

**見やすく・読みやすく・わかりやすい
募集文書作成のためのメルクマール
【報告書】**

平成25年6月
(株)DNPメディアクリエイト

目 次

1.メルクマールの目的と基本方針

1-1	メルクマールの目的	2
1-2	メルクマールの基本方針	3

2.契約概要・注意喚起情報メルクマール

2-1	文字サイズ	4
2-2	推奨書体	5
2-3	晴眼者・色弱者配慮	6
2-4	行長(1行の文字数)	8
2-5	文章開始位置(字下げ)	9
2-6	行間	10
2-7	情報区分	11
2-8	属性の差別化	12
2-9	適切な情報参照	13
2-10	情報連動	14
2-11	図版ピクト	15
2-12	文章表現	16
2-13	デメリット情報への配慮	23
2-14	版面率	24
2-15	文字量	25
2-16	その他	26

1. メルクマールの目的と基本方針

1-1 メルクマールの目的

契約概要・注意喚起情報は、商品特徴や仕組み図の伝達、特約内容や支払事由の説明、お客様に不利益な情報の伝達など、その記載情報には様々な要素や目的があります。また印刷物形態も印字プリント、フルカラー冊子、しおり・約款一体型冊子など生命保険各社によって様々です。

しかし、募集文書である契約概要・注意喚起情報のデザイン・文書等表現は、生命保険各社の差異を超えて、常にお客様の視点に立ち、見やすく・読みやすく・わかりやすいものとなるよう配慮する必要があります。また、配慮の度合いによって、お客様の理解に極端な差がでないよう、生命保険各社が意識をする必要があると考えます。

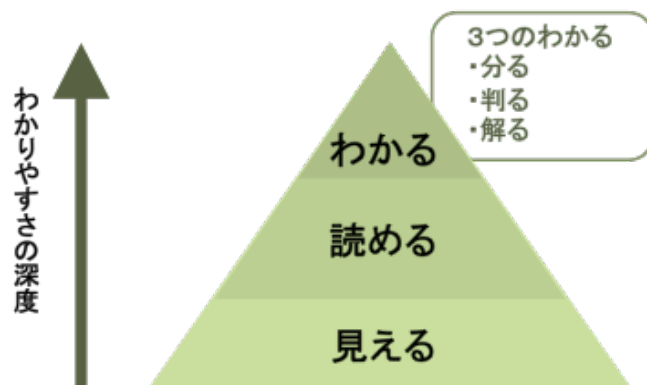
本メルクマールは、生命保険各社がお客様に手交説明および送付する契約概要・注意喚起情報を作成・改訂する際に、「お客様にとって見やすく・読みやすく・わかりやすい文書」となるよう、基本的な内容や注意すべき項目を参考として記載しています。

1-2 メルクマールの基本方針

◆見やすさ・読みやすさ・わかりやすさ実現のための＜3つの視点＞

契約概要・注意喚起情報は、それがお客様とのコミュニケーションツールとしてしっかりと機能するものでなくてはなりません。

その実現のためのポイントとして、「①見える ②読める ③わかる」の＜3つの視点＞から、達成すべき度合いと汎用性を鑑み、メルクマールを示しています。



3つの視点		ポイント
①見える(視力・色覚への配慮)		☐ 文字が小さくなりすぎていないか
		☐ 書体の選定は適切か
		☐ 晴眼者・色弱者にも配慮した色か
②読める(字数・行間への配慮)		☐ 1行あたりの文字数は多すぎないか
		☐ 文章開始位置(字下げ)は適切か
		☐ 行間は詰まりすぎていないか
③わかる	・分かる(分ける:情報区分への配慮)	☐ 情報区分への配慮は十分か
	・判る(判断できる:情報の参照性・連動性への配慮)	☐ 情報の参照性・連動性への配慮はできているか
	・解る(理解しやすくする:文章・図版ピクト・デメリット情報等への配慮)	☐ 文章・図版ピクト・デメリット情報等への配慮は十分か

◆メルクマールとして策定した要素一覧

- | | | |
|--------------|----------|--------------|
| ・文字サイズ | ・行間 | ・図版ピクト |
| ・推奨書体 | ・情報区分 | ・文章表現 |
| ・晴眼者・色弱者配慮 | ・属性の差別化 | ・デメリット情報への配慮 |
| ・行長(1行の文字数) | ・適切な情報参照 | ・版面率 |
| ・文章開始位置(字下げ) | ・情報連動 | ・文字量 |
| | | ・その他 |

2. 契約概要・注意喚起情報メルクマール

2-1 文字サイズ

契約概要・注意喚起情報それぞれの特性を踏まえると、見やすい文字サイズは以下のとおり。

- ・契約概要……………8ポイント以上
- ・注意喚起情報…10ポイント以上

※法令により義務づけられている規定に留意する

例

8ポイント

生命保険募集人（当社職員、募集代理店および募集代理店の取扱担当者をいいます。以下同じ。）・生命保険面接士・当社の確認担当職員には、告知を受け付ける権限がないため、口頭で伝えただけでは告知したことにはなりません。

10ポイント

生命保険募集人（当社職員、募集代理店および募集代理店の取扱担当者をいいます。以下同じ。）・生命保険面接士・当社の確認担当職員には、告知を受け付ける権限がないため、口頭で伝えただけでは告知したことにはなりません。

2-2 推奨書体

書体は文字の太さが均一で、文字カスレが少なく視認性の高い以下の書体を使用することで見やすくなる。

・見やすいゴシック体

※明朝体よりもゴシック体の方が、文字の太さが均一で文字カスレが少ない。

※太く読みづらいもしくは視認性の低いゴシック体は使用しない。（見やすいゴシック体としては、一般的に小塚ゴシック・新ゴシック・ヒラギノ角ゴシック・ユニバーサルデザイン書体等がある。）

例

印刷(DTP)書体

以下のゴシック書体は、広くDTP書体として普及し、ふところが深く一般的に見やすい書体とされているため推奨書体とする。

小塚ゴシック

クーリング・オフは、書面の発信時（郵便の消印日付）
上記期間内（8日以内の消印有効）に、取扱いの営業

新ゴシック

クーリング・オフは、書面の発信時（郵便の消印日付）
上記期間内（8日以内の消印有効）に、取扱いの営業

ヒラギノ
角ゴシック

クーリング・オフは、書面の発信時（郵便の消印日付）
上記期間内（8日以内の消印有効）に、取扱いの営業

ユニバーサル
デザイン書体

クーリング・オフは、書面の発信時（郵便の消印日付）
上記期間内（8日以内の消印有効）に、取扱いの営業

オフィス(PC)系書体

オフィス(PC)系では、広く普及し、文字間が間延びせず見栄えのよい書体であるMS Pゴシックを推奨書体とする。

MS Pゴシック

クーリング・オフは、書面の発信時（郵便の消印日付）
上記期間内（8日以内の消印有効）に、取扱の営業

2-3 晴眼者・色弱者配慮

【晴眼者配慮】

- ・文字と背景の明度差を確保する
- ・見出しと本文の明度差を確保し、一目で見出しとわかるよう差別化する
- ・見やすさの観点から、1色表現(印刷)はなるべく避ける

例

わかりにくい 例

背景と文字の明度差が低かったり、1色表現で見出しや表ヘッダに色差やサイズ差がないと、晴眼者でも見づらくなるため配慮が必要。

保障見直し

留意点

文字と背景の明度差が少なく、晴眼者でも読みづらくなっている。

<ご契約内容>

付加されている特約は契約ごとに異なります。

正式名称		給付金の種類
主契約	満期保険金付医療保険	入院給付金(日額)
		手術給付金(給付倍率)
		満期保険金(給付倍率)

見出しや表のヘッダなどに差異が少なく、1色表現のため情報把握上読みづらくわかりづらい。

わかりやすい 例

背景と文字の明度差をしっかりと確保し、見出しや表ヘッダにも色差や明度差を確保することで、晴眼者がはっきりと視認できるように配慮する。

保障見直し

留意点

文字と背景の明度差を確保して読みやすく。

ご契約内容

付加されている特約は契約ごとに異なります。

正式名称		給付金の種類
主契約	満期保険金付医療保険	入院給付金(日額)
		手術給付金(給付倍率)
		満期保険金(給付倍率)

見出しはわかりやすくし、文字と明度差を確保。また表組もヘッダ部分と内容を色ではっきりと棲み分けるなど。

【色弱者配慮】

色情報を読み取れないことで、色弱者と晴眼者の取得情報に差がでないようにできる限り配慮する。

- ・文字と背景の色差・明度差を確保する
- ・「赤と黒」「赤と緑」「橙(オレンジ)と黄緑」「ピンクと水色」等は色差が少ないため、色差のみでの情報強弱はなるべく表現しない
- ・見やすさの観点から、1色表現(印刷)はなるべく避ける
- ・色差だけでなく、書体を変えたり形状を変えるなど、カタチを変える等の配慮をなるべく行う

例

【明度差確保】

わかりにくい例

■晴眼者

保障見直し

留意点

■色弱者の見え方

保障見直し

留意点

晴眼者・色弱者ともに明度差の低いものは見づらい。

わかりやすい例

■晴眼者

保障見直し

留意点

■色弱者の見え方

保障見直し

留意点

上記のように晴眼者にも色弱者にも明度差がはっきりと出る配色を心掛ける。

【形状差異確保】

わかりにくい例

■晴眼者

下記の**注意事項**をご確認ください。

■色弱者の見え方

下記の**注意事項**をご確認ください。

■晴眼者



■色弱者の見え方



明度差のあまりない赤と黒、橙(オレンジ)と黄緑などは、色弱者にとっては色が混同する。

わかりやすい例

■晴眼者

下記の**注意事項**をご確認ください。

■色弱者の見え方

下記の**注意事項**をご確認ください。

■晴眼者



■色弱者の見え方



文字色のみではなく、太字・下線にするなど形状での強調を行ったり、色差だけでなくパターンを入れるなどの工夫を行うなど。

「わかりやすい例」のような、形状差異も施したカラーユニバーサルデザイン(※)配慮を行うことで、より確実な情報伝達が可能となる。

※カラーユニバーサルデザインとは：色覚タイプの違いを問わず、より多くの人に利用しやすい製品や施設・建築物、環境、サービス、情報を提供するという考え方のこと。

2-4 行長(1行の文字数)

行長とは1行の長さのことをいい、行長が長いと読み手は視線を左右に多く動かすことになるため、読みづらくなる。

行長(1行の文字数)は読みやすさの観点から、以下とすることで読みやすくなる。

- ・本文・・・1行50文字程度
- ・注釈・・・1行60文字程度

※推奨は1行40文字程度

例

わかりにくい 例

メルクマールで示した文字数を超えると、
1行が長く読みづらくなってしまう。

1行70文字

ご契約者や被保険者には健康状態などについて告知していただく義務があります。生命保険は、多数の人々が保険料を出しあって、相互に保障しあう制度です。したがって、初めから健康状態の良くない方や危険度の高い職業に従事している方などが無条件に契約されますと、保険料負担の公平性が保たれません。

わかりやすい 例

本文・・・1行50文字

ご契約者や被保険者には健康状態などについて告知していただく義務があります。生命保険は、多数の人々が保険料を出しあって、相互に保障しあう制度です。したがって、初めから健康状態の良くない方や危険度の高い職業に従事している方などが無条件に契約されますと、保険料負担の公平性が保たれません。

注釈・・・1行60文字

ご契約者や被保険者には健康状態などについて告知していただく義務があります。生命保険は、多数の人々が保険料を出しあって、相互に保障しあう制度です。したがって、初めから健康状態の良くない方や危険度の高い職業に従事している方などが無条件に契約されますと、保険料負担の公平性が保たれません。

2-5 文章開始位置(字下げ)

本文の開始位置などを見出しより字下げすることで読みやすくなる。

- ・見出し開始位置より1文字は字下げする
- ・番号等を除く見出しタイトルの文字開始位置※となるべくあわせる
- ・レイアウト上、字下げが難しい場合は、見出し要素と本文要素のアキを十分に確保する
- ・①や※などの文章が2行以上にわたるときは、2行目以降を1文字分字下げする

※例えば「2 告知義務」という見出しタイトルの場合、「告知義務」の文字開始位置

例

わかりにくい 例

文章開始位置(字下げ)の配慮がないと、見出し設計がきちんとされていても読みづらくなってしまう。

2 告知義務について

健康状態などについてありのまま告知してください。

ご契約者や被保険者には健康状態などについて告知していただく義務があります。生命保険は、多数の人々が保険料を出しあって、相互に保障しあう制度です。したがって、初めから健康状態の良くない方や危険度の高い職業に従事している方などが無条件に契約されますと、保険料負担の公平性が保たれません。

※ご契約にあたっては、過去の傷病歴（傷病名・治療期間など）、現在の健康状態、身体の障害状態、現在の職業など当社がおたずねすることについてありのままを正しくお知らせ（告知）ください。くわしくは、ご契約のしおり・約款 P.00「健康状態・職業等の告知」をご覧ください。

わかりやすい 例

適切に見出しとの字下げ配慮や※の文章の2行目以降の字下げを行うと、視認性と可読性が向上する。

2 告知義務について

健康状態などについてありのまま告知してください。

■ ご契約者や被保険者には健康状態などについて告知していただく義務があります。生命保険は、多数の人々が保険料を出しあって、相互に保障しあう制度です。したがって、初めから健康状態の良くない方や危険度の高い職業に従事している方などが無条件に契約されますと、保険料負担の公平性が保たれません。

※ ご契約にあたっては、過去の傷病歴（傷病名・治療期間など）、現在の健康状態、身体の障害状態、現在の職業など当社がおたずねすることについてありのままを正しくお知らせ（告知）ください。くわしくは、ご契約のしおり・約款 P.00「健康状態・職業等の告知」をご覧ください。

2-6 行間

可読性を決定づける要素のなかで、最も重要なものが「行間」であり、以下を確保することで読みやすくなる。

・文字サイズの0.5～0.7行程度

例

わかりにくい 例

メルクマールで示した0.5～0.7行の行間確保を下回ると、極端に可読性が低くなる。

行間:0.2行

ご契約者や被保険者には健康状態などについて告知していただく義務があります。生命保険は、多数の人々が保険料を出しあって、相互に保障しあう制度です。したがって、初めから健康状態の良くない方や危険度の高い職業に従事している方などが無条件に契約されますと、保険料負担の公平性が保たれません。

わかりやすい 例

行間:0.5行

ご契約者や被保険者には健康状態などについて告知していただく義務があります。生命保険は、多数の人々が保険料を出しあって、相互に保障しあう制度です。したがって、初めから健康状態の良くない方や危険度の高い職業に従事している方などが無条件に契約されますと、保険料負担の公平性が保たれません。

行間:0.7行

ご契約者や被保険者には健康状態などについて告知していただく義務があります。生命保険は、多数の人々が保険料を出しあって、相互に保障しあう制度です。したがって、初めから健康状態の良くない方や危険度の高い職業に従事している方などが無条件に契約されますと、保険料負担の公平性が保たれません。

2-7 情報区分

見出しと本文、本文と注釈の文字サイズ比やデザイン上の差別化など、各情報の区分を明確にすることで視認性と可読性が向上し、わかりやすくなる。

- ・大見出し・中見出し・小見出し等、見出しに階層がある場合は差別化(文字サイズ比、デザイン上の差別化)を図る
- ・見出しと本文は差別化(文字サイズ比、デザイン上の差別化)を図る
- ・本文と注釈は差別化(文字サイズ比、デザイン上の差別化)を図る

例

わかりにくい例

見出し、リード、本文、注釈とも文字サイズ比がほとんどなく、デザイン上の差別化も行っていないと情報認識に難があり、わかりづらい。

2. 告知義務について

健康状態などについてありのまま告知してください。

ご契約者や被保険者には健康状態などについて告知していただく義務があります。生命保険は、多数の人々が保険料を出しあって、相互に保障しあう制度です。したがって、初めから健康状態の良くない方や危険度の高い職業に従事している方などが無条件に契約されますと、保険料負担の公平性が保たれません。

※ ご契約にあたっては、過去の傷病歴（傷病名・治療期間など）、現在の健康状態、身体の障害状態、現在の職業など当社がおたずねすることについてありのままを正しくお知らせ（告知）ください。くわしくは、ご契約のしおり・約款 P.00「健康状態・職業等の告知」をご覧ください。

わかりやすい例

適切に見出し、リード、本文、注釈に文字サイズ比やデザイン上の差別化を図ることで、情報が認識しやすくなり、かつ読みやすくなる。

2 告知義務について

健康状態などについてありのまま告知してください。

■ ご契約者や被保険者には健康状態などについて告知していただく義務があります。生命保険は、多数の人々が保険料を出しあって、相互に保障しあう制度です。したがって、初めから健康状態の良くない方や危険度の高い職業に従事している方などが無条件に契約されますと、保険料負担の公平性が保たれません。

※ ご契約にあたっては、過去の傷病歴（傷病名・治療期間など）、現在の健康状態、身体の障害状態、現在の職業など当社がおたずねすることについてありのままを正しくお知らせ（告知）ください。くわしくは、ご契約のしおり・約款 P.00「健康状態・職業等の告知」をご覧ください。

2-8 属性の差別化

注意点のエリア、問合せのエリアなど、記載要素のなかで属性が違う箇所については、デザイン上の差別化を図ることでわかりやすくなる。

- ・注意部分、問合せ部分、参照など本文と差別化した方がよい部分については属性ごとにデザイン上の差別化をなるべく図る

例

わかりにくい例

問合せや注意点エリアが本文中に埋没してしまっていたり、デザイン上の差別化が行われていなかったりすると、視認性が低く、情報が取得しづらくなる。

問合せ等

当社の生命保険契約に関してご相談や苦情等がございましたら、コールセンターまでご連絡ください。〇〇生命コールセンター 0120-***** 受付時間月～金：午前9時～午後7時、土・日：午前9時から～午後5時（祝日・年末年始を除く）

注意点等

先進医療特約について

責任開始前に発生した傷害または疾病により先進医療による療養を受けた場合は、給付金をお支払いしません。ただし、責任開始前に発病した疾病であっても、その疾病について、正しい告知を行っていた場合や病院への受診歴などがなく、発病した認識や自覚がなかった場合はお支払いすることがあります。

<ご注意>

- 先進医療とは厚生労働大臣が定める医療技術で、技術ごとに決められた適応症に対し施設基準に適合する医療機関にて行われるものに限りします。
- 先進医療一時給付金のお支払いは60日に1回を限度としています。

わかりやすい例

適切に問合せエリアや注意点エリアをデザイン上でも差別化させることで、視認性が向上し、わかりやすくなる。

問合せ等

当社の生命保険契約に関してご相談や苦情等がございましたら、コールセンターまでご連絡ください。

〇〇生命コールセンター

 0120-*****

受付時間 月～金：午前9時～午後7時
土・日：午前9時から～午後5時
（祝日・年末年始を除く）

注意点等

先進医療特約について

責任開始前に発生した傷害または疾病により先進医療による療養を受けた場合は、給付金をお支払いしません。ただし、責任開始前に発病した疾病であっても、その疾病について、正しい告知を行っていた場合や病院への受診歴などがなく、発病した認識や自覚がなかった場合はお支払いすることがあります。



- 先進医療とは厚生労働大臣が定める医療技術で、技術ごとに決められた適応症に対し施設基準に適合する医療機関にて行われるものに限りします。
- 先進医療一時給付金のお支払いは60日に1回を限度としています。

2-9 適切な情報参照

他のページや他の印刷物など参照先を記載する際には、視認性の観点から強調するなどの配慮をすることでわかりやすくなる。

- ・参照先は、なるべく強調処理もしくはデザイン上の差別化を図る
- ・ご契約のしおり・約款一体型の場合は、なるべくページ数まで記載する※
※ページ数記載が制作進捗上難しい場合は掲載箇所の見出しを参照するなど

例

わかりにくい 例

参照先が本文中に埋没してしまっていると、熟読しないと参照先があることが認識できないため、視認性の観点から好ましくない。

保険料の払込免除について

被保険者が責任開始期以後に発生した不慮の事故を直接の原因として、その事故の日から180日以内に所定の身体障害状態になられたときは、以後の保険料のお払込みが免除されます。所定の身体障害状態について、くわしくは「ご契約のしおり・約款」をご覧ください。

わかりやすい 例

適切に参照先の属性を分け、かつ強調処理やデザイン上の差別化を図ることで、一目で参照先が認識でき、わかりやすくなる。できれば「好例②」のような処理が望ましい。

好例①

保険料の払込免除について

被保険者が責任開始期以後に発生した不慮の事故を直接の原因として、その事故の日から180日以内に所定の身体障害状態※になられたときは、以後の保険料のお払込みが免除されます。

※所定の身体障害状態について、くわしくは「ご契約のしおり・約款」をご覧ください。

好例②

保険料の払込免除について

被保険者が責任開始期以後に発生した不慮の事故を直接の原因として、その事故の日から180日以内に所定の身体障害状態になられたときは、以後の保険料のお払込みが免除されます。

参照

所定の身体障害状態について、くわしくは「ご契約のしおり・約款」記載の
5-2 所定の身体障害状態について P.00 をご覧ください。

2-10 情報連動

契約概要・注意喚起情報では、様々な情報があふれることになるため、関連性の高い情報は連動させることでわかりやすくなる。

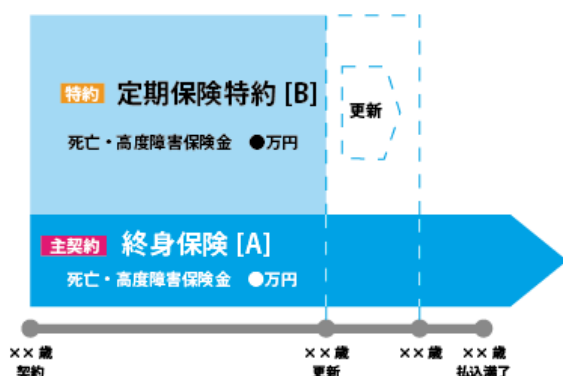
- ・仕組み図で示された要素について、他の箇所でもその要素について説明等の記載がある場合は、連番連動や色連動をなるべく図る
- ・ページをまたいで情報が分断される場合は、次のページにつづくことを示す
- ・本文段落に※印等が頻出し、その注釈が複数つづくような場合は、※1、※2など連番をなるべく振る

例

仕組み図の要素との連動例

例では仕組み図の主契約をアイコン化し、かつ[A]と振っている。特約も同様の処理。別の表で、仕組み図で示したアイコンや[A][B]の番号も連動しているため、どの内容の説明なのかがわかりやすくなる。

2. 仕組み図



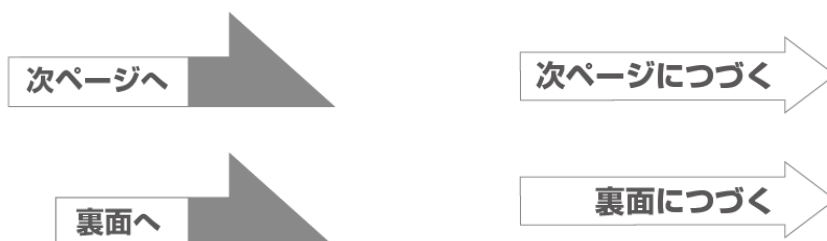
3. 主な保障内容について

支払事由

名称	保険金	支払事由
終身保険 [A] 主契約	死亡保険金	死亡されたとき
	高度障害保険金	約款所定の高度障害状態になられたとき
定期保険特約 [B] 特約	死亡保険金	死亡されたとき
	高度障害保険金	約款所定の高度障害状態になられたとき

ページをまたぐ場合の例

ページをまたいで情報が分断される場合や、重要な情報があとに続く場合などはナビゲーションマークを配置するなどの配慮を行いたい。



2-11 図版ピクト

契約概要・注意喚起情報は、情報分量が多い帳票のため、適宜図版ピクトを活用することで、わかりやすい紙面設計となる。

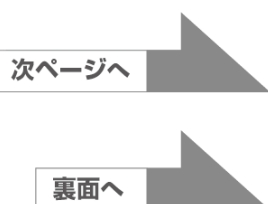
- ・注意部分や参照部分など、属性の違うものはピクト等をなるべく活用する
- ・文章や文字列ではなく表組みや図版にした方がわかりやすい場合等は、なるべく表組みや図版化する
- ・その他、視覚的に補完した方がよい要素にはできる限りイラスト、ピクト、図版などを用いる

例

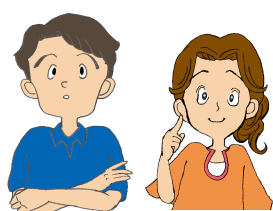
注意ピクト



ナビゲーションピクト



イラスト活用



表組み化

わかりにくい例

更新後の契約内容および月額保険料の目安

・ご契約時: 契約年齢: 00歳、保険金額: 0,000万円、保険期間・保険料払込期間: 10年、満了日: 2023年01月01日、月額保険料: 0,000円

・次回更新時: 契約年齢: 00歳、保険金額: 0,000万円、保険期間・保険料払込期間: 10年、満了日: 2023年01月01日、月額保険料: 0,000円

わかりやすい例

更新後の契約内容および月額保険料の目安

ご契約時	契約年齢	保険金額	保険期間・ 保険料払込期間	満了日	月額保険料
	00歳	0,000万円	10年	2023年1月1日	0,000円

次回更新時	契約年齢	保険金額	保険期間・ 保険料払込期間	満了日	月額保険料
	00歳	0,000万円	10年	2023年1月1日	0,000円

2-12 文章表現

生保業界特有の言い回しや、難解な表現など文章表現に課題があるため、メルクマールで示す内容に照らし改善を図っていくこととする。

【メルクマール一覧】

◎文章は簡潔でわかりやすく
◎極力わかりにくい用語・専門用語の使用は避ける
◎一文・一段落は長文にせず、できるだけ短くする
◎句読点の使い方(多用しない・少なすぎない)に注意する
◎長文の文中にさらに()書きでの表現などはなるべく避ける
◎文章内に()を多用せず文章を分けたり※で飛ばすなど簡潔な文章を心がける
◎主語と述語、修飾語と被修飾語を一文の中で離さず近づけ、「誰が・何を・どうすればよいか」がわかりやすい文章にする
◎回りくどい言い回しや表現は避ける
◎過剰な敬語表現や受動態表現と取られるような言い回しは避ける
◎主語や接続詞表現が不明確な文章、意味の捉えにくい文章は避ける
◎応当月や応当日、責任開始期や責任開始月などを説明するとき等、時間軸を文章だけで表現しない
◎前提条件と回答はなるべく近づける
◎一文内で複数の条件を羅列したり、文章を継続する表現は避ける
◎助詞を多用しない
◎二重否定はなるべく避ける
◎デメリット情報で曖昧な表現は避ける
◎同じ言い回しを何度も繰り返さない
◎動詞で表現すべきところは名詞で表現せず、動詞を使う
◎文章中に計算式を記述することは避ける
◎不明瞭な連番や不明瞭な指示語を多用しない
◎高圧的にも取れるような硬く事務的な表現にしない

◎文章は簡潔でわかりやすく

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
「医療保険〇〇」(生活習慣病保障プラン)は、入院給付特則を適用した主契約の「無配当 医療保険」に「手術特約」を付加した商品です。入院や手術をされた場合、入院給付金や手術給付金をお支払いして、医療費等をカバーします。約款所定の生活習慣病で入院された場合は、1入院あたりの支払限度日数が拡大します。死亡保険金・高度障害保険金はありません。 「先進医療特約」を付加された場合、先進医療による療養を受けられたときには、その技術料と同額をお支払いします。「がん診断治療給付金特約」「がん通院特約」を付加された場合、がんと診断されたときや、がんの治療を目的として約款所定の通院をされたとき等に給付金をお支払いします。また、「三大疾病治療一時金特約」を付加された場合、がん・急性心筋梗塞・脳卒中で入院されたときには、一時金をお支払いします。 1入院の支払限度日数が60日までの「60日型」、同じく120日までの「120日型」の2タイプからお選びいただけます。 なお、主契約のみのご契約は取扱いません。	◆「医療保険〇〇」(生活習慣病保障プラン)は、 ・入院、手術 ・生活習慣病で入院 をしたときに保障される保険です。 ◆さらに医療費に備えるために 「先進医療特約」「がん診断治療給付金特約」「がん通院特約」「三大疾病治療一時金特約」を付加することができます。 ◆1入院の支払限度日数が60日までの「60日型」、同じく120日までの「120日型」の2タイプからお選びいただけます。 ※死亡保険金・高度障害保険金はありません。 ※なお、主契約のみのご契約は取扱いません。	＜説明過多・商品特徴簡潔＞ 商品特徴の説明は、もっと簡潔にわかりやすくし、詳細は後述すべき。 また、文章を簡潔にする表現として、箇条書き形式も取り入れたい。 ◆※など記号も利用しながらわかりやすくしたい。

◎極力わかりにくい用語・専門用語の使用は避ける

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
主に国内外の株式、公社債および短期金融商品で構成する「積極運用資産」と、短期金融資産等で構成する「安定運用資産」に区分し、その配分比率はボラティリティ(変動率)・コントロール・プロセスに基づき定期的に見直します。その際、資産配分が異なる「積極運用資産」に「安定運用資産」を加えた4通りのモデルポートフォリオを設定し、それぞれについてボラティリティ(変動率)・コントロール・プロセスに基づき、「積極運用資産」と「安定運用資産」の配分比率を見直します。モデルポートフォリオの「積極運用資産」は、それぞれ7つの資産クラスへの組入比率が固定された資産配分となります。各モデルポートフォリオの過去1年の収益率を定期的に計測した結果に基づき、より高い収益率が期待されるモデルポートフォリオにスイッチングすることにより、長期的な信託財産の成長を目指して運用を行います。	○資産区分について 主に国内外の株式、公社債および短期金融商品で構成する「積極運用資産」と、短期金融資産等で構成する「安定運用資産」に区分し、その配分比率はボラティリティ(変動率)・コントロール・プロセスに基づき定期的に見直します。 ○配分比率の見直しについて その際、資産配分が異なる「積極運用資産」に「安定運用資産」を加えた4通りのモデルポートフォリオ*1を設定し、それぞれについてボラティリティ(変動率)・コントロール・プロセス*2に基づき、「積極運用資産」と「安定運用資産」の配分比率を見直します。 ○長期的な成長のために 各モデルポートフォリオの過去1年の収益率を定期的に計測した結果に基づき、より高い収益率が期待されるモデルポートフォリオにスイッチングすることにより、長期的な信託財産の成長を目指して運用を行います。 *1 モデルポートフォリオの「積極運用資産」は、それぞれ7つの資産クラスへの組入比率が固定された資産配分となります。 *2 ボラティリティ(変動率)・コントロール・プロセスとは、○○○○○○○○○○○○○○○のことを言います。	＜一段落が長い・内容が難解・専門用語＞ 一段落が非常に長い。また特別勘定の説明でもあるため、内容が非常に難解で、一読では理解できない。 ○など記号も利用しながら、ひとつひとつつけて書き並べる箇条書き形式など工夫をしたい。 また、*で出せる箇所は出し、専門用語には説明注釈を設定したい。 さらに、見出しを設定するなどして、情報理解を促したい。

◎一文・一段落は長文にせず、できるだけ短くする

◎句読点の使い方(多用しない・少なすぎない)に注意する

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
主契約および先進医療特約のお支払いの対象となる先進医療は、その療養を受けられた時点において、厚生労働大臣が定める先進医療技術であり、先進医療技術ごとの適応症に対するもので、先進医療技術ごとに厚生労働大臣が定める施設基準に適合する医療機関において行われるものに限りします。	主契約および先進医療特約のお支払いの対象となる先進医療は、その療養を受けられた時点において、厚生労働大臣が定める先進医療技術となります。 また先進医療技術ごとの適応症に対するもので、かつ先進医療技術ごとに厚生労働大臣が定める施設基準に適合する医療機関において行われるものに限りします。	＜長文・句読点多用＞ 「、」でつなぎすぎて長文になってしまっている。一旦文章を切って2文にしたい。

◎長文の文中にさらに()書きでの表現などはなるべく避ける

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
＜口座振替扱い＞ 保険契約者が指定した預金口座から自動的に保険料が引き落としされます。この場合、保険料領収証を発行しませんので通帳記帳等でご確認ください(2回目以降の保険料の口座振替ができなかった場合の取扱い: 預金残高不足などの理由で引き落としができなかった場合は、翌月の振替日に、2ヶ月分の保険料を引き落としさせていただきますが、預金残高が保険料の2ヶ月分に満たない場合には、1ヶ月分の保険料の引き落としを行い、払込期日を過ぎた保険料について払い込みがあったものとします。)。	＜口座振替扱い＞ 保険契約者が指定した預金口座から自動的に保険料が引き落としされます。 その際 、保険料領収証は発行いたしませんので通帳記帳等でご確認ください。 【2回目以降の口座振替ができなかった場合の取扱い】 預金残高不足などの理由で引き落としができなかった場合は、翌月の振替日に、2ヶ月分の保険料を引き落としさせていただきます。 また 、預金残高が保険料の2ヶ月分に満たない場合には、1ヶ月分の保険料の引き落としを行い、払込期日を過ぎた保険料について のみ 払い込みがあったものとします。	＜長文・()内が長い＞ 文章の末尾にある()内の文章が長すぎる。文中で「:」で見出しをつなぐなどはわかりづらい。図版なども活用したいところ。

◎文章内に()を多用せず文章を分けたり※で飛ばすなど簡潔な文章を心がける

◎主語と述語、修飾語と被修飾語を一文の中で離さず近づけ、「誰が・何を・どうすればよいか」がわかりやすい文章にする

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
・「先進医療」とは、公的医療保険制度の給付対象となっていない先進的な医療技術のうち、厚生労働大臣が認める医療技術で、医療技術ごとに適応症(対象となる病気・ケガ・それらの症状)および実施する医療機関(所定の基準を満たして届出をしているか、厚生労働大臣が個別に認めた医療機関)が限定されています。	・「先進医療」とは、公的医療保険制度の給付対象となっていない先進的な医療技術のことです。 ・ ただし 、厚生労働大臣が認める医療技術で、医療技術ごとに適応症*1および実施する医療機関*2が限定されています。 *1: 対象となる病気・ケガ・それらの症状 *2: 所定の基準を満たして届出をしているか、厚生労働大臣が個別に認めた医療機関	＜主語と述語の乖離・長文・()多出・句読点不明瞭＞ 長文で「、」の位置や読点がなく一文に()が2つあり読みづらい。主語と述語が離れているうえ、述語が主語に述べたものになっていない。 *など記号と、付番を利用しながら、箇条書きで2文にするなどしたい。

◎回りくどい言い回しや表現は避ける

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
お申し込みをした日、またはお申し込みの撤回等に関する事項を記載した書面を交付された日のいずれか遅い日からその日を含めて30日以内であれば、書面によりお申し込みの撤回または保険契約の解除をすることができます。	契約の申込日またはお申し込みの撤回等の通知書面発信日のいずれか遅い日から、その日を含めて30日以内であれば、書面によるお申し出により、契約のお申し込みの撤回または契約の解除ができます。	＜言い回しが複雑・受動態にも取れる敬語＞ 言い回しが複雑で頭に入りにくい。「交付された日」は敬語なのか受動態なのか混乱する。「解除することができます」ではなく「解除できます」と簡潔に。

◎過剰な敬語表現や受動態表現と取られるような言い回しは避ける

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
また、●●●指定の医師以外の担当者に口頭でお話しされても告知されたことにはなりません。	また、●●●指定の医師以外の担当者に口頭で伝えても、告知したことはなりません。	＜受動態にも取れる敬語＞ 「お話しされても告知された～」部分が、敬語だが一読では受動態とも取れる可能性がある。簡潔で丁寧な言い方にしたい。

◎主語や接続詞表現が不明確な文章、意味の捉えにくい文章は避ける

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
余命6ヵ月以内と判断されるとき、死亡保険金額の範囲内、かつ一時金最高3,000万円以内の金額から6ヵ月分の利息と保険料相当額を差引いた金額をお支払いするリビング・ニーズ特約[00]が付加されています。	余命6ヵ月以内と判断される場合、死亡保険金額の範囲内で、かつ一時金最高3,000万円以内の金額*をお支払いするリビング・ニーズ特約[00]が付加されています。 *ただし、6ヵ月分の利息と保険料相当額を差引いた金額となります。	＜接続詞表現がややわかりづらい・長文＞ 「～されるとき」という表現より、仮定的条件を表す「場合」の方が妥当と思われる。また支払い条件が複雑な文章になっているため、*で外へ出すなど簡潔な文にすべき。

◎応当月や応当日、責任開始期や責任開始月などを説明するとき等、時間軸を文章だけで表現しない

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
すでに払込まれた保険料のうち、保険料の払込みが不要となった日の翌日以後最初に到来する月ごとの応当日からその月ごとの応当日の属する保険期間の末日までの月数に対応する保険料相当額	根本的に文章で表現するのは無理がある。	＜時間軸「日」「月」の文内多用・長文＞ 「日」「月」使用が連続しており、意味を理解するのが難しすぎる。もっとわかりやすい文章にするか、図で示すなどすべき。

◎前提条件と回答はなるべく近づける

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
各入院給付金のお支払事由に該当する入院を2回以上した場合でも、各入院給付金の支払われることとなった最終の入院の退院日の翌日からその日を含めて120日以内に開始した入院については、1回の入院とみなします。	各入院給付金のお支払事由に該当する入院を2回以上した場合でも、 以下の場合は 1回の入院とみなします。 ・各入院給付金 が 支払われることとなった最終の入院 において 、退院日の翌日からその日を含めて120日以内に開始した入院	＜長文・前提条件と回答が乖離・助詞多用＞ 長文でかつ「の」が多いため、2文に分け「の」を減らしたい。 また、前提条件「～場合でも、」と回答「～とみなします。」が乖離しわかりづらいので近づけたい。

◎一文内で複数の条件を羅列したり、文章を継続する表現は避ける

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
被保険者が、責任開始期より前に悪性新生物・上皮内がん・皮膚の悪性黒色腫以外の皮膚がんのいずれにもかかったことがなく、かつ責任開始期以後、上皮内がん(非浸潤がん・大腸の粘膜がん等を含む)または皮膚の悪性黒色腫以外の皮膚がんにかかり、医師によって診断確定されたとき。	被保険者が、責任開始期より前に ●悪性新生物 ●上皮内がん ●皮膚の悪性黒色腫以外の皮膚がん のいずれにもかかったことがなく、 かつ責任開始期以後、 ●上皮内がん*または皮膚の悪性黒色腫以外の皮膚がんにかかり、医師によって診断確定されたとき。 *非浸潤がん・大腸の粘膜がん等を含みます。	＜長文・並列事項が多い＞ 一文が長い。また一文内に並列事項が多いため、例えば箇条書きにして改行するなど対応したい。

◎助詞を多用しない

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
保険金・年金等のお支払いや保険料払込の免除の対象とならない場合があります。例えば、上皮内がん(非浸潤がん・大腸の粘膜がん等を含む)、皮膚の悪性黒色腫以外の皮膚がん等は、所定のがんに含まれないため○○特約の支払対象となりません。	保険金・年金等のお支払いや、保険料払込免除の対象とならない場合があります。 例えば、上皮内がん*や皮膚の悪性黒色腫以外の皮膚がん等は、 <u>所定のがんに含まれない</u> ため○○特約の支払対象となりません。 *非浸潤がん・大腸の粘膜がん等を含みます。	＜助詞「の」・句読点多用・長文＞ 「の」が多いため減らし、()内が少し長く*で出すなどしたい。下線強調もしたいところ。

◎二重否定はなるべく避ける

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
*ただし、責任開始日からその日を含めて5年以内に保険金・給付金等の支払事由に該当しなかった場合は無効とはなりません。	*ただし、 <u>責任開始日からその日を含めて5年以内に保険金・給付金等の支払事由に該当しなかった場合は、所定の保険金・給付金等をお支払いいたします。</u>	<二重否定> 「～該当しなかった場合は無効とはなりません。」と否定が連続してわかりづらい。対象期間が重要な文章であるため、下線強調するなどしたい。

◎デメリット情報で曖昧な表現は避ける

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
お払込みいただく保険料の合計額は、お受け取りになられる保険金額を上回ることがあります。	お受け取りになられる保険金額が、 <u>払込保険料の合計額より下回る場合があります。</u>	<あいまいな表現> デメリット情報であることから、「上回る」という表現は混乱を招きかねないため、「下回る」という表現の文章にした方がよい。

◎同じ言い回しを何度も繰り返さない

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
告知受領権は生命保険会社(当社所定の「告知書」)および生命保険会社が指定した医師が有しています。当社のライフプランニング担当者・代理店の募集人には告知受領権がなく、当社のライフプランニング担当者・代理店の募集人に口頭でお話しされても告知していただいたことにはなりませんので、必ず告知書にご記入ください。	当社所定の「告知書」に記入したこと、または当社が指定した医師に口頭でお話したことが告知となります。告知受領権のない当社のライフプランニング担当者・代理店の募集人に口頭で伝えても、告知したことにはなりません。	<長文・重複> 「当社のライフプランニング担当者・代理店の募集人」という長いセンテンスを重複しているため長くなっている。もう少し簡潔な文章にしたいところ。

◎動詞で表現すべきところは名詞で表現せず、動詞を使う

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
生命保険募集人(当社職員、募集代理店および募集代理店の取扱担当者をいいます。以下同じ。)、生命保険面接士や当社の確認担当職員には告知を受け付ける権限がないため、口頭で伝えただけでは告知にはなりません。	生命保険募集人(当社職員、募集代理店および募集代理店の取扱担当者をいいます。以下同じ。)、生命保険面接士・当社の確認担当職員には、告知を受け付ける権限がないため、口頭で伝えただけでは告知したことにはなりません。	<読点中黒の適所活用・動詞化> 読点によってわかりづらい箇所がある。読点や中黒を、適所に使用すべき。また、「告知」は名詞なので動詞をつけておきたい。

◎文章中に計算式を記述することは避ける

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
死亡時支払金の金額は、被保険者がお亡くなりになった日の責任準備金(給付金などのお支払いのため準備している積立金)相当額です。そのため、満期保険金とは異なり、死亡時支払金の金額は「既払込保険料×満期保険金の給付倍率(50%または30%)」を下回ることがあります。	死亡時支払金の金額は、被保険者がお亡くなりになった日の責任準備金*相当額です。そのため、満期保険金とは異なり、 「既払込保険料×満期保険金の給付倍率(50%または30%)」 を下回ることがあります。 *給付金などのお支払いのため準備している積立金	<()内が長い・文中の計算式はわかりづらい> ()内がある程度の文章になっているので、*で出して簡潔な文章にしたい。文中に計算式があつては埋没するので、立たせるなど配慮したい。

◎不明瞭な連番や不明瞭な指示語を多用しない

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
(1) 当社への通知により変更する場合 ① ご契約者は死亡保険金のお支払事由が発生するまでは、被保険者の同意を得て、死亡保険金受取人を変更することができます。 ② 死亡保険金受取人を変更される場合には、ご契約者が当社へご通知ください。 ③ 通知が当社に到達した場合には、死亡保険金受取人はその通知が発信されたときにさかのぼって変更されます。 ④ 当社がその通知を受ける前に変更前の死亡保険金受取人に死亡保険金をお支払いしたときは、そのお支払後に変更後の死亡保険金受取人から死亡保険金の請求を受けても、当社は死亡保険金をお支払いしません。	(1) 当社への通知により変更する場合 ○ ご契約者は死亡保険金のお支払事由が発生するまでは、 <u>被保険者の同意を得て</u> 、死亡保険金受取人を変更することができます。 ○ 死亡保険金受取人を変更される場合には、 <u>すみやかにご契約者が当社へご通知ください。新しい死亡保険金受取人に変更するお手続きをさせていただきます。</u> (注) 当社が通知を受ける*前に変更前の死亡保険金受取人に死亡保険金をお支払いしたときは、そのお支払後に変更後の死亡保険金等受取人から死亡保険金の請求を受けても、当社は死亡保険金をお支払いいたしません。 *通知による変更は当社到着時点ではなく、 <u>発信された時点</u> での変更となります。	<不明瞭な連番設計・不明瞭な指示語> ①②は基本的な話、③④は注意点であるが同一階層で連番になっているのでわかりにくい。④の「当社がその通知～」という「その」が通知全体にかかるのか、③にかかるのか不明瞭。

◎高圧的にも取れるような硬く事務的な表現にしない

文例(改善前)	文例(改善後)	課題点
被保険者とご契約者が異なるご契約の場合、つぎに掲げる事由に該当するときは、被保険者はご契約者に対し、ご契約の解除を請求することができます。	被保険者とご契約者が異なるご契約で、次の(1)～(4)に該当するときは、被保険者はご契約者に対し、「 <u>契約の解除</u> 」を請求することができます。	<表現が硬い・指示不明確> 「つぎに掲げる事由」という言い回しなど事務的で硬いうえ、下が連番なので数で言いたいところ。「契約の解除」をカッコにするなど目的をはっきりさせたい。

※文章表現事例集に記載の例は、法令・監督指針等に沿った記載であることを保証するものではなく、あくまで文章表現上の工夫を例示したものである点に留意すること。

2-13 デメリット情報への配慮

契約概要・注意喚起情報は契約に関わる募集文書であり、デメリット情報は単に記載に留まらず、しっかりと伝達する配慮が必要である。

- ・特に不利益となる可能性のあるデメリット情報は強調する
- ・「特に注意すべき点」と「注意すべき点」がある場合は、強調の度合いを2段階で表現することが望ましい
- ・すべてが重要情報である注意喚起情報においても、特に注意すべき点は強調処理を行うことが望ましい

例

わかりにくい 例

デメリット情報を強調していなかったり、逆にすべてを強調し過ぎて要点が不明確になるようなものは避ける。

強調なし

6 配当金について

配当金は、5年ごとに通算して資産の運用成果による剰余金が生じた場合、ご契約後6年目から5年ごとにお支払いします（資産の運用実績によってはお支払いできない場合もあります）。これを当社所定の利率で積み立てたものが積み立て配当金です。この利率は経済情勢等により変動します。

すべて強調

6 配当金について

配当金は、5年ごとに通算して資産の運用成果による剰余金が生じた場合、ご契約後6年目から5年ごとにお支払いします（資産の運用実績によってはお支払いできない場合もあります）。これを当社所定の利率で積み立てたものが積み立て配当金です。この利率は経済情勢等により変動します。

わかりやすい 例

適切に重要部分に強調を行い、さらに下線を引くなどの処理で確実に情報を伝達する工夫を心がけたい。

6 配当金について

配当金は、5年ごとに通算して資産の運用成果による剰余金が生じた場合、ご契約後6年目から5年ごとにお支払いします（資産の運用実績によってはお支払いできない場合もあります）。これを当社所定の利率で積み立てたものが積み立て配当金です。この利率は経済情勢等により変動します。

2-14 版面率

レイアウトの基本として、紙面における情報量を適切にすることは非常に大切であり、読みやすい・見やすい版面率(※)は以下のとおり。

※版面率とは：紙面全体の面積に対する、情報エリアの面積比をいいます（ $B/A \times 100$ ）。

・版面率は推奨70%～最大でも85%程度

例

わかりにくい
例

契約概要・注意喚起情報の帳票では、まれに90%以上を超える高い版面率のものが見受けられる。最大の85%を超えるとかなり読みづらくなる。

90%以上



70%以下

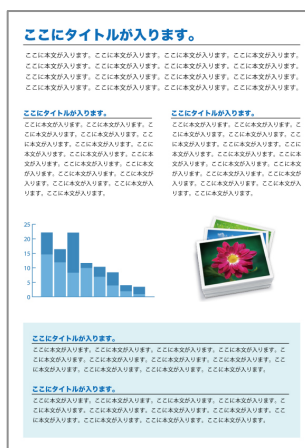


わかりやすい 例

推獎70%



最大85%



2-16 その他

【冊子形態のノドの確保】

- ・ページ数の多い冊子形態の場合では、ノドの部分が読みづらくなならないように配慮する

例

ノドのアキの確保

まれに冊子形態でノド部分に文字が巻き込まれ読みづらくなる場合があるため、ページ数の多い冊子形態を作成する場合は注意する。



【契約概要の1冊子複数商品掲載】

- ・複数の商品の契約概要を一つの帳票にまとめて記載する場合には、商品の検索性を高めるなど、消費者が混乱を招かないよう配慮する