

一般社団法人
ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会®

損保協会の募集文書タスクフォースに参加 UCDA が文章を改善、理解度が大幅に向上しました

一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会（UCDA/理事長：福田泰弘）は、一般社団法人日本損害保険協会（損保協会/会長：柄澤康喜）の「よりわかりやすい募集文書・説明のあり方に関するタスクフォース」（以下、募文TF）に参加して、重要事項説明書の評価・分析、改善案を作成しました。ユーザーテストの結果、文章の理解度が大幅に向上しました。1月30日開催の金融審議会「保険商品・サービス提供等の在り方に関するワーキンググループ」にて、損保協会は、「募文TF」の取組発表を行い、改善案も併せて提出しました。列席の委員からは、取組内容を評価する意見が多く寄せられました。

■対象物：加盟会社の自動車保険の重要事項説明書・パンフレット

■改善の成果

- ・ 情報量を約 1/4 まで削減し、ページ数が半減した。
- ・ 文章の難易度が高校生レベルから中学 3 年生レベルに簡易化した。
- ・ ユーザーテストで、改善前と改善後の理解度を調べたところ、正解率は達成時間とともに大幅に向上した。

■重要事項説明書・パンフレットの評価・分析結果

1 者（情報の送り手） 保険会社・代理店による評価	2 者（情報の作り手） 帳票デザイン専門家（UCDA）による評価	3 者（生活者） 生活者による評価
【評価方法】 <ul style="list-style-type: none">・ 保険会社（商品部門、支払部門、お客様の声部門）、代理店から各 5 名が参加。・ 各記載項目について記載の要否を評価。	【評価方法】 <ul style="list-style-type: none">・ DC9 ヒューリスティック評価法※1 による評価。・ 印字率の測定。・ 日本語解析（文章構造解析、難易度の判定）	【評価方法】 <ul style="list-style-type: none">・ 生活者がディスカッションを行い、その意見を分析。
【評価・分析結果】 <ul style="list-style-type: none">・ 情報量の多さがわかりにくさの最大の要因である。・ 文字が小さいことによる「読みにくさ」の指摘も極めて多い要因は、情報量の多さである。・ 重要事項説明書とパンフレットとの記載項目・内容が重複している。・ 契約概要と注意喚起情報の記載内容が重複している。		

（損保協会「募文TF中間報告書」の抜粋）

※1 「DC9 ヒューリスティック評価法」は、印刷物などインターフェースデザインの見やすさ、わかりやすさを阻害する問題点を指摘して、9つに分類することで改善につなげる評価手法です。

■重要事項説明書改善案（プロトタイプ）

評価・分析結果からわかった問題点を整理して、改善案（プロトタイプ）を作成

項目	現行 重要事項説明書		重要事項説明書 改善案（プロトタイプ）
構成	「契約概要」「注意喚起情報」 ごとに説明		時系列に整理 (契約前・契約時・契約後)
ページ数	16ページ	半減	8ページ
文字数	55,202字	約1/4	12,582字
文字サイズ (本文)	8ポイント	拡大	9ポイント
印字率測定 (全ページ平均)	20.98%	基準クリア	14.98%
印字率測定 (最大値)	26.32% (現行P.9)	基準クリア	16.25% (改善案P.5)

(損保協会「募文TF中間報告書」の抜粋)

■日本語解析による改善の方針

- ・ 1文は、長くても65字以内とする（主語・述語、修飾語・被修飾語を近づけ、理解しやすくする）
- ・ 無くても意味が通じる言葉は削除する（短文化）
- ・ 親しみやすい表現を心がける（敬語の乱用、文語調の表現を避ける）
- ・ 表現・文法的な誤りをなくす（敬語の誤用・係り受けの誤り）
- ・ 指定の箇所、用語については修正しない（約款と連動する部分のため修正はしない）
- ・ 表記については修正しない（例：申出→申し出 など）

■日本語解析による改善例

【改善前】	【改善後】
<p>③主な特約の概要 ご契約時のお申出にかかわらず、保険種類やご契約条件に応じて自動的にセットされる特約（自動セット特約）と、ご契約時にお申出があり当社が引き受ける場合にセットされる特約（任意セット特約）があります。 なお、特約のセット条件は、それぞれ特約に定められた「特約の付帯条件（第1条）」をご参照ください。</p>	<p>③主な特約の概要 <u>特約には、次の2種類があります。</u> 1.ご契約時のお申出にかかわらず、保険種類やご契約条件に応じて自動的にセットされる特約（自動セット特約） 2.ご契約時にお申出があり、当社が引き受ける場合にセットされる特約（任意セット特約） 特約のセット条件は、それぞれ特約に定められた「特約の付帯条件（第1条）」をご参照ください。</p>
<p>改善のポイント：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 主題の明示 ・ 述部の先出し（主語と述語を近づける） ・ 条件の箇条書き化 	

【資料】 評価プロセスや分析結果、改善案の詳細については、金融庁のホームページをご参照下さい。

http://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/hoken_teikyousiryoushou/20130130.html

本件に関するお問い合わせ先：
 一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会® (UCDA) 広報 上原
 〒104-0061 東京都中央区銀座 2-11-6
 TEL：03-3543-8355 FAX：03-3549-6152
 E-mail：info@ucda.jp URL：<http://www.ucda.jp>

みんなの文字®

この文書は、みんなの文字を使用しています。
 みんなの文字は、一般社団法人UCDAが「読みやすさ」を認証した書体です。