

超高齢社会における生命保険サービス



平成27年7月16日
一般社団法人 生命保険協会
長井一穂(Kazuo Nagai)

1. 「超高齢者社会における生命保険サービスについて
～高齢者対応の向上～」2013年6月生命保険協会レポート(抜粋版)
P3～36
2. 過去の生命保険会社の保険金等の支払漏れについて
P37
3. いわゆる生保の現物給付解禁について
P38～39
4. 介護保険制度について
P40～42

1. 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～

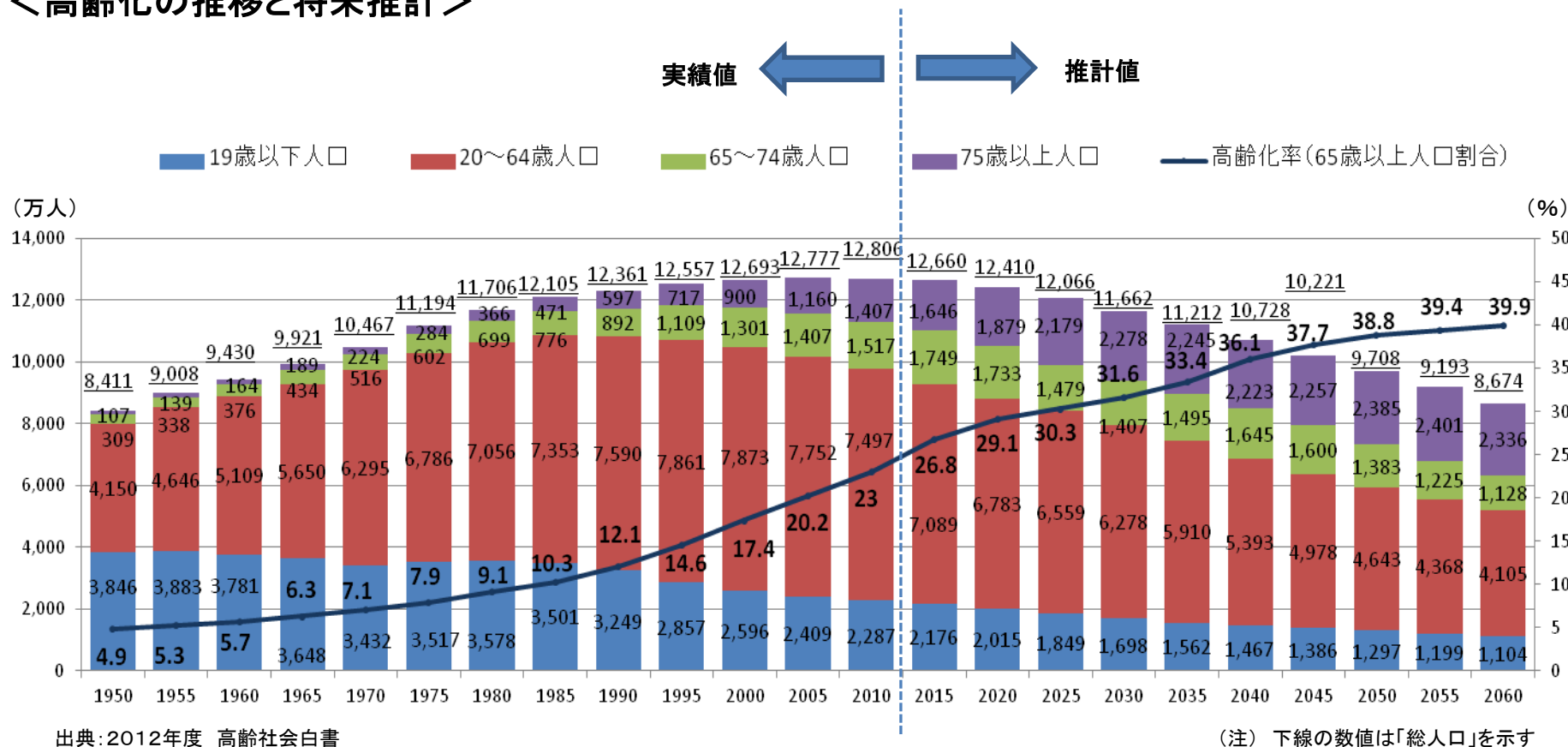
2013年6月生命保険協会レポート(抜粋版)

目 次

- はじめに
- 1. 環境認識
 - (1) 超高齢社会の進展
 - (2) 生命保険契約の成熟化
 - (3) 東日本大震災における生命保険業界の対応
 - (4) 平成24事務年度の「官民ラウンドテーブル」における議論等
- 2. これまでの高齢者に関する生命保険協会の取組み
 - (1) 「生命保険意見交換会」等で寄せられたご意見等
 - (2) 「消費者の声」事務局による各社の取組みの共有化
 - (3) 各種自主ガイドラインに沿った各社の取組みの共有化
- 3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化
 - 3-1. 契約サービス面における高齢者対応に関する課題認識と各社の取組事例
 - (1) 高齢者と生命保険契約サービスの現状
 - (2) 現状を踏まえた課題認識
 - (3) 契約サービス面における高齢者対応に関する各社の取組事例
 - 3-2. 新契約面における高齢者に関する課題認識と取組事例
 - (1) 消費者の声の現状を踏まえた課題(苦情等の原因)と高齢者の特徴
 - (2) 課題認識を踏まえた新契約面における高齢者対応に関する各社の取組事例
- おわりに ～ 高齢者へのサービス向上にむけて ～
 - (1) 各社の取組事例の共有・活用
 - (2) 各種制度の利便性向上への期待

- 日本は、世界中どの国も経験したことのないスピードで高齢化が進展する超高齢社会・長寿国のフロントランナー。
- お客さまの年齢の上昇、死亡保障から年金・医療・介護保障といったニーズの多様化、終身型商品の販売伸展等により、今後、様々な保険手続きを高齢のお客さまが行うことが増加していくことに。
- 生命保険協会では、超高齢社会における生命保険事業の諸課題や役割についてかねてより検討。会員各社も創意工夫を活かした取組みを進めている。
- 2011年3月11日に発生した東日本大震災の対応において、特に高齢者に配慮した対応の重要性を再認識。
- 本報告書では、高齢者に配慮した取組みとして、生命保険加入後のお客さまの契約管理、支払管理の局面や新契約の局面における課題を整理し、会員各社へのアンケートで収集した各者の取組み事例を取りまとめ。また、高齢者に対するサービス向上の実現に向け、各種制度の利便性向上への期待についても示していく。

<高齢化の推移と将来推計>



○高齢者人口の急激な増加に伴い、生命保険会社においては、保険金・給付金の支払件数や年金等の期日到来件数など、高齢者にかかる生命保険手続件数の急増が見込まれる。

<高齢者世帯数の推計>

	2010年	2015年	2020年	2025年	2030年	2035年
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	4,980	6,008	6,679	7,007	7,298	7,622
世帯主が75歳以上の世帯	7,308	8,815	10,231	11,867	12,208	11,736
うち単独世帯	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)」

○高齢者世帯の増加 → 保険手続きを代理・代行して行う人の不在

○単独高齢者世帯の増加 → 住所不明など連絡不能となる高齢者数の増加

<認知症高齢者数の推計>

	2010年	2012年	2015年	2020年	2025年
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」

○認知症高齢者数の増加

→ 意思能力・請求能力の低下した請求権者(≡請求権者ご自身で手続きを自ら行うのが困難となる人)の増加

(参考) 認知症高齢者の日常生活自立度

280
万人
(2010年)

ランク	判定基準	見られる症状・行動の例
I	何らかの認知症状を有するが、日常生活は家庭内及び社会的に <u>ほぼ自立</u> している。	
II	家庭内外で、日常生活に支障を来たすような症状・行動や意思疎通の困難さが見られても、 <u>誰かが注意していれば自立</u> できる。	たびたび道に迷うとか、買物や事務、金銭管理などそれまでできたことにミスが目立つ等。
III	<u>日中を中心として、日常生活に支障を来たすような症状・行動や意思疎通の困難さが時々見られ、介護を必要とする。</u> <u>夜間を中心として、日常生活に支障を来たすような症状・行動や意思疎通の困難さが時々見られ、介護を必要とする。</u>	着替え・食事・排泄が上手にできない、時間がかかる。 やたらに物を口に入れる、物を拾い集める、徘徊、失禁、大声・奇声、火の不始末、不潔行為、性的異常行為等。
IV	日常生活に支障を来たすような症状・行動や意思疎通の困難さが <u>頻繁に見られ、常に介護を必要とする。</u>	
M	著しい精神症状や問題行動或いは重篤な身体疾患(意思疎通が全くできない寝たきり状態)が見られ、 <u>専門医療を必要とする。</u>	せん妄、妄想、興奮、自傷・他害等の精神症状や、精神症状に起因する問題行動が継続する状態等。

出典：1993年10月厚生省老人保健福祉局長通知

<年齢別の既契約者占率(ある国内社のケース)>

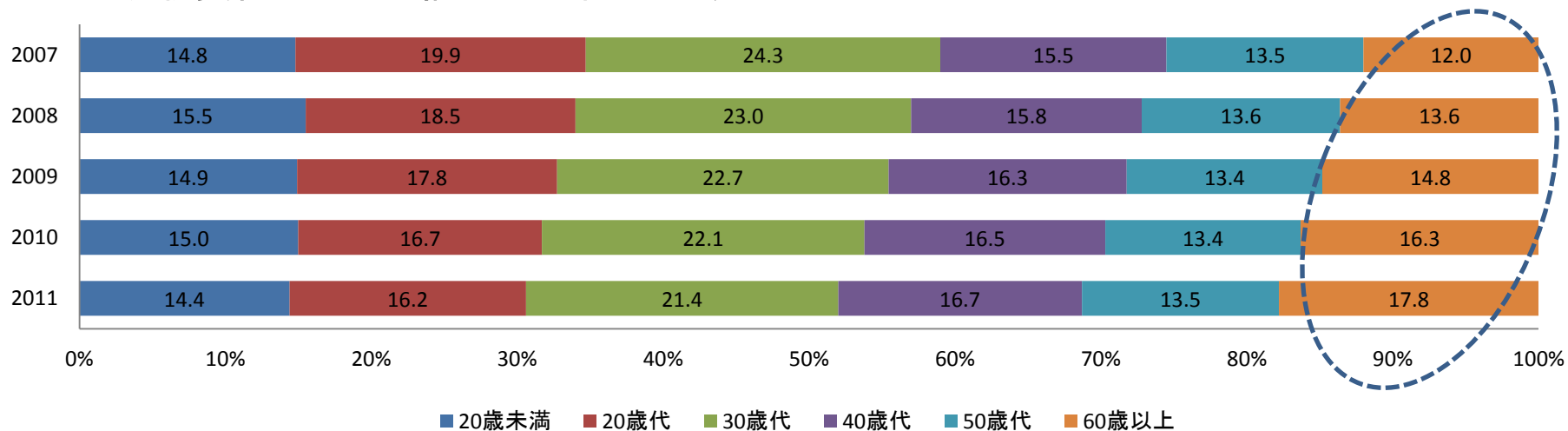
	既契約者年齢(2012年10月時点)					
	50歳未満	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上
既契約者占率	40.8%	20.1%	22.0%	13.4%	3.5%	0.2%

<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:2012年11月、生命保険協会アンケート(有効回答33社)

<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「生命保険の動向(2012年版)」

<東日本大震災における生命保険業界の取組み>

取組項目	具体的な取組内容
①被災された方の生活支援と安心感のお届け	・被災地における生活支援のため、生命保険協会および会員各社は、金銭的（義援金の寄贈）・物的（食料品、衣類、衛生食品、電化製品等）・人的（応援スタッフの派遣、ボランティア活動等）支援を実施 ・保険金等の受取りや保険料の払込みに不安を抱いている被災された方に安心感をお届けする観点から、直ちに以下の「保険契約上の措置」を決定。 地震免責条項等の不適用、保険料払込猶予期間の延長等、利息減免等の特別取扱、簡易・迅速な保険金・給付金等のお支払い(必要書類の一部を省略)。
②震災の特徴を踏まえた照会・お手続きへの対応	・多くの被災された方が避難所における生活を余儀なくされている状況等を踏まえ、被災地の状況に配慮した相談受付体制を整備（会員各社のコールセンター、生命保険相談所・地方連絡所および避難所等の出張窓口における相談受付） ・「災害地域生保契約照会制度」の発足（生命保険に関する手掛かりを失った方のために、会員各社がご契約の有無を調査）※契約の有無自体が不明の場合は協会が窓口となって各社に照会
③お客さまに対する安否確認活動	・必要なお手続きのご案内を行っていくため、お客さまの安否を確認し、コミュニケーションルートを確保する活動を業界の総力を挙げて実施。好取組事例については、その情報を全社で共有化し、会員各社の取組レベルを向上
④お客さまに対する複線的な周知活動	・全国各地に点在する避難所も含め、すべての被災者へ必要な情報をお届けするため、複線的な周知活動を実施
⑤確実に保険金等をお支払いするためのネットワーク	・生命保険協会が情報のプラットフォームとなり、会員各社が単独で把握できない情報を業界全体で共有化することによって、確実に保険金等をお支払いするためのネットワークを構築 ・保険金のお支払い等に万全を期すべく、関連省庁等と連携。簡便な方法による戸籍・住民票の開示を実現することによって、保険金請求権者の迅速な特定と請求のご案内を実施 ・震災孤児の方等に対し、保険金を適切にお支払いすることを目指し、地方弁護士会・地方自治体と連携して「未成年者生保支援ネットワーク」を構築

○高齢者に特に配慮した対応を強化していく必要性

(参考) 災害地域生保契約照会制度

○ 目的

震災で被災したお客さまが、家屋等の流失・焼失等により生命保険契約に関する手掛かりを失い、保険金の請求を行うことが困難な場合等において、生命保険契約の有無についての照会に回答すること

○ 対象となる方

原則として、被災者の家族・遺族(配偶者、親、子、兄弟姉妹)

※ただし、上記の方から照会することができない特別の事情がある場合には、例外的に受付けを行うこともできる

(例) ご家族全員が亡くなっている場合、入院中のため照会を行うことが困難な場合

○ 受付場所

生命保険協会 災害地域生保契約照会センター(専用ダイヤル)

○ 受付対象契約

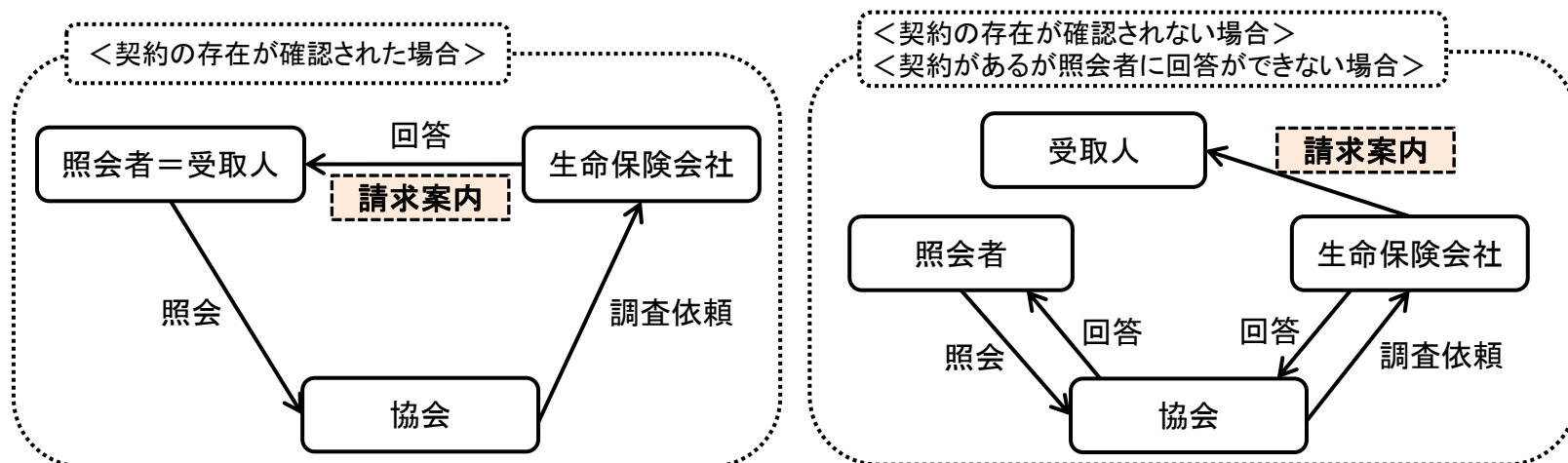
生命保険の個人保険契約(団体契約は含まない)

○ 契約有無の確認方法

聴取した必要事項を協会から全会員会社に連絡して調査を依頼

○ 回答方法

2つのパターンに分けて回答。いずれの場合においても、受取人に対して同時に保険金等の請求案内を実施。



2012年9月、金融庁において、わが国金融機能の向上・活性化に向け、官民が持続的な対話を行っていくことを目的に、業界団体や政府系金融機関等との行政運営上の意見交換や懇談の場として、「官民ラウンドテーブル」を開催

「高齢化社会に対応した金融サービスの向上」をテーマとした作業部会も設置され、高齢者ニーズに応える金融商品・サービスの在り方等に関し、幅広い視点からの意見交換

その中で、独居老人等の高齢者の増加に伴う生活に関するニーズについても意見交換が行われた。

2.3 生活に関するニーズ:独居老人の増加

◆家族と離れて、独居老人として暮らす高齢者が急増するもとで、保険金受取りのような金融サービスの享受にあたって、公的証明書の入手や身元・安否情報の発信に苦慮する者が増えている。

◆独居老人が、ある程度受け身の姿勢のままでも、生活を送る上で必要不可欠な金融サービス利用の手続きを進めていけるようになることが求められており、こうした社会的ニーズは高齢化の進展とともに日増しに強まっていくものと考えられる。これに応える社会的基盤として、政府によって導入が目指されている共通番号制度を本人同意のもとで活用していくことが選択肢となり得る。

◆これらを踏まえ、複数の参加機関は、以下の取組みを行うことにした。

【今後の取組み⑤】

生命保険協会は、本作業部会の議論や消費者の声等を踏まえ、独居老人をはじめとする高齢者に対する諸手続きやサービスについて、課題を整理した上で、業界内で共有した会員社の優れた取組み事例を取りまとめる報告書を作成するほか、今後の会員社の取組みを支援していく。

【今後の取組み⑥】

独居老人のように、健康状態や生活機能の低下を受け、心身ともに能動的な活動力を減退せざるを得ない者でも、生活を送る上で必要不可欠な金融サービスを享受できるようにするため、共通番号制度が創設された場合、金融界の関係業態と金融庁は、運用状況や世論を踏まえつつ、中長期的な課題として、顧客本人の同意を前提にした同制度の活用可能性を検討していく。

2. これまでの高齢者に関する生命保険協会の取り組み

(1) 「生命保険意見交換会」等で寄せられたご意見等 ①

○「生命保険意見交換会」

消費者の声を把握し、生命保険事業に対する正しい理解を促進する目的で開催（2012年度は、全国各地で100回開催）

項目	具体的な意見・要望・質問等
契約サービスに関する高齢者対応全般	・ 夫が高齢で内容を理解できなくなっており、妻も約款・保険証券を見ても内容を理解できない ・ 高齢者に対する契約のフォロー対応を丁寧に分かりやすくするよう指導いただきたい ・ 保険は長期契約であるため、契約の内容や契約そのものを忘れてしまうことがある。特に、一人暮らしの高齢者や認知症の方はどのように対応しているのか ・ 生命保険は長い契約となるので、若い時に契約した時は理解していてもその内容が高齢者になると分からなくなる等の問題も出てきている。再度説明するなどの取組みをしてほしい
指定代理請求制度	・ ※1指定代理請求制度について、この制度を知らない契約者も多い。新契約時はもちろんのこと既契約者へも（特に高齢者には）指定代理請求特約についてしっかりと説明するよう徹底してほしい ・ 指定代理請求人の手続きがされていないため、被保険者からの請求ができない事情が発生しているが、指定代理請求制度についてもっと積極的にお知らせしてほしい ・ 高齢化社会が進んでいるが、老夫婦間でも指定代理人になっていない既契約はあるのか。契約保全の一環として、指定代理人をつけるようハガキや文書の通知だけでなく、推進されているのか
請求手続き	・ 契約者、請求者、請求代理人が高齢者等で、契約内容の確認や請求手続きが困難な場合の対応はどのようにされているか ・ 保険金等の受取りに関して、成年後見人をたてる以外の方法は検討しているか ・ 死亡保険金の受取人が認知症等で意思表示ができない場合、保険金の受取りのために成年後見人をたてる必要があると聞いているが、高齢者のみの世帯が増える中で※2成年後見制度を活用していない方が多いと感じる ・ 受取人が認知症、寝たきりになって請求手続きができない場合、成年後見制度を利用する以外に方法はないのか（指定代理人請求制度を利用していない場合）

2. これまでの高齢者に関する生命保険協会の取り組み

(1)「生命保険意見交換会」等で寄せられたご意見等 ②

請求 手続き	・ 契約者、請求者、請求代理人が高齢者等で、契約内容の確認や請求手続きが困難な場合の対応はどのようにされているか ・ 保険金等の受取りに関して、成年後見人をたてる以外の方法は検討しているか ・ 死亡保険金の受取人が認知症等で意思表示ができない場合、保険金の受取りのために成年後見人をたてる必要があると聞いているが、高齢者のみの世帯が増える中で成年後見制度を活用していない方が多いと感じる ・ 受取人が認知症、寝たきりになって請求手続きができない場合、成年後見制度を利用する以外に方法はないのか（指定代理人請求制度を利用していない場合） ・ 身寄りのない人（夫や子供と死別）が、入院手術をして意識がなくなり本人が保険金受取の手続きができないようなとき、どうなるのか ・ 独身、高齢の叔母が加入していた保険が満期になったが、意思確認もできないような状態であり、成年後見制度を利用し手続きをするように言われたが、そこまで行わなくてはならないのか ・ 高度障害保険金請求で被保険者に意思能力がなく指定代理人が未設定の事案。相続人全員の同意が必要だが1人が行方不明で困っている ・ 給付金請求の時の書類を少なくしてほしい。また、高齢になると書類を読むのが大変なので、高齢者にやさしく、分かりやすくしてほしい ・ 保険金受取人が痴呆症等の場合、成年後見人の選定をするのにも煩雑で時間がかかるため、もっと簡便な方法はないか ・ 契約者、受取人等が痴呆・認知症等のより請求手続きに支障がある場合、成年後見人以外の請求手続きの負担が少ない方法を検討してもらいたい
解約手続き	・ 認知症の父の保険を解約したいが、契約者本人でないと解約できないと言われた。
募集・ 募集体制	・ 高齢者に対する説明はどうあるべきかしっかり考えてほしい。 ・ 高齢者の方は理解力に個人差が大きく、親切丁寧な対応をお願いしたい。 ・ 高齢者に対する説明の仕方も考えるべきではないか。 ・ 高齢者は判断力や理解力が衰えているが、販売するにあたって何か基準は定めているのか。
銀行窓販	・ 銀行窓販において、高齢者に対して預金と誤認するような販売の仕方が問題である。 ・ 高齢者が窓販で知らないうちに保険に加入している。 ・ 投資型の保険商品（変額保険）は高齢者では理解が難しいのではないか。 ・ 高齢者は、中途解約の際の元本割れ等について認識できていない。
対応姿勢等	・ 生命保険会社の対応が、全般的に事務的で冷たいとの話をよく聞く。親切に分かりやすく、丁寧な説明をお願いしたい。特に高齢者には丁寧をお願いしたい。

○寄せられた意見・要望等については、会員各社の経営改善に向けた取組みに資するよう、定期的に各社へフィードバックを実施

特別な事情を抱えたお客さまを支援する制度

法律に基づく公的な制度

<成年後見制度>

認知症、知的障害、精神障害などにより判断能力が十分でない人が、不利益な契約をしたり、契約を行うことができないことによって不利益を被ることがないように、その人を支援する民法上の制度

特に、判断能力が欠けているのが通常である方に対しては、本人・家族等の申し立てに基づき裁判所が成年後見人を選任し、財産に関する行為についての代理権を付与する

保険契約の契約者や受取人に対して成年後見人が選任された場合には、成年後見人が、本人に代わって保険契約の解除や保険金等の請求を行うことができる

保険契約に基づく私的な制度

<指定代理請求制度>

保険契約上の定めに基づき、特別な事情(※1)により、生前に保険金を受け取ることができる受取人(＝被保険者)が保険金請求を行うことができない場合に、あらかじめ契約者が指定した指定代理請求人(※2)が被保険者の代理人として保険金を請求することができる制度

(※1) 特別な事情の具体例

- ・ 本人が、余命もしくは病名を知らされておらず請求できない場合
- ・ 本人が、心神喪失の状態にあるため請求できない場合

(※2) 指定代理請求人の範囲の具体例

- ・ 請求時において、被保険者と同居または生計を一つにしている被保険者の戸籍上の配偶者
- ・ 請求時において、被保険者と同居または生計を一つにしている被保険者の戸籍上の三親等内の親族

(2) 「消費者の声」事務局による各社の取組みの共有化

2006年 生命保険協会に「消費者の声」事務局を設置

- 会員各社の経営に消費者の声を反映させること目的とし、生命保険相談所で受け付けた苦情や生命保険意見交換会および裁定諮問委員会が出された意見を集約し、原因分析を実施
- 生命保険協会に寄せられた苦情・意見・要望の状況等を踏まえて選定したテーマに沿って、会員各社に対してアンケートを実施し、その取組事例を共有化すること等を通じて、各社の経営改善を後押し
- 2008年度には、会員会社に対して高齢者対応に関するアンケートを実施し、「新契約関係」「収納関係」「保全関係」「保険金・給付金関係」の各局面における各社の取組事例を共有化

「消費者の声」事務局

○目的・経緯

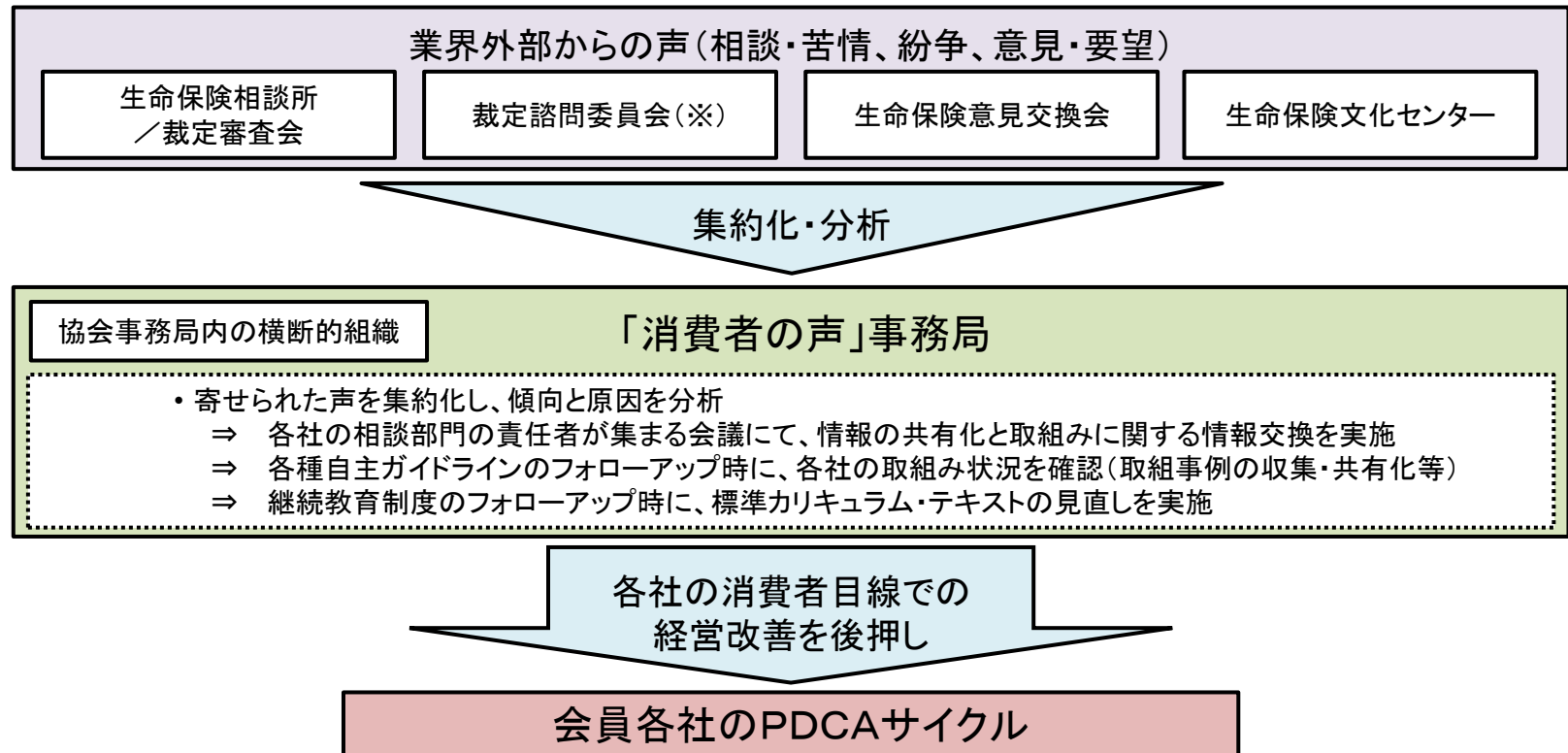
生命保険会社の経営に消費者の声を反映させることを目的

2006年3月、協会内における組織横断的事務局として、「消費者の声」事務局を設置

○メンバー

協会内の、保険募集業務、政策立案、消費者対応に関連する諸部門のグループリーダーおよび所属員

○「消費者の声」事務局の仕組み



(※)相談所業務の公正・円滑な運営を図るため必要に応じて勧告・提言等を行う諮問機関

2. これまでの高齢者に関する生命保険協会の取り組み

(3) 各種自主ガイドラインに沿った各社の取組みの共有化

- 生命保険協会では、生命保険事業が適切・健全に運営されるよう、生命保険会社やその役職員が参考とすべき実務上の取扱・留意点をおさめた自主ガイドライン等を作成
- 2007年以降、各種自主ガイドラインに沿って会員各社の取組状況を年一回定期的に確認するアンケートを実施
- こういった取組みの中で、市場リスクを有する保険商品を販売する局面における対応等、高齢者の特性に配慮した各社の取組事例も共有化

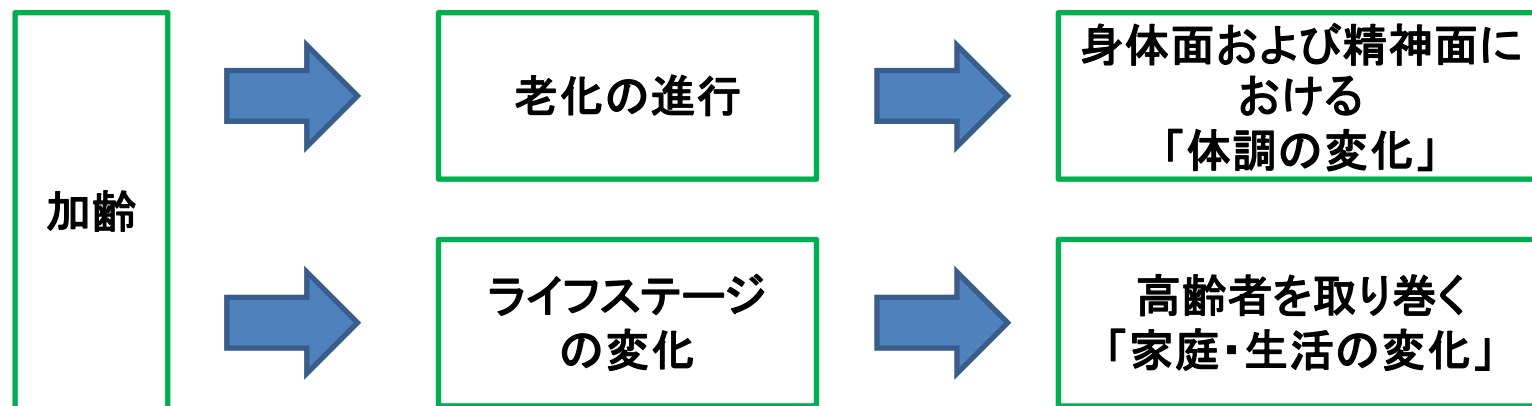
3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化

3-1. 契約サービス面における高齢者に関する課題認識と各社の取組事例

(1) 高齢者と生命保険契約サービスの現状 ①

契約サービス面で考慮すべき高齢者の特徴と期待される生命保険サービスのあり方

<一般的な高齢者の特徴>



<期待される生命保険契約サービスのあり方>

— 契約期間の超長期性（一生涯にわたる保障等、保険期間の長期性）、手続面における特徴（例えば、被保険者による給付金請求や保険金受取人による死亡保険金請求のように、手続き内容によっては契約者本人以外が請求権者となる点）から、

契約者をはじめとする請求権者の「体調の変化」や「家庭・生活の変化」を経ていくことに配慮し、長期間にわたるお客様対応をさらに充実させていくことが生命保険会社に求められている。

3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化

3-1. 契約サービス面における高齢者に関する課題認識と各社の取組事例

(1) 高齢者と生命保険契約サービスの現状 ②

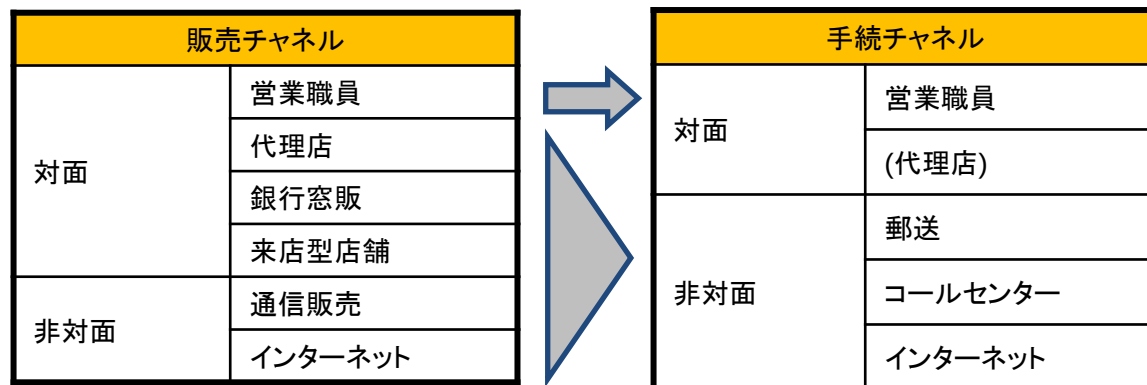
生命保険契約サービスの現状

－更なる改善を検討する余地・高齢者対応取組み強化が急務

<高齢者に配慮したサービス内容>

- ・契約管理の局面において重要な住所管理については、基本的に契約者本人のみの通信先を管理している状況
- ・「代理請求制度」(指定代理請求特約等)については、会員各社の特約付加率異なっている状況。また、生前保険金・給付金の支払いを対象としているため、契約管理の局面における代理請求については対象外。
- ・お客さま通知・帳票についても、高齢者仕様への改訂を一部実施しているが、全般的な整備は途中段階。

<販売チャネルと手続チャネル>



- ・販売チャネルが多様化している一方、契約管理・支払管理における手続チャネルはお客様による来店を除き、営業職員を中心とした対面チャネルと郵送等の非対面チャネルに二極化。
- ・高齢者に対するサービス向上においては、お客さまと接点を持つチャネルの特性を活かしたサービスを提供する工夫が必要

3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化

3-1. 契約サービス面における高齢者に関する課題認識と各社の取組事例

(2) 現状を踏まえた課題認識 ①

< 手続事由発生時・手続時における課題認識と要因 >

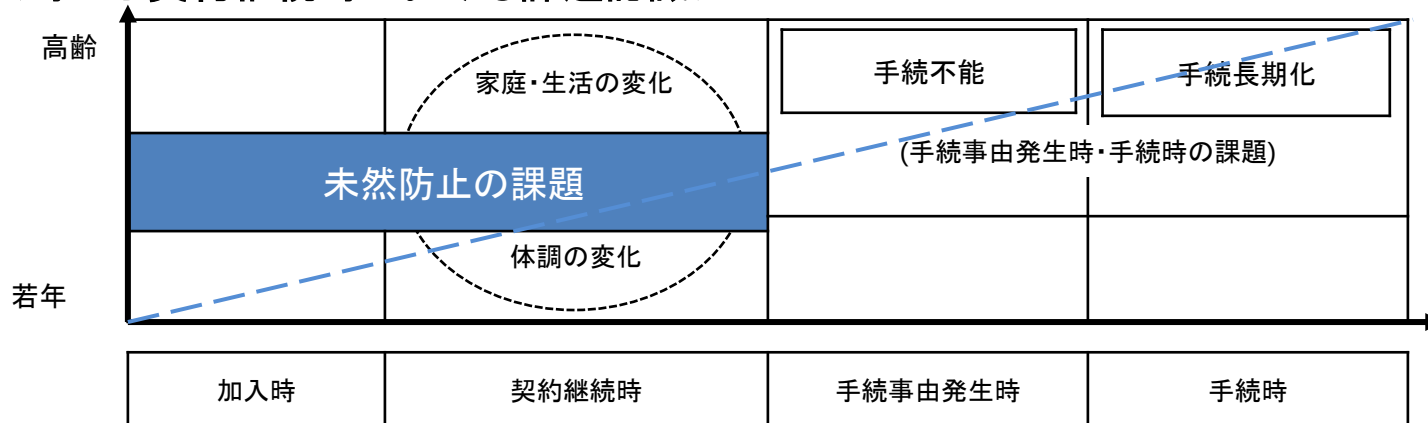
		手続事由発生時	手続時
		手続不能	手続長期化
課題認識		契約者や受取人といった請求権者の意思が確認できないケースや、住所不明で連絡がとれないケースが発生	請求権者の意思はあるが、高齢者を取り巻く状況によっては、保険手続きがスムーズに進まないケースが発生
高齢者の特徴	体調の変化	要因①：請求権者の意思能力・請求能力低下 ・ 契約者・受取人の請求意思能力低下（認知症等）	・ 契約者・受取人の自署困難（加齢に伴う老化等） ・ 公的書類取り寄せ等の外出困難（加齢に伴う老化、病院・施設入居）
	家庭・生活の変化	要因②：連絡不能、代理人・代行人の不在 ・ 契約者・受取人の連絡不能（住所不明） ・ 受取人の存在不明（法定相続人等不明）	・ 代理人・代行人の不在（一人暮らし高齢者等）
			要因③ ・ 保険金、給付金支払件数の増加 ・ 満期、年金等の期日到来件数の増加 ・ 保全手続件数の増加

3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化

3-1. 契約サービス面における高齢者に関する課題認識と各社の取組事例

(2) 現状を踏まえた課題認識 ②

< 加入時から契約継続時における課題認識 >



加入時から契約継続時においては、生命保険会社と契約者の双方において、手続リスクを未然防止する継続的な努力が必要

- ・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、支払手続内容の周知が必要。
- ・現状では、契約者通信先のための管理であるため、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、請求可能な手続範囲も限定的となっている。

< 契約サービス面における高齢者に配慮したお客さま対応 >

現行の生命保険契約サービスが「体調の変化」や「家庭・生活の変化」といった高齢者の特徴に十分に配慮した接遇となっていない。

- ・保険手続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組みが必要になっている。
- ・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。

3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化

3-1. 契約サービス面における高齢者に関する課題認識と各社の取組事例

(3) 契約サービス面における高齢者対応に関する各社の取組事例 ①

取組事例の整理にあたっての基本的考え方

- ・「確実・迅速な保険手続き」、「手続リスクの未然防止」、および「高齢者に配慮したお客さま対応」の3つの視点から整理・分類
- ・手続チャネルの特性に配慮し、対面・非対面共通、対面のみ、非対面のみを取組事例が分かるよう整理

課題の視点	取組事例の分類	課題の要因
確実・迅速な 保険手続き	請求権者の意思能力・請求能力低下への取組み	・ 契約者・受取人の請求意思能力低下（認知症等） ・ 契約者・受取人の自署困難（加齢に伴う老化等） ・ 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）
	連絡不能、代理人・代行人の不在への取組み	・ 契約者・受取人の連絡不能（住所不明） ・ 受取人の存在不明（法定相続人等不明） ・ 代理人・代行人の不在（一人暮らし高齢者等）
	手続件数増加への取組み	・ 保険金・給付金支払件数の増加 ・ 満期・年金等の期日到来件数の増加
手続リスクの 未然防止	加入時からの継続的な周知活動への取組み	
高齢者に配慮した お客さま対応	手続書類の簡素化に向けた取組み	
	高齢者への接遇の高度化、ホスピタリティ向上	

3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化

3-1. 契約サービス面における高齢者に関する課題認識と各社の取組事例

(3) 契約サービス面における高齢者対応に関する各社の取組事例 ②

確実・迅速な保険手続きへの取組事例

①「請求権者の意思能力・請求能力低下」への取組み

課題の要因	各社の取組事例（◎：対面・非対面共通、○対面、◇非対面）
・ 契約者・受取人の請求意思能力低下（認知症等）	◎成年後見人を選任のうえ請求いただくよう案内
	○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
・ 契約者・受取人の自署困難（加齢に伴う老化、障がい等）	◎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
	◎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）
・ 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）	◎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
	◎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
	○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
	○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
	◇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

3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化

3-1. 契約サービス面における高齢者に関する課題認識と各社の取組事例

(3) 契約サービス面における高齢者対応に関する各社の取組事例 ③

確実・迅速な保険手続きへの取組事例

②「連絡不能、代理人・代行人の不在」への取組み

課題の要因	各社の取組事例（◎：対面・非対面共通、○対面、◇非対面）
・ 契約者・受取人の連絡不能（住所不明）	◎契約者に年1回または四半期ごとに定期的な通知するお知らせ・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
	◎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＜ウ＞。手続リスクの未然防止への取組事例にも該当＞
	○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＜ウ＞。手続リスクの未然防止への取組事例にも該当＞
・ 受取人の存在不明（法定相続人等不明）	○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
・ 代理人・代行人の不在（一人暮らし高齢者等）	◎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）
	○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＜ウ＞。手続リスクの未然防止への取組事例にも該当＞

3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化

3-1. 契約サービス面における高齢者に関する課題認識と各社の取組事例

(3) 契約サービス面における高齢者対応に関する各社の取組事例 ④

確実・迅速な保険手続きへの取組事例

③「手続件数増加」への取組み

課題の要因	各社の取組事例（◎：対面・非対面共通、○対面、◇非対面）
・ 保険金・給付金支払件数の増加	◎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
・ 満期・年金等の期日到来件数の増加	◎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 ◎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

3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化

3-1. 契約サービス面における高齢者に関する課題認識と各社の取組事例

(3) 契約サービス面における高齢者対応に関する各社の取組事例 ④

手続リスクの未然防止への取組事例

	各社の取組事例（◎：対面・非対面共通、○対面、◇非対面）
・ 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

3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化

3-1. 契約サービス面における高齢者に関する課題認識と各社の取組事例

(3) 契約サービス面における高齢者対応に関する各社の取組事例 ⑤

高齢者に配慮したお客さま対応への取組事例

	各社の取組事例（◎：対面・非対面共通、○対面、◇非対面）
・ 手続書類の簡素化に向けた取組み	◎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
	◎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
	◎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
	◎請求手続きの流れや支払可否の具体的事例、公的書類の使途目的（必要性）を明示した冊子を作成・配付
・ 高齢者への接遇の高度化、ホスピタリティ向上	◎社内通信講座において「介護アドバイザー」を社内認定
	◎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
	◎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
	◎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
	◎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
	◇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
	◇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

3-2. 新契約面における高齢者に関する課題認識と取組事例

2012年度「消費者の声」事務局による、苦情・ご意見・ご要望等の外部の声の現状の確認

- ・ 生命保険意見交換会において「高齢者への対応」に関する意見・要望が多い。
- ・ 裁定諮問委員会において、銀行窓販に関連し高齢者への募集に関する指摘がある。
- ・ 生命保険相談所に寄せられた高齢者からの苦情のうち、上位2項目が新契約に関するものである。
- ・ 平成24年4月国民生活センターが公表した「銀行窓口で勧誘された一次払い終身保険に関するトラブル」において、銀行窓販に関連し、「高齢者がトラブルに遭うケースが多い」等、高齢者への募集に関する指摘がある。



○ この状況を踏まえた、「消費者の声」事務局の2012年度の取組み

テーマ — 「高齢者の問題(新契約関係)」

実施内容 — 生命保険協会傘下の業務委員会と連携のうえ、各社の取組事例の共有化等

3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化

3-2. 新契約面における高齢者に関する課題認識と取組事例

(1) 消費者の声の現状を踏まえた課題(苦情等の原因)と高齢者の特徴

- 新契約面における高齢者対応に関しては、記憶・理解・判断等にかかる高齢者の平均的な特徴も背景となっていると考えられ、新契約面においてはいっそうの確実な説明対応が大切
- 一人暮らし等に直面している高齢者の家庭・生活環境を踏まえると、身近に相談できる人・補助してくれる人がいない単独高齢者等(一人暮らしの高齢者や高齢者のみの世帯)に対して、どのように対応するかが課題
- さらに、契約サービス面と同様に、新契約面でも「高齢者に配慮したお客さま対応」の充実が必要

3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化

3-2. 新契約面における高齢者に関する課題認識と取組事例

(2) 課題認識を踏まえた新契約面における高齢者対応に関する各社の取組事例 ①

<取組事例の整理にあたっての基本的考え方>

課題の視点	取組事例の分類	課題の要因（ご意見・苦情等）
①募集時の確実な説明対応	・ 販売方法・手続きに関する取組み	・ お客さまの理解が得られていない （銀行窓反においては、保険商品であることが理解されていない、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
	・ 手続き後のフォローに関する取組み	
	・ 募集資料等の改訂・工夫に関する取組み	
②単独高齢者等への対応	・ 一人暮らしの高齢者等への取組み	・ サポートをする家族等の不在 （相談・補助する人の不在）
③高齢者に配慮したお客さま対応	・ 募集人等への指導・教育に関する取組み	・ 高齢者に対する配慮が足りない

3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化

3-2. 新契約面における高齢者に関する課題認識と取組事例

(2) 課題認識を踏まえた新契約面における高齢者対応に関する各社の取組事例 ②

<取組事例 ①募集時の確実な説明対応>

取組事例の分類	各社の取組事例（○対面、◇非対面）
・販売方法・手続きに関する取組み	○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 ○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
・手続後のフォローに関する取組み	○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
・募集資料等の改訂・工夫に関する取組み	○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 <代理店> ○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 ◇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 <通信販売・インターネット> （以下、銀行窓販） ○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 ○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 ○「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

3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化

3-2. 新契約面における高齢者に関する課題認識と取組事例

(2) 課題認識を踏まえた新契約面における高齢者対応に関する各社の取組事例 ②

<取組事例 ②単独高齢者等への対応>

取組事例の分類	各社の取組事例（○対面、◇非対面）
・ 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	○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
	○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

<取組事例 ③高齢者に配慮したお客さま対応>

取組事例の分類	各社の取組事例（○対面、◇非対面）
・ 募集人等への指導・教育に関する取組み	○「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） ○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
	○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

(1)各社の取組事例の共有・活用

- － 生命保険業界としては、現在会員各社工夫している取組事例を共有・活用し、高齢者対応の仕組みを強化していく必要

(2)各種制度の利便性向上への期待

- － 番号制度の民間利用の実現
- － 住民票の写しの請求手続き簡素化
- － 成年後見制度の普及促進

マイナンバー制度

○マイナンバー制度とは

行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平かつ公正な社会を実現する社会基盤
住民票を有する全ての方に1人1つの番号(個人は12桁、企業は13桁)を付与(生涯変更されない)

○目的

社会保障、税、災害対策の分野で効率的に情報を管理し、複数の機関に存在する個人の情報が同一人の情報であることを確認するために活用
公平・公正な社会の実現(給付金等の不正受給の防止)、国民の利便性の向上(行政上の手続の簡素化)、行政の効率化(正確・迅速な手続)の3つの効果が期待されている

※マイナンバーは各分野の中で法律で定められた手続にしか利用できない

(例) 社会保障・・・年金・雇用保険の資格取得や確認・給付、医療保険の給付の請求等

税務・・・税務当局に提出する申告書等に記載

災害対策・・・被災者生活再建支援金の支給、被災者台帳の作成事務

※民間事業者の利用は、社会保障、源泉徴収事務といった法律で定められた範囲に限定される

(例) 従業員の健康保険や厚生年金の諸手続、税金の源泉徴収事務

・・・生命保険会社は、保険金支払時に税務当局に対して提出する調書に関係者のマイナンバーを記載することが義務付けられている

○制度施行に向けたスケジュール

2015年10月～ マイナンバーの通知

2016年 1月～ マイナンバー利用開始

2. 過去の生命保険会社の保険金等の支払漏れについて

2007年2月 金融庁による報告徴求命令

- ・全生命保険会社38社の過去5年間に保険金等の支払事由が発生した事案が対象
→37社で、保険金等の支払漏れがあったことが判明

「保険事故が発生し、主たる保険金等の支払は行われているにもかかわらず、保険会社が他の保険金等について保険契約者等から請求がなかった等のため、支払いを行っていなかった」

2008年7月 10社に対して業務改善命令

- ・支払い漏れ総数は、10社合計で約99万件、約791億円

1. 本来支払われるべき保険金等が支払われていなかった事例

診断書等の記載の見落とし・見誤りによる支払い漏れ

2. 他に支払可能であった保険金等が支払われていなかった事例

診断書等に記載された内容から、請求を受けた保険金等以外にも支払える保険金等があったにもかかわらず、契約者等へ請求が可能な保険金等があることを案内していなかったため、請求を受けず支払っていなかった

3. 他の契約に基づき支払可能であった保険金等が支払われていなかった事例

複数の保険契約の加入がある契約者等から、一部の契約について保険金等の請求を受けた場合に、当該契約以外の契約に基づいて支払える可能性がある保険金等があったにもかかわらず、契約者等へ請求が可能な保険金等があることを案内していなかったため、請求を受けず支払っていなかった

4. その他の事例

契約者等への案内が不足していたことから失効契約に係る返戻金が支払われていなかった、計算誤り等により遅延利息の支払金額が過少となっていた

- ・業務改善計画の提出。以後計画の実施完了まで、6カ月毎に改善状況等を報告。

2011年12月 改善状況の定期報告義務の解除

3. いわゆる生保の現物給付解禁について①

金融審議会「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ」(平成24年6月以降、16回開催)の検討結果

1-1-2 サービス提供者への保険金直接支払いについて

現在、生命保険契約及び傷害疾病定額保険契約(以下「生命保険契約等」という。)については、法令上、保険給付の方法が金銭に限定されている。一方、社会の高齢化に伴い、被保険者が介護を要する状態になった場合や亡くなった場合などに、保険金ではなく、信頼のできる事業者から介護や葬儀をはじめとする財・サービスの給付を受けたいというニーズが存在する。

法において生命保険における現物給付を認めることについては、

- ・保険会社が将来時点で提供する財・サービスの質等についてどのように担保するか
- ・保険会社が、財務の健全性を確保する観点から、財・サービスの価格変動リスクにどのように対処するか

といった課題が存在することがかねてから指摘されているところであるが、当ワーキング・グループにおいても同様の認識が示された。

他方、保険会社が特定の財・サービスを提供する提携先の事業者(以下「提携事業者」という。)を顧客に紹介し、顧客が提携事業者からの財・サービスの購入を希望した場合に、保険金を受取人ではなく当該事業者に対してその代金として支払うこと(以下「直接支払いサービス」という。)については、法令上、特段禁止されておらず、当該サービスによっても、上記ニーズに一定程度応えることができると考えられる。

この場合には、顧客は、保険金支払時点において財・サービスの内容や価格に納得がいけない場合には、当然に保険金支払いを選択できること、及び、保険会社も保険金額の範囲内で、財・サービスを提供した事業者に支払いを行えばよく、その価格変動リスクを負わないことから、生命保険契約等における現物給付を認めた場合の懸念のかなりの部分を回避することができると考えられる。

よって、生命保険契約等においてもこのような直接支払いサービスを顧客に提供することが可能である旨を明確化することにより、顧客サービスの充実をまずは図れるようにし、生命保険契約等における現物給付の解禁については、引き続き、将来の検討課題とすることが適当である。

3. いわゆる生保の現物給付解禁について②

金融審議会「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ」(平成24年6月以降、16回開催)の検討結果

1-1-2 サービス提供者への保険金直接支払いについて (続き)

ただし、保険会社が、あらかじめ、「保険事故発生時に、保険会社が特定の財・サービスを提供する提携事業者を紹介し、顧客が当該事業者からの財・サービスを購入することを選択した場合には、保険金直接支払いサービスが受けられる」旨を表示し、提携事業者が提供する財・サービスの内容・水準に言及して保険募集を行う場合には、保険会社が紹介する提携事業者が提供する財・サービスへの期待が顧客による保険商品選択時の重要な判断材料となりうることから、当該財・サービスの内容等に対する顧客の期待を保護する必要がある。

こうしたことなどを踏まえ、提携事業者が提供する財・サービスの内容等に係る情報提供及び適切な提携事業者を提示するための体制整備を義務づけることが適当である。

なお、上記情報提供及び体制整備に加えて、保険事故発生時に、改めて、提携事業者からの財・サービスの購入ではなく、保険金の受け取りを選択することができる旨を説明することを併せて求めることが適当である。

4. 介護保険制度について①

○介護保険制度の被保険者(加入者)

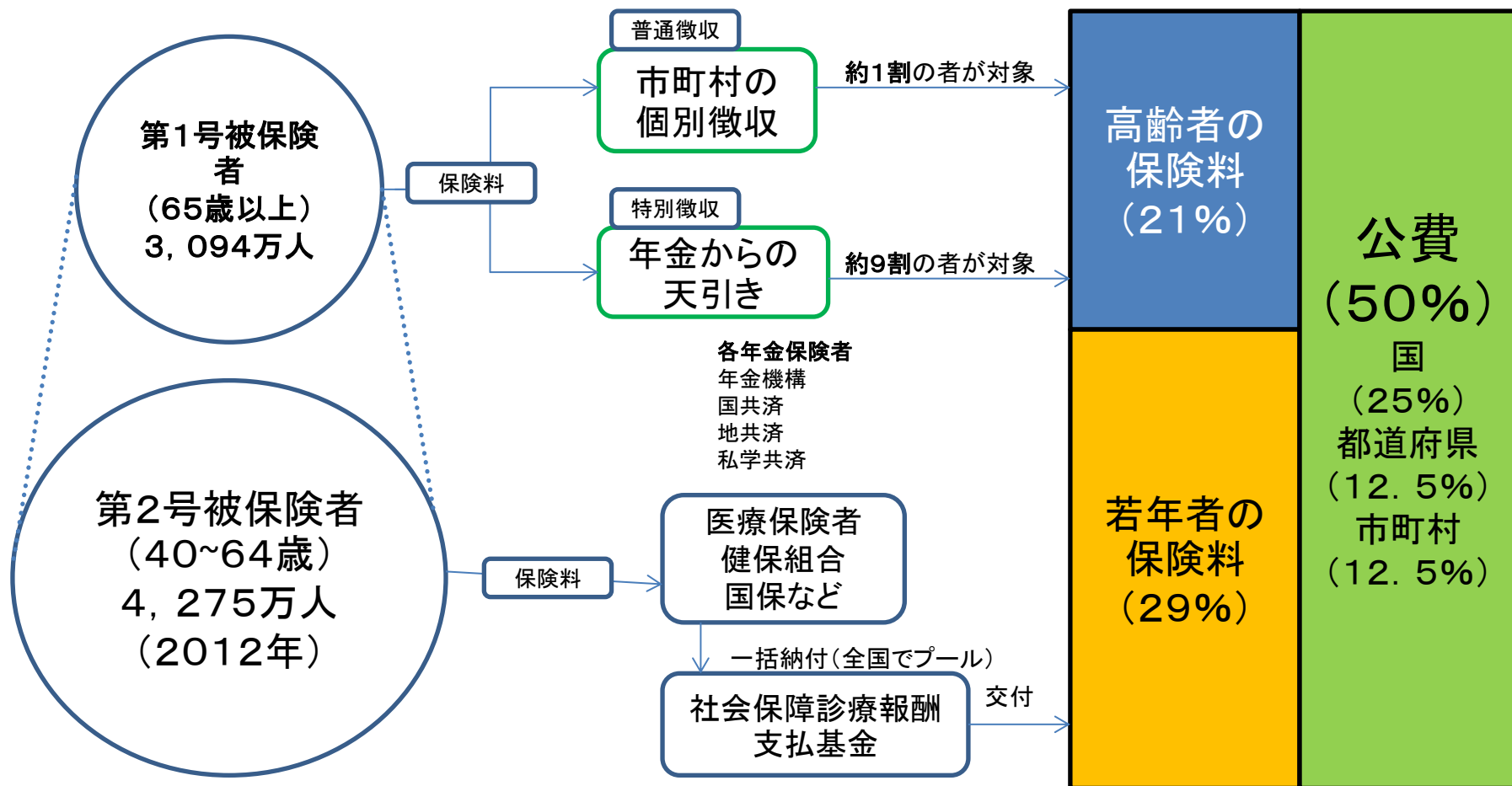
- ・ 介護保険制度の被保険者は、①65歳以上の者(第1号被保険者)、②40～64歳の医療保険加入者(第2号被保険者)となっている。
- ・ 介護保険サービスは、65歳以上の者は原因を問わず要支援・要介護状態となったときに、40～64歳の者は末期がんや関節リウマチ等の老化による病気が原因で要支援・要介護状態になった場合に、受けることができる。

	第1号被保険者	第2号被保険者
対象者	65歳以上の者	40～64歳までの医療保険加入者
人数	3, 094万人	4, 275万人
受給要件	✓要介護状態 (寝たきり、認知症等で介護が必要な状態) ✓要支援状態 (日常生活に支援が必要な状態)	要介護・要支援状態 ただし、末期がん・関節リウマチ等の加齢に起因する疾病(特定疾病)による場合に限定
要介護(要支援)認定者数(カッコ内は被保険者に占める割合)	546万人(17. 6%)	15万人(0. 4%)
保険料負担	✓市町村が徴収 (原則、年金から天引き)	✓医療保険者が医療保険の保険料と一括徴収

4. 介護保険制度について②

保険料徴収の仕組み

○介護保険の給付費の50%を65歳以上の高齢者（第1号被保険者）と40～64歳（第2号被保険者）の人口比で按分し、保険料をそれぞれ賦課



4. 介護保険制度について③

○介護サービスの利用手続き

