

超高齢社会への対応
—認知症に起因する課題の解決に向けて—

令和3年4月

超高齢社会への対応

－認知症に起因する課題の解決に向けて－

目 次

はじめに

第1章 環境認識～超高齢社会の現状～	3
1. 超高齢社会の進展	3
2. 認知症の人の増加	4
3. 認知症に関する政府等における取組み	5
第2章 これまでの生命保険業界における超高齢社会への対応	9
1. 超高齢社会への対応に関する取組み	9
(1) 生命保険協会における超高齢社会への対応	
(2) 生命保険各社における超高齢社会への対応	
2. 認知症に関する取組み	18
(1) 生命保険協会における認知症への対応	
(2) 生命保険各社における認知症への対応	
第3章 生命保険業界における認知症に起因する課題の整理	25
1. 保険契約の存否不明	25
2. 契約内容のご家族への情報提供	26
3. 権利者の手続困難による代理手続き	26
4. 高齢者への丁寧な配慮と対応（金融包摂の観点から）	28
第4章 認知症に起因する課題の解決に向けて	29

おわりに

－生命保険協会について－

わが国で生命保険事業を行う全生命保険会社が加盟する一般社団法人であり、生命保険事業の健全な発達及び信頼性の維持を図り、もって国民生活の向上に寄与することを目的とした事業を行っています。

はじめに

生命保険業界は、保険金等を確実・迅速にお支払いし、お客さまに安心をお届けすることを取組みの根幹としてきました。保険金等のご請求の勧奨に向け、生命保険各社が能動的にお客さまへコンタクトを取り、お支払事由が発生していないかの確認等を行ってきました。

超高齢社会を迎えている昨今においては、ご高齢の方が生命保険にご加入したり保障を見直す機会等が増えています。よって、上記の取組みに加えて、ご高齢の方にも安心して生命保険にご加入・継続いただくことが極めて重要な課題であると認識しています。このような認識から生命保険業界では、加齢に伴い判断能力や身体機能が低下しうること等に配慮し、ご加入時のご家族等の同席やご加入後の定期的な訪問等によるご契約内容の説明など、様々な取組みを進めてきました。

超高齢社会の進展が続く中、近年では、認知症への対応が社会課題の一つとなっています。このため生命保険業界においても、認知症を保障する保険商品や、それに付随した認知症の予防等に向けたサービスを提供するなど、各社が創意・工夫を凝らしているところです。

しかし、生命保険業界における認知症に関する取組みには、さらなる向上・改善の余地があると考えられます。そうした問題意識から、生命保険業界における認知症に起因する課題を整理するとともに、その解決に向けた方策を検討いたしました。あわせて、お客さまとご家族の間で備えることが望ましい点および、政府に対して期待することについても取りまとめ、本提言書を作成いたしました。

令和3年4月
一般社団法人生命保険協会

第1章 環境認識～超高齢社会の現状～

わが国において高齢者人口は増加を続けており、超高齢社会の更なる進展が見込まれます。また、超高齢社会の進展に伴い認知症の人も増加を続けており、近年では認知症に関する社会的な取り組みが多く見られます。

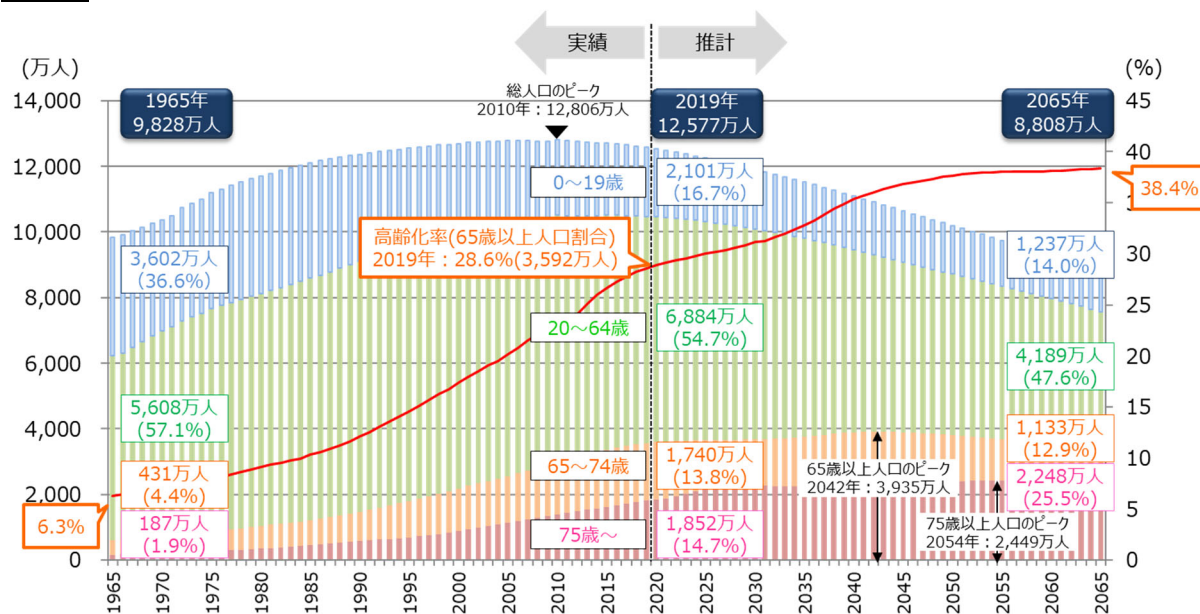
本章では、超高齢社会の進展、認知症の人の増加、そして認知症に関する政府等における取り組みについて確認します。

1. 超高齢社会の進展

2019年時点において、わが国における高齢者人口（65歳以上の人口）は3,592万人に上ります。高齢者人口は増加傾向にあり、今後さらなる増加が見込まれています。推計によると、高齢化率（高齢者人口が総人口に占める割合）は2019年で28.6%となっており、2035年には32.8%、2065年には38.4%と、国民の約2.5人に1人が高齢者という社会が到来します。

また、75歳以上の人口も増加を続けています。2017年時点で既に65～74歳の人口を上回っており、2065年には国民の約3.9人に1人が75歳以上になると見込まれています（図表1参照）。

図表1 高齢化の推移と将来推計

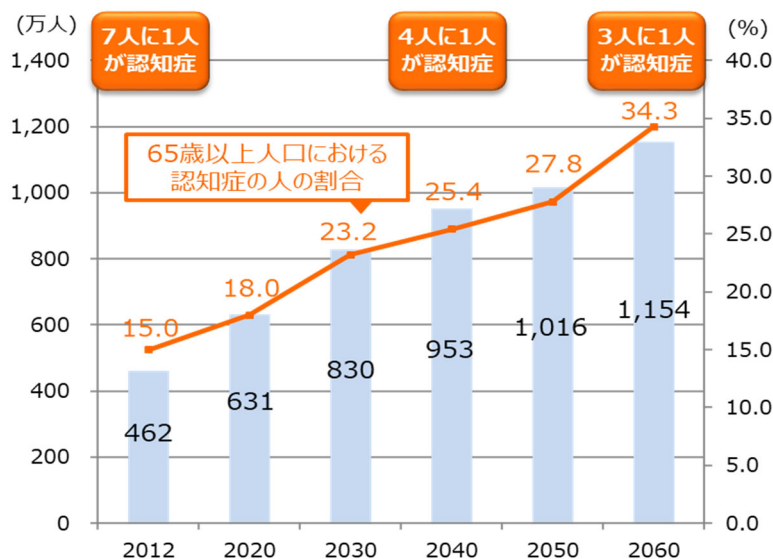


（出所）総務省「人口推計」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年推計）」（出生中位・死亡中位仮定）より、生命保険協作成

2. 認知症の人の増加

超高齢社会の進展に伴い、認知症の人も増加を続けています。推計によると、2012 年は 65 歳以上の認知症の人数が 462 万人で、65 歳以上の認知症有病率は 15.0%（約 7 人に 1 人）でしたが、2025 年には 20.0%（約 5 人に 1 人）、2060 年には 34.3%（約 3 人に 1 人）まで増加する見込みです（[図表 2](#) 参照）。

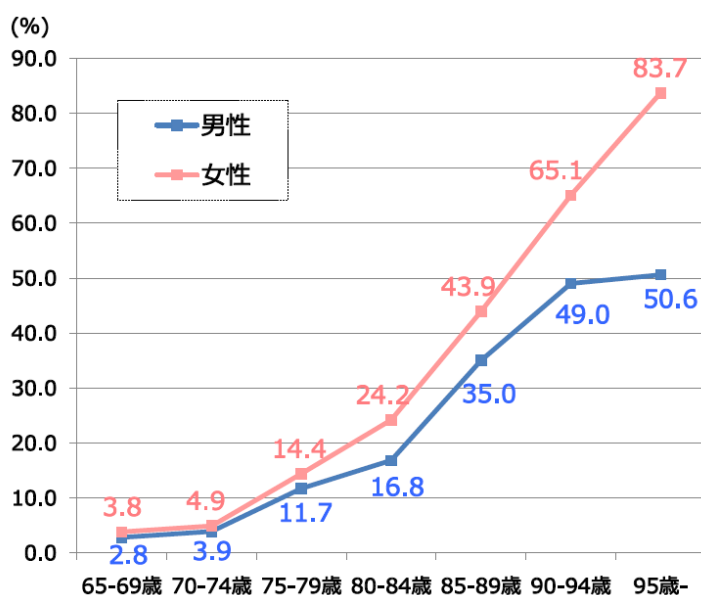
図表 2 65 歳以上の認知症の推定有病者数と推定有病率



（出所）『日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究』（平成 26 年度厚生労働科学研究費補助金特別研究事業九州大学二宮教授）による速報値各年齢の認知症有病率が上昇する場合の将来推計人数（率）」より、生命保険協会作成

また、年齢階級別の認知症有病率を見ると、75 歳-79 歳で男性 11.7%、女性 14.4%、80-84 歳で男性 16.8%、女性 24.2%、85-89 歳で男性 35.0%、女性 43.9%と、75 歳以降で年齢と共に有病率が急上昇しています（[図表 3](#) 参照）。

図表 3 年齢階級別の認知症有病率



（出所）「都市部における認知症有病率と認知症の生活機能障害への対応：平成 23 年度総括・分担研究報告書 厚生労働科学研究費補助金認知症対策総合研究事業（朝田隆ほか）」より、生命保険協会作成

3. 認知症に関する政府等における取組み

ここまで見てきたとおり、認知症の人が増加を続けていることから、近年では認知症に関する対応は社会課題の一つとなっており、政府等においても各種の取組みが実施されています。

政府においては、認知症施策推進関係閣僚会議等の議論を経て「認知症施策推進大綱」が策定されました。また、官民一体となり認知症バリアフリー社会を構築するべく、政府体制の中の推進組織の一つとして日本認知症官民協議会が設立され、具体的な施策が検討されています。さらに、金融庁 金融審議会 市場ワーキング・グループの報告書においても、認知判断能力等が低下した顧客やその家族等に対する金融業務のあり方が整理されています。

○認知症施策推進大綱

政府において、2015年1月に「認知症施策推進総合戦略～認知症高齢者等にやさしい地域づくりに向けて～」(新オレンジプラン)が策定されました。その後、認知症に係る諸課題について関係行政機関の緊密な連携のもと、政府一体となって総合的な対策を推進するため、2018年12月に認知症施策推進関係閣僚会議が設置されました。本閣僚会議・有識者会議・幹事会での議論を経て、2019年6月に「認知症施策推進大綱」が策定され、認知症に関する基本的な考え方や具体的な施策が提示されました(図表4参照)。

本大綱では、世界で最も速いスピードで高齢化が進んできたわが国における、社会をあげた取組みのモデルを積極的に各国に発信するとともに、認知症の人ができる限り地域のよい環境で自分らしく暮らし続けることができる社会の実現を目指し、本大綱に沿った施策を着実に実施していくとされています。

図表4 「認知症施策推進大綱」の概要

		内容
基本的考え方		認知症の発症を遅らせ、認知症になっても希望を持って日常生活を過ごせる社会を目指し、認知症の人や家族の視点を重視しながら、「共生」と「予防」を車の両輪として施策を推進
具体的な施策	1. 普及啓発・本人発信支援	・企業・職域での認知症サポーター養成の推進 ・「認知症とともに生きる希望宣言」の展開 等
	2. 予防	・高齢者等が身近で通える場「通いの場」の拡充 ・予防に関するエビデンスの収集・普及 等
	3. 医療・ケア・介護サービス・介護者への支援	・早期発見・早期対応の体制の質の向上、連携強化 ・介護サービス基盤整備・介護人材確保 等
	4. 認知症バリアフリーの推進・若年性認知症の人への支援・	・認知症になっても利用しやすい生活環境づくり ・認知症に関する様々な民間保険の推進 ・成年後見制度の利用促進

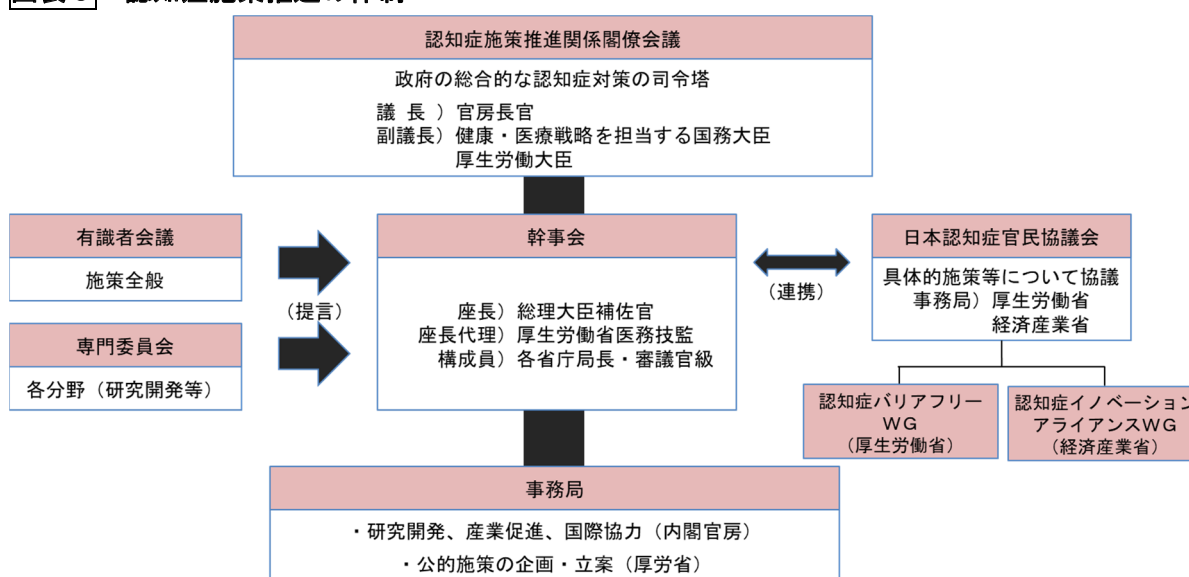
	社会参加支援	・ 若年性認知症支援 ・ 社会参加活動や社会貢献の促進 等
	5. 研究開発・産業促進・国際展開	・ 認知症の予防、診断、治療、ケア等のための研究 等

（出所）認知症施策推進関係閣僚会議「認知症施策推進大綱」より生命保険協会作成

○日本認知症官民協議会

国や地方公共団体や各業界団体、認知症当事者らが一体となって認知症バリアフリーの取組みをより統合的かつ共時性をもって推進していくという目的のもと、2019年4月に日本認知症官民協議会が設立されました。本協議会は前述した政府体制の中の推進組織の一つとして、具体的施策等について協議する役割を担っており、本協議会の下に厚生労働省「認知症バリアフリーWG」と経済産業省「認知症イノベーションアライアンスWG」の2つのワーキング・グループが設置され、具体的テーマに沿った検討がなされています（[図表5](#)参照）。

図表5 認知症施策推進の体制



（出所）日本認知症官民協議会ホームページより生命保険協会作成

認知症バリアフリーWGでは、「認知症バリアフリー社会」の実現に向けて隘路となる諸課題の整理およびその解決に向けた検討が行われ、2021年4月に「認知症バリアフリー社会実現のための手引き（金融編）」が公表されました¹。各業界・企業が本手引きを参考に独自のマニュアルを作成することを目的として、認知症への正しい理解や、業態等に応じた認知症の人への接遇方法等についてまとめられています（[図表6](#)参照）。認知症バリアフリーWGには生命保険業界も参加し、本手引きの作成に貢献しています。

¹ 「金融編」のほか、「小売編」「住宅編」「レジャー・生活関連編」も公表

図表 6 「認知症バリアフリー社会実現のための手引き（金融編）」の概要

【理念編】 I. 認知症バリアフリー社会の実現に向けて 【認知症の理解編～認知症の症状を中心に】 II. 認知症を正しく理解する III. 認知症の人への基本的な対応 【事例編】 IV. 認知症の症状の具体例と接し方 【行動編】 V. 認知症バリアフリー社会の実現に向けての取組み

また、認知症イノベーションアライアンスWGにおいては、生活を支える広範な産業と公的機関・医療・福祉・当事者関係者等が連携したイノベーション創出に向けた検討が行われ、2021年3月に中間とりまとめが公表されました。

○金融庁 金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書－顧客本位の業務運営の進展に向けて－

金融庁の金融審議会 市場ワーキング・グループにおいても、顧客本位の業務運営と超高齢社会における金融業務のあり方について検討・審議がされ、2020年8月に「金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書－顧客本位の業務運営の進展に向けて－」が公表されました。本報告書では、認知判断能力等が低下した顧客やその家族等に対して、顧客本位の観点から安心して利便性の高い対応を充実させていくための金融業務のあり方等が整理されています（図表7参照）。

図表 7 「金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書－顧客本位の業務運営の進展に向けて－」の概要

テーマ	概要
超高齢社会における金融業務のあり方（抜粋）	・ 認知判断能力等の低下した顧客への対応
	以下について、金融業界において指針等を策定 ・ 顧客本人や家族、代理人による取引のあり方 ・ 福祉関係機関等との連携強化 ・ 高齢顧客対応の好事例の集約・還元等
	・ デジタル技術を活用した個々の認知判断能力や状況に応じた制度の精緻化の研究
	・ 本人以外でも金融契約の有無を照会できるシステムの検討

参考 1 金融包摂のためのグローバルパートナーシップ（GPIF）

「高齢化と金融包摂のための G20 福岡ポリシー・プライオリティ」

超高齢社会において、身体的な衰え等により金融機関へのアクセスや金融取引が困難になった高齢者でも、誰ひとり取り残されることなく引き続き安心して金融サービスにアクセスでき、その恩恵を十分に受けることができるようにするという「金融包摂」が、重要な社会的課題となっています²。

そのような中、G20 の下部組織である金融包摂のためのグローバルパートナーシップ（Global Partnership for Financial Inclusion : GPIF）では、2019 年 6 月に「高齢化と金融包摂のための G20 福岡ポリシー・プライオリティ」を発表しました。全世界で高齢化が急速に進展し、従来の金融サービスでは対応できない新たな課題に直面している中、「高齢化と金融包摂」をテーマに設定し、国際社会が直面する高齢化への課題と対応について、8 つの項目からなるポリシー・プライオリティを策定しました（[図表 8](#) 参照）。

図表 8 「高齢化と金融包摂のための G20 福岡ポリシー・プライオリティ」の概要

項目	概要
データとエビデンスを活用しよう	多様なデータやエビデンスを活用し、どの政策が機能しているか、他に必要なことは何かを示す
デジタルと金融リテラシーを強化しよう	金融環境が変化する中で生きていくための実践的なスキルと知識をあらゆる人々に提供する
生涯にわたるファイナンシャルプランニングをサポートしよう	長期の計画を奨励するための事業や商品を開発する
カスタマイズしよう －高齢者の多様なニーズへの対応	高齢者の多様なニーズに合わせた商品やサービスを開発する
イノベーションを進めよう －包摂的なテクノロジーの活用	金融商品の開発、消費者保護、金融教育の実施にあたりテクノロジーを最大限活用する
高齢者を守ろう －高齢者への経済的虐待や詐欺への対応	問題を迅速に特定し、多面的なアプローチを採用することで高齢者が金融虐待や詐欺の被害に遭うことを防ぐ
みんなで連携しよう －分野横断のアプローチ	一貫性があり、包括的な金融包摂の実現のためのアプローチを確保するため、様々な分野と協力する
特に重要となる対象 －脆弱性への対応	脆弱であったり十分なサービスを受けていない可能性のある集団のニーズを考慮する

² G20 「高齢化と金融包摂」ハイレベルシンポジウム（GPIF フォーラム）における基調講演（日本銀行総裁 黒田東彦氏）の邦訳より引用

第2章 これまでの生命保険業界における超高齢社会への対応

生命保険業界は、保険金等を确实・迅速にお支払いしお客さまに安心をお届けするという役割を果たすべく、保険金等のご請求の勧奨に向け、お客さまへ能動的にコンタクトを取り、お支払事由が発生していないかの確認等を行ってきました。また、2011年3月に発生した東日本大震災においては、被災地への生活支援やお客さまへの安否確認活動を行うとともに、生命保険に関する手掛かりを失った方のために生命保険各社がご契約の有無を調査する「災害地域生保契約照会制度」を発足させるなど、确实に保険金等をお支払いするための基盤整備に取り組みました。

これらの経験を超高齢社会においても活かし、高齢者に配慮した取組みを一層強化してきました。そして、近年においては、わが国が抱える喫緊の課題である認知症への対応にも注力しています。本章では、生命保険業界における超高齢社会への対応に関する取組みおよび、認知症に関する取組みをご紹介します。

1. 超高齢社会への対応に関する取組み

(1) 生命保険協会における超高齢社会への対応

ア. 超高齢社会における生命保険サービスのあり方等の検討

ご高齢のお客さまの保険契約や各種手続きの増加等を踏まえ、生命保険協会では超高齢社会における生命保険サービスのあり方等について継続的に検討を行い、報告書・提言書の公表や、高齢者向け情報冊子の提供等を行ってきました。

① 「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～」の公表

生命保険ご加入後のお客さまの契約管理・保険金等のお支払い時と、ご加入時のそれぞれの局面における高齢者対応に関する課題を整理し、高齢者の特性に配慮した生命保険各社の取組みについて取りまとめた報告書を2013年6月に公表しました。

本報告書は、高齢化の進展と東日本大震災への対応を通じて得られた経験や、生命保険協会も参加した官民ラウンドテーブルにおける「高齢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、作成しています。

② 高齢者向け情報冊子「今だから聞きたい！生命保険 便利帳」の作成・提供

高齢者に安心して保険にご加入・継続いただける環境作りの一環として、保険契約時から、保険加入期間、請求・受取時にいたるまで、それぞれの場面に関する情報や留意点等を取りまとめた情報冊子を2014年3月に作成・提供しました。

③ 「高齢者に配慮した取組みの推進に関する提言書『マイナンバー制度の民間利活用』への提言一」の公表

高齢者への确实・迅速なお支払や利便性向上に向けた取組みをさらに高度化させていく中で、

2016 年からスタートした新たな社会インフラである「マイナンバー制度」を生命保険会社が活用することにより、特に高齢者に対する利便性向上に資する有効策の一つになり得ると考え、マイナンバー制度の民間利活用への提言を 2017 年 4 月に公表しました。

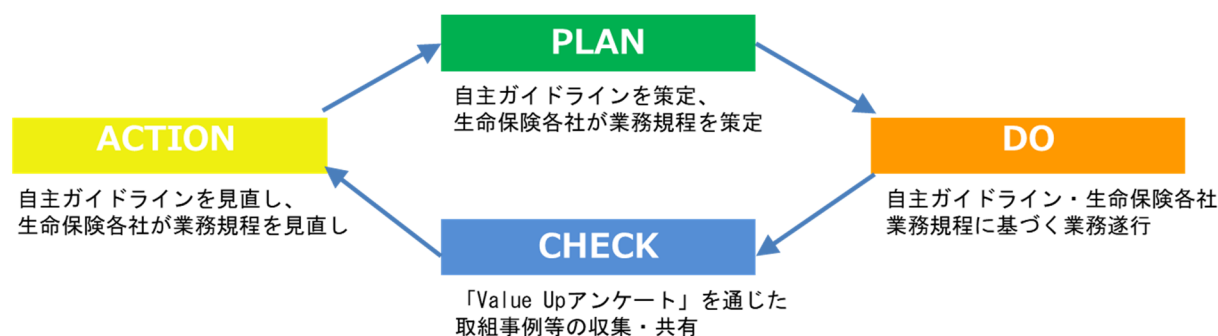
④ 「人生 100 年時代における生命保険業界の役割に係る報告書」の公表

「人生 100 年時代」と呼ばれる超高齢社会における様々な環境変化に伴い生じる、老後生活資金の不足や認知症の増加などの国民不安を改めて認識したうえで、お客さま視点を追求した「3 つの安心（“わかる”安心、“もしも”の安心、“自分らしく”生きるための安心）」の提供を通じて、国民不安の解消へ寄与する生命保険業界の役割を整理した報告書を 2020 年 4 月に公表しました。

イ. 自主ガイドラインの策定および生命保険各社の P D C A の取組みへの支援

生命保険協会は、生命保険各社が高齢者向けの適切でわかりやすい対応をしていくための基本的な考え方、留意点等を整理した「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」を策定しています。さらに、自主ガイドラインを踏まえた取組みを確認する「Value Up アンケート」を毎年実施し、消費者からの意見・要望等を踏まえた生命保険各社の取組事例を収集・共有化しています。これにより、生命保険各社の P D C A の取組みを支援し、高齢者向けの対応の高度化を後押ししています（[図表 9](#) 参照）。

図表 9 自主ガイドラインを踏まえた生命保険各社の取組みについてのアンケート（Value Up アンケート）



（２）生命保険各社における超高齢社会への対応

生命保険各社においても、超高齢社会への対応に関する取組みを進めています。ここでは、これまで各社が生命保険協会の策定している自主ガイドラインを踏まえ取り組んできた、「加入時」、「契約継続時（加入中）」、保険金請求等の「手続発生時・手続時」それぞれの局面における対応事例をご紹介します³。

ア．加入時の対応（図表１０参照）

ご高齢の方に保険商品にご加入いただく際には、加齢に伴い判断能力が低下しうること配慮し、商品内容等を適切かつ十分に説明しご理解いただくことが重要です。そこで生命保険各社は、親族等にも同席いただき説明を行う、また、ご加入直後にもご本人にご意向に沿った商品内容等であるかの確認を改めて行う等の取組みを行っています。

図表１０ 加入時の主な対応事例

ガイドライン	生命保険各社の取組事例
親族等の同席	・ ご家族に同席いただく場合には、携帯端末の画面上でご契約者に同席者の属性を入力いただき、証跡管理機能を強化 ・ 70 歳以上の方が認知症保険に加入される際は、説明時に指定代理請求人の同席を原則とした。加えて、手続時にはコンタクトセンターから指定代理請求人に対して契約内容の理解度を確認 ・ 70 歳以上の方が外貨建保険に加入される際は、重要事項説明時にご家族の同席および署名を必須化
複数の募集人による保険募集	・ 転換・一部転換における営業所長等の同席を必須化するとともに、同席説明報告書を改訂し、ご契約者への説明内容や理解度を確認する内容を明確化
複数回の保険募集機会の設定	・ 募集にあたって、原則２回の面談、または親族との面談等、お客さまに内容を理解いただくための取組みを必須化
高齢者の意向に沿った商品内容等であることの確認	・ 申込後の高齢者への電話確認に関し、外貨建保険を申し込んだお客さまが対象の場合には、外貨建保険特有の注意事項等を追加 ・ 引受決定後に全件（対面扱で、親族の同席があった場合を除く）に対して電話で契約内容の確認とご家族への周知依頼を実施 ・ 契約時に本社所管部署がＴＶ電話により意思確認
その他	・ 視力の低下等により申込書類に自署することが困難な場合に、実質的な介助者による代筆が可能となるよう、社内ルールを改定 ・ 加齢等により文字が読みにくいお客さまに対し、スマートフォン対応の音声コード付きのリーフレット（シニア専用フリーダイヤルの番号

³ 掲載している対応事例は、生命保険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

	等を掲載）を作成・提供 ・認知症に関する正しい知識を習得し、お客さま対応に生かすため、研修資料やツール（認知症の疑いに気付くためのチェックポイント）を作成 ・申込手続き後において契約を再考したいと思われた場合に速やかにクーリング・オフの手続きができるよう、クーリング・オフ申出文書のひな型を作成し募集キットへ同封 ・代理店に対するフィナンシャル・ジェロントロジー研修を提供
対面以外の方法による対応	・インターネット申込契約についても、営業職員募集契約と同様、ご契約者あてに申込内容の確認のための架電を実施

イ. 契約継続時の対応（図表 1 1 参照）

ご高齢の方が契約を継続される中で、加齢に伴い、生命保険に加入している事実やその内容について記憶が薄れてしまう場合があります。そこで生命保険会社は、定期的な通知・訪問等により、ご契約内容を説明する等の取組みを行っています。

また、定年退職等に伴う転居や入院・介護施設への入所等により、生命保険会社からの連絡が取れなくなる、通知物が届かないといった場合もあります。これによって、お客さまから手続きができなくなる、または手続きが長期化するおそれがあります。これらを未然防止するため、ご家族等の住所登録を行う、転居時における住所変更手続きを推奨する等の取組みを行っています。

図表 1 1 契約継続時の主な対応事例

ガイドライン	生命保険各社の取組事例
① 契約内容・支払手続内容の周知	
加入している事実や契約内容・支払手続内容等を確認する機会の設定	・家族への情報提供を一層充実させることを目的として、「ご契約内容のお知らせ」に、ご契約者からご家族（受取人）への情報提供を促す文言を記載 ・遠方等一部地域のシニアのお客さまを対象に小冊子をお届けするフォローを全国地域で本格的に実施するとともに、送付後には、ご請求漏れや住所変更等に未届出がないかの確認を目的に、コールセンターからアウトバウンドコールを実施
書類等について文字は大きく、見やすく、簡潔な文章にて記載	・UCDAの「見やすいデザイン」認証を取得し、表示文言の記載要領やデザインの改善を実施 ・視覚に障がいのあるお客さまのご希望に応じ、点字化書面または音声変換用データによる保険証券（再発行含む）や「ご契約内容のお知らせ」を提供
② 手続不能・手続長期化の未然防止	
複数の住所登録等を	・年 1 回送付の「ご契約内容のお知らせ」に親族連絡先制度の登録・変

含めた住所管理の高度化	更や第二連絡先の登録ができるハガキを添付し手続きが容易にできるようにした。親族連絡先制度への登録はPCやスマートフォンからも登録可能とした ・「契約情報家族連絡サービス」を導入し、登録されたご家族の連絡先の管理を実施。また、登録されたご家族に対し、年に1度、契約情報を記載した定期通知を送付 ・契約関係者への連絡体制強化を目的として、指定代理請求人の住所および電話番号を新契約手続き時に登録可能（原則必須）とする社内ルール改定を実施
転居時における変更手続きの勧奨	・日本郵便が提供する「住所変更案内サービス」を活用し、ご契約者に対して住所変更を勧奨 ・年1回送付の「ご契約内容のお知らせ」に、「住所変更ハガキ」を同封し、転居時の住所変更を推奨。併せて、ご契約者専用サイトから住所変更できる旨を案内
お客さまの状況が変化していないか継続的な確認	・前年度コンタクトが取れていないご契約者に対して、年1回送付の「ご契約内容のお知らせ」にご契約者の「連絡先の変更有無」・「請求事象の発生有無」を確認する回答用紙と返信用封筒を同封し、返送いただく取組みを実施
通知物が不着となった場合に正当な通信先の確認等	・「契約内容ご案内制度」に加入のお客さまについて、通知物が不着となった場合に、受取人等の契約関係者へ連絡し、住所の確認を行う対応を実施。また、役場照会等での所在確認の代替策として、SMS（ショートメールサービス）による確認を実施

ウ. 手続発生時・手続時の対応（[図表12](#)参照）

定年退職等によるご職業からの引退や子どもの独立等により、一人暮らしへの移行や介護施設への入所等をされることで、転居先の住所が不明となり、保険金等のご請求の勧奨に支障をきたすことがあります。また、加齢に伴う身体機能の低下により、書類への自署が困難になる等、手続きが難しくなる場合があります。

そこで生命保険各社は、ご本人等の連絡先や状況を定期的にフォローする、また、手続きに必要な書類の簡素化を図る等、保険金等を確実にお支払いするための取組みを行っています。

図表12 手続発生時・手続時の主な対応事例

ガイドライン	生命保険各社の取組事例
① 住所・居所の把握	
保険契約者等の連絡先や生存の状況をフォロー	・未請求案件・不備案件となっている対象契約をシステム抽出し、通知物やアウトバウンドでフォローする体制を整えている

受取人と連絡不能となった場合に、可能な範囲で受取人の連絡先が特定できるような対応	・満期金・年金等が未請求となった場合は、本社所管部で戸籍謄本および附票を取得し、居住可能性のある住所へ支社・営業所が調査を実施
② 利便性向上（手続きの簡素化）の取組み	
手続きに必要な書類の簡素化等、利便性向上の視点に立った対応	・保全手続きに応じて、契約者署名のみで手続きができる電子請求書やオーダーメイド型請求書を取扱い ・保険金・給付金の請求にあたり、健康上の理由等によりお客さまがご自身で診断書を取得することができない場合にも、漏れなく確実にご請求いただけるよう、お客さまに代わって医療機関から診断書を取得するサービスを実施
代筆等で手続きができる方法を整備	・請求者が書類に自署できない場合に代筆者記入による請求を認めており、この代筆者の範囲を3親等以上の親族や代筆依頼者と関係性が深い第三者にまで拡大 ・代筆を依頼できる親族が身近にいない一人暮らしの高齢者等の請求手続を円滑にするため、職員が代筆を行い、ＴＶ電話を通じて別の担当者が請求意思の有無等を確認
③ その他	
わかりやすい説明を行い、受取人からの照会に適切に対応できる態勢を整備	・シニア専用ダイヤルで請求お申出をいただいたお客さまに対し、生命保険会社から発送した請求書類が到着するタイミングで、電話により必要書類を説明 ・お客さまへ発送する手続書類には、高齢者の特性に合わせ、黄色い付箋ではなく赤マーカーを使用する等の事務サービスを実施 ・認知症サポーター養成講座の受講推奨や高齢者対応ガイドブック等の配付を通じた職員の育成
受取人に代わる代理人等が請求・受取ができるように十分な手続方法を整備	・ご契約者が契約に関する手続きを行う意思表示ができない場合等に、あらかじめ指定された「契約者代理人」が所定の手続きを行うことができる契約者代理制度を整備 ・保険金等を請求可能な指定代理人の要件に療養介護者などを追加 ・「家族登録サービス」「契約者代理制度」「被保険者代理制度」の3つを一括して適用し、ご家族が契約内容の確認や代理手続きを広く可能となるよう環境整備

参考 2 欧米主要国における生命保険業界の高齢社会への対応

生命保険業界のお客さまサービス向上等の高度化の参考とするため、日本と同様に高齢化が進展している欧米主要国（アメリカ、イギリス、ドイツ、フランス）における、生命保険業界の高齢社会に関する取組みについて調査しました。

これらの国においては、加入時における親族等の同席等の取組みや、契約継続時における第二連絡先の登録といった取組みは見られませんでした。

一方で、後見制度の活用は積極的に進められており、この点はわが国においても参考にできるものと考えます。

（詳細は参考資料 1「欧米主要国における生保業界の高齢社会対応等に関する調査報告」参照）

参考3 東日本大震災における生命保険業界の取組みについて

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に取り組みました。この経験から、お客さまに保険金等を確実に・迅速にお支払いし安心をお届けするという、生命保険業界が果たすべき役割の重要性を改めて強く認識したところです。

震災から10年が経ち、超高齢社会がさらに進展する中、生命保険業界は様々な取組みを進めてきました。例えば、この震災を機に発足させた「災害地域生保契約照会制度」について、よりお客さまにとっての利便性を高めるため、「業界横断の契約照会制度」として新設する予定です⁴。今後も、超高齢社会におけるお客さまサービスの高度化に向けた取組みを進めていく所存です。

<東日本大震災における生命保険業界の取組み>

	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)・「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)
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	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

⁴ 「業界横断の契約照会制度」の詳細は29、30ページ参照

活動	
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

2. 認知症に関する取組み

ここまで、高齢者に配慮した取組みを中心に、生命保険業界における超高齢社会への対応について見てきました。第1章で触れたとおり、超高齢社会の進展に伴い認知症の人は増加を続けており、近年では認知症に関する対応が社会課題の一つとなっています。生命保険業界においても、急増している認知症の人およびそのご家族をサポートするため、認知症への理解の促進や、認知症に関する商品・サービスの提供など様々な取組みを進めています。2020年8月に公表された金融庁「金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書－顧客本位の業務運営の進展に向けて－」の中で超高齢社会における金融業務のあり方に言及されていることも踏まえ、認知症に備えるにあたっての情報冊子の提供や、ご契約者が認知症になった場合等における契約照会制度⁵の創設および本提言書の公表等も行っています。

ここでは、生命保険協会・生命保険各社それぞれの認知症に関する取組みをご紹介します。

（1）生命保険協会における認知症への対応

ア. 認知症サポーター養成促進に資する環境整備

「認知症サポーター」とは、認知症に関する正しい知識と理解を持ち、地域や職域で、認知症の人やご家族に対してできる範囲で手助けをする人のことです⁶。

生命保険協会は、生命保険各社の従業員等が認知症に関する知識を習得し、認知症の人やそのご家族に対するサービスの高度化を図ることが重要と考え、各社の認知症サポーター養成促進のための環境整備を進めています（[図表13](#)参照）。現在、生命保険業界には把握可能な範囲で約11万人（2020年7月時点）の認知症サポーターがいますが、さらなる養成促進に向けて取り組んでまいります。

図表13 生命保険各社の認知症サポーター養成促進等に資する環境整備の主な取組み

取組み	内容
認知症サポーターの数の把握	生命保険各社の取組状況をフォローする観点から、生命保険各社全体の認知症サポーター数を把握し公表 (把握可能な範囲で約11万人の認知症サポーターが在籍(2020年7月時点))
会員各社の従業員の認知症に関する理解促進に向けた取組みのサポート(予定)	・ 認知症サポーター養成講座の補助テキスト等の作成 ・ 生命保険各社向け認知症サポーター養成講座の開催

⁵ 契約照会制度の詳細は29、30ページ参照

⁶ 自治体または企業・職域団体が実施する認知症サポーター養成講座を受講することで、誰でもなることが可能

イ. 情報冊子「生命保険契約者のみなさまへ 家族と備える認知症」の作成・公表

生命保険のご契約者が認知症になり、判断能力が低下すると、日常生活に支障をきたすだけでなく、自分の財産管理もできなくなってしまう、生命保険を含めた各種契約の管理・手続きが難しくなります。その際は、ご家族等がサポートをすることが多いと考えられますが、ご契約者が生命保険に加入しているかどうか分からない、契約の内容が分からないなど、ご家族等が困ることがあります。認知症に事前に備えておくことが大切であり、そのための情報提供を行うべく、冊子を取りまとめ 2021 年 2 月に公表しました（次ページ参照）。なお本冊子は、京都府立医科大学大学院医学研究科教授⁷の成本 迅さまに監修いただいています。

⁷ 2021 年 4 月時点の肩書

参考4 「生命保険契約者のみなさまへ 家族と備える認知症」(抜粋)

事例1：生命保険に加入しているかどうかがわからない

○契約者（本人）は医療保険に加入。数年前から判断能力が低下。今回、肺炎で入院することになった。

○契約者：本人、被保険者：本人、受取人：本人

家族が困ること



生命保険に加入しているのなら給付金の請求をしたいけれど、そもそも**加入しているかどうかがわからない**わ。

事前に備えられること

✓本人が認知症等になってしまった場合に備え、どのような保険に加入しているか、ご家族がわかるようにしておく。

事例2：契約の内容がわからない

○契約者（本人）は死亡保険に加入。最近、判断能力が低下。妻が書類を整理していると知らない保険証券が出てきた。

○契約者：本人、被保険者：本人、受取人：妻

家族が困ること



契約の内容を確認するために生命保険会社に連絡したけれど、契約者である**夫の同意が必要**と言われた。でも、夫は**認知症だから聞くことができない**。

事前に備えられること

✓元気なうちに生命保険に加入していることや、保険契約の内容をご家族に話しておく。（記念日などの機会に継続的に確認するなど工夫することも重要です）

✓保険証券などの契約関係書類は、保管する場所を決めてご家族と共有する。

事例3：給付金等の請求はできる？

○契約者（かつ被保険者本人）は医療保険に加入していることを家族と共有。数年前から判断能力が低下。今回、肺炎で入院することになった。

○契約者：本人、被保険者：本人、受取人：本人

家族が困ること



認知症だから、夫からは請求できないわ。
このまま給付金がもらえないのかと思うと不安だわ。

事前に備えられること

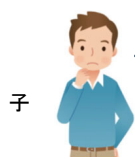
- ✓代理請求の仕組み（指定代理請求制度・指定代理請求特約）を活用しているか確認。
- ✓活用している場合は指定代理請求人を誰にしているか確認し、その人に指定されていることを伝える。

事例４：保険金の受取人が亡くなった

○契約者（本人）は、死亡保険に加入。最近、判断能力が低下。受取人である妻（母）が死亡。受取人の変更が必要になった。

○契約者：本人、被保険者：本人、受取人：妻（⇒子どもへの変更が必要）

家族が困ること



受取人を自分に変更したいけれど「お父さんが認知症だから変更できない」と言われた。どうしよう。

事前に備えられること

- ✓認知症等になった後の財産管理に希望がある場合は、ご家族等と相談をしておく。
- ✓認知症等になった後の財産管理について事前に決めておく方法として、任意後見人を決めておくことや家族信託を検討する。

なお、指定代理請求制度・指定代理請求特約や成年後見制度（法定後見制度・任意後見制度）、家族信託といった制度・仕組みも紹介しています。

監修者より（成本 迅（なるもと じん）京都府立医科大学大学院医学研究科教授）

認知症になりたくないというのは皆さんが共通して持っている思いだと思います。しかし、どれだけ予防策を取ったとしても一定の割合の方が認知症になるのも事実です。認知症になった時のことを考えると気が滅入るので考えないようにしているという人も多いと思いますが、認知症になったら何もできなくなるわけではなく、適切な支援があれば認知症になってからも人生を楽しむことは十分できます。

認知症になってからも充実した生活を送るためにも、もしもの時のための保険金や給付金が自分を支援してくれる家族の手に確実に渡るよう備えておくことが重要です。なかなか家族の方からは言い出しづらいことでもあるので、契約している皆様の方から年末年始やお盆など、一年の節目の時期に家族に伝えておくことを提案します。皆様の思いが家族に伝わり、きずなが強まることも期待できるでしょう。

（２）生命保険各社における認知症への対応

ア．認知症等を保障する商品の提供

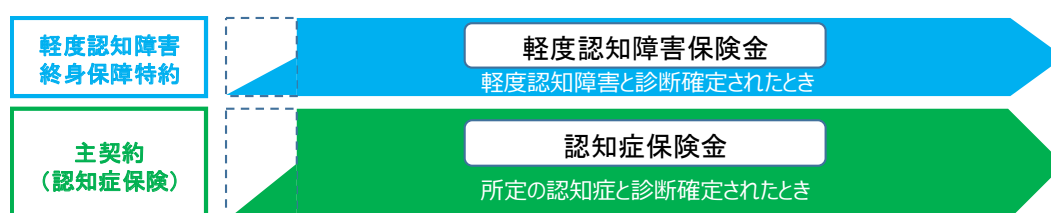
生命保険各社においては、近年の認知症の人の増加を受け、認知症や軽度認知障害（MCI）⁸を保障する商品を提供する会社が増えています（2019年6月に策定された認知症施策推進関係閣僚会議「認知症施策推進大綱」でも、「認知症に関する様々な民間保険の推進」が施策の一つとして挙げられています⁹）。

お客さまのニーズに応えられるよう、様々なタイプの商品が提供されており、例えば主契約として認知症等を保障する商品や（例1）、医療保険等の主契約に特約を付して認知症等を保障する商品（例2）、また、介護保険のお支払事由に認知症等を含む商品（例3）などがあります。

保障内容等は会社により異なりますので、詳細は別紙「生命保険各社の認知症保険および認知症に関するサービス」をご参照ください。

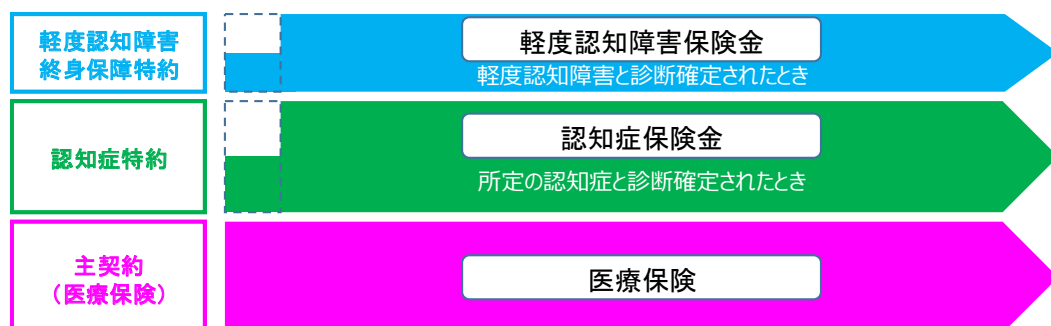
例1 主契約として認知症等を保障する商品

<仕組み図（イメージ）>



例2 主契約に特約を付して認知症等を保障する商品

<仕組み図（イメージ）>

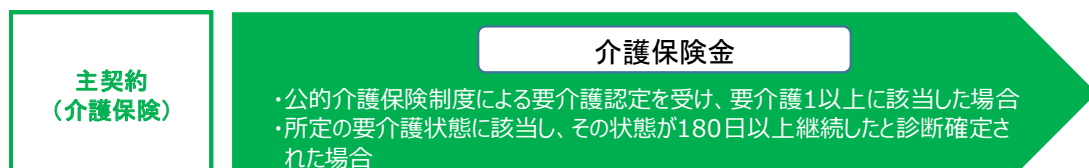


⁸ 軽度認知障害（Mild Cognitive Impairment）とは、正常な状態と認知症の中間の状態であり、物忘れはあるが日常生活には支障がない状態。2012年時点で約400万人と推計。軽度認知障害（MCI）のうち、年間10～30%程度が認知症に進行すると言われている

⁹ 「4．認知症バリアフリーの推進・若年性認知症の人への支援・社会参加支援」の「（１）『認知症バリアフリー』の推進」の「⑫認知症に関する様々な民間保険の推進」に「認知症の発症に備える民間保険や、認知症の人及びその監督義務者等を被保険者とする民間の損害賠償責任保険が普及していくよう、各保険各社の取組を後押しする。」とされている。本施策のKPI/目標として「認知症の発症に備える民間の認知症保険を販売している保険会社の数」が設定されている

例3 介護保険の支払事由に認知症等を含む商品

<仕組み図（イメージ）>



イ. 認知症に関するサービスの提供

認知症等になった際の保障に加えて、認知症等の予防・早期発見や、ご本人のみならずご家族をサポートするための取組みも重要となります。そこで生命保険各社は、認知症等を保障する商品に付随したサービスの提供も積極的に行っています（図表14参照）。

認知症の予防・早期発見に向けては、専用アプリによる認知機能の状態チェックなど、デジタル技術を活用したサービスが多く提供されています。

また、ご契約者が認知症になり判断能力が低下すると、ご本人による生命保険の手続きや財産管理等が難しくなります。そこで、ご本人とそのご家族をサポートするため、ご本人に代わり手続き等を行うことができる「成年後見人¹⁰」の取次ぎサービスや、財産管理の手法の一つである「家族信託¹¹」の相談サービスなども提供されています。

認知症に関するサービスの詳細は、別紙「生命保険各社の認知症保険および認知症に関するサービス」をご参照ください。

図表14 認知症に関するサービス事例

サービス	内容
① 認知症の予防・早期発見に向けたサービス	
MC I・認知症相談ダイヤル	軽度認知障害（MC I）・認知症の予防・早期発見や専門相談サービス
認知機能チェックテスト	電話やアプリ等で認知機能の状態をチェックすることができるサービス
MC Iスクリーニング検査	採血で軽度認知障害（MC I）の兆候を早期に発見することができる検査
脳トレアプリ	認知症予防のためのゲームアプリサービス
ヘルスケアアプリ	歩数計測など日々の健康管理を楽しく継続できる健康増進アプリ

¹⁰ 成年後見制度の詳細は 27 ページ参照

¹¹ 家族信託の詳細は 31 ページ参照

② ご契約者等が認知症になった後のサポートサービス	
成年後見制度 サポート	将来のご請求手続きなどに備えて「財産管理委任契約」に関してのご相談を希望されるお客さまや、ご請求手続きなどにあたり「成年後見人」の選任を必要とされるお客さまについて、法的な手続きのサポートを行える司法書士の紹介をお取次ぎするサービス
みなし後見制度	請求権者の判断能力がなく、成年後見人等の法定代理人の選任もない場合でも、他の推定相続人の承諾のもと、便宜的に後見人として設定のうえお手続きができる
家族信託相談	認知症による財産凍結への備えとして家族信託について司法書士、行政書士に電話・対面相談できるサービス
ご家族メンタルケア	介護をされているご家族のお悩みのカウンセリングサービス
③ その他のサービス	
ご家族の代わりに 訪問サービス	連絡が取れない際にオペレーターに訪問要請することで、警備会社のガードマンがご家族の代わりにご契約者宅等へ訪問し安否確認するサービス
診断書取得代行 サービス	診断書の取得が困難なお客さまを対象に、保険金・給付金請求時の診断書取得を保険会社が代行するサービス
戸籍取得代行業者 紹介サービス	保険金等の請求において、「戸籍謄本」の提出が必要なケースで自身が請求できない場合に、手続き代行業者をご案内するサービス
医療機関の情報提供・ 相談ダイヤル	近隣の認知症に対応可能な医療機関や地域包括支援センターの情報提供、医療に関する相談に応じるサービス
介護施設の情報提供・ 相談ダイヤル	全国の介護施設・訪問サービス等の情報提供や、生活支援・介護に関する相談に応じるサービス
ご家族登録・ 問い合わせサービス	予め登録されたご家族から、契約内容の照会、住所変更、保険証券の再発行請求、各種請求書のお取り寄せ等が可能となるサービス

第3章 生命保険業界における認知症に起因する課題の整理

前章では、認知症への対応も含め、生命保険業界において積極的に推し進めてきた超高齢社会への対応について見てきました。そのうち近年急増している認知症については、認知症への理解の促進や認知症に関する商品・サービスの提供など様々な取組みを進めていますが、認知症に関する取組みにはさらなる向上・改善の余地があると考えられます。

そこで、認知症に起因する課題を把握するため、生命保険業界に寄せられた認知症に関するお客さまの声を確認したところ、下表の4つのお申し出が多いことがわかりました（図表15参照）。今後、認知症の人の増加に伴い、こうしたお申し出がますます増えると考えられます。よって、生命保険業界全体で認知症に関する課題認識を共有し、それに対する取組みを進めていくことが重要と認識しています。

本章では、下表の4つのお申し出をもとに、生命保険業界における認知症に起因する課題を整理します。

図表15 認知症に関するご契約者のご家族からのお申し出内容

お申し出内容	カテゴリー
① 認知症になった家族が生命保険に加入しているかわからない	保険契約の存否不明
② 認知症になった家族が加入している生命保険の内容がわからない	契約内容のご家族への情報提供
③ 認知症になった家族の代わりに各種手続きがしたい	権利者の手続困難による代理手続き
④ 判断能力の低下に伴うお申し出 （ご契約者本人が加入した事実を忘れている等に起因）	高齢者への丁寧な配慮と対応 （金融包摂の観点から）

1. 保険契約の存否不明

よく聞かれるお申し出の1つ目は、認知症になった方のご家族から、「家族が生命保険に加入しているかどうか教えてほしい」と生命保険協会等へ問い合わせがあるケースです。生命保険各社は、お客さまへの定期的な訪問等により契約の存在および契約内容をご確認いただく取組みを行っています。しかし、契約の存在がご家族と共有されていないままご契約者が認知症になり判断能力が低下した場合、契約の存否を容易に確認できないことが課題となります。（ご契約者の判断能力が低下した際に、ご家族から生命保険各社における契約の有無を横断的に照会できる仕組みがないため、個別に問い合わせいただくことになります）（図表16参照）

図表 1 6 ご家族からのお申し出①における現状の生命保険業界の対応および課題認識

	内容
現状の生命保険業界の対応	・生命保険各社において、お客さまへの定期的な訪問等により契約の存在および契約内容をご確認いただく取組みを実施 ・生命保険協会において、東日本大震災の発生以降「災害地域生保契約照会制度」を設け、災害救助法が適用された地域でご契約者・被保険者が亡くなったまたは行方不明となった場合等に、被災者のご家族・遺族からの問い合わせに対して生命保険契約の有無を回答
課題認識	・ご契約者の判断能力が低下した際に、ご家族から生命保険各社における契約の有無を横断的に照会できる仕組みがないため、契約の存否を容易に確認できない

2. 契約内容のご家族への情報提供

2つ目は、ご契約者が認知症になった後、初めてご家族が保険契約の存在を知り、「保険金等の請求が出来るかもしれないので契約内容を教えてほしい」と生命保険会社へ問い合わせがあるケースです。現在、原則としてご契約者本人および成年後見人（任意後見人）等からの問い合わせであれば、契約内容をお答えすることが可能となっています。しかし、それ以外のご家族からの問い合わせの場合、原則として契約内容をお答えできない点が課題となります（図表 1 7 参照）。

図表 1 7 ご家族からのお申し出②における現状の生命保険業界の対応および課題認識

	内容
現状の生命保険業界の対応	・原則として、ご契約者本人に限り、契約内容をお答えすることが可能 ・成年後見人（任意後見人）等から問い合わせを受けた場合も、契約内容をお答えすることが可能
課題認識	・契約内容をお答えするためには、ご契約者の同意が必要。しかし、ご契約者が認知症になった場合は同意を得ることができなくなる可能性があるため、成年後見人（任意後見人）等ではないご家族からの問い合わせの場合、原則として契約内容をお答えできない

3. 権利者の手続困難による代理手続き

3つ目は、ご契約者が認知症になった後、そのご家族から、認知症になったご契約者に代わって「給付金等の請求をしたい」「保険金等の受取人を変更したい」といった契約の手続きに関するご要望があるケースです（他に、解約や口座変更等をしたいといったご要望もあります）。生命保険の手続きは、原則、権利者であるご契約者本人から行っていただきます。ただし、ご本人の判

断能力が低下して手続きが難しくなることもあるため、例えば給付金等の請求については、指定代理請求制度¹²を活用いただくことで、ご本人に代わってご家族等から手続きいただくことが可能です。一方で、保険金等の受取人の変更など一部の手続きでは、権利者ではないご家族等がご本人に代わってできないことが課題となります。（この場合、ご契約者に代わって手続きを行うことができるのは、成年後見人（任意後見人）等に限られます）（[図表 1 8](#) 参照）

図表 1 8 ご家族からのお申し出③における現状の生命保険業界の対応および課題認識

	内容
現状の生命保険業界の対応	・給付金等の請求は、指定代理請求制度を活用いただくことで、ご本人に代わってご家族等からの手続きが可能 ・保険金等の受取人の変更は、契約の権利移転が発生するため、ご本人に代わって手続きを行うことができるのは、成年後見人（任意後見人）等に限られる
課題認識	・保険金等の受取人の変更は、権利者であるご契約者本人から行っていただく必要。しかし、ご契約者が認知症になり判断能力が低下した場合、成年後見人（任意後見人）等でないご家族等からは、本人に代わっての手続きができない

参考 5 成年後見制度について

認知症などの理由で判断能力が不十分な場合、不動産や預貯金などの財産管理、介護サービスや施設の入所などの契約、遺産分割の協議などを自分で行うことが難しい場合があります。このような判断能力が不十分な方々を保護し、支援する国の制度が成年後見制度です。成年後見制度には、次の 2 種類があります。

	制度の概要
法定後見制度	認知症などで既に判断能力が低下してしまった人のために、家族等が申立てをした後、家庭裁判所によって成年後見人等が選任され、本人の生活・医療・介護・福祉など身の回りの事を保護・支援します。「後見」「保佐」「補助」の 3 つに分かれており、判断能力の程度など本人の事情に応じた制度を利用できます。
任意後見制度	本人に十分な判断能力があるうちに、あらかじめ自分が選んだ任意後見人に、判断能力が将来低下したときにサポートしてもらう内容を事前に契約で決めておく制度です。本人の判断能力が低下した後、任意後見人が家庭裁判所に任意後見監督人選任の申立てを行い、選任された任意後見監督人の監督のもと、本人の保護・支援を行います。

¹² 指定代理請求制度とは、あらかじめ指定された代理人が被保険者本人に代わって給付金等を請求できる生命保険会社独自の制度。契約時または契約後に、契約者が代理人を指定する

4. 高齢者への丁寧な配慮と対応（金融包摂¹³の観点から）

超高齢社会においては、認知症の人に限らずご高齢の方が金融サービスに安心してアクセスできる環境を整備することが重要になります。生命保険業界においては、「加入時」、「契約継続時（加入中）」、保険金請求等の「手続発生時・手続時」の各局面で、高齢者の特性等に配慮した丁寧な対応を行う必要があります。

ご加入いただく際には、加齢に伴い判断能力が低下しうることには配慮し、商品内容等を適切かつ十分に説明しご理解いただくことが重要です。また、契約継続時には、生命保険に加入している事実やその内容について記憶が薄れてしまう場合があることから、定期的なご契約内容の説明等を行うことが重要になります。今後も認知症の人が増えていくことが見込まれる中、このような金融包摂の観点からの丁寧な対応を行うことが課題となります（図表19参照）。

図表19 ご家族からのお申し出④における現状の生命保険業界の対応および課題認識

	内容
現状の生命保険業界の対応	・生命保険協会で「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」を策定しており、各社がこれを踏まえ「加入時」（親族等の同席等）、「契約継続時」（契約内容・支払手続内容の周知等）、「手続発生時・手続時」（住所・居所の把握等）それぞれの局面で高齢者の特性等に配慮した取組みを実施
課題認識	・金融包摂の観点から、判断能力の低下等に配慮しつつ、より丁寧なお客さま対応を行う必要

¹³ 金融包摂とは、身体的な衰え等により金融機関へのアクセスや金融取引が困難になった高齢者でも、誰ひとり取り残されることなく引き続き安心して金融サービスにアクセスでき、その恩恵を十分に受けることができるようにする、という考え方（G20「高齢化と金融包摂」ハイレベルシンポジウム（GPII フォーラム）における基調講演（日本銀行総裁 黒田東彦氏）の邦訳より引用）

第4章 認知症に起因する課題の解決に向けて

前章において、生命保険業界における認知症に起因する課題を整理しました。生命保険はご契約者、被保険者、保険金の受取人等、関係者が複数にまたがる特徴を持ち、保険金・給付金を巡っては家族トラブルの原因となることもあります。そのため、契約内容の問い合わせや各種手続きには厳格な運用が求められ、原則、正当な権利者（多くの手続きではご契約者）のみが可能となっています。

一方で、正当な権利者（ご契約者等）が認知症になった場合は、ご本人が保険契約を把握することや手続きを行うことが困難となります。このような場合に、通常、ご家族がそのサポートをされることが多いと考えられますが、生命保険各社の手続きが厳格に運用されていることもあり、ご不便を感じる人が多いという課題が明らかになりました。

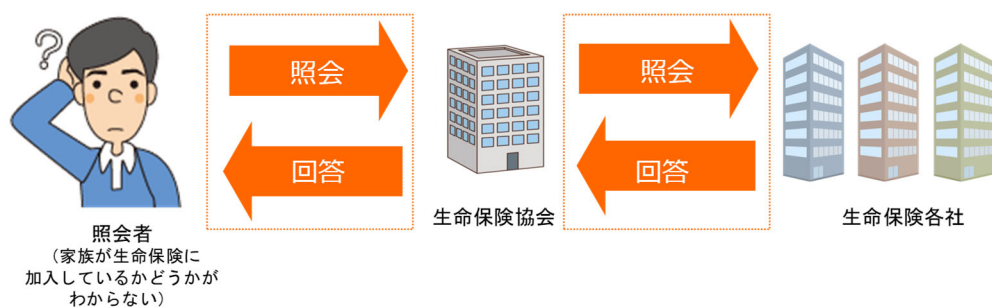
今後、超高齢社会のさらなる進展および認知症の人の増加に伴い、このような事例はさらに増えていくと想定されます。よって本章では、ご契約者等の保護を前提としたうえで、こうした不便の解消に向けた生命保険業界における対応について検討します。あわせて、お客さまとご家族の間で備えることが望ましい点¹⁴および、政府に対して期待することについても取りまとめます。

1. 保険契約の存否不明

（ア）生命保険業界における対応

生命保険業界には現在、ご契約者の判断能力が低下した際に、ご家族から生命保険各社における契約の有無を横断的に照会できる仕組みがありません。そこで生命保険協会は、ご家族に契約を把握いただき確実に保険金等をご請求いただけるよう、「業界横断の契約照会制度」を創設することとしました¹⁵。これまでの「災害地域生保契約照会制度」では、災害救助法が適用された地域に限るなど、照会できる条件が限られていました。新しい制度の創設により、災害時に限らず平時においても、かつ、ご契約者の認知判断能力が低下した場合でも、ご家族等から契約の有無を照会いただける環境を整備します（[図表20](#)参照）。

図表20 「業界横断の契約照会制度」の概要と「災害地域生保契約照会制度」との違い



¹⁴ 参考資料2「生命保険契約者のみなさまへ 家族と備える認知症」にも記載しておりますのでご参照ください

¹⁵ 2021年7月から運用開始予定

3. 権利者の手続困難による代理手続き

(ア) 生命保険業界における対応

生命保険の手続きは、原則、ご契約者本人から行っていただきます。しかし、ご契約者が認知症になり判断能力が低下すると、手続きが難しくなります。そこで、一部の生命保険会社において、事前にご契約者本人の同意を得たうえで、ご本人の判断能力が低下した場合にご家族（代理人）から所定の手続き¹⁶を行うことができるサービスを提供している事例があります。前ページの2.（ア）でも触れたとおり、事前にご契約者の同意を得ておくご家族からの代理手続きサービスは、ご家族の不便を回避する有効な手立てとなります。

一方で、保険金等の受取人の変更等は、契約の権利移転が発生するため、ご契約者本人に代わって手続きを行うことができるのは成年後見人（任意後見人）等に限られます。そこで生命保険業界では、成年後見制度を周知する取組みも行っています。19ページから21ページで触れたとおり、生命保険協会は、認知症対策に関する情報冊子「生命保険契約者のみなさまへ 家族と備える認知症」を2021年2月に公表しました。本冊子では成年後見制度についても説明をしており、ご契約者が認知症になる前に任意後見人を決めておき、ご家族が代わりに手続きをできるようにすることも選択肢として記載しています。本冊子の活用等を通じて、生命保険業界として成年後見制度の周知を進めてまいります。

(イ) お客さまとご家族の間で備えることが望ましい点

認知症になると、ご本人の意思が確認できなくなるため、法的な手続きや契約などが難しくなります。こうした場合、ご本人に代わり手続きを行うことができるのは、通常、成年後見制度における成年後見人（任意後見人）等に限られます。ご家族による代わりの手続きを可能とするために、事前に任意後見人を決めておくことも選択肢の一つです。

参考6 家族信託について

保険契約に限らず、ご契約者が認知症になった後の財産管理に希望がある場合には、ご家族と相談をしておくことが大切です。財産管理について事前に決めておく方法としては、家族信託という仕組みもあります。

家族信託は、本人が保有する不動産や預貯金などの資産を、目的（例えば、認知症対策・老後の生活資金・介護費など）を決めて家族に託し、その管理や処分を代わりに行ってもらう仕組みです。「委託者」「受託者」「受益者」の3人から成り立ちます。

	内容
委託者	自分が保有する資産を託す人
受託者	資産を託されて、信託の目的の中でその資産を管理・運用・処分する人
受益者	信託された資産から生まれる収益等の利益を受け取る人

¹⁶ 解約、保険金等の減額、住所変更等（取扱いは会社により異なります）

（ウ）政府に対して期待すること

政府において、2017年3月に「成年後見制度利用促進基本計画」が策定されました（**図表21**参照）。本計画では、成年後見制度の利用の促進に関する施策を総合的かつ計画的に推進するとされています。

このように、成年後見制度の利用促進に向け既に政府において諸施策が実施されているところではありますが、制度の周知に関する取組みの拡大・強化や、一層利用しやすくするための制度・運用の改善等、さらなる施策の推進が図られることを期待いたします。

図表21 「成年後見制度利用促進基本計画」のポイント

- | |
|---|
| <p>（１）利用者がメリットを実感できる制度・運用の改善</p> <p>⇒財産管理のみならず、意思決定支援・身上保護も重視した適切な後見人の選任・交代</p> <p>⇒本人の置かれた生活状況等を踏まえた診断内容について記載できる診断書のあり方の検討</p> <p>（２）権利擁護支援の地域連携ネットワークづくり</p> <p>⇒①制度の広報 ②制度利用の相談</p> <p>③制度利用促進（マッチング） ④後見人支援等の機能を整備</p> <p>⇒本人を見守る「チーム」、地域の専門職団体の協力態勢（「協議会」）、コーディネートを行う「中核機関（センター）」の整備</p> <p>（３）不正防止の徹底と利用しやすさとの調和</p> <p>⇒ 後見制度支援信託に並立・代替する新たな方策の検討</p> |
|---|

4. 高齢者への丁寧な配慮と対応（金融包摂の観点から）

生命保険業界における対応

生命保険各社はこれまで、高齢者の特性等に配慮し、様々な取組みを進めてきました。加入時には、加齢に伴い判断能力が低下しうることから、商品内容等を十分にご理解いただけるよう親族に同席いただき説明を行う等の取組みを行ってきました。また、契約継続時には、生命保険に加入している事実やその内容について記憶が薄れてしまう場合があることから、定期的な通知・訪問等によるご契約内容の説明等を行ってきました。これらについては、今後も生命保険各社が継続して取り組むことが重要であると認識しています。

また、生命保険各社の認知症に関するサービス（23 ページ）で触れたとおり、近年ではデジタル技術を活用したサービスも多く提供されています。こうしたサービスが今後さらに拡がることで、ご高齢の方にとっての利便性がより高まると見込まれます。

金融包摂の観点を踏まえた丁寧なお客さま対応を進めるにあたっては、認知症に関する知識や、認知症の方と接する際の留意点等について、業界内での教育等を推進する必要があります。日本認知症官民協議会 認知症バリアフリーWGが2021年4月に公表した「認知症バリアフリー社会実現のための手引き（金融編）」では、まさに認知症に関する知識や認知症の方の行動事例、接遇における留意点等に言及されています。生命保険業界では、こうした知識・留意点等を業界内で周知するとともに、生命保険各社の教育等の後押しを図ってまいります。

おわりに

本提言書では、生命保険業界における認知症に起因する課題を整理し、その解決に向けた方策を検討してまいりました。お客さまとご家族の間で備えることが望ましい点および、政府に対して期待することについても触れてきましたが、方策の多くは生命保険業界が取り組むべきことと認識しています。

今後も超高齢社会の進展が見込まれる中、認知症にまつわる諸課題は、社会全体でますます顕在化してくるものと考えられます。生命保険業界としても、認知症に関する取組みを含めた各社の超高齢社会への対応の高度化をさらに後押ししていくことで、そうした社会課題の解決に貢献してまいります。

以 上

参考7 「マイナンバー制度の民間利活用」について

2016年1月に、マイナンバー制度がスタートしました。生命保険業界は、本制度を利活用することで高齢者に対するサービスの向上ができると考え、2017年4月に「マイナンバー制度の民間利活用」の検討に向けて、以下の提言を行いました。

今後も、超高齢社会の進展が確実であるなか、高齢者の利便性を高め、より安心して暮らせる社会を形成していくための一つの手段として、マイナンバー制度を民間において利活用できるようにすることを提言いたします。

生命保険業界におけるマイナンバー制度の利活用にあたっては、お客さまご本人の同意を前提として、例えば以下①～③のような利活用により、高齢者に対して、より確実・迅速なご請求手続や手続書類の簡素化等のサービス向上が期待できます。

また、マイナンバー制度の浸透・定着に向けて、政府において、引き続き制度における国民のメリット等の理解促進、ユーザーフレンドリーな仕組みの構築等、制度運営における環境を整備されることを期待いたします。

<生命保険会社における利活用例>

- ①生命保険会社が、行政の保有する高齢者の生存・死亡情報を共有することができれば、お客さまにとって、より確実・迅速な保険金の受取りやご請求手続きの負担の軽減につながることを期待できる。
- ②生命保険会社が、行政の保有する高齢者の住所情報を共有することができれば、お客さまにとって、生命保険会社からのサービス等のタイムリーかつ確実な受領につながることを期待できる。
- ③生命保険会社が、マイナポータルを通じて高齢者への情報提供をすることができれば、お客さまにとって、生命保険会社からの重要な通知等のタイムリーかつ確実な受領につながることを期待できる。

具体的には、マイナンバー、公的個人認証サービス、マイナポータル¹⁷の利活用について提言を行いました。このうち、公的個人認証サービスに関しては制度改正が予定されており、お客さまの利便性向上が期待されます。

公的個人認証サービスとは、インターネット上での申請や届出を行う際に、第三者のなりすましやデータの改ざんを防ぐために用いられる、本人確認手段を提供するサービスです。

- ・ 本人確認は、電子証明書と呼ばれる電子的な身分証明書を用いて行う
- ・ 電子証明書は、外部から読み取られるおそれのない IC カード（マイナンバーカード）に記録

¹⁷ マイナポータルとは、国民等が利用者となり、国、地方自治体、医療保険者などの行政機関などの自分の情報の利用状況や情報自体の確認、行政機関などからのお知らせの確認ができるほか、民間事業者による送達サービスや社会保険料・税金などの公的決済サービス等とのシステム上の連携等、官民のオンラインサービスをシームレスに結ぶ、拡張性の高いインターネット上の WEB サービス

し、保持する

- ・インターネット上での申請や届出を行う際に、ICカードから電子証明書を読み取り、これを利用して電子署名やユーザ認証を行うことができる

お客さまの生存・死亡情報や、住所情報の確認方法として、この公的個人認証サービスの活用が考えられます。

ご契約時等の本人確認の際に本サービスを活用し、ご本人の同意を得たうえで、契約後に生命保険会社が電子証明書（署名用電子証明書（以下、署名用）と利用者証明用電子証明書（以下、利用者証明用）の2種類）の失効状況を確認することで、「生存・死亡」や「氏名・住所等の変更」の端緒を確認できます。

利用者証明用が失効していない場合は、お客さまの生存が確認できます。しかし、署名用・利用者証明用がともに失効している場合は、死亡の可能性もありますが、国外への転出により失効しているなど生存されている可能性もあり、別途何らかの方法で生死情報を確認する必要があります¹⁸。

また、署名用が失効し、利用者証明用が失効していない場合は、住所・氏名等が変更されたことは確認できますが、どの情報が変更されたのかということと、変更後の住所・氏名等の情報が把握できないため、こちらも別途何らかの方法で住所情報等を確認する必要があります（[図表 2 2](#)参照）。

これらの点について、国外転出者による公的個人認証サービスの利用が可能となる 2019 年の公的個人認証法等の改正¹⁹および、2021 年の通常国会に提出された本人同意に基づく基本 4 情報等の提供を可能とする公的個人認証法の改正法案²⁰により、将来的に変更となる見込みです。

具体的には、2019 年改正の公的個人認証法等が施行²¹された後は、お客さまが国外に転出しても電子証明書が失効しなくなるため、署名用・利用者証明用がともに失効した際に失効理由を確認することで、死亡の確認が可能になる見込みです²²。

また、公的個人認証法の改正法案が成立し、公布・施行されることで、署名用が失効した場合でも、お客さまの同意を前提として、事業者が地方公共団体情報システム機構に照会することで、変更後の住所情報等を確認することができるようになる見込みです（[図表 2 2](#)参照）。

¹⁸ 署名用・利用者証明書がともに失効した場合、失効理由を確認することにより、死亡または国外転出による失効であることは確認可能だが、いずれの事由による失効であるかは確認できないため、何らかの方法で生死情報の確認が必要となる

¹⁹ 情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律（デジタル手続法）（2019 年 5 月 31 日公布）

²⁰ デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律案（2021 年 2 月 9 日国会提出）

²¹ 施行期日は、公布の日（2019 年 5 月 31 日）から 5 年以内の政令で定める日

²² カード紛失等ご本人の申出で利用停止となり署名用・利用者証明用がともに失効している場合などについては、生存されている可能性もあることから、別途何らかの方法で生死情報を確認する必要がある

将来的にこれらの変更がなされることで、お客さまにとって、より確実・迅速な保険金の受取りやご請求手続きの負担の軽減、また、生命保険会社からのサービス等のタイムリーかつ確実な受領など、より利便性が高まることが期待されます²³。

図表 2 2 公的個人認証サービスの利活用方法

		現在	将来像
お客さま情報の確認可否	生存	△ 電子証明書が有効であれば生存していることが明らかになるが、失効している場合でも生存している可能性があり、別途確認が必要	○ 国外転出時も電子証明書が失効しなくなるため、原則、生存確認が可能になる見込み
	死亡	× 死亡している可能性は確認可能だが、実際に死亡しているか否かについて別途確認が必要	○ 国外転出時も電子証明書が失効しなくなるため、電子証明書の失効理由のみで死亡確認が可能になる見込み
	住所	× 住所・氏名等の異動有無は確認可能だが、どの情報が異動しているのか、また、異動後の情報について別途確認が必要	○ お客さまの同意を前提として、電子証明書が失効した場合、地方公共団体情報システム機構に照会することで、異動後の情報を確認可能になる見込み

²³ 公的個人認証サービスの利活用の要否や方法等については、各社の経営における判断となります