

# 超高齢社会における 生命保険サービスについて ～高齢者対応の向上～

2013年6月

 社団法人 生命保険協会

# 目 次

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| はじめに                                  | 1  |
| 1. 環境認識                               |    |
| (1) 超高齢社会の進展                          | 2  |
| (2) 生命保険契約の成熟化                        | 4  |
| (3) 東日本大震災における生命保険業界の対応               | 5  |
| (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      | 6  |
| 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            | 7  |
| (2) 「消費者の声」事務局による各社の取組みの共有化           | 9  |
| (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          | 9  |
| 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                 | 10 |
| (2) 現状を踏まえた課題認識                       | 13 |
| (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       | 17 |
| 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    | 21 |
| (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 | 22 |
| 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                     | 25 |
| (2) 各種制度の利便性向上への期待                    | 25 |

## はじめに

わが国は、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し、今日においては平均寿命の延伸による高齢者人口の増加等もあって、いわゆる超高齢社会を迎え長寿国のフロンランナーとなっています。

超高齢社会において、生命保険各社のお客さま（契約者等）の年齢も従前より上昇し、また死亡保障から、年金、医療、介護保障といったお客さまニーズの多様化、終身型の商品などの販売の伸展等も相まって、今後、様々な手続きを高齢のお客さまが行うことが増加していくと予想されます。

生命保険協会では、今後本格化する超高齢社会における生命保険事業の諸課題や果たすべき役割について、かねてより検討を重ね、会員各社においてもお客さまの声や外部有識者のご意見等を踏まえ、創意工夫を活かした取組みを進めているところです。

また、2011年3月11日に発生した東日本大震災への対応において、生命保険協会と会員各社は、関係各所によるご協力の下での手続ルール緩和等に加え、お客さまに対する安否確認活動や保険金・給付金の請求勧奨など、生命保険業界が一丸となって能動的な取組みを行ってきました。

こうした取組みは各方面から高い評価をいただき、全国のお客さま・消費者の皆さまに生命保険の意義・重要性を再認識いただきました。われわれは、この経験から、引き続きお客さまとの信頼の絆を強めていくことに加えて、ご契約の維持・継続や保全・請求手続きといった保険手続きに支障が生じるケースへの対応、その中でも特に高齢者に配慮した対応（高齢者対応）の必要性をあらためて認識しているところです。

本報告書では、超高齢社会の進展と東日本大震災への対応で培った経験や、生命保険協会も参加した平成24事務年度の官民ラウンドテーブルにおける「高齢化社会に対応した金融サービスの向上」についての議論を踏まえ、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、会員会社へのアンケートで収集した各社の取組事例を取りまとめていきます。また、それらの課題の整理と取組事例をもとに、高齢のご加入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きます。

## 1. 環境認識

最初に環境認識として、高齢者人口、高齢者世帯数、認知症高齢者数の推計からみる超高齢社会の進展、およびそれに伴う生命保険契約の成熟化（契約者の高齢化や各種支払件数の増加等）について俯瞰します。また、東日本大震災における生命保険業界の対応を確認するとともに、官民ラウンドテーブル「高齢化社会に対応した金融サービスの向上」作業部会報告書のうち、生命保険協会の取組みに関する記載についても紹介します。

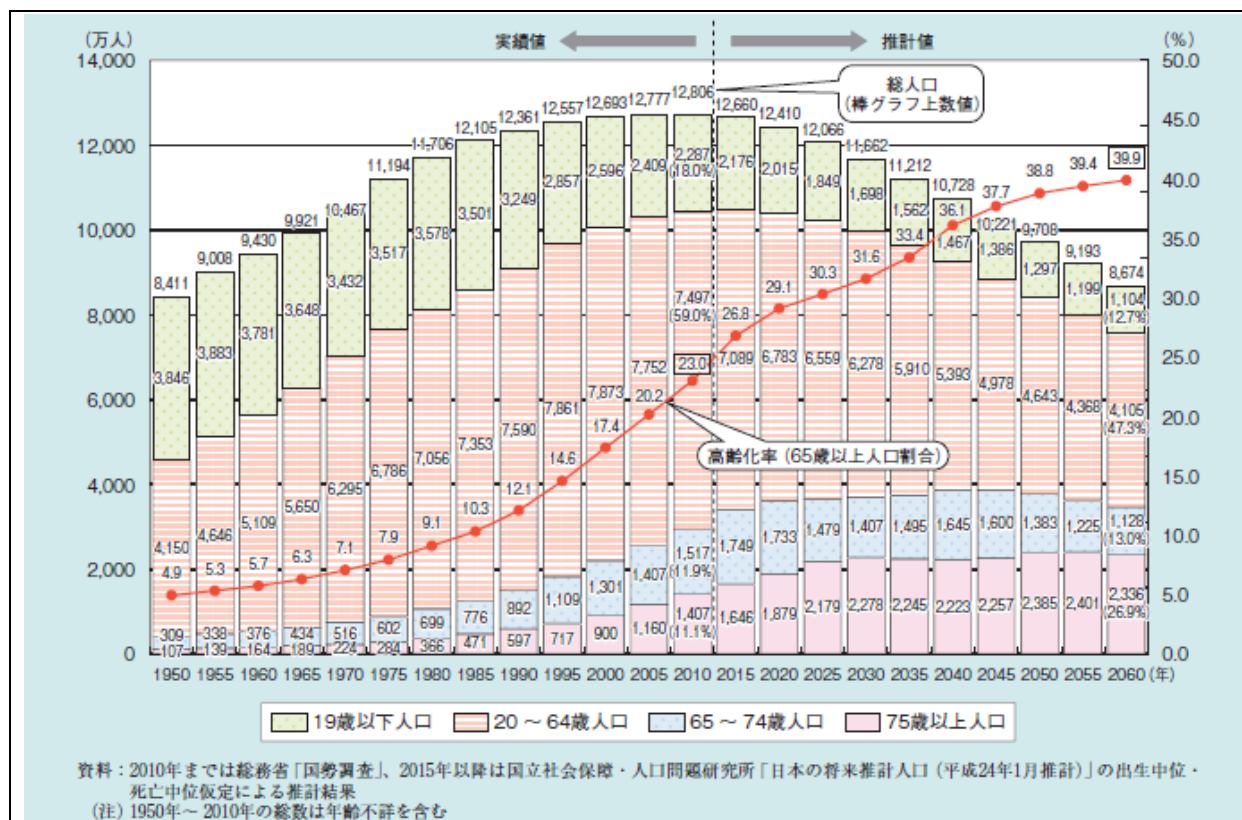
### （１）超高齢社会の進展

#### ア. 高齢者人口の推移と推計

2012年10月現在、わが国における高齢者人口（65歳以上の人口）は3,079万人、高齢化率（高齢者人口が総人口に占める割合）は24.1%となっており、高齢者人口、高齢化率ともに過去最高数値を更新し、いわゆる超高齢社会を迎えています。今後、高齢化率はさらに上昇を続け、2025年に30%を超え、2060年には約40%に達すると予測され、約2.5人に1人が高齢者という社会が到来します。加えて、75歳以上人口も、2025年には2,000万人を超え、2005年と比較して約2倍に増加する予測となっています（表1参照）。

このような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ます。

＜表1. 高齢化の推移と将来推計＞



（出典）平成24年度高齢社会白書

## イ. 高齢者世帯数の推計

人口動態の変化を世帯単位でみると、高齢者人口の増加に連動して、世帯主が65歳以上の世帯数も増加の一途をたどる見通しです。また、世帯主が75歳以上の世帯についてはすでに一人暮らしの単独世帯が3割を超えており、2025年には、75歳以上の単独世帯数は400万世帯を超える予測となっています（表2参照）。

高齢者世帯数の増加は、保険手続きを代理・代行して行う人の不在、また、単独高齢者世帯数の増加は、住所不明などによって連絡不能となる高齢者数の増加につながる懸念があります。

＜表2. 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（千世帯）       | 4,980  | 6,008  | 6,679  | 7,007  | 7,298  | 7,622  |
| 世帯主が75歳以上の世帯（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）」

## ウ. 認知症高齢者数の推計

日常生活に支障をきたすような症状・行動や意思疎通の困難さが多少見られても、誰かが注意していれば自立できるレベルである「日常生活自立度Ⅱ」以上の高齢者数は2012年に300万人を超えており、毎年10万人を超えるペースで増加していく予測となっています。また、日常生活自立度Ⅱ以上の高齢者数が65歳以上人口に占める割合も徐々に増加していくと予測されています（表3参照）。

認知症高齢者数の増加は、保険手続きにおいて意思能力・請求能力が低下した請求権者の人数、つまり請求権者ご自身で手続きすることが困難となる人の増加につながる懸念があります。

＜表3. 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」

## （２）生命保険契約の成熟化

超高齢社会の進展に伴い、保険契約者の高齢化も進行しています。ある国内社の場合、既契約者の約４０％が６０歳以上となっている状況です（表４参照）。

また、個人年金の受取りが開始する契約の予測総件数をみると、２０１４年度に開始する契約は１００万件を超え、２０１２年度の２倍以上に増加することが予測されています（表５参照）。

このように、保険契約者の高齢化が進行することや個人年金をはじめとした各種支払件数の増加が見込まれることから、通常の保険手続きが困難となる高齢のご加入者数が増加すると予測され、生命保険契約の成熟化が急速に進んでいく状況となっています。

なお、生命保険業界全体における個人保険の新契約件数（転換後契約を除く）の推移を年代別にみると、近年においては６０歳以上の構成比が増加傾向にあります（表６参照）。

＜表４．年齢別の既契約者占率（ある国内社のケース）＞

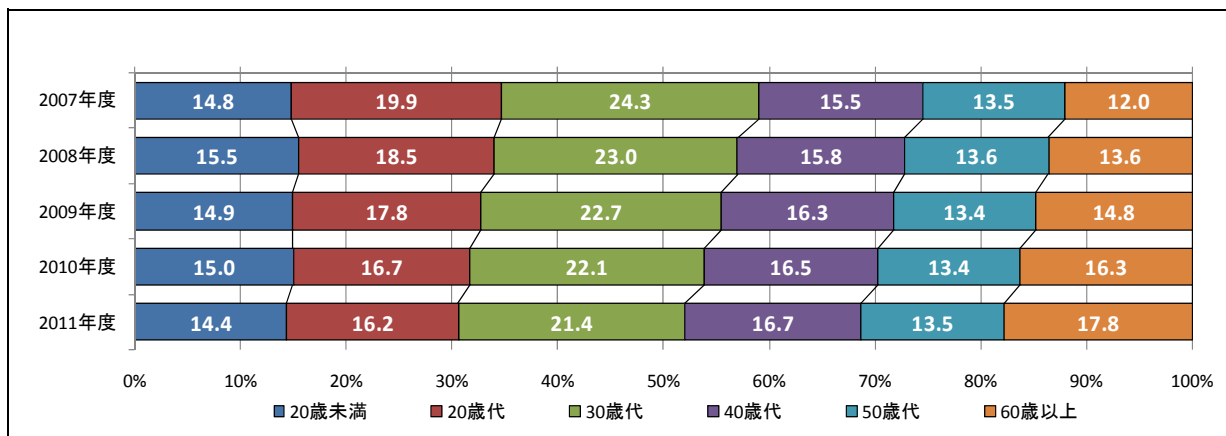
|        | 既契約者年齢（2012年10月時点） |       |       |       |      |       |
|--------|--------------------|-------|-------|-------|------|-------|
|        | 50歳未満              | 50歳代  | 60歳代  | 70歳代  | 80歳代 | 90歳以上 |
| 既契約者占率 | 40.8%              | 20.1% | 22.0% | 13.4% | 3.5% | 0.2%  |

＜表５．個人年金開始契約の予測総件数＞

|              | 2012年度 | 2013年度 | 2014年度  |
|--------------|--------|--------|---------|
| 年金開始契約の予測総件数 | 48.9万件 | 77.2万件 | 107.8万件 |
| 一社平均（３３社平均）  | 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結果（有効回答３３社）

＜表６．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）」

### (3) 東日本大震災における生命保険業界の対応

2011年3月11日の東日本大震災発生を受け、生命保険協会では「被災された方が一刻も早くご安心頂けるよう最大限の配慮に基づいた対応を行うこと」を基本方針として、会員各社とともに、生命保険業界一丸となって、被災地への生活支援や、お客さまの安否確認活動に加え、確実に保険金等をお支払いするための基盤整備の取組みを進めてきました。

われわれは、このような経験から、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しているところです。

#### ＜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     | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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<br/>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）</li> </ul>         |
| ②震災の特徴を踏まえた照会・お手続きへの対応   | <ul style="list-style-type: none"> <li>多くの被災された方が避難所における生活を余議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）</li> <li>「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）</li> </ul>                                                                               |
| ③お客さまに対する安否確認活動          | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>                                                                                                                                                    |
| ④お客さまに対する複線的な周知活動        | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        |
| ⑤確実に保険金等をお支払いするためのネットワーク | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul> |

#### (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

2012年9月、金融庁において、わが国金融機能の向上・活性化に向けて、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」が開催されました。その傘下には、「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が設置され、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が進められました。

この中で、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ており、今後の取組みとして、生命保険協会による本報告書に関する取組み、および番号制度の利用可能性の検討についての取組みを確認しており、2013年5月に公表された作業部会報告書「高齢化社会に対応した金融サービスの向上にむけて」の中でも、以下のとおり取りまとめられています。

##### 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、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だと、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。

(出典) 2013年5月、官民ラウンドテーブル「高齢化社会に対応した金融サービスの向上にむけて」から抜粋

## 2. これまでの高齢者に関する生命保険協会の取組み

本章では、これまで的高齢者に関する生命保険協会の取組みについて振り返ります。あわせて、課題の整理をするにあたり、その前提となる現状把握の一つとして、これまでに生命保険協会に寄せられた高齢者に関するご意見等について確認します。

### (1) 「生命保険意見交換会」等で寄せられたご意見等

生命保険協会では、消費者の声を把握し、また生命保険事業に対する正しい理解を促進することを目的に、全国各地の消費者行政・団体の方々と「生命保険意見交換会」を開催しています（2012年度は、全国各地で100回開催）。この意見交換会の中で、様々なご意見・ご要望等をいただいております。高齢者に関する事項（認知症に関する事項等を含む）としても、以下のとおり高齢者への丁寧な対応、（指定）代理請求制度の周知、成年後見制度の利便性向上など数多くいただいております。高齢者対応の向上がますます重要になってきているものと考えています。なお、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しています。

| 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> </ul>                          |
| 指定代理請求制度          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 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をしてほしい</li> <li>・ 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</li> </ul>                      |
| 請求手続き             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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）</li> </ul> |

| 項目          | 具体的な意見・要望・質問等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・契約者、受取等が痴呆・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</li> </ul> |
| 解約<br>手続き   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 募集・<br>募集体制 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・高齢者に対する説明の仕方も考えるべきではないか。分かりやすい説明や単独での手続きを回避するなどすべきである</li> <li>・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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 銀行窓販        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。銀行窓口での説明そのものが、預金と誤認する</li> <li>・高齢者が窓販で知らないうちに保険に加入している。説明が不十分で、無理な勧誘がある</li> <li>・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と。特に、高齢者の場合は、適合性の判断を書面だけで納得したことにしないで、例えば、別途、上司が電話で再確認するなどきめ細かく対応してもらえないか</li> <li>・運用期間や年金受取期間等が適正であるか、余裕資金であるかなど、加入対象者の適合性チェックをより慎重にしてもらいたい</li> <li>・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。根本的にリスクの説明が不十分である</li> </ul>                                                                                           |
| 対応姿勢<br>等   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## (2)「消費者の声」事務局による各社の取組みの共有化

会員各社の経営に消費者の声を反映させることを目的として、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で出された意見等を集約し、原因分析を行うため、２００６年、生命保険協会に「消費者の声」事務局を設置しました。

「消費者の声」事務局では、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しています。

２００８年度には、生命保険懇談会（「生命保険意見交換会」の前身）の際に銀行窓販における高齢者への対応について指摘が多かったこと等を踏まえて、「消費者の声」事務局では、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しました。

## (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しています。

また、お客さまからの信頼向上に向けた取組みの一環として、各種自主ガイドラインを経営に反映させることを目的に、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しています。

この取組みの中では、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しています。

### 3. 高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化

本章では、前章までに確認しました「環境認識」および「これまでの高齢者に関する生命保険協会の取組み」と消費者の声を踏まえ、契約サービス面と新契約面のそれぞれにおいて、高齢者の特性に配慮した各社の取組みの共有化について述べていきます。

なお、掲載している取組事例は、各社の事例をまとめたものであり、標準的な対応を示したものではありません。

#### 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

まず、生命保険加入後の契約管理や支払管理といった契約サービス面における高齢者対応について、生命保険契約サービスの現状を確認したうえで、生命保険協会傘下の契約サービス委員会にて実施した会員各社へのアンケート結果に基づき、現状を踏まえた課題認識および各社の取組事例について整理します。

##### (1) 高齢者と生命保険契約サービスの現状

ここでは、超高齢社会および生命保険契約の成熟化が進展する中、高齢者の特徴を踏まえた生命保険契約サービスのあり方とその現状について確認します。

##### ア. 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契約サービスのあり方

###### ① 高齢者の特徴

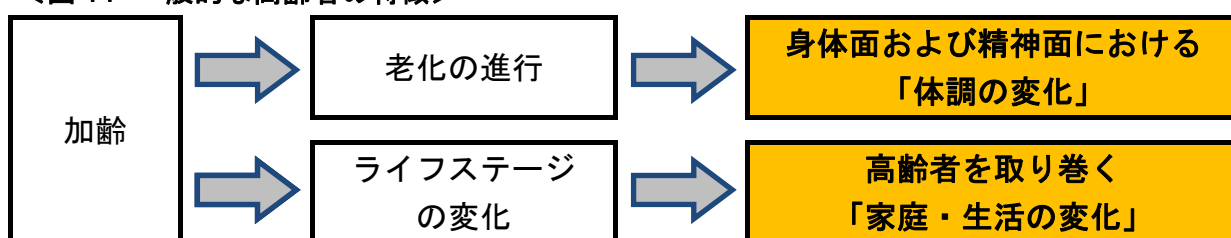
一般的な高齢者の特徴として、加齢に伴う老化の進行により、身体面および精神面において体調に変化が生じます。また、ライフステージの変化により、高齢者を取り巻く家庭環境や生活環境にも変化が生じてきます。

身体面における体調の変化としては、筋肉・骨の脆弱化による運動機能の低下や視力・聴力の低下といった感覚機能の低下があげられます。また、精神面における体調の変化としては、認知能力の低下をはじめとした知的機能の衰えなどがあげられます。

また、大きな個人差は伴うものの、老化による脳や身体の疾患が原因となって脳機能障害が生じ、認知症が発病したり、病状が進行するケースが増加していきます。これらの高齢者の特徴によって、生命保険の各種手続きの際、手続き書類の記入や必要書類の取得・整備に支障をきたす可能性が高くなります。

高齢者は、身体面および精神面における体調の変化に加えて、定年退職等による職業からの引退、子の独立、配偶者との死別といった本人・ご家族のライフステージの変化により、一人暮らしへの移行または介護施設への入居や入院に伴う転居など、家庭環境や生活環境の変化も生じてきます。生命保険会社は、こうした高齢者の家庭・生活の変化に応じて、適切な契約管理、支払管理を行っていく必要があります。

＜図 1. 一般的な高齢者の特徴＞



## ②期待される生命保険契約サービスのあり方

一般に生命保険商品の特征の一つとして、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）があげられます。また、生命保険手続きの特征として、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、手続内容によっては契約者本人以外が請求権者となる点があげられます。

この契約期間の超長期性と手続面における特徴から、加入後のお客さまの契約管理、支払管理の局面において、契約者をはじめとする請求権者が「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さま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ます。

## イ. 生命保険契約サービスの現状

期待される生命保険契約サービスのあり方に対して、現行の高齢者に対するサービスには、更なる改善を検討する余地があるのが現状です。

生命保険会社においては、確実・迅速な保険手続きや生命保険契約にかかるお客さま対応について、高齢者対応の取組み強化が急務となっています。

### ①高齢者に配慮したサービス内容

現状の生命保険契約サービスについて、会員各社は保険手続きの簡素化・迅速化に努めているものの、高齢者の特徴である「体調の変化」や「家庭・生活の変化」に配慮した手続内容（取扱ルール）のいっそうの整備が必要な状況となっています。特に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となっています。

また、生命保険会社では、被保険者が受取人となる保険金・給付金について、被保険者が請求できない特別な事情がある場合に、被保険者に代わって指定された代理人が保険金・給付金を請求することができる「代理請求制度」（指定代理請求特約等）を創設しています。現在、ご加入いただいている契約者に対して特約付加勧奨を実施していますが、会員各社によって本制度の特約付加率が異なっている状況です。また、本制度は、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となります。

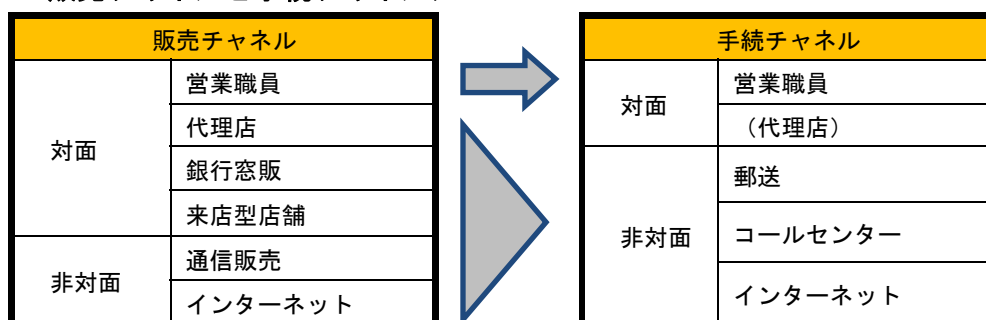
加えて、お客さまあて通知・帳票についても、高齢者仕様への改訂を一部実施していますが、通知・帳票の全体的な整備は途中段階にある状況となっています。

## ② 手続チャネル

サービス内容に加えて、サービスを提供するコミュニケーション手段（チャネル）をみると、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、お客さまによる来店を除き、営業職員を中心とした対面チャネル（お客さま受動的）と郵送・コールセンター・インターネットによる非対面チャネル（お客さま能動的）に二極化している状況となっています。

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になるものと考えています。

＜図 2. 販売チャネルと手続チャネル＞



## (2) 現状を踏まえた課題認識

ここでは、高齢者に対する契約サービスについて生命保険会社が直面している課題を整理します。高齢者対応に関する主な課題としては、「確実・迅速な保険手続きを阻害するリスク（手続リスク）」、「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点があげられます。

### ア. 確実・迅速な保険手続きを阻害するリスク（手続リスク）

生命保険会社は、保険手続時において確実・迅速に保険手続きが完了するよう努めていますが、高齢者の場合、通常の手続きが困難となり、保険手続きに支障が生じるリスクがあります。ここでは、手続事由発生時や実際の手続時において、高齢者の特徴である「体調の変化」や「家庭・生活の変化」に起因して生じる「手続不能」および「手続長期化」、そして「手続件数増加」という3つの視点から確実・迅速な保険手続きを阻害するリスク（手続リスク）を分析します。

#### ①手続不能

まず手続事由発生時においては、加齢による「体調の変化」に伴い、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、「家庭・生活の変化」に伴い、請求権者の住所が不明となって連絡がとれない、あるいは保険手続きの代理人・代行人が不在であるといったケースが発生し、手続不能に陥るという課題があげられます。

体調の変化に伴う請求権者の意思能力・請求能力低下の要因としては、例えば、請求権者が認知症になって請求意思が低下し、請求手続きに支障が生じることがあります。

また、家庭・生活の変化に伴う連絡不能、代理人・代行人の不在の要因としては、例えば、保険期間中に転居が度重なることで保険会社への連絡が漏れてしまい、保険会社からの連絡が住所不明で不能となることや、受取人を法定相続人としている場合に、複数いる法定相続人の全員または一部の方の所在が確認できないことにより、請求手続きに疎漏が生じてしまうことなどがあります。

#### ②手続長期化

次に実際の手続時において、契約者や受取人などの請求権者の意思は確認できるものの、高齢の請求権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ず、手続きが長期化するという課題があげられます。手続きが長期化する要因も、手続不能と同様、体調の変化に伴う請求権者の意思能力・請求能力低下、および家庭・生活の変化に伴う連絡不能、代理人・代行人の不在という要因に整理できます。

体調の変化に伴う請求権者の意思能力・請求能力低下の要因としては、例えば、加齢に伴う老化や障がいの原因となり、必要書類に自署できないことや、外出できず提出が必要な公的書類の取り寄せが困難となってしまうことがあります。

また、家庭・生活の変化に伴う連絡不能、代理人・代行人が不在となる要因としては、例えば、家庭環境や生活環境の変化により一人暮らし世帯となってしまう、代理・代行手続きを行う人がいないことなどがあります。

### ③ 手続件数増加

最後に生命保険会社からの視点になりますが、超高齢社会の進展により、生命保険契約にかかる様々な手続件数が大幅に増加していくという課題があげられます。

手続件数が増加する要因としては、高齢者の方は一般的に疾病発生率が高くなるため、高齢者人口の増加が、保険金・給付金の支払件数の増加につながることに加えて、今後、ご加入いただいた貯蓄性契約の満期や年金開始等の期日到来件数も増加していくことが見込まれます。また、ご加入いただいた契約の契約管理局面においても、住所変更手続きや受取人死亡に伴う名義変更手続き等の保全手続件数が同様に増加することが見込まれます。

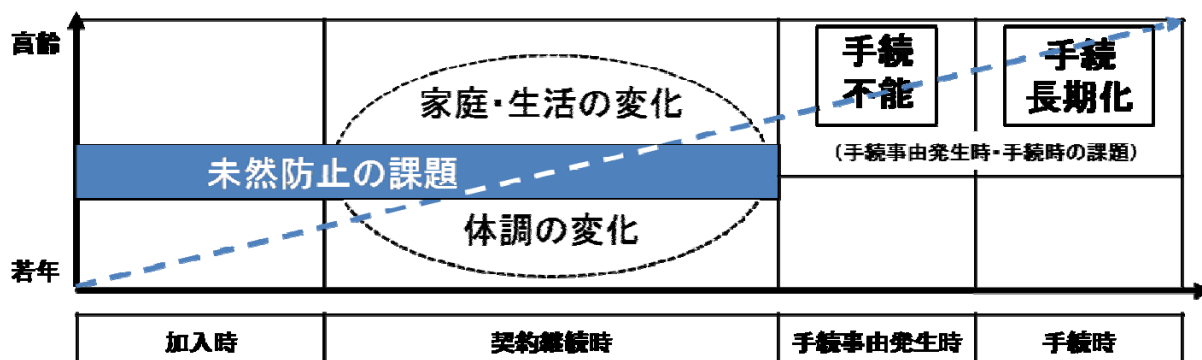
<図3. 手続事由発生時・手続時における課題認識と要因>

|        |          | 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    | <p>要因①：請求権者の意思能力・請求能力低下</p> <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>・ 契約者・受取人の自署困難（加齢に伴う老化等）</li> <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> |
|        | 家庭・生活の変化 | <p>要因②：連絡不能、代理人・代行人の不在</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約者・受取人の連絡不能（住所不明）</li> <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>・ 代理人・代行人の不在（一人暮らし高齢者等）</li> </ul>                                              |
|        |          | <p>手続件数増加</p> <p>超高齢社会の進展により、各種支払・手続件数が大幅に増加</p> <p>要因③</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険金・給付金支払件数の増加</li> <li>・ 満期・年金等の期日到来件数の増加</li> <li>・ 保全手続件数の増加</li> </ul> |                                                                                                                        |

## イ. 手続リスクの未然防止

確実・迅速な保険手続きを阻害するリスク（手続リスク）に関連して、加入時から契約継続時においては、手続事由発生時・手続時に「手続不能」、「手続長期化」といったリスクが発生することを、事前に十分に想定していないため、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という課題が存在しています。

<図4. 加入時から契約継続時における課題認識>



生命保険契約は、一般に若い頃にご加入いただき、長期間にわたる様々な保障を提供する超長期性という特徴があります。そのため、加入したときは若くても、契約が継続する中で契約者が高齢化し、「体調の変化」や「家庭・生活の変化」を経ていくことになり、将来的には「手続不能」、「手続長期化」といった手続リスクが発生する可能性が生じてきます。

したがって、加齢に伴う「体調の変化」や「家庭・生活の変化」は不可避であることを前提に、生命保険会社は、手続リスクが発生する事態に陥らないよう未然防止を強化していく必要があります。契約者の方々も、大切な保険契約について未請求という事態の発生を回避するためには、例えば、転居される場合は必ず保険会社にご連絡いただくことが重要になってきます。

手続リスクの未然防止に関する課題の主な要因としては、以下のようなことが考えられます。

- ・ 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になっている
- ・ 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

#### ウ. 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

手続事由発生時・手続時における手続リスクやその未然防止という課題に加えて、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という課題も存在します。

前章にて確認した「生命保険意見交換会」等で寄せられたご意見等においても、高齢者対応に関するお客さまからの声として、「保険は長期契約であるため、契約の内容そのものを忘れてしまう」、「若い時には理解していても高齢者になると分からなくなる」、「書類をやさしく、分かりやすくしてほしい」、「特に高齢者には親切で分かりやすく、丁寧な説明をお願いしたい」といったご意見・ご要望が寄せられています。

確実・迅速な保険手続きの実施に加えて、高齢者がある程度受け身の姿勢でも安心して手続きができるためには、高齢者に対する接遇の高度化、ホスピタリティの向上を強化していく必要があります。

高齢者に配慮したお客さま対応に関する課題の主な要因としては、以下のようなことが考えられます。

- ・ 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り組みが必要になっている
- ・ 高齢者に対するマナー・配慮にいっ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) 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

生命保険協会傘下の契約サービス委員会では、高齢者に配慮した取組みについて、会員各社にアンケートを実施し、生命保険加入後のお客さまの契約管理や支払管理の局面における取組事例を収集のうえ、その情報を各社で共有しました。ここでは、高齢者に関する課題の整理に基づき、今後の高齢者対応の参考となる取組事例について、アンケート結果の概要を説明していきます。

#### ア. 取組事例の整理にあたっての基本的考え方

各社の取組事例は、「(2) 現状を踏まえた課題認識」に基づき、次のとおり「確実・迅速な保険手続き」、「手続きリスクの未然防止」、および「高齢者に配慮したお客さま対応」の3つの課題の視点から整理・分類しました。あわせて、手続き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に整理しています。

| 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 | <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> <li>・ 契約者・受取人の自署困難（加齢に伴う老化等）</li> <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> |
|                | 連絡不能、代理人・代行人の不在への取組み  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約者・受取人の連絡不能（住所不明）</li> <li>・ 受取人の存在不明（法定相続人等不明）</li> <li>・ 代理人・代行人の不在（一人暮らし高齢者等）</li> </ul>                    |
|                | 手続件数増加への取組み           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険金・給付金支払件数の増加</li> <li>・ 満期・年金等の期日到来件数の増加</li> </ul>                                                           |
| 手続きリスクの未然防止    | 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 |                                                                                                                                                          |

## イ. 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                                   |

### 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に通ずるお知らせ・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<br>(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<br>(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)<br><br>○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「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<br>◎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 |

### ウ. 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<br><br>◎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<br><br>◎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<br><br>◎契約者あて年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、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<br><br>◎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<br><br>○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<br><br>◇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 |

## エ. 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、公的書類の用途目的（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

第1章の環境認識で確認したとおり、新契約の年代別件数をみると、人口構成の変化に伴い、高齢者の構成比は増加傾向にあります。高齢化の進展を前提に、2012年度、生命保険協会の「消費者の声」事務局では、苦情・ご意見・ご要望等の外部の声の現状について、以下のとおり確認しました。

- ・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月に国民生活センターが公表した「銀行窓口で勧誘された一時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、「消費者の声」事務局では、2012年度、「高齢者の問題（新契約関係）」をテーマとして取り上げ、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を実施しました。

#### （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、「消費者の声」事務局において、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、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といったご意見・苦情が確認されています。こうしたご意見・苦情については、記憶・理解・判断等にかかる高齢者の平均的な特徴（大きな個人差はあるものの、加齢にともないそのレベルは低下）も背景となっていると考えられますので、新契約面においてはいっそうの確実な説明対応が大切であるといえます。

また、ライフステージの変化によって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になるといえます。

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」の充実が必要であると考えられます。「消費者の声」事務局においても、実際に、新契約面において高齢者に対する配慮が足りないといったご意見・苦情が確認されています。

## （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

### ア．取組事例の整理にあたっての基本的考え方

「消費者の声」事務局で「高齢者の問題（新契約関係）」をテーマにアンケートを実施して共有した各社の取組事例について、概要を説明していきます。

各社の取組事例は、「（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」で確認した内容を踏まえ、以下のとおり、「①募集時の確実な説明対応」「②単独高齢者等への対応」「③高齢者に配慮したお客さま対応」の３つの課題の視点から整理しました。さらに「①募集時の確実な説明対応」については、より具体的に「販売・手続き」「手続き後のフォロー」「募集資料等の改訂・工夫」の視点から取組事例を取りまとめることとしました。

| 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<br>（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、<br>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）<br>・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    | ・サポートする家族等の不在<br>（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                                                                                     |

## イ. 取組事例

特定の販売チャネルに対応する取組みは、その旨を付記しています。

### 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    | <p>○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</p> <p>○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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ・手続後のフォローに関する取組み    | <p>○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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ・募集資料等の改訂・工夫に関する取組み | <p>○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;</p> <p>○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</p> <p>◇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<br/>&lt;通信販売・インターネット&gt;</p> <p>（以下、銀行窓販）</p> <p>○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</p> <p>○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</p> <p>○「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</p> |

## 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                  |

## 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）<br>○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      |

## おわりに ～ 高齢者へのサービス向上にむけて ～

ここまで、生命保険協会の高齢者に関する取組みや、高齢者に関する外部のご意見・ご要望等について確認したうえで、「契約サービス面」と「新契約面」のそれぞれの場面における、高齢者対応に関する課題整理と高齢者の特性に配慮した各社の取組みについて整理しました。

まず、生命保険会社が取組むべきことは、契約サービス面における確実・迅速な保険手続き、手続きリスクの未然防止に加え、新契約面における募集時の確実な説明対応、単独高齢者等への対応、さらに契約サービス面・新契約面での高齢者に配慮したお客さま対応について、会員会社の取組事例を共有・活用し、高齢者に対するサービスの向上に向けて継続的に努力することです。

また、高齢者に生命保険サービスを安心して利用いただくために、今後の超高齢社会のさらなる進展を見据えて、官民協働で高齢者へのサービス向上に資する諸制度の構築や制度運用面の改善について取り組んでいく必要があると考えています。

### (1) 各社の取組事例の共有・活用

生命保険業界としては、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、現在会員各社が工夫して対応している取組事例を共有・活用し、高齢者対応の取組みを強化していく必要があります。

第3章で取り上げた課題と各社の取組事例は、対面・非対面チャネル共通の事項を中心として、会員各社の経営やサービス態勢に即した高齢者対応を検討する際の参考になるものと考えます。

特に、契約サービス面における取組みについて、生命保険会社は、確実・迅速な保険金・給付金等の支払いが保険会社の基幹業務であることを肝に銘じ、高齢者に関する課題と各社の取組事例の共有・活用を通じて、参考にできる取組事例を積極的に取り入れながら高齢者へのサービス向上に努めていくことが、生命保険事業が果たすべき社会的役割のいっそうの発揮につながるものと考えます。

また、会員会社でこれらの参考事例をもとに高齢者対応の取組み強化に向けた検討を重ねていくことで、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です。

### (2) 各種制度の利便性向上への期待

#### ア. 番号制度の民間利活用の実現

高齢者へのサービス向上においては、生命保険会社による取組み強化とあわせて、行政による制度構築・制度運用面でのサポートも不可欠となってきます。

生命保険協会は、2011年6月に「番号制度を通じた生命保険事業におけるICTの利活用について」を公表し、番号制度の民間利活用の実現を要望しています。

現在、公的年金の受給に必要な番号や住民票コードなどの公的な番号は別々の番号管理となっていますが、共通番号になると、所得税や年金保険料の支払額、公的サービスの受給状況などを政府や自治体などの行政機関が把握できるようになり、医療・介護などの社会保障の給付漏れや税金の徴収漏れを防ぐことができます。また、国民側も行政手続きが簡素化されることとなります。

国民の属性情報を収録する番号制度のネットワークシステムの一部を生命保険会社がお客さまの合意のもと利用できるようになると、例えば、死亡した被保険者が一人暮らしの高齢者だった場合、保険会社が行政情報と照合のうえ死亡事実を確認し、速やかに保険金受取人に対して保険金請求のご案内をすることが可能となります。また、契約者や保険金受取人が亡くなられた場合は、保険会社が行政情報を確認し、正当な請求権者およびその所在を把握することにより、速やかに契約者や保険金受取人の名義変更のご案内をすることが可能になります。

加えて、保証期間経過後の終身年金の受給者については、現在、市区町村長証明印を受けた現況届を書面で生命保険会社に提出することになっていますが、番号制度の利用が可能となれば、移動や郵送等といったお客さまの毎年の手続負荷が軽減されることになります。

このように、番号制度の利用により、大切な保険手続きをより確実かつ迅速に進めることが可能になり、お客さまの利便性が大幅に向上するため、生命保険会社における高齢者対応という観点からも、番号制度の民間利活用が実現することを期待いたします。

#### 《住民票の写しの請求手続き簡素化等》

本格化する超高齢社会に伴い、生命保険手続きの際、お客さまからご提出いただく住民票については、高齢者のお客さまの体調等によっては早期にご提出いただくことが困難なケースも増えていくことが想定されます。東日本大震災における対応の際は、様々な困難に直面しているお客さまに代わって、生命保険会社による市区町村への住民票の開示請求が承認され、支払諸手続きや安否確認活動において、相当の効果をあげたという事例が記憶に新しいところです。こうした取組みは、高齢者の特性に配慮した生命保険の各種サービスにも活用できると考えますので、番号制度の民間利活用の実現に先立ち、住民票の写しの請求手続きの簡素化について要望いたします。

具体的には、現在、お客さまに重要な通知を送達する必要があるものの、住所不明になってしまった場合、生命保険会社から市区町村あてに保険契約に基づく債務の履行等のため、住民票の写し等の交付を申し出ることができます。しかしながら、市区町村によって当該申し出にかかる必要提出書類（代表者事項証明書や登記事項証明書）の基準の統一が徹底されていないのが現状です。

したがって、保険金等の支払件数および満期・年金等の期日到来件数が増加する中、生命保険会社による住民票の写し等の請求事務を迅速に対応するため、各市区町村における事務処理基準の統一の徹底および明確化をいっそう図っていただくよう要望いたします。これによって、お客さまに重要な通知を迅速に送達することが可能となるうえ、市区町村と生命保険会社間の個別折衝の時間・労力が不要となるなど、市区町村および生命保険会社にとって事務効率化を図ることができると考えます。

## イ. 成年後見制度の普及促進

生命保険手続きの特徴として、例えば、契約者による名義変更手続き、被保険者による生前保険金・給付金の請求手続き、保険金受取人による死亡保険金請求手続きなど、契約者本人のみならず、被保険者や保険金受取人などの多様な主体が請求権者となる点があげられます。

生命保険会社では現在、生命保険契約における諸手続きの請求権者の意思能力、および自署や移動等の運動能力（請求能力）が低下した場合、確実かつ迅速な保険手続きを進める観点から、代理請求制度の活用を進めているところです。

ただし代理請求制度は、被保険者が受取人となる保険金・給付金の請求手続きに請求範囲が限られており、契約者・受取人が行う手続きや被保険者も含む請求権者の代理人・代行人が不在の場合の手続きについては、まずは成年後見制度を案内しているのが現状です。

認知症高齢者数や一人暮らしの単独高齢者世帯数の増加を踏まえると、意思能力・請求能力が低下した請求権者に係る手続きや代理人・代行人が不在の場合の手続きは今後も増加していくものと考えられます。法的に安定した手続きを可能とする成年後見制度については、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継続的な取組みが重要であると考えております。

以 上