

保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン

一般社団法人日本損害保険協会

2017年4月

【 目 次 】

1. 本ガイドラインの目的	3
2. 本ガイドラインの対象	3
3. 本ガイドラインの改廃	3
4. 保険約款が利用される局面とわかりやすさ向上にあたっての視点	3
(1) 保険約款が利用される局面	3
(2) わかりやすさ向上にあたっての視点	4
5. 保険約款およびご契約のしおり等の作成にあたっての留意事項	5
(1) 平易化の追求	5
① 難解な文章等の是正	5
ア. 文章量等	5
イ. 二重否定は可能な限り使用しない	5
ウ. カッコ書きを抑制し、二重カッコは原則使用しない	5
エ. 文の長さに配慮する	5
オ. 読替規定を多用しない	5
カ. 合理的な理由のない保険会社の裁量権留保規定は使用しない	5
② 難解な用語等の見直し	6
ア. 用語の見直しを行う	6
イ. 定義の明確化を図る	6
③ 表記の工夫	6
ア. 表形式・計算式の活用	6
イ. 箇条書きの採用	6
ウ. 定義条項や注意書きの利用	7
(2) ご契約のしおり等において必要な情報を取り出しやすくする工夫	8
① 目次	8
② 参照ガイド（目的別目次）等の充実	8
③ 特約に関する説明の充実	8
④ 印刷書式等の工夫	9
⑤ 情報提供のあり方	9
(3) 表記等の不統一の排除	10
① 表記等	10
ア. 見出し（キャプション）	10
イ. カッコ内における条文引用	10
ウ. 同一項内における条文引用	10
エ. 項番号のふり方	10
オ. 項番号に使う数字・記号および号を細分化するときに使う記号	10
カ. 他の条、項、号の引用	11
キ. 読点（とうてん）	11
ク. 文字使い	11

②その他留意事項	・・・	12
ア. 保険約款の構造（普通保険約款と特約の関係）	・・・	12
イ. 普通保険約款や特約等の章立ておよび章の中の条文の順序	・・・	12
ウ. 内容（補償内容等）	・・・	12
エ. 章の中での条番号	・・・	12
オ. 保険種目間用語	・・・	13
カ. 特約名	・・・	13

1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、一般社団法人日本損害保険協会の会員会社（以下「会員会社」という。）が取扱う個人向け保険商品について、わかりやすい保険約款を作成するための指針として策定したものである。

なお、本ガイドラインは、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、記載内容について拘束力を有するものではない。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、保険約款のわかりやすさの向上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。

2. 本ガイドラインの対象

本ガイドラインの適用の対象は、個人向け保険商品（傷害保険等の団体契約を含む）とした。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、本ガイドラインの適用の対象は、原則として保険約款とするが、保険約款をわかりやすく解説して掲載する「契約のしおり」等についても必要に応じて言及する。

3. 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。改廃は理事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委員会の決議によるものとする。

4. 保険約款が利用される局面とわかりやすさ向上にあたっての視点

(1) 保険約款が利用される局面

保険約款が活用される局面		求められる工夫
契約締結前	保険商品の内容を確認し、比較・選択する。	保険商品の内容の確認および比較・選択を容易にする工夫が重要
契約締結後	保険契約者等が自身の契約している保険商品の内容に不安や疑問を感じた際の確認や、保険事故発生時の保険金支払い条件の確認に利用する。 契約内容について疑義や紛争が生じた場合には、これを適正に解決するための最終的な拠り所とする。	契約内容の確認を目的とした利用が主となり、その理解を容易にする工夫が重要

(2) わかりやすさ向上にあたっての視点

上記(1)のような局面での保険約款の利用を踏まえた場合、保険約款には、以下の点が求められる。

- 保険約款は、保険契約者(購入検討者)等にとって理解しやすいものであること。
- 保険約款自体のわかりやすさのみならず、必要な情報が取り出しやすいこと(検索の容易さ)。
- これまでの判例および学術分野で積み上げられてきた保険約款条項の解釈論を踏まえ、法的な意義を明確かつ正確に記載し、法的安定性を損なわないこと。

5. 保険約款およびご契約のしおり等の作成にあたっての留意事項

(1) 平易化の追求

① 難解な文章等の是正

ア. 文章量等

保険約款（特約）の文章量は必要以上に多大にならないように留意する。文章量が多大になる場合には、項目ごとに整理した章立てを適切に挿入する等、必要な情報を取り出しやすくする工夫を行う。

イ. 二重否定は可能な限り使用しない

二重否定は可能な限り使用しない。特に「この限りで（は）ありません」などの表現は、二重否定となる場合があるとともに、「この限りでない」となった結果が何を指すかがわかりにくいことから可能な限り使用しないこととし、具体的な記載で表記する。

ウ. カッコ書きを抑制し、二重カッコは原則使用しない

カッコ書きは可能な限り抑制し、「注書き」または「用語の定義条項」に盛り込むことが望ましい。二重カッコは原則として使用しない。

エ. 文の長さに配慮する

ひとつの文は長くないようにする。1文の長さは最高120文字以内（1行40文字を想定した場合には3行程度）を目安とし、それを超える場合は文を分けることが望ましい。また、2つ以上の論旨はそれぞれ文を分けることが望ましい。

オ. 読替規定を多用しない

読替規定は多用しない。また、安易に読替規定を使用せず、特約内で再度規定し直すことも検討する。

カ. 合理的な理由のない保険会社の裁量権留保規定は使用しない

「当会社の定めるところにより」「当社が承認したとき」など、保険会社が裁量権を留保する規定については、契約の引受上、必要となる合理的な理由がある場合などを除き、使用しない。やむを得ず使用する場合であっても、「当会社の定める」係数・数表や「承認する」条件などが明確に定められている場合には、「ご契約のしおり」やホームページ等で具体的に記載する等、保険契約者（購入検討者）等が情報を適切に取得できる環境を整備することとする。

②難解な用語等の見直し

(具体例は別途策定の「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」を参照)

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。

イ. 定義の明確化を図る

定義自体が不十分であいまいな表現にならないよう、定義の明確化に留意する。

③表記の工夫

ア. 表形式・計算式の活用

文章の記述では煩雑でわかりにくい条文については、表形式・計算式などを条文中で活用する。分量の多い表や他の保険でも共用する表（後遺障害等級表など）については、末尾の別表とすることが望ましい。なお、末尾の別表とする場合は表の名称をつける。

<計算式の例>

被保険者が損害賠償請求者に対して負担する法律上の損害賠償責任の額	+	前条第1号から第3号までの費用	-	自賠償保険等によって支払われる保険金の額	=	損害賠償額
----------------------------------	---	-----------------	---	----------------------	---	-------

イ. 箇条書きの採用

○ 3つ以上の項目を並列して記述する場合は、項・号に分けるか、箇条書きにする。

○ 2項目を並列して記述する場合であっても、ひとつの項目が長くなる場合は箇条書きにする。

ウ. 定義条項や注意書きの利用

文中での用語定義を避け、定義条項や注意書きを設けることにより、文章を読みやすくすることが望ましい。また、長い表現を繰り返し用いるのを避けるために略語を使用する略称規定（例：「〇〇に関する法律（以下「法」といいます）」）以外の用語置換方式（例：〇〇、△△、または□□すること（以下～といいます））は、可能な限り使用せず、定義条項を設け、その中で具体例を明示するなどといった工夫をすることが望ましい。

(2) ご契約のしおり等において必要な情報を取り出しやすくする工夫

①目次

分量の多い保険約款については、保険約款の全体構成がわかるように目次等を用いるなどの工夫を行うことが望ましい。

目次の作成に当たっては、必要にして十分な項目立てを設定し、必要な情報にアクセスしやすくする工夫を行う。

②参照ガイド(目的別目次)等の充実

保険契約者（購入検討者）等が参照する際の利便性を考慮して、参照ガイド(目的別目次)等、目的に応じて必要な情報にアクセスしやすくする工夫を行うことが望ましい。

<例>

以下のような場合には、主として該当する章・条をご参照ください。

- 1 本保険を契約する場合…第○章***** (**頁 ~**頁)
- 2 ***の事故が発生した場合…第○章***** (**頁 ~**頁)
- 3 保険契約の内容を変更する場合…第○章***** (**頁 ~**頁)
- 4 保険金の請求手続きをする場合…第○章***** (**頁 ~**頁)
- 5 ……
- 6 ……

③特約に関する説明の充実

特約は普通保険約款を補足・変更する重要な情報が含まれているにもかかわらず、普通保険約款とは別個独立の条項となっていて契約者が見落としやすい。よって、「補償に関する特約」あるいは「保険料払込みに関する特約」などの適切な分類をして明示するといった工夫を行うことが望ましい。

また、ご契約のしおり等の募集文書に特約条項を記載するにあたり、約款の補償条項や不担保条項等に、特約等による復活担保・不担保条項の追加等によって内容を変更する可能性がある場合には、保険契約者（購入検討者）等の誤解を避けるため、欄外や脇注に「特約等による復活担保・不担保条項の追加」がありうる旨の注意喚起表現を追記する等の工夫を行うことが望ましい。

④印刷書式等の工夫

ご契約のしおり等の保険約款を記載した保険契約者（購入検討者）等向け印刷物については、冊子の大きさ、文字の大きさ、行間隔、書体、透けない紙質等、読みやすさに注意する。また、文中の図表等が分断されないよう改ページの位置に配慮する工夫や、目次のほかに各頁にインデックスを設定する等の工夫をすることが望ましい。

⑤情報提供のあり方

保険契約者（購入検討者）等の利便の向上およびその保護を図る観点から、個人向け主要商品の普通保険約款・特約については、各社のホームページ上で公開するといった対応を行うことが望ましい。また、ホームページ上で公開する場合には、検索機能、ヘルプ機能や注意事項のポップアップ機能を付加するなどの対応を行うことが望ましい。さらに、契約のしおり等において、保険約款のわかりやすさ向上を補完する機能を充実させることも考えられる。

(3) 表記等の不統一の排除

①表記等

ア. 見出し (キャプション)

条番号の後に見出し (キャプション)、行替えして本文があるパターンに統一を図ることが望ましい。

<例>

第1条 (当会社の支払責任) 当会社は……

イ. カッコ内における条文引用

カッコ内において条文を引用する場合には、条文の見出しを引用することが望ましい。

<例>

……(第▲条 <u>(条文の見出し)</u> (1) ①に掲げる物を含みません。)

ウ. 同一項内における条文引用

次のように統一することが望ましい。

○同一項内において、他の条文を2回以上引用する場合には、1回目のみ見出しも含めて引用することとし、2回目以降については、「同」と表示して受けることとする。ただし、1回目と2回目の間に別の条文を引用している場合や、1回目と2回目が別号にある場合には、「同」と表示して受けるのではなく、改めて引用する必要があるが、見出しについては引用しない。

○「前条」または「次条」と表示して引用する場合には、見出しを含めずに引用する。

エ. 項番号のふり方

項番号は、「(1)」から始めるパターンと「(2)」から始めるパターンがあるが、「(1)」から始めるパターンに統一することが望ましい。また、条の中に2項以降が無い場合には、「(1)」を省略することが望ましい。

オ. 項番号に使う数字・記号および号を細分化するときを使う記号

次のように統一することが望ましい。

○「項番号」……「(1)」、「(2)」、「(3)」

○「号番号」……「①」、「②」、「③」

○「以下」……「ア.」、「イ.」、「ウ.」→「(ア)」、「(イ)」、「(ウ)」

カ. 他の条、項、号の引用

他の条、項、号を引用する場合には、条、項、号の表記法則にしたがって、例えば「第10条第1項の場合」とはせず、「第10条(1)の場合」といったように保険約款上で表記した数字（記号）を引用することが望ましい。

キ. 読点（とうてん）

点「、」に統一することが望ましい。

ク. 文字使い

文字使いなどについては、表記の仕方等を統一し、わかりやすさを向上させる工夫を行うことが望ましい。主な例は以下のとおり。

<例>

- 「漢字」から「かな表記」へ
 - 「恐れ」→「おそれ」
 - 「且つ」→「かつ」
 - 「従って」→「したがって」
 - 「但し」→「ただし」
- 「かな表記」から「漢字」へ
 - 「こえる」→「超える」
 - 「ともなう」→「伴う」
 - 「もっとも」→「最も」
 - 「すでに」→「既に」
- 送り仮名修正
 - 「おわる」→「終わる」
 - 「とりあつかい」→「取扱い」（名詞形で用いる場合のみで、「取扱規定」等「取扱」の後に名詞が続き一体となって慣用的に用いられるものを除く。）
- 意味・用法による使分け
 - ・特定の時点を表す場合は漢字表記「時」、
条件を表す場合はかな表記「とき」
 - ・名詞または動詞の用法では漢字表記「限り」、
助詞の用法ではかな表記「かぎり」
- 条文において、仮定的条件を設定する場合や既に規定されている事項を引用して条件を設定する場合は、「…の場合は、」とする。（「…のときは、」とはしない。）
- 句読点関係
 - 「～こと」、「～とき」の体言止めへの句点（。）は付与する。

②その他留意事項

以下の項目については、各社の商品内容・特性への影響等に配慮し、現時点で業界として統一化が図れない、または統一化に馴染まない項目として整理した。

ア. 保険約款の構造（普通保険約款と特約の関係）

保険約款の構造としては、大きく、「Aパターン〔基本の補償条項を普通保険約款に含め、選択できる補償（不担保）は特約に外出しする〕」と「Bパターン〔一般条項のみを普通保険約款に残し、補償条項は特約に外出しする〕」といったパターンに分類できる。わかりやすさの観点から、どちらかのパターンに統一することなどが考えられるが、統一の方法については、商品特性等を踏まえて各社において判断するものとする。

イ. 普通保険約款や特約等の章立ておよび章の中の条文の順序

普通保険約款や特約等の章立ておよび章の中の条文の順序に関しては、次のような工夫が考えられるが、統一の方法については、商品特性等を踏まえて各社において判断するものとする。

- 「用語の定義」を始めに記載する。
- 「保険金を支払う場合」と「保険金を支払わない場合」のような参照頻度の高い条項は前に置く。また、これらを隣接（連続）して記載する。
- 「一般条項」は後ろに置く。
- 種目・商品固有事項の規定については、適切に配置する。
- 保険契約を締結してから保険金支払いまでの流れにそった順番とする。

ウ. 内容（補償内容等）

同様の趣旨で定めている規定の補償内容、保険の目的などについては、実質的内容を統一することが考えられるが、統一の方法については、商品特性等を踏まえて各社において判断するものとする。

エ. 章の中での条番号

章をまたいで条番号を振るか、または章ごとに1条から始めるかのどちらかのパターンに統一することが考えられるが、統一の方法については、商品特性等を踏まえて各社において判断するものとする。

オ. 保険種目間用語

(ア) 保険種目間または普通保険約款と特約間で、同一の意味を表すにもかかわらず、異なる用語を用いている場合には、各社内で統一の用語とすることが望ましい。

(イ) 保険種目間または普通保険約款と特約間で、同一用語が異なる意味に用いられている場合には、各社内で同一の定義とすることが望ましい。ただし、保険種目間で異なる定義となる場合には、異なる用語を使用するか、保険種目間で定義が異なることを明示することが望ましい。

カ. 特約名

各社内で次の条件を満たす特約名とすることが望ましい。

○同一の補償を行うものは保険種目間で横断的に特約名を統一する。

○特約名は「○○特約条項」ではなく、「○○特約」で統一する。

○補償内容をイメージしやすい名称にする（補償するか補償しないかを明確にする）。

○募集文書や保険契約申込書と表記を統一する（文字数を少なくするために略称を使用する場合は、正式名称を併記する）。

○難解な用語を使わない。

以 上

2008年 3月21日策定

2012年 4月 1日改定

2015年 7月16日改定

2017年 4月20日改定