

平成22年2月23日

## ご契約に関する重要事項説明のさらなる充実について

～「お伝えすべきこと」・「お知りになりたいこと」を、いつでも、便利に、より分かりやすく～

第一生命保険相互会社(社長 斎藤 勝利)では、平成22年2月23日より、ご契約に関する重要事項説明のさらなる充実を図ります。

「重要事項説明書(注意喚起情報)」(以下、「重要事項説明書」)の分かりやすさを向上させるとともに、ご説明用ソフト「重要事項説明書(注意喚起情報)ナビセツ」(以下、「重要事項説明ナビセツ」)を営業職員携帯パソコン・CD-ROM・Web で提供し、アナログとデジタルを融合させることで、重要なことから、いつでも、便利に、より分かりやすくご説明・ご確認できるようにし、説明品質のさらなる向上を実現しています。

第一生命では、「いちばん、人を考える会社になる。」というグループビジョンのもと、「生涯設計」の考え方に基づき、さらなる分かりやすさと利便性の向上に取り組んでいます。これからも、当社のメインチャネルである営業職員体制の強みを最大限に発揮し、「フェイス・トゥ・フェイスならではのコミュニケーションによるご納得」と「営業職員携帯パソコンなどの電子媒体を有効に活用した分かりやすさのご提供」を両輪とした提案を行ってまいります。

### 本改訂の要旨

#### 1 「重要事項説明書」のさらなる分かりやすさ向上

「ご契約のしおり-約款」に「重要事項説明書」を一体化し、「重要事項説明書」に記載の「参照ページマーク」により、「ご契約のしおり」のくわしい情報を容易に参照可能  
Q&A 方式とし、さらに解説部分は“ひとこと”・“くわしく”・“詳細”の3段階に分けて記載

#### 2 営業職員携帯パソコン「eNav!t」におけるご説明用ソフト「重要事項説明ナビセツ」の提供

「重要事項説明書」の全項目について、要点を親しみやすい音声ガイド付きアニメーションによりご覧いただくことで均質な説明を実現、書面による説明を補完し、説明品質を向上

#### 3 「生涯設計サポートCD」における重要事項説明の強化

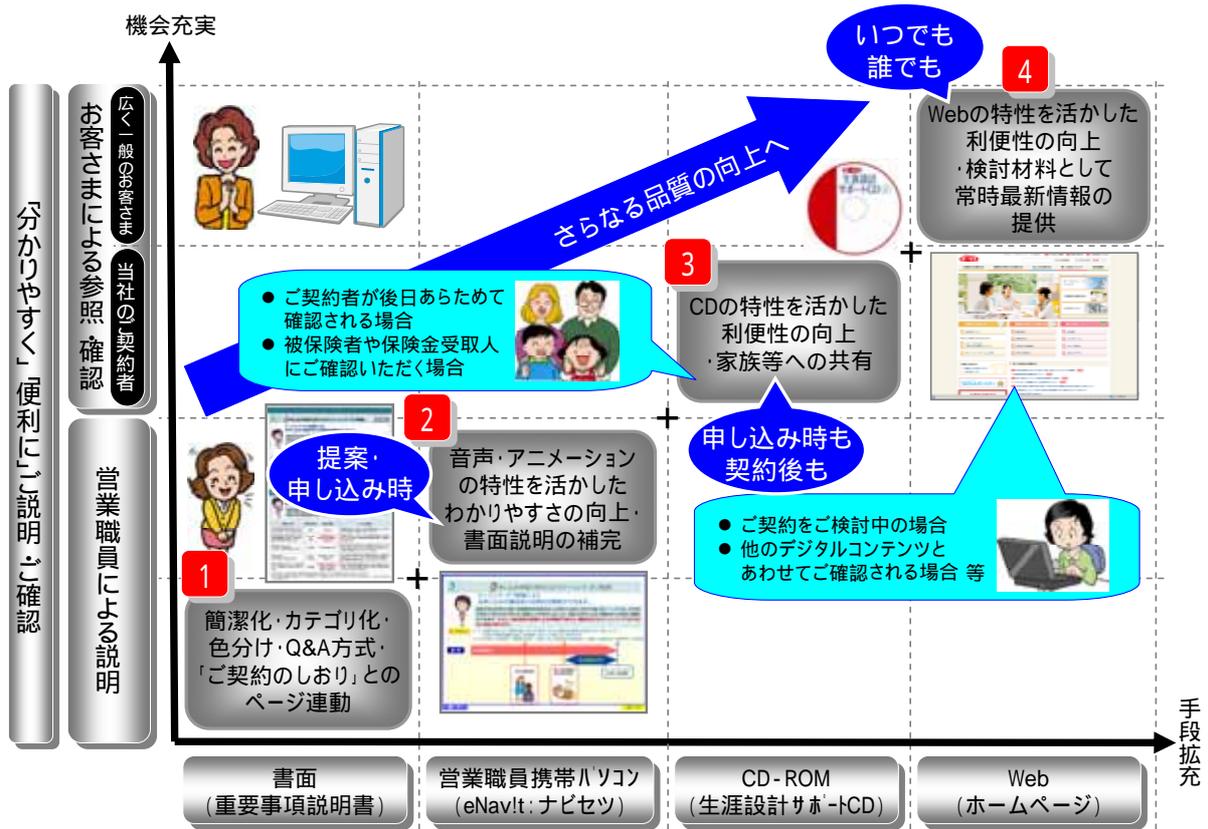
「ご契約のしおり-約款」に付属の「生涯設計サポート CD」では、現在「ご契約のしおり-約款」や Web サービス「各種お手続き」「ウイズパートナー」などへのリンク機能を提供しており、今回これらに加えて重要事項説明の機能を追加

営業職員携帯パソコンでご覧いただいた「重要事項説明ナビセツ」を、ご自宅で再確認したり、ご契約者以外のお客さま(被保険者、受取人)にもご覧いただくことが可能

#### 4 第一生命ホームページへの「重要事項説明ナビセツ」などの公開

第一生命ホームページに以前より公開している「ご契約のしおり-約款デジタルブック」に加えて、「重要事項説明書デジタルブック」ならびに「重要事項説明ナビセツ」を公開し、いつでも・誰でも、検討材料の一部としてご覧いただくことが可能

【書面と電子媒体の融合における改訂内容 1 ~ 4 の位置づけ】



< 参考: 重要事項説明関連の分かりやすさ・利便性向上における対応の変遷 >

これまで、ご説明資料などの分かりやすさの向上・利便性向上を図るため、重要書類をまとめて保管いただける「生涯設計サポートファイル」の提供、ホームページにおける約款のデジタルブック形式での提供などを行ってきており、平成 21 年 10 月には、「ご契約のしおり-約款」の CD-ROM 化(「生涯設計サポート CD」)、CD-ROM からお手続きやサービスなどがご利用いただける「生涯設計マイページ」への連動、「生涯設計サポートファイル」の改訂など、さらなる利便性向上を図りました。

	書面 (重要事項説明書)	営業職員携帯パソコン (eNavIt: ナビセツ)	CD-ROM (生涯設計サポートCD)	Web (ホームページ)
契約概要 (保障設計書)	•監督指针对应	•監督指针对应 (口頭説明)	-	•FPコンサルティング サービス
重要事項説明書 (注意喚起情報)	•監督指针对应 •転換時留意事項強化	•監督指针对应 (口頭説明) •全項目ナビセツ化	•全項目ナビセツ収録	•全項目ナビセツ公開 •デジタルブック提供
ご契約のしおり 約款	•「約款」をCD-ROM化 •「保険金などのお支払い について」を合本	-	•「約款」を CD-ROM化	•デジタルブック提供
意向確認	•監督指针对应 •プロセスの見える化・共有	•監督指针对应	-	-

< 参考 >

生涯設計サポートファイル

上記、「書面」、「CD-ROM」、「Web」情報の一元集約

## 【各機能の詳細説明】

### 1 「重要事項説明書」のさらなる分かりやすさ向上【平成22年2月23日より】

「ご契約のしおり-約款」に「重要事項説明書」を一体化し、「重要事項説明書」に記載の「参照ページマーク」により、「ご契約のしおり」のくわしい情報を容易に参照可能  
Q&A方式とし、さらに解説部分は“ひとこと”・“くわしく”・“詳細”の3段階に分けて記載

平成21年10月実施済みの「ご契約のしおり-約款」冊子と「生涯設計サポートファイル」（重要書類収納ポケット付きファイル）の一体化による各種重要書類の一元集約化を図りましたが、今回それをさらに発展させ、「重要事項説明書」も「ご契約のしおり-約款」に一体化しました。

あわせて、「重要事項説明書」の各項目に「ご契約のしおり」の参照ページを設けることで、さらに詳細な注意事項を容易にご確認いただけるようになりました。

「ご契約のしおり」には、ご契約についての重要事項、諸手続き、税法上の取り扱いなどぜひ知っていただきたい事項が記載されていますが、「ご契約のしおり」と「重要事項説明書」を一体化させることで、「ご契約のしおり」に記載されている詳細な注意事項についても、お客さまにとってより身近な情報としてご確認いただけるようにいたしました。

また、Q&A方式を採用することで、お客さま側の視点でご理解いただきやすい仕立てにするとともに、解説部分を“ひとこと”・“くわしく”・“詳細”の3ステップに分けることで、段階的にご理解を深めていただけるように工夫しました。

表紙

内容(拡大抜粋)

参照ページマーク

質問(標題)

まず質問に対して“ひとこと”で簡潔に解説します。

次に要点をまとめて“くわしく”解説します。

最後に、“詳細”を箇条書きで解説します。

目次

### 2 営業職員携帯パソコン「eNav!t」におけるご説明用ソフト「重要事項説明ナビセツ」の提供

【平成22年2月23日より】

「重要事項説明書」の全項目について、要点を親しみやすい音声ガイド付きアニメーションによりご覧いただくことで均質な説明を実現し、説明品質を向上

重要事項説明を補完するご説明用ソフトとして、新たに「重要事項説明ナビセツ」を営業職員携帯パソコンに搭載しました。この「重要事項説明ナビセツ」は、「重要事項説明書」のうち“詳細”部分以外を音声ガイド付きのアニメーションによりご覧いただけます。

ご覧いただく際には、お手元に「重要事項説明書」をご用意いただきますが、「重要事項説明書」と

「重要事項説明ナビセツ」の画面は同一レイアウトにしているため(下記図解参照)、照らし合わせやすくはなっています。

また、「重要事項説明ナビセツ」は事前におおよその所要時間をお伝えすることが可能なため、お客さまのご都合にあわせた説明がしやすくなっています。

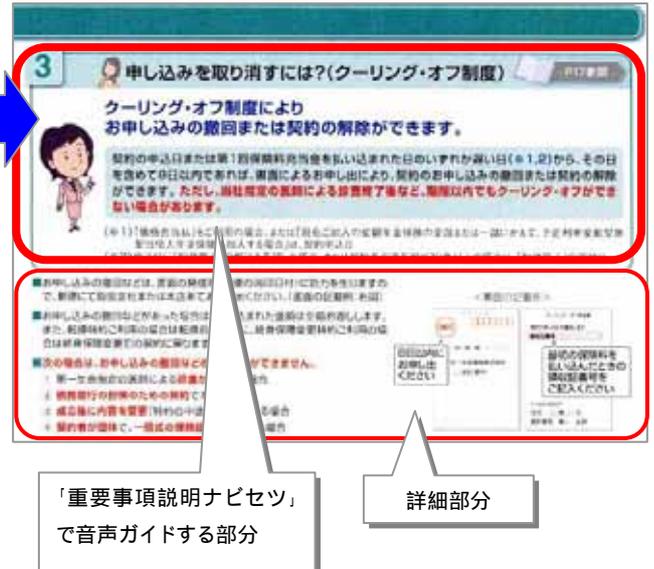
「重要事項説明書」には、とすると契約後のトラブルを招きかねない諸々の注意事項が記載されていますが、「重要事項説明ナビセツ」によりこれらの重要事項をより分かりやすくご理解いただくことで、後日お客さまにご迷惑をおかけすることがないように努めたいと考えております。

なお、こうした取り組みは、フェイス・トゥ・フェイスの丁寧なコンサルティングを実現できる営業職員チャネルならではの試みであり、これからも営業職員体制の強みを最大限に発揮することで、さらなる品質の向上に努めてまいります。

重要事項説明ナビセツ画面(一部抜粋)



<参考> 重要事項説明書の対応ページ



**3 「生涯設計サポート CD」における重要事項説明の強化【平成 22 年 2 月 23 日より】**

「ご契約のしおり-約款」に付属の「生涯設計サポート CD」では、現在「ご契約のしおり-約款」や Web サービス「各種お手続き」「ウイズパートナー」などへのリンク機能を提供しており、今回これらに加えて重要事項説明の機能を追加

営業職員携帯パソコンでご覧いただいたご説明用ソフト「重要事項説明ナビセツ」を、ご自宅で再確認したり、ご契約者以外のお客さま(被保険者、受取人)にもご覧いただくことが可能

「ご契約のしおり-約款」に付属の「生涯設計サポート CD」に、営業職員携帯パソコンに搭載する「重要事項説明ナビセツ」と同じご説明用ソフトを収録しました。これにより、ご契約者が後日あらためて確認したい場合などに、ご自宅のパソコンからご覧いただくことができます。

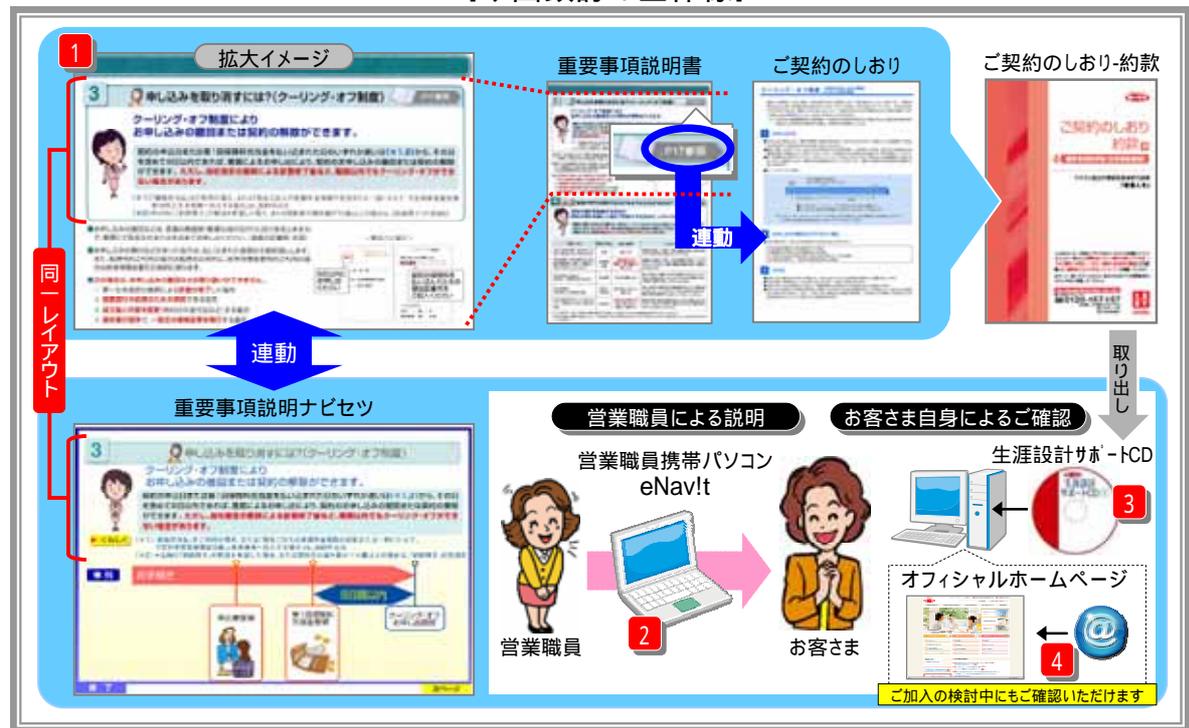
また、被保険者(ご契約者と被保険者が別人の場合)や保険金受取人に対して「重要事項説明書」の内容をお伝えいただく場合も、「生涯設計サポート CD」内の「重要事項説明ナビセツ」をご利用いただくことで、従前よりも分かりやすく、またご契約者にもご負担をおかけすることなく共有していただけるようになりました。

**4 第一生命ホームページへの「重要事項説明ナビセツ」などの公開** 【平成22年2月23日より】

第一生命ホームページに以前より公開している「ご契約のしおり-約款デジタルブック」に加えて、「重要事項説明書デジタルブック」ならびに「重要事項説明ナビセツ」を公開し、いつでも・誰でも、検討材料の一部としてご覧いただくことが可能

「重要事項説明ナビセツ」は、第一生命ホームページにも公開しますので、ご加入を検討されているお客さまも、検討材料のひとつとしてご確認いただくことが出来ます。さらに、ホームページには「重要事項説明書」の紙面を分かりやすく便利にご確認いただけるデジタルブックも公開しますので、あわせてご利用いただくことで、さらにくわしい情報をご確認いただけます。

【今回改訂の全体像】



(登)C21H1830(H22.2.19)