

基礎研 レター

約款などの電子化とペーパーレス申込の状況

対面保険販売を行う生保会社の電子取引推進

保険研究部 上席研究員 小林 雅史

(03)3512-1776 masashik@nli-research.co.jp

1—はじめに

インターネットの利用者数は、1999年に1155万人(全人口に対する普及率9.2%)であったものが、2012年には9652万人(同79.5%)に達しており、こうしたインターネットの急速な普及に伴い、生保業界においてもいわゆる電子取引が拡大している。

インターネット保険販売を行う会社の電子取引の状況は、基礎研レポート「[生命保険における電子取引手段活用の方向性](#)」¹で報告したが、本稿では、営業職員や代理店を通じた対面保険販売を行う会社における、約款などの電子化と電子署名によるペーパーレス申込の実施状況を紹介したい。

2—約款などの電子化

ご契約のしおり・約款の電子化については、2008年10月、住友生命が「保険約款のCD-ROM化」により、ご契約のしおり・約款のうち約款部分をCD-ROM化して検索機能を強化し、顧客の利便性を向上させるとともに、紙資源の使用量を削減したのを嚆矢に、2008年11月には太陽生命がご契約のしおり・約款のCD-ROM版を作成するなど、後掲表のとおり、現在11社が実施している。

最近では、2014年4月に、アメリカンファミリーが、ご契約のしおり・約款について、冊子での提供に代えて、ホームページへ掲載し、顧客が閲覧するという「Web約款」を導入している。

各社とも、希望者や高齢者などに対しては、従来どおり冊子版のご契約のしおり・約款を提供している(なお、インターネット保険販売を行う8社も、ご契約のしおり・約款などを顧客がダウンロードし、保存するなどの方法で電子化を実施している)。

3—ペーパーレス申込

これまで書面への自署・押印で行われてきた保険申込・告知手続について、対面販売時に使用する営業用端末画面における顧客の署名などで代替して、現在8社がペーパーレス申込を実施している。

¹ http://www.nli-research.co.jp/report/nlri_report/2014/report140630.html.

アメリカンファミリーが 2000 年 6 月に営業用携帯パソコンにおける電子署名による保険申込みシステム「サイクロン」として導入したのが日本初である²。

次いで、2012 年 3 月に太陽生命、2012 年 4 月に日本生命、2012 年 8 月に第一生命、2012 年 10 月にソニー生命、2013 年 10 月に東京海上日動あんしん生命、2013 年 12 月に大同生命（法人契約については生保初）、2014 年 7 月にアクサ生命が実施している（なお、インターネット保険販売を行う 8 社も、顧客のパソコンで申込・告知手続が完結する）。

4—おわりに

約款などの電子化による検索機能や文字拡大機能などの新規付与や、申込書・告知書の電子化によるわかりやすく迅速な手続実現などにより、顧客の利便性は大きく向上している。

また、これまでご契約のしおり・約款の事前配布や、自署・押印による申込書・告知書など、紙資源を大量に消費してきた生保業界においては、上記の約款などの電子化や、営業用端末での申込・告知手続の完結によるペーパーレス化は、環境保護の観点からも急務であるものと考えられる。

各社の創意工夫による一層のペーパーレス化を期待したい。

(表) ご契約のしおり・約款の電子化に関する年表

年 月	生保会社	取扱内容
2008 年 10 月	住友生命	・ご契約のしおり・約款のうち約款を CD-ROM 化して顧客交付
2008 年 11 月	太陽生命	・ご契約のしおり・約款を CD-ROM 化して顧客交付
2009 年 7 月	プルデンシャル生命	・ご契約のしおり・約款を電子ファイルとして顧客送付または顧客による電子ファイルのダウンロード（現在はホームページでの閲覧または CD-ROM による顧客交付）
2009 年 9 月	第一生命	・ご契約のしおり・約款のうち約款を CD-ROM 化して顧客交付
2010 年 2 月	三井住友海上 あいおい生命	・全商品のご契約のしおり・約款を 1 枚の CD-ROM として顧客交付
2010 年 3 月	ソニー生命	・ご契約のしおり・約款を CD-ROM 化して顧客交付
2010 年 4 月	朝日生命	・ご契約のしおり・約款のうち約款を CD-ROM 化して顧客交付
2011 年 10 月	NK S J ひまわり生命	・ご契約のしおり・約款を CD-ROM 化して顧客交付
2011 年 10 月	明治安田生命	・ご契約のしおり・約款のうち約款を CD-ROM 化して顧客交付
2012 年 4 月	日本生命	・ご契約のしおり・約款のうち約款を CD-ROM 化して顧客交付
2014 年 4 月	アメリカンファミリー	・ご契約のしおり・約款をホームページに掲載、顧客が閲覧（Web 約款）

※各社プレス発表資料などにより筆者作成。

² 2003 年 6 月には新電子申込みシステム「e-App」を導入している（アメリカンファミリーホームページ）。