重複のうち、顧客の意向に基づかないものについて、その発生防止や解消を図る観点から、新規契約や契約の更新・更改（以下、「新規契約等」という。）にあたって、顧客に対し、補償重複に係る説明等が十分かつ適切に行われることを確保するため、以下の取組みを行っているか。

①　社内規則等において、補償重複に係る説明の確実な実施方法等、補償重複に係る対応を実施するための必要事項を適切に定めているか。

②　保険募集人に対して、補償重複に関する適切な教育・管理・指導を行っているか。

③　自社で取り扱う保険商品（特約を含む。）のうち、組み合わせて契約した場合に補償重複となる保険商品の組合せの一覧を作成しているか。

また、新たな保険商品の販売開始時等、必要に応じて一覧の見直しを行っているか。

④　新規契約等における商品説明にあたっては、顧客に対し、当該保険商品と組み合わせて契約した場合に、補償重複となる保険に既に加入していないかを確認することとしているか。

また、補償重複に該当する保険に既に加入している場合には、保険料と保険金の関係について明示的に説明したうえで、顧客の意向の有無を確認し、当該顧客の意向を踏まえた適切な内容の補償を提供しているか。

⑤ 補償重複に係る顧客に対する確認・説明の実態を把握・検証できる態勢を構築しているか