確認書の説明に2時間半超
携帯電話の機種変更で

『お客様の意向に合った契約内容となっているか確認する』の目的からスタートした契約内容の確認（意向確認）も、早6年目を迎え、お客様の理解も得られるようになってきた感があります。

今や、特定の商品を購入する際や、契約（取引）をする際には確認書への署名が当たり前となり、私たちも慣れてきたのでしょう。

確認書は、簡単な項目で理解しやすいものから、中には、「これだけ事前に確認して署名したのだから、後からクレームを付けないで下さい」と感じるような内容もあります。

保険業界においては、意向確認のスタート当初に比べて、各社帳票のレイアウトを見直したり、確認内容の文言をわかりやすくするなどして、より契約者への配慮もされてきたとホットしています。

保険代理店として、確認書は、内容の説明を機会に販促へつなげるツールとして活用したり、時には事務的にご案内したりと、シチュエーションに応じてさまざまな手法を用います。

普段は、お客様から確認書にご署名をいただく側の私たちですから、自分が確認書に署名をする経験は、自らの仕事をお客様の立場で省みる参考になることもあります。

【署名する立場】

仕事で携帯電話（以下携帯）が必需の方は、携帯の購入時に確認書が必要であることはすでにご存じかと思いますが、私はいまだに旧式の携帯を後生大事にしていたため、携帯の購入時に確認書が存在することは意外でした。

パソコンの購入には不要な確認書が、なぜ携帯には必要なのだろう（販売代理店であるからかもしれませんが）。ましてや、あれほど時間を要するとは思いもよりませんでした。

先日、子どもの大学進学の記念に携帯の機種変更に付き添いました。休日こそ雑務を消化したいのですが、まあ、家族サービスと割り切り携帯ショップに出向きました。

比較的空いているショップでしたので、早々に帰って仕事に戻れるだろう。

しかし、その希望的観測は見事に覆されました。

次から次へと契約内容の確認書が差し出されます。どうやら、機種の説明に留まらず、付帯する通信機能やサービスなど、提供のコンテンツごとに契約内容の確認が必要なようです。

ショップの店員さんは、熱心に一つ一つの項目を読み上げ、注意点には赤ペンを記して説明してくれます。

「私たち保険業界と同じように大変なんだなあ」と、親近感も持って受け答えできたのは、最初の10分です。とても理解できない横文字（専門用語）が羅列された項目になると、もう何を確認すれば良いのか、この確認は先々どのように影響するのかなど意味不明です。

7～8枚ほど、確認書に署名したでしょうか。後半はほとんど惰性で署名しています。ショップの席についてすでに2時間半ほど経過しており、疲弊している子どもと私の顔色を察知したのか、店員さんも確認書を差し出す都度、「申し訳ございません」の言葉が多くなってきました。

来店数の多い時などは20人位と応対して確認書の説明をしているとのことで、どうやら、繁忙期には短縮バージョンもあるようです。

ていねいに時間をかけて説明を受けることができた私は、さて、幸か不幸か。それとも、購入後にクレームでもつけそうに見えたのでしょうか。微妙な気持ちです。

新規と更新の2つの確認書を

【簡単で有効な】

やはり、お客様を置き去りにしない。不愉快にさせないなど、お客様の立場に立った確認項目のご説明が重要であることは間違いないのでしょう。

自動車や火災などポピュラーな種目は、比較的簡素化され、わかりやすいのですが、事業者向けの商品（賠責や動総など）は、まだまだ複雑怪奇な内容です。

お客様が確認する帳票とは異なり、代理店が引受時にお客様へご説明する点を網羅した契約チェックのシート形式となっていますが、お客様が理解するのにはむずかしい内容と思われる、マニアック（専門的）な項目には、説明に頭を悩ませます。

契約期間が長期の生保と異なり、1年ごとの更新がある損保では、新規と更新用の2パターンの確認書がほしいものです。

・・・ん。

≪29≫

「ほけん」「あんしん」「50音締了の“ん”」

株式会社一期（いちご）保険事務所
代表取締役　石井 裕二
HP▶http://homepage2.nifty.com/ichigo/

夢 20

株式会社ドリームパートナーズ
代表取締役　藤本 准一
【HP】http://www.dream-p.jp

みなさんこんにちは。ドリームパートナーズの藤本です。いつの間にかGWも終わってしまいました。

この時期は例年休みの日が多くアポイントを取るのが難しい1か月ですが、今年度も仕事を前倒しでどんどんこなしていきたいと思います。

さて、私ごとですが、毎年、4月の初めは、曜日に関係なく家族で旅行に出かけます。

これは、年度末最後まで頑張った自分へのご褒美と、いつも支えてくれる家族への恩返しもかねて、またリフレッシュして今年度も頑張ろうという思いから、子供たちが生まれた時から続いている我が家の恒例行事です。

家族旅行でリフレッシュ
仕事ができることの幸せ感じる

今年は、私が長年行きたかった、鹿児島の知覧へ2泊3日で行ってきました。ご存じの方も多いと思いますが、特攻隊の平和記念会館があるところです。

東北の大震災の時も思いましたが、私たちが日常、仕事に取り組めることがいかに幸せなことか、改めて思わされることがたくさんありました。

平日にも関わらず、お休みをいただき、私がいなくてもきちんと業務をまわしてくれる弊社の社員、スタッフにも感謝しながら、ゆっくりと時間を過ごすことができました。

また、来年4月の旅行を楽しみに今年度も精一杯頑張りたいと思います。

今回は仕事のことよりも毎年恒例にしている家族旅行の中で感じたことを書かせていただきました。やはりリフレッシュは必要です。

現代人のカルテ

知っておきたい「病」の話

社会医学環境衛生研究所所長
谷 康平

260

世界の政治、経済で偶然起こるものはない

ご存じですか「3S」政策

平成25年5月11日（土）、小橋建太が幾多の名勝負が行われた日本武道館で引退記念試合を行い彼のプロレスラー人生を完結させました。カ道山、ジャイアント馬場、アントニオ猪木の三人はかつて金曜日8時の三菱電機一社提供のテレビプロレスで全国津々浦々まで今尚よく知られている存在ですが、日本のプロレスラー史上最強といわれているジャンボ鶴田、三沢光晴、橋本真也となると、その認知度は先の3人とは比較にならないほど、低いものです。

それにしてもテレビの影響の大きさをあらためて教えられます。太平洋戦争で勝利した米国は徹底的に日本を分析した結果、すばらしい家族愛、世界一ともいわれる食生活等がアジアの小国をして米国に4年近くも対峙させたとの答えを出したのです。

そこで今後支配していくことになる日本占領にあたって、日本人の精神を弱体化させるべく、3S政策（スポーツのS、スクリーンのS、セックスのS）を投入したのです。昭和28年2月NHKがテレビ放送を開始、また同年8月28日日本テレビ網が民放第一号として全国に映像を配信しようとしたのですが、何しろ「ソフト」がほとんどないのです。

今では信じられないでしょうが、NHKがプロレスを生中継していたことがありましたし、夕方ともなればNHKはもちろん、毎日、朝日等すべての民放も大相撲を放送していたことがあったのです。そしてそこに見られたのはララミー牧場や名犬ラッシーなど米国製ドラマだったのです。

そのころ、5月5日、国民栄誉賞を受賞した読売ジャイアンツの長嶋茂雄という戦後最大のスーパースター（阪神タイガースファンの筆者にとっても、やはり長嶋は特別な存在で「記録の王、記憶の長嶋」といわれるほど、「ええとこで必ず打つ」イメージが残っています）が颯爽と現れてきました。

彼の登場に伴って読売巨人軍は全国区となり、テレビ中継を通して爆発的な人気を獲得していきました。他の民放もプロ野球中継はしていましたが、日本テレビ網（大阪では読売テレビ）の独壇場だったのです。そして日本人はテレビを通してプロ野球、後にはサッカー（Jリーグ）などのスポーツ中継を楽しむようにさせられました。

「プロレス中継の三菱電機」「プロ野球の読売新聞社」そして「3S政策の米国」とくれば何か判じ物のようですが、そこに見えてくるのは「3・11原発事故」なのです。原発建設に関与している大手重電メーカー、その原発を推進するために新聞紙面を最大限利用して原発アレルギーの日本人を原発支持者にした大手新聞、その新聞社の社主にA級戦犯であった元内務官僚のS氏をすえ文楽人形のごとく操った米国。

大好きなプロレス、そして鉄人といわれ、多くのファンに愛された小橋建太に何の罪もありませんが政治とはかくも私たち庶民の理解の及ばないところで綿密な計画をたててそれを粛々と遂行していくようです。

かつて米国大統領フランクリン・ルーズベルトは「世界の政治・経済で偶然起こっているものなどほとんどない」と語っています。米国主導ともいわれるTPP、日本にとってはその推進はいかなる結果をもたらすのでしょうか。日本医師会においても「国民皆保険制度」の維持にむけて大きな関心を持つ旨を表明しています。（要は反対ということです）

とにもかくにも小橋選手、多くの名勝負（特に筆者の友人だったスティーブ・ウイリアムズ選手との三冠ヘビー級タイトルマッチは忘れることはできません）をありがとうございました。第二の人生でのご活躍を祈っています。

どうなる国民皆保険制度
TPPの行方に大きな関心