

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第3671173号

(P3671173)

(45) 発行日 平成17年7月13日(2005.7.13)

(24) 登録日 平成17年4月22日(2005.4.22)

(51) Int. Cl.<sup>7</sup>

G06F 17/60

F I

G06F 17/60 234E

G06F 17/60 226

G06F 17/60 232

G06F 17/60 ZEC

請求項の数 2 (全 16 頁)

(21) 出願番号 特願2002-297864 (P2002-297864)  
 (22) 出願日 平成14年10月10日(2002.10.10)  
 (65) 公開番号 特開2004-133705 (P2004-133705A)  
 (43) 公開日 平成16年4月30日(2004.4.30)  
 審査請求日 平成14年10月10日(2002.10.10)

(73) 特許権者 399106192  
 三井住友海上火災保険株式会社  
 東京都中央区新川2丁目27番2号  
 (74) 代理人 100104156  
 弁理士 龍華 明裕  
 (72) 発明者 鈴木 育郎  
 東京都中央区新川2丁目27番2号 三井  
 住友海上火災保険株式会社内

審査官 宮下 浩次

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 保険募集支援サーバ

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

保険商品の募集を支援する保険募集支援サーバであって、  
 保険商品の募集の時に顧客に同意されるべき説明事項を識別する説明事項IDのうちで、前記顧客が同意した前記説明事項を識別する前記説明事項ID及び前記顧客が前記顧客端末を用いて前記説明事項に同意した時を示す同意時を、前記顧客を識別する顧客IDに対応付けて格納する顧客データベースと、

前記保険商品に前記説明事項ID、前記説明事項が変更された内容を示す変更ファイル及び変更された時を示す変更時に対応付けて格納する説明事項データベースと、

前記保険商品の購入を受け付けるホームページに前記顧客の顧客端末がアクセスした旨が入力された場合に、前記ホームページで購入を受け付ける前記保険商品に対応付けて前記説明事項データベースに格納されている説明事項IDが、前記顧客データベースにおいても、前記ホームページにアクセスした前記顧客の前記顧客IDに対応付けて格納されているか否かを判断する判断部と、

前記顧客データベースにおいて前記説明事項IDが前記顧客IDに対応付けて格納されていると前記判断部が判断した場合に、前記説明事項IDに対応付けられている前記説明事項を簡略又は省略して前記ホームページに出力する簡略部と、

前記簡略部により簡略又は省略されて出力された前記説明事項に前記顧客が同意した旨が前記顧客端末から入力された場合に、前記顧客による前記保険商品の購入を承認する購入承認部と

10

20

を備え、

前記簡略部は、前記顧客データベースにおいて前記説明事項IDが前記顧客IDに対応づけて格納されていないと前記判断部が判断した場合に、前記説明事項IDに対応付けられている前記説明事項を簡略又は省略せずに前記ホームページに出力し、

前記購入承認部は、前記簡略部から簡略または省略せずに出力された前記説明事項に前記顧客が同意した旨が前記顧客端末から入力された場合に、前記顧客による前記保険商品の購入を承認し、

前記判断部は、前記顧客データベースにおいて前記説明事項IDが前記顧客IDに対応づけて格納されていると判断した場合に、前記顧客ID及び前記説明事項IDに対応付けられた同意時から一定の期間が経過しているか否かを更に判断し、

前記簡略部は、前記一定の期間が経過していると前記判断部が判断した場合に、当該前記説明事項IDで識別される前記説明事項を簡略又は省略せずに前記ホームページに出力し、

前記判断部は、前記一定の期間が経過していないと判断した場合に、前記ホームページに表示されている前記保険商品及び前記説明事項IDとに対応付けて前記説明事項データベースに格納されている前記変更時が、前記ホームページにアクセスした前記顧客の顧客ID及び前記説明事項データベースにおいて前記ホームページに表示する前記保険商品に対応付けて格納された前記説明事項IDとに対応付けて前記顧客データベースに格納されている前記同意時よりも、後か否かを更に判断し、

前記判断部により前記変更時が前記同意時よりも後であると判断された場合に、前記説明事項IDに対応付けて前記説明事項データベースに格納されている前記変更内容を前記ホームページに出力する変更出力部を更に備え、

前記購入承認部は、前記変更出力部から出力された前記変更内容に前記顧客が同意した旨が前記顧客端末から入力された場合に、前記顧客による前記保険商品の購入を承認し、

前記簡略部は、前記一定の期間が経過しておらずかつ前記変更時が前期同意時よりも前であると前記判断部により判断された場合に、前記説明事項IDに対応付けられている前記説明事項を簡略又は省略して前記ホームページに出力することを特徴とする保険募集支援サーバ。

#### 【請求項2】

前記簡略部は、前記説明事項データベースにおいて前記ホームページで購入を受け付ける前記保険商品に対応付けて格納された説明事項IDが、前記顧客データベースにおいて、前記ホームページにアクセスした前記顧客の前記顧客IDに対応付けて格納されていると前記判断部が判断した場合に、前記顧客が前記説明事項に同意したときに押す同意ボタンを、前記説明事項を表示する前記ホームページ上に優先的に表示し、

前記購入承認部は、前記同意ボタンが前記顧客の前記顧客端末において押された旨が入力された場合に、前記顧客による前記保険商品の購入を承認することを特徴とする請求項1に記載の保険募集支援サーバ。

#### 【発明の詳細な説明】

##### 【0001】

##### 【発明の属する技術分野】

本発明は、保険募集支援サーバ、保険募集支援方法、及びプログラムに関する。特に本発明は、インターネット経由による保険商品の募集を支援する保険募集支援サーバ、保険募集支援方法、及びプログラムに関する。

##### 【0002】

##### 【従来の技術】

保険会社は、保険の募集を行う場合、金融商品販売法及び消費者契約法などに基づいて保険の説明事項を十分に説明する責任がある。保険契約者も、自己責任において、保険会社が提示する説明事項及び約款等を十分に確認した上で当該保険に加入する必要がある。このような背景のもと、インターネット経由で保険商品の募集を行う場合には、膨大な説明事項をホームページ上に全て掲載する必要があり、当該ホームページ上に記載された全て

10

20

30

40

50

の説明事項に顧客が同意した場合に、当該保険商品を購入を受け付けていた（例えば、非特許文献1参照。）。

【0003】

【非特許文献1】

“AIUのオンライン契約サービス”、[online]、AIU保険会社、[2002年8月7日検索]、インターネット<URL:http://www.aiu.co.jp>

【0004】

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、膨大な説明事項をネット端末に表示するには、ネット端末の画面に何ページにも渡って表示しなければならず、顧客は、何ページにも渡って表示される説明事項に同意しなければ保険商品を購入する事が出来なかった。したがって、顧客は、ネット端末を用いて短時間かつ簡単に保険商品を購入することができなかった。

【0005】

そこで本発明は、上記の課題を解決することのできる保険募集支援サーバ、保険募集支援方法、及びプログラムを提供することを目的とする。この目的は特許請求の範囲における独立項に記載の特徴の組み合わせにより達成される。また従属項は本発明の更なる有利な具体例を規定する。

【0006】

【課題を解決するための手段】

即ち、本発明の第1の形態によると、保険商品の募集を支援する保険募集支援サーバは、保険商品の募集の時に顧客に説明すべき説明事項を識別する説明事項IDを、保険商品に対応付けて格納する説明事項データベースと、保険商品の購入を受け付けるホームページに顧客がアクセスした旨が入力された場合に、保険商品の説明事項を識別する説明事項IDを入力すべく顧客に要求する要求部と、顧客から説明事項IDが入力された場合に、入力された説明事項IDが、保険商品に対応付けて説明事項データベースに格納されているか否かを判断する判断部と、入力された説明事項IDが保険商品に対応付けて説明事項データベースに格納されていると判断された場合に、顧客による保険商品の購入を承認する購入承認部とを備える。

【0007】

説明事項データベースは、説明事項IDとして、説明事項が記載された募集文書を識別する募集文書IDと、説明事項に含まれる複数の項目をそれぞれ識別する複数の項目IDとを保険商品に対応付けて格納し、要求部は、保険商品の購入を受け付けるホームページに顧客がアクセスした旨が入力された場合に、説明事項IDとして、保険商品に対応する募集文書IDの入力を顧客に要求し、判断部は、顧客から募集文書IDが入力された場合に、入力された募集文書IDが保険商品に対応付けて説明事項データベースに格納されているか否かを判断し、判断部が、入力された募集文書IDが保険商品に対応付けて説明事項データベースに格納されていると判断した場合に、要求部は、顧客に複数の項目IDの入力を更に要求し、判断部は、顧客から複数の項目IDが入力された場合に、入力された複数の項目IDのそれぞれが保険商品に対応付けて説明事項データベースに格納されているか否かを判断し、購入承認部は、入力された複数の項目IDのそれぞれが保険商品に対応付けて説明事項データベースに格納されている場合に、顧客による保険商品の購入を承認してもよい。

【0008】

顧客により複数の項目IDのそれぞれが入力された履歴を顧客に対応付けて格納する顧客データベースを更に備え、判断部は、顧客データベースにおいて顧客に対応付けて格納された履歴を参照して、顧客により複数の項目IDのそれぞれが入力された順序及び時間間隔が所定の基準を満たしているか否かを更に判断し、購入承認部は、判断部が順序及び時間間隔が所定の基準を満たしていると判断した場合に、顧客による保険商品の購入を承認してもよい。

10

20

30

40

50

## 【0009】

判断部は、複数の項目IDのうちの第1の項目IDが入力された時点から次の第2の項目IDが入力されるまでの入力時間間隔が、第1の項目IDにより識別される項目の文書の量に応じた所定時間間隔よりも短いかなかを判断し、入力時間間隔が所定時間間隔よりも短いと判断部が判断した場合に、要求部は、第1の項目IDで識別される第1の項目の内容を再度確認するように顧客に要求してもよい。

## 【0010】

本発明の第2の形態によれば、保険商品の募集を支援する保険募集支援サーバは、保険商品の募集の時に顧客に同意されるべき説明事項を識別する説明事項IDのうちで、顧客が同意した説明事項を識別する説明事項IDを、顧客を識別する顧客IDに対応付けて格納する顧客データベースと、保険商品に説明事項IDを対応付けて格納する説明事項データベースと、保険商品の購入を受け付けるホームページに顧客がアクセスした旨が入力された場合に、ホームページで購入を受け付ける保険商品に対応付けて説明事項データベースに格納された説明事項IDが、顧客データベースにおいて、ホームページにアクセスした顧客の顧客IDに対応付けて格納されているかなかを判断する判断部と、顧客データベースにおいて説明事項IDが顧客IDに対応付けて格納されていると判断部が判断した場合に、説明事項を簡略又は省略してホームページに出力する簡略部と、簡略又は省略されて出力された説明事項に顧客が同意した旨が入力された場合に、顧客による保険商品の購入を承認する購入承認部とを備える。

## 【0011】

簡略部は、顧客データベースにおいて説明事項IDが顧客IDに対応付けて格納されていないと判断部が判断した場合に、説明事項を簡略又は省略せずにホームページに出力し、購入承認部は、簡略または省略せずに出力された説明事項に顧客が同意した旨が入力された場合に、顧客による保険商品の購入を承認してもよい。

## 【0012】

説明事項データベースは、説明事項が変更された場合に、変更された内容を示す変更ファイルと、変更された時を示す変更時とを、変更された説明事項を識別する説明事項IDに対応付けて更に格納し、顧客データベースは、顧客が説明事項に同意した時を示す同意時を、顧客を識別する顧客IDと同意された説明事項を識別する説明事項IDとに対応付けて更に格納し、判断部は、保険商品の購入を受け付けるホームページに顧客がアクセスした旨が入力された場合に、説明事項データベースにおいて、ホームページに表示する保険商品と、当該保険商品に対応付けて格納された説明事項IDとに対応付けて更に格納された変更時が、ホームページにアクセスした顧客の顧客IDと、説明事項データベースにおいてホームページに表示する保険商品に対応付けて格納された説明事項IDとに対応付けて、顧客データベースに格納された同意時よりも後か否かを更に判断し、判断部が、変更時が同意時よりも後であると判断した場合に、変更内容をホームページに出力する変更出力部を更に備え、購入承認部は、出力された変更内容に顧客が同意した旨が入力された場合に、顧客による保険商品の購入を承認してもよい。

## 【0013】

顧客データベースは、顧客が説明事項に同意した時を示す同意時を顧客ID及び説明事項IDに対応付けて更に格納し、判断部は、顧客ID及び説明事項IDに対応付けられた同意時から一定の期間が経過しているかなかを更に判断し、簡略部は、一定の期間が経過していると判断された同意時に対応付けて顧客データベースに格納されている説明事項IDで識別される説明事項を簡略又は省略せずにホームページに出力してもよい。

## 【0014】

簡略部は、説明事項データベースにおいてホームページで購入を受け付ける保険商品に対応付けて格納された説明事項IDが、顧客データベースにおいて、ホームページにアクセスした顧客の顧客IDに対応付けて格納されていると判断部が判断した場合に、顧客が説明事項に同意したときに押す同意ボタンを、説明事項を表示するホームページ上に優先的

10

20

30

40

50

に表示し、購入承認部は、同意ボタンが顧客によって押された旨が入力された場合に、顧客による保険商品の購入を承認してもよい。

【0015】

本発明の第3の形態によれば、保険商品の募集を支援する保険募集支援サーバは、保険商品の募集の時に顧客に説明すべき説明事項を記載した募集文書を、顧客の請求に基づいて顧客に発送した場合に、募集文書を請求した顧客を識別する顧客IDに対応付けて、発送した募集文書に記載された説明事項を識別する説明事項IDを格納する顧客データベースと、保険商品に説明事項IDに対応付けて格納する説明事項データベースと、保険商品の購入を受け付けるホームページに顧客がアクセスした旨が入力された場合に、ホームページで購入を受け付ける保険商品に対応付けて説明事項データベースに格納された説明事項IDが、顧客データベースにおいて、ホームページにアクセスした顧客の顧客IDに対応付けて格納されているか否かを判断する判断部と、顧客データベースにおいて説明事項IDが顧客IDに対応付けて格納されていると判断部が判断した場合に、説明事項を簡略又は省略してホームページに出力する簡略部と、簡略又は省略されて出力された説明事項に顧客が同意した旨が入力された場合に、顧客による保険商品の購入を承認する購入承認部とを備える。

10

【0016】

簡略部は、顧客データベースにおいて説明事項IDが顧客IDに対応付けて格納されていないと判断部が判断した場合に、説明事項を簡略又は省略せずにホームページに出力し、購入承認部は、簡略または省略せずに出力された説明事項に顧客が同意した旨が入力された場合に、顧客による保険商品の購入を承認してもよい。また、保険募集支援サーバは、顧客データベースにおいて説明事項IDが顧客IDに対応付けて格納されていないと判断部が判断した場合に、顧客による保険商品の購入の手続きを中断し、説明事項を記載した募集文書を顧客宛に発送し、発送した募集文書に記載された説明事項を確認すべく顧客に要求する要求部を更に備えてもよい。

20

【0017】

本発明の第4の形態によれば、保険商品の募集を支援する保険募集支援方法は、保険商品の募集の時に顧客に説明すべき説明事項を識別する説明事項IDを、保険商品に対応付けて管理するステップと、保険商品の購入を受け付けるホームページに顧客がアクセスした場合に、保険商品の説明事項を識別する説明事項IDを入力すべく顧客に要求するステップと、顧客から説明事項IDが入力された場合に、入力された説明事項IDが、保険商品に対応付けて管理されているか否かを判断するステップと、入力された説明事項IDが保険商品に対応付けて管理されていると判断された場合に、顧客による保険商品の購入を承認するステップとを備える。

30

【0018】

本発明の第5の形態によれば、保険商品の募集を支援する保険募集支援方法は、保険商品の募集の時に顧客に同意されるべき説明事項を識別する説明事項IDのうちで、顧客が同意した説明事項を識別する説明事項IDを、顧客を識別する顧客IDに対応付けて管理するステップと、保険商品に説明事項IDに対応付けて管理するステップと、保険商品の購入を受け付けるホームページに顧客がアクセスした旨が入力された場合に、ホームページで購入を受け付ける保険商品に対応付けて管理された説明事項IDが、ホームページにアクセスした顧客の顧客IDに対応付けて管理されているか否かを判断するステップと、説明事項IDが顧客IDに対応付けて管理されていると判断された場合に、説明事項を簡略又は省略してホームページに出力するステップと、簡略又は省略されて出力された説明事項に顧客が同意した旨が入力された場合に、顧客による保険商品の購入を承認するステップとを備える。

40

【0019】

本発明の第6の形態によれば、保険商品の募集を支援する保険募集支援方法は、保険商品の募集の時に顧客に説明すべき説明事項を記載した募集文書を、顧客の請求に基づいて顧客に発送した場合に、募集文書を請求した顧客を識別する顧客IDに対応付けて、発送し

50

た募集文書に記載された説明事項を識別する説明事項IDを管理するステップと、保険商品に説明事項IDを対応付けて管理するステップと、保険商品の購入を受け付けるホームページに顧客がアクセスした旨が入力された場合に、ホームページで購入を受け付ける保険商品に対応付けて管理された説明事項IDが、ホームページにアクセスした顧客の顧客IDに対応付けて管理されているか否かを判断するステップと、説明事項IDが顧客IDに対応付けて格納されていると判断された場合に、説明事項を簡略又は省略してホームページに出力するステップと、簡略又は省略されて出力された説明事項に顧客が同意した旨が入力された場合に、顧客による保険商品の購入を承認するステップとを備える。

【0020】

本発明の第7の形態によれば、保険商品の募集を支援するコンピュータ用のプログラムは、保険商品の募集の時に顧客に説明すべき説明事項を識別する説明事項IDを、保険商品に対応付けて管理する説明事項管理機能と、保険商品の購入を受け付けるホームページに顧客がアクセスした旨が入力された場合に、保険商品の説明事項を識別する説明事項IDを入力すべく顧客に要求する要求機能と、顧客から説明事項IDが入力された場合に、入力された説明事項IDが、保険商品に対応付けて管理されているか否かを判断する判断機能と、入力された説明事項IDが保険商品に対応付けて管理されていると判断された場合に、顧客による保険商品の購入を承認する購入承認機能とをコンピュータに実現させる。

10

【0021】

本発明の第8の形態によれば、保険商品の募集を支援するコンピュータ用のプログラムは、保険商品の募集の時に顧客に同意されるべき説明事項を識別する説明事項IDのうちで、顧客が同意した説明事項を識別する説明事項IDを、顧客を識別する顧客IDに対応付けて管理する顧客管理機能と、保険商品に説明事項IDを対応付けて管理する説明事項管理機能と、保険商品の購入を受け付けるホームページに顧客がアクセスした旨が入力された場合に、ホームページで購入を受け付ける保険商品に対応付けて管理された説明事項IDが、ホームページにアクセスした顧客の顧客IDに対応付けて管理されているか否かを判断する判断機能と、説明事項IDが顧客IDに対応付けて管理されていると判断された場合に、説明事項を簡略又は省略してホームページに出力する簡略機能と、簡略又は省略されて出力された説明事項に顧客が同意した旨が入力された場合に、顧客による保険商品の購入を承認する購入承認機能とをコンピュータに実現させる。

20

【0022】

本発明の第9の形態によれば、保険商品の募集を支援するコンピュータ用のプログラムは、保険商品の募集の時に顧客に説明すべき説明事項に記載した募集文書を、顧客の請求に基づいて顧客に発送した場合に、募集文書を請求した顧客を識別する顧客IDに対応付けて、発送した募集文書に記載された説明事項を識別する説明事項IDを管理する顧客管理機能と、保険商品に説明事項IDを対応付けて管理する説明事項管理機能と、保険商品の購入を受け付けるホームページに顧客がアクセスした旨が入力された場合に、ホームページで購入を受け付ける保険商品に対応付けて管理された説明事項IDが、ホームページにアクセスした顧客の顧客IDに対応付けて管理されているか否かを判断する判断機能と、説明事項IDが顧客IDに対応付けて管理されていると判断された場合に、説明事項を簡略又は省略してホームページに出力する簡略機能と、簡略又は省略されて出力された説明事項に顧客が同意した旨が入力された場合に、顧客による保険商品の購入を承認する購入承認機能とをコンピュータに実現させる。

30

40

【0023】

なお上記の発明の概要は、本発明の必要な特徴の全てを列挙したのではなく、これらの特徴群のサブコンビネーションも又発明となりうる。

【0024】

【発明の実施の形態】

以下、発明の実施の形態を通じて本発明を説明するが、以下の実施の形態は特許請求の範囲にかかる発明を限定するのではなく、又実施形態の中で説明されている特徴の組み合わせの全てが発明の解決手段に必須であるとは限らない。

50

## 【 0 0 2 5 】

図 1 は、本実施形態に係る保険募集支援システム 1 0 0 の構成を示す。本実施形態に係る保険募集支援システム 1 0 0 は、保険会社 4 2 または代理店 4 4 による保険商品、例えば旅行傷害保険の募集を支援する。保険募集支援システム 1 0 0 は、ネットワーク 6 0 に接続された顧客端末 5 0、ネットワーク 6 0 を介して顧客端末 5 0 に接続される保険募集支援サーバ 1 0、及び保険募集支援サーバ 1 0 に接続され、保険の加入手続き及び決済処理等を行う保険手続サーバ 4 0 を備える。保険募集支援サーバ 1 0 は、例えば保険会社 4 2 によって運用される。顧客端末 5 0 は、例えば携帯電話、携帯情報端末 ( P D A )、又はパーソナルコンピュータである。

## 【 0 0 2 6 】

保険会社 4 2 は、保険商品の募集を行うための印刷されたパンフレットなどの募集文書 4 6 の作成時に、募集文書 4 6 を識別する募集文書 I D を採番し、採番した募集文書 I D を募集文書 4 6 に記載する。募集文書 4 6 には、当該保険商品の購入を受け付けるホームページの U R L が更に記載される。募集文書 4 6 は、例えば代理店 4 4 経由で顧客 4 8 に配布される。そして、保険商品を購入する意志のある顧客 4 8 は、顧客端末 5 0 を用いて、募集文書 4 6 に記載された U R L のホームページにアクセスする。

## 【 0 0 2 7 】

募集文書 4 6 には、保険商品の募集の時に顧客に説明すべき説明事項が記載されている。説明事項は、顧客に説明すべき複数の項目、例えば、保険商品の種類、保険料、保険商品を購入できる対象者を示した利用条件、及び保険金額及び保険期間を示した補償内容などを含む。これら複数の項目には、項目のそれぞれを識別する項目 I D 割り当てられており、募集文書 4 6 において、それぞれの項目に対応付けて当該項目 I D が記載されている。以下、募集文書 I D 及び項目 I D をまとめて説明事項 I D と呼ぶ。

## 【 0 0 2 8 】

募集文書 4 6 は有効期限を有し、当該有効期限は募集文書 4 6 に記載されている。有効期限を過ぎると、募集文書 4 6 は無効となり、当該ホームページは廃止される。募集文書 I D は、例えば 1 0 桁に設定し、代理店 4 4、地域、及び保険会社 4 2 の営業担当者などが判別できるようにし、それぞれの保険料収入の集計に用いられる。当該募集文書 4 6 が、保険会社 4 2 によって発行されたものであることを顧客が確認する方法として、保険会社 4 2 のホームページにおいて、募集文書 I D をキーに、発行されている募集文書を閲覧できる方法、及び募集文書 I D をキーに、ファックス、メール、郵送により募集文書を取り寄せる方法がある。

## 【 0 0 2 9 】

なお、募集文書 4 6 は、電子媒体であってもよい。例えば、パソコンのモニタに表示される、説明事項を記載したホームページであってもよいし、デジタルテレビに配信される画像であってもよい。

## 【 0 0 3 0 】

保険募集支援サーバ 1 0 は、顧客端末 5 0 を用いて当該ホームページにアクセスした顧客 4 8 と後述のやりとりを行い、顧客 4 8 による保険商品の購入を承認する。保険手続サーバ 4 0 は、保険募集支援サーバ 1 0 によって保険商品の購入が承認された顧客の、当該保険商品への加入手続き及び決済処理等を行う。

## 【 0 0 3 1 】

このような保険募集支援システム 1 0 0 において、顧客は、保険商品の購入の際の説明事項を募集文書 4 6 で読む。そして、説明事項に同意した上で保険商品を購入する意志がある場合に、顧客端末 5 0 を用いて当該保険商品の購入を受け付けるホームページにアクセスし、同意した説明事項を識別する説明事項 I D を入力する。保険募集支援サーバ 1 0 は、入力された説明事項 I D に基づいて顧客が説明事項に同意したことを判断し、顧客による当該保険商品の購入を承認する。

## 【 0 0 3 2 】

なお、顧客が説明事項に同意したことを判断するには、顧客による説明事項 I D の入力を

10

20

30

40

50

説明事項への同意と判断する上記実施例に代えて、ホームページ上の入力欄に予め表示した項目ID毎に同意ボタンを表示し、顧客に、項目IDで識別されるそれぞれの項目に同意する場合に同意ボタンを押すように要求し、顧客が当該同意ボタンを押した(クリックした)ことを検出することによって、顧客による各項目への同意を判断してもよい。この場合、顧客は入力欄に他の説明事項IDを入力することもできる。また、入力欄は、プルダウンの選択方式であってもよい。これにより、顧客が説明事項IDを入力する手間を軽減することができる。

**【0033】**

以上のように構成された保険募集支援システム100によれば、顧客48は、募集文書46で保険商品の説明事項を確認し、顧客端末50で説明事項の確認以外の契約に必要な手続きを行うことができる。また、保険募集支援サーバ10は、顧客48が説明事項に同意した旨を記録することができる。従って、保険会社42は、顧客48が保険商品の説明事項を確認した上で保険に加入したことを立証することができる。

10

**【0034】**

図2は、保険募集支援サーバ10の構成を示す。保険募集支援サーバ10は、説明事項を識別する説明事項IDを、保険商品に対応付けて格納する説明事項データベース18と、保険商品の購入を受け付けるホームページに顧客がアクセスした旨が入力された場合に、募集文書46に記載された保険商品の説明事項を識別する説明事項IDを入力すべく顧客に要求する要求部12と、顧客から説明事項IDが入力された場合に、入力された説明事項IDが、保険商品に対応付けて格納されているか否かを判断する判断部16と、入力された説明事項IDが保険商品に対応付けて格納されていると判断された場合に、顧客による保険商品の購入を承認する購入承認部20とを備える。

20

**【0035】**

したがって、保険募集支援サーバ10は、顧客が購入を希望する保険商品と顧客が同意した説明事項とが適切に対応しているか否かを判断して、顧客による保険商品の購入を承認することができる。

**【0036】**

さらに、保険募集支援サーバ10は、顧客により複数の項目IDのそれぞれが入力された履歴を顧客に対応付けて格納する顧客データベース14を備える。これにより、保険募集支援サーバ10は、顧客により複数の項目IDのそれぞれが入力された履歴が所定の基準を満たしているか否かを判断して、当該顧客による保険商品の購入を承認することができる。

30

**【0037】**

さらに、保険募集支援サーバ10は、保険商品の購入を受け付けるホームページにアクセスした顧客が、過去の一定期間以内に説明事項に同意した場合に、当該説明事項を簡略又は省略してホームページに出力する簡略部22を備える。

**【0038】**

これにより、保険募集支援サーバ10は、顧客48が過去の一定期間以内に同意して内容を覚えている可能性が高い説明事項を再度確認することを顧客に要求することを防ぐことができる。

40

**【0039】**

保険募集支援サーバ10は、説明事項が変更された時を示す変更時が、顧客48が説明事項に同意した時を示す同意時よりも後であると判断された場合に、当該説明事項の変更内容をホームページに出力する変更出力部26を更に備える。

**【0040】**

これにより、保険募集支援サーバ10は、説明事項の変更内容のうちで、顧客48が未だ同意していない変更内容を顧客48に対して出力することができる。

**【0041】**

記録媒体30は、要求部12、顧客データベース14、判断部16、説明事項データベース18、購入承認部20、簡略部22、及び変更出力部26の動作を行わせるプログラム

50



を格納する。他の方法としては、記録媒体 30 は、そのようなプログラムを、通信回線を介して取得してもよい。

【0042】

図 3 は、説明事項データベース 18 のデータフォーマットの一例である。説明事項データベース 18 は、募集文書 ID 及び複数の項目 ID からなる説明事項 ID を、保険商品に対応づけて格納する。さらに説明事項データベース 18 は、説明事項の内容が変更された場合に、その変更内容を示す変更ファイルと、変更ファイルが変更又は作成された時を示す変更時とを、変更された説明事項を識別する説明事項 ID に対応付けて格納する。説明事項データベース 18 が作成されて以降、内容に変更がない説明事項に対しては、変更ファイル及び変更時のいずれも対応付けて格納されない。変更ファイルは、変更内容を容易に認識できる形式であればよく、説明事項の変更箇所のみを抜粋したファイルであってもよいし、変更内容を含む説明事項全体のうちで変更箇所を強調したファイルであってもよい。変更ファイルのファイルタイプは、テキストファイルや PDF ファイルなどから場合に応じて選択すればよい。

10

【0043】

図 4 は、顧客データベース 14 のデータフォーマットの一例である。顧客データベース 14 は、顧客が同意した説明事項を識別する説明事項 ID を、顧客を識別する顧客 ID に対応付けて格納する。さらに、顧客データベース 14 は、顧客が説明事項に同意した時を示す同意時を顧客 ID と説明事項 ID とに対応付けて格納する。例えば、顧客データベース 14 は、顧客により同意された複数の項目 ID と、複数の項目 ID のそれぞれが当該顧客により同意された同意時とを顧客 ID に対応づけて格納する。

20

【0044】

顧客データベース 14 は、保険商品の募集の時に顧客に説明すべき説明事項を記載した募集文書 46 を、顧客 48 の請求に基づいて顧客 48 宛に発送した場合に、募集文書 46 を請求した顧客 48 を識別する顧客 ID に対応付けて、発送した募集文書 46 に記載された説明事項を識別する説明事項 ID を格納してもよい。

【0045】

図 5 は、保険募集支援サーバ 10 が、顧客による保険商品の購入を承認する動作の一例を示すフローチャートである。まず、説明事項データベース 18 は、保険商品に対応づけて、説明事項が記載された募集文書 46 を識別する募集文書 ID と、説明事項に含まれる複数の項目をそれぞれ識別する複数の項目 ID とを管理する (S100)。要求部 12 は、保険商品の購入を受け付けるホームページに顧客がアクセスした旨が検出されると (S102)、当該ホームページで購入を受け付ける保険商品に対応する募集文書 ID を入力することを顧客に要求する (S104)。判断部 16 は、顧客による募集文書 ID の入力を検出すると (S106)、入力された募集文書 ID が説明事項データベース 18 において、ホームページに表示した保険商品に対応付けて格納されているか否かを判断する (S108)。

30

【0046】

ステップ 108 において、入力された募集文書 ID が保険商品に対応付けて格納されていないと判断部 16 が判断した場合、要求部 12 は、募集文書 46 が保険商品に対応していない旨のエラー表示を出力し (S109)、ステップ 104 に戻る。ステップ 108 において、入力された募集文書 ID が保険商品に対応付けて格納されていると判断部 16 が判断した場合、要求部 12 は、当該保険商品の募集概要をホームページに表示して、顧客が参照する募集文書 46 の内容と一致することの確認を顧客に要求する。そして、保険内容、重要説明事項、及び募集対象契約者 (危険な職業の方は、対象外であること等) 等の複数の項目の確認を要求し、当該複数の項目に顧客が同意する場合に、当該複数の項目を識別する項目 ID を入力する様に顧客に要求する (S110)。

40

【0047】

判断部 16 は、顧客から複数の項目 ID が入力されると (S112)、入力された複数の項目 ID のそれぞれが保険商品に対応付けて格納されているか否かを判断する (S114)

50

)。S 1 1 4において、入力された複数の項目IDのそれぞれが保険商品に対応付けて格納されていないと判断部16が判断した場合、要求部12は、項目が保険商品に対応していない旨のエラー表示を出力し(S 1 1 6)、ステップ110に戻る。

【0048】

S 1 1 4において、入力された複数の項目IDのそれぞれが保険商品に対応付けて格納されていると判断部16が判断した場合、要求部12は、告知事項(旅行タイプ、旅行期間、行き先など)の入力を要求する。顧客データベース14は、顧客により複数の項目IDのそれぞれが入力された履歴を顧客に対応付けて管理する(S 1 1 8)。続いて、判断部16は、顧客が複数の項目IDのそれぞれを入力した順序及び時間間隔が所定の基準を満たしているか否かを更に判断する(S 1 2 0)。そして、ステップ120において、複数の項目IDのそれぞれが入力された順序及び時間間隔が所定の基準を満たしていないと判断部16が判断した場合、要求部12は、項目の記載内容を十分な時間をかけて再度確認するように顧客に要求して(S 1 2 2)、ステップ110に戻る。

10

【0049】

ステップ120において、判断部16は、例えば、複数の項目IDのうちの第1の項目IDが入力された時点から次の第2の項目IDが入力されるまでの入力時間間隔が、第1の項目IDにより識別される項目の文書の量に応じた所定時間間隔よりも短いかなかを判断する。そして、入力時間間隔が所定時間間隔よりも短いと判断部16が判断した場合に、要求部12は、第1の項目IDで識別される第1の項目の内容を再度確認するように顧客に要求する。

20

【0050】

購入承認部20は、複数の項目IDのそれぞれが入力された順序及び時間間隔が所定の基準を満たしていると判断部16が判断した場合、契約内容と保険料をホームページ上に表示し、当該契約内容及び保険料への顧客の同意を確認して、当該顧客による保険商品の購入を承認する(S 1 2 4)。

【0051】

保険手続サーバ40は、保険募集支援サーバ10が購入を承認した保険商品の保険料を決済する場合に、募集文書46で指定するネット決済システム(クレジットカード決済、デビットカード決済、及び指定口座引き落とし等の決済方法及び個人除法を事前に登録)を用いる。このようなネット決済システムは、顧客が、パスワードと決済会員番号などの個人IDを入力すると、顧客の氏名、住所、電話番号等、保険商品の購入に必要な個人情報をホームページ上に表示する。顧客は、表示された個人情報を確認すればよく、それらを入力する時間と手間を省くことができる。

30

【0052】

なお、募集文書46が団体募集用である場合は、保険募集支援サーバ10は、予めデータベースに登録された団体構成員でない顧客による保険商品の購入を承認しない。

【0053】

保険募集支援サーバ10は、顧客による保険商品の購入を承認した後、保険の契約を引き受けた旨のサンキューメールを顧客端末50に送信する。そして、保険募集支援サーバ10は、前述の決済システムにより、顧客の口座から保険料相当額を決済する。なお、決済については、会社が給与天引きにより社員の給与から保険料相当額を差し引くことも考えられる。次に、保険証券が保険会社から郵送される。保険証券は、保険募集支援サーバ10がサンキューメールを送信する時に電子証券として顧客端末50に送信してもよい。以上で本フローは終了する。

40

【0054】

以上の動作によれば、保険募集支援サーバ10は、顧客が入力する説明事項IDに基づいて、顧客が購入を希望する保険商品と顧客が同意した説明事項とが適切に対応しているかなかを判断して、顧客が説明事項を読んだことを容易に確認できる。

【0055】

なお、保険商品を購入する顧客の本人確認の方法は、例えば顧客端末50固有の製造番号

50

を保険募集支援サーバ10に登録し、パスワードと製造番号とを照合することにより他の携帯端末からのアクセスを拒否する方法、カメラ付きの顧客端末50で撮影した顧客の画像を保険募集支援サーバ10で認証する方法、及び顧客の指紋又は眼紋を顧客端末50で取り込み、保険募集支援サーバ10で認証する方法などから選択できる。

【0056】

図6は、保険募集支援サーバ10が、顧客による保険商品の購入を承認する動作の他の例を示すフローチャートである。まず、顧客データベース14は、保険商品の募集の時に顧客に同意されるべき説明事項を識別する説明事項IDのうちで、顧客が同意した説明事項を識別する説明事項IDと、顧客が説明事項に同意した時を示す同意時とを、顧客を識別する顧客IDに対応付けて管理する(S200)。次に、説明事項データベース18は、  
10 保険商品の説明事項が変更された場合に、変更された内容を示す変更ファイルと、変更された時を示す変更時とを、変更された説明事項を識別する説明事項IDに対応付けて管理する(S202)。

【0057】

ステップ202において、顧客データベース14は、保険商品の募集の時に顧客に説明すべき説明事項を記載した募集文書46を、顧客48の請求に基づいて顧客48宛に発送した場合に、募集文書46を請求した顧客48を識別する顧客IDに対応付けて、発送した募集文書46に記載された説明事項を識別する説明事項IDを管理してもよい。

【0058】

次に、判断部16は、保険商品の購入を受け付けるホームページに顧客がアクセスした旨  
20 が検出されると(S204)、説明事項データベース18において当該保険商品に対応付けて管理された説明事項IDが、顧客データベース14において、ホームページにアクセスした顧客の顧客IDに対応付けて管理されているか否かを判断する(S206)。

【0059】

ステップ206において、当該保険商品に対応付けて管理された説明事項IDが、顧客データベース14において、ホームページにアクセスした顧客の顧客IDに対応付けて管理されていると判断された場合、判断部16は、顧客ID及び説明事項IDに対応付けられた同意時から一定の期間が経過しているか否かを判断する(S208)。ステップ208  
30 において、顧客ID及び説明事項IDに対応付けられた同意時から一定の期間が経過していないと判断された場合、判断部16は、説明事項データベース18において、ホームページに表示する保険商品と、当該保険商品に対応付けて格納された説明事項IDとに対応付けて更に格納された変更時が、ホームページにアクセスした顧客の顧客IDと、説明事項データベース18においてホームページに表示する保険商品に対応付けて格納された説明事項IDとに対応付けて、顧客データベース14に格納された同意時よりも後か否かを判断する(S210)。

【0060】

ステップ210において、変更時が同意時よりも後ではないと判断された場合、簡略部22は、説明事項を簡略又は省略してホームページに出力する(S212)。簡略部22は、  
40 例えば説明事項における用語の意味の説明を省略することにより、説明事項を簡略化する。あるいは、項目毎のポイントを予め作成しておき、項目の表示に代えてこのポイントを表示することにより、説明事項を簡略または省略してもよい。次に、簡略部22は、顧客が簡略又は省略された説明事項に同意したときに押す同意ボタンを、説明事項を表示するホームページ上に優先的に表示する(S214)。簡略部22は、説明事項を表示したホームページの上部に同意ボタンを表示したり、拡大した同意ボタンを当該ホームページ上に表示したりすることによって、同意ボタンを、説明事項を表示するホームページ上に優先的に表示する。次に、購入承認部20は、同意ボタンが顧客によって押されたか(クリックされたか)否かを判断する(S216)。ステップ216において、同意ボタンが顧客によって押されたと判断された場合、ステップ118に進む。そして、購入承認部20は、当該顧客による保険商品の購入を承認する(S218)。

【0061】

10

20

30

40

50

ステップ206において、当該保険商品に対応付けて管理された説明事項IDが、顧客データベース14において、ホームページにアクセスした顧客の顧客IDに対応付けて管理されていないと判断された場合、簡略部22は、説明事項を簡略又は省略せずにホームページに出力する(S220)。次に、購入承認部20は、簡略又は省略せずに出力された説明事項に顧客が同意したか否かを判断する(S222)。ステップ222において、簡略又は省略せずに出力された説明事項に顧客が同意したと判断された場合、ステップ218に進む。ステップ222において、説明事項に顧客が同意していないと判断された場合、購入承認部20は、当該顧客による保険商品の購入を承認しない(S224)。

【0062】

ステップ220において、要求部12は、前記顧客による前記保険商品の購入の手続きを中断し、前記説明事項を記載した前記募集文書を前記顧客宛に発送し、発送した前記募集文書に記載された前記説明事項を確認すべく前記顧客に要求してもよい。そして、ステップ222において、発送した募集文書に記載された説明事項に顧客が同意した旨が入力された場合、ステップ218に進む。他方、ステップ222において、発送した募集文書に記載された説明事項に顧客が同意しない旨が入力された場合、ステップ224に進む。

10

【0063】

ステップ208において、顧客ID及び説明事項IDに対応付けられた同意時から一定の期間が経過したと判断された場合、ステップ220に進む。これにより、顧客が説明事項を過去に同意している場合であっても、前回の同意時から一定の期間が経過している場合は、説明事項を再度確認させた上で顧客による同意を確認することができる。

20

【0064】

ステップ210において、変更時が同意時よりも後であると判断された場合、変更出力部26は、変更ファイルに示された説明事項の変更内容をホームページに出力する(S226)。そして、購入承認部20は、出力された変更内容に顧客が同意したか否かを判断する(S222)。ステップ222において、出力された変更内容に顧客が同意したと判断された場合、ステップ218に進む。ステップ222において、出力された変更内容に顧客が同意していないと判断された場合、ステップ224に進む。

【0065】

ステップ216において、同意ボタンが顧客によって押されていないと判断された場合、ステップ224に進む。以上で本フローは終了する。

30

【0066】

なお記録媒体30は、上記のステップ100からステップ124、及びステップ200からステップ228の動作を保険募集支援サーバ10に行わせるプログラムを格納する。保険募集支援サーバ10は、記録媒体30からこれらのプログラムを読みとって実行する。

【0067】

以上の動作によれば、保険募集支援サーバ10は、顧客が比較的最近に内容を確認して同意した説明事項を簡略または省略して表示するので、当該保険商品を比較的最近に購入して説明事項を理解している顧客が、同一の説明事項を再度確認する手間を軽減することができる。また、比較的最近に最新の説明事項を確認した顧客48に対しては、説明事項への同意ボタンをホームページ上に優先的に表示するので、顧客にすぐに同意ボタンを押して手続きを進めるか、説明事項を再度確認するかを選択させることができる。

40

【0068】

以上、本発明を実施の形態を用いて説明したが、本発明の技術的範囲は上記実施の形態に記載の範囲には限定されない。上記実施の形態に、多様な変更又は改良を加えることができる。その様な変更又は改良を加えた形態も本発明の技術的範囲に含まれ得ることが、特許請求の範囲の記載から明らかである。

【0069】

【発明の効果】

上記説明から明らかのように、本発明によれば、保険募集支援サーバ10は、顧客48に、顧客端末50を用いて短時間かつ簡単に、保険商品を購入させることができる。

50

**【図面の簡単な説明】**

【図1】本実施形態に係る保険募集支援システム100の構成を示すブロック図である。

【図2】保険募集支援サーバ10の構成を示すブロック図である。

【図3】説明事項データベース18のデータフォーマットの一例を示す図である。

【図4】顧客データベース14のデータフォーマットの一例を示す図である。

【図5】保険募集支援サーバ10が、顧客による保険商品の購入を承認する動作の一例を示すフローチャートである。

【図6】保険募集支援サーバ10が、顧客による保険商品の購入を承認する動作の他の例を示すフローチャートである。

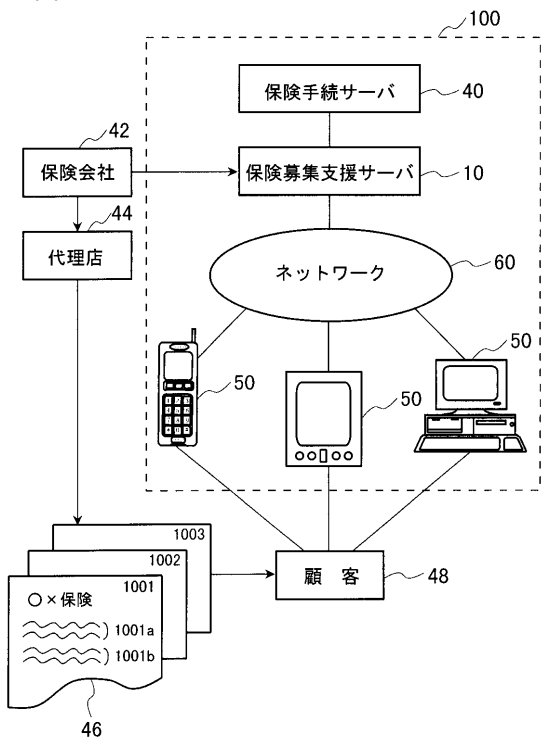
**【符号の説明】**

- 10 保険募集支援サーバ
- 12 要求部
- 14 顧客データベース
- 16 判断部
- 18 説明事項データベース
- 20 購入承認部
- 22 簡略部
- 26 変更出力部
- 30 記録媒体
- 40 保険手続サーバ
- 42 保険会社
- 44 代理店
- 46 募集文書
- 48 顧客
- 50 顧客端末
- 60 ネットワーク
- 100 保険募集支援システム

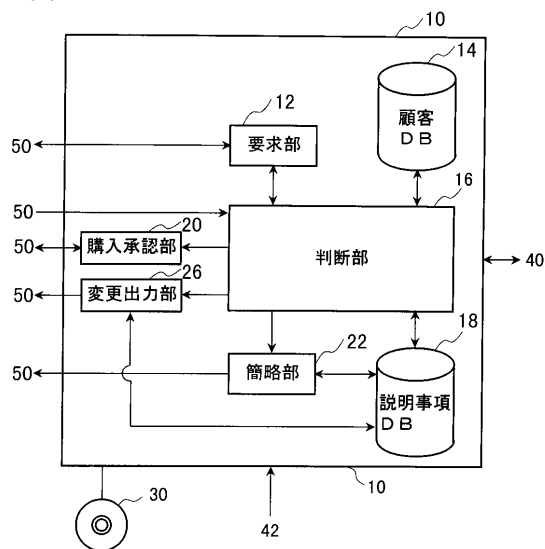
10

20

【 図 1 】



【 図 2 】



【 図 3 】

18

保険商品	説明事項ID		変更77件	変更時	
	募集文書ID	項目ID			
○×保険	1001	1001a	1001a_rev2.txt	2002.4.15 16時50分30秒	
		1001b	1001b_rev2.txt	2002.4.30 17時00分00秒	
		1001c	1001c_rev4.txt	2002.4.30 17時00分00秒	
		1001d	1001d_rev2.txt	2002.12.4 11時20分30秒	
○×○	1002	1002a	1002a_rev2.txt	2002.5.10 12時30分40秒	
		1002b	1002b_rev2.txt	2002.5.10 14時50分50秒	
		1002c	1002c_rev2.txt	2002.5.10 15時25分18秒	
		1002d	1002d_rev4.txt	2002.7.30 16時15分5秒	
		1002e	---	---	---
		1002f	---	---	---
...	...	...	...	...	

説明事項データベース

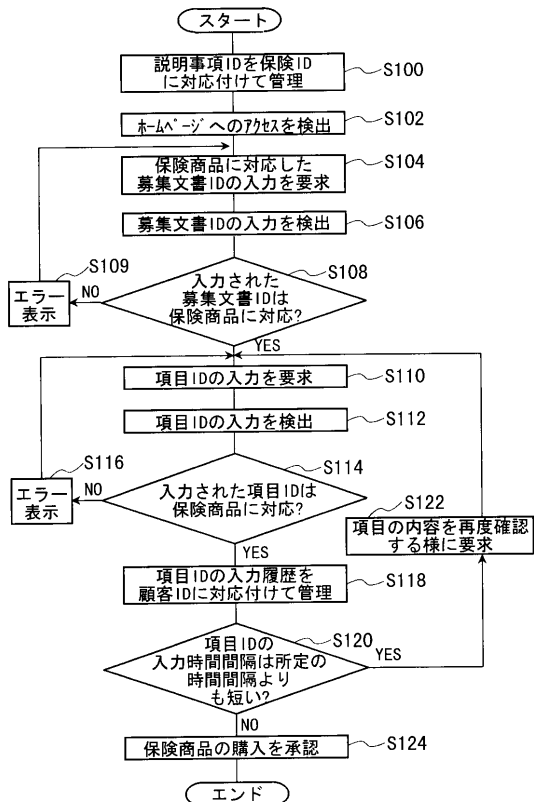
【 図 4 】

14

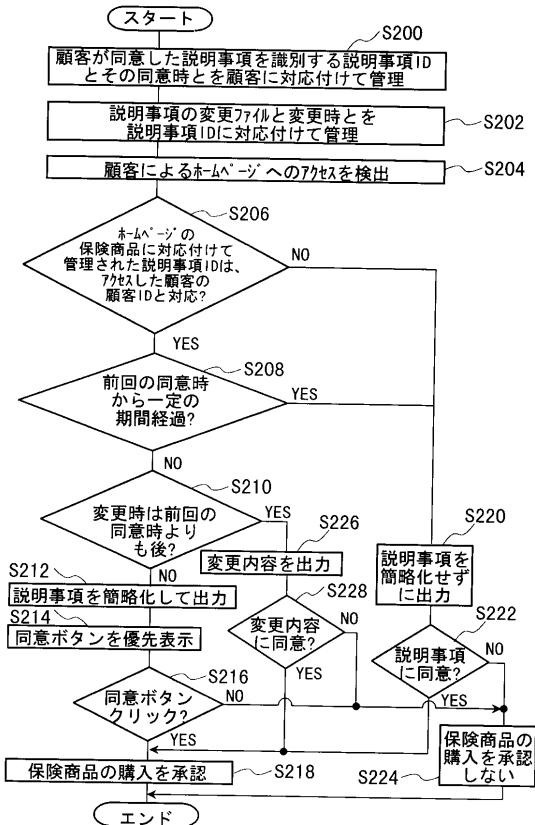
顧客ID	同意された説明事項ID	同意時
AA	1001a	2002/7/15 14時30分20秒
	1001b	2002/7/15 14時30分55秒
	1001c	2002/7/15 14時31分30秒
	1001d	2002/7/15 14時32分50秒
	1001e	2002/7/15 14時33分50秒
AB	1002a	2002/10/15 11時15分20秒
	1002b	2002/10/15 11時16分40秒
	1002c	2002/10/15 11時17分10秒
	1002d	2002/10/15 11時17分30秒
	1002e	2002/10/15 11時18分40秒
AB	1002a	2002/2/14 16時45分12秒
	1002b	2002/2/14 16時46分15秒
	1002c	2002/2/14 16時46分52秒
	1002d	2002/2/14 16時47分43秒
	1002e	2002/2/14 16時48分20秒
	1002f	2002/2/14 16時48分40秒
...	...	...

顧客データベース

【 図 5 】



【 図 6 】



---

フロントページの続き

- (56)参考文献 特開2001-167160(JP,A)  
特開2002-279131(JP,A)  
特開2002-032566(JP,A)  
特開2002-183369(JP,A)  
特開平10-162067(JP,A)  
特開2001-188826(JP,A)  
特開2002-133098(JP,A)  
特開平11-327969(JP,A)  
神月さとし, インターネット時代の極楽海外旅行術 チケット&ホテルの予約から海外モバイルまで, ASAHIパソコン, 日本, 朝日新聞社, 2000年 5月 1日, 第265号, pp.80-89

- (58)調査した分野(Int.Cl.<sup>7</sup>, DB名)  
G06F 17/60  
G06F 19/00