

保険約款および募集文書等の用語に関するガイドライン

一般社団法人日本損害保険協会

2022年6月

目 次

1. 本ガイドラインの目的	1
2. 本ガイドラインの性格	1
3. 本ガイドラインの対象	1
4. 本ガイドラインの改廃	1
5. 検討経緯および視点	2
(1) 消費者モニタリングの実施	2
(2) 調査結果を踏まえた検討とその視点	3
①見直し対象用語の選定	3
②対応方法を基準とした見直し用語の分類	3
6. 見直し用語	4
(1) 原則として使用を控える用語	4
①原則として使用を控え、言い換えるべき用語	4
②原則として使用を控え、ていねいな文章等で内容を説明すべき用語	6
(2) 使用にあたって何らかの説明が必要な用語	7
①使用にあたって定義または補足説明が必要な用語	7
②使用にあたって例示等が必要な用語	10
(3) その他	11
①かな漢字混じり表記等	11
②特約名等	11

1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、「保険約款に使用する用語」および「募集文書等に使用する用語」をよりわかりやすいものに見直すことで、消費者が保険約款および募集文書等の内容を正確に理解できるようにすることを目的として、策定するものである。

一般社団法人日本損害保険協会では、損害保険業界の信頼回復活動の一環として「保険商品の理解向上を図る取組み」を進めており、既に2006年に「募集文書等の表示に係るガイドライン」、2008年に「保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン」を策定している。本ガイドラインは、前記2ガイドラインの別冊として両ガイドラインを補足するとともに、一般社団法人日本損害保険協会が1991年に作成した「損害保険用語の平易化について」の改訂版として位置づけることとする。

2. 本ガイドラインの性格

本ガイドラインに記載した内容は、会員会社が自主的に取り組むための方向性を示したものであり、拘束力を有するものではない。また、取上げた用語は典型的なものであり、会員会社における取組みを掲載用語に拘束するものではない。したがって、本ガイドラインの記載内容どおりの対応でなくても、各社において、消費者のわかりやすさ向上や正しい理解を促すことに資すると判断するものであれば、その対応を妨げるものではない。

3. 本ガイドラインの対象

本ガイドラインの対象は、個人向け保険商品（傷害保険等の団体契約を含む。）の保険約款、募集文書および広告等とする。ただし、生命保険との関係が密接な長期医療保険等は対象外とする。

なお、広告において、内容説明、補足説明もしくは例示等が必要な用語については、表示のスペースまたは時間が限られていることから「保険商品の詳細については募集文書等で確認願いたい旨」または必要に応じて「相談先」を表示する等の注意喚起を促すことで対応することも可能とする。

4. 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。

なお、本ガイドラインの検討にあたっては、学識経験者や消費者代表等を委員とする「保険約款のあり方に関する研究会」を設置し、検討内容について諮問を行い、その意見を反映している。

<保険約款のあり方に関する研究会委員（敬称略、五十音順。*議長）> 2008年3月当時

沖野 眞巳（一橋大学大学院法学研究科教授）

木下 孝治（同志社大学大学院司法研究科教授）*

丹野 美絵子（(社)全国消費生活相談員協会常任理事関東支部長）

堀田 一吉（慶應義塾大学商学部教授）

唯根 妙子（(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会常任理事消費者相談室長）

大知 久一（三井住友海上火災保険（株）商品本部火災新種保険部部長／（社）日本損害保険協会業務部会会長）

竹井 直樹（(社)日本損害保険協会業務企画部長）

5. 検討経緯および視点

(1) 消費者モニタリングの実施

本ガイドラインの検討にあたっては、消費者の視点を基軸とするため、火災保険・自動車保険・傷害保険等の「個人向け商品の保険約款および募集文書（パンフレット）」の数種類について、実際に消費者（消費者団体のモニター）に読んでいただき、「わかりにくい用語」のピックアップを依頼した。

【実施した消費者のモニタリングの概要】

1. 調査の目的

損害保険用語の見直しにあたり、消費者がわかりにくいと感じている用語の把握を目的とした。

2. 調査の内容

(1) 対象者

消費生活コンサルタント※ 40名

※消費生活コンサルタントとは、(財)日本消費者協会が主催する消費生活コンサルタント養成講座を修了した者。(財)日本消費者協会が40名を抽出した。

(2) 調査方法

○調査は郵送留め置き方式

○調査対象者へ約款・パンフレットのコピーを送付し、意味のわからない用語に線を引いてもらうことで、わかりにくいと感じている用語を調べた（1対象者の確認量は約款1種類（普通保険約款部分のみ）とパンフレット1種類）

○調査を行った約款・パンフレットは以下のとおり

約款（13種類）：

自動車保険（4種類）

火災保険（4種類）

傷害保険（5種類〔普通傷害・家族傷害・交通傷害・ファミリー交通傷害・海外旅行傷害〕）

パンフレット（13種類）：

自動車保険（3種類）

火災保険（3種類）

傷害保険（7種類〔普通傷害等・海外旅行傷害〕）

(3) 調査時期

2007年12月21日（月）～2008年1月15日（火）

(4) 回収状況

回収率：100%（40名中40名）

(2) 調査結果を踏まえた検討とその視点

①見直し対象用語の選定

上記(1)の消費者モニタリングの結果、約390用語が抽出された。そのうち、複数名から指摘のあった約140用語を中心に、1991年の「損害保険用語の平易化について」に掲載されている用語やこれまでに業界内で検討を行ってきた用語を加えた約270用語を検討の素材とした。

これらの用語を「保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン」に記載された内容(下表参照)に基づき、日常用語であるか否かを再評価した結果、今回見直し用語として63語を選定した。

【「保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン」抜粋】

5. (1) ②難解な用語等の見直し

ア. 用語の見直しを行う

(ア) 日常使用しない用語であり、かつ、言い換え(他の言い回し)が可能な用語は使用しない。

(イ) 次の項目に該当する用語については、「定義条項における定義」または「注書き等による説明」により明確化する。ただし、保険約款の文脈上意味が明確な用語については、個別に定義・説明の必要性を判断する。

○日常使用する用語ではあるが、意味があいまいな用語

○日常使用する用語ではあるが、通常とは異なる意味で用いる用語

○日常使用しない用語(注)

(注)使用を控えることが望ましいが、言い換えが困難な場合は定義または説明を加えて明確化する。

②対応方法を基準とした見直し用語の分類

選定された見直し用語につき、対応方法を基準として以下の区分に分類・整理した。

なお、本分類において「原則として使用を控える用語」として列挙されたものは、あくまで消費者に向けた個人向け保険商品(傷害保険等の団体契約を含む。)の保険約款、募集文書および広告等に関して原則として使用を控えるものであり、学説発表、保険会社の社内利用等、保険専門知識を有する者の間で使用されることを制限するものではない。

【見直し用語の分類】

(1) 原則として使用を控える用語

①原則として使用を控え、言い換えるべき用語

②原則として使用を控え、ていねいな文章等で内容を説明すべき用語

(2) 使用にあたって何らかの説明が必要な用語

①使用にあたって定義または補足説明が必要な用語

②使用にあたって例示等が必要な用語

(3) その他

①かな漢字混じり表記等

②特約名等

6. 見直し用語

(1) 原則として使用を控える用語

①原則として使用を控え、言い換えるべき用語

以下の用語は約款文言を言い換え、募集文書等でも同じ文言を使用することを推奨する。

※以下の「言い換え案等」については、あくまで例であり、保険種目、商品内容に応じて他の適切な言い換えに修正することは妨げない。

用語	言い換え案等
保険の目的	「保険の目的物」、「保険の対象」、「保険の対象となる物」など
担保	「補償」など
てん補する	「保険金を支払う」などと言い換える。また、現物給付する場合は具体的内容を記載する。
付保する	「保険契約を締結する」、「契約する」など (注) 団体契約に関し募集文書で使用する場合は「加入する」など
一般条項	「基本条項」、「共通条項」など
当該	「その」など
更正	「(告知事項に関する) 訂正」など
不実	「事実でないこと」、「事実と異なること」など
原因のいかんをとわず	「原因がいかなる場合でも」など
他人のためにする保険契約	第二分野の場合…「保険契約者と被保険者が異なる保険契約」など
構内	「敷地内」などと言い換えたうえで、「特別の約定がない限り、囲いの有無を問わず、保険の目的物の所在する場所およびこれに連続した土地で、同一の保険契約者または被保険者によって占有されているものをいう。」などと定義する。
従物	「従物」は使用せず、文言に包含されるものを列挙することにて言い換える。
按分(あん分)	「比例配分」、「割合による配分」などと言い換えたうえで、算式などを使い説明する。

用語	言い換え案等
瑕疵（かし）	「欠陥」など
き損	「（物理的な）損傷」など
溢水	「出水」、「あふれ水」など
擦損	「（物の）すり傷」など
（塗料の）はく落	「（塗料の）はがれ落ち」など
被保険自動車	「ご契約の自動車」、「保険の対象となる自動車」など
〇歳未満不担保	「〇歳未満補償対象外」、「〇歳以上補償」など
保険証券発行地の標準時	「日本国の標準時」など

②原則として使用を控え、ていねいな文章等で内容を説明すべき用語

以下の用語は、原則として保険約款での使用を控え、募集文書等で使用する場合は文章等で内容を説明することを推奨する。

- ・職業の危険度
- ・一部保険、超過保険
- ・自動付帯、原則付帯、任意付帯
- ・比例てん補、実損てん補、縮小てん補
- ・フランチャイズ、エクセス、ディダクティブル
- ・自動復元

(2) 使用にあたって何らかの説明が必要な用語

①使用にあたって定義または補足説明が必要な用語

以下の用語は、言い換えになじまない「保険基本用語」および「概念を明確にする必要のある用語」などであり、保険約款において使用する場合は定義または補足説明することを推奨する。なお、募集文書等での表示にあたっては、さらに例示を追加する等の工夫を推奨する。

※以下の「定義または補足説明例等」については、あくまで例であり、保険種目、商品内容に応じて他の適切な定義または補足説明に修正することは妨げない。

用語	定義または補足説明例等
被保険者	第二分野の場合…「保険の補償を受けられる方（ただし、損害賠償請求権者および質権者は含まない。）」など 第三分野の場合…「保険の対象となる方」など
記名被保険者	「保険証券に記載の被保険者（保険の補償を受けられる方）」など
免責	「保険金を支払わない場合」など
免責金額	「お支払いする保険金の計算にあたって損害の額から差し引く金額をいう。免責金額は被保険者の自己負担となる。」など
告知義務	「保険契約の締結に際し、当社が重要な事項として求めた事項にご回答いただく義務」など
通知義務	「保険契約の締結後に、当社が告知を求めた事項に変更が生じた場合にご連絡いただく義務」など
無効	「ご契約のすべての効力が、契約締結時から生じなかったものとして取扱うこと」など
失効	「ご契約の（全部または一部の）効力を、その時以降失うこと」など
再調達価額	「保険の対象と同一の構造、質、用途、規模、型、能力の物を再築または再取得するのに必要な金額」など

用語	定義または補足説明例等
保険価額	<p>自動車保険の場合…「損害が生じた地および時におけるご契約の自動車の価額（ご契約の自動車と同一の用途・車種・車名・型式・仕様・初度登録年月で同じ損耗度の自動車の市場販売価格相当額）」など</p> <p>火災保険の場合…「損害が生じた地および時における保険の対象の価額（保険の対象と同一の構造、質、用途、規模、型、能力の物を再築または再取得するのに必要な金額から使用による消耗分を差し引いて現在の価値として算出した金額）」など</p>
協定保険価額	<p>自動車保険の場合…「保険契約者または被保険者と当社がご契約の自動車の価額として契約締結時に協定した価額をいい、契約締結時におけるご契約の自動車と同一の用途・車種・車名・型式・仕様・初度登録年月で同じ損耗度の自動車の市場販売価格相当額により定める」など</p>
全損	<p>火災保険の場合…「全焼、全壊」、（必要に応じて）「損害額または修理費が保険価額の〇%以上となる場合」など</p> <p>自動車保険の場合…「損害額または修理費が保険価額以上となる場合（車両が盗難され、発見できなかった場合を含む）」、「ご契約の自動車の損傷を修理することができない場合、または修理費が協定保険価額以上となる場合（車両が盗難され、発見できなかった場合を含む）」など</p>
分損	<p>火災保険の場合…「全焼、全壊に至らない場合」など</p> <p>自動車保険の場合…「修理費が保険価額（価額協定特約付きの場合は協定保険価額）未満の場合」など</p>
責任期間	<p>「保険期間中で、かつ、旅行行程中の期間」など（国内旅行保険、海外旅行保険の場合）</p>
代位	<p>「権利を有する人に代わってその人の権利を取得すること」など</p>
医学的他覚所見	<p>「理学的検査、神経学的検査、臨床検査、画像検査等により認められる異常所見」など</p>
頸部症候群	<p>「頸(けい)部症候群（いわゆる「むちうち症」）」など</p>

用語	定義または補足説明例等
所有権留保条項付売買契約	自動車保険の場合…「自動車販売店等が顧客に自動車を販売する際に、自動車販売店、金融業者等が、販売代金の全額領収までの間、販売された自動車の所有権を顧客に移さず、留保することを契約内容に含んだ自動車の売買契約」など
用途・車種	自動車保険の場合…「ナンバープレート上の分類番号、色等に基づき定めた、自家用普通乗用車、自家用小型乗用車、自家用軽四輪乗用車、自家用小型貨物車、自家用軽四輪貨物車、二輪自動車、原動機付自転車等の区分をいう。」など
工作用自動車	「建築工事、土木工事、農耕等の作業の用途をもつ自走式の車両をいい、各種クレーン車、パワーショベル、フォークリフト、ショベルローダー、ブルドーザー、コンクリートミキサートラック、耕運機、トラクター等をいう。」など
未婚	「これまでに婚姻歴がないこと」など

②使用にあたって例示等が必要な用語

以下の用語は、契約者等の理解を容易にするために概念を明確にする必要があるが、法的安定性の観点から保険約款において言い換えや定義が困難な場合は、募集文書等において例示等を用いて説明することを推奨する。

- ・ 故意または重大な過失
- ・ 平常の生活または平常の業務に従事することができる程度になおったこと
- ・ 急激かつ偶然な外来の事故
- ・ 不測かつ突発的な事故

(3) その他

①かな漢字混じり表記等

かな漢字混じり表記等については、消費者モニタリングにおいて「読めない」「意味が汲み取れない」との指摘を受けているため、常用漢字がある場合には漢字表記に、また常用漢字以外の漢字を使用する場合には漢字表記にしたうえでルビまたは括弧書きでふりがなを振るなどの、対応を行うこととする。

【対応例】

- ・ こう水→「洪水」
- ・ 融雪こう水→「融雪洪水」
- ・ せん風→「旋風」
- ・ へいもしくはかき→「塀もしくは垣」

②特約名等

特約名、条項名、保険金名等については「内容をイメージしやすい名称」を用いることを推奨する。

以 上

2008年6月19日策定

2012年4月1日改定

2017年4月20日改定

2020年6月17日改定

2022年6月17日改定