

# 超高齢社会における生命保険の役割とサービスについて



平成25年10月28日  
社団法人 生命保険協会  
駒田担当部長

## I. 超高齢社会における生命保険の役割～日本の生命保険マーケットの現況～

I – I. 日本人の長寿化

I – II. 生活保障における官・民の役割分担

I – III. 生活保障に対する消費者意識

I – IV. 生命保険マーケットの現況

## II. 超高齢者社会における生命保険サービス～高齢者対応の向上～

II – I. 契約サービス面における高齢者に関する課題認識

II – II. 契約サービス面における高齢者に関する各社の取組み事例

II – III. 新契約面における高齢者に関する課題認識

II – IV. 新契約面における高齢者に関する各社の取組み事例

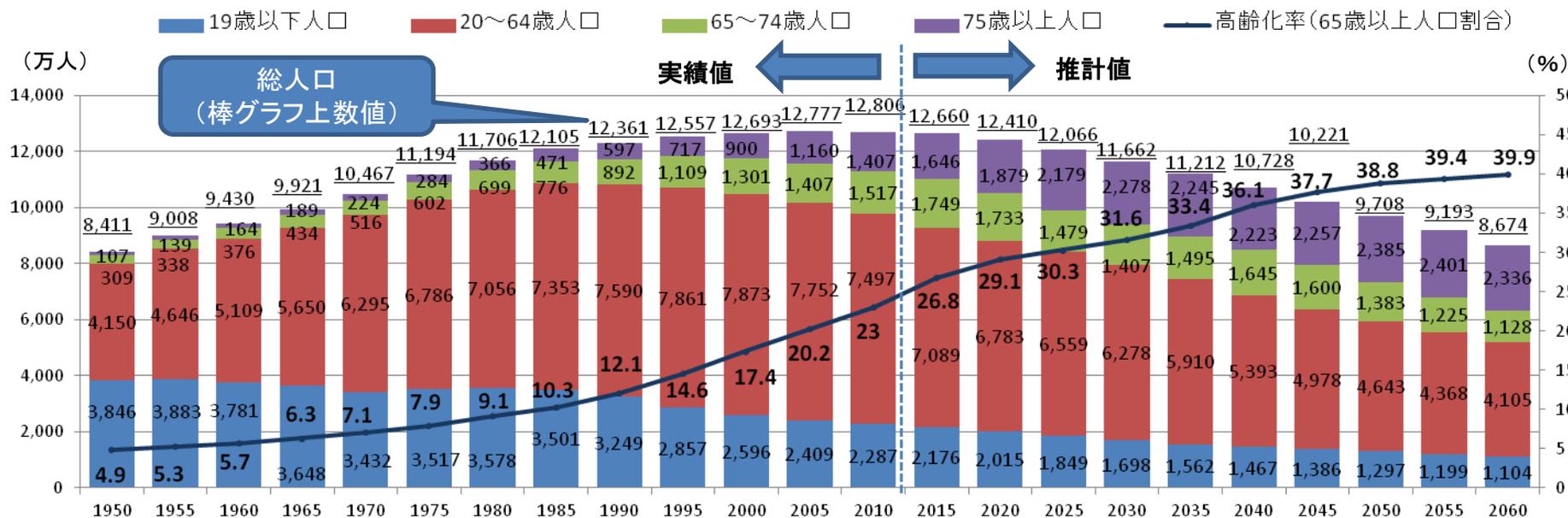
II – V. 高齢者へのサービス向上に向けて

# **Ⅰ．超高齢社会における生命保険の役割 ～日本の生命保険マーケットの現況～**



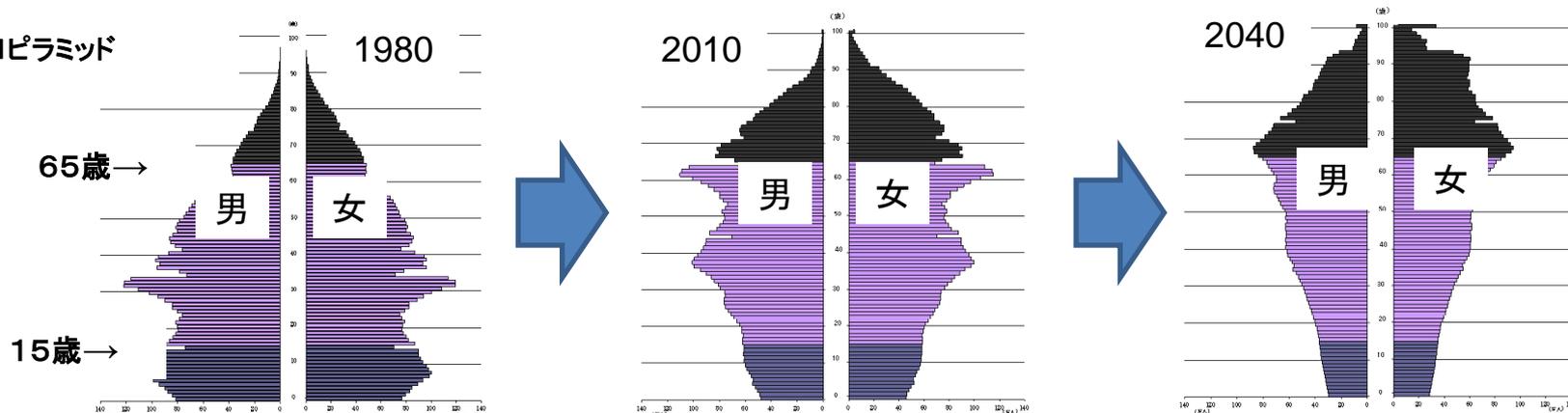
## 1. 超高齢社会の進展

(a) 高齢者人口の推移と推計



資料: 2010年までは総務省「国勢調査」、2015年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(2012年1月推計)」の中位推計による。

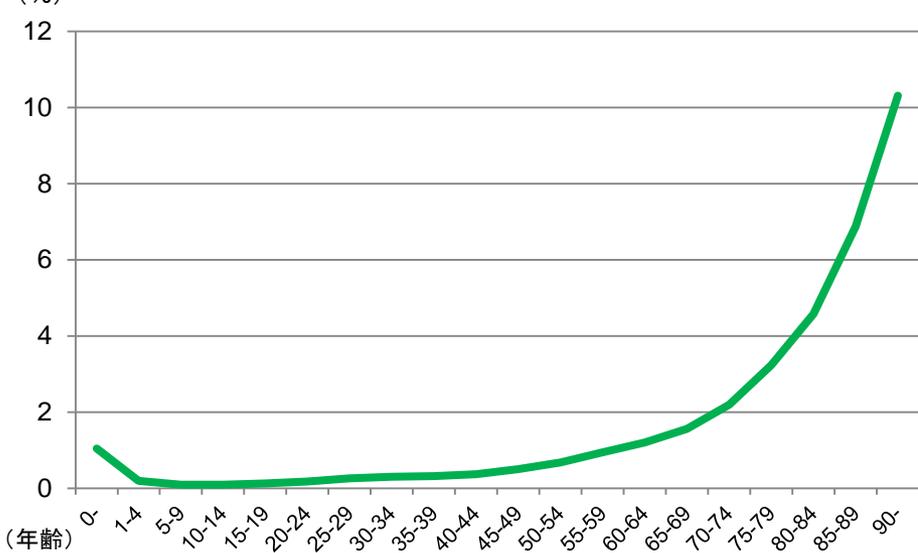
(b) 人口ピラミッド



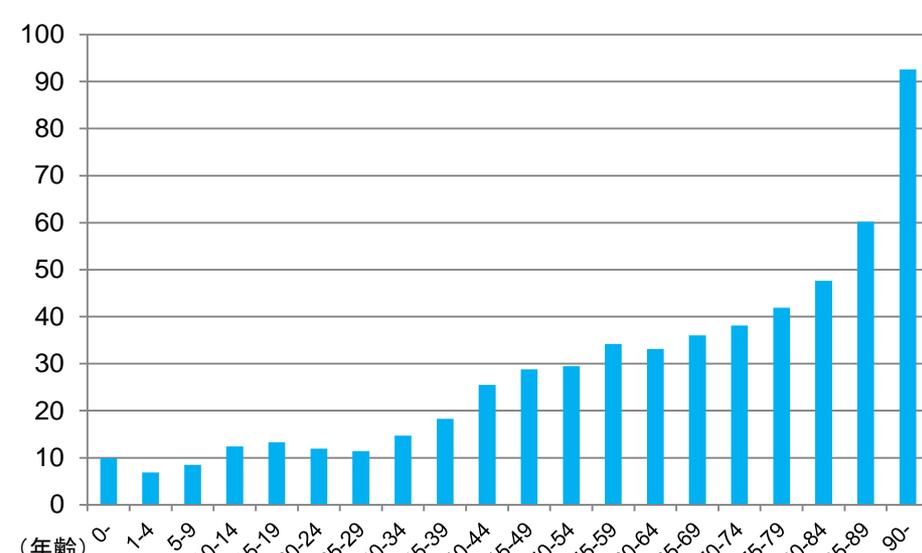
資料: 1980年は総務省「国勢調査」、2010年、2040年は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(2006年12月推計)」の中位推計による。

## 2. 高齢者の医療費

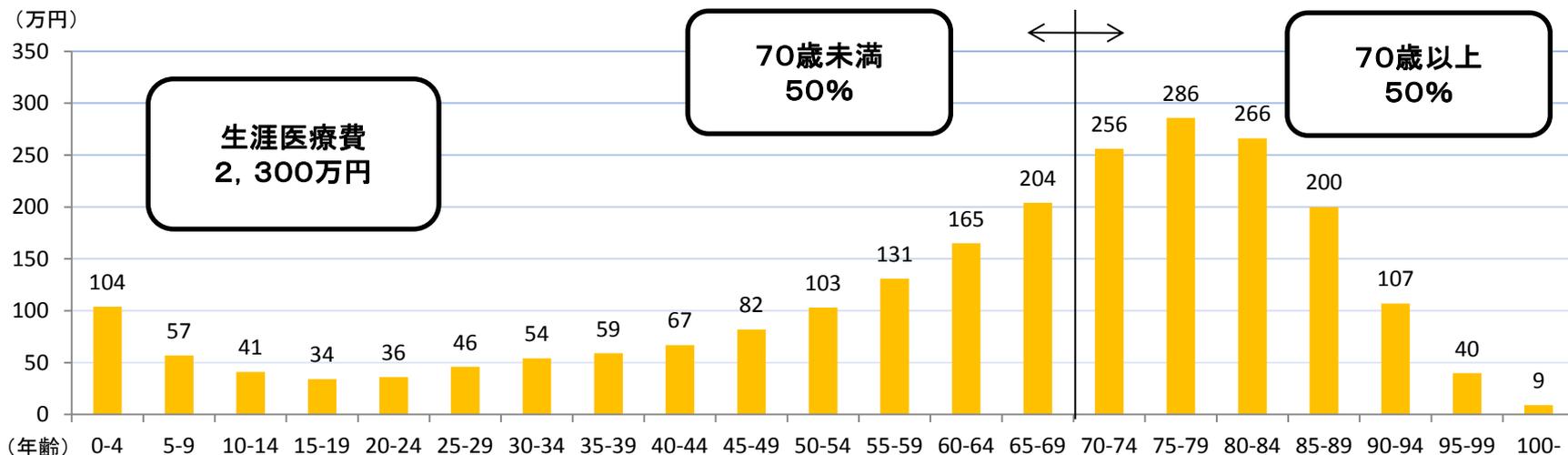
(a) 年齢別の受療(入院)率



(b) 年齢別の平均入院日数



(c) 生涯医療費(男女計)(2009年度推計)



出典: 厚生労働省「患者調査」(2008年)

出典: 厚生労働省

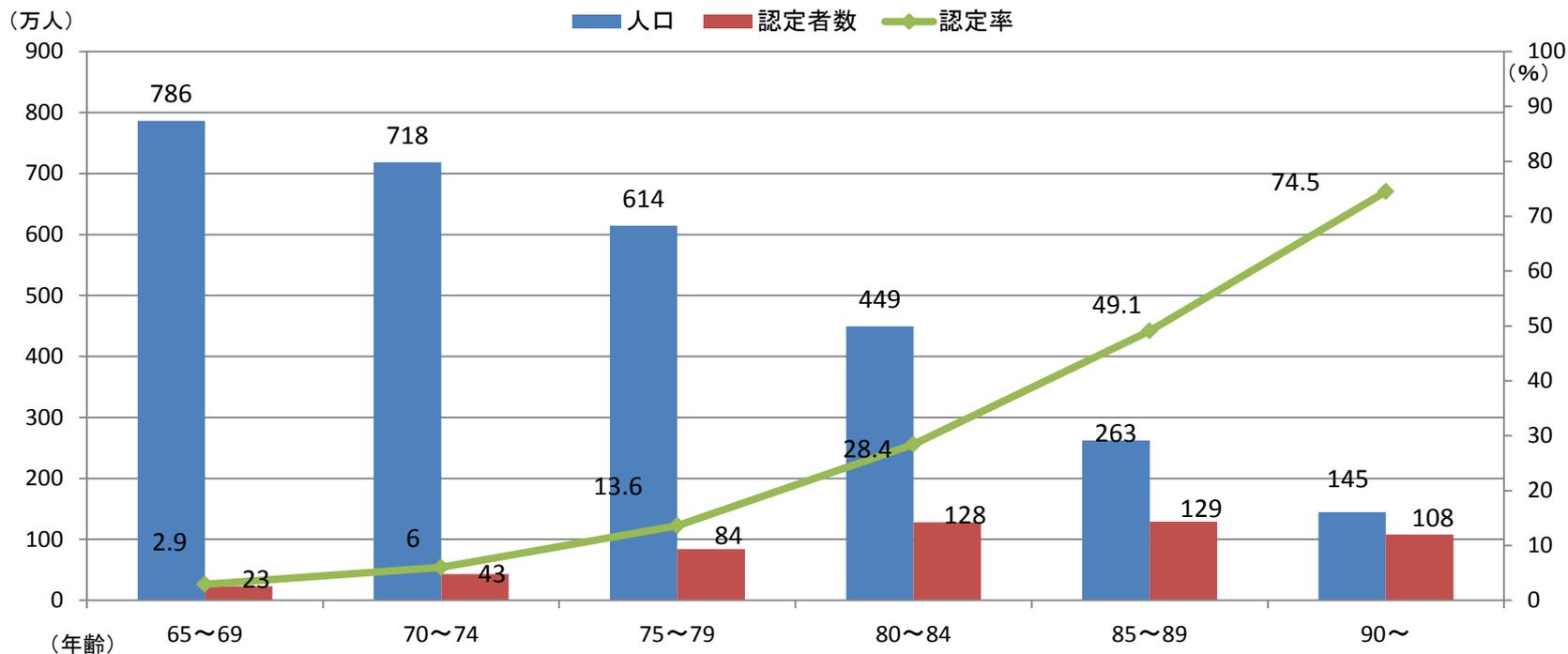
## 3. 高齢者介護

(a) 不健康な期間 = 平均寿命 - 健康寿命

西暦	男性			女性		
	日常生活に制限のない期間の平均(年)	日常生活に制限のある期間の平均(年)	平均寿命(年)	日常生活に制限のない期間の平均(年)	日常生活に制限のある期間の平均(年)	平均寿命(年)
2010	70.4	9.2	79.6	73.6	12.8	86.4

出典: 厚生労働省

(b) 要介護認定率(年齢階級別、2011年)

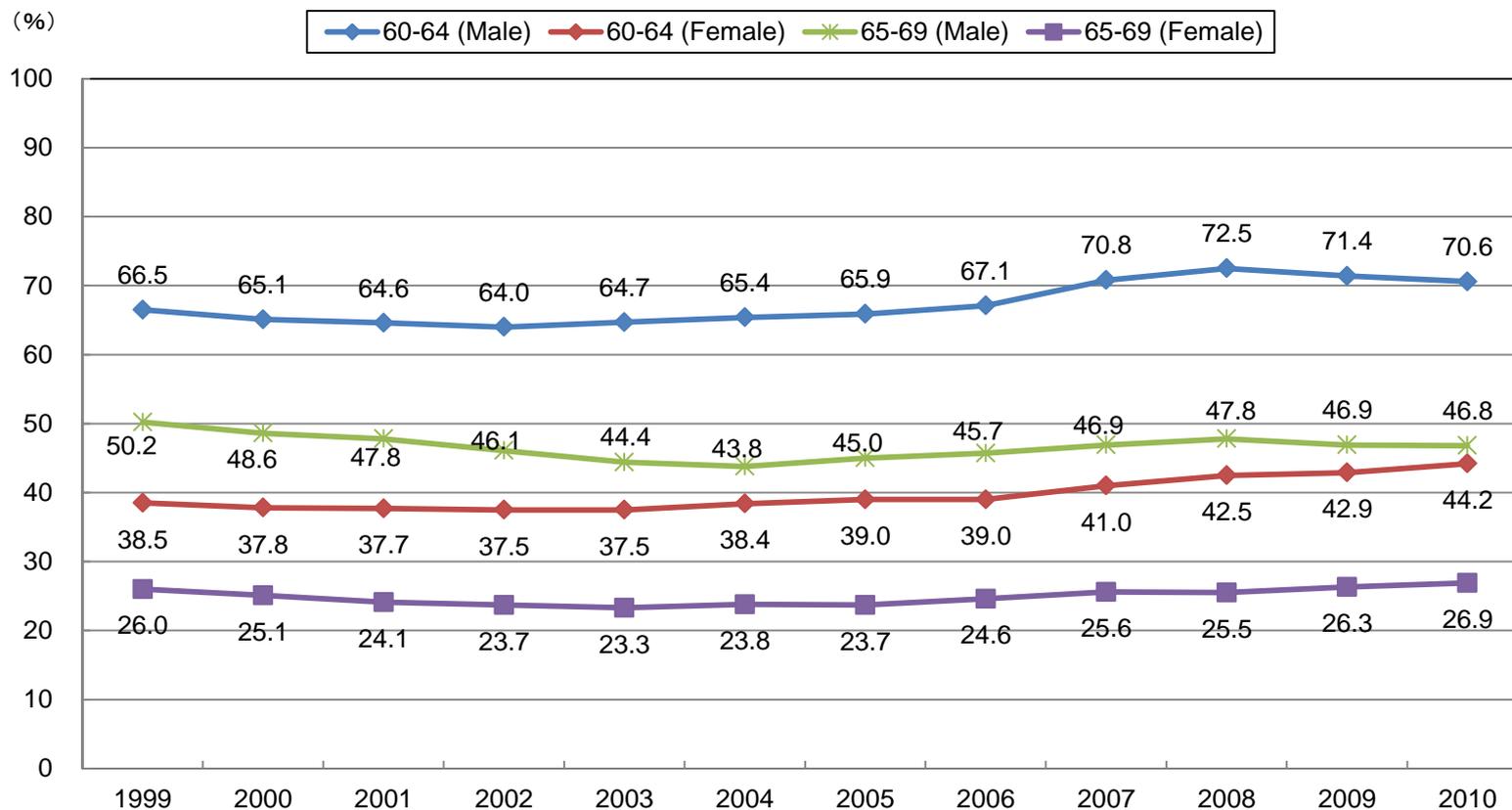


出典: 厚生労働省「介護給付費実態調査」、総務省

## 4. 高齢者の雇用・資産

### (1) 高齢者の労働力率

就業者数の推移(年齢階級別の人口総数における就業者数の割合)

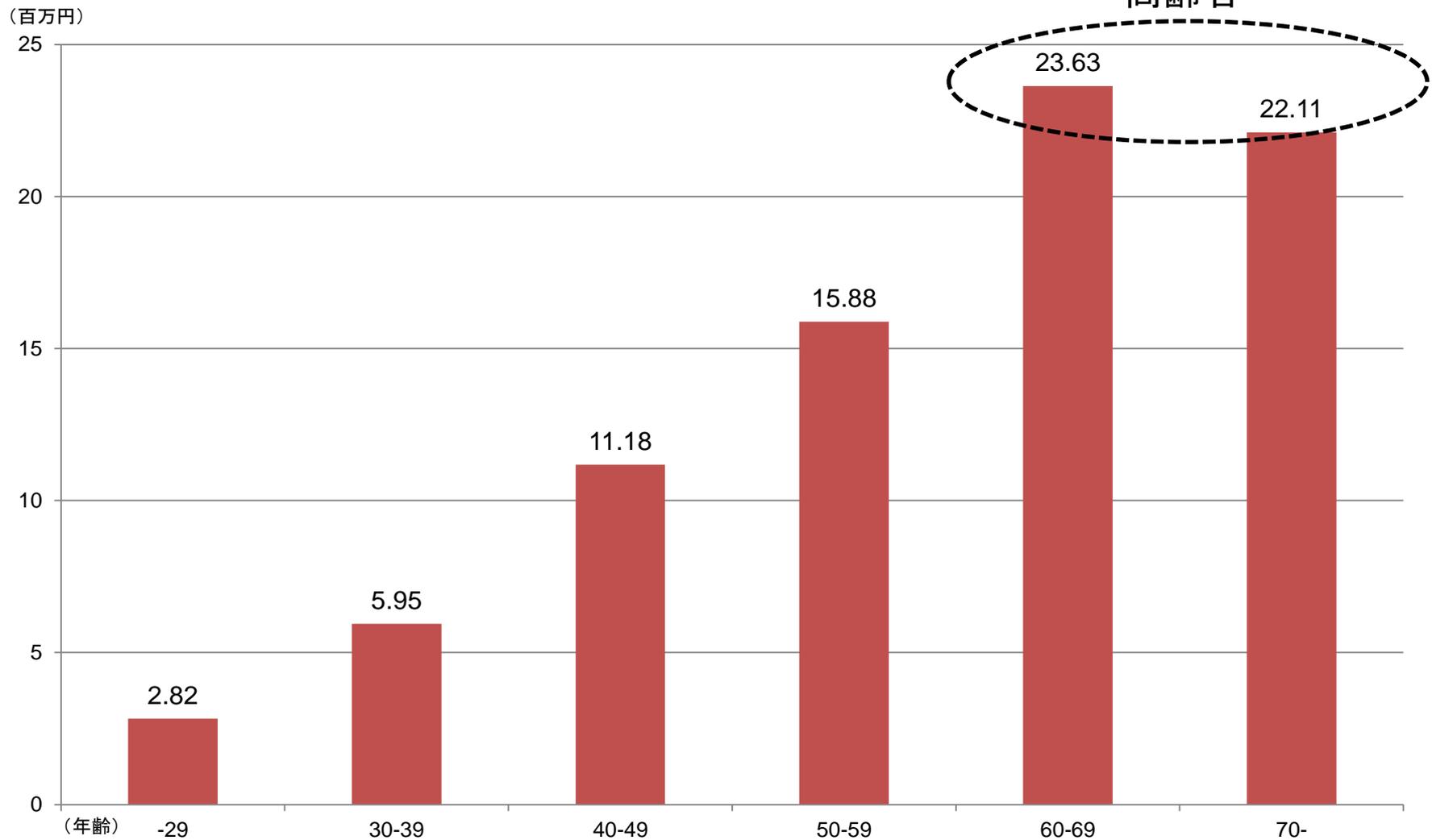


○さらに、高齢男性非就業者の約4割が就業希望

出典: 総務省「労働力調査」

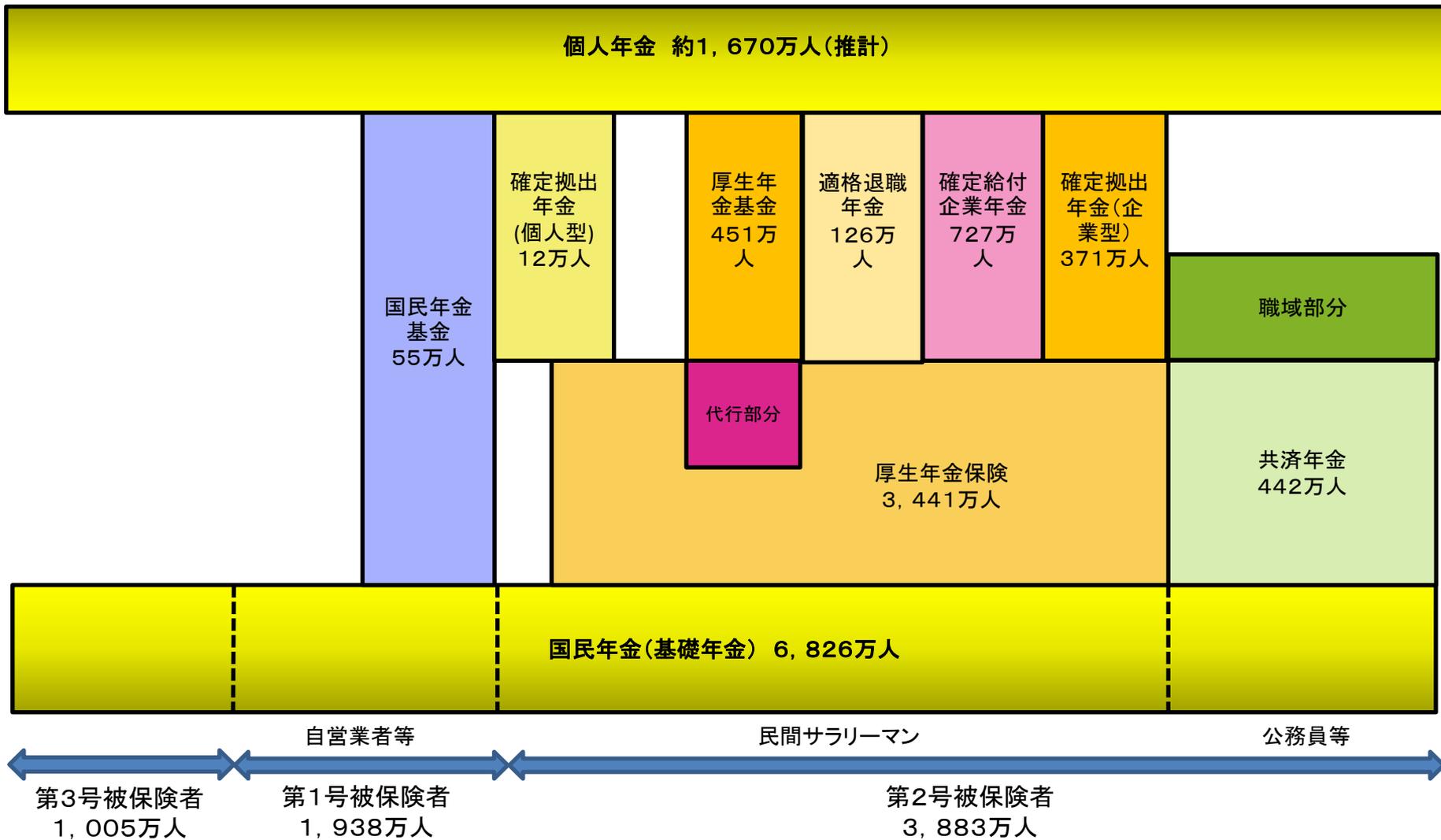
## (2) 高齢者の資産保有状況

＜世帯主の年齢階級別1世帯当たりの貯蓄＞



## 1. 老後保障

### <日本の年金制度体系(2011年3月末)>



## 2. 医療



公的医療保険制度による自己負担 .....(a)+(b)

その他の自己負担 .....(c)+(d)+(e)

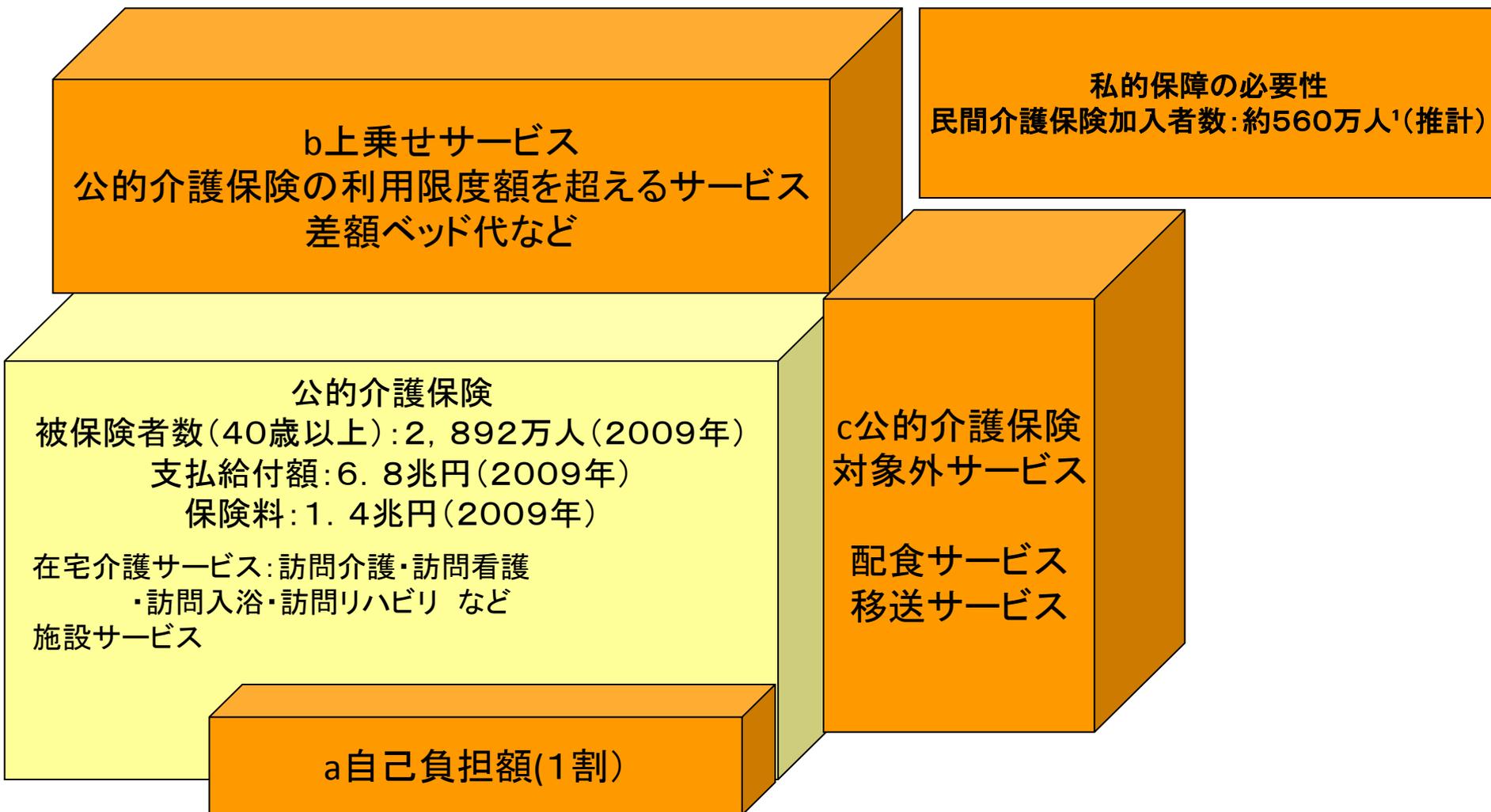


**私的保障の必要性**  
 民間医療保険加入者<sup>1</sup>: 6,000万人(推計)  
 年換算保険料<sup>2</sup>: 5.25兆円

出典: 生命保険文化センター、生命保険協会、国立社会保障・人口問題研究所の資料から作成

1. 生命保険文化センター「生活保障に関する調査」(2010年)より推計  
 2. 医療、傷害、介護を含む

## 3. 介護



1. 生命保険文化センター「生活保障に関する調査」(2010年)より推計

## 4. 社会保障制度改革

### 2013.8 社会保障制度改革国民会議報告書

21世紀日本モデルの社会保障:すべての世代を給付やサービスの対象とし、すべての世代が年齢ではなく、負担能力に応じて負担し、支え合う仕組み

⇒現在、具体化に向けた検討がなされている

私的保障への影響?  
役割は変化するか?

#### 医療保険制度改革

##### 医療給付の見直しメニュー一例

- ・入院療養における給食給付等の自己負担の在り方の見直し
- ・高額療養費の所得区分の見直し(負担能力に応じた負担)
- ・70歳~74歳の医療費自己負担を本来の2割負担へ(現在1割負担)

#### 介護保険制度改革

##### 負担能力に応じた負担

##### 介護サービスの効率化・重点化

#### 年金分野の改革

現在、2025年までかけて厚生年金の支給開始年齢を引き上げている途上  
長期的な持続可能性を強固にし、セーフティネット機能を強化する改革

- ・給付水準調整の見直し
- ・高所得者の年金給付の見直し

### 【参考】

#### 高額療養費制度

公的医療保険における制度の一つで、医療機関や薬局の窓口で支払った額が、月毎に一定額を超えた場合に、その超えた金額を支給する制度。

高額療養費では、年齢や所得に応じて、ご本人が支払う医療費の上限が定められている。

## 1. 不安意識

各保障領域における不安意識: 不安感ありの割合

	ケガや病気に対する不安	老後に対する不安	死亡時の遺族の生活に対する不安	自分の介護に対する不安
20歳代	81.4	75.1	62.8	78.5
30歳代	90.5	88.9	79.0	89.8
40歳代	93.6	90.0	78.6	91.6
50歳代	90.5	90.8	66.2	93.9
60歳代	88.8	84.0	58.9	91.9

## 2. 公的保障に対する考え方 必要な費用は公的保障だけで「まかなえるとは思わない」とした人の割合

	公的医療保険	公的年金	公的死亡保障	公的介護保険
20歳代	52.5	83.3	67.4	80.8
30歳代	59.3	89.6	77.7	87.0
40歳代	63.0	87.5	75.2	88.4
50歳代	67.2	82.1	72.5	87.8
60歳代	58.9	71.2	65.8	79.5

## 3. 生活保障に対する充足感 各保障領域における「充足感なし」の割合

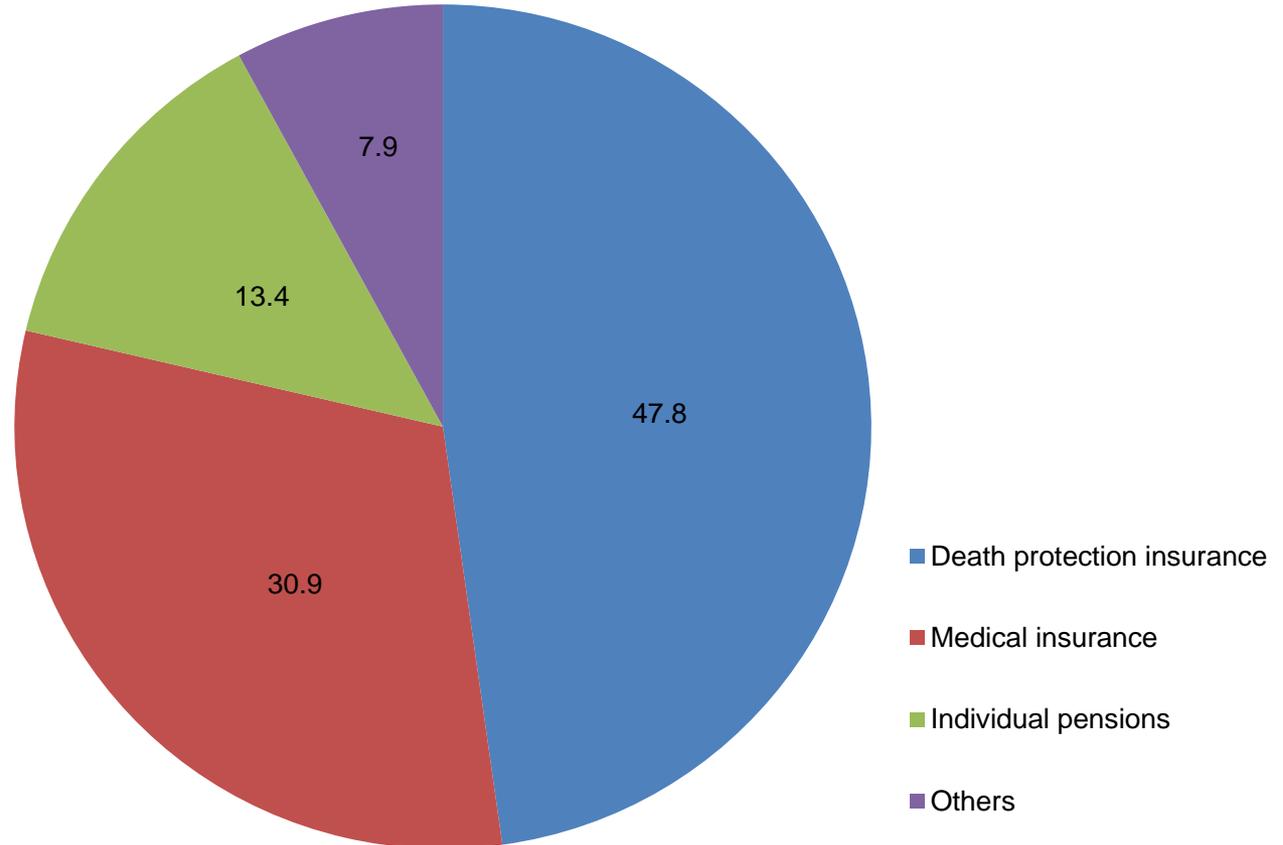
	医療保障	老後保障	死亡保障	介護保障
20歳代	56.2	71.6	60.4	68.6
30歳代	60.4	80.7	69.5	77.8
40歳代	61.1	79.8	61.9	81.1
50歳代	61.1	77.1	60.3	80.8
60歳代	60.3	68.1	54.8	69.6

## 4. 生活保障に対する今後の準備意向 各保障領域における「準備意向あり」の人の割合

	医療保障	老後保障	死亡保障	介護保障
20歳代	82.6	82.4	77.0	78.7
30歳代	80.2	90.0	75.2	86.2
40歳代	72.9	84.7	67.1	83.1
50歳代	64.3	75.5	57.0	75.1
60歳代	42.3	41.9	34.5	49.0

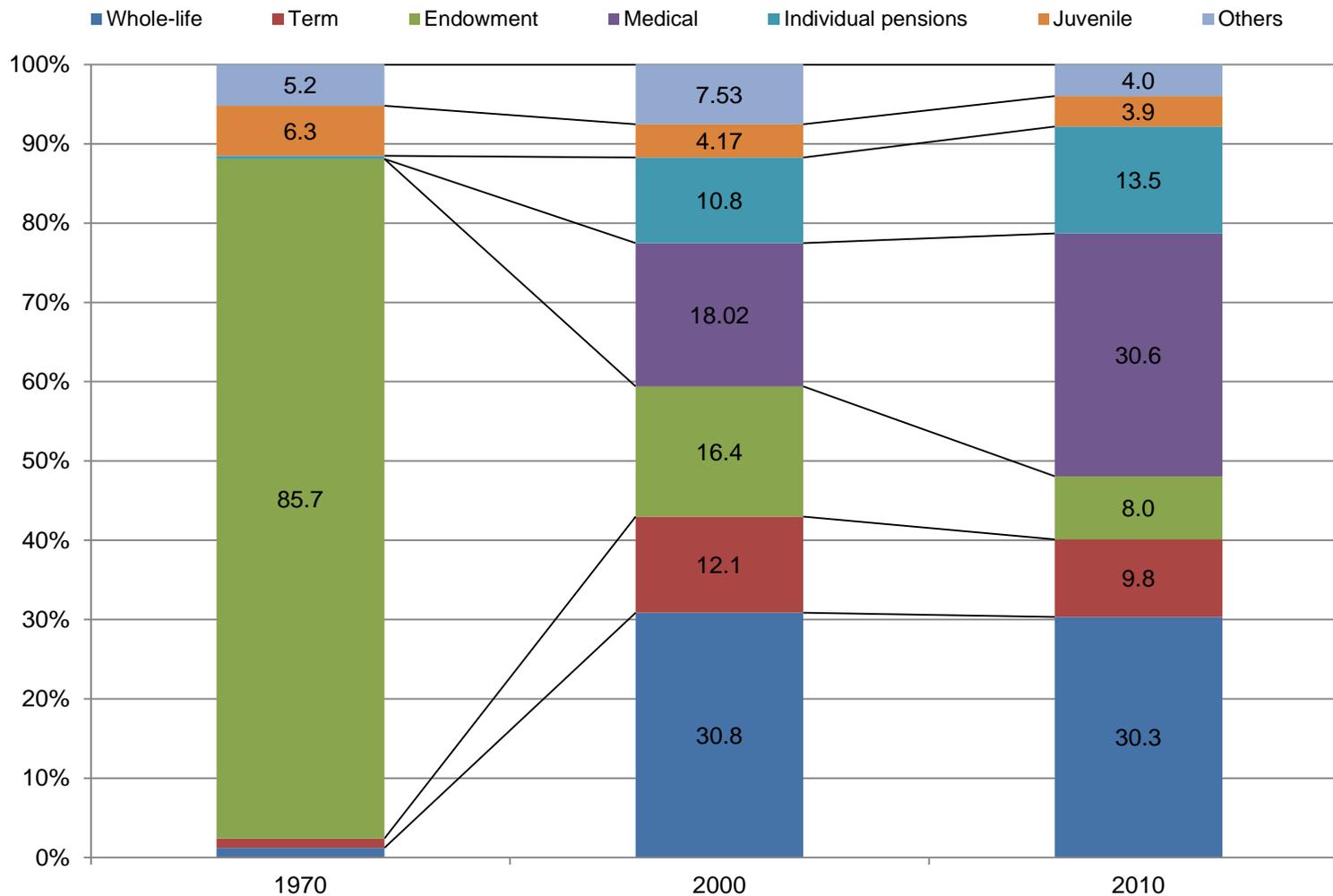
## 1. 保障機能別の状況

### (1). 保障機能別保有契約の状況(個人保険・件数ベース)



出典:生命保険協会「生命保険事業概況」

## (2). 商品ポートフォリオの推移(個人保険・保有契約件数) >



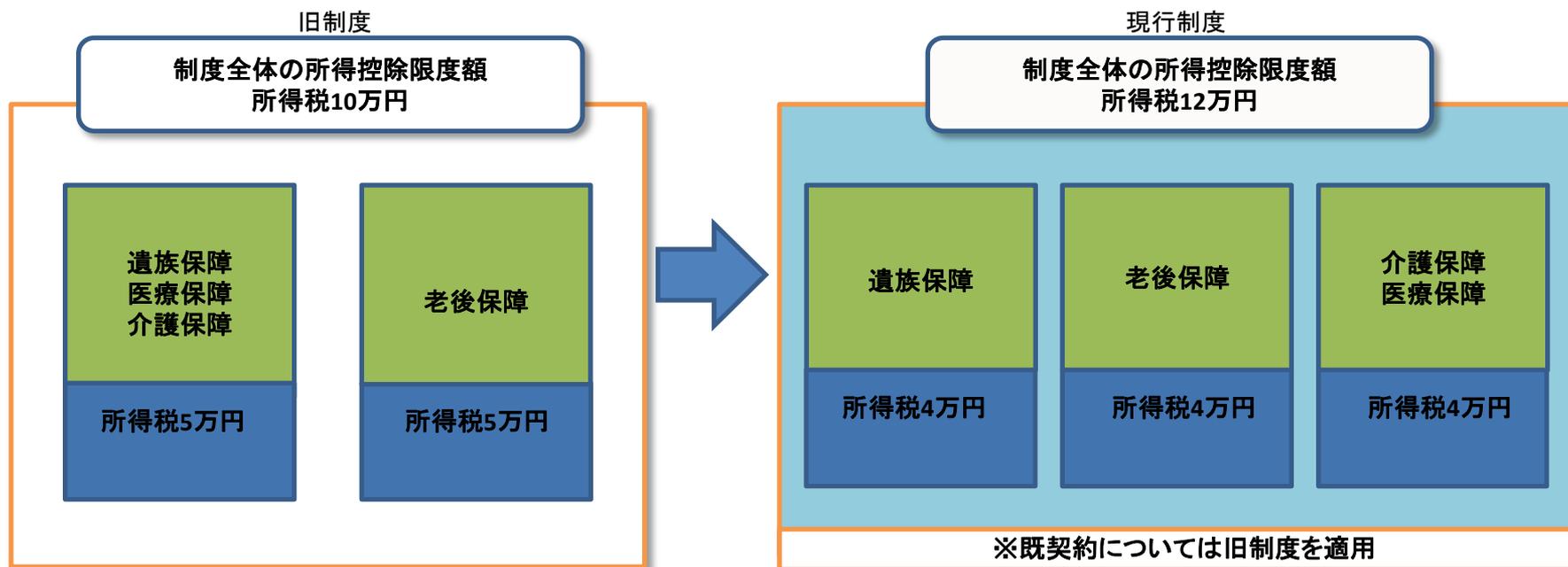
出典: 生命保険協会「生命保険事業概況」

## 2. 個人年金

### (1). 個人年金等の促進・奨励の歩み

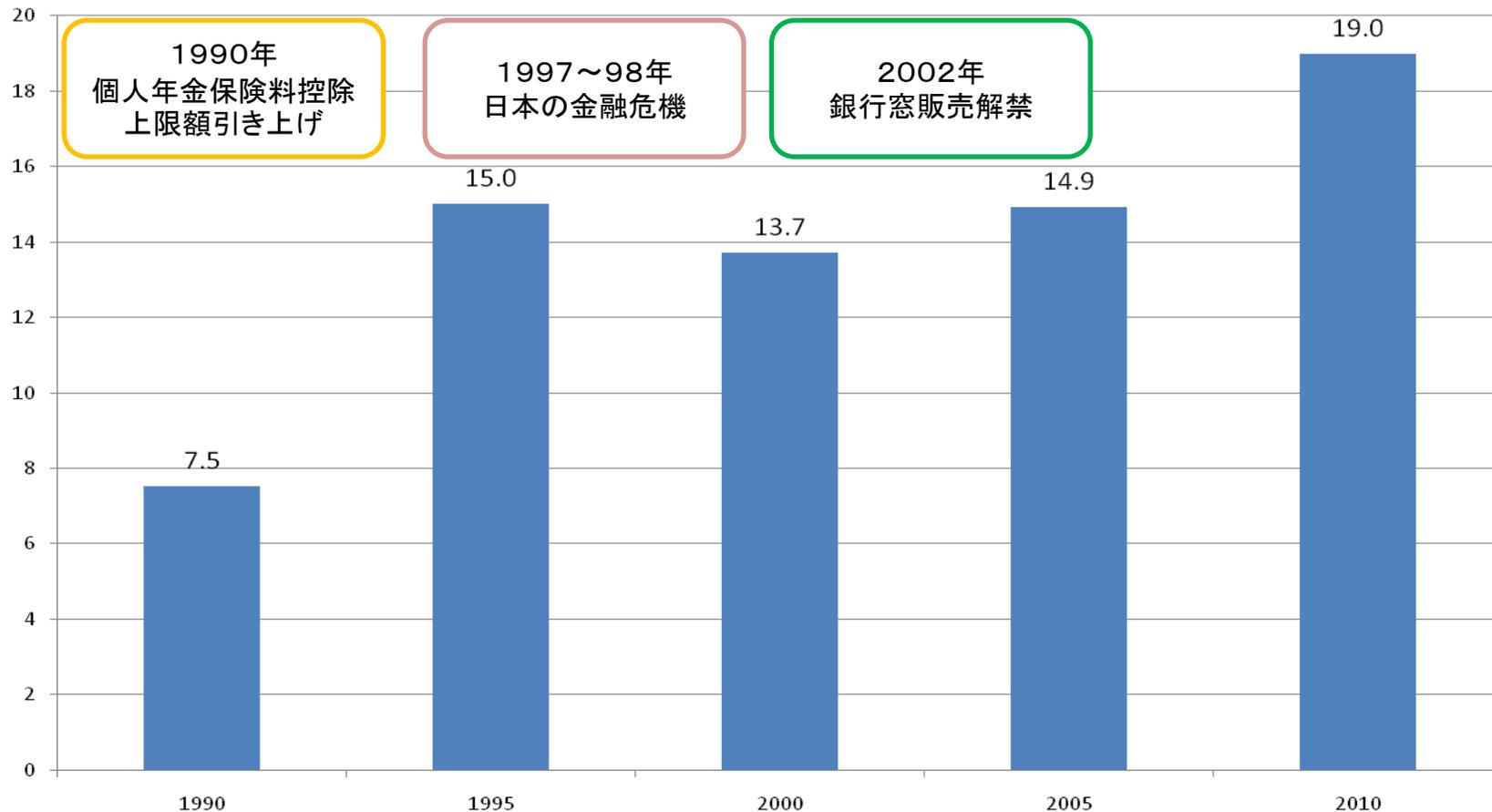
年	内容
1984	個人年金保険料控除制度創設(上限5,000円)
1990	個人年金保険料控除の上限を5万円に引き上げ
2002	個人型を含むDC制度導入
2012	企業型DCにマッチング拠出導入 生命保険料控除拡充 [・制度全体の所得控除限度額を10万円から12万円に引き上げ ・介護医療保険料控除4万円創設]

### <生命保険料控除制度の概要>



## (2). 個人年金保有契約件数の推移

(百万件)



### 3. 団体年金

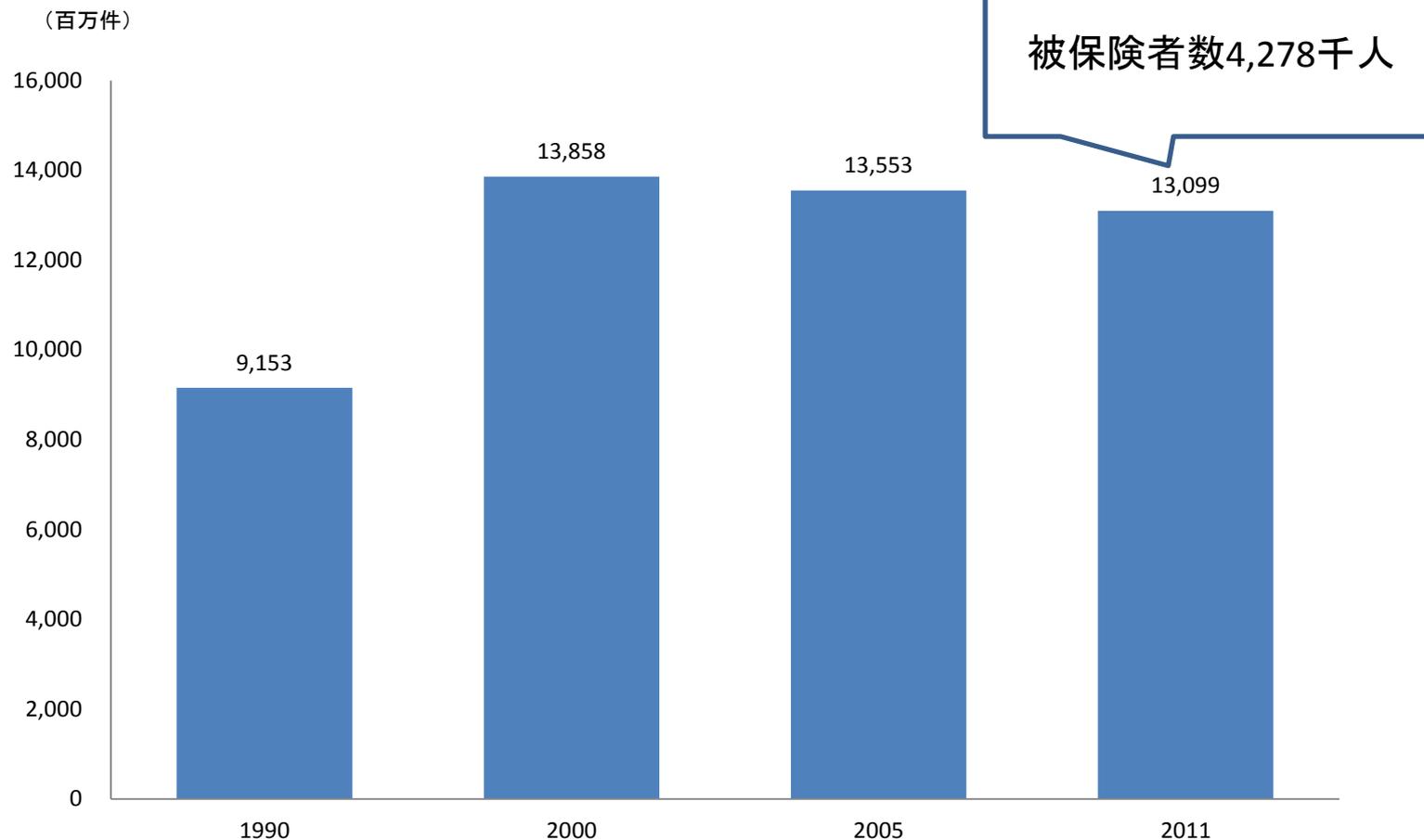
(1). 確定給付型企业年金の状況(2012.3)  
(厚生年金基金+確定給付企業年金)

	受託件数(件)	資産残高(億円)	加入者数(万人)
生命保険会社	4,272	639,835	887
信託銀行※	10,582	145,438	325
その他とも計	15,236	789,151	1223

※信託銀行:信託銀行が直接受託するものと投資顧問会社が投資一任契約を締結し投資指図するものが含まれる。

出典:生命保険協会ニュースリリース

## (2). 拠出型企業年金保有契約高(責任準備金額)の推移



拠出型企業年金:企業や団体に運営される自助努力型年金制度を運営するための保険商品。従業員の任意加入。保険料額・年金額の自在性がある。

出典:生命保険協会「生命保険事業概況」

## **II. 超高齢社会における生命保険サービス ～高齢者対応の向上～**



## 高齢者世帯数の推計

		2010	2015	2020	2025	2030	2035
世帯主が65歳以上の世帯 (千世帯)		16,200	18,887	20,060	20,154	20,111	20,215
	うち単独世帯 (千世帯)	4,980	6,008	6,679	7,007	7,298	7,622
世帯主が70歳以上の世帯 (千世帯)		7,308	8,815	10,231	11,867	12,208	11,736
	うち単独世帯 (千世帯)	2,693	3,265	3,820	4,473	4,726	4,660
	占率 (%)	36.8	37.0	37.3	37.7	38.7	39.7

(注)2010年の国勢調査に基づく、2010~2035年の25年間についての将来推計

出典：2013年1月推計、国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(全国推計)」

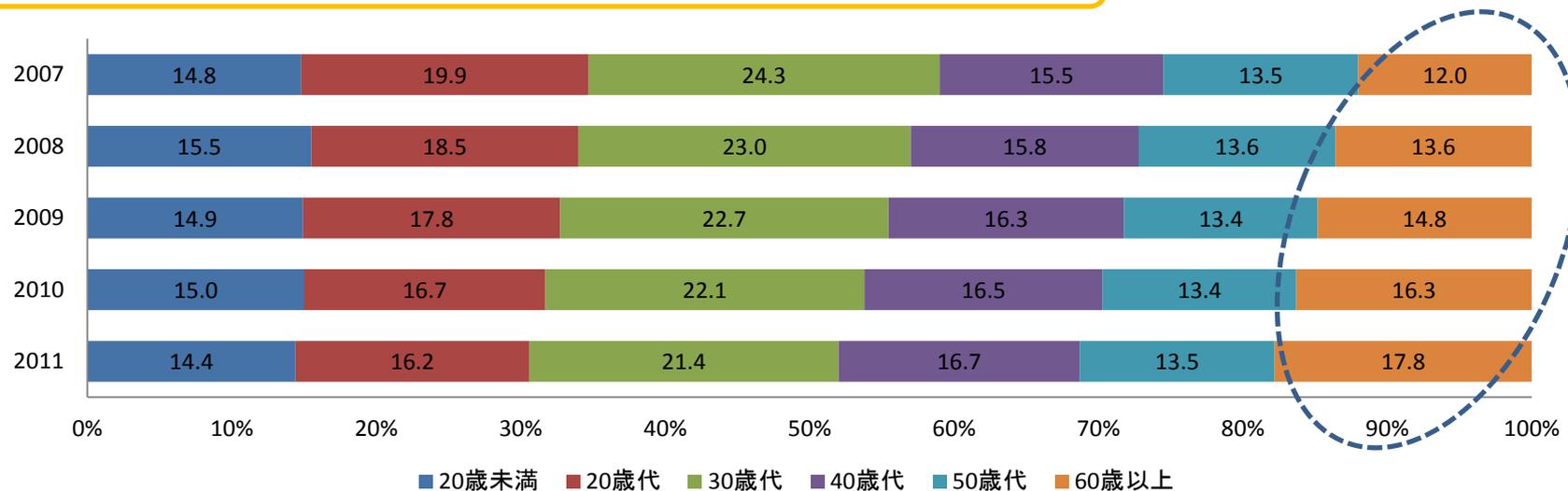
## 認知症高齢者数の推計

		2010	2012	2015	2020	2025
日常生活自立度Ⅱ以上の人数		280万人	305万人	345万人	410万人	470万人
	65歳以上人口に占める割合 (%)	9.5	-	10.2	11.3	12.8

(注)2010年は、当年1年間の要介護認定データを基とした算出数値。2012年以降は、国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(2012年1月推計)」に基づく将来推計

出典：2012年8月、厚生労働省発表資料「認知症高齢者数について」

## 個人保険新契約の年代別構成比の推移(件数ベース)



出典: 生命保険協会「生命保険事業概況」

## 個人年金開始契約の予測総件数

	2012	2013	2014
年金開始契約の予測総件数	48.9万件	77.2万件	107.8万件
平均(33社)	1.5万件	2.3万件	3.3万件

出典: 生命保険協会アンケート

### 東日本大震災への対応の経験

**東日本大震災の特徴：  
多数の死者・行方不明者・避難者の存在**

**業界総力を挙げて、確実に保険金・給付金を支払うための取組みを進めた。**

**⇒生命保険手続きに支障が生じるケースにおける対応、特に高齢者に配慮した対応をいっそう強化していくことの必要性をあらためて認識**

### 【参考】

#### 個人年金の請求

- ・生存確認のため、年金受給開始時に本人確認書類のほか住民票などの公的書類が必要。

#### 医療関係(入院・手術等)給付金請求手続き

- ・医療機関が作成した診断書が必要。原則として被保険者本人が請求。

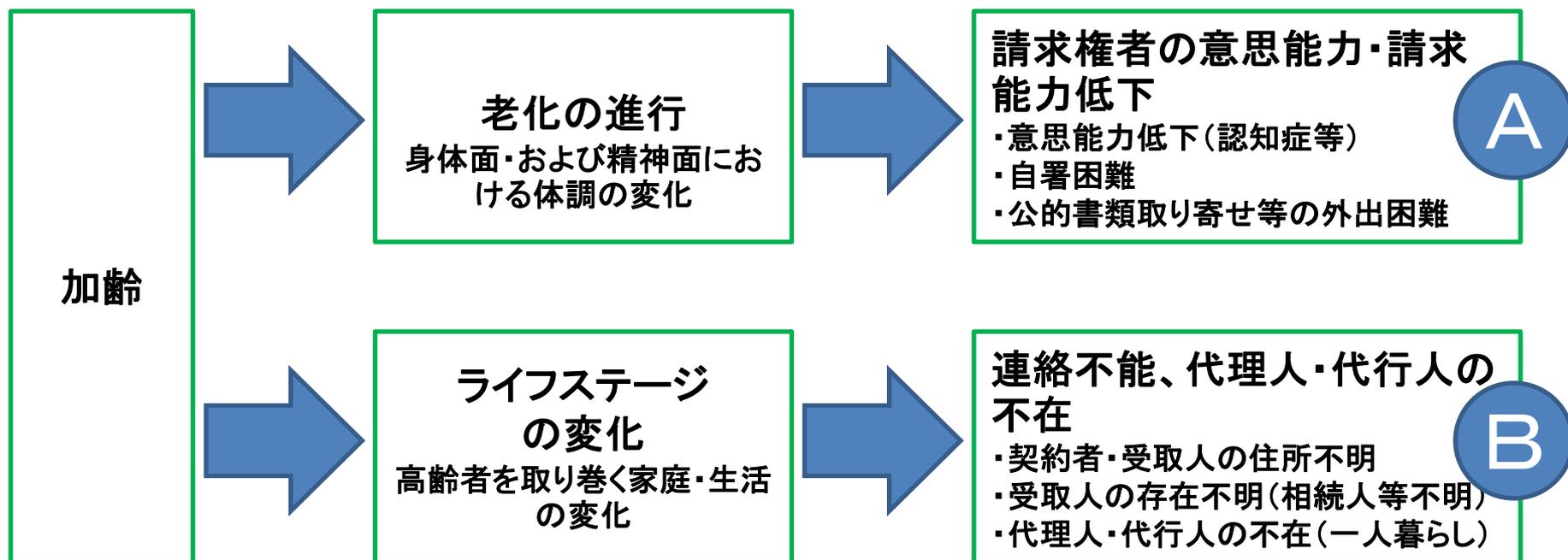
#### 死亡保険金請求手続き

- ・死亡診断書や死亡の事実が記載された住民票などの公的書類が必要。受取人本人が請求。  
なお、指定受取人が先に死亡し、再指定されていなかった場合、指定受取人の法定相続人が保険金請求権者となる。

#### 住所変更手続き

- ・契約者が保険会社に(自発的に)届け出る必要がある。届け出がないままに転居が繰り返され、追跡が困難となるケースもある。

## 一般的な高齢者の特徴



確実・迅速な保険手続きを阻害するリスク

### ■ 手続き不能

契約者や受取人などの請求権者の意思が確認できないケースや、住所不明で連絡がとれないケースが発生。

### ■ 手続き長期化

請求権者の意思はあるが、高齢者を取り巻く状況によっては、保険手続きがスムーズに進まないケースが発生

### ■ 手続き件数増加

超高齢社会の進展により、各種支払、手續件数が大幅に増加  
(保険金・給付金請求、満期・年金等の期日到来、各種保全手続き)

### 手続きリスクの未然防止

### D

- ・契約内容を周知しているのは基本的に契約者のみであるため、契約者の同意を得たうえで、)ご家族に対する契約内容・支払手続き内容の周知が必要となっている。
- ・現状では、契約者通信先のみでの管理であるため、複数の住所登録等を含めた住所管理の高度化が求められている。
- ・請求権者となる被保険者本人が請求不能の場合に備えて代理請求制度はあるものの、付加状況にばらつきがあるうえ、請求可能な手続き範囲も限定的となっている。

### 高齢者に配慮したお客さま対応

### E

- ・保険手続き時の使用帳票が分かりにくい、見にくい。
- ・高齢者を対象とした金融(生命保険)リテラシーの向上にむけた継続的な取り組みが必要となっている。
- ・高齢者に対するマナー・配慮にいつそうのホスピタリティが求められる。同様に接遇における高齢者仕様化も求められる。

### 【参考】

#### 指定代理請求制度

・指定代理請求制度とは、被保険者本人に「特別な事情※1」がある場合、契約者があらかじめ指定した代理人が被保険者に代わって、保険金等※2を請求できる制度。保険会社による独自の制度。代理人を指定する際に、契約者は被保険者の同意を得る必要がある。

※1「特別な事情」とは(ある生命保険会社の例)

- (1) 傷害または疾病により、保険金等を請求する意思表示ができないとき
- (2) 治療上の都合により、傷病名または余命の告知を受けていないとき
- (3) その他(1)または(2)に準じた状態であるとき

※2代理請求できる保険金・給付金の種類は生命保険会社によって異なるが、被保険者が受取人になっている給付です。例えば、入院給付金や手術給付金等。満期保険金や年金などを代理請求できる生命保険会社もある。

### 【参考】

#### 成年後見制度

・精神上的の障害(認知症・知的障害・精神障害など)により、判断能力が欠けているのが通常の状態にある方を保護・支援するための法律に基づく制度。

この制度を利用すると、家庭裁判所が選任した成年後見人が、本人の利益を考えながら、本人を代理して契約などの法律行為をしたり、本人または成年後見人が、本人がした不利益な法律行為を後から取り消すことができる。

## A 「請求権者の意思能力・請求能力低下」への取組み

分類	各社の取組事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約者・受取人の請求意思能力低下（認知症等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 成年後見人を選任のうえ請求いただくよう案内</li> <li>・ 成年後見人の選任等が不能でも、請求権者の意思能力の低下が確認できる場合は、推定相続人からの請求に応じる取扱いルールを策定、運用</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約者・受取人の自署困難（加齢に伴う老化、障がい等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務ルール全体を見直し、高齢者等手続きが困難なお客さまに配慮した「条件付きルール」を策定、社内開示</li> <li>・ 請求意思が確認できる場合は、請求書類への代筆を認める取扱いを実施（代筆者の範囲は、同一生計の家族や三親等内の親族等。原則、送金先は受取人本人口座に限定）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公的書類取り寄せ等の外出困難（加齢に伴う老化、病院・施設入居等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険証券の提出廃止や意思確認手段としての印鑑証明書の提出廃止に関する取扱いルールを整備中</li> <li>・ 一部手続において、お客さまID・パスワードによる契約者本人の認証（インターネットもしくは携帯端末）によって請求書や本人確認書類の提出を省略</li> <li>・ 住民票、戸籍抄謄本、印鑑証明書等、お客さまからの委任に基づき、本社または担当拠点長や支社の役席者等が取り寄せを実施</li> <li>・ 保証期間経過後における終身年金受取時の生存確認については、郵送による現況届・住民票提出または来店による確認に加えて、営業職員の面談による生存確認報告でも承認</li> <li>・ 手続内容によっては、お客さまから帳票を取得せず、電話での請求取扱いを認めることを順次検討</li> </ul>

## B 「連絡不能、代理人・代行人の不在」への取組み

分類	各社の取組事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約者・受取人の連絡不能（住所不明）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約者に年 1 回または四半期ごとに定期的に通知するお知らせ・お届け冊子等にて、契約内容（受取人情報を含む）を周知。通知物が不着となった場合には、正当な通信先を特定するための取組み（住民票等の取り寄せ、外部機関調査等）を実施</li> <li>・ ご契約内容に関する情報について、契約者と同等の開示範囲の情報を提供できるご家族を事前登録いただく制度「ご家族登録制度」を導入 &lt;D. 手続リスクの未然防止への取組事例にも該当&gt;</li> <li>・ 一定年齢以上の高齢者については、契約者の連絡先に加えて、受取人や家族等に関する連絡先情報を収集する訪問活動（および生存確認）を推進&lt;D. 手続リスクの未然防止への取組事例にも該当&gt;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受取人の存在不明（法定相続人等不明）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 営業職員による定期的な契約内容確認活動等を通じて、契約者の同意を得たうえで、直接、受取人に対するご案内活動を行い、受取人の生存確認と保険の存在を認知いただく対応を実施</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 代理人・代行人の不在（一人暮らし高齢者等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 請求意思が確認できる場合には、お客さまの状況に応じて個別対応を実施（血縁関係のないホームヘルパー、施設職員、民生委員等による代筆請求を承認等）</li> <li>・ 営業職員による定期的訪問時に（指定）代理請求特約の付加を勧奨 &lt;D. 手続リスクの未然防止への取組事例にも該当&gt;</li> </ul>

### C 「手続件数増加」への取組み

分類	各社の取組事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険金・給付金支払件数の増加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機械査定による自動支払等、支払査定事務の効率化・高度化のためのシステム開発を順次実施</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 満期・年金等の期日到来件数の増加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一定条件における自動送金をシステム化したり、必要書類を簡素化すること等によって、支払事務を効率化</li> <li>・ 期日前の予告通知やアウトバウンドコールについては、期日1年前からのご案内や複数回にわたる郵送勧奨を実施</li> </ul>

### D 手続リスクの未然防止への取組み

分類	各社の取組事例
・ 本人・ご家族に対する継続的な契約内容・支払手続内容の周知	・ お客さま訪問活動等によって住所変更の有無を確認するとともに、固定式電話番号に加え携帯電話番号の情報も収集・収録
	・ 加入時から、受取人や家族に対して保険契約に加入した旨を伝えるよう案内物に記載し、注意喚起を実施
	・ 転居時の住所変更手続きを勧奨する専用帳票を作成し、各種保全手続時などにお客さまに配付
	・ 契約者あて年1回または四半期ごとに定期的に通ずるお知らせ・お届け冊子、生命保険料控除証明書、および保険証券送付用の専用封筒に、転居時の住所変更手続きを勧奨する文言を記載
	・ 販売チャネルを通じた定期的フォローに加えて、高齢の契約者・被保険者については、本社から連絡を取って、生存確認や請求手続きのフォローを行うことを検討
	・ 加入時から受取人を含む家族情報を収集するほか、定期訪問時にご家族で共有すべき情報を記載したツールを提供
	・ メールアドレスの登録を必須とし、控除証明書発送時期の前に数回にわたり、登録住所の確認をメールにて依頼

### E 「高齢者に配慮したお客さま対応」への取組み

分類	各社の取組事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 手続書類の簡素化に向けた取組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 書類のカラー化・A3化、文字フォントの拡大、ユニバーサルデザイン化等の実施</li> <li>・ 各種手続きの請求書を電子化することによって、画面表示の文字を自在に拡大できる機能を搭載した営業端末を導入</li> <li>・ オーダーメイド型請求書（必要事項をあらかじめ機械印字化した請求書）の導入・使用</li> <li>・ 請求手続きの流れや支払可否の具体的事例、公的書類の用途目的（必要性）を明示した冊子を作成・配付</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢者への接遇の高度化、ホスピタリティ向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社内通信講座において「介護アドバイザー」を社内認定</li> <li>・ 厚生労働省が推進する「認知症サポーター」養成に参画、介護予防啓発セミナーを開催</li> <li>・ 司法書士による後見人の紹介サービスを導入することを検討</li> <li>・ 契約者に年1回、契約内容や会社の取組みなどをお知らせしている通知・お届け冊子について、高齢者層向けの情報提供冊子（記載文言を加減・調整、文字サイズを拡大した内容を予定）を送付することを検討</li> <li>・ 手続書類にラインマーカーや付箋を活用したり、ゆっくりかつ丁寧な説明を行うなど、高齢者に分かりやすい対応を行うよう推進</li> <li>・ 高齢者からのコールセンターへのお申し出に際し、手続きが不安な方に対しては、書類到着後のフォローコールを適宜実施</li> <li>・ コールセンターにおける電話対応では、マイクのボリュームを調整したり、会話のペースを落とす等、高齢者の体調に合わせた対応を実施</li> </ul>

### 募集時の確実な説明対応

**F**

#### 苦情、消費者行政・消費者団体からの指摘

- ・お客さまの理解が得られていない  
(銀行窓販においては、保険商品であることが理解されていない、リスク性商品についてデメリットやリスクについての説明が理解されていない)
- ・お客さまの意向に沿っていない

### 単独高齢者等への対応

**G**

- ・独居老人や高齢者のみの世帯の増加  
⇒ サポートする家族等の不在(相談・補助する人の不在)

### 高齢者に配慮したお客さま対応

**H**

- ・高齢者に対する配慮が足りない

## F 「募集時の確実な説明対応」に関する取組み

分類	各社の取組事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>販売方法・手続きに関する取組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約者が満70歳以上の高齢者の場合、面接を2回以上行い、申込みの検討に必要な時間的余裕を確保するために、「契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）」の交付日の翌日以降に申込みを受付け</li> <li>高齢者への募集に際しては、商品設計段階から上席者が関与</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>手続き後のフォローに関する取組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取扱者とは異なる確認担当者が新契約全件について成立前契約確認を行う運営を実施、契約年齢が70歳以上の契約者には日を変えて面前で意向を再確認</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>募集資料等の改訂・工夫に関する取組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者のお客さまには、現行の「重要なお知らせ」とは別に、重要事項の内容をよりわかりやすく解説した説明サポート資料を作成し配布。重要事項説明サポート資料に高齢者専用フリーダイヤルを記載 &lt;代理店&gt;</li> <li>家族または親族への同席案内時に、理解を得やすくするための説明用チラシを配布</li> <li>家族への説明用帳票を保険証券に同封するとともに、家庭内で目立つ場所に貼付できるような工夫を実施</li> <li>(以下、銀行窓販)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>申込書・意向確認書の控等を入れる専用のクリアファイルを作成し、表面に大きな文字で「〇〇生命を引受保険会社とする生命保険商品です」という文言を記載して、注意喚起を実施</li> <li>契約概要に解約返還金の計算方法について、具体的な元本割れ時の数値を使って、よりいっそうわかりやすく明記</li> <li>「意向確認書兼適合性確認書」の最終ページに「お申込みの前にもう一度ご確認いただきたい事項」として、カラーのアニメ画像を用い、「ご契約後に寄せられた苦情」と題したわかりやすく注意喚起する苦情事例集を綴り、意向確認の際に、意向する内容とずれがないかを確認していただく取組みを開始</li> </ul> </li> </ul>

## G 「単独高齢者等への対応」に関する取組み

分類	各社の取組事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 独居老人や高齢者のみの世帯への募集にあたっての取組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 営業職員扱いにおいては、機関長等の同行による説明、または機関長等による電話確認を行い、契約内容や留意事項についてご理解いただいているか等を確認</li> <li>・ 独居老人等で申込み時に親族の同席が難しい場合、会社指定の担当者が同席して、お客さまの理解、意向、状況等を確認</li> </ul>

### H 「高齢者に配慮したお客さま対応」に関する取組み

分類	各社の取組事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 募集人等への指導・教育に関する取組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「新契約の標準的な取扱い」をまとめた冊子を作成し、その中で「高齢のお客さまへの対応」の項目を加え、苦情の事例・解説・望まれる行動例を掲げ、周知 (以下、銀行窓販)</li> <li>・ コミュニケーションギャップ等を記載した代理店向け指導教材等を活用し、支店単位での勉強会や行員個々への個別レクチャーを推進</li> <li>・ 銀行に対する代理店監査において、高齢者に対するより慎重な対応について、どのような措置を取っているか把握し、集計結果を銀行にフィードバック</li> </ul>

### 各社の取組み事例の共有・活用 ～継続的な努力～

- ・本格化する超高齢社会に適合した生命保険サービスの提供に向け、高齢者に関する課題と各社の取組み事例の共有・活用を通じて、高齢者対応の取組みを強化する必要がある。
- ・将来的には生命保険業界において高齢者対応のベスト・プラクティスを蓄積・構築できるよう継続的な取組みを行っていくことが重要。

### 行政による制度構築・制度運用面でのサポートへの期待

#### ・番号制度の民間利活用の実現

今般法律が成立した番号制度について、民間活用を認めることにより、保険会社が行政情報と照合し、事実確認することで、迅速な請求案内・支払等の手続が可能となりお客さまの手続負荷が軽減

#### ・成年後見制度の普及促進

法的に安定した手続を可能とする成年後見制度について、申立手続の簡素化といった運用改善も含め、その普及促進に向けた取組みが重要