

次世代保険代理店向け保険契約システムの検討

高橋 由泰[†] 寺濱 幸徳[†] 山田 隆亮[†] 洲崎 誠一[†]

近年保険業界においては、生命保険、損害保険の違いを問わず、企業の行動規範が重視されてきている。一方、製・販分離の伸展という動向もあり、代理店を通じた販売においていかにコンプライアンスを遵守していくかという課題が重要になってきている。我々は、このような課題に着目し、新たな保険代理店販売の To Be 像について検討した。その結果、代理店において保険商品説明と保険契約とを分離する新たな契約方式が上記課題を解決する一案であるという結論に至った。我々はその実現性を評価するために、プロトタイプを制作した。

Consideration of the Insurance Contracting System for the Next-Generation Agency

Yoshiyasu Takahashi[†] Yukinori Terahama[†]
Takaaki Yamada[†] and Seiichi Susaki[†]

Recent years, maintenance of corporate soundness and compliance with the law and corporate ethics are getting more significant in the insurance industry, regardless of life insurance or nonlife insurance. In the other hand, division of production and distribution is increasing. Therefore the problem of compliance with an agency is getting more significant. The authors have considered this problem and the to-be of an insurance agency. We have found that division of explanation and contract in an agency is one candidate of the solutions. We have developed a prototype of the solution to check its feasibility.

[†] (株)日立製作所 システム開発研究所
Hitachi, Ltd., Systems Development Laboratory

1. はじめに

近年保険業界においては、生命保険、損害保険の違いを問わず、企業の行動規範が重視されてきている。例えば、保険会社の団体である(社)生命保険協会や(社)日本損害保険協会では、行動規範[1][2]を制定し、会員各社の行動規範を示している。この行動規範では顧客関連事項として、個人情報の適切な取り扱い(個人情報保護)や適切な情報提供(説明責任)が重要視されている。また、以前より代理店販売において保険会社が抱えている課題として、代理店向けサポート負荷の高さや、保険会社内での紙ベース契約書類のハンドリングがある。

これらの問題を、保険会社と保険代理店はどのように解決すべきだろうか。また、その解決に対しシステムはどのように貢献できるだろうか。我々は上記問題意識のもと、次世代の保険代理店向け保険契約システムの To Be 像を検討したので報告する。

2. 代理店における保険商品販売に関する動向と課題

2.1 代理店における保険商品販売に関する動向

保険商品販売に関する動向としては、コンプライアンス強化と製・販分離の伸展という2つの動きがある。

コンプライアンス強化という動向に関しては、金融商品取引法や金融商品販売法の整備に伴い、契約締結前交付書面の交付義務や、適合性の原則に関する確認が行われることになった。これらは、説明責任の義務と言い換えることができると考える。また、相変わらず個人情報漏洩の事象が頻発しており、個人情報保護の流れも強い。

説明責任に関しては、証券取引法等が金融商品取引法として整備された[3][4]ことに伴い、変額保険・年金、解約返戻金変動型保険・年金及び外貨建て保険・年金など、金融商品取引法と同等の販売・勧誘ルールが適用されることとなる「投資性の強い保険等(「特定保険契約」等)」については、勧誘の適正性を事後的に検証できるようにしておくことが望まれている[5]。

個人情報保護に関しては、(社)生命保険協会や(社)日本損害保険協会では、「保険金等の支払業務を遂行するにあたっては、多数のセンシティブ情報を扱うことを踏まえ、顧客情報の管理には細心の注意を払う」[6]、「損害保険会社を取り扱うお客さまの個人情報は、契約者・被保険者・被害者・その他の関係者の情報と多岐にわたり、センシティブ情報を取り扱うこともあるため、お客さまの個人情報については法令等を遵守した適切な管理が行われる態勢を整備する必要がある」[7]、ということガイドラ

インとして示している。

また、製・販分離という動向に関しては、その進展が図られている。元々保険商品は、それを製造する保険会社と販売する代理店が別の会社に分かれている。よって、製造側から販売側に制約を課すような、代理店における個人情報保護や説明責任を満足させることが、そもそも難しいという事情があった。さらに、いわゆる銀行窓販、すなわち銀行窓口における保険商品販売が全面的に解禁され、銀行等、強大な販売力を持つ新たな代理店チャンネルが大きく進展し、保険商品を作る保険会社と、保険商品を販売する保険代理店とが、従来以上に分離されてきている。この背景の下では、代理店が力を持っているため、いくらセキュリティが高まるといってもそれだけでは保険会社が利便性の劣るシステムを代理店に導入することは難しくなっている。

2.2 代理店における保険商品販売に関する課題

以上の動向より、われわれは以下の4つの課題を抽出した。

1. 商品説明義務履行
2. 保険会社からの個人情報流出
3. 代理店からの個人情報流出
4. 他者の不用意な閲覧

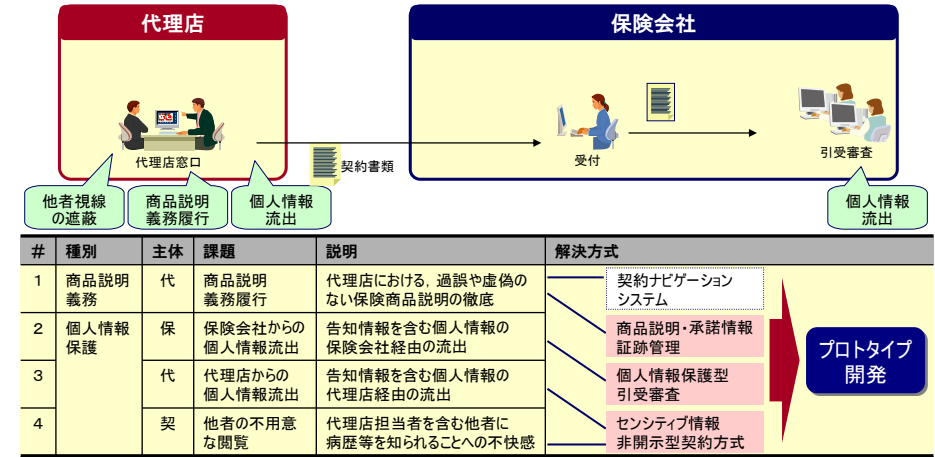
1.は主に説明責任に関する課題であるが、特に製・販分離が進展する中で、全員が必ずしも商品知識に富んでいるとは言えない代理店担当者が、いかに過誤や虚偽なく保険商品説明を徹底できるかが課題となる。

2.と3.は共に個人情報の流出に関する課題である。特に生命保険や医療保険の場合、告知情報等のセンシティブ情報を扱うことから、個人情報が流出しないよう万全の方策を取る必要がある。特に3.は、製・販分離が進展する中では、課題の解決が難しくなっている。

4.は特に生命保険や医療保険の場合、病歴を記載した告知書の提出が必要となる。その際、代理店担当者を含む他者に病歴を知られることへの不快感をいかに解決するかが課題となる。

3. 代理店保険販売における課題解決の検討

第2章で見たような課題を解決するため、その解決案について検討した。その結果を図1に示す。



*センシティブな情報とは、契約者の健康状態に関する告知情報などを指す(銀行窓販含む生保販売業務を想定した場合)

図1 保険代理店販売における課題

3.1 商品説明義務履行

まず、商品説明義務履行に関しては、説明義務の履行を助けるシステムと、説明義務履行を証明するシステムの2つで守れると考えられる。その2つの具体案として、われわれは商品知識に乏しい担当者でも過誤や虚偽のない保険商品説明を可能とする契約ナビゲーションシステムの構築と、商品説明の事後確認を可能とする商品説明・承諾情報証跡管理が有効と考えた。

契約ナビゲーションシステムとは、契約に関し入力すべき項目を逐一画面に表示し、不備があればそれを指摘し画面を遷移させないことによって不備を減少させると共に、商品についてもその説明すべき事項や注意事項等を画面に表示することで、代理店の担当者が商品を説明しやすくするためのものである。契約ナビゲーションシステムを用いることで、商品知識に乏しい代理店担当者でも、商品を適切に説明し、不備の少ない契約取り付けをすることができるようになる。

また、商品説明・承諾情報証跡管理とは、代理店における商品説明状況を、音声・動画として記録しておく機能を指している。従来問題となっていたのは、代理店にお

いて意図せず、もしくは意図的な虚偽説明が行われた場合だった。この場合、たとえ紙面の契約条文では虚偽のない契約が行われていても、虚偽説明が強く疑われるような場合契約日にさかのぼった契約解除・返金等の対応が取られる場合があった。また、保険会社が契約者全員に対し、契約時にどのような説明をされたか等、契約確認を行うこともあった。

上記のような問題を解決するための一手段として、商品説明・承諾情報証跡管理機能が有効と考える。本機能によって、商品の説明の一部始終を録画・録音しておくことで、後日商品説明内容について事後確認できるようになる。さらに、代理店等による改ざんを抑止するために、電子透かしや電子署名といった技術を適用し、改ざんを検出可能としておくことも有効と考えている。

3.2 保険会社からの個人情報流出

次に、保険会社からの個人情報流出を防ぐ手段について述べる。

保険会社からの個人情報流出において、もっとも重大と考えられる個人情報流出事故は、契約者の病歴等センシティブ情報の流出である。この情報は、通常告知情報として保険会社に伝達され、保険会社内の保険引受審査部門で認識され、保険を引き受けるかどうかの判断の基礎資料となる。

ここで、保険引受審査部門での審査を考えると、保険引受の際の告知書審査の場合、必要な情報は告知書に記載された病歴データや、性別、年齢、場合によっては一部住所のみであって、個人名や詳細な住所等は不要と考えられる。また、保険引受の際の過去保険事故履歴審査の場合、必要な情報は氏名、性別、年齢のみであって、告知書に記載された病歴データは不要と考えられる。このように、保険引受審査全体としては全ての情報が必要であっても、個々の審査において必要とされる情報は限られていると考えられる。

よって、個々の審査において必要とされる情報のみを開示し、不要な情報は非開示とすることによって個人情報流出のリスクを減らすことができる。例えば告知書審査の場合、病歴データ、性別、年齢、場合によっては一部住所だけの開示であれば、たとえそれら情報が流出されたとしても、個人には結びつかないため個人情報は保護され続けていると考えることができる。また、過去保険事故履歴審査では、氏名、性別、年齢等が開示されるため、個人情報流出リスクは残るが、病歴データが開示されていないため、センシティブ情報の流出という事態は回避できる。

3.3 代理店からの個人情報流出

次に、代理店からの個人情報流出について検討する。

代理店からの個人情報流出という課題においても、特に問題となるのがセンシティブ情報の流出である。前述したようにセンシティブ情報は告知情報として伝達される

ため、告知情報の取扱が問題となる。

ところで、代理店において告知情報自体は実際には必要ではないと考えられる。それは、代理店での契約業務代行手数料は、契約ごとに支払われ、そのためには契約者の氏名や住所等の情報があれば十分と考えられるからである。よって、告知内容は代理店からは全く見えないようなスキームでも、代理店業務は完結すると考えられる。

このような考察の元、センシティブ情報非開示型契約方式を考案した。この方式の概要を図 2 に示す。

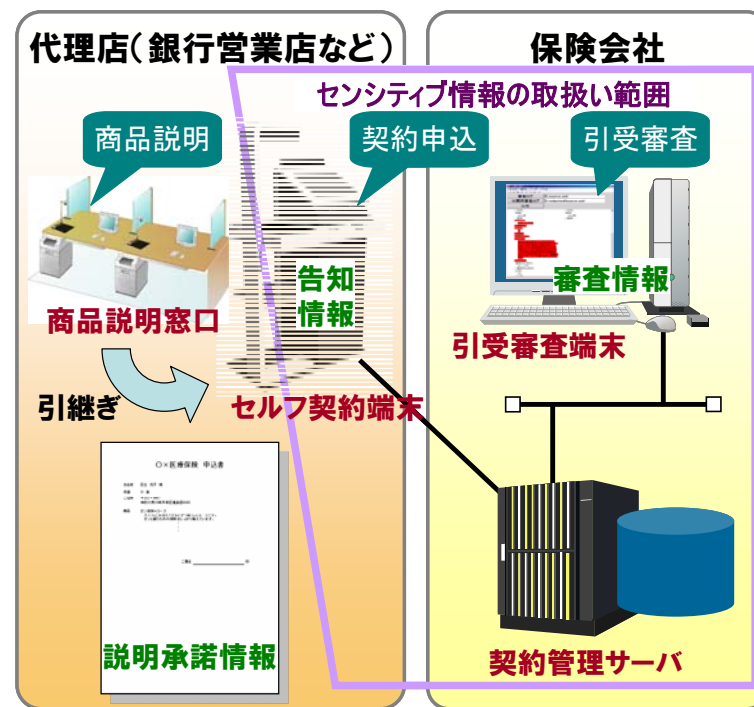


図 2 センシティブ情報非開示型契約方式

センシティブ情報非開示型契約方式は、商品説明と契約申込を分離していることに大きな特徴がある。代理店窓口は商品説明に特化する。ここでは、契約ナビゲーションシステムや商品説明・承諾情報証跡管理を用いて虚偽・誤解のない商品説明を遂行する。そして、その商品説明を契約者が承諾した場合、承諾の証拠として保険申込書

を発行する。この保険申込書はその契約者特有のものとなっており、説明を承諾した時刻や説明者の名前等が承諾コードとして電子データの形式で印刷される。ここで、印刷する手段としては、微小点を活用して情報を紙面に書き込むことが可能な、地紋透かし技術等を用いることができる。

保険申込書は汎用紙に汎用プリンタを用いて印刷するものであるため、印刷コスト自体は低い。よって、複数の商品を比較検討しているような契約者に対しては、複数の商品を説明し、複数枚の保険申込書を発行することができる。さらに、契約について迷っているような契約者に対しては、一度持ち帰ってもらって検討してもらうといった対応も可能である。

検討の結果、契約しようと思った契約者は、代理店内に設置されているセルフ契約端末を用いて契約を実行する。これは、例えば最近銀行に設置されている遠隔相談端末や、ローンの無人契約端末のように、代理店職員が触らず、契約者が操作する端末である。この端末はインターネットを通じて保険会社に接続されている。

セルフ契約端末には、保険申込書を読み取るスキャナや、情報を入力するためのタッチパネル、個人認証のためのキャッシュカード読み取り&暗証番号入力装置などが備え付けられている。

まず、契約者はセルフ契約端末に保険申込書をスキャンさせる。セルフ契約端末は読み取った帳票に印刷されている地紋透かし等のコードを読み取り、帳票の種類を認識する。次に、契約者はセルフ契約端末にキャッシュコードと暗証番号を入力し、本人の属性を認証する。次に契約者は画面の指示に従い保険金受取人や告知情報等のセンシティブ情報を入力する。告知情報の入力等、すべての入力が完了したら、送信ボタンを押し、契約申込情報を保険会社に送信して契約手続きを終了する。

この方式の利点は、保険代理店がセンシティブ情報を見ずに契約できることであり、図 2 に示すようにセンシティブ情報の取扱範囲を限定させながら契約手続きを遂行することができる。

3.4 他者の不用意な閲覧

最後に他者の不用意な閲覧という課題であるが、これも解決法はセンシティブ情報非開示型契約方式になる。代理店担当者を含む他者に病歴を知られることへの不快感を和らげるため、センシティブ情報非開示型契約方式では、病歴等は代理店担当者に開示しないようにしている。また、他の第三者の不用意な閲覧を防止するため、現状でも銀行の遠隔相談端末やローンの無人契約端末にて行われているように、端末の周囲を壁で囲む等の手段が考えられる。

3.5 まとめとシステム化コンセプト

以上 4 つの解決策案をまとめると、図 3 のようになる。

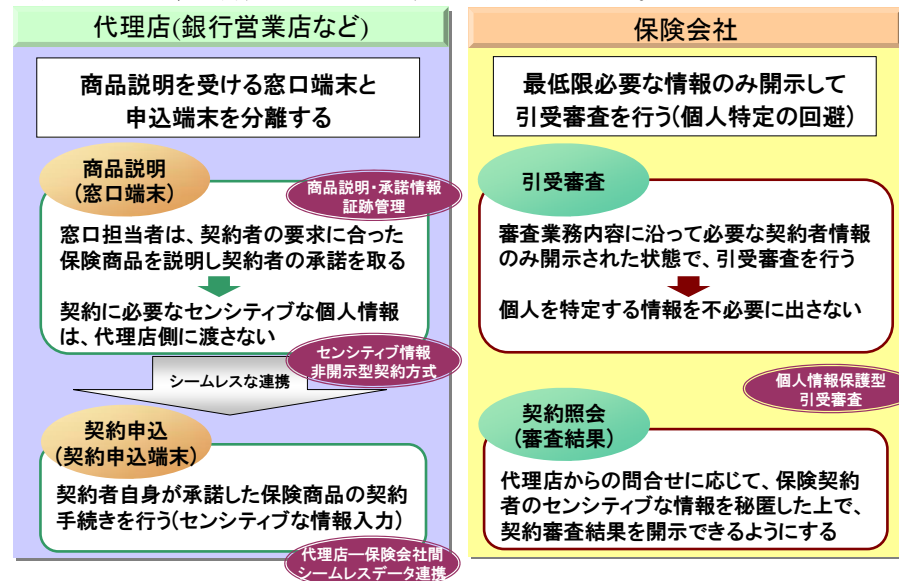


図 3 システム化コンセプト

代理店では商品説明を受ける窓口端末と申し込み端末を分離することにより、より細かな商品説明対応と、個人情報流出リスクを減少させることができる。

また、保険会社では、引受審査時に最低限必要な情報のみ開示しながら審査を行うことで、個人情報流出リスクを減少させることができる。

4. プロトタイプ制作

以上、述べたような機能を持つ、次世代代理店保険契約システムのプロトタイプを制作した。制作したプロトタイプの概要をに示す。

表 1 プロトタイプの概要[‡]

項目	内容	備考
OS	Microsoft Windows XP	
開発言語	Java Visual Basic 2008	
CPU	Intel Xeon 3075	2.66GHz
メモリ	1GB	

本プロトタイプは、代理店窓口端末プロトタイプ、契約申込端末プロトタイプ、引受審査端末プロトタイプの3つから成っており、それぞれ契約ナビゲーションシステムの一部機能と商品説明・承諾情報証跡管理機能、センシティブ情報非開示型契約機能、個人情報保護型引受審査機能を持っている。

4.1 代理店窓口端末

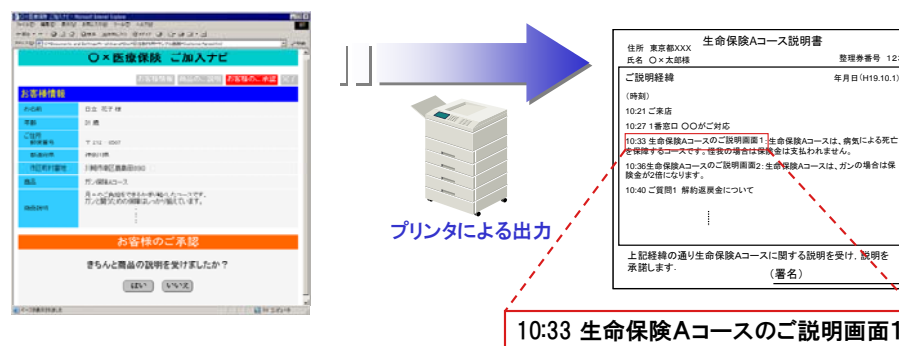
代理店窓口端末プロトタイプは、既存の代理店窓口端末に容易に適用可能とするため、Webアプリケーションとして構築した。契約ナビゲーションシステム機能は、既存例があり、本プロトでは一部を簡易的に実装したものとどめた。その画面例を図4に示す。本画面では、保険の注意事項や、説明経緯を表示している。

商品説明・承諾情報証跡管理機能としては、図5に示すような説明履歴入り申込書作成機能を実現している。これは、代理店窓口での商品説明画面の画面遷移履歴を自動的に保存し、保険申込書に印刷する機能であり、いつどのような説明がどのくらい行われたかということを目に見える形で確認することが可能となっている。

また、印刷時に地紋透かし技術を用いて説明者情報、契約者情報、説明履歴情報等を承諾情報として保険申込書に埋め込んでいる。



図 4 契約ナビゲーションシステムの画面例



保険商品説明

説明履歴入り申込書

図 5 説明履歴入り申込書作成機能

[‡] Microsoft, Windows, Visual Basic は米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標です。Java は、米国およびその他の国における米国 Sun Microsystems, Inc. の商標または登録商標です。Intel, Xeon は、米国およびその他の国における、Intel Corporation またはその子会社の商標または登録商標です。

また、図 6 に示すような、音声承認型保険説明機能も一部実現している。これは、契約者の承認音声を動画と共に録音し、電子透かしを用いて証拠性を付与して保管するものである。契約者が契約内容を理解していることを明確化することができ、後日契約状況の照会時に、説明内容の妥当性を確認することにより、紛争発生数や問題度合いの低減を図ることができると考えている。また、セキュアな記録方式をとることにより、保険代理店側による不正行為（記録改ざん）がないことを説明しやすくなると考えている。

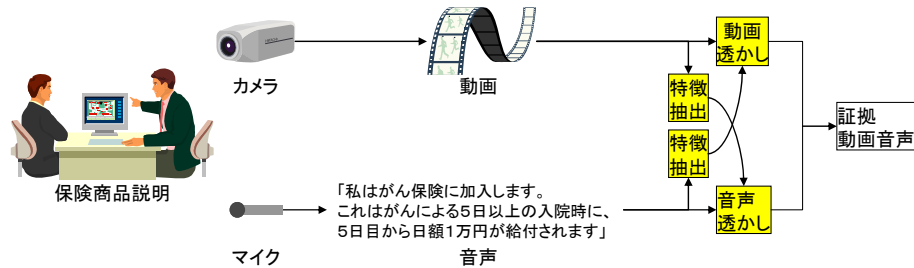


図 6 音声承認型保険説明機能

4.2 契約申込端末

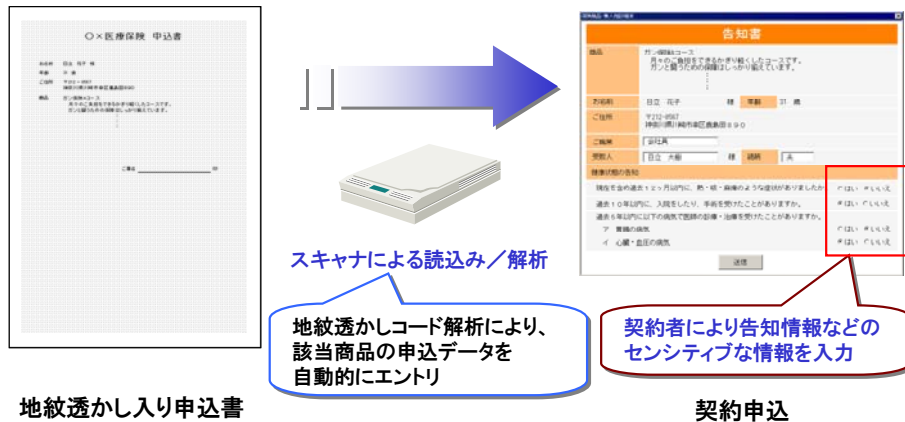


図 7 セルフ契約端末を用いた告知

契約申込端末プロトタイプは、実際のセルフ端末の試作機および、その機材上で動作するプログラムとして構築した。実現した機能はセンシティブ情報非開示型契約機能である。

契約申込端末の動作は概略以下の通りである。まず、契約者は地紋透かし入り申込書をセルフ端末のスキャナに通す。するとセルフ端末はその申込書を読み取って、地紋透かしで埋め込まれている説明者情報、契約者情報、説明履歴情報等を読み取る。これら情報の真正性を確認した後、セルフ端末は告知書入力画面を表示する。告知書入力画面の例を図 7 に示す。契約者は告知情報を入力した後、送信ボタンを押す。するとセルフ端末は契約申込情報を電子データとして告知情報等とともに保険会社に送信する。

4.3 引受審査端末

引受審査端末では、個人情報保護型引受審査方式を実現している。

引受審査端末は保険会社内の引受審査担当者が操作する端末である。まず、引受審査担当者は引受審査端末を利用して処理対象案件を表示する。このとき、図 8 に示すように、契約申込エントリーデータの一部項目が、審査担当者の権限に応じ自動的に秘匿される。引受審査担当者は、自身が担当する引受審査に必要な十分な契約申込エントリーデータをもとに引受審査を行い、審査結果をシステムに登録する。複数の引受審査担当者の審査結果を総合し、システムが引受審査結果を算出する。

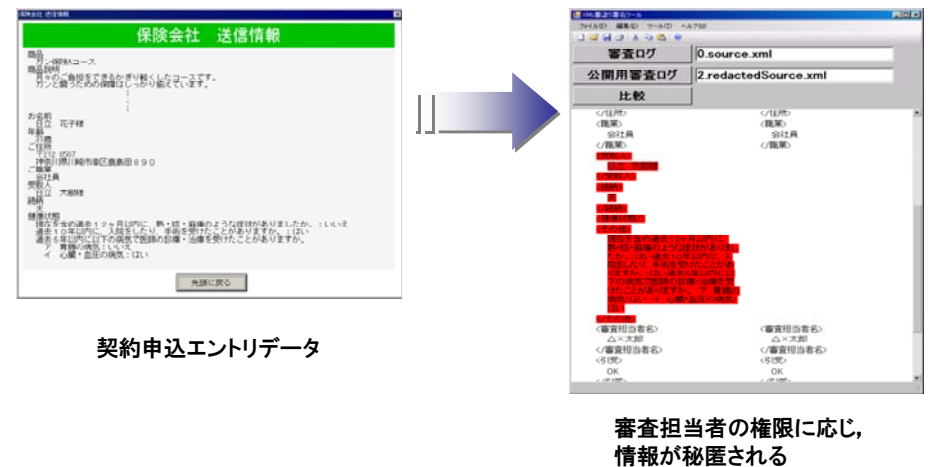


図 8 個人情報保護型引受審査方式

5. 実用化に向けた検討

プロトタイプの評価として、保険業務関係者へのヒアリングを行っている。その評価としては好意的なものから否定的なものまでであるが、おおむね好意的と言ってよい状況にある。

今後、実用化に向け、以下のような点を検討していく必要がある。

- ・ セルフ端末の設置方式
- ・ 保険申込書原本の回収方式
- ・ 告知書記入に対するサポート

本方式ではセルフ端末を設置する必要がある。我々は銀行内に既に設置されている遠隔相談端末等を利用できると考えているが、詳細を詰めていく必要がある。

また、保険申込書原本の回収方式についても検討する必要がある。保険申込書原本には、告知情報が記載されているため、代理店に提出してしまうと、本方式の利点であるセンシティブ情報非開示型契約方式に反してしまう。よって、選択肢としては郵送その他による契約者から保険会社への直接送付か、原本の不送付のどちらかとなると考えている。昨今のペーパーレス化の流れを考えれば、原本の不送付も可能な選択肢と考えているが、詳細について検討していく必要がある。

また、告知書記入に対するサポートの問題についても検討する必要がある。現状では、過去の病歴について告知書に記入すべきかどうか判断に迷った場合、代理店担当者とは相談しながら告知書記入を進めている。しかしながら、本方式ではセンシティブ情報非開示型契約方式を採用しているため、代理店担当者とは相談することができない。保険会社との遠隔相談でカバーできると考えているが、詳細について検討していく必要がある。

参考文献

- 1) (社)生命保険協会: 行動規範 (2007).
- 2) (社)日本損害保険協会: 行動規範 (2005).
- 3) 証券取引法等の一部を改正する法律, 平成 18 年法律第 65 号 (2006).
- 4) 証券取引法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律, 平成 18 年法律第 66 号 (2006).
- 5) (社)生命保険協会: 市場リスクを有する生命保険の募集に関するガイドライン (2007).
- 6) (社)生命保険協会: 正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン (2007).
- 7) (社)日本損害保険協会: 損害保険の保険金支払に関するガイドライン (2009).