

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 -

平成29年4月

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－

目次

はじめに

第1章 生命保険業界における高齢者対応	3
1. 環境認識	3
(1) 超高齢社会の進展	
(2) 生命保険契約の状況	
2. これまでの生命保険業界における高齢者対応	6
(1) 生命保険協会における取組み	
(2) 生命保険各社における取組み	
3. 高齢者向けサービスの更なる向上に向けて	12
第2章 「マイナンバー制度の民間利活用」の早期実現に向けた提言	13
1. 「マイナンバー制度の民間利活用」に関する現状	13
(1) マイナンバー制度の現状	
(2) 消費者への意識調査	
(3) 諸外国の番号制度と民間利活用の実態	
(4) 現状整理と提言に向けた考え方	
2. 「マイナンバー制度の民間利活用」への提言	25
(1) 提言	
(2) マイナンバー制度の利活用方法（生死情報・住所情報の確認）	
(3) マイナンバー制度の民間利活用に向けての課題と展望	

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

わが国において、生命保険は、公的保障を補完する存在として、現在広く普及しています。

生命保険会社から支払われる保険金、年金、給付金の総額は、年間で 22 兆円超、一日当たり約 603 億円となっています。また、災害時においても、例えば、東日本大震災では、21,027 件、1,599 億円のお支払（平成 25 年 3 月末時点）がなされる等、国民生活を支える重要な役割を担っています。

生命保険が欠かせない社会インフラとして広く国民生活に普及するなか、わが国は、世界に類をみない超高齢社会を迎え、高齢者人口は増加の一途をたどっています。

この超高齢社会に対して、生命保険各社は、これまでも高齢者に配慮した取組みとして、消費者の声を反映し、ご契約内容をよりご理解いただけるような取組み、手続きの簡素化等利便性向上に向けた取組みなどを実践してきています。

また、生命保険協会においても、高齢のお客さま対応に係る留意点等について自主的にとりまとめた「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」を策定するなど、生命保険各社の取組みの後押しを行ってきました。今後も更なる高齢者対応の高度化に向け、業界一丸となって取り組んでまいります。

そのようななか、大きな外部環境の変化として、平成 28 年から社会保障・税番号制度（以下、マイナンバー制度）がスタートし、また、国民生活の向上に資する民間利活用の検討が始まっています。それらの動きを踏まえ、生命保険事業においてもマイナンバー制度の利活用により、お客さまの利便性の向上等が図れないか検討を進め、本提言書を取りまとめました。

本提言が、今後、国民、特に高齢者に対するサービス向上につながり、更にはマイナンバー制度の浸透・定着への一助となることを切に願っています。

平成 29 年 4 月
一般社団法人生命保険協会

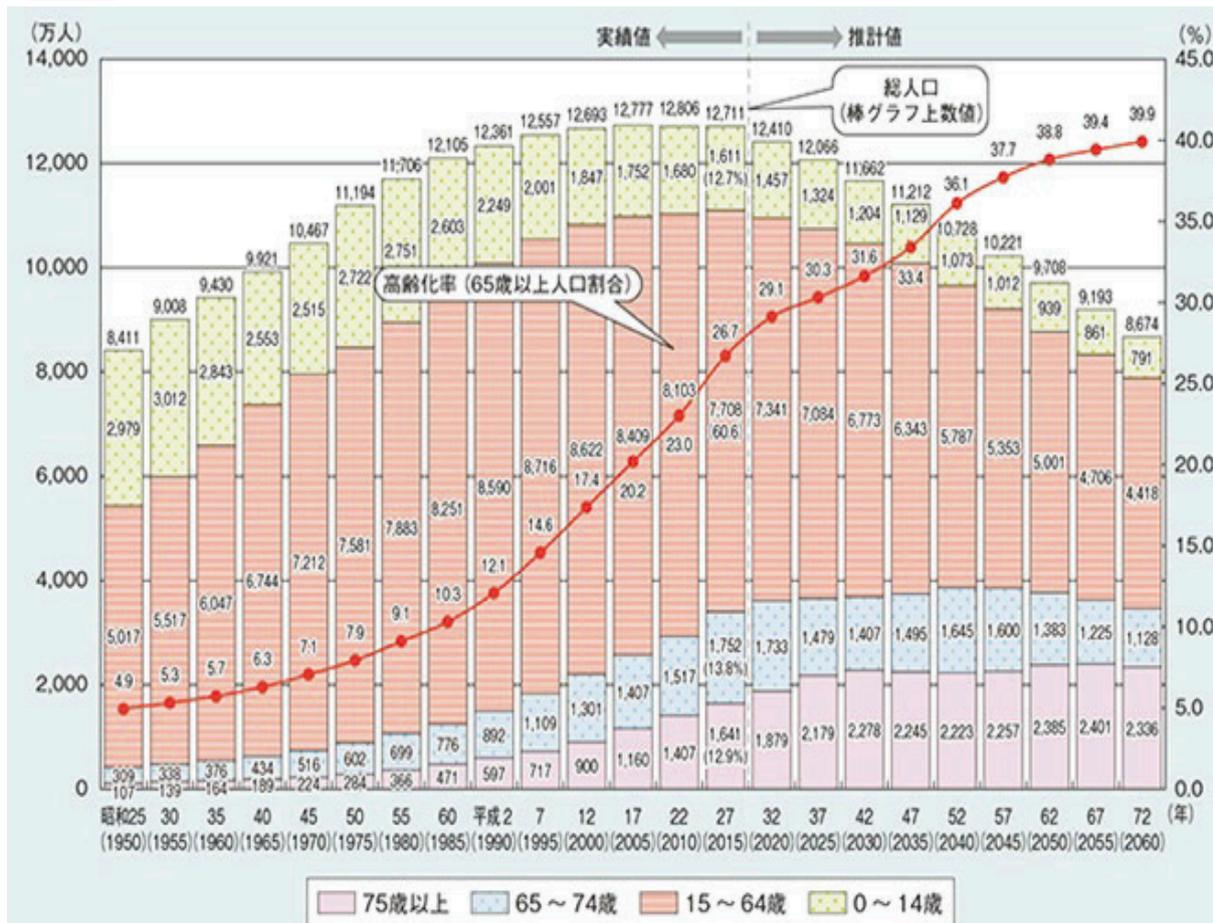
第1章 生命保険業界における高齢者対応

1. 環境認識

(1) 超高齢社会の進展

平成27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3,392万人となり、今後の出生率の改善が見られない場合、少子高齢化が急速に進展していきます。内閣府の推計によると、高齢化率（高齢者人口が総人口に占める割合）は平成27年で26.7%となっており、今後は平成42年（2030年）には31.6%になり、平成72年（2060年）には39.9%と国民の約2.5人に1人が65歳以上の高齢者という社会が到来します。また、75歳以上人口は増加を続け、平成29年（2017年）には65～74歳人口を上回り、その後も増加傾向が続くもの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



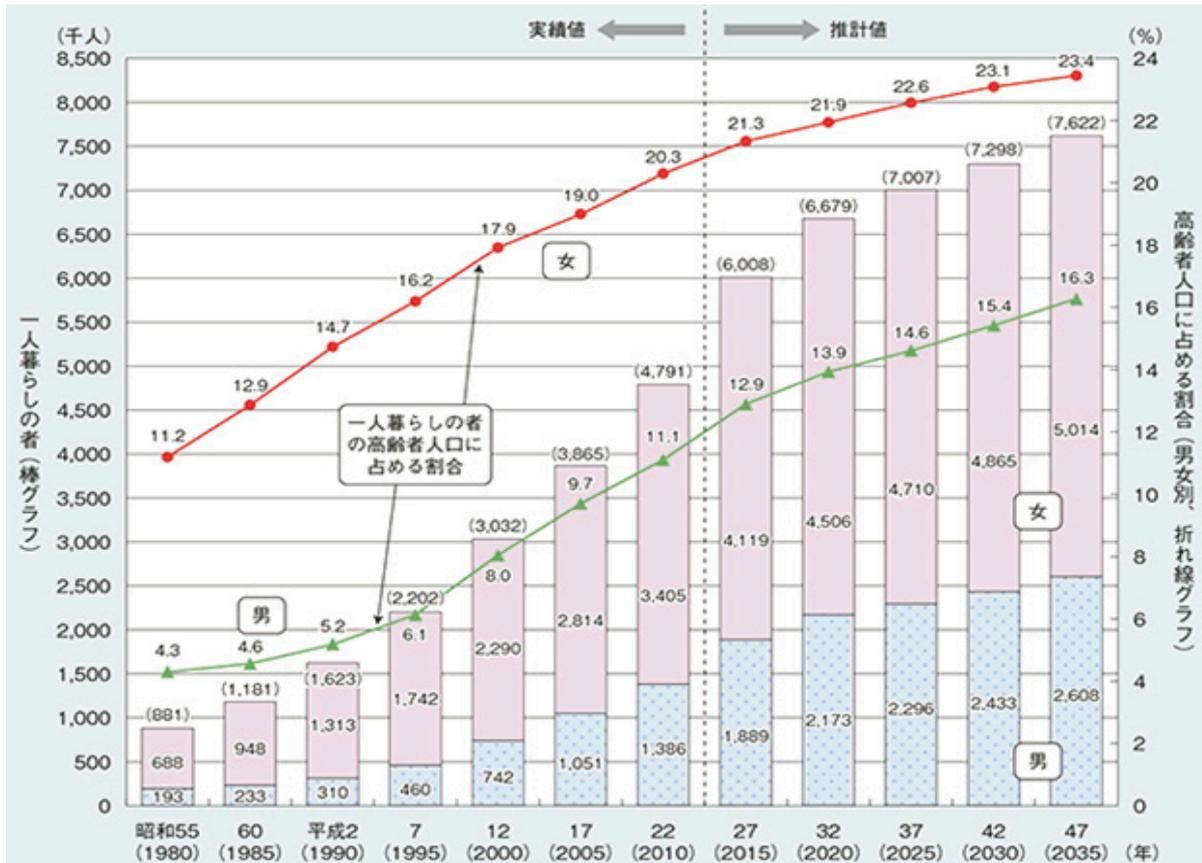
資料：平成22年までは総務省「国勢調査」、平成27年は総務省「人口推計（平成27年国勢調査人口速報集計による人口を基準とした平成27年10月1日現在確定値）」、平成32年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成24年1月推計）」の出生中位・死亡中位仮定による推計結果

（注）昭和25年～平成22年の総数は年齢不詳を含む。高齢化率の算出には分母から年齢不詳を除いている。

（出所）内閣府発表資料「平成28年版高齢社会白書」

また、核家族化、未婚化等の影響により、65歳以上の一人暮らし高齢者の増加は男女ともに顕著であり、内閣府の推計によると、昭和55年（1980年）には男性約19万人、女性約69万人（高齢者人口に占める割合は男性4.3%、女性11.2%）でしたが、平成22年（2010年）には男性約139万人、女性約341万人（高齢者人口に占める割合は男性11.1%、女性20.3%）となっており、今後も増加傾向が続くものと見込まれています（[図表2](#)参照）。

図表2 一人暮らし高齢化の動向



資料:平成22年までは総務省「国勢調査」、平成27年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(平成25年1月推計)」、「日本の将来推計人口(平成24年1月推計)」

(注1)「一人暮らし」とは、上記の調査・推計における「単独世帯」のことを指す。

(注2)棒グラフ上の()内は65歳以上の一人暮らし高齢者の男女別

(注3)四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

(出所)内閣府発表資料「平成28年版高齢社会白書」

(2) 生命保険契約の状況

超高齢社会の進展に伴い、生命保険各社における保険契約者の高齢化も進行しています。平成28年11月に生命保険協会が生命保険各社に対して行った「高齢者に配慮した取組みの推進に関するアンケート」の結果においても、保険契約者が70歳以上の契約（以下、高齢者契約）件数は増加傾向にあり、わが国の人口動態よりも早いペースで保有契約者の高齢化が進んでいます（[図表3・4](#)参照）。

また、高齢者契約について支払・給付種類別の件数をみると、現時点で生じる可能性のある手続きは3,500万件超存在しています（[図表5](#)参照）。個人年金、満期保険金の手続きは高齢者のご契約が多いと考えられ、また高齢者は、加齢に伴い身体機能が低下することや疾病・手術リスクが高まることを踏まえれば、高齢者ほど入院・手術給付金、死亡保険金等の手続きが発生する可能性は高いといえます。

図表3 高齢者契約の増加状況

	平成 28 年		平成 24 年
		平成 24 年対比	
保有件数	13,092 万件	114.6%	11,426 万件
うち 70 歳以上	2,034 万件	131.6%	1,545 万件
70 歳以上比率	15.5%	+2.0%	13.5%

※上記データは平成24年と比較するため平成24年アンケート未回答（5社）の報告数値を除いた数値

※平成24年の保有件数は、70歳以上保有件数と比率から逆算した概算値

（出所）平成24年10月、平成28年11月、生命保険協会アンケート結果

図表4 わが国の人口

	平成 28 年		平成 24 年
		平成 24 年対比	
総人口	12,695 万人	99.6%	12,752 万人
うち 70 歳以上	2,446 万人	108.3%	2,259 万人
70 歳以上比率	19.3%	+1.6%	17.7%

（出所）人口推計（総務省統計局）平成28年11月概算値、平成24年10月確定値抜粋

図表5 高齢者契約の支払・給付種類別の件数

支払・給付の種類	請求権者	件数
入院・手術給付金（がん・介護保障含む）	被保険者	1,354 万件
死亡（高度障害）保険金	死亡保険金受取人	1,480 万件
個人年金	年金受取人	328 万件
満期保険金	満期保険金受取人	423 万件
合計	—	3,586 万件

※1つの契約に上記複数の給付金・保険金の保障を付加している場合はそれぞれ1件とカウント

（出所）平成28年11月、生命保険協会アンケート結果（生命保険各社が回答した70歳以上保有契約（2,590万件）が対象）

2. これまでの生命保険業界における高齢者対応

(1) 生命保険協会における取組み

生命保険各社においては、各社に寄せられた消費者の声等を反映し、高齢者に配慮した取組みを従来から推進しています。

生命保険協会においては、生命保険各社の取組みの後押しや高齢者への理解促進に向けた取組みとして、以下のような各社への情報共有や高齢者への情報提供を行っています（詳細内容は、[参考資料 1-2・1-3・1-4](#)参照）。

ア. 報告書「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とりまとめた報告書を平成 25 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¹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、作成しています。

イ. 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平成 26 年 3 月に作成しました。

本冊子は、全国の消費生活センター等に提供するとともに、生命保険協会・生命保険文化センターが実施する生命保険意見交換会²、生命保険学習会等において周知・活用しています。

ウ. 「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」の策定

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考え方、留意点を整理した自主ガイドラインを平成 26 年 10 月に策定・公表しました。

本ガイドラインでは、商品の提案・提出からお支払までの各段階において適切な取扱いを行い、お客さまに対して最良のサービスが提供できるよう、生命保険各社やその役職員が参考とすべき実務上の取扱い・留意点等を取りまとめています。

¹ 金融審議会「我が国金融業の中長期的な在り方に関するワーキング・グループ」の議論を踏まえ、官民が、我が国金融機能の向上・活性化に向けて、持続的な対話を行う行政運営上の意見交換や懇談の場で、平成24～26年の間に3回開催

² 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ことを目的として、消費者行政・団体や報道関係者との意見交換会を開催（平成 27 年度は、全国で 129 回開催）

エ. 生命保険各社のPDCAの取組みへの支援

上記の取組みに加えて、生命保険協会では、毎年「生命保険意見交換会」を開催し、外部からいただいた意見を踏まえて生命保険各社が取組みを進めています（[図表6](#)参照）。また、毎年自主ガイドラインに沿った「Value Up アンケート」³を実施のうえ、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（[図表7](#)参照）することで、生命保険各社のPDCAの取組みを高度化させる後押しを行っています。

図表6 「生命保険意見交換会」における主なご意見と生命保険各社の取組みの視点

局面	主なご意見	取組みの視点
加入時	・ 高齢者契約では、家族同席を徹底する等、確実な説明対応をお願いしたい	・ 募集時の確実な説明対応
契約継続時	・ 高齢化や一人暮らしが進むなか、受取人や家族の知らない保険契約もあり、生命保険各社の取組みに期待する	・ 将来の手續不能、手續長期化の未然防止
手續発生時・手續時	・ 体調の変化により、高齢者が請求できない時の対応を考えてほしい	・ 確実・迅速な請求手続き

図表7 自主ガイドラインのPDCAによる高齢者向けサービス向上に向けた取組み



³ 生命保険協会の各種自主ガイドラインや生命保険業界外部からの声を踏まえて生命保険各社がお客さまサービス向上を目指して行った取組状況を確認し、取組事例を共有

(2) 生命保険各社における取組み

平成 28 年に確認した生命保険各社の取組状況 (Value Up アンケート) と、平成 24 年に行った高齢者対応アンケートを対比すると、「加入時」、「契約継続時」、「手続発生時・手続時」のそれぞれの対応において、ほぼ全社で行われるようになってきているなど、生命保険各社の高齢者対応の取組みは、大きく前進しています (図表 8 参照)。

図表 8 ガイドライン項目別の生命保険各社の取組状況

ガイドライン項目		H24 年度	年度比較	H28 年度
加入時	親族等の同席	38.5% (15/39)	▲	100.0% (38/38)
	複数の募集人	28.2% (11/39)	▲	100.0% (38/38)
	複数回の募集機会	23.1% (9/39)	▲	100.0% (39/39)
	高齢者の意向の確認	38.5% (15/39)	▲	100.0% (38/38)
	募集内容の記録・保存等	33.3% (13/39)	▲	100.0% (39/39)
	対面以外の募集への対応	-	-	88.9% (16/18)
契約継続時	契約内容・支払手続内容等を確認する機会	64.3% (27/42)	▲	97.5% (39/40)
	文字は大きく、見やすく、簡潔な文書	42.9% (18/42)	▲	92.5% (37/40)
	複数の住所登録を含めた住所管理の高度化	2.4% (1/41)	▲	72.5% (29/40)
	転居時の手続きの勧奨	33.3% (14/42)	▲	97.5% (39/40)
	お客さまの状況の継続的な確認	52.4% (22/42)	▲	97.5% (39/40)
	通知物不着時の正当な通信先の確認	64.3% (27/42)	▲	97.5% (39/40)
手続発生時・手続時	保険契約者等との連絡先や生存の状況フォロー	53.7% (22/41)	▲	97.5% (39/40)
	受取人からの照会に適切に対応できる体制	24.4% (10/41)	▲	97.5% (39/40)
	手続きに必要な書類の簡素化等	38.1% (16/42)	▲	97.5% (39/40)
	受取人の連絡先を特定できるような対応	92.5% (37/40)	→	92.5% (37/40)
	代筆等で手続きができる方法を整備	90.5% (38/42)	→	97.5% (39/40)
	受取人に代わる代理人等の請求・受取	81.0% (34/42)	▲	95.0% (38/40)

※年度比較の矢印は、▲ : 50%以上向上 ▲ : 10%~49%向上 → : 0%~9%向上 (ほぼ横ばい)

※各年度の () 内の分母は対象会社数、分子は「取り組んでいる」と回答のあった会社数

(出所) 平成 24 年 10 月、平成 28 年 11 月、生命保険協会アンケート結果

ここでは、これまで生命保険各社が取り組んできた、「加入時」、「契約継続時」、「手続発生時・手続時」等のそれぞれの局面における事例を自主ガイドラインに基づき紹介します⁴。

ア. 加入時の対応（[図表9](#)参照）

加入時の対応（個人保険分野）では、親族の同席等の「適切かつ十分な説明がなされる態勢の整備」を、生命保険各社が取り組んでいます。

対面以外の保険募集を行っている会社も、契約成立前後に電話で保険契約者に加入内容を確認する等の対応を実施しています。

図表9 加入時の主な対応状況

ガイドライン	生命保険各社の取組事例
親族等の同席	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者募集ルールを社内で定めて、ご家族の同席を依頼 ・ 同席のご家族にも、保険契約者の理解状況を確認いただくよう依頼
複数の募集人による保険募集	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「営業課長またはスタッフの同行」により、保険契約者が契約内容を理解しているか確認 ・ 同行者は手続時の状況や理解度の確認結果を報告
複数回の保険募集機会の設定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 募集時に本社担当者に電話をつなぎ、意思確認・意向確認等を本社担当者も実施
対面以外の方法による対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保険契約の成立前に全件電話を架け、契約内容（申込内容、解約払戻金、死亡保険金の有無等）の確認とご家族への周知を依頼

⁴ 掲載している取組事例は、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。

イ. 契約継続時の対応（**図表 10**参照）

契約継続時の対応（個人保険分野）では、「契約内容・支払手続内容の周知」、「手続不能・長期化の未然防止」に向けて、それぞれ取り組んでいます。平成 25 年 6 月に公表した報告書「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～」では、「手続リスクの未然防止」を課題の一つとして整理しており、通知物が不着となった場合の正当な通信先の確認など、生命保険各社において創意工夫した取組みを進めています。

図表 10 契約継続時の主な対応状況

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の取組み	
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	・年 1 回「ご契約内容のお知らせ」を全てのお客さまに送付し、その中で、契約内容を確認のうえ請求漏れが無いか確認いただくようご案内
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	・個人保険の契約内容のお知らせについて、高齢者向け専用通知には、フォントサイズや配色についてユニバーサルデザインを取り入れ、より見やすくわかりやすい通知へ変更
② 手続不能・手続長期化の未然防止に向けた取組み	
複数の住所登録等を含めた住所管理の高度化	・保険契約者との連絡を取りやすくするために自宅 電話・携帯電話の登録を開始 ・保険契約者以外のご家族等の住所登録を行う制度を導入
転居時における変更手続きの勧奨	・現況案内に「住所変更ハガキ」を同封し、転居時の住所変更を推奨（ホームページにも掲載）
お客さまの状況が変化していないか継続的な確認	・「ご契約内容のお知らせ」を年 1 回送付し、保険契約者の住所に通知が届いているかを確認 ・最新のお客さま連絡先の把握を目的として、電話番号有効調査を実施し、毎月、全保険契約者の電話番号変更・不通を系統的に把握
通知物が不着となった場合に正当な通信先の確認等	・通知物等の不着時は、営業店・代理店を通じ住所調査を行い、不明の場合は役所照会を実施

ウ. 手続発生時・手続時の対応（[図表 1 1](#)参照）

手続発生時・手続時の対応（個人保険分野）では、行為能力や意思能力の低下、ライフステージや生活環境の変化に配慮した取組みを行い、保全手続きや保険金等の請求・受取等に支障をきたさないようにするために、生命保険各社が取り組んでいます。

図表 1 1 手続発生時・手続時の主な対応状況

ガイドライン	生命保険各社の取組事例
① 住所・居所把握の取組み	
保険契約者等の連絡先や生存の状況をフォロー	・ お客さまが登録している電話番号に対して架電確認調査を実施し、不通時は転居可能性ありとして、住所変更勧奨の往復はがきを送付。あわせて、一定年齢超（90歳超など）のお客さまの生存確認（電話・訪問）を実施
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	・ 受取人への連絡が不能となった場合には、電話連絡、代理店（営業職員）照会、役所照会を実施し、受取人の現況を把握
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	・ 手続時必要書類の簡素化（証券不要・印鑑証明書不要等）を実施
代筆等で手続きができる方法を整備	・ 請求意思は確認できるが、受取人が請求書類へ自署することが困難な場合に、一定条件下で代筆の取扱いを実施
③ その他の取組み	
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	・ 生命保険各社への請求手続きにあたっては、必要書類のご案内や請求書記入見本を準備し、適切な対応に向けた取組みを実施 ・ シニア専用のフリーダイヤルのトークスクリプトのブラッシュアップを実施
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	・ 指定代理請求人や推定相続人による手続等、受取人に代わる代理人等が請求・受取ができる取扱いを整備

エ. 企業保険分野（団体保険・団体年金保険）

企業保険の分野でも、個人保険分野同様、「手続不能・手続長期化の未然防止に向けた取組み」として、退職者向け商品（一時払退職後終身保険等）における保険契約者以外のご家族等の住所登録を行う制度の導入や、年金受給者への年金お支払通知等における平易な表現、適切な文書量、適切な文字サイズ等の対応を実施しています。

3. 高齢者向けサービスの更なる向上に向けて

前述のとおり、今後も更なる超高齢社会の進展とともに、一人暮らしの高齢者が引き続き増加していくと予想され、保険金受取人など親族が高齢者の加入している生命保険契約の内容を把握されていないケースや、生命保険会社から高齢者への連絡が取りづらくなるケース等も増加していく可能性は高いと認識しています。

これまでも生命保険業界として、高齢者に配慮した取組みを推進してきており、例えば、連絡先確認（住所確認）において、通知物が不着となった場合に生命保険各社では住所調査を行い、更に不明の場合は役所照会などを実施しています。このように、确实・迅速なお支払や利便性向上に向けて、生命保険各社はさまざまな努力を行っているものの、手続きに時間を要するなど対応に苦慮するケースも一定数存在しています。高齢者に配慮した取組みの更なる高度化で、こうしたケースを削減できれば、より質の高いお客さまサービスの提供等に注力することができます。

生命保険契約においても高齢者のご契約が増加しており、今後連絡先の確認対象件数が増加すると、現在のサービス水準を維持するため、住所確認に要する時間等も増加する可能性があるなど、取組みの難易度も上がっていくことが想定されます。そうした状況を踏まえて、生命保険業界では高齢者に配慮した取組みにおいて、引き続き、确实・迅速なお支払や利便性向上に向けた取組みを高度化させていく必要があると考えています。

そのようななか、大きな外部環境の変化として、行政運営の効率化、国民の利便性向上等を目的とした新たな社会インフラであるマイナンバー制度が平成28年1月からスタートしており、国民生活の向上に資するマイナンバー制度の民間利活用の検討が始まっています。生命保険協会では、平成23年6月に要望書「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」（[参考資料1-1](#)参照）を公表するなど、かねてよりマイナンバー制度の利活用を要望しています。生命保険会社がマイナンバー制度を利活用すること等によって、行政情報を共有することができるようになれば、特に高齢者に対する更なる利便性向上等に資する有効策の一つとなり得るのではないかと考えています。

生命保険会社は、保険契約者の日常や老後の生活設計に関する重要な役割を担っており、生命保険会社が提供する生命保険や個人年金等が社会保障制度の補完的役割を果たしていることから、生命保険事業は極めて公益性の高い事業といえます。また、マイナンバー制度は現在、社会保障分野において利用されていることから、生命保険事業との親和性が高いといえます。そういった公益性という観点からも、マイナンバー制度の利活用を進めることによって、国民がより安心して暮らせる社会づくりに向け、生命保険業界として社会的な責任を果たすことができるのではないかと考えます。

第2章では、高齢者に対する更なるサービス向上を目的として、マイナンバー制度の民間利活用についての現状整理を行ったうえで、生命保険協会としての提言をまとめます。

第2章 「マイナンバー制度の民間利活用」の早期実現に向けた提言

1. 「マイナンバー制度の民間利活用」に関する現状

生命保険業界において高齢者に対する更なるサービス向上を目的として、マイナンバー制度の利活用方法を検討するにあたり、ここでは、マイナンバー制度やその民間利活用に関する現状整理を行うこととします。

(1) マイナンバー制度の現状

マイナンバー制度は、情報社会において、行政を効率化し、国民の利便性を高め、より公平・公正な社会を実現する基盤として、平成28年1月からスタートしています。

平成27年10月より施行している「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（以下、マイナンバー法）において、マイナンバーカードの民間利活用は認められており⁵、政府では、公的個人認証サービス⁶やマイナポータル⁷の利活用を中心に検討されています。

一方で、マイナンバーそのものの利活用については、法律又は地方公共団体の条例で定められた社会保障、税、災害・防災分野の行政事務に限定されており⁸、仮に、本人の同意があったとしても、民間事業者はマイナンバーを自由に利活用することができないことになっています。

なお、税分野の行政事務に関し、生命保険会社では保険金等の支払の際に税務署に提出する支払調書に、保険契約者および保険金受取人のマイナンバーを記載することが義務付けられています。このため、生命保険各社では保険金等の支払手続時に、お客さまからマイナンバーを提供いただいており、その情報管理においても相応のコストをかけて、十分な安全管理措置を講じています。

⁵ マイナンバー法第18条「個人番号カードは、(中略) 次の各号に掲げる者が、条例に定めるところにより、個人番号カードのカード記録事項が記録された部分と区分された部分に、当該各号に定める事務を処理するために必要な事項を電磁的方法により記録して利用することができる。(中略) 一(略) 二 特定の個人を識別して行う事務を処理する行政機関、地方公共団体、民間事業者その他の者であって政令で定めるもの 当該事務」

⁶ 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。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。(平成27年9月総務省「公的個人認証サービス利用のための民間事業者向けガイドライン」より抜粋)

⁷ マイナポータルとは、国民等が利用者となり、国、地方公共団体、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の検討も進められている、官民のオンラインサービスをシームレスに結ぶ、拡張可能性の高いインターネット上のWEBサービス

⁸ マイナンバー法第9条第2項「地方公共団体の長その他の執行機関は、福祉、保健若しくは医療その他の社会保障、地方税又は防災に関する事務その他これらに類する事務であって条例で定めるものの処理に関して保有する特定個人情報ファイルにおいて個人情報を効率的に検索し、及び管理するために必要な限度で個人番号を利用することができる。当該事務の全部又は一部の委託を受けた者も、同様とする。」

また、激甚災害発生時に限り、保険金等のお支払を円滑に行うため、生命保険会社にはお客さまから予め提供を受けていたマイナンバーを利活用することが認められています⁹。

しかしながら、その利活用方法はマイナンバーを顧客データベースの検索キーとして用いることに限定^{10・11}されています。生命保険業界では、マイナンバーがなくても顧客データを検索できるシステムを構築している会社は多く、現行の制度下においては、お客さまからマイナンバーを提供いただいたとしても、生命保険業界の災害対応レベルが特段上がるわけではありません。

むしろ、平時及び激甚災害時においてマイナンバーそのものの利活用によって行政情報を共有できるようになることが、より重要であると認識しています。

更に、上述のとおり、現在は支払調書に記載するために、お客さまには生命保険会社に対してマイナンバーを提供いただいておりますが、そのことによるお客さまにとっての直接的なメリットはない状況です。今後、お客さまから提供いただくマイナンバーによって、サービス向上につながれば、お客さまにメリットを享受いただくことで、マイナンバー制度への理解も深まり、制度の浸透・定着にもつながっていくものと考えます。

生命保険協会では、平成23年6月に要望書を公表して以降、マイナンバー制度の民間利活用について継続要望してきています。マイナンバー法附則¹²では、法施行後3年（平成30年10月）を目途として、マイナンバーの利活用や情報提供ネットワークシステムを使用した特定個人情報の提供の範囲の拡大等について検討を加えることとされており、政府における検討に向けて、生命保険業界としてお客さまの利便性向上等につながるマイナンバー制度の利活用方法について検討していく必要があると考えます。

⁹ マイナンバー法第9条第4項「前項の規定により個人番号を利用することができることとされている者のうち所得税法第225条第1項第1号、第2号及び第4号から第6号までに掲げる者は、激甚災害に対処するための特別の財政援助等に関する法律（昭和37年法律第150号）第2条第1項に規定する激甚災害が発生したときその他これに準ずる場合として政令で定めるときは、内閣府令で定めるところにより、あらかじめ締結した契約に基づく金銭の支払を行うために必要な限度で個人番号を利用することができる。」

¹⁰ マイナンバー法【逐条解説】（内閣府大臣官房番号制度担当室）第9条第4項関係「（略）・・・個人番号を、金融機関等が、顧客データベースの検索キーとして用いることにより、当該顧客が保有する金融資産や保険契約等の状況を、より正確かつ迅速に把握することが可能となることから、より個々の顧客の事情に合った対応を行えると期待できる。」

¹¹ 「規制改革ホットライン」（平成25年度）で生命保険協会からのマイナンバー制度の利用等に関する提案に対し、「大規模災害時等真に必要な状況であれば、特定個人情報保護委員会が特定個人情報保護委員会規則に定めることにより、特定個人情報の提供が可能」と回答があったものの、特定個人情報保護委員会規則（個人情報保護委員会規則）に定めはない状況

¹² マイナンバー法附則第6条第1項「政府は、この法律の施行後三年を目途として、この法律の施行の状況等を勘案し、個人番号の利用及び情報提供ネットワークシステムを使用した特定個人情報の提供の範囲を拡大すること並びに特定個人情報以外の情報の提供に情報提供ネットワークシステムを活用することができるようにすることその他この法律の規定について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて、国民の理解を得つつ、所要の措置を講ずるものとする。」

(2) 消費者への意識調査

マイナンバー制度の民間利活用への提言を検討するにあたり、生命保険とマイナンバー制度に関する一般消費者の現状の意識・実態を把握するため、アンケート形式による意識調査を実施しました。

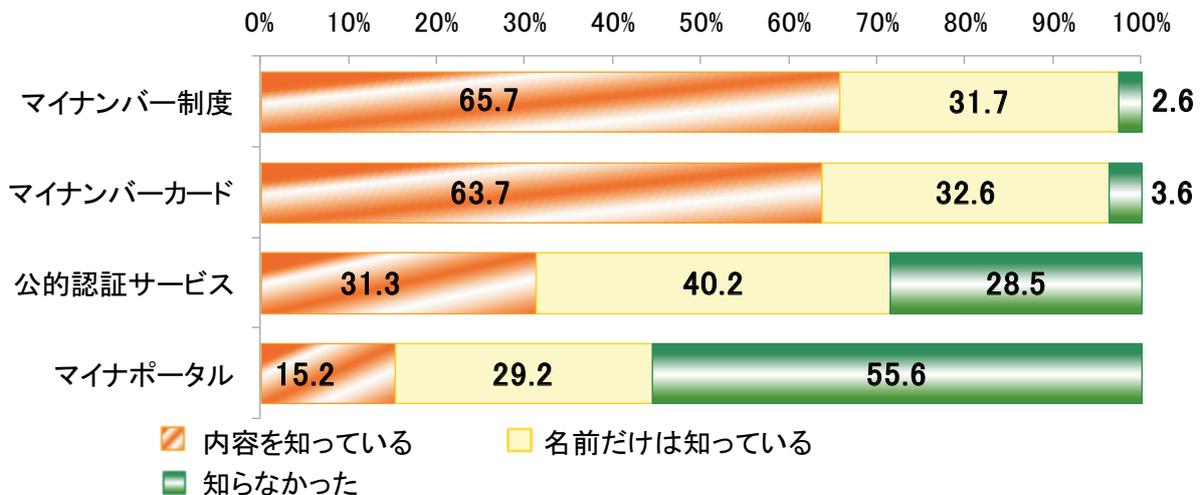
本調査は、平成 28 年 11 月 25 日から 29 日までの期間にインターネット調査により実施したものです。有効回答人数は 5,000 名¹³で、調査結果は以下のとおりです。

ア. マイナンバー制度の認知度 (図表 1 2 参照)

マイナンバー制度、マイナンバーカードについては、「内容を知っている」と「名前だけは知っている」の合計で、ともに 95% を超えており名前は広く認知されている一方で、マイナポータルは「知らなかった」が過半数であまり知られていないことがわかりました。

図表 1 2 マイナンバー制度の認知度

■ マイナンバー制度、マイナンバーカード、公的個人認証サービス、マイナポータルについてご存知ですか。



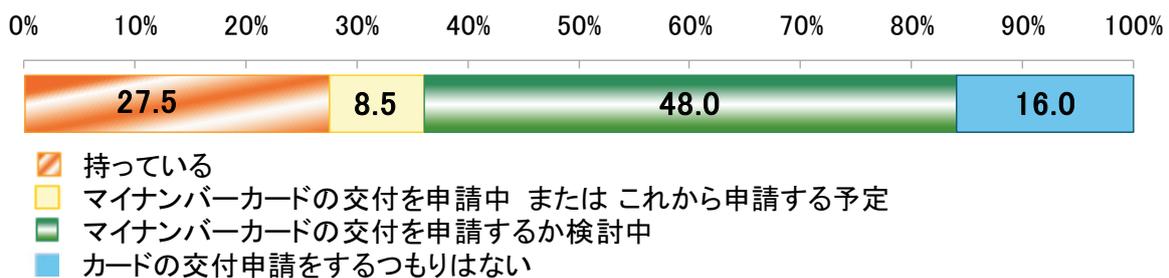
¹³ 回答者の属性は、性別：男性 50.7%、女性 49.3%、年代別：20 代 13.2%、30 代 16.6%、40 代 19.6%、50 代 16.5%、60 代 19.3%、70 歳以上 14.9%

イ. マイナンバーカードの発行状況（[図表 1 3](#) 参照）

マイナンバーカードを発行し「持っている」人は、27.5%と約4人に1人の割合で、「交付を申請中またはこれから申請する予定」を含めても36.0%でした。マイナンバーカードを普及させるためには、国民にわかりやすいメリットを付与するということが重要な方策であると考えられます。

図表 1 3 マイナンバーカードの発行状況

■ マイナンバーカードを持っていますか。

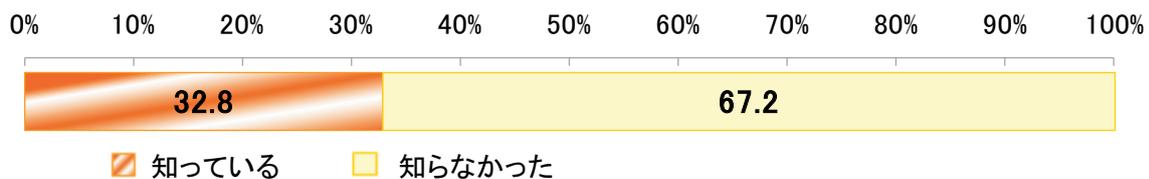


ウ. 生命保険とマイナンバー制度の関係に関する認知度（[図表 1 4](#) 参照）

生命保険とマイナンバー制度の関係（※）について、「知らなかった」人が67.2%と非常に多いことがわかりました。

図表 1 4 生命保険とマイナンバー制度の関係に関する認知度

■ 生命保険とマイナンバー制度が関係すること（※）をご存知ですか



※保険金等のお支払の際に、保険会社が税務署に提出する支払調書に、保険契約者等のマイナンバーを記載する必要があることや、災害時に、保険会社が保有する顧客のマイナンバーを顧客検索のキーとして用いることが可能であること

エ. 生命保険会社によるマイナンバー制度の民間利活用に対する意識 (図表 1 5 参照)

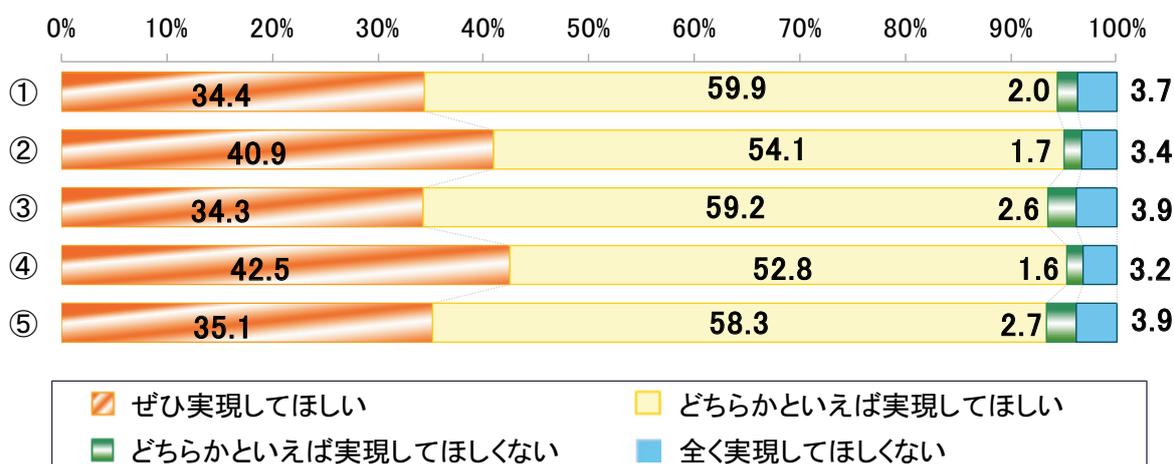
生命保険会社が、お客さまの同意の下、マイナンバー制度を利活用することで、お客さまサービス向上につながる事が予想される事例の実現についてどのように思うかを調査したところ、全ての事例において、「ぜひ実現してほしい」と「どちらかといえば実現してほしい」の合計が90%を超える結果でした。

「ぜひ実現してほしい」では、②と④が40%を超えており、特に確実・迅速な保険金の受取りや災害時における確実なサービスの受領において、実現を望む声が大きかったです。

一方で、「全く実現してほしくない」理由では、「情報管理への不安」の声が多く見られました。

図表 1 5 サービス向上の実現に関する意向

■生命保険会社がマイナンバー制度を利活用することによる、それぞれのサービス向上例の実現についてどのように思いますか



各質問項目の具体的な内容	<p>①あなたが終身年金保険に加入されている場合において、毎年、生命保険会社から年金をお受け取りになる際に、生存を証明するための書類を市役所等から取り付けて生命保険会社に提出しなくて済むようになります</p> <p>②例えば、あなたがご家族等の保険金をお受け取りになれることをご存知でなかった場合においても、生命保険会社がご家族等の死亡情報を把握し、保険金のご案内を差し上げることにより、漏れなく保険金を受け取れるようになります</p> <p>③あなたが引越し等の際に生命保険会社に対して住所変更届けを行わなかった場合においても、生命保険会社に変更後の住所情報を確認することにより、あなたへのアフターフォローが継続的、円滑に行えるようになります</p> <p>④あなたが大地震等で被災された場合において、生命保険会社があなたの避難先や安否情報を確認したうえでご連絡を差し上げることにより、漏れなく保険金を受け取れたり、保険料のお支払を猶予できるようになります</p> <p>⑤生命保険会社がマイナポータルを通じて、例えば、生命保険契約に関連する重要なお知らせ（満期保険金のご案内等）や保険料控除証明書の交付等を生命保険会社から行うことにより、あなたが必要な情報をタイムリーかつ確実に受け取れるようになります</p>
--------------	---

有識者からのご意見



一般財団法人日本消費者協会
専務理事
唯根 妙子 様

超高齢化社会において増加が予想される独居の高齢者や、知力・体力的に弱者になる高齢者を支えるための社会インフラが急ピッチで進められようとしています。今回の生命保険業界の提言もその一環を担うサービスになるのでしょうか。

こういう新しい取組みを、消費者、特に現在の高齢者の方々に理解されることが重要です。もし生命保険会社がマイナンバー制度を利用していただくのであれば、そこには多くの課題があり、今回の消費者への意識調査でも、示されているのではないのでしょうか。

一つは、マイナンバー制度という国の取組みへの消費者の理解の低さです。この制度が約1年経ってもマイナンバーカードを消費者が持とうとしないのはなぜか、手続きが面倒な事や個人情報や国に管理されるのではないかとというのが消費者の認識です。加えて、調査にはないですが、生命保険会社へのマイナンバー提供という新しい取組みに関しては、「会社から自分のマイナンバーが漏えいしないか」という不安もあります。その一方で、意識調査の後半で具体的なお客様サービスの内容について、マイナンバー制度を利活用するメリット、「確実・迅速な保険金の受け取り」、「災害時の確実なサービスの受領」を説明したら、「ぜひ実現してほしい」との回答が多いという結果は、マイナンバー制度の民間利活用が消費者に理解されれば支持されることの証と言えます。

つまり、国が行うマイナンバー制度の広報不足が解消され、生命保険業界等民間での利活用の内容や管理体制などが消費者にも正しく理解され、その有用性と利便性が認められれば、高齢者対応のサービスとして実現するでしょう。

近い将来、私も高齢者の一人として、もし認知症になったり、寝たきりになって病院に入院したり、また一人暮らしで視力も弱り郵便物等も読めなくなったとしても、自分が入っている終身年金保険等の生命保険のサービスを確実に、そして簡便な手続きで、迅速にどこにいても受けることができるようになれば利用したいと思います。そのためには、生命保険業界の方々が、高齢者の誰にもわかりやすく、いつでもこの取組みを説明してもらえようようなスキルとスマイルを兼ね備えていただくことだと思います。

(3) 諸外国の番号制度と民間利活用の実態

既に番号制度の民間利活用が進められている諸外国の事例は、利活用によるメリットや課題、その対応策等、今後のわが国における検討の参考となるものと考えます。そこで、北欧4カ国（スウェーデン、デンマーク、フィンランド、エストニア）、および欧米4カ国（アメリカ、イギリス、ドイツ、フランス）の番号制度の状況を、生命保険事業に関連する住所情報や死亡情報の把握等を中心に調査しました。

ア. 北欧4カ国の状況（[図表16](#)参照）

北欧4カ国においては、番号制度の民間利活用が進んでいることが確認できました。進んでいる理由として、北欧では社会保障や福祉におけるサービスが高いことから、国民の負担を極力増やさずにサービスを維持・向上させていくために、ITの活用により間接コストを下げるという考え方が国民的コンセンサスを得ており、制度の普及につながっているということがあげられます。

スウェーデンでは、個人番号であるPINとともに登録されている氏名、住所などの情報はSPAR（情報登録庁）から民間に提供されており、住所確認を行うことができます。

デンマークでは、民間企業は個人識別番号であるCPRによる照会によって、氏名と住所情報の開示を受けることができます。また、ポータルサイトによる公的サービスが充実しており、市民ポータルによる住所変更のワンストップサービス等広く利活用されています。

フィンランドでは、住民登録センターの住民情報システムに蓄積されたデータは、政府機関、民間企業、市民が法律に定められた範囲内で共有することができることとなっており、国民ID番号であるPICの活用により、住所情報が国の中央データベースで変更されると、民間企業の顧客データベースも自動的に住所変更が行われるシステムとなっています。

エストニアでは、国民IDカードの発行が義務化され、ほぼ全ての国民に普及しています。IDカード上のICチップには認証用と署名用の2種類の電子証明書が格納され、行政サービスと金融機関等の民間サービス間の認証等での連携が可能となっています。国民IDカードは、運転免許証、保険証やEU内でのパスポートの代替として使用されるなど国民に広く活用されています。

図表 1 6 北欧 4 カ国における国民 ID 制度

	スウェーデン	デンマーク	フィンランド	エストニア
名称	P I N (Personal Identification Number)	C P R (Central Persons Registration)	P I C (Personal Identity Code)	P I C (Personal Identity Code)
導入年	1947 年	1968 年	1969 年	1992 年
行政 利用	<ul style="list-style-type: none"> ・個人認証 ・税務 ・社会保障 ・行政サービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人認証 ・税務 ・社会保障 ・教育 ・選挙 ・行政サービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人認証 ・税務 ・社会保障 ・教育 ・選挙 ・行政サービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人認証 ・税務 ・社会保障 ・教育 ・選挙 ・行政サービス
民間 利活用	<ul style="list-style-type: none"> ・公文書公開の原則により、住民登録データベースの情報も原則開示。民間企業の顧客管理番号としても使用 社会保障の運営 ・民間への情報提供機関として S P A R が存在し、S P A R に請求することで民間企業は氏名、住所等の情報入手が可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・C P R 活用により、住所と氏名の情報共有が可能 ・C P R とデジタル署名を情報基盤としたポータルサイトによるサービスを展開しており、ポータルサイトを通じた情報発信が可能 ・引越しによる住所変更等、関連手続きをワンストップで行うことが可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民登録センターの住民情報システムの情報を民間事業者も共有可能 (P I C の活用) ・ワンストップで住所変更手続きが完了 ・国民 ID を基盤とする情報共有を進めることで、市民の利便性と、行政機関や民間企業の業務効率化を両立 	<ul style="list-style-type: none"> ・住所変更情報を民間企業へ開示 ・行政サービスと金融機関等の民間サービス間の認証等での連携可能 ・銀行サービスにサインオンすると、行政手続きにそのままアクセス可能 ・自動車登録管理 ・運転免許証、EU 内パスポートの代替

(出所) 砂田薫「諸外国における国民 ID 制度の現状」(月間「地方議会人」2016. 1) 等を参考に作成

イ. 欧米 4 カ国の状況 (図表 1 7 参照)

一方で、欧米 4 カ国においては、アメリカでは番号制度の民間利活用に制限はないものの、イギリス、ドイツ、フランスでは制限があるということが確認できました。

アメリカの生命保険会社の利活用として、生死確認を目的とした社会保障番号 (S S N) を含む死亡情報データベース (デスマスターファイル) があり、生命保険会社は S S N の照合により確認を行うことができます。しかし、デスマスターファイルにはすべての死亡情報が揃っていないため、デスマスターファイルに登録されていないからといって必ずしも個人が生きている証拠にはならないという問題があります。

イギリスにおいては、国民保険制度や税務目的で利用される国民保険番号 (N I 番号) がありますが、番号制度の民間利活用に制限があります。直接的な番号制度の利活用ではありませんが、保険会社は住所情報の確認を目的とした「書状転送サービス」を利用することができます。これは、保険会社が雇用年金省に住所不明のお客さまへの書状の転送を依頼し (お客さまの氏名、生年月日、国民保険番号 (N I 番号) 等を記載した依頼書にて依頼)、受け取ったお客さまが保険会社に返信することで連絡先を確認することができるサービスですが、保険会社は行政情報を共有できるわけではないため、お客さまからの返信がないと住所情報を把握することができません。

ドイツにおいても、税務識別番号・社会保険番号・医療保険被保険者番号等、分野別に数種類の番号がありますが、番号制度の民間利活用に制限があり、住所や生死確認を行うといった利活用は認められていません。しかし、今後、番号制度の利活用が想定される「年金情報プラットフォーム」という構想があり、国民が自分の公的年金、企業年金、個人年金の年金見込額を一括してオンラインで確認できる仕組みを検討しています。

フランスにおいても、社会保障や税で利用されている個人識別番号（N I R）がありますが、番号制度の民間利活用に制限があり、生命保険会社が実施する生死確認において番号そのものは利用されていません（フランス会計院は被保険者の生死確認および受取人の検索を目的として、保険事業者にN I Rの利用を認めることを2013年報告書において推奨）。番号制度におけるN I Rを含む全国個人識別登録簿（R N I P P）からのデータ開示をもとに、保険リスク情報管理協会が死亡者データベースを管理しており、当該データベースを保険会社の生死確認において利活用されていますが、当該データベースにN I Rは含まれていません。

図表17 欧米4カ国における番号制度

	アメリカ	イギリス	ドイツ	フランス
名称	社会保障番号（SSN）	①国民保険（NI）番号 ②国民保健サービス（NHS）番号	①税務識別番号 ②社会保険番号 ③医療保険被保険者番号	個人識別番号（N I R） ※全国個人識別登録簿（R N I P P）で管理
導入年	1936年	①1948年②1996年	①2008年②2001年 ③2006年	1946年
行政利用	<ul style="list-style-type: none"> ・社会保障の運営 ・税務管理 ・運転免許、自動車登録管理 	<ul style="list-style-type: none"> ①国民保険料記録、税控除管理、社会保障給付時の受給資格確認、地方自治体あて住宅手当等請求、選挙登録時の身分確認、学生ローン申込み、ISA口座開設 ②国民保健サービス管理 	<ul style="list-style-type: none"> ①税務管理 ②公的年金保険管理 ③公的医療保険管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・公的医療、年金、失業保障制度運営 ・公共財政総局の情報確認、公務員・軍人退職年金運営 ・税、罰金徴収 ・選挙人名簿管理 ・犯歴管理 ・雇用主の従業員管理、給与明細作成のための参照（保存は不可）
民間利活用	<ul style="list-style-type: none"> ・連邦法による制限はなし。但し、個別州法による規制ケースあり 	<ul style="list-style-type: none"> ・制限あり ・NI番号：利用に際し主務官庁審査要（利用例なし） ・NHS番号：民間医療機関で利用 	<ul style="list-style-type: none"> ・制限あり ・税務識別番号・社会保険番号：公的機関への伝達義務がある場合のみ利用可 ・医療保険被保険者番号：利用不可 	<ul style="list-style-type: none"> ・制限あり ・雇用主の従業員管理、給与明細作成時に利用可（保存は不可） ・「共通医療情報記録」（医療関係者のみ利用可。R N I P Pを基に作成、現行N I Rは含まないが、2017年からはN I R利用）
保険会社の利用等	<ul style="list-style-type: none"> ・税務管理等（主務官庁報告）のため、保険契約者へSSN提供要求義務あり（取得義務はなし） ・本人確認 ・デスマスターファイル：生死確認を目的に社会保障庁が管理するSSNを含む死亡情報データベース 	<ul style="list-style-type: none"> ・年金保険のみ税務上目的でNI番号の歳入関係税庁あて報告義務あり ・書状転送サービス：雇用年金省が提供するNI番号を利用したサービスにより住所不明の保険契約者追跡可 	<ul style="list-style-type: none"> ・税制優遇手続きの為、また給付時に税務識別番号の当局あて報告義務あり ・補助金申請手続きのため各運営主体に社会保険番号の通知義務あり ・年金情報サービス：公的、私的両方の年金情報を番号を利用し管理、公開する年金プラットフォーム（番号利用を想定。現在構想段階） 	<ul style="list-style-type: none"> ・医療保険は公的制度の還付を確認の上給付を行うため、手続きに保険契約者・被保険者のN I Rを利用 ・死亡者データベース：未請求契約に係る生死確認の為、保険リスク情報管理協会が提供するデータベース（R N I P Pを基に作成。N I Rは含まない）

有識者からのご意見



国際大学グローバル・
コミュニケーション・セ
ンター
主幹研究員
砂田 薫 様

日本と北欧諸国では人口規模も社会システムも大きく異なっています。しかし、人口減少と高齢化が急速に進む 21 世紀の日本が、経済力と国際的なプレゼンスを維持しようとするならば、ICT（情報通信技術）競争力やイノベーションの世界ランキングで常に上位にランクされる北欧の小国から学ぶことが少なくないと考えています。

高福祉・高負担の北欧諸国では、政府は国民から、間接部門の効率化とコスト削減を徹底させ、教育や医療など福祉に直結するサービスに予算を振り向けるよう要求されます。そのために、積極的に ICT を導入し、国民 ID を電子政府の情報基盤として活用してきました。その結果、今日では行政の効率化が進んだだけでなく、ひとつの窓口で手続きが完了できる「ワンストップ」と、一度提出した情報は繰り返し何度も提出を求められない「ワンズオンリー」の原則下で、国民や企業にとっても使いやすく便利な行政デジタルサービスが実現しています。

北欧諸国の政府がどれだけ効率性を重視しているかは、住所情報の共有によく表れています。たとえば、フィンランドでは、財務省の一機関である住民登録センターが、国民 ID、氏名、生年月日、出生地、性別、住所、市民権、家族関係などの個人情報の国家データベースを管理していますが、住所情報については、地方自治体を確認して変更すると、国のデータベースだけでなく、そこに接続された公的機関や民間企業のデータベースにも反映されます。金融機関はもちろんのこと、反社会的企業と認定されない限り、全ての民間企業がこのような住民登録センターの自動更新サービスを利用できるのです。メリットは企業だけではなく、個人にとっても、住所変更手続きの手間が 1 回だけですべて完了します。それを望まない人は住民登録センターに拒否を申し出ればいいのですが、1 年間に 1 件あるかどうかという程度で、国民も住所情報が共有される利便性を享受しているのです。

国民 ID を基盤とする行政デジタルサービスは、行政だけでなく社会全体の効率化に大きな役割を果たしているのが北欧諸国の特徴です。その背景には、国民が望む高福祉に加えて、人口が少なくてもイノベーションによる知識経済の成長に貢献する人材を増やしたいという小国らしい戦略もあります。日本においても、制度や手続きの簡素化とデジタル化を進め、官民で共有できる情報を増やして社会の非効率を改善していくこと、またそれを通じて、人も資金も、公的な福祉や民間による直接サービスの維持・向上と、新たな価値創造のために振り向けることが今後ますます重要になると考えています。

(4) 現状整理と提言に向けた考え方

生命保険協会では、マイナンバー制度の民間利活用への提言に向け、有識者より大所高所からのご知見やアドバイス等をいただく観点から、以下の内容によるシンポジウムを平成29年1月に開催しました（資料、議事録等は参考資料2参照）。

【 テーマ 】 生命保険業界における高齢者に配慮した取組みの推進
～「番号制度の民間利活用」への提言～

【 日時 】 平成29年1月19日（木） 14:00～16:00

【 会場 】 品川インターシティホール

【 来場者数 】 363名

【プログラム】

○生命保険業界の取組紹介（高齢者に配慮した取組み）

<説明者> 梅崎 輝喜 一般社団法人生命保険協会 契約サービス委員長

○基調講演：テーマ「マイナンバー制度の概要と民間利活用に向けた取組状況」

<講演者> 向井 治紀 内閣官房 番号制度推進室長（内閣審議官）

○パネルディスカッション

<パネリスト> 向井 治紀 内閣官房 番号制度推進室長（内閣審議官）

岡本 正 銀座パートナーズ法律事務所 弁護士

砂田 薫 国際大学グローバル・コミュニケーション・センター
主幹研究員

唯根 妙子 一般財団法人日本消費者協会 専務理事

荒谷 雅夫 一般社団法人生命保険協会 一般委員長

<モデレーター> 政井 マヤ フリーアナウンサー

(1)～(3)の現状整理、及びシンポジウムにおける有識者からのご意見を踏まえ、提言に向けた考え方を以下のとおりまとめます。

ア. 「(1) マイナンバー制度の現状」について

平時及び激甚災害時においてマイナンバー制度の利活用により行政情報を共有できるよう、かねてより生命保険協会では要望していますが、シンポジウムにおいて「マイナンバーの利用については、現状では保険会社も保険契約者もメリットがなく、普及のための次の一手が必要」との意見もいただいています。現在は支払調書に記載するためにお客さまにはマイナンバーを提供いただいています、お客さまにとって提供いただくメリットを創出するためのマイナンバーそのものの利活用の検討を政府に期待します。

イ. 「(2) 消費者への意識調査」について

生命保険会社がマイナンバー制度を利活用することによる、サービス向上の実現について期待する声は大きいことから、より確実・迅速な保険金の支払や利便性向上（災害時含む）につながるマイナンバー制度の利活用は、国民の期待に応えうる手段となると考えます。この点について、シンポジウムでも「より確実・迅速な保険金の受け取りにつながることは消

費者にとってのメリットが大きい」という意見をいただいています。また、マイナンバー制度全体の認知度は高いものの、マイナポータル認知度やマイナンバーカードの保有意向は高くないことから、制度の更なる浸透・定着は必要であると考えます。

ウ. 「(3) 諸外国の番号制度と民間利活用の実態調査」について

北欧4カ国では、ポータルサイトやIDカードの利活用とともに、住所情報の共有等民間利活用が進んでいます。この点について、シンポジウムで「北欧では、社会保障・福祉のサービスが充実している分、国民が高負担であり、間接コストを下げるためのIT活用の徹底について国民のコンセンサスを得ており、そういったコンセンサス形成も重要」との意見をいただいています。欧米4カ国は行政の効率化が中心であるのに対し、北欧4カ国は国民へのサービス品質を高めるための運営によって制度が普及しており、国民のコンセンサス形成に向けた制度メリットの明確化や理解促進等を図ることで制度の浸透・定着につながるのではないかと考えます。

エ. その他

シンポジウムでは、その他にも「マイナンバー等の情報漏洩の懸念」や「個人情報勝手に使われてしまうのではないかと不安」に関する意見もいただいております。生命保険会社における十分な安全管理措置態勢やお客さまへの同意取得は当然必要であると認識しています。

2. 「マイナンバー制度の民間利活用」への提言

(1) 提言

前項の現状整理を踏まえ、今後の「マイナンバー制度の民間利活用」の検討に向けて、以下のとおり提言を行います。

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的手段として、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事が期待できる。
- 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事が期待できる。
- 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事が期待できる。

※マイナンバー制度の民間利活用は、生命保険各社の高齢者対応の高度化の手段の一つとして提言するものであり、そ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。

今後も超高齢化の進展が確実であるなか、高齢者がより安心して暮らせる社会づくりがますます求められています。平成28年1月からスタートしているマイナンバー制度を民間が活用できる範囲が更に拡大すれば、そうした社会を形成する手段の一つとなり得るのではないかと考えます。

生命保険会社がマイナンバー制度を活用することで、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ると考え、①～③の利活用例を挙げていますが、その具体的なサービス向上の内容を以下に示します。

① 行政が保有する、高齢者の生存・死亡情報の共有

生命保険会社が行政情報を確認することで、お客さまの死亡情報を把握することができれば、例えば、保険金受取人が受取人であることをご存じでなかった場合やお忘れになっていた場合でも、生命保険会社から保険金のご請求案内をすることが可能となり、より確実・迅速に保険金をお受け取りいただくことが期待できます。

また、被保険者の生存期間中に年金をお支払する終身年金保険において、被保険者の生存が支払要件となるため、現在は毎年のお支払手続時にお客さまに自治体から取得した証明書を提出いただいておりますが、生命保険会社が行政情報によって生存情報を確認することができれば、お客さまのご負担の軽減および自治体の事務負担軽減にもつながることが期待できます。

② 行政が保有する、高齢者の住所情報の共有

生命保険契約は、一般的に契約期間が長期にわたるため、ご契約後もお客さまへのフォローを行い、継続的にサービスをお届けしています。ご契約後のフォローにおいて、例えば、お客さまが引越しをされた際に住所変更の届出をされていなかった場合等お客さまとの連絡がとれず住所を確認できない場合でも、生命保険会社が行政情報を確認することで、お客さまの住所情報を把握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を継続的に受け取りいただくことが可能になります。

また、行政事務の効率化においても、生命保険会社からのお客さまの住所確認に関する照会対応が削減される効果が期待できます。

③ マイナポータルによる高齢者への情報提供

平成29年7月より順次サービスを開始していく予定のマイナポータルにおいて、民間送達サービスとの連携が検討されています。具体的には、行政機関や民間企業等からのお知らせなどを民間の送達サービスを利活用して国民が受け取ることができるサービスです。これを活用して、生命保険会社では例えば、満期保険金のご案内や生命保険料控除証明書の交付等を行うことで、お客さまにとって必要な情報をタイムリーかつ確実にお受け取りいただくことが可能になります。

(2) マイナンバー制度の利活用方法（生死情報・住所情報の確認）（図表 18参照）

生死情報の確認や住所等の変更後の情報確認を可能とする方法として、まず、マイナンバーそのものの利活用が考えられます。ご本人の同意を得たうえで、保険契約者や被保険者等からあらかじめ生命保険会社にマイナンバーを提供いただき、生命保険会社はマイナンバーを活用して行政のネットワークシステムにアクセスすることで、被保険者の生死情報や保険契約者の住所情報を確認するという方法です。

ただ、現在はマイナンバーそのものの利活用によって、お客さまの生死情報や住所情報を確認することは認められておらず、それを可能とするためには、行政のネットワークシステムにおいてマイナンバーと生死情報や住所情報が紐づいていることが必要となります。これが実現できれば、この方法のみで生命保険会社はお客さまの生死情報、最新の住所情報が確認できますので、より確実・迅速な保険金のお支払、サービスのご提供につながります。

なお、生死情報や住所情報の確認方法として、公的個人認証サービスの利活用も考えられます。ご契約時等の本人確認の際に公的個人認証サービスを活用し、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¹⁴（以下、署名用）と利用者証明用電子証明書¹⁵（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。

この方法で、利用者証明用が失効していない場合は生存を確認できるため、生存確認に利用できます。しかし、署名用・利用者証明用がともに失効の場合は、死亡の可能性を確認できますが、ご本人の申出で利用停止とな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生じます。同様に、署名用が失効で、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を確認できますが、どの情報が変更されたのか、また、変更後の住所・氏名等の情報は把握できませんので、こちらも別途何らかの方法（現在同様、役所照会をする等）で住所情報等を確認する必要が生じます。したがって、異動の端緒が掴めるだけではお客さまにとっても生命保険会社にとっても十分なメリットが見出せません。なお、公的個人認証サービスの利活用のためには、お客さまにマイナンバーカードおよび電子証明書を取得し、定期的に更新していただかなければならず、お客さま負担の観点からも課題が残ります。

なお、公的個人認証サービスの利活用に関する今後の検討において、例えば、死亡や住所・氏名の変更があった場合に、地方公共団体情報システム機構から事業者（生命保険会社）へ変更情報のプッシュ通知を行う等のサービス拡大が実現できれば、生命保険会社は異動の端緒だけでなく異動後の情報を把握でき、より確実・迅速なお支払や手続きの案内が可能となり、お客さまサービス向上につながるものと考えます。

¹⁴ 署名用電子証明書は、電子署名を行うことを利用目的とした電子証明書（基本4情報（氏名、住所、性別、生年月日）を含む）

¹⁵ 利用者証明用電子証明書は、インターネット上で提供される各種Webシステムへのログイン認証等を利用目的とした電子証明書（基本4情報を含まない）

図表 18 マイナンバー制度の利活用方法

		マイナンバー	公的個人認証サービス	マイナポータル (ワンストップサービス)
お客さま情報の確認可否	生存	(○) マイナンバーをキーとして、行政の保有するお客さまの生存情報を確認	△ 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	×
	死亡	(○) マイナンバーをキーとして、行政の保有するお客さまの死亡情報を確認	×	(△) 通知先から保険会社が漏れた場合には通知されない
	住所	(○) マイナンバーをキーとして、行政の保有するお客さまの最新の住所情報を確認	×	(△) 通知先から保険会社が漏れた場合には通知されない
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまが保険加入を認識していない、失念しているケース等においても、保険会社側からご案内が可能 ・お客さまがマイナンバーカード、電子証明書を保有する必要がない ・お客さまがマイナンバーカード(10年ごと)、電子証明書(5年ごと)の更新手続きをする必要がない 	<ul style="list-style-type: none"> ・生命保険会社が取得、保管するマイナンバーが最小限度で済む(ただし電子証明書のシリアルナンバーの取得は必要) 	<ul style="list-style-type: none"> ・異動のタイミングで適時に情報が連携される ・生命保険会社が取得、保管するマイナンバーが最小限度で済む 	
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・生命保険会社がより多くのマイナンバーを取得し、かつ、長期保管をする必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまがマイナンバーカード、電子証明書を保有する必要 ・お客さまがマイナンバーカード(10年ごと)、電子証明書(5年ごと)の更新手続きをする必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまが保険加入を認識していない、失念しているケース等については、保険会社に通知がなされない可能性 	

※「お客さま情報の確認可否」欄の「○」は可能、「△」は一部可能、「×」は不可、「()」は現時点では実現していないもの。

(3) マイナンバー制度の民間利活用に向けての課題と展望

これまで述べたとおり、マイナンバー制度の利活用によりお客さまサービス向上につながることを期待できますが、ここでは利活用に向けた課題について整理します。

ア. マイナンバー制度の浸透・定着

マイナンバー制度の民間利活用に向けての課題の一つとして、制度の浸透・定着が挙げられます。マイナンバーカードの交付実施済の枚数は、平成29年2月19日時点で10,445,906枚¹⁶と約10人のうち1人の交付数という状況です。また、生命保険協会が実施した消費者への意識調査でも、マイナポータルの認知度(44.4%)やマイナンバーカードの保有意向(36.0%)は過半数に達しない結果が出ています。

この点について、マイナンバー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、政府における環境整備に期待します。あわせて、民間利活用の実現により、国民のメリットがより明確となることで、制度に対する国民の理解が深まり、マイナンバー制度の価値や持続性を更に高められ、制度の浸透・定着につながるものと考えます。

イ. マイナンバー等情報の安全な管理

とりわけマイナンバーそのものの利活用の課題として、マイナンバー等情報の安全な管理が挙げられます。シンポジウムでも民間が利活用できることによる「情報漏洩の懸念」に関する意見をいただきました。

この点について、行政組織においては、特定個人情報(マイナンバーを内容に含む個人情報)の有用性に配慮しつつ、その適正な取扱いを確保するために必要な措置を講ずることを任務として、平成26年に「特定個人情報保護委員会」が設置されました。平成28年には改組され「個人情報保護委員会」がその業を担い、特定個人情報を保有することとなる国の行政機関、地方公共団体及び民間事業者等全ての主体について監視又は監督を行っています。

生命保険各社においても、お客さまのマイナンバーの管理に関し現在も十分な安全管理措置を講じていますが、マイナンバーそのものの利活用が実現されれば、マイナンバーの取得対象契約の増加や長期管理の必要性等により、生命保険会社におけるマイナンバーの十分な安全管理、セキュリティ対策は更に重要になってくると考えます。

ウ. マイナンバー制度に関する従業員教育の必要性

今後、生命保険会社がマイナンバー制度を利活用する際には、お客さまに利用目的について事前に同意いただくことが前提となります。そのためにも、生命保険会社において、生命保険会社がマイナンバー制度を利活用する意義、マイナンバー制度の利活用によるお客さまのメリット等を、お客さまにしっかりとご理解いただくための説明の充実に向けた従業員教育も併せて必要になってくると考えます。

¹⁶ 総務省提供の数値。申請受付数は12,931,226枚(平成29年2月19日時点)

マイナンバー制度の民間利活用が実現された場合、マイナンバー、マイナンバーカード（公的個人認証サービス）、マイナポータル等の手段をどう利活用するかは、利活用の要否も含め、生命保険各社において判断されることとなります。生命保険各社の高齢者対応の取組みの特性に応じた組み合わせによって、より質の高いお客さまサービスをご提供できるように、民間利活用の方法については、その他の方法も含め、継続的に検討されることが望ましいと考えます。

更に、マイナンバー制度を利活用することによって、行政分野においては社会保障や税に関わる事務の効率化も図られ、社会保障制度における給付の削減と保険料負担の増加を抑制することができるとともに、民間分野として公的保障を補完する役割を担う生命保険業界においては、所在確認等に投下されていたコストが、より質の高いサービスの提供等に配分されることとなり、官民連携により国民の利益向上につながることを期待できます。

有識者からのご意見



銀座パートナーズ法律事務所
弁護士・
ファイナンシャルプランナー
(AFP)

岡本 正 様

◆保険会社の公的役割

2011年3月11日に発生した東日本大震災は、多くの犠牲者・行方不明者を生みました。

生命保険協会は、行方不明者であっても、死亡を推定して死亡保険金を支払うことを提言し政府と折衝を重ねました。結果、死亡届受理運用の柔軟化という成果を生み、保険契約者は死亡保険金の支払に必要な戸籍を揃えることができました（詳細は岡本正『災害復興法学』（慶應義塾大学出版会）参照）。また、保険証券紛失により契約がわからなくなる被災者も多数出現します。生命保険協会は、直ちに被災者向け窓口を設置し、保険会社や保険内容の照会ができるようにし、以後の大災害でも踏襲される運用となりました。一刻も早い対応と安心できる情報提供が求められていたことは、「保険」が単なる民間サービス・商品ではなく、社会保障に極めて近く、ライフプランに欠かせない存在であることを証明したといってもよいでしょう。そして、災害時の対応モデルは、これから我々が迎える超高齢化社会のモデルにそのまま応用できることも付言しておきたいと思います。

◆個人情報の保護と利活用に関する国民的理解を産学官で促進

個人情報保護法第1条は、同法の目的として「高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることに鑑み…個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等を定めることにより…個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護すること」を掲げています。個人情報の保護も、利活用も、ひとりひとりの権利保護の手段なのです。困窮者対策、消費者安全対策、見守り、孤立防止、災害対策、被災者支援、医療、福祉、研究開発、ビッグデータ分析等を想定すれば利活用の必要性は容易に肯定できます。これらの個人情報保護と利活用に関する「法制度」を国民的な共通認識・理解とする取組みが、産学官で必要なのです。個人情報保護の「過剰反応」は未だ解消せず、マイナンバーの民間利活用への正しい啓発は一層重要になると考えられます。

◆最後に

保険会社の公的役割とライフプランにおける保険の不可欠性に鑑みれば、税と社会保障のインフラ整備の延長上において、マイナンバーの民間利活用が認められるべきではないかと考えられます。「マイナポータル」や「公的個人認証サービス」構想では、生存確認と所在確認を行うには、各自治体への個別照会や現地調査を待たなければなりません。マイナンバー保有企業の認証制度を構築するなどして消費者の安心と信頼を担保しつつ、民間利活用の先行事例を早期に構築すべきと考えます。

おわりに

これまで生命保険各社において取り組んできた高齢者に対するサービス向上に向けた努力を継続・発展させていくことに加えて、更に高齢者の利便性向上等に資する有効策の一つとして、今回「マイナンバー制度の民間利活用」に関する提言をまとめました。

「マイナンバー制度の民間利活用」の範囲が今後更に拡大され、利活用の選択肢が増えることで、高齢者に限らず全てのお客さまに対するサービス向上を目的として活用することも可能であり、お客さまにとってメリットは大きいものと考えます。

マイナンバー制度は現在、社会保障分野において利用されており、社会保障制度の補完的役割を有する生命保険事業との親和性は高く、また生命保険事業の公益性の観点から、官民連携によるマイナンバー制度の利活用により、国民への安心のお届け、行政の事務効率化、生命保険会社の事務効率化が図られ、それぞれがWIN-WIN-WINの関係となり、マイナンバー制度の持続性につながると考えます。

生命保険協会においても、高齢者に配慮した取組みについて、引き続き生命保険各社の自主的・積極的な取組みを支援し業界全体の取組みを推進していくとともに、取組みを高度化させるための有効策となる「マイナンバー制度の民間利活用」の範囲の更なる拡大を期待します。

今後、政府におけるマイナンバー制度の民間利活用に関する検討において、マイナンバーカードやマイナポータルの利活用に始まり、将来的にマイナンバーそのものの利活用など、本提言も踏まえたご検討を進めていただくことを期待します。

以 上

參考資料

< 参考資料 目次 >

参考資料 1-1

- ・ 要望書「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」
（平成 23 年 6 月公表）
..... 参考 1

参考資料 1-2

- ・ 報告書「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～」
（平成 25 年 6 月公表）
..... 参考 5

参考資料 1-3

- ・ 高齢者向け情報冊子「今だから聞きたい！生命保険 便利帳」（平成 26 年 3 月公表）
..... 参考 35

参考資料 1-4

- ・ 「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」（平成 26 年 6 月公表）
..... 参考 57

参考資料 2-1

- ・ 生命保険協会主催シンポジウム資料（平成 29 年 1 月 19 日開催）
..... 参考 65

参考資料 2-2

- ・ 生命保険協会主催シンポジウム議事録（平成 29 年 1 月 19 日開催）
..... 参考 95

参考資料 2-3

- ・ シンポジウム採録新聞広告（平成 29 年 2 月 19 日読売新聞朝刊掲載）
..... 参考 124

平成 23 年 6 月

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

社団法人生命保険協会

1. 課題認識

社会保障・税に関わる番号制度（以下「番号制度」という）について、政府・与党社会保障改革検討本部が公表した「社会保障・税に関わる番号制度についての基本方針」は、当面の番号制度における情報連携の範囲を社会保障分野と税務分野としつつ、将来的な課題として、国民が自らの意思で同意した場合に限定して民間のサービスに活用することを掲げている。

我が国においては、少子高齢化の進展により、高齢者の増加と生産年齢人口の減少が継続し、社会構造の変化が避けられない。ICT（情報通信技術）の利活用は、このような状況下においても、安全・安心かつ豊かな国民生活を実現するための重要な要素であるにもかかわらず、残念ながら、現状では、官民それぞれの機関が保有する情報が有機的に結びついておらず、有効な利活用が図られているとは言い難い。

番号制度は、行政機関や民間企業が国民の情報をよりの確に把握し、適切なサービスを行うための基盤である。そのため、今後の我が国の社会構造の変化を見据え、行政事務の効率化の視点だけではなく、民間企業との有機的な結びつきによる、国民生活全体から見た利便性向上および効率化並びにプッシュ型サービスの推進を求めるべきである。東日本大震災においても、安否確認や避難場所管理等、ICTを活用した被災者に係る情報の有機的な連携の重要性が改めて認識されたところである。

生命保険事業は、公的な社会保障を補完する私的保障の役割を担っているが、少子高齢化がより一層進展する中、益々その重要性は増すものと思われる。生命保険事業における利活用を前提とした番号制度の早期導入を切に要望する。

2. 生命保険事業における番号制度の利活用の具体例

(1) 災害発生時における被災者に対する確実な保障の提供

東日本大震災においては、地震・津波や原子力発電所の事故により、預金通帳や保険証券、運転免許証などを持たずに避難せざるを得なかった方が多数生じた。避難所での生活が長期にわたる中、行政や民間サービスの手続きをそれぞれの主体と個別に行うことは、非常な困難を伴う。そのため、生命保険協会においては、警察が公表する情報等に基づき、請求可能な保険契約を特定し、お客さまに対して案内をすることに努めた。また、保険に関する手掛かりを失った方のために、「災害地域生保契約照会制度」を立ち上げ、協会に加盟する全ての保険会社が調査を行うことにより、請求可能な契約の特定とお客さまへの案内に努めている。しかしながら、生命保険協会や生命保険会社は、被災者の属性に係る 4 情報（氏名、住所、性別、生年月日）を正確に把握していないことから、調査が難航することも少なくない。

こうした問題を解決するため、生命保険協会では、幾つかの取組みを行っている。一つは、生命保険会社および生命保険募集人による保険契約者・被保険者・保険金受取人等の安否や所在の確認である。現在、業界をあげて、被災地や避難所の戸別訪問、電話や郵便等による確認を行っている。また、生命保険協会においては、関係省庁の理解の下、戸籍および住民票について、保険会社の求めに応じて開示

していただくための事務ルールを定めた。しかしながら、こうした取組みのみでは、必ずしも請求可能な保険契約があることをお客さまに案内することは十分ではなく、更なる取組みを現在模索している。

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に生命保険会社がアクセスできるようになれば、こうした問題点は解決される。

例えば、生命保険契約の被保険者について、報道等で死亡が推認された場合、保険会社が住民基本台帳や戸籍等の行政情報と照合し、死亡事実が確認できれば、保険金受取人への保険金の請求案内が可能となる。また、保険金受取人が亡くなられた場合、正当な請求権者を特定する必要があるが、保険会社が行政情報を確認し、正当な請求権者及びその所在を把握することが可能となれば、請求の案内をすることが可能となる。

災害時に被災者自身が自治体を訪問して必要な証明を取得することは困難かつ大きな負担を伴う。また、被災者の復旧・復興のためには経済的な支援が必要となることが多く、希望と安心を提供するため、被災者自身が保険会社に請求をしなくとも、保険会社から被災者に対して請求を案内することの意義は極めて大きい¹。

(2) 迅速かつ確実な保険金等の支払

災害時のみならず、日頃より、迅速かつ確実な保険金等の支払を行う観点からも、番号制度のネットワークシステムに生命保険会社がアクセスすることによる意義は大きい。

例えば、被保険者の生存期間中に年金を支払う終身年金において、被保険者の生存が年金の支払要件となるため、毎年、被保険者が生存していることを確認する必要がある。そのため、お客さまに必要な書類を郵送した上、お客さまご自身に自治体に出向いていただき、取得した証明書を保険会社に返送していただく実務を行っている。そのため、年金を受け取られる方にとっては、移動や郵送等に係る負荷がかかり、また自治体や保険会社にとっても相応の事務負荷が発生している²。

このような場合、番号制度の情報連携基盤を通じて被保険者が生存していることを保険会社が確認できれば、こうした書面を通じた実務は不要となる。お客さまの利便性が向上するのみならず、自治体の事務負荷も軽減されることになる。高齢化社会の進展により、民間生命保険会社の年金支払件数は、今後飛躍的に増加する可能性があり、自治体の事務負荷が軽減される意義は大きい。既に公的年金の事務手続においては住民基本台帳ネットワークシステムを活用した生存確認が認められているが、番号制度のネットワークシステムへのアクセスにより、同様の事務を行うことが可能となれば、保険会社の生産性も向上

することになる。

(3) 保険契約加入時の本人確認、属性情報の正確な把握

保険会社は、犯罪収益移転防止法等に基づき、お客さまから運転免許証等の本人確認書類を提示いただく等の方法により、保険契約加入時にお客さまの本人確認を行うとともに、氏名・性別・生年月日・住所等のお客さまの属性情報の収録を行っている。

番号制度導入に伴い発行されるICカードを用い、利用者が番号の持ち主本人であることを証明する

¹ 保険事業以外にも番号制度により、失われた住民データの迅速な復旧、本人確認、安否確認、避難場所管理、被災者への行政・民間サービスの提供などの活用が考えられる。

² ここでは、年金の支払事務を一例として挙げたが、保険金の支払事務においても、(1)と同様、保険事故の発生有無、保険金受取人やその相続人の所在の確認等の観点から、番号制度のネットワークシステムを通じた行政情報の活用が想定される。

ための本人確認や公的認証が可能となれば、本人確認、属性情報の把握の精度が向上する。

(4) 適切な保全サービスの提供

生命保険契約は、一般に契約期間が長期にわたるため、契約後において適切な保全サービスを行う必要があるが、結婚による氏名の変更、転居による住所の変更など、長期の契約期間においてお客さまの属性情報が変更となることが多い。お客さまにおいては、属性情報の変更を保険会社に届け出ないことも多く、保険会社がお客さまの属性情報の把握に多大な労力を費やすのみならず、保険会社からお客さまに対する必要な情報や適切な保全サービスの提供が困難となることも生じうる。

また、複数の保険契約に加入しているお客さまにおいて属性情報の変更があった場合、同一人判定(名寄せ)に支障が生じ、一括処理を行うことができず、再度お客さまに属性情報の確認を行うこともある。

このような状況において、番号制度のネットワークシステムを通じ、お客さまの最新の属性情報の把握が可能となれば、お客さまへの適切な情報や保全サービスの提供が可能となる³。

(5) 行政事務効率化の可能性

前述のとおり、生命保険事業において番号制度のネットワークシステムを活用することにより、手続時に行政が発行する書類の添付を省略することが可能となり、行政事務の効率化を図ることが可能となる。

また、生命保険は公的保障を補完する私的保障であるため、生命保険の支払事由は、公的保障の支給要件と類似し、または同一であることもある。そのため、行政サービスの質を落とさずに効率化を求め一つの手段として、生命保険会社の事務インフラと相互補完関係の強化のための基盤整備を検討する意義があると思われる。生命保険会社において番号制度のネットワークシステムにアクセスすることができるようになれば、こうした検討を具体的にを行うことが可能となる。

3. まとめ

本年4月、社会保障・税に関わる番号制度に関する実務検討会が「社会保障・税番号要綱」をまとめ、6月に「社会保障・税番号大綱」策定、秋以降、可能な限り早期に番号法案等を国会に提出するスケジュールが提示されている。

前述のとおり、番号制度は、社会保障・税の分野における行政内部の事務にのみ効果があるだけでなく、少子高齢化に伴う社会構造の変化をみすえ、官民の枠を超えた次世代における国民目線での社会基盤の整備につながるものと考えられる⁴。

国民のプライバシーを確保し、国民が自らの情報をコントロールできる枠組みを整えた上で、番号制度が国民や社会全体で有効に活用できる社会基盤となるよう、番号制度のネットワークシステムに対する生命保険会社のアクセスを可能とすることを前提とした大綱が取りまとめられるよう要望する。

以上

³ 氏名・住所の変更等を反映したお客さまに関する最新の属性情報の把握は、保険会社のみならず、全事業者に共通の課題である。現状では、各事業者がそれぞれ調査を行って属性情報の把握に努めているが、番号制度のネットワークシステムの活用により、各事業者が重複して負担しているコストが解消されるため、国内の事業者全体の競争力強化に資する。

⁴ 諸外国においては、社会保障や税の観点から番号制度を導入している国も含め、金融機関をはじめ民間での番号の利用を認め、効果的かつ効率的なシステムを構築している国も多い。例えば、韓国では、1968年から住民登録番号が導入され、年金・医療・税務の他、各種契約における個人認証、金融機関による信用履歴の確認等に活用されている。

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ト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。

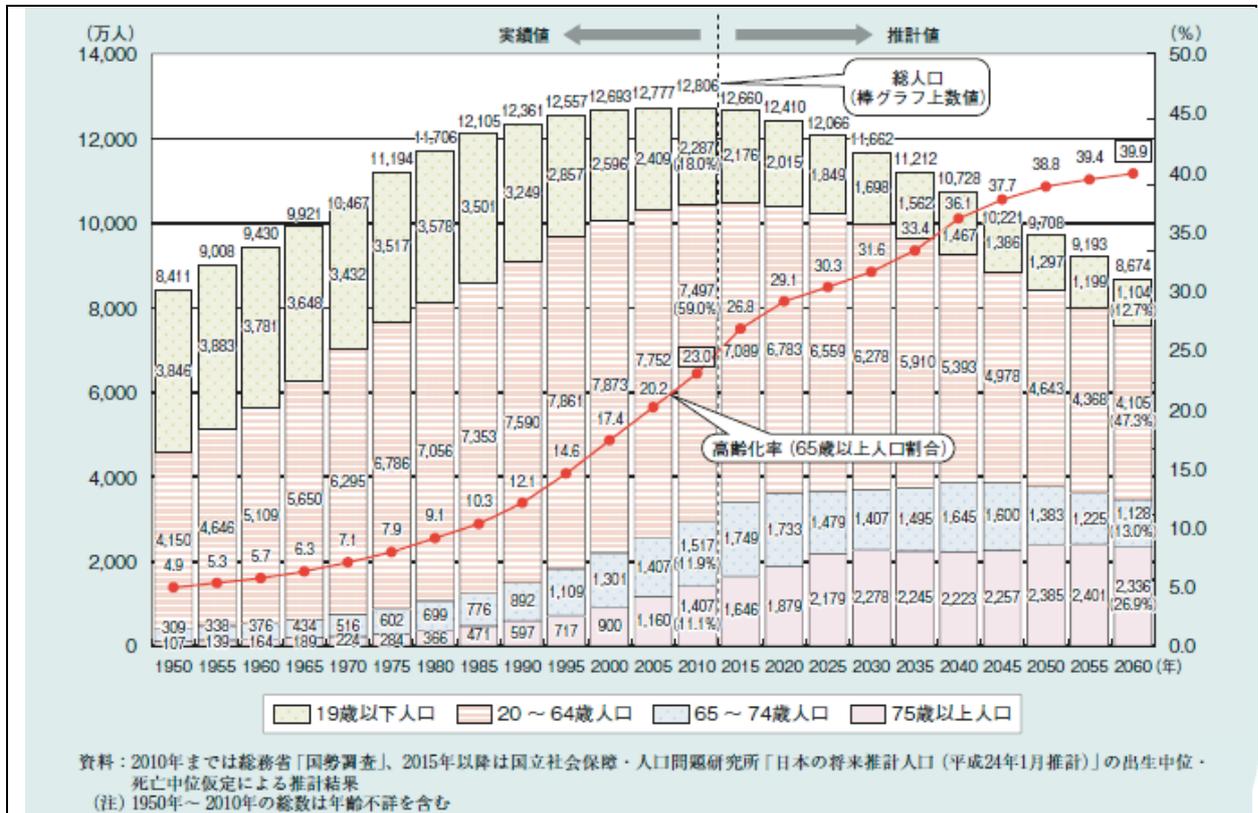
(1) 超高齢社会の進展

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見ると、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）>

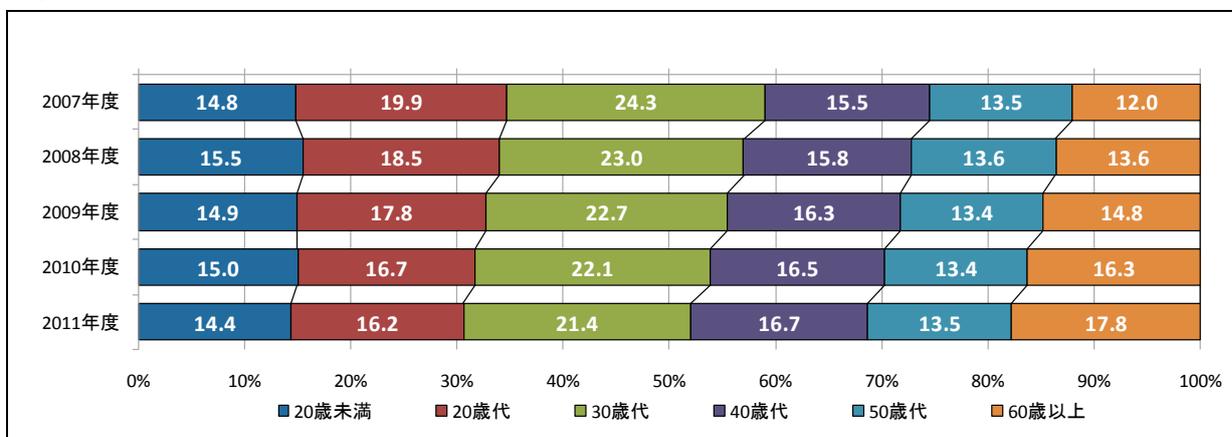
	既契約者年齢（2012年10月時点）					
	50歳未満	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上
既契約者占率	40.8%	20.1%	22.0%	13.4%	3.5%	0.2%

<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"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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

(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。

(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"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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をしてほしい ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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）

項目	具体的な意見・要望・質問等
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。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 ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 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 ・ 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 ・ 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 ・ 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
対応姿勢 等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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

(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

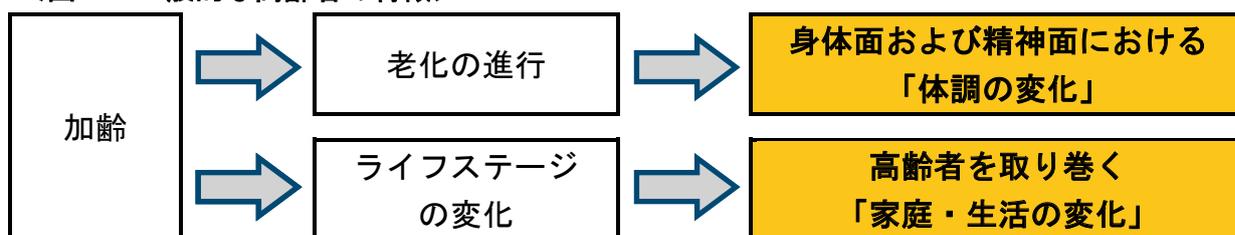
一般的な高齢者の特徴として、加齢に伴う老化の進行により、身体面および精神面において体調に変化が生じます。また、ライフステージの変化により、高齢者を取り巻く家庭環境や生活環境にも変化が生じてきます。

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徴の一つとして、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徴として、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勸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。

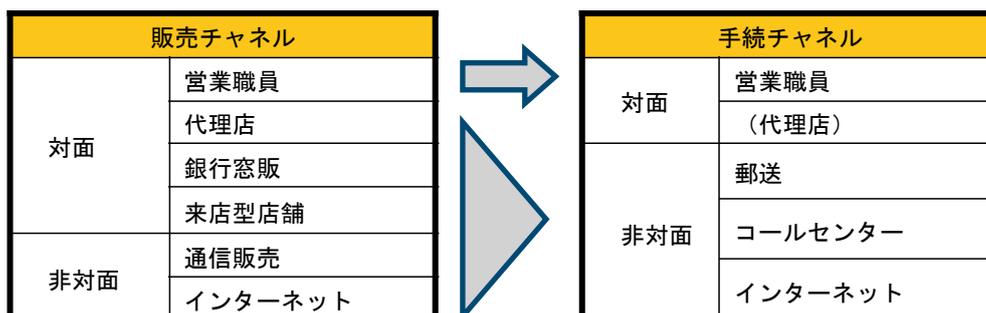
加えて、お客さまあて通知・帳票についても、高齢者仕様への改訂を一部実施していますが、通知・帳票の全体的な整備は途中段階にある状況となっています。

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、「确实・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. 确实・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确实・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つの視点から确实・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った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。

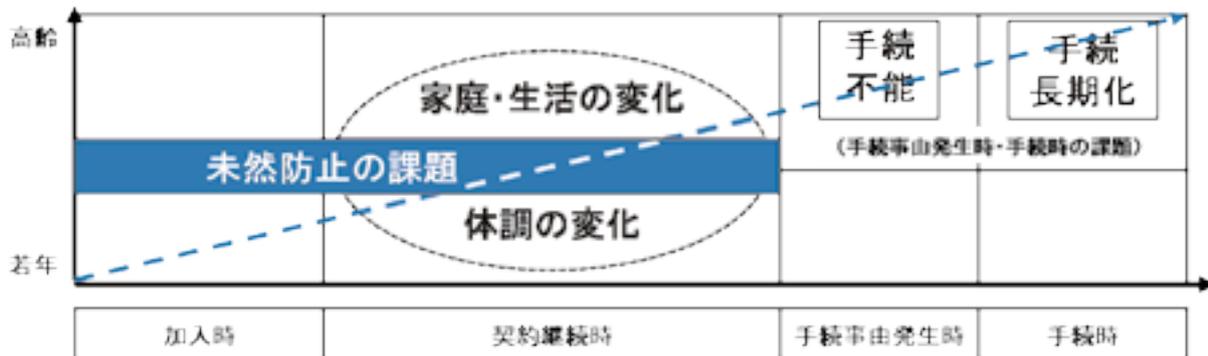
<図3. 手続事由発生時・手続時における課題認識と要因>

		手続事由発生時		手続時		
		手続不能		手続長期化		手続件数増加
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	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 要因①：請求権者の意思能力・請求能力低下 </div> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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） 				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 要因③ </div> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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
	家庭・生活の変化	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 要因②：連絡不能、代理人・代行人の不在 </div> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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） 				

イ. 手続リスクの未然防止

确实・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」を経ることになり、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、契約者通信先のみでの管理であるため、複数の住所登録等を含めた住所管理の高度化が求められている
- ・ 請求権者となる被保険者本人が請求不能の場合に備えて代理請求制度はあるものの、付加状況にばらつきがあるうえ、請求可能な手続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。

确实・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・配慮にいつも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"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	

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「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

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
	◎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

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）
<p>・ 手続書類の簡素化に向けた取組み</p>	<p>◎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</p> <p>◎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</p> <p>◎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</p> <p>◎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</p>
<p>・ 高齢者への接遇の高度化、ホスピタリティ向上</p>	<p>◎社内通信講座において「介護アドバイザー」を社内認定</p> <p>◎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</p> <p>◎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</p> <p>◎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</p> <p>◎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</p> <p>◇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</p> <p>◇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</p>

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 （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
	・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 （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>
・手続き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 <代理店></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 <通信販売・インターネット></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）
<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ○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）
<ul style="list-style-type: none"> ・募集人等への指導・教育に関する取組み 	<ul style="list-style-type: none"> ○「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

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确实・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确实な説明対応、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、确实・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となります。

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事務負担が軽減されることとなります。

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。

したがいまして、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



今だから聞きたい!



生命保険

便利帳



 生命保険協会

発行にあたって



- みなさまが豊かな生活を送るために「生命保険」をご活用いただけます。本冊子は、生命保険に関し注意する点や、ご理解いただきたい点をまとめたものです。
- 生命保険の契約の検討にあたり「特にご注意いただきたいこと」「保険金の受け取りや保障内容」などについてお気軽にご相談いただくための情報を掲載しています。
- 本冊子は、分かりやすい事例を一例として紹介しています。実際の契約に関しては、ご家族の方や生命保険会社などに相談しながらご検討ください。



既にご加入いただいている生命保険商品の契約内容の照会や相談は、生命保険会社の相談窓口（38～39ページ）などへお気軽にお問い合わせください。

もくじ

ページ

はじめに

- 生命保険へのご加入や受け取りにあたって 4
- **手続きに不安**をお持ちの方へ 6

契約編

- 人生設計に合った保障を考える 8
- 契約する前に確認する 10
- 契約手続きの流れ 12
- ワーリング・オフ 14
- 告知するときの注意点 16

契約

受け取り編

- 保険金・給付金を受け取るときの流れ 18
- **受け取れない場合に注意!** 20

受け取り

こんなとき

- 自分で請求できないときは?① 22
- 自分で請求できないときは?② 24
- よくある質問 26

こんなとき

知る・相談する

- 生命保険の商品を知る 30
- 生命保険のキホン用語を知る 36
- お客さま相談窓口 38

知る・相談する

ページ

- これは便利! 保険証券の見方 15
- 振り込め詐欺にご注意! 27
- 生命保険と税金はどう関係するの? 28
- 公的介護保険制度 29



はじめに

生命保険へのご加入や 受け取りにあたって

生命保険へのご加入や受け取りにあたって、
特にご注意いただきたいポイントをまとめました。

契約の前に



※生命保険会社や銀行等では、契約内容を説明したうえで、その内容がお客さまの
ご意向に沿ったものであるかを確認しています。

納得いくまで説明を 受けましょう

ご自身の意向に沿った契約内容が
ご確認ください。ご不明な点等は、
納得いくまで説明を受けましょう。

確認してから サインしましょう

ご希望どおりの契約内容が確認
してから書類にサインしましょう。
家族に同席してもらったことも
検討してください。

※保険募集を行った者以外の担当者から電話・訪問で
契約内容を十分にご理解いただいたか確認させていただく場合があります。



契約の後に



手続きに不安をお持ちの方は、
6～7ページも参照ください

契約後も内容を確認しましょう

定期的に生命保険会社から
「ご契約内容通知」が届きます。
通知はよく確認し、保管しておきましょう。

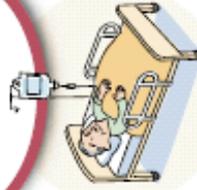


引っ越しをしたら、必ず連絡

満期保険金や年金は、支払期日前に
生命保険会社から書類が届きます。
転居した場合は必ずご連絡をお願いいたします。



受け取り時に



受け取れるか不明なときは、 生命保険会社へまず電話

請求の際は必ずご連絡をお願いいたします。
入院や手術以外でも受け取れる場合があります。
ますので、不明な場合はご連絡ください。

分かりやすい書類づくりに取り組んでいます

生命保険会社では、ご契約いただく書類を分かりやすくする取り組みを進めています。
*保険商品の特徴や注意点などについてお渡しする資料を分かりやすくご確認いただける
よう、簡潔化・平明化に取り組んでいます。
*生命保険契約をご検討される際には、担当者から説明を聞いた後にあらためて提供され
た資料をよくお読みください。



はじめに

手続きに不安をお持ちの方へ

保険金や給付金の受け取り手続きやアフターサービスなどに不安はありませんか？
そんなときには、生命保険会社にご相談ください。

保険金や給付金を
受け取るときに認知症に
なってしまったら？

あらかじめ代理人を指定する「指定代理請求制度」があります。代理人が被保険者本人に代わって手続きするサービスです。
また、認知症などの理由で、本人が判断できなくなった場合は、国の制度である「成年後見制度」も利用できます。

→詳しくは22～25ページ参照



文字がうまく書けない、
この先書けなくなったら？

体が不自由になり、文字が書けなくなっても、ご家族などによる代筆等に対応できる場合があります。ありますので、生命保険会社にご相談ください。



契約内容をずっと
覚えていられるかなあ…

生命保険会社より定期的に（書面・訪問等により）契約内容を確認させていただきます。ご不明な点は、生命保険会社へご連絡ください。
なお、生命保険会社では、分かりやすい書類作成にも取り組んでいます。



生命保険会社では、

お客様の状況に配慮した
取り組みを進めています。

手続きに不安がある場合は、生命保険会社にご相談ください。
お客様の要望に応じて、ご利用いただける制度や手続きをご案内します。

→詳しくは38～39ページ参照



はじめに

契約

受け取り

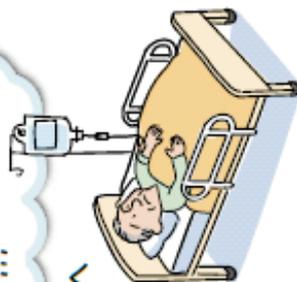
こんなとき

知る・相談する

人生設計に合った保障を考える

年齢や生活スタイルに応じて、必要な保障や生命保険商品は変わってきます。自分にとってどんな保障・商品が必要なのかを考えてみましょう。

病气やけが、介護が必要になった場合に
心配だなあ…



病气やけが、介護に備えたい方へ

- 医療（がん、特定疾病保障）保険
- 介護保険
- 限定告知型（引受基準緩和型）・無選択型保険

→ 詳しくは30、31、35ページ参照

万が一の場合の家族の
生活資金を準備したい

生命保険は残したい方へ

残すことができます

- 終身保険
- 積立利率変動型保険

→ 詳しくは32、35ページ参照

8

ゆとりある生活のために
資産のことを考えたい！



余裕資金を運用
したい方へ

- 変額年金保険
- 外貨建て保険

→ 詳しくは34ページ参照

孫の成長が楽しみよ
教育資金を準備しよう！

孫が成長するまでの
教育資金を
準備したい方へ

- 子ども保険（学資保険）

→ 詳しくは33ページ参照



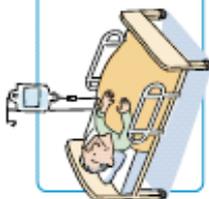
9

契約する前に確認する

契約する前に「どんなとき」「いくら」「いつまで」保障が必要か確認し、自分の希望に合っているのか営業職員などから説明を受けましょう。

「どんなとき」受け取れるの？

万一の場合や病気、けがなどが、どんなときに受け取れるか、希望どおりですか？



「いくら」受け取れるの？

保険金や給付金、年金として受け取れる金額は、希望どおりですか？



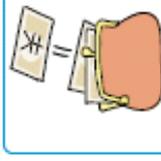
「いつまで」保障されるの？

何歳まで保障？一生涯保障？など、保障される期間は、希望どおりですか？



「保険料の負担」は大丈夫？

保険料は、今だけでなく将来も払い込みが可能な金額ですか？ また払い込む期間も適切ですか？



※生命保険を契約するときの詳細は「生命保険の契約にあたっての手引」に掲載されています。生命保険文化センターのホームページ (<http://www.jili.or.jp/>) をご覧ください。



書類の説明はしっかり受けましたか？

！ 確認

<p>契約概要 (ご提案書) 契約の内容などに関する重要事項のうち、特にご確認ください事項</p>	<p>注意 注意喚起情報 契約するにあたっての特に注意すべき事項</p>
<p>ご契約のしおり・約款 契約者と生命保険会社との契約内容を記載したものの約款</p>	<p>意向確認書 申し込みにあたってのお客さまの意向を確認する書類</p>

以下の3つは、特に注意してください

！ 注意

1 銀行等で加入しても生命保険の契約です

銀行や証券会社等は、保険代理店として生命保険商品を販売している場合があります。



2 途中で解約すると払込保険料を下回る場合があります

満期等に払い込んだ保険料を最低保証する商品であっても、途中で解約した場合、解約返戻金が払い込んだ保険料の**総額よりも少なくなることがあります。**



3 投資性の強い生命保険もあります

「変額年金保険」「外貨建て保険」などは、運用実績等により、**損失が生じる恐れ**があるため、特徴や注意点を理解しましょう。



契約編

契約手続きの流れ

契約手続きのときに、注意するポイントを確認してみましょう。

1 申込書を提出します



契約者（契約をして保険料を払う人）と被保険者（保険の対象になる人）が署名・押印します。

※契約者と被保険者が別人の契約では通常、被保険者の同意が必要です。
※生命保険会社によっては、押印を不要としている場合もあります。また、署名にあたっては、タブレット端末を利用した電子署名での手続きとなる場合もあります。

2 健康状態などを「告知」します



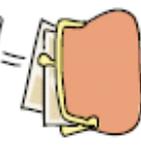
被保険者は、過去の病気や現在の健康状態などについて、事実をありのままに告げる「告知」をします。

※担当の営業職員に口頭で伝えることは「告知」ではありません。

！
確認
「告知」の詳細は、
16～17ページ参照

3

保険料を払い込みます



保険料を払い込みます。

（申し込みが承諾された場合、

第1回目の保険料にあてられます。）

※残高で支払の場合や会社の口座に振り込む方法、
有価口座から振り替えられる方法があります。

4

契約が成立します



生命保険会社が契約を承諾すると
契約が成立します。

（なお、申し込み・告知・保険料の払い込みの
3つが完了した時点から保障は開始します。）

※第1回目の保険料を支払わないでも保障が開始される会社もあります。

5

保険証券（契約内容の明細）が届きます



「契約者」「被保険者」「受取人」の

氏名や、保障内容、保険金額、

保険料、払込期間などを確認しましょう。

※申し込みをしてから保険証券が届くまで2～3週間かかります。

！
確認
保険証券の見本は15ページ参照

！ 確認

契約後も内容を確認しましょう

定期的に「ご契約内容通知」が、生命保険会社より送付されます。通知はよく確認し、しっかり保管しておきましょう。

※このページの流れは、契約手続きの一般的な流れです。詳しくは生命保険会社にお問い合わせください（38～39ページ）。

告知するときの注意点

「告知」とは？

現在の健康状態や過去の病気などについて、正確に知らせることで。注意点をしっかり確認し、正しく告知をしましょう。

何を「告知」するの？

例えば… ・現在の職業 ・現在の健康状態 ・身体への障害
 ・過去の病気 ・過去に行った手術 など

どのように「告知」するの？

営業職員や代理店窓口の担当者に口頭で話しただけでは、告知したことになりません。必ず告知書や生命保険会社が指定する医師を通じて告知してください。

✕ 営業職員、代理店に口頭で伝える

○ 告知書に記入する／生命保険会社が指定する医師に伝える

※生命保険会社によっては、タブレット端末を使用した告知となる場合もあります。



確認

こんなときも必ず「告知」してください



病名が分からない…
 正確な病名が分からなくても（高血圧など）病気の部位（「病院名」欄の「病名」欄）などを覚えてください。



通院だけでも必要？
 入院や手術を受けていなくても、また、経過観察の通院だけでも告知が必要です。



検査入院・日帰り手術
 検査のための入院や、日帰り手術、内視鏡・レーザー…
 超音波による手術なども告知が必要です。



！ 注意
 正しく告知しないと保険金を受け取れないことがあります

健康状態や過去の病歴などについて、事実と異なる告知をすると「告知義務違反」になります。この場合、契約が解除となり、保険金や給付金を受け取れないことがあります。

「告知義務違反」の例

正しく告知しないと…



保険金を受け取れません



例えば、契約時に「慢性C型肝炎」での通院について、告知書で正しく告知しなかった場合、契約1年後に「慢性C型肝炎」を原因とする「肝がん」で死亡した場合でも、保険金を受け取れません。



！ 確認
 病歴があっても契約できることがあります

払い込む保険料が通常より高い「保険料の割増」や、一定期間の受取額が通常より少なくなる「保険金の削減」を条件に契約できる場合もあります。また、告知が不要な商品もあります。



詳しくは生命保険会社にお問い合わせください(38~39ページ)。

受け取り編

保険金・給付金を受け取る時の流れ

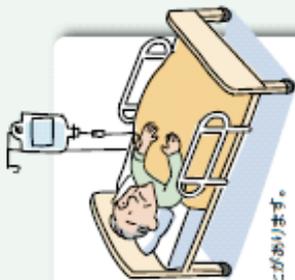
病气やけがをしまして、保険金や給付金を安心して受け取るため、「だれが」「どんな書類を」「どこに提出するのか」を事前に確認しましょう。

給付金の請求事例

1 病気で入院してしまった!

入院以外にも「手術」「通院」「骨折等のけが」「特定の病気の診断」などがあります。

※契約内容によって償還内容は異なります。
「手術」等の治療を受けられても給付金を受け取れないことがあります。



2 生命保険会社へ連絡します

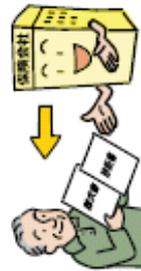
まずは、給付金を受け取る人ご自身が、生命保険会社へ連絡します。手元に保険証券があるとうよいでしょう。

※入院中や通院中であっても、ご請求いただくことは可能です。



3 生命保険会社から書類が届きます

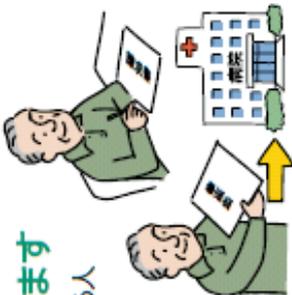
連絡後、生命保険会社から「請求書」「会社所定の診断書用紙」などが届きます。



4 必要な書類を準備します

「請求書」は、給付金を受け取る人ご自身が記入します。

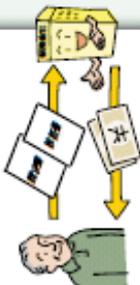
「会社所定の診断書用紙」を病院窓口にご提出いただき、医師による証明を取りつけてください。



5 書類を提出し、給付金を受け取ります

書類を生命保険会社に提出すると、約1週間で受け取れます。

※保険金・給付金の支払いについては、病院に対して請求確認が行われたり、書類に不備がある場合は、そのぶん遅れることがあります。



! 確認

受け取りに必要な提出書類について

「請求書」は給付金を受け取る人ご自身が記入します。



「診断書」は給付金を請求する自治体によっては、「郵送」「自動交付機」「電話予約による夜間・休日受取」【委任状による代理請求】などを取り扱っている地域もあります。



病院の窓口にお申し出いただきます（一般的に有料となります）。
「請求証(号)」などにより差額でできる場合もあります。



必要な場合は、各自治体の窓口にお申し出いただきます。
自治体によっては、「郵送」「自動交付機」「電話予約による夜間・休日受取」【委任状による代理請求】などを取り扱っている地域もあります。

※18～19ページの流れは、病气やけがによる給付金を請求する一例です。死亡保険金の請求は、一部手続が異なります。また、満期保険金や個人年金などの請求は、通常、お支払い開始日前に生命保険会社から手続に関する案内があります。

受け取れない場合に注意!

保険金や給付金は、受け取れない場合があります。
「ご契約のしおり・約款」、ホームページなどを事前に確認しましょう。

契約前の病气やけがが原因



契約前にかかった病气やけがが原因で、入院したり手術を受けても給付金を受け取れません。
※ただし、病院への受診歴などがなく、発病した認識や自覚がなかった場合は、受け取れる場合もあります。
※持病がある人でも給付金などを受け取れる商品もあります。

契約のときに正しく「告知」しなかった



契約時に告知した内容が事実と異なると、契約または特約が解除される場合があります。
→詳しくは17ページ参照

保険料を払わずに契約が「失効」



保険料の払い込みをせず、契約が失効した後に入院したり、手術を受けても給付金を受け取れません。
※失効とは、契約の効力がなくなり、保費がなくなることです。

保険金を受け取るため、わざと事故



保険金などを詐取する目的で事故を起こした場合や、詐欺により契約が取り消された場合には受け取れません。

! 確認

「免責事由」にあたる場合も受け取れません

「免責事由」とは、生命保険会社が約款で定める、保険金・給付金などが支払われない事由をいいます。

「免責事由」の例



契約後、一定期間内(通常2~3年)に被保険者が自殺したとき

契約者や死亡保険金の受取人が、故意に被保険者を死亡させたとき



被保険者の酒気帯び運転・無免許運転による入院・手術など

被保険者の精神障害や泥酔の状態を原因とする入院・手術など



戦争その他の変乱(外国の武力行使、革命、武装反乱など)によるとき



※免責事由は保険の種類や生命保険会社によって異なりますので、詳しくはご加入の生命保険会社にお問い合わせください。

→詳しくは38~39ページ参照

こんなとき

自分で請求できないときは？①

特別な事情で被保険者本人が請求できないときは、**保険会社独自の制度**である**指定代理請求制度**(代理人が請求できる制度)を利用できる場合があります。



給付金などを受け取るときは、**自分で請求**するんだよね。でも、**寝たきり**になったらどうしたらいいんだろう？

例えば

寝たきりで

「医療保険」「介護保険」が請求できない...



事故や病気で寝たきりになり、自分の意思を伝えることができなくなったら？

例えば

がんの告知がされず

「がん保険」が請求できない...



家族だけにがんの告知をされた場合、本人に代わって給付金などの請求はできる？



自分で請求できない場合でも、「指定代理請求制度」を利用する
ことができません

「指定代理請求制度」とは？

指定された代理人が被保険者本人に代わって請求をする保険会社独自の制度です。契約のときや契約した後に契約者が代理人を指定します。

※契約者と被保険者が別人の契約では通常、被保険者の同意が必要です。
※利用できる範囲は保険会社によって異なります。
※保険会社によっては利用できない場合があります。



だれが代理人になれますか？

生命保険会社によって異なりますが、被保険者の配偶者や、直系血族、同居している親族(3親等内)などが代理人になることができます。



！
確認

指定代理請求制度を利用するには「特約」を付ける必要があります

指定代理請求制度の利用は、契約に「特約」を付けることが一般的です。(通常、保険料は不要です。)



※指定代理請求制度が利用できない商品もございますので、詳しくはご加入の生命保険会社にお問い合わせください(38-39ページ)。

こんなとき

自分で請求できないときは？②

(2014年3月現在)

指定代理請求制度を利用できない場合でも、**国の制度**である**成年後見制度**を利用できる場合があります。

「成年後見制度」とは？

認知症などの理由で判断能力が不十分な場合に、家庭裁判所等によって選任された成年後見人が、本人に代わって財産管理などを行う国の制度です。
生命保険の各種請求においても、本来請求する権利がある人（契約者・被保険者・受取人）に代わって成年後見人が行うことができます。

※ただし、選任までには相応の時間・費用がかかる場合があります。

成年後見制度には2種類あります

認知症になってしまったら ▶ **1. 法定後見制度**

「法定後見制度」を利用するには？



ご家族の方などが、本人が住んでいる地域を管轄する家庭裁判所に後見開始の審判などを申し立てます。

※ [申立書] [申立人の戸籍謄本] [本人の戸籍謄本] [診断書]
[成年後見人候補者の身分証明書] などが必要。

約4カ月で**成年後見人**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。



認知症になる前に

▶ 2. 任意後見制度

「任意後見制度」を利用するには？



将来に備えて、あらかじめ信頼できる方に、**任意後見人**になってもらうよう依頼します。



公証役場で公正証書を記載し、任意後見契約を結びます。



成年後見人は、どんな人が選ばれる？

契約者本人の親族以外にも、法律・福祉の専門家その他の第三者や、福祉関係の公益法人、その他の法人が選ばれる場合があります。

身寄りがない場合どうなるの？



認知症高齢者、知的障害者、精神障害者の方の保護を図るため、市区町村長に法定後見の開始の審判の申立権が与えられています。市区町村に相談しましょう。

こんなとき

よくある質問

みなさまから寄せられる、よくある質問です。
詳しくは、担当の営業職員や生命保険代理店、
生命保険会社にお問い合わせください。

→ 詳しくは38-39ページ参照

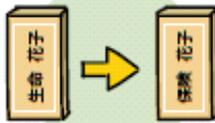
住所が変わったら?



住所が変わったときには、
忘れずに申し出ましょう。

申し出をしないと、生命保険会社からの
重要な通知が届かないことになります。

改姓したら?



改姓したときには、忘れずに申し出ましょう。
申し出をしないと、各種手続きのときに
スムーズに進まない場合があります。

「生命保険契約の保障内容を忘れてしまった」
「生命保険契約の解約をしたい」
「生命保険契約の内容を変えたい」などの場合も生命保険
会社にお問い合わせください。

→ 詳しくは38-39ページ参照



受取人を変えたい

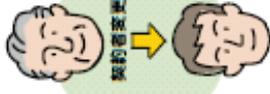


死別したときなど、必要に応じて
受取人を変更できます。

ただし、給付金などの受け取り事由が
発生した後は変更できません。

※被保険者の同意が必要です

契約者を変えたい



子どもが独立したときなど、
必要に応じて契約者を変更できます。

※被保険者および生命保険会社の
同意が必要です

上記のような事例が発生した場合は、生命保険会社にお問い合わせください。

※お問い合わせ先は、ご加入の生命保険会社から定期的に届く「ご契約内容通知」等の書類に記載されています。

振り込み詐欺にご注意!



- * 「絶対にもちろめます!」 「困っているで助けてほしい!」 は要注意です。
- * 「〇〇社の株は、今買えば必ずもちろめます!」 他人にお金を借りて使い込んだ
でお金を振り込んだほしい! という電話も詐欺の手口です。
- * 子どもや孫、夫などになりすまして電話をかけ、預金をだまし取る手口の詐欺が
増えています。

親子間、夫婦間で合言葉を決めるなど、具体的な防犯対策をしましょう!

生命保険と税金はどう関係するの？

(2014年3月現在)



● 税金控除の軽減 (生命保険料控除)

生命保険に加入された場合、払込保険料の一定額が所得税と住民税の対象となる所得から控除され、税金控除が軽減されます。
控除には「一般生命保険料控除」「介護医療保険料控除」「個人年金保険料控除」の3種類があり、契約時期によって受けられる控除や計算方法が異なります。

● 生命保険料控除の手続き

- * 生命保険料控除を受けるには、申告が必要です。
- * 生命保険会社が発行する「生命保険料控除証明書」を申告書に添付してください。

● 保険金・給付金と税金の関係

受け取った保険金・給付金の種類や、契約者、被保険者、保険金受取人の関係によって、税金の種類が変わりますのでご注意ください。

保険金・給付金の種類	名義形態	税金の種類
死亡保険金	契約者と被保険者が同一人	相続税
	契約者と受取人が同一人	所得税 (一時所得)・住民税
	契約者・被保険者・受取人がそれぞれ別人	贈与税
満期保険金	契約者と受取人が同一人	所得税 (一時所得)・住民税
	契約者と受取人が別人	贈与税
年金	契約者と年金受取人が同一人	毎年受取時：雑所得
	契約者と年金受取人が異なる場合	年金移行時：贈与税 毎年受取時：雑所得
解約返戻金・生存給付金・税金		所得税

● 非課税となる保険金・給付金

次の保険金・給付金などは、被保険者が受け取る場合、全額非課税になります。

- ・ 高度障害保険金
- ・ 障害給付金
- ・ 介護保険金
- ・ 入院、手術給付金
- ・ 先進医療給付金

など

公的介護保険制度

(2014年3月現在)



● 公的介護保険制度について

- * 公的介護保険制度は40歳以上の人が全員加入して介護保険料を納め、介護が必要になったときに所定の介護サービスが受けられる市町村が運営する制度です。
- * 公的介護保険制度を利用する場合は、各市町村の窓口にお問い合わせください。
- * 要介護認定は「要支援1～2」「要介護1～5」の7段階に分けられます。

	身体の状態 (例)	受けられるサービス
要支援 1	要介護状態とは認められないが、社会的支援を必要とする状態	* 自宅で生活しながら受けるサービス * 施設などを利用して受けるサービス
要支援 2	生活の一部について部分的に介護を必要とする状態 (★)	* 介護の準備を整えるためのサービス
要介護 1	生活の一部について部分的に介護を必要とする状態 (★)	
要介護 2	軽度の介護を必要とする状態	* 自宅で生活しながら受けるサービス * 施設などを利用して受けるサービス
要介護 3	中等度の介護を必要とする状態	* 介護の準備を整えるためのサービス * 施設に入所して受けるサービス
要介護 4	重度の介護を必要とする状態	
要介護 5	最重度の介護を必要とする状態	

(★) 適切な介護予防サービスの利用により、状態の維持や改善が見込まれる人については要支援2と認定されます。
※なお、公的介護保険制度は国の制度であり、今後改正される可能性があります。

生命保険契約における「介護保険金」の給付判定は、生命保険会社の約款に基づいて行われるため、公的介護保険制度の要介護認定と運動していない場合があります。各保険商品のお支払い基準については、生命保険会社にお問い合わせください (38～39ページ)。

知る・相談する

生命保険の商品を知る

病気やけがに備えたい「医療(がん、特定疾病保障)保険」

「医療(がん、特定疾病保障)保険」は、病気・けがで入院や手術をしたときに給付金を受け取れます。

特徴 1

病気やけがで入院したり、所定の手術を受けたときに、給付金を受け取れます。

特徴 2

がんによる治療・入院や手術を保障する「がん保険」や、特定疾病(がん、急性心筋梗塞、脳卒中など)で所定の状態になったときに給付金を受け取れる「特定疾病保障保険」などもあります。

死亡保険金は一般的に少額です

死亡したときに死亡保険金を受け取れる商品もありますが、一般的に金額は少額です。また、死亡保険金がない商品もあります。

保障の対象外になることがあります

がんの種類や進行度によっては「がん保険」や「特定疾病保障保険」の保障の対象外になることがあります。

※特約または注視点については、代表的な商品の記載であり、生命保険会社により異なる場合がございます。詳しくは生命保険会社にお問い合わせください(38~39ページ)。

介護が必要なときに備えたい「介護保険」

「介護保険」は、介護が必要になったとき、一時金や年金を受け取れます。

特徴 1

所定の要介護状態になり、その状態が一定期間継続したときなどに、給付金を受け取れます。

特徴 2

一度だけ給付金を受け取れる一時金タイプと、毎年受け取れる年金タイプがあります。

死亡保険金は一般的に少額です

死亡したときに死亡保険金を受け取れる商品もありますが、一般的に金額は少額です。また、死亡保険金がない商品もあります。

公的介護保険制度の要介護認定と判定基準が異なることがあります

要介護状態の判定基準は生命保険会社や商品によって異なります。

※特約または注視点については、代表的な商品の記載であり、生命保険会社により異なる場合がございます。詳しくは生命保険会社にお問い合わせください(38~39ページ)。

生命保険の商品を知る

知る・相談する

万のときに備えたい「終身保険」

「終身保険」は、一生運保障され何歳で死亡しても保険金を受け取れます。

特徴 1 満期はありません。一生運保障が続きます。

特徴 2 保険料の払い込み方法は、契約時に払い込む「一時払」や毎月払い込む「月払」などがあります。

特徴 3 死亡保険金は、相続税非課税枠があるので、相続税が軽減されます。

※「契約者（保険料を負担者）＝被保険者」で死亡保険金受取人が法定相続人の場合に限りです

注意 途中解約すると払い込んだ保険料の総額を下回ることがあります

契約後、途中解約すると解約返戻金が払い込んだ保険料の総額を下回ることがあります。

※特約または注釈点については、代表的な商品の記載であり、生命保険会社により異なる場合がございますので、詳しくは生命保険会社にお問い合わせください（38～39ページ）。

孫の教育資金を準備「こども保険（学資保険）」

「こども保険（学資保険）」は、契約者に万のことがあっても教育費などを準備できます。

※契約者の保障がない商品もあります

特徴 1 子ども、孫の入学や進学に合わせて祝金や満期保険金を受け取れます。

特徴 2 契約者が死亡した場合、一般的にその後の保険料の払い込みは免除されます。

注意 満期保険金が払い込んだ保険料の総額を下回ることがあります
受け取る祝金や満期保険金の総額が、払い込んだ保険料の総額を下回ることがあります。

死亡給付金は一般的に少額です

子どもや孫が死亡したとき、死亡給付金を受け取れますが、一般的に金額は少額です。

※死亡給付金は、一般的に払い込んだ保険料の相当額となります。

※特約または注釈点については、代表的な商品の記載であり、生命保険会社により異なる場合がございますので、詳しくは生命保険会社にお問い合わせください（38～39ページ）。

知る・相談する

生命保険の商品を知る

余裕資金を運用したい「変額年金保険」

- * 積み立てられた保険料を生命保険会社や投資顧問会社等が運用し、その成果が年金や給付金、解約返戻金に反映されます。
- * 年金の受け取り期間は「一定期間」や「一生涯」から選べます。



！ 注意 受け取り額が払い込んだ保険料の総額を下回ることがあります

運用実績によっては、解約返戻金額が払い込んだ保険料の総額を下回ることがあります。また、年金受け取り時に払い込んだ保険料を最低保証する商品としない商品があります。

余裕資金を運用したい「外貨建て保険」

- * 保険料の払い込みや運用、保険金や年金などの受け取りなどが外貨で行われます。(払い込みや受け取りを円建てで行える商品もあります。)
- * 積み立てた保険料の運用に、高い利率が設定されることにより、保険料が低めに設定されることがあります。



！ 注意 為替相場の変動に影響されます

為替相場の変動により、保険金や年金、解約返戻金が想定よりも少なくなる場合があります。

※特約または注意点については、代表的な商品の記載であり、生命保険会社により異なる場合がございますので、詳しくは生命保険会社にお問い合わせください (38~39 ページ)。

病歴があっても加入できる「限定告知型(引受基準緩和型)・無選択型保険」



- * 加入時、健康状態や病歴に関する告知項目が少ない、あるいは告知が全く不要のものがあります。
- * 持病がある人でも給付金などを受け取れる商品もあります。
- * 医師の診査は不要なケースが一般的です。

はじめに 契約

！ 注意 通常よりも保険料が高くなります

通常の生命保険に比べ、保険料が高く、保障の内容についても、通常のものとは異なりますのでご注意ください。

受取金額が減額される場合があります

加入してから、一定期間内に病気などになった場合、保険金や給付金が減額される場合があります。

受け取り 一ひととき

万一のときに備えたい「積立利率変動型保険」



- * 契約期間中、積み立てた保険料の運用に関する利率(予定利率)が定期的に見直しされます。
- * ある程度インフレ(物価上昇)に対応することができず。

！ 注意 金利の変動に影響されます

金利の変動により、保険金や年金、解約返戻金が想定よりも少なくなる場合があります。

※特約または注意点については、代表的な商品の記載であり、生命保険会社により異なる場合がございますので、詳しくは生命保険会社にお問い合わせください (38~39 ページ)。

知る・相談する 生命保険の キホン用語を知る

名称	意味	ページ
受取人	保険金などを受け取る人	13, 27
解除	当事者（保険契約者や生命保険会社）が、保険契約を将来に向かって解消すること	17, 20
解約返戻金	契約を解約した場合に、契約者に戻るお金	11, 32
給付金	災害または疾病により、入院したときや手術を受けたときなどに受け取るお金	18, 20
クーリング・オフ	申し込み後、一定期間内に普通で申し出ること、申し込みを取り消す制度	14
契約概要	契約の内容などに關する重要な事項のうち、特にご確認いただきたい事項を記載した書類	11
契約者	生命保険会社と契約を結ぶ人。契約上の権利（契約内容変更などの請求権）と義務（保険料支払義務）がある	12, 27
公的介護保険制度	40歳以上の方が加入し、介護をみんなで助け合う国の制度	29, 31
告知	契約者や被保険者が、契約の申し込みの際、生命保険会社に現在の健康状態や過去の病気などを正確に知らせること	12, 16, 20
告知義務違反	故意または重大な過失により、事実を告知しなかったり、事実と違うことを告知する行為。契約解除の場合がある	17
ご契約のしおり	契約に伴う大切な事項を分かりやすく記載した書類	11

名称	意味	ページ
裁定審査会	苦情などが解決せずに、生命保険会社との間で紛争などに発展する場合には利用できる生命保険協会内にあるADR（裁判外紛争解決手続）機関	裏表紙
失効	払い込み期月（保険料を払い込む期間）を過ぎ、猶予期間内に保険料の払い込みがなく、契約の効力が失われること	20
指定代理請求制度	特別な事情で被保険者本人が請求できないときに、代理人が請求できる生命保険会社独自の制度	6, 22, 23
成年後見見制度	認知症などの理由で不動産や預貯金などの財産管理を自分で行うことが難しい場合に、保護や支援を要する国の制度	6, 24
注意喚起情報	契約の申し込みの際、特に注意することを記載した書類	11
被保険者	保障の対象となる方	6, 12, 21, 22
保険金	被保険者の死亡・高度障害や満期等のときに、受け取るお金	18, 20
保険証券	保険金額や保険期間などの契約内容を具体的に記載したもの。保険契約締結の際に発行	13, 15
保険料	契約者が払い込むお金	10, 13, 20
免責事由	生命保険の契約で、仮想的に保険金などが支払われない事由	21
約款	契約者と生命保険会社との契約内容を記載した書類	11, 21
予定利率	保険料の算出の際、将来の資産運用により生まれる利益を予定し、あらかじめ一定の割合で割り引く利率 ※保険料は予定利率の他に、予定死亡率や予定事務費率などを用いて計算。	35

知る・相談する

お客さま相談窓口

(2014年3月現在)

生命保険についてのご相談は、加入されている生命保険会社の担当者または以下のお問い合わせ先にご連絡ください。

※最新のお問い合わせ先は生命保険協会のホームページでご確認ください。
<http://www.seiho.or.jp/>



あ	アイエヌジー生命保険(株)	☎0120-521-513
	アクサ生命保険(株)	☎0120-030-775
	アクサダイレクト生命保険(株)	☎0120-953-831
	朝日生命保険相互会社	☎0120-714-532
	アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社)	☎0120-555-595
	アリアンツ生命保険(株)	☎0120-953-863
え	AIG富士生命保険(株)	☎0120-211-901
	NKSJUまわり生命保険(株)	☎0120-273-211
お	オリックス生命保険(株)	☎0120-227-780
か	カーディフ生命保険会社	☎03(6415)8275
	(株)かんぽ生命保険	☎0120-552-950
く	クレディ・アグリコル生命保険(株)	☎0120-60-1221
さ	ジブラルタ生命保険(株)	☎0120-37-2269
す	住友生命保険相互会社	☎0120-307-506
そ	ソニー生命保険(株)	☎0120-158-821
	ソニーライフ・エイゴン生命保険(株)	☎0120-966-066
	損保ジャパン・ディ・アイ・ワイ生命保険(株)	☎0120-370-475
た	第一生命保険(株)	☎0120-157-157
	第一フロンティア生命保険(株)	☎0120-876-126
	大同生命保険(株)	☎0120-789-501

	太陽生命保険(株)	☎0120-97-2111
ち	チューリップ生命	☎0120-860-129
て	T&Dファイナンシャル生命保険(株) 金融機関等での加入 ☎0120-302-572 旧商業支社での加入 ☎0120-301-396	
と	東京海上日動あんしん生命保険(株)	☎0120-016-234
	東京海上日動フィナンシャル生命保険(株)	☎0120-433-447
な	日本生命保険相互会社	☎0120-201-021
は	ハートフォード生命保険(株)	☎03(6219)3910
ひ	ピーシーエー生命保険(株)	☎0120-272-811
ふ	富国生命保険相互会社	☎0120-259-817
	フコクしらい生命保険(株)	☎0120-700-651
	プルデンシャル生命保険(株)	☎0120-810-740
	PGF生命(プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険(株)) 金融機関等での加入 ☎0120-56-2269 旧大和生命での加入 ☎0120-28-2269	
ま	マスマニューチュアル生命保険(株)	☎0120-817-024
	マニユライフ生命保険(株)	☎0120-063-730
み	三井生命保険(株)	☎0120-318-766
	三井住友海上あいおい生命保険(株)	☎0120-324-386
	三井住友海上プライマリー生命保険(株)	☎0120-125-104
	みどり生命保険(株)	☎0120-566-322
め	明治安田生命保険相互会社	☎0120-662-332
	メットライフアlico生命保険(株)	☎0120-880-533
	メディケア生命保険(株)	☎0120-315056
ろ	ライフネット生命保険(株)	☎0120-205-566
	楽天生命保険(株)	☎0120-977-010

高齢者向けの生命保険サービスに関する ガイドライン

本ガイドラインは、会員各社が高齢者顧客の保険加入時、契約継続時、手続発生時・手続時等における適切な対応を行うための参考の用に供するため、高齢者顧客の保護に係る留意点やサービスの充実の視点等についてまとめたものである。本ガイドラインは拘束力を有するものではないが、会員各社においては、自己責任に基づく対応を前提に、関連法令に則り、本ガイドラインの内容や各社の取組状況等も参考としつつ、高齢者向けのサービス向上に向けた態

平成 26 年 10 月 24 日

生命保険協会

目次

I. 総論.....	1
1. 本ガイドライン策定の目的	1
2. 高齢者に関する基本的考え方	2
3. 高齢者向けサービスに係る留意点	2
II. 各論（各局面における高齢者向けの適切でわかりやすい対応）.....	4
1. 加入時の対応	4
（1）高齢者の特性等に配慮したきめ細かな取組みおよびトラブルの未然防止・ 早期発見に資する取組み.....	4
（2）対面以外の方法による募集時の留意点.....	5
2. 契約継続時の対応.....	5
（1）契約内容・支払手続内容を周知するための取組み.....	5
（2）手続不能・長期化を未然に防止するための取組み.....	5
3. 手続発生時・手続時の対応	6
4. 企業保険（団体保険・企業年金保険）	6

I. 総論

1. 本ガイドライン策定の目的

生命保険の意義は、適切に保障を提供することであり、保険金・給付金等の確実・迅速なお支払いは生命保険会社の最も基本的かつ重要な機能である。また、生命保険商品には「契約期間の長期性」といった特徴があることから、生命保険会社は、保険金等のお支払時のみならず、ご加入時からご請求に至るまで、ご契約期間中を通じてお客さまをしっかりとフォローし、万全のお客さまフォロー態勢を整えていくことが重要となっている。

かかる認識のもと、生命保険会社各社は、お客さまへのわかりやすく丁寧な対応、適切なサービスの提供に取組むとともに、社会保障を補完する社会的責任を果たすべく、社会構造・環境の変化や、それに伴う生命保険商品・サービスに対するお客さまニーズの変化に対応してきた。

特に、国内の社会構造・環境の変化においては、少子化とともに、高齢化が顕著となってきたおり、未曾有の速度で進展している。既に高齢化率（65歳以上人口の総人口に占める割合）は2013年に25.1%と過去最高となり、2060年には約40%に達すると予測されている。生命保険においても保険契約者の高齢化が進行しており、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60歳以上の比率は、2007年度の12.0%から2012年度には16.9%と上昇傾向にあり、医療・介護、貯蓄・年金等の商品を中心に高齢者の加入契約も増えている。また、高齢化に伴い、保険金・給付金、満期保険金・年金等の支払件数が増加していくことが見込まれている。

こうした超高齢社会が進展している状況下、生命保険協会は、高齢者に関する事項も含め、お客さまを支える態勢をさらに整えていくべく、消費者行政・団体との「生命保険意見交換会」を定期的に開催して寄せられた数多くのご意見・ご要望を集約して加盟各社の経営改善に活かしてきている。この他、2006年には、協会内に「消費者の声」事務局を設置し、2008年度には、会員各社の「新契約」、「収納」、「保全」、「保険金・給付金」の各局面における高齢者対応に関する取組事例を共有化し、消費者の声を会員各社の経営へ資するよう取組みを進めてきた。さらに、2011年3月に発生した東日本大震災への対応において、安否確認活動や保険金・給付金の請求勧奨活動等を通じ、ご契約の維持・継続や保全・請求といった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の重要性をあらためて認識した。

以上のような取組み・認識を踏まえ、生命保険協会は、2013年6月に、加入時、加入後のお客さまの契約管理時、保険金等のお受取時の各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会員各社の取組みをまとめた「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～」を公表、2014年3月に、高齢者の方に特に知っていただきたい情報や留意点等を取りまとめた情報冊子「今だから聞きたい！生命保険 便利帳」を発刊し、全国の消費生活センター等に提供する等、業界全体で高齢者向けのサービスを向上させる取組みを進めている。

また、2014年2月には、高齢者に対するより丁寧な対応といった観点も踏まえた「保険会社向けの総合的な監督指針」が改正され、高齢者や商品の特性等を勘案した適正な保険募集方法、募

集内容の記録・保存、契約締結後のフォローアップ等の留意点が示されるなど、官民ともに高齢者向けのサービス向上の重要性を高めてきている。

本ガイドラインは、高齢化といった社会構造・環境の変化への対応、それに伴う高齢者向けの生命保険サービス向上の重要性の高まりを踏まえ、「生命保険加入時」、「契約継続時」、「手続発生時・手続時」のそれぞれの場面において、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考え方、留意点を整理するものであり、会員各社が、本ガイドラインならびに各社の取組事例等を参考にしながら、自らのPDCAの取組みにおいて、高齢者向けのサービス向上に向けた一段の態勢整備、継続的な取組みにつなげていくことを目的とするものである。

2. 高齢者に関する基本的考え方

一般的には、高齢になるにつれ、「身体面」および「精神面」において老化に伴う体調の変化が生ずる。「身体面」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、「精神面」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等があげられる。

こうした体調面の変化に加えて、少子化の進展、核家族の増加が進む中で、定年退職等による職業からの引退、子の独立、配偶者との死別等といった本人・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等、高齢者を取り巻く家庭環境や生活環境の変化も生じている。

生命保険会社は、こうした「高齢者の体調」、「家庭・生活環境の変化」を踏まえ、高齢者向けの適切なサービスを行っていく必要がある。

3. 高齢者向けサービスに係る留意点

生命保険の「商品」は、契約期間が長期（長期間または終身等）となる特徴があることから、契約加入時は若くても、契約を継続いただく中で、ご契約者等が高齢化していくケースが発生する。加えて、超高齢化社会の進展やさまざまなお客さまニーズへ対応すべく、生命保険の「商品」についても加入年齢範囲の拡大や終身型商品販売の伸展、死亡保障、年金、医療、介護保障等、保障内容の多様化も進んでいる。また、生命保険の「手続き」については、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ご契約者本人以外が請求権者となることがあり、ご契約時に高齢の親等を受取人とする場合や、受取人が加齢により高齢化していくことにも配慮をしていく必要がある。

生命保険会社は、こうした「商品」と「手続き」における特徴からも、ご加入時、ご加入後のお客さまフォロー、保険金等のお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の「年齢」等、加齢に伴う状況への適切でわかりやすい対応を行うとともに、社内規則等で高齢者の定義（注）を定め、加入後も「体調の変化」や「家庭・生活環境の変化」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重要である。

（注）高齢者の特性に配慮して定めることが望ましい。例えば、高齢者や保険商品の特性等を勘案し、必要に応じ、年齢区分を別途設定して取組みを実施するなどの柔軟な対応も考えられる。

II. 各論（各局面における高齢者向けの適切でわかりやすい対応）

1. 加入時の対応

（1）高齢者の特性等に配慮したきめ細かな取組みおよびトラブルの未然防止・

早期発見に資する取組み

高齢者に対する保険商品の提案や重要事項等の説明に際しては、加齢に伴う認知能力等の低下に配慮し、適切かつ十分な説明を行うことが重要である。そのため、監督指針の趣旨を踏まえ、社内規則等に保険募集における高齢者の定義を規定するとともに、高齢者の特性や提案する商品の特性等に配慮したきめ細かな取組みやトラブルの未然防止・早期発見に資する取組みを行っていく必要がある。

その際の実施例としては、以下の a～d が考えられる。会員各社においては、それぞれの募集管理態勢や販売チャネルあるいは商品特性等に応じ、これらの取組みの組み合わせや会員各社独自の手法により、高齢者に対して適切かつ十分な説明がなされる態勢を整備することが望ましい。

a. 親族等の同席

保険募集時に高齢者およびその親族等の同席者に対して、商品内容の説明等を実施する。
※同席者については、商品内容に対する理解の促進に加え、保険金・給付金請求時のスムーズな手続きの観点から、当該契約の指定代理請求人や死亡保険金受取人、高齢者の子等が望ましいが、高齢者の生活環境等を踏まえた柔軟な対応を妨げるものではない。

b. 複数の募集人による保険募集

2名以上の募集人により訪問等のうえ、商品内容の説明等を実施する。説明者ではない募集人が、高齢者の言動や態度を観察し、商品内容の理解度を確認する等の丁寧な対応が望まれる。

c. 複数回の保険募集機会の設定

高齢者に対して、商品内容等に関して自身の意向に沿った内容であるかを検討する機会を確保する観点から、契約締結までに複数回の募集機会を設ける。

d. 高齢者の意向に沿った商品内容等であることの確認

保険募集を行った者以外の者が保険契約申込の受付後に高齢者に電話等を行い、高齢者の意向に沿った商品内容であることをあらためて確認する。

また、加齢に伴う認知能力の低下といった高齢者の特性や、提案する商品の特性等を勘案したうえで、保険募集内容の記録・保存や契約締結後に契約内容に係るフォローアップを行うといった取組みを行っていくことが望ましい。

（2）対面以外の方法による募集時の留意事項

上記（1）に記載の高齢者の特性等に配慮したきめ細かな取組みやトラブルの未然防止・早期発見に資する取組みについては、郵送やインターネットを通じた保険募集等、対面以外の方法による保険募集においても、対応が求められる点に留意する。

なお、募集時における高齢者の態度や言動から商品内容等に関する理解度や認知能力の把握が困難であることや、親族等の同席による同時説明ができないこと等の販売チャネルの特性を踏ま

えた対応を行うことが望ましい。

2. 契約継続時の対応

(1) 契約内容・支払手続内容を周知するための取組み

契約期間の長期性に伴い、契約者等も年齢を重ねていく中で、認知能力の低下をはじめとした知的機能の衰え等によって、保険に加入している事実や契約内容・手続内容を、忘失していく懸念がある。また視力・聴力の低下によって、通知物・請求書類等の小さな文字が判別できない、説明が聞き取れないなど、内容を的確に把握できなくなる懸念がある。お客さまのこうした変化に対して、契約内容をわかりやすく説明しご理解いただくためにも、次の取組み等を行うことが望ましい。

- a. 定期的に通知するお知らせ・お届け冊子等にて、保険に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を設ける。
- b. 契約内容等をご理解いただくため、契約内容をご案内する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する。

(2) 手続不能・長期化を未然に防止するための取組み

定年退職や、子の独立・配偶者との死別等に伴う転居等や、体調面の変化に伴う長期の入院・施設への入居等により、連絡不能・通知物未着となる場合がある。このような手続不能状態や、それに伴う手続きの長期化を防止するために、次のような取組み等を整備することが望ましい。

- a. 契約者へのご案内が確実に届けられるよう、複数の住所登録等を含めた住所管理の高度化を進める。
- b. 転居時には住所および電話番号の変更手続きをするよう通知等での勧奨を図る。
- c. 定期的にお知らせする通知物等を通じて連絡先等のお客さまの状況が変化していないか継続的な確認を実施する。
- d. 連絡先を把握するために、通知物が不着となった場合に正当な通信先の確認等を実施する。

3. 手続発生時・手続時の対応

高齢期においては、加齢により身体面において運動機能や視力・聴力の低下により請求書類への自署が困難になったり、必要書類の取得が困難となる等、手続きや請求のための行為能力が低下する可能性がある。また、精神面において、疾病等による認知能力の低下や認知症等により、手続きや請求のための意思能力の低下が懸念される。

また、定年退職等による職業からの引退、子の独立、配偶者との死別等といった本人・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等の住所不明等によって連絡不能となる場合や、受取人や代理人・代行人の不在や行為能力・意思能力が低下するなどの可能性が高くなる。

このため、手続きや請求のための行為能力や意思能力の低下、ライフステージや生活環境の変化に配慮した取組みを行い、保全手続きや保険金等の請求・受取等に支障をきたさないようにすることは、高齢者向けのサービス向上にもつながるものである。

例えば、次の取組み等を行うことが望ましい。

- a. 手続不能・長期化を未然に防止するための取組みにおける通知物の不達状況や電話の受信・発信状況等を活用し、契約者等との連絡先や生存の状況をフォローする。
- b. 請求に必要な書類等の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体制を整備する。
- c. 手続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を図る。
- d. 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を実施する。
- e. 受取人の請求意思は確認できるが、受取人が請求書類へ自署することが困難な場合に、代筆等で手続ができる方法を整備する。
- f. 受取人の請求行為能力や請求意思能力等に問題があり、受取人が請求を行うことができない場合、法定後見制度の活用に加え、指定代理請求人や推定相続人による手続等、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する。

4. 企業保険（団体保険・企業年金保険）

企業保険は、団体（企業・官公庁等）を保険契約者、その所属員（従業員等）を被保険者とする保険契約であり、保険契約上の諸手続は、通常、団体自身が直接行うまたは被保険者や受取人が団体を經由して行うことを基本としており、「生命保険加入時」、「契約継続時」、「手続発生時・手続時」のそれぞれの場面において、生命保険会社が高齢者と直接手続を行うことは想定されないといった特性を有している。

このため、例えば、よりわかりやすい説明資料の提供や手続書類の簡素化等、企業保険の特性に応じた高齢者対応が求められる点に留意する。なお、企業保険であっても、例えば、年金の支払い（保険金等を年金形式で支払う場合を含む）開始後の手続等、生命保険会社が高齢者と直接手続を行うケースにあっては、本ガイドライン「Ⅱ. 1～3」に準じた取組み等を行う必要がある点に留意する。

（注）企業年金制度の受け皿となる企業年金保険

企業年金制度（確定給付企業年金、確定拠出年金等）の受け皿となる企業年金保険における諸手続は、当該制度の根拠法令等に基づく諸手続としての特性もあることに留意する。

以上

【シンポジウム資料】プログラム（表面）

生命保険協会シンポジウム
生命保険業界における
高齢者に配慮した取組みの推進
—「番号制度の民間利活用」への提言—

2017年
1月19日(木)
14:00~16:00(13:00開場)
品川インターシティホール

PROGRAM

- 14:00 ● 開会・開会挨拶
- 14:05 ● 生命保険業界の取組紹介
- 14:20 ● 基調講演
「マイナンバー制度の概要と民間利活用に向けた取組状況」
向井 治紀氏 内閣官房 番号制度推進室長(内閣審議官)
- 14:40 休憩
- 14:50 ● パネルディスカッション
「高齢者に配慮した取組みの推進—「番号制度の民間利活用」への提言—」
パネリスト
向井 治紀氏 内閣官房 番号制度推進室長(内閣審議官)
岡本 正氏 銀座パートナーズ法律事務所 弁護士
砂田 薫氏 国際大学グローバル・コミュニケーション・センター 主幹研究員
唯根 妙子氏 一般財団法人日本消費者協会 専務理事
荒谷 雅夫氏 一般社団法人生命保険協会 一般委員長
モデレーター
政井 マヤ氏 フリーアナウンサー
- 15:55 ● 閉会挨拶
- 16:00 ● 閉会

主催  一般社団法人
生命保険協会

【シンポジウム資料】プログラム（裏面）

生命保険協会 シンポジウム

生命保険業界における 高齢者に配慮した 取組みの推進

—「番号制度の民間利活用」への提言—

PROFILE

基調講演・パネルディスカッション



向井 治紀氏 内閣官房 番号制度推進室長(内閣審議官)

東京大学法学部卒業。1981年に大蔵省入省後、財務省主計局主計官、理財局次長などを経て、現在、「内閣官房 番号制度推進室長」、「内閣府 大臣官房番号制度担当室長」のほか、「内閣官房 情報通信技術(IT)総合戦略室室長代理(副政府CIO)」を兼ねる。

パネルディスカッション

パネリスト



岡本 正氏 銀座パートナーズ法律事務所 弁護士

慶應義塾大学法学部法律学科卒業。弁護士・マンション管理士・AFP(2級FP技能士)・医療経営士。専門資格と内閣府上席政策調査員等の出向経験を活かし、企業、個人、行政、政策、教育など幅広くリーガルサービスを提供。中央大学大学院客員教授や慶應義塾大学法科大学院講師など公職就任多数。国の個人情報保護法説明会や自治体において個人情報保護法やマイナンバーに関する講演を数多く行う。主な著書に「災害復興法学」(慶應義塾大学出版会)・「自治体の個人情報保護と共有の実務」(ぎょうせい)・「非常時対応の社会科学」(有斐閣)などがある。



砂田 薫氏 国際大学グローバル・コミュニケーション・センター 主幹研究員

千葉大学理学部物理学科卒業。東京大学大学院人文社会科学系研究科(社会情報学)博士課程前期退学。ビジネス系IT雑誌の取材・執筆活動を経て、2003年からデジタル社会、電子政府、情報通信産業の研究に従事。総務省情報通信審議会「IoT政策委員会」委員、経済産業省産業構造審議会「情報経済小委員会」委員、科学技術振興機構社会技術研究開発センター「人と情報のエコシステム」領域アドバイザー、情報システム学会評議員。



唯根 妙子氏 一般財団法人日本消費者協会 専務理事

東邦大学理学部卒業。2012年まで東京都葛飾区消費生活センター、同港区立消費者センターにおいて消費生活相談員として勤務。2016年より一般財団法人日本消費者協会専務理事(現職)。鎌倉女子大学家政学部特任講師(消費者問題・生活経営)、適格消費者団体NPO法人消費者機構日本常任理事などを兼務。現在、経済産業省消費経済審議会委員、産業構造審議会「情報経済小委員会」委員、金融庁自動車損害賠償責任保険審議会委員等を務める他、これまでも内閣府消費者委員会委員などを歴任。



荒谷 雅夫氏 一般社団法人生命保険協会 一般委員長

慶應義塾大学商学部卒業。1983年に明治生命保険相互会社に入社。合併により明治安田生命保険相互会社に改称した後、調査部長、融資部長、運用企画部長、執行役運用企画部長などを経て、2015年より常務執行役に就任。2016年より一般社団法人生命保険協会一般委員長を務める。

モデレーター



政井 マヤ氏 フリーアナウンサー

上智大学文学部社会学科入学後、大学を休学して1年間メキシコ合衆国へ留学。卒業後、2000年にフジテレビ入社(アナウンス室所属)。報道からバラエティー番組までこなすアナウンサーとして活動し、2007年に退社。現在、フリーアナウンサーとして活動。多数のフォーラムの司会、進行経験を持つ。主な担当番組に「笑っていいとち」(「スーパーニュース」)「ワッツ?ニッポン」など。毎週木曜夜9時30分よりニッポン放送「政井マヤ?世界ぐるっとカフェトーク」にてメインパーソナリティーも務める。

生命保険業界の取組紹介 (高齢者に配慮した取組)

2017年1月19日

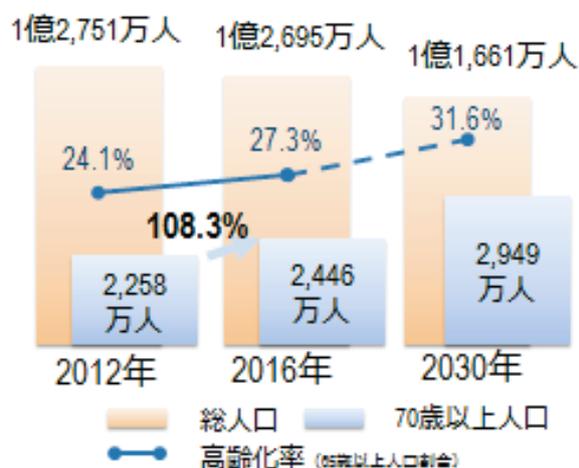
一般社団法人
生命保険協会

I. 高齢者に配慮した取組みの背景

2

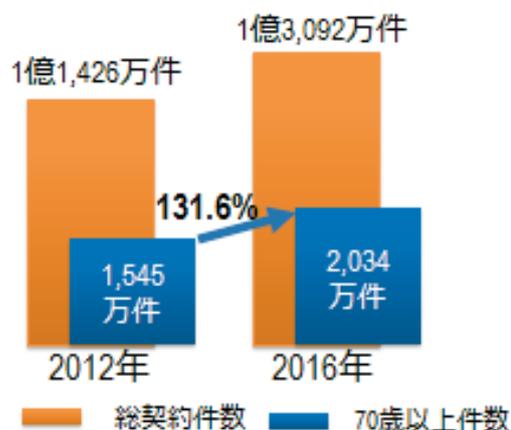
超高齢社会の進展に伴い、70歳以上の高齢者の契約が増加している

70歳以上人口の推移



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 (2012年1月推計)」

高齢者契約の増加



2012年10月「高齢者対応に関するアンケート」、2016年11月「高齢者に配慮した取組みの推進 - 「番号制」の展開 - への取組に関するアンケート」、経年比較のため両方の調査した会社の数値のみ掲載

I. 高齢者に配慮した取組みの背景

「せいほ意見交換会」では高齢者対応に関するご意見が寄せられている

主なご意見と会員各社の取組みの視点

局面	主なご意見	取組みの視点
加入時	・高齢者契約では、家族同席を徹底してほしい	・募集時の確実な説明対応
契約継続時	・高齢化や一人暮らしが進むなか、受取人や家族の知らない保険契約もあり、各社取組みに期待する	・将来の手續不能、手續長期化の未然防止
手續時	・体調の変化により、高齢者が請求できない時の対応を考えてほしい	・確実、迅速な請求手続き

<参考：せいほ意見交換会>

- ・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ことを目的として開催（2015年度は、全国で129回開催）



II. 生命保険協会の取組み

生命保険協会では、会員各社の高齢者対応を後押しする取組みを実施

2013.6 報告書「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～」

2014.3 高齢者向け情報冊子「今だから聞きたい！生命保険便利帳」

2014.10 「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」

2015.4 Value Up アンケート

2016.4 Value Up アンケート

取組み状況を確認

Ⅲ－（１）契約内容等の周知に向けた取組み

5

取組みの視点	会員各社の取組事例
契約内容等を確認する 機会の創出	<ul style="list-style-type: none"> ・年 1 回、全ての契約者にご契約内容が記載された通知物を送付し、ご契約内容をご確認いただく ・定期的に営業職員等が訪問し、ご契約内容を説明 ・コンタクトセンターよりお客さまに対し、通知物の到着確認やフォローを実施
通知物のわかりやすさの 向上	<ul style="list-style-type: none"> ・「確認ポイント」を 1 枚目に記載し、通知目的を明示 ・通知物のサイズを A 4 から A 3 に変更するとともに、文字フォントについても拡大 ・文字フォントや配色についてユニバーサルデザインを導入

Ⅲ－（２）手続不能や長期化を防止するための取組み

6

取組みの視点	会員各社の取組事例
正当住所の確認	<ul style="list-style-type: none"> ・通知物が不着となった場合、営業職員等を通じ、住所調査を行い、不明の場合は住民票照会を実施 ・年 1 回の通知を送付する時期に、電話番号が有効であるかの確認を行い、住所等の一斉整備を実施
契約者等の安否確認	<ul style="list-style-type: none"> ・一定年齢以上の契約者に対して、生命保険会社から連絡（電話・訪問）し、安否確認を実施
契約者等と連絡をとりやすく するための取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話番号やメールアドレスの登録を勧奨 ・契約者以外のご家族等の住所・連絡先の登録実施

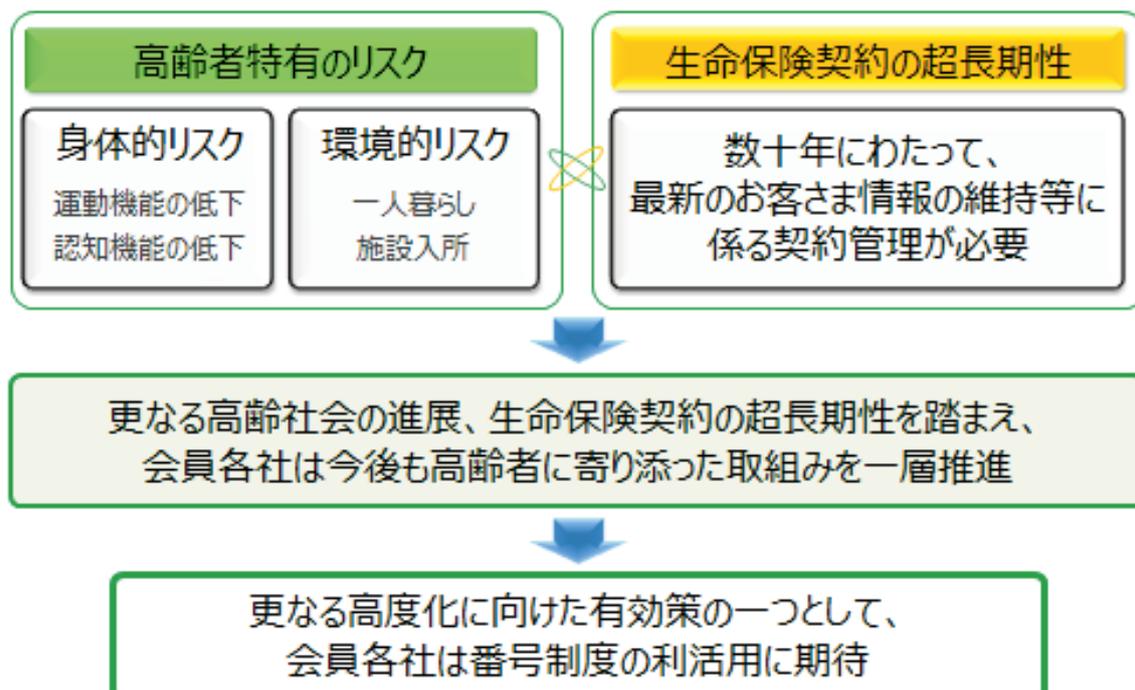
Ⅲ－（３）手続きにおける利便性向上に向けた取組み

7

取組みの視点	会員各社の取組事例
書類の簡素化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 手続時の保険証券・印鑑証明書の提出を省略 ・ 契約者の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の取扱い
手続きにおける取扱基準の緩和	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受取人による請求書類への自署が困難な場合に、一定条件下で代筆の取扱いを実施 ・ 指定代理請求人の範囲を拡大
職員等による直接支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ TV電話を活用し、委託会社にて訪問のうえ、請求手続きを補助する取組みを実施 ・ 職員が代行して請求に必要な診断書を取得する取扱いを開始

Ⅳ．高齢者に配慮した取組みの更なる推進

8



マイナンバー制度の概要と 民間利活用に向けた取組状況



平成29年1月19日
内閣官房 番号制度推進室長
(内閣審議官)
向井 治紀

目次

1. マイナンバー制度の概要
2. マイナンバーカードの利活用
3. マイナポータルの民間活用への期待
4. マイナンバー制度のロードマップ

1. マイナンバー制度の概要



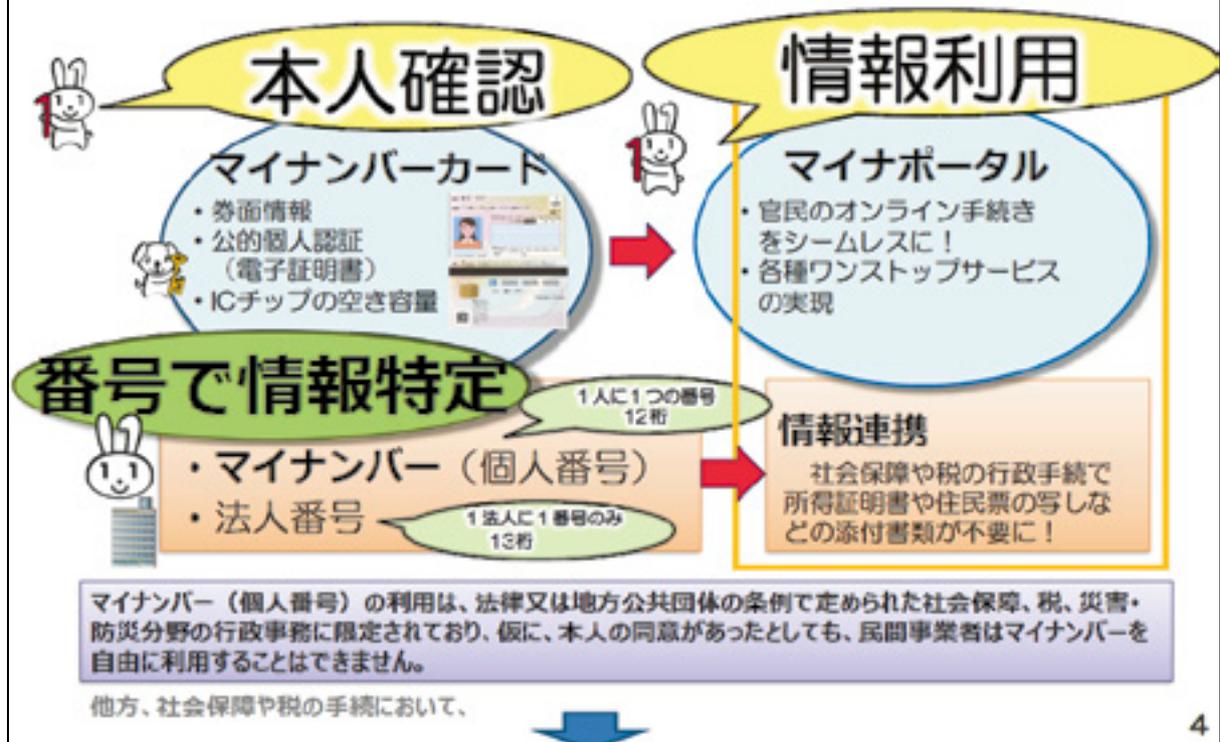
2

マイナンバー制度は、情報社会において、
行政を効率化し、国民の利便性を高め、
より公平・公正な社会を実現する基盤です。



3

☆マイナンバー制度の仕組み☆



4

民間事業者も、税や社会保障の手続で、マイナンバーを取り扱います。



5

民間事業者がマイナンバーの提供を求める主なケース

提供を求める者 (※代理人又は委託を受けた者も含む)	提供する必要のある者
勤務先	<ul style="list-style-type: none"> 給与、退職金などを受け取る方 厚生年金、健康保険及び雇用保険の資格を取得される方 国民年金の第三号被保険者（従業員の配偶者） など
金融機関等 (銀行、証券会社、 生命保険会社 、損害保険会社、先物取引業者、金地金販売会社 など)	<ul style="list-style-type: none"> 金融機関で株、投資信託、公社債などの証券取引をされている方 (※平成30年以降、預貯金口座への付番を開始予定。ただし、番号の提供は任意。) (※既存取引口座で行う証券取引については、平成28年以降3年間の猶予あり。) 非課税適用の預貯金・財形貯蓄をされている方 国外送金又は国外からの送金の受領をされる方
生命保険会社に 関連する項目	<ul style="list-style-type: none"> 生命保険契約・損害保険契約（支払額100万円超の死亡保険、年間支払額20万超の年金保険、支払額100万円超の一時払い特約・満期返戻金特約等）、又は共済契約をされている方 先物取引（FX取引等）をされている方 信託会社に信託されている方 1回200万円超の金の地金を売却される方 非上場株の配当を受け取る株主 など
不動産業者等 (不動産仲介料、不動産使用料（家賃）を支払う法人)	<ul style="list-style-type: none"> 不動産業者又は法人から年間100万円超の不動産譲渡の対価、又は年間15万円超の不動産仲介料もしくは不動産使用料（家賃）を受け取られる方

6

生命保険会社のマイナンバー利用の特例

生命保険会社は、生命保険契約（支払額100万円超の死亡保険、年間支払額20万超の年金保険、支払額100万円超の一時払い特約・満期返戻金特約等）をされている方に対して、マイナンバーの提供を求めることができます。



大規模災害時に限り、生命保険等の保険金等の支払を円滑に行うため、生命保険会社には、法律で予め提供を受けていたマイナンバーを利用することが認められています。

7

2. マイナンバーカードの利活用

8

マイナンバーカードの3つの利用箇所について

◎ ICチップ内の電子証明書の利用にはマイナンバー（個人番号）は使用しません

マイナンバーカードの裏面

ICチップ内のAP構成

- 電子証明書 (署名用、利用者証明用)
- 空き領域
- その他 (券面情報等)

① マイナンバー

- ・社会保険、税又は災害対策分限における法定事務又は地方公共団体が条例で定める事務においてのみ利用可能
- ・マイナンバーを利用できる主体は、行政機関や雇用主など法令に規定された主体に限定されており、そうでない主体がカードの裏面をコピーする等により、マイナンバーを取集、保管することは不可

法令で利用できる
主体が限定

② 電子証明書 (署名用電子証明書・利用者証明用電子証明書)

- ・行政機関等 (e-Tax、マイポータル、コンビニ交付等)のほか、新たに総務大臣が認める民間事業者も活用可能に
例：金融機関におけるインターネットバンキング等
- ・電子証明書の発行番号と顧客データを結びつけて管理することにより、様々なサービスに活用が可能

民間も活用が
幅広くなる

③ 空き領域

- ・市町村・都道府県等は条例で定めるところ、国の機関等は総務大臣の定めるところにより利用可能
例：印鑑登録証、国家公務員身分証
- ・新たに民間事業者も総務大臣の定めるところにより利用可能に

マイキー部分

「コンビニ交付サービス」の普及拡大について

コンビニ交付サービス対象人口

	団体	対象人口
平成29年1月4日時点	306	6,123万人
平成29年度末見込み	383	7,232万人

マイナンバーカード



- 取得できる証明書
 - 住民票の写し
 - 印鑑登録証明書
 - 住民票の写し事項証明書*
 - 各種税証明書*
 - 戸籍証明書*
 - 戸籍の附票の写し*
- *対応しないサービスもあります。

コンビニ等（約50,000箇所）



いつでも 早朝から夜（6:30～23:00）まで土日祝日も対応

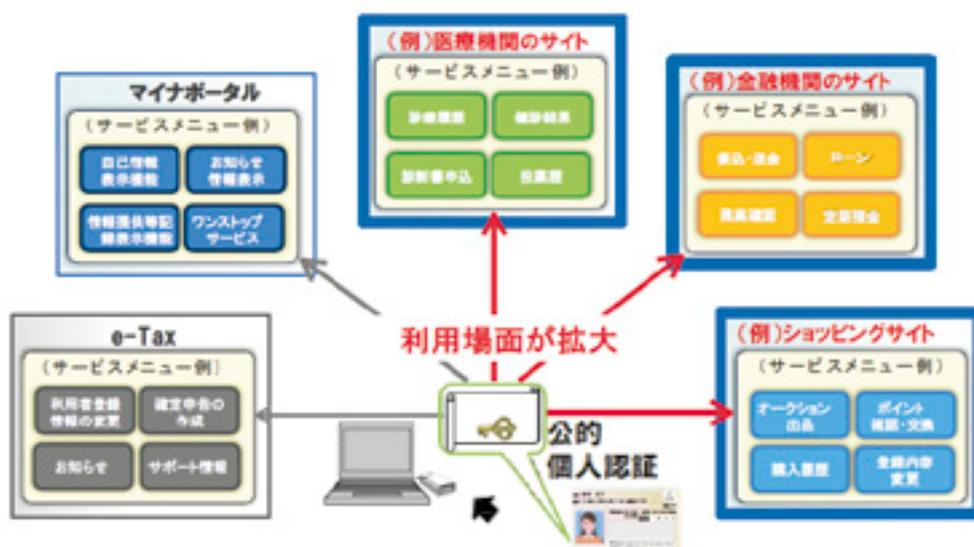
どこでも 全国の約50,000店舗で交付を受けられる

終身年金保険の現況確認等の各種手続きで顧客が住民票等の取得をしている場合、コンビニ交付サービスの利用で顧客の負担軽減が図れます。

10

公的個人認証サービスの民間拡大について

- e-Taxなど行政機関等の手続に限られていた公的個人認証サービスを、民間企業の様々なサービスに利用が可能に
- 金融機関のサイトとマイナポータルやe-Taxとのシームレスな連携により、電子的に交付した生命保険料控除証明書などを確定申告時などに容易に利用することが可能に



11

公的個人認証サービス 民間利用事例 新規証券口座開設時のマイナンバー取得及び本人確認

・GMOグローバルサインがプラットフォーム事業者、GMOクリック証券がサービス提供事業者として実施
 2016年1月から所得税法等により、新規顧客又は住所変更等を行う既存顧客については、個人番号の収集が義務化されており、犯罪収益移転防止法の特定事業者にあたる証券金融業では、厳格な本人確認が求められます。

<公的個人認証サービスの利用>

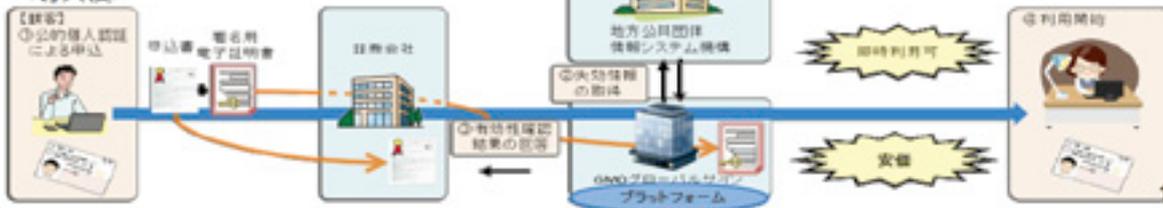
各根拠法に準拠する形かつ業務の効率化及び顧客利便性の向上を目指し、GMOグローバルサインの公的個人認証サービスを利用した本人確認サービスを利用します。
 公的個人認証サービスを利用することで、郵送や追加の本人確認書類が不要なためオンライン完結かつ即時取引開始が可能になるメリットがあります。

<サービス開始日> 2016年11月26日

<現状>



<導入後>



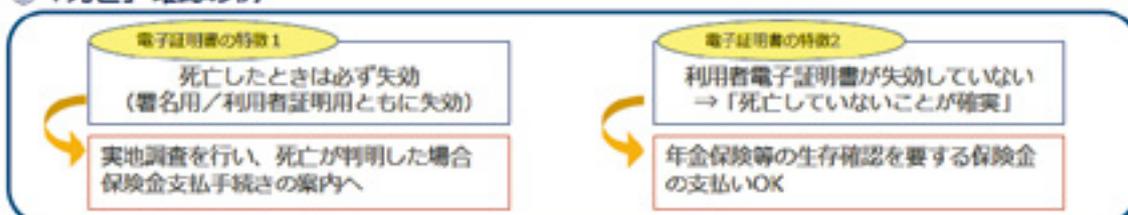
12

生命保険会社でも公的個人認証の活用は、極めて有効！

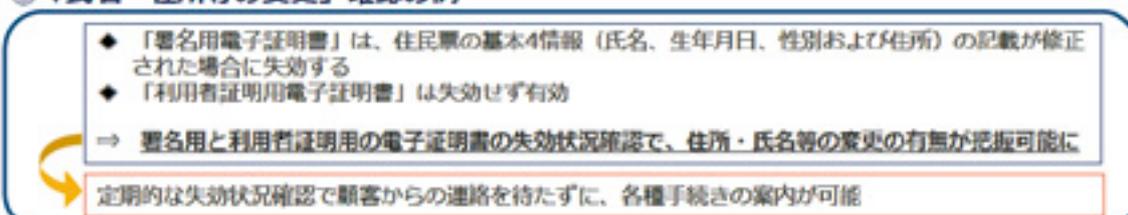
契約時の本人確認の際、公的個人認証サービスを活用し、本人同意の上で契約後において電子証明書の失効状況を確認することで「死亡」や「氏名・住所等の変更」の端緒を確認でき、顧客に対してより確実・迅速な手続きの案内や保険金の支払いが可能となります。

電子証明書の失効状況を確認することで、以下の対応が可能になります。

①「死亡」確認の例

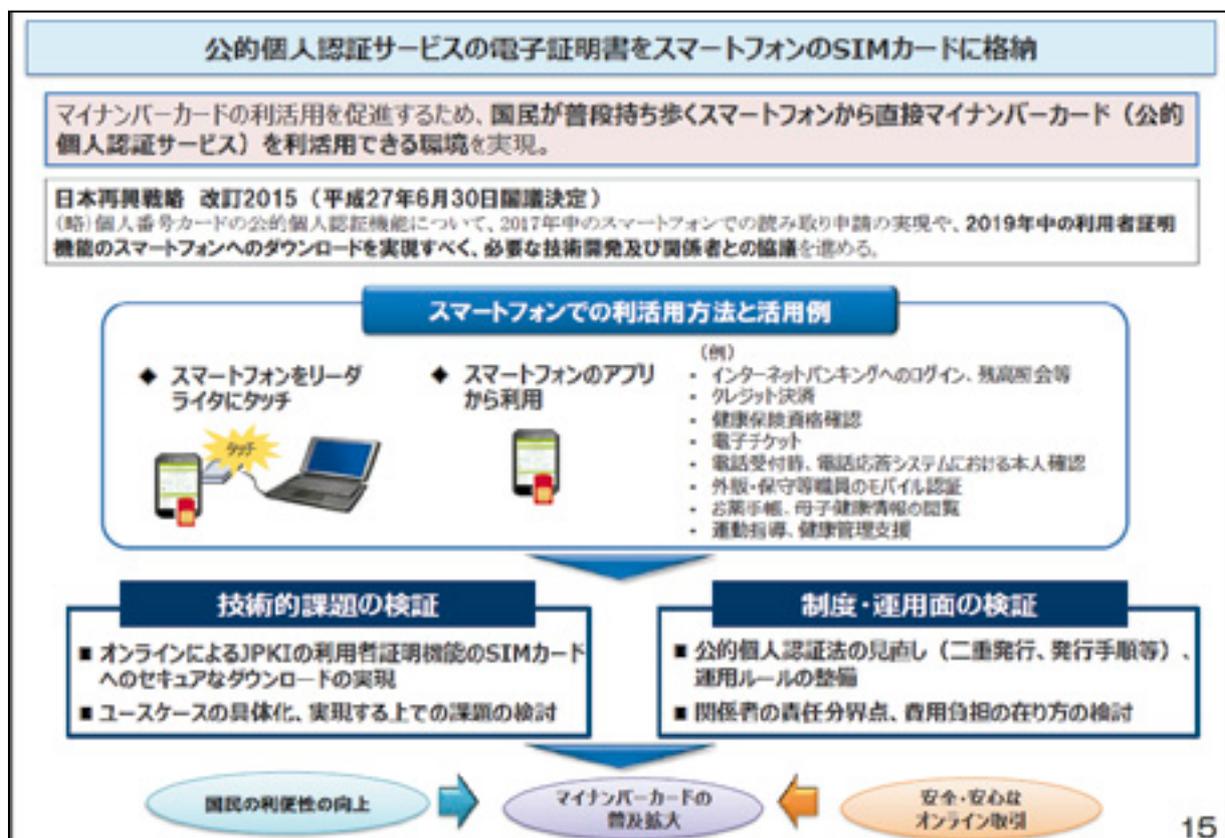
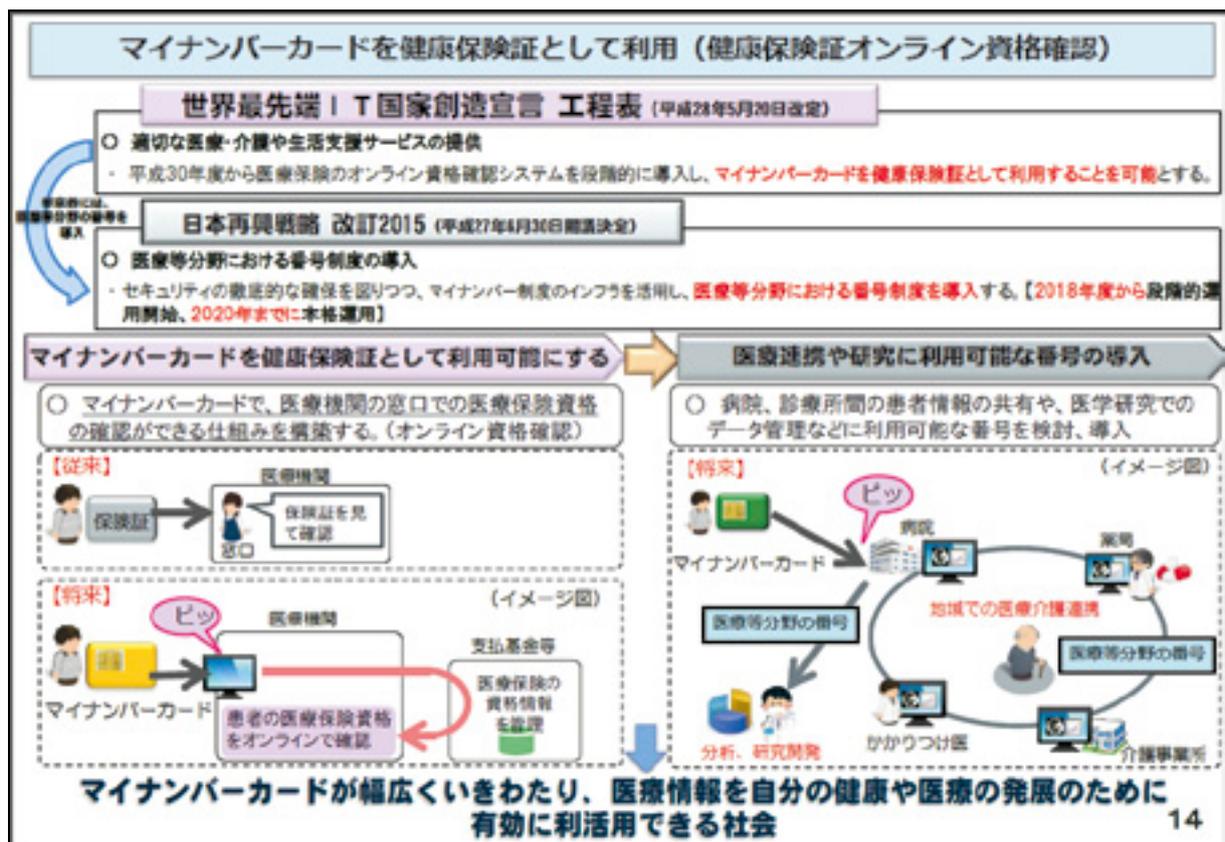


②「氏名・住所等の変更」確認の例



未払いや過払いリスク回避のほか、これまで生じていたコストのカットが可能に

13



3. マイナポータル^①の民間活用への期待

16

マイナポータルとは

- マイナポータルとは、国民等が利用者となり、**国、地方公共団体、医療保険者などの行政機関**などでの**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・税金などの公金決済サービス**等とのシステム上の連携の検討も進められている、官民のオンラインサービスをシームレスに結ぶ、拡張可能性の高い**インターネット上のWEBサービス**です。
- 現時点で、マイナポータルで提供される具体的なサービスは以下を予定しております。

情報提供等記録表示 (やりとり履歴)	情報提供ネットワークシステムを通じた住民の情報のやり取りの記録を確認できる
自己情報表示 (あなたの情報)	行政機関などが持っている自分の特定個人情報を確認できる
お知らせ	行政機関などから個人に合ったきめ細やかなお知らせを確認できる
民間送達サービスとの連携	行政機関や民間企業等からのお知らせなどを民間の送達サービスを活用して受け取ることができる
子育てワンストップサービス (サービス検索・電子申請機能)	地方公共団体の子育てに関するサービスの検索やオンライン申請ができる
公金決済サービス	マイナポータルのお知らせを使い、ネットバンキング(ペイジー)やクレジットカードでの公金決済ができる

平成29年7月より順次サービス開始予定

17

マイナポータルを利用するためには・・・

マイナポータルを利用するためには、マイナンバーカードと、カードリーダーなどのカードを読み取るデバイスの準備が必要。

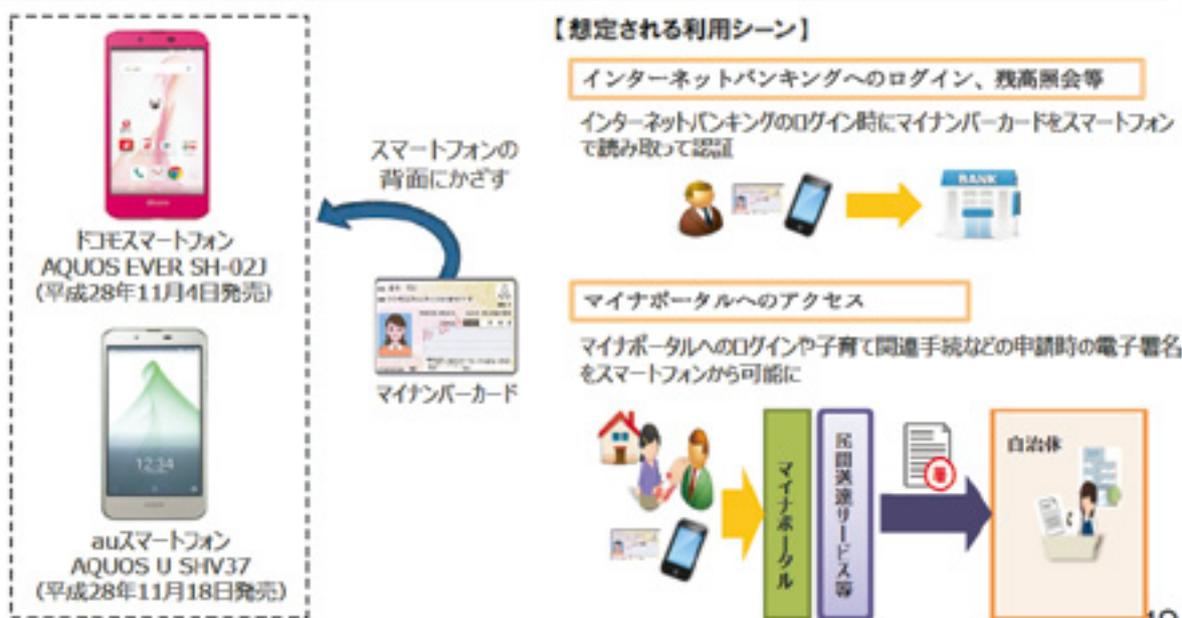
- **マイナンバーカード**
マイナポータルにログインする際には、本人確認のため、利用者証明用電子証明書を搭載したマイナンバーカードを読み取る必要。
- **カード読み取りデバイス**
マイナンバーカードを読み取るため、カードリーダーなど、カードの読取機能を備えたデバイスの準備が必要。
さらに、カードリーダーがなくとも、スマートフォンをカードリーダーの代わりにしてマイナポータルにログインすることができる仕組みを検討中。
- **マイナポータル利用端末の拡大**
利用者端末については、サービス開始以降、PC以外にも、順次NFC対応のAndroidスマートフォンやタブレット、TV、コンビニ端末、公共機関端末からも利用できるよう整備。



18

マイナンバーカード読み取り対応スマートフォンについて

- マイナンバーカードの電子証明書情報の読み取りに対応したスマートフォンが登場。
- 地方公共団体情報システム機構(J-UIS)が、基準に適合した対応スマートフォンを公表。



19

子育てワンストップサービスで便利になること

- ・ サービス検索機能によって、自分にぴったりのサービスを検索できます。
- ・ 利用者は役所に出向くことなくオンライン申請が可能となります。
- ・ 忘れてしまいがちな手続きもプッシュ型通知でお知らせします。



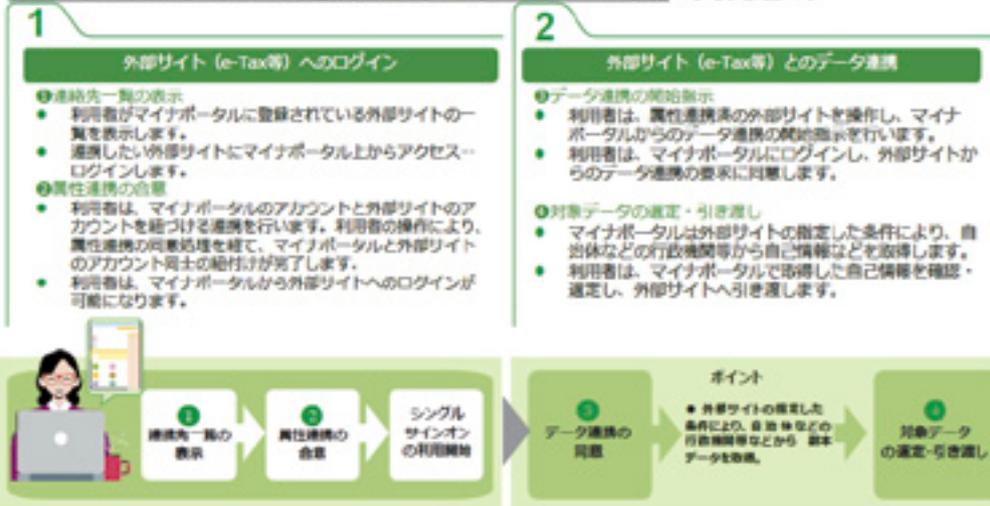
20

マイナポータルと外部サイト（e-Tax等）との連携について

マイナポータルのアカウントと外部サイトのアカウントを「シングルサインオン」により連携させることで、IDやパスワードを入力することなく外部サイトへログインでき、またオンラインでのデータ連携が可能となる。

税の関係で言えば、平成29年よりマイナポータルにログインすればシームレスにe-Taxのメッセージボックスが閲覧可能となる認証連携が開始される予定。

さらに、早ければ平成31年の平成30年分所得税の確定申告期から国税庁の中間サーバーが稼働し、申告データ等をマイナポータルの自己情報表示で読み出すことが可能となる見込み。



【更に・・・】

・マイナポータルへの医療費通知を活用した医療費控除の申告手続きの簡素化

・マイナポータルへのふるさと納税額通知を活用した寄付金控除の申告手続きの簡素化

について、平成30年1月以降、順次、実現に向けて検討。

21

生命保険での活用例①：生命保険料控除証明書をマイナポータルから取得する

確定申告等の税務申告に必要な生命保険料控除証明書をマイナポータルの「民間送達サービス」機能を用いて電子データで取得することで、円滑な申告手続きが可能となります。

現状

生命保険料控除証明書を無くしてしまつたので送ってほしいのですが…

申告期限まで時間がないのに…



郵送するのではしお持ちください

保険会社

未来

マイナポータルのアカウントを持っています！

助かったぁ…



それではマイナポータルに電子データで送付します

保険会社

※保険会社がマイナポータルと連携するには、一定の接続要件を満たす必要があります。

22

生命保険での活用例②：民間保険加入時に必要な健康診断情報をマイナポータルから取得する

民間保険への加入契約の際に求められた健康診断情報をマイナポータルの「あなたの情報」機能を用いてオンラインで即時に取得することで、民間保険の契約をスムーズに進めることができます。

現状

生命保険に入りたいのですが…

めんどくさいなぁ…



健康診断を受けてくるか、直近の特定健診の結果を貰ってきてください

保険会社

未来

マイナポータルから特定健診情報を取得しました！

よかったぁ…



…それでは加入いただけます

保険会社

23

マイナポータル将来像

子育て分野だけではなく将来的には「死亡・相続時のサービス」や「引越・改姓時のサービス」など、様々な申請手続きがワンストップで行えるようになる予定です。
マイナポータルでもっと便利になる暮らしにご期待ください。



さらなる展開

- 結婚等による改姓手続きや相続関連手続きのワンストップ化
- 健康や防災など「あんしん・安全」に関連する新サービスの提案
- ソーシャルメディアとの連携
- AI（人工知能）やFintechなど最新技術・サービスとのコラボレーションなど



24

マイナポータルのアカウント設定等の開始について

平成29年1月13日
内閣官房番号制度推進室

マイナポータルについて、平成29年7月の本格運用に先立ち、以下の通り平成29年1月16日よりアカウント設定や国税庁のe-Taxとの認証連携等を開始いたします。

- アカウント設定等開始日
平成29年1月16日(月)午前8時30分
- 利用できる機能
 - ・マイナンバーカードによるログイン
 - ・アカウント設定(通知先メールアドレス、ニックネーム登録など)
 - ・認証連携(マイナポータルからシームレスにe-Taxのメッセージボックス等の確認が可能)
 - ・操作に関するお問い合わせの送信及びよくある質問の閲覧
 - ・自治体のウェブサイトへのリンクの登録
- 利用できる端末
 - ・平成29年7月の本格運用まではパソコンからの利用のみ(ICカードリーダーが必要)
 - ・引き続き、スマートフォン、タブレット、テレビ、コンビニ端末での利用を検討していく

◀ マイナポータルについて ▶

- ・概要はこちら ⇒ <http://www.cas.go.jp/jp/seisaku/bangoseido/myna-portal.html>
- ・ログイン前画面はこちら ⇒ <https://myna.go.jp>

25

(参考) マイナポータルログイン前画面

マイナンバーカードでマイナポータルにログイン!

1月オープン時～7月本格稼働まで



7月本格稼働以降 (予定)



26

(参考) マイナポータルログイン後画面

1月オープン時～7月本格稼働まで



平成29年1月からは、アカウントの設定やTaxとの関連連携、操作に関するお問い合わせ及びFAQ等の参照が可能になる。

7月本格稼働以降 (予定)

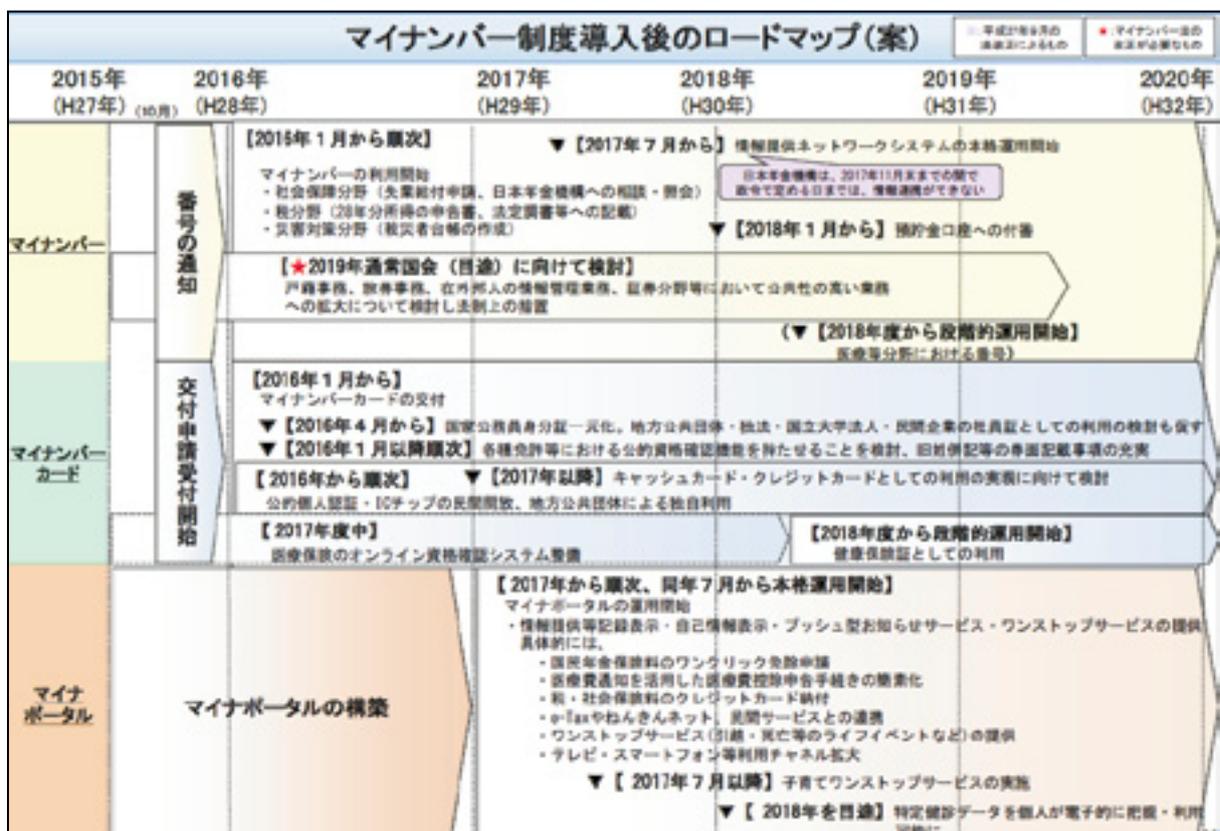


平成29年7月からは、子育てワンストップサービスや利用者自身の情報の確認及びお知らせの確認等が可能になる。

27

4. マイナンバー制度のロードマップ

28



おわりに

マイナンバーカードの申請・発行・交付状況

【29年1月4日（水）時点】

	累計数	1日当たり平均 (12月22日～12月28日)	1日当たり平均 (12月の1か月間)
申請受付数	12,356,368	8,072	9,217
交付実施済み数	9,875,193	21,157 (※土日、祝日除く)	19,968 (※土日、祝日除く)

※住基カードの最終交付状況（平成27年12月）

累計交付枚数 約960万枚（有効交付枚数 約717万枚）

- ◆ 生命保険での顧客サービス向上においても、マイナンバー制度やマイナポータルのは活用は有効だと考えられ、利活用策について是非ともご検討ください。
- ◆ また、マイナンバーカードは、今後民間での利用拡大が期待される「公的個人認証サービス」の利用や、マイナポータルへのログインに必要となるものです。まだ申請・取得されていない方は早期での取得をお願いします。

30

ご清聴ありがとうございました。

高齢者に配慮した取組みの推進 —「番号制度の民間利活用」への提言— 提言書骨子

2016年11月18日

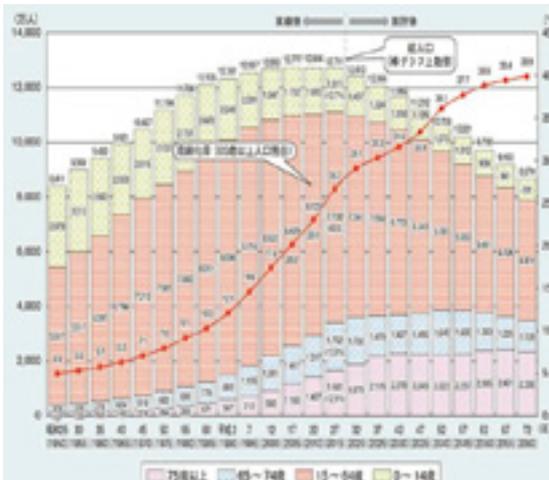
一般社団法人
生命保険協会

はじめに

1

高齢者の割合は今後も引き続き増加するとともに、核家族化、未婚化等の影響により、一人暮らし高齢者の割合もますます増加

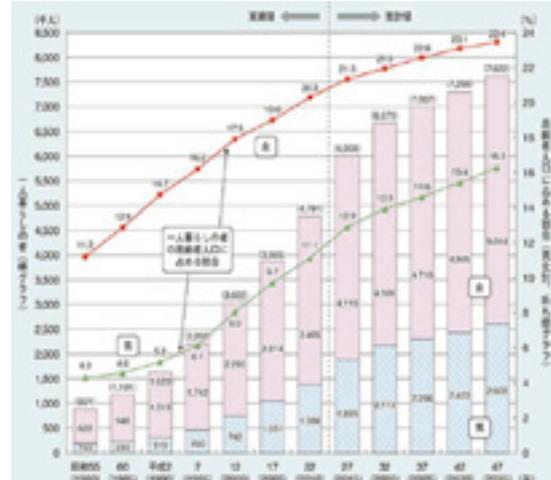
＜資料1＞ 高齢化の推移と将来推計



資料：2010年までは総務省「国勢調査」、2015年は総務省「人口推計（2015年国勢調査人口速報集計による人口を基準とした2015年10月1日現在確定値）」、2020年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（2012年1月推計）」の出生中位・死亡中位仮定による推計結果

（注）1950年～2010年の総数は年齢不詳を含む。高齢化率の算出には分母から年齢不詳を除いている。

＜資料2＞ 一人暮らし高齢者の動向



資料：2010年までは総務省「国勢調査」、2015年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計（2013年1月推計）」、「日本の将来推計人口（2012年1月推計）」

（注1）「一人暮らし」とは、上記の調査・推計における「単独世帯」のことを指す。
（注2）棒グラフ上の（ ）内は65歳以上の一人暮らし高齢者の男女計
（注3）四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

（出典）内閣府発表資料「平成28年版高齢社会白書」

I. 生命保険業界における高齢者対応

I - (1) これまでの生命保険各社における高齢者対応

生命保険各社では、高齢者対応に関する消費者等からの声を反映し、取組みを高度化

	課題の視点	消費者等からの声	各社の取組事例
加入時	募集時の確実な説明対応	・高齢者契約では、家族同席を徹底してほしい 等	・70歳以上の契約者に対しては、①親族の同席、②複数回面談、③複数の募集人のいずれかの方法で実施 等
	一人暮らし高齢者等への対応	・家族が遠隔地である場合の対応もしっかりしてほしい 等	・一人暮らし高齢者等で申込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、お客さまの理解、意向等を確認 等
契約継続時	将来の手続不能・手続長期化の未然防止	・高齢化や一人暮らしが進む中、受取人や家族の知らない保険契約もあり、各社の取組みに期待している 等	・契約者と同等の情報をご家族にも提供するサービスを実施 ・複数の連絡先（ご家族、携帯電話等）登録を実施 ・訪問やアウトバウンドコール等による請求勧奨、生存確認を実施 等
請求時	確実・迅速な請求手続き	・自署困難等体調の変化により、高齢者が請求できない時の対応を考えてほしい 等	・自署が困難な場合、契約者の意思を訪問等で確認し、ご家族等の代筆の取扱いを実施 ・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等が取り寄せを実施 等
	請求書類のわかりやすさ	・高齢者が見ても理解できる資料を作成してほしい 等	・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 等

※各社の取組事例の一部を紹介したものであり、標準的な対応を示したものではありません。

I - (2) 生命保険協会における高齢者対応

4

- 生命保険協会でも、生命保険各社における高齢者対応の後押しとなる取組みを実施
- 更なる高齢化に応じて、PDCAサイクルにより高齢者対応の高度化を継続

「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

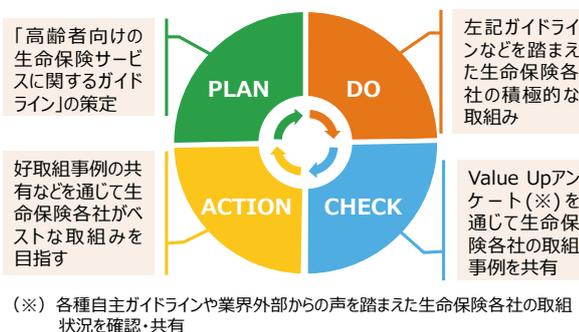
- ・2013年6月に公表
- ・生命保険加入後のお客さまの契約管理・保険金等のお支払時や、ご加入時における課題を整理し、生命保険各社の取組事例をとりまとめ、分析・共有

高齢者向け情報冊子の作成・提供

- ・2014年3月に作成
- ・生命保険の加入から受取りに至るまでのあらゆる場面に関する情報や留意点をまとめた情報冊子「今だから聞きたい！生命保険 便利帳」を作成

「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」の策定

- ・2014年10月に策定
- ・毎年生命保険各社における取組状況を確認・共有することで、各社の高齢者向けのサービス向上に向けた一段の態勢整備、継続的な取組みを推進



I - (3) 高齢者の更なる利便性向上に向けて

5

- 高齢者に配慮した取組みの更なる推進により、生命保険会社としての社会的役割を發揮
- 加えて、新たな社会インフラである番号制度の利活用方法を検討

現状認識

- ・今後、高齢者の増加に伴い、高齢者のご契約やご契約に係る様々な手続き（年金受取時に必要となる生存証明等）が増加していくことが予想され、生命保険会社として高齢者に寄り添った取組みが一層求められる状況

生命保険業界として

- ・高齢者や高齢者のご契約に対して、確実・迅速な手続きや利便性向上等、高齢者に配慮した取組みの更なる高度化を引き続き推進



提言に向けて

- ・新たな社会インフラである番号制度が2016年よりスタートしており、高齢者の更なる利便性向上等に資する有効策の一つとして番号制度の利活用方法を検討

Ⅱ. 「番号制度の民間利活用」の早期実現に向けた提言

Ⅱ - (1) 生命保険会社における利活用の内容

番号制度の民間利活用が実現すれば、高齢者への一層のサービス向上が期待できる

お客さま本人の同意を前提とした番号制度の利活用により、生命保険会社が以下の情報共有等を行うことで、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る



※番号制度の民間利活用は、各社の高齢者対応の高度化の手段の一つとして提言するものであり、その活用等については各社の経営判断となる

※番号制度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、行政における環境整備もあわせて必要

Ⅱ - (2) 生命保険会社における利活用の例

8

		お客さまにとってのメリット
<p>高齢者の安否把握の高度化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生命保険会社が高齢者の死亡情報を把握することにより、受取人に対して、より能動的に保険金の請求案内が可能 ・生命保険会社が高齢者の生存情報を把握することにより、終身年金保険のお支払手続に必要な生存確認の証明書類提出の省略が可能 	<p>▶</p> <p>▶</p>	<p>確実・迅速な保険金の受取り</p> <p>請求手続きの負担の軽減</p>
<p>高齢者の所在把握の高度化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の住所不明の際に、生命保険会社が住所情報を確認することにより、継続的なアフターフォローが可能 	<p>▶</p>	<p>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</p>
<p>高齢者のご契約に対する利便性向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナポータルを通じて、例えば、生命保険契約に関連する重要なお知らせ（満期保険金のご案内等）や保険料控除証明書の交付等を行うことにより、必要な情報のタイムリーかつ確実な提供が可能 	<p>▶</p>	<p>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</p>

諸外国の番号制度の利活用状況

(作成: 生命保険協会)

	スウェーデン	デンマーク	フィンランド	エストニア
名称	国民ID番号 (PIN)	住民登録番号 (CPR)	国民ID番号 (PIC)	国民ID番号 (PIC)
導入年	1947年	1968年	1969年	2002年 (IDカード導入)
管理機関	国税庁	内務省中央個人登録局	財務省住民登録センター	内務省
行政利用	<ul style="list-style-type: none"> 個人認証 税務 社会保障 行政サービス 	<ul style="list-style-type: none"> 個人認証 税務 社会保障 教育 選挙 行政サービス 	<ul style="list-style-type: none"> 個人認証 税務 社会保障 教育 選挙 行政サービス 	<ul style="list-style-type: none"> 個人認証 税務 社会保障 教育 選挙 行政サービス
民間利用	<ul style="list-style-type: none"> 公文書公開の原則により、住民登録データベースの情報も原則開示。民間企業の顧客管理番号としても使用 民間への情報提供機関としてSPARが存在し、SPARに請求することで民間企業は氏名、住所等の情報入手が可能 雇用主が給与支払情報、金融機関が利子所得情報などを番号付で国税庁へ送付 	<ul style="list-style-type: none"> CPR活用により、住所と氏名の情報共有が可能 CPRとデジタル署名を情報基盤としたポータルサイトによるサービスを展開しており、ポータルサイトを通じた情報発信が可能 引越しによる住所変更等、関連手続きをワンストップで行うことが可能 医療分野において、患者の情報を一元管理するデータベースが構築され、患者と病院間で情報共有 	<ul style="list-style-type: none"> 住民登録センターの住民情報システムの情報を民間事業者も共有可能 (PICの活用) ワンストップで住所変更手続きが完了 国民IDを基盤とする情報共有を進めることで、市民の利便性と、行政機関や民間企業の業務効率化を両立 	<ul style="list-style-type: none"> 住所変更情報を民間企業へ開示 行政サービスと金融機関等の民間サービス間の認証等での連携可能 銀行サービスにサインオンすると、行政手続きにそのままアクセス可能 自動車登録管理 運転免許証、EU内パスポートの代替

デンマークの国民ID制度

(作成: 砂田薫 国際大学GLOCOM)

- 1924年: 地方自治体が全市民の名前、住所、家族構成、生誕地の記録を登録
- 1968年: CPR (Central Persons Registration) 制度がつくられ、10桁の個人識別番号 (CPR番号) を付与。デンマーク国民のほか、移民やデンマークに3か月以上居住する外国人も対象。

次第に個人証明として活用されるようになる。

- 1970年: CPR番号を活用した所得税システムを運用開始
- 1977年: CPR番号を活用した全国患者登録システム「NPR (National Patient Registry)」を構築
- 2001年からCPR番号とデジタル署名「DanID」で個人認証。2010年7月からワンタイム・パスワード方式の新デジタル署名の「NemID」を運用
- 2007年: 市民ポータル運用開始
- 2015年: 市民・企業と政府間のコミュニケーションをデジタル化



エストニアの国民ID制度

(作成: 砂田 薫 国際大学GLOCOM)

- 1992年: 11桁のパーソナル・アイデンティフィケーションコード(PIC)。性別、出生地、生年月日、3つのランダムデジット等含む。
- 1999年2月: ID法制化
- 2000年3月: 電子署名法
- 2002年1月28日: 初めてのIDカード導入
- 2006年10月: 100万カード普及(人口140万人)。
- 2010年: 顔写真のないデジタルIDカードを発行。国民IDカード(義務)はデジタルとアナログの両方で使えるが、デジタルID(希望者)はデジタル世界のみで使用するサブカード。
- 2011年: mID発行(モバイルIDは電子投票で使うために民間が開発)。
- 2012年: デジタル署名件数が1億に達する。
- 2013年: 119万発行し、50万がアクティブユーザー。インフラの一部として、個人認証、EU内部でのパスポート代わり。
- 2014年12月: サイバー住民「e-Residency」カード発行



参考資料

生命保険と番号制度に関する消費者への意識調査

※2016年11月生命保険協会実施

生命保険における番号制度の民間利活用に対する意識

○サービス向上の実現に関する意向

・いずれも「ぜひ実現してほしい」+「どちらかといえば実現してほしい」が90%超。特に、確実・迅速な保険金の受け取りに関する質問(イ、エ)については40%超が「ぜひ実現してほしい」と回答。

■生命保険会社がマイナンバー制度を利用することによる、それぞれのサービス向上例の実現についてどのように思いますか



各質問項目の具体的な内容

- (ア) あなたが終身年金保険に加入されている場合において、毎年、生命保険会社から年金をお受け取りになる際に、生存を証明するための書類を市役所等から取り付けて生命保険会社に提出しなくて済むようになります
- (イ) 例えば、あなたがご家族等の保険金をお受け取りになれることをご存知でなかった場合においても、生命保険会社にご家族等の死亡情報を把握し、保険金のご案内を差し上げることで、漏れなく保険金を受け取れるようになります
- (ウ) あなたが引越し等の際に生命保険会社に対して住所変更届けを行わなかった場合においても、生命保険会社に変更後の住所情報を確認することにより、あなたへのアフターフォローが継続的、円滑に行えるようになります
- (エ) あなたが大地震等で被災された場合において、生命保険会社があなたの避難先や安否情報を確認したうえでご連絡を差し上げることで、漏れなく保険金を受け取れたり、保険料のお支払いを猶予できるようになります
- (オ) 生命保険会社がマイナンバーを通じて、例えば、生命保険契約に関連する重要なお知らせ(満期保険金のご案内等)や保険料控除証明書の交付等を生命保険会社から行うことにより、あなたが必要な情報をタイムリーかつ確実に受け取れるようになります

生命保険協会主催シンポジウム 議事録

日時：平成29年1月19日（木）14:00～16:00

場所：品川インターシティホール

プログラム

司会：政井マヤ フリーアナウンサー

1. 開会

2. 生命保険業界の取組紹介（高齢者に配慮した取組み）

【説明者】 梅崎 輝喜 一般社団法人生命保険協会 契約サービス委員長

3. 基調報告

【テーマ】 マイナンバー制度の概要と民間利活用に向けた取組状況

【講演者】 向井 治紀 内閣官房 番号制度推進室長（内閣審議官）

4. パネルディスカッション

【テーマ】 高齢者に配慮した取組みの推進－「番号制度の民間利活用」への提言－

【パネリスト】 向井 治紀 内閣官房 番号制度推進室長（内閣審議官）

岡本 正 銀座パートナーズ法律事務所 弁護士

砂田 薫 国際大学グローバル・コミュニケーション・センター
主幹研究員

唯根 妙子 一般財団法人日本消費者協会 専務理事

荒谷 雅夫 一般社団法人生命保険協会 一般委員長

【モデレーター】 政井 マヤ フリーアナウンサー

5. 閉会

■開会挨拶

政井 まずは本日のプログラムをご紹介したいと思います。皆さまのお手元にあるプログラムをご覧ください。初めに、生命保険業界の取組みについてご説明をさせていただきます。その後の基調講演として、『マイナンバー制度の概要と民間利活用に向けた取組状況』と題して、内閣官房番号制度推進室長で内閣審議官の向井治紀さんにご講演いただきます。基調講演の後は休憩を挟み、後半がパネルディスカッションを行ってまいります。パネルディスカッションでは、プログラムの裏にパネリストの皆さんのプロフィールがありますが、政府関係者、研究者、弁護士、消費者団体などの専門的な方々にご登壇いただき、『生命保険業界における高齢者に配慮した取組みの推進－「番号制度の民間利活用」への提言－』というテーマでディスカッションを進めてまいります。終了は午後4時を予定しています。どうぞ最後までお付き合いくださいませ。では、開会に先立ち、一般社団法人生命保険協会会長の根岸秋男より皆さまにごあいさつ申し上げます。根岸会長、よろしく願いいたします。

根岸 生命保険協会会長の根岸です。本日はお忙しい中、大会主催のシンポジウムにご参加いただきまして誠にありがとうございます。開会にあたり、一言ごあいさつを申し上げます。今年度、大会では高齢者に配慮した取組みの推進、保険教育の継続推進、生命保険事業の基盤整備、高度化の3点を重点取組みとして協会活動を推進しています。本日は、その中で「高齢者に配慮した取組みの推進」に資する取組みとして、番号制度の民間利活用への提言に向けたシンポジウムを開催させていただき運びとなりました。

わが国において、生命保険は公的保障を補完する存在として現在広く普及しています。生命保険会社から1年間に支払われる保険金、年金、給付金、これは全体で22兆円を超え、1日当たりでは603億円と国民生活に役立っています。生命保険が欠かせない社会インフラとして重要性を増す一方で、わが国はご承知のように世界に類を見ない超高齢社会を迎え、高齢者人口は増加の一途をたどっています。この超高齢化社会に対して、生命保険業界としてはこれまでも高齢のお客さまへのサービス向上に努めてまいりました。この後、これまでの取組みについてご紹介させていただきますが、今後も確実、迅速な手続きや利便性向上など、サービスの更なる高度化を進める必要があると考えています。

さて、そのような中で、ちょうど1年前の昨年1月、国民生活を支える社会基盤としてマイナンバー制度がスタートしました。このマイナンバー制度は現在、国民生活の利便性の向上につながるさまざまな利活用範囲の拡大の検討が進められています。生命保険分野においては、マイナンバー制度の利活用が、先ほど申し上げた、高齢のお客さまへの更なるサービスの向上に資するものと考えており、大会でも民間利活用の実現に向けて調査・研究を進めているところです。

本日は、マイナンバー制度を所管している内閣官房番号制度推進室の向井室長をはじめ、

この分野に精通した学識者、弁護士、そして利用者の立場から、消費者団体の方々にお越しいただき、さまざまな角度からマイナンバー制度の利活用の実現に向けてご議論をいただきます。当会では、本日の議論も踏まえてマイナンバー制度の民間利活用への提言を取りまとめ、4月頃公表する予定であります。ご来場の皆さまにおかれましては、これを機に私たちの取組みについてご理解を深めていただければと考えています。ぜひ、最後までお付き合いのほどよろしくお願いいたします。私からの挨拶は以上とさせていただきます。

■生命保険協会の取組紹介（高齢者に配慮した取組み）

政井 ありがとうございます。生命保険協会の根岸会長よりご挨拶申し上げます。では、続きまして生命保険協会の取組みについてご紹介させていただきます。説明は一般社団法人生命保険協会契約サービス委員長の梅崎輝喜が務めさせていただきます。梅崎委員長、よろしくお願いいたします。

梅崎 ただ今ご紹介いただきました生命保険協会契約サービス委員長の梅崎です。本シンポジウムにおいては、高齢のお客さまへの更なるサービス向上に資するマイナンバー制度の利活用についてご議論をしていただくことになっていますが、この議論の起点となります現状認識について、皆さまに共有していただくために、これまで生命保険協会と会員各社がどのような取組みを行ってきたのかを中心にご紹介させていただきます。それではスライドをお願いします。

先ほど司会の方よりお話がありましたが、わが国では超高齢社会が急速に進展する見通しですが、私どもが取り扱っている生命保険についても契約者の高齢化が進んでいます。生命保険協会では昨年11月に会員各社へのアンケートを実施し、高齢者契約に関する実態の調査を行いました。その結果、スライドにあるとおり、70歳以上の契約数が人口推計における高齢者人口を上回るスピードで増加していることが分かりました。一般に高齢者の方は死亡、疾病などのリスクが高く、保険金・給付金といったお支払手続きの発生頻度が高いため、高齢者契約の増加はお支払手続きの増加に直結します。加えて高齢者の中には、手足が不自由になったり認知症を発症したりといった身体的リスクや、1人暮らし、施設入所といった環境的リスクを抱えている方も多いため、その結果として生命保険に関する諸手続きが滞るといったケースも増えてきます。このような状況を踏まえ、会員各社が高齢者対応に取り組んでいる実態があります。次のスライドをお願いします。

また、協会ならびに会員各社に対しては、消費者の皆さまから高齢者の生命保険加入や手続きについてさまざまな意見が寄せられています。このようなことも会員各社が取組みを進める背景の一つになっています。例えば、生命保険協会と生命保険文化センター主催のせいほ意見交換会においては、こちらのスライドにあるとおり『高齢者に説明する際は家族同席を徹底してほしい』、『高齢化や1人暮らしが進む中、受取人や家族が知らない

保険契約もあり、各社の取組みに期待する』、『体調の変化などにより高齢者が請求できないときの対応を考えてほしい』などの意見が寄せられています。会員各社ではこういった意見を踏まえた取組みを進めています。次のスライドをお願いします。

それでは、ここからは生命保険協会、ならびに会員各社の取組みについてご紹介させていただきます。生命保険協会としての取組みの端緒は、今から4年前の2013年6月、『超高齢化社会における生命保険サービスについて』という報告書を作成し、公表したことに遡ります。この報告書では、契約のご加入日、その後の契約管理、ならびに保険金などの受取時といった局面ごとに高齢者対応に関する課題を整備するとともに、当時会員各社が進めていた取組みについて取りまとめました。

また、翌年2014年の3月には高齢者の方に特に知っていただきたい情報や留意点などを取りまとめた情報冊子『今だから聞きたい！ 生命保険便利帳』を作成し全国の消費生活センターなどに提供しました。更に、同年10月には生命保険協会として作成している各社ガイドラインの一つとして、高齢のお客さまの保護に係る留意点、サービス・充実の視点についてまとめた『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、公表しています。このガイドラインについては各社自らがPDCAを回しながら、高齢者に対するサービスの一層の向上につなげていくことを目的としていますが、生命保険協会では毎年Value Upアンケートを実施し、会員各社の取組状況を確認、共有することでフォローアップを行っています。

今般、生命保険協会の契約サービス委員会においては、会員各社における近年の取組みについてあらためて取りまとめをしました。その結果、会員各社にはガイドラインに沿って精力的に取り組んでいただき、2013年の報告書作成当時に比べれば、その取組みが広く各社に浸透していることが確認できました。生命保険協会ではこうした活動を通じ、今後も会員各社の取組みを後押ししていきたいと思っています。次のスライドをお願いします。

続きまして、会員各社の具体的な取組内容について紹介させていただきます。本日は時間の制約もあるので、ここではご契約の継続時、保険金・給付金の手続きといった契約サービス局面における各社の取組みを3点ほどご紹介します。まず1点目に紹介するのは、契約内容の周知に向けた取組みです。主な取組みとしては、お客さまにご自身の契約内容を確認していただく機会を定期的に創出する取組みです。また、高齢者に読んでいただくことを想定し、資料の分かりやすさを向上させる取組みなどが挙げられます。具体的には、多くの会社が継続的に実施しているのが年に1回、もしくは四半期ごとに定期的に高齢者を含む全てのお客さまに保障内容や支払手続きなどに関するお知らせをする取組みです。そのお知らせは主に郵送にて届けていますが、コールセンターによるフォローや営業担当者による個別訪問など各社さまさまざまな手段を講じ、契約内容や各種手続方法などの案内を継続的に行っている状況です。加えてこれらの通知物については、高齢のお客さまが読まれることを想定し、紙面や文字サイズの拡大に加え、文字フォントや配色に気を配るなど、読みやすさの向上にも努めています。次のスライドをお願いします。

2 点目に紹介するのは、手続不能や手続きの長期化を防止するための取組みです。生命保険契約はご契約から保険金・給付金のお支払いに至るまで、数年から数十年といった長い期間が経過してしまうケースが多くなります。そのため、その間に契約者などの住所確認が不十分となる場合が実務上どうしても発生してしまいます。そのような状況で死亡などの保険事故が発生すると、保険金の請求者への連絡に時間を要してしまい、手続きが滞ってしまう原因となっています。そこで、生命保険会社にとっては契約者をはじめとするお客さま情報の鮮度維持が大変重要な事項になってきます。

こうした理由から、会員各社は先ほどご紹介した通知物の不着を撤去し、電話や訪問に加えて住民票の照会をし、契約者に関する情報把握に努めています。さらに高齢者に限定した取組みとしては、一定年度以上、例えば90歳以上や喜寿・白寿など節目を迎えた契約者を対象とし定例のご契約の案内とは別に、能動的に連絡を取り、請求漏れの有無や安全確認を実施するといった取組みも各社にしてもらっています。また、万一の際のお手続きを迅速に進めるため、契約者以外の住所・連絡先を登録していただくといった取組みや、更には、先ほど消費者からのご意見にもありましたが、一定の条件のもと、ご契約者以外の家族などに対して定期的に契約内容を通知する取組みなども始まっています。次のスライドをお願いします。

3 点目は、手続きにおける利便性の向上に向けた取組みです。生命保険の手続きは以前より請求権者ご本人からの請求を大前提とし、その証跡として署名・押印や印鑑証明書などの公的書類の提出をお願いしていました。しかし、さまざまなハンディを抱えたお客さまにとっては、それらがご請求手続きの妨げとなるケースが散見されるようになっていきます。このような現状認識のもと、各社は極力手続きに係る負担を軽減するために、こちらのスライドにあるとおり、書類の簡素化や手続きにおける取扱基準の緩和、職員などによる直接支援といった取組みを進めています。一つ目の取組みの書類の簡素化とは、例えば保険証券や印鑑証明書の提出を省略したり、押印を不要としたり、署名のみで手続きを完結させる電子請求書を導入する取組みなどです。

二つ目の取扱基準の緩和については、本人以外の代筆による手続きを可能とすること、また指定代理請求人と成り得る親族の範囲を拡大するといった取組みです。三つ目の職員などによる直接支援については、ご請求に必要な診断書などの取得を代行するといった取組みです。以上、会員各社の取組みの一部をご紹介しましたが、総じて高齢者に配慮した取組みを各社各様、精力的に推進していただいております。この取組みは年を追うごとに高度化しているものと認識しています。次のスライドをお願いします。

以上のような取組みを会員各社に推進していただいておりますが、その一方では多くの会社において、冒頭申し上げたとおり、高齢者特有のリスクの顕在化などにより保険金給付金のお支払に苦慮するケースも発生している状況です。今後、さらに高齢化社会が進展していく中、私どもとしては引き続き高齢者に寄り添った取組みを推進していきますが、今回実施したアンケートからは、特に高齢のご契約者の安否確認や所在把握における有効策

の一つとしてマイナンバー制度の民間利活用に対し、多くの会社に関心を寄せていることも確認できました。

ちょうど1年前の平成28年1月よりマイナンバー制度がスタートしましたが、生命保険各社は支払調書の作成、発行に際してお客さまからマイナンバーを提供していただき、それを調書に記載することが義務付けられており、マイナンバー制度の運用には既に関与しています。つまり、現在は限定的な用途のために大事なマイナンバーをお預かりしている状況ですが、お客さまが更なるメリットをご享受いただけるようなマイナンバー活用の仕組みが構築できれば、それは会員各社における、サービス向上の有効策の一つと成り得ると認識しています。最後になりましたが、今回のシンポジウムなどを通じて今後お客さまサービスの向上につながる利活用の方法について議論が進んでいくことを期待し、私からの説明を終わらせていただきます。ご清聴、どうもありがとうございました。

■基調講演「マイナンバー制度の概要と民間利活用に向けた取組状況」

政井 ありがとうございました。生命保険協会契約サービス委員会の梅崎輝喜より、今の段階で生命保険協会がどのような取組みを高齢者に対して行っているのかをご説明させていただきました。冒頭のグラフにありましたとおり、世の中の高齢化のスピードも速いですが、生命保険業界において顧客の高齢化はそれを上回るスピードで進んでいるということで、その対応が進められています。もちろん、今もさまざまな対応をされていますが、更なるきめ細やかな内容も道としてあるということが分かったと思います。

続いては基調講演です。『マイナンバー制度の概要と民間利活用に向けた取組状況』です。ご講演は内閣官房番号制度推進室長、内閣審議官でいらっしゃる向井治紀様です。向井様のプロフィールを私のほうから簡単に説明させていただきます。向井様は東京大学法学部を卒業後大蔵省に入省され、財務省主計局主計官理財局次長などを経て、現在は内閣官房番号制度推進室長でいらっしゃいます。内閣府大臣官房番号制度担当室長の他、内閣官房情報通信技術、IT総合戦略室長代理、副政府CIOも務めていらっしゃいます。それでは向井様、基調講演をお願いいたします。

向井 ただ今ご紹介いただきました向井です。私のほうからは、マイナンバー制度の内容、あるいは民間利活用に向けた取組状況について簡単にご説明させていただきます。マイナンバー制度が始まって1年ほどですが、実は私は、マイナンバー制度に関する最初の検討会のときから携わっており、丸6年が過ぎて7年目に入りました。マイナンバー制度の検討段階から随分たちましたが、マイナンバー制度はいったい何のためにあるのでしょうか。番号というものは、今では民間でもどこでもあちこちにあるもので、口座番号からクレジットカード番号などいろいろあります。番号というのは基本的にはIT化するためにあるというのが今や普通の一般的な使われ方です。かつ、あるものを特定する、権利を特定す

る、あるいは個人を特定するために番号を使い、特定したものについて IT で処理をするという事です。

世の中で使われているいろいろな番号の場合、1 人の人で幾つもの番号を持っていることは口座番号も当然そうですし、処理が伴います。マイナンバーの特色は何かというと、1 人 1 番号ということが特色であり、要するに、番号をキーに各種情報名寄せができるということです。名寄せに使う番号が共通なので、他の部署でも名寄せができ、業務のやりとりが可能になることが一つの特長です。それは一方で便利なのですが、ある意味で無制限になれば、例えば検索エンジンでマイナンバーを入力すればある人の全てが分かるみたいなことになりかねないので、マイナンバー制度では利用の範囲を法律で縛っています。特にアメリカのソーシャルセキュリティーナンバー（SSN）というのは、かなり縛りがながためにいろいろな場面で使われたこともあり、成りすましなどさまざまな不正が起こった事例も参考にしながらマイナンバー制度を構築しており、ある意味では、利用をもっとしたいという方にとっては使い勝手が悪いと思われるぐらい、法律で縛っているところもあります。

そのようなマイナンバー制度を使って何をするのかというと、当然 IT 化ということになるので行政事務の効率化と国民の利便性向上は当然のことになります。それ以外に、なぜマイナンバーの利用範囲が税と社会保障なのかということは、まさに高齢化が今回話題になっていますが、高齢化がどんどん進めば高齢者に対する給付・年金・医療・介護などの給付がどんどん増えていくのは、ある意味ではやむを得ません。一方で、負担する現役世代側も労働者人口が減ってくる傾向にあるので、この先高齢者給付は 1 人当たりが負担する割合は当然増えていき、高齢者と支え手の緊張関係はますます厳しくなると思います。そういう中では、給付や負担についてより公平性が求められます。基本は所得、資産がありますが、給付や負担の基準となる所得というものが、ある程度は国民から公平であると認められる必要があることが一番重要なのではないかと思います。そのために公平・公正な社会の実現を一番の看板に掲げているということです。

番号は本人を特定するものなので、特定するためにはやはり証明が必要だということになります。マイナンバー制度というものは、基本的には本人確認とセットになっています。要するに本人を番号のみで確認してしまうと、これはすぐに成りすましが起こるので、必ず番号を取得する際には本人を確認します。本人を確認する手段としては、これまでは大体運転免許証がメインで、それ以外にパスポートなどもありますが、マイナンバー制度の場合は本人とともに番号も確認する必要があるので、番号確認と身元確認を 1 枚の証明書で確認できるよう、マイナンバーカードを作ったのです。マイナンバーカードというものはマイナンバーそのものではなく、あくまでマイナンバーを利用するにあたっての一つの手段にすぎません。

本人を確認する手段として、さらに電子的なものが必要になっており、特に今は電子的な民間の取引でも、インターネットバンキングの開設でも、結局のところ、本人確認のた

めに運転免許証のコピーを送らなければいけないなどと非常に不便であり、かつ、セキュリティ上も必ずしも安全とは言えません。コピーを求めてしまえば流通して出回ってしまうので、必ずしもそういう意味でセキュリティの面で不安がないわけではありません。そこで、これまでもあった公的個人認証を民間に開放して電子的に本人を確認できるような手段を作ったのです。そう考えるとマイナンバーカードというものは、対面での本人確認、電子的な本人確認プラス、マイナンバーとは関係なく民間取引の部門での IT を使った公的個人認証での本人確認という機能を併せ持ったものです。

マイナンバーカードを使う場合、マイナンバーそのものを使うのではなく、IC チップ内にある本人確認手段である公的個人認証を使うことがほとんどです。本人確認をして情報を特定して利用していくということで、その中にはマイナンバーを使う場合もありますが、そのために国民一人一人にポータルサイトが開けるようになっています。これらはマイナポータルと称されるものです。基本、マイナンバーは法律、あるいは自治体の条例で定められた社会保障、税、災害対策の行政分野に限定されています。従いまして、本人の同意があったとしても民間事業者がマイナンバーを事業に利用することはできません。その理由は先ほど申し上げたとおりです。

民間事業者も税・社会保障の手続きでマイナンバーを取り扱うものは、今もそうですが、税・社会保障手続きの中で民間事業者の皆さまに負担をかけている源泉徴収票作成事務や、あるいは社会保険料の特別徴収があげられます。その一連の流れとして法定調書、あるいは申請・届出のようなものについては、民間事業者にてマイナンバーを確認していただきます。特に従業員及びその家族のマイナンバーは、一番利用する場面が多いものです。

民間事業者が提供を求める主なケースについては、これは端的に言えば、税・社会保険、いわゆる年金事業などで書類を出す場合に出てくる話になります。例を挙げれば法定調書を出す場合であり、資料にあるように現在勤務先の給与・その他とありますが、金融機関については、特に生命保険会社、損害保険会社と証券会社においては支払調書があるので、マイナンバーを提供する必要が出てくることになります。

さらには、災害時利用では生命保険会社も当然入りますが、金融機関が保険金の支払いを円滑に行うために、あらかじめ提供を受けているマイナンバーを利用することが可能になっています。従いまして、あらかじめ提供されているマイナンバーを使って、生命保険の保険金の支払い、預金払い戻しなども可能になっています。そういう意味ではマイナンバーは主に行政分野に限られており、行政分野に關与する民間の事業者に関してもマイナンバーの利用が必要になってくるということです。ただし、ここに書いてあるように現在の法令上、顧客をマイナンバーで管理することになる業種というのは、基本的には金融機関だけになります。

次に、マイナンバーカードの利活用ですが、マイナンバーカードは、先ほども申し上げたように IC チップと券面の両方があります。その中で、特に IC チップの中にはそこにあのように電子証明書と IT 利用と券面情報との三つの領域に分かれています。表面に写真と

住所・氏名がありますが、これらと裏面のマイナンバーは券面情報として IC チップに収められていますが、それ以外には、先ほどから申し上げている電子証明書が収められており、これは本人を確認する手段として公的にも民間でも使えます。現在、どのようなサービスが使われているかという点、一つ目はコンビニエンスストアでの住民票の写しや印鑑登録証明書の取得が可能になることです。場合によっては戸籍もありますが、コンビニエンスストアのコピー機で 24 時間住民票を取れることができます。平成 28 年度末の現時点では 306 団体、対象人口は 6000 万人、もう少し増える予定ですが、総務省では 1 億人を目指してやっています。いつでもどこでも、ということです。これらは非常に分かりやすい取り組みです。

また、先ほど申しました公的個人認証サービスは民間にも開放されます。これまでは e-Tax で使われていたと思いますが、例えば、医療機関や金融機関などでの利用が考えられます。実際に、既に民間の事業者が公的個人認証のプラットフォーマー的な役割をしている所もあります。公的個人認証を民間が利用するには総務大臣の認可が必要になりますが、プラットフォーマーが認可を取ればそこから先は総務大臣の認可は必要ないので、そのようなサービスが既に始まっており、本人確認をする場合に使えます。インターネットバンキングが一番分かりやすいと思いますが、それ以外にも例えば、対面でもマイナンバーカードを読み取れば基本 4 情報が全て出るのでいちいち記入しなくてもよくなるなど、対面での利便性にも使われています。また、この先考えられるのは、いろいろありますが例えば、今のアイドルのコンサートというのは全部本人確認をしてチケットを販売しているそうですが、ゲートでマイナンバーカードの読み取りが出来れば、マイナンバーカードで本人確認をしてコンサートのチケットが購入でき、そのままマイナンバーカードが入場券の代わりになることも、ジャンルとしてはそう難しいソリューションとして可能だと思います。また、2020 年の東京オリンピック・パラリンピックの入場券代わりになることはほぼ間違いないのではないかと考えています。

生命保険会社でも公的個人認証の活用は十分考えられます。まず、電子証明書の特徴の 1 として、死亡したときには必ず失効します。このため、電子証明書が失効した場合、死亡の可能性が極めて高いということで保険金の支払い手続きの案内へ進むことができます。次に、電子証明書が失効していない場合、死亡していないことが確実なので、生命保険などの生存確認をする保険金の支払いが可能になります。また、失効状況で氏名・住所変更の確認が可能になります。変更先まで分からないのではないかとというお叱りを受けますが、この先どのようなソリューションになるのかを考えていく必要があるのではないかと考えています。

次にマイナンバーカードを健康保険証として活用することも、現在厚生労働省を中心に検討しております。まずマイナンバーカードを健康保険証として窓口で本人確認し、健康保険の資格確認がリアルタイムにできます。将来的にはマイナンバーカードを使った病院・診療所間のデータの共有や、あるいは匿名化しビッグデータ化した研究などいろいろ

なことが考えられます。特に医療の場合は、必ずしも誰々さんであることが分かる必要はありませんが、1人の人の履歴というのは研究上極めて重要です。そのようなことも、公的個人認証と連携したような事業、IT的な部分を使って可能になっていくのではないかと考えています。

ただ、マイナンバーカードの公的個人認証の最大の欠点は、利用の際にICカードリーダーが必要な点です。この欠点を克服するために、現在スマートフォンでカードのICチップを読み込ませる、マイナンバーカード対応のスマートフォンが去年の秋から順次、発売されています。現在は限定的ですが、この先は数社から発売されると聞いています。マイナンバーカードを使えばこのスマートフォンで公的個人認証を読み取ることが可能になります。さらに将来的には、スマートフォンのSIMカードで確認することも総務省で検討されています。そうすると、スマートフォンで全部本人確認ができるので、スマートフォンで全てが完結するような世の中になっているのではないかと考えています。

次にポータルサイトについてですが、マイナポータルというのは国民一人一人に個人のポータルサイトが開けて、自分のやりとりの履歴や自分の情報、お知らせなどを知ることができますが、できるだけ民間のソーシャルサービスやいろいろなものと公的サービスを連携させ、できるだけいろいろなことができるようにということです。平成29年中に順次サービスを開始する予定としています。

マイナポータルを利用するには、マイナンバーカードでまずカードリーダーなどのデバイスをスマートフォンにくっつけるやり方もありますが、そのうちスマートフォンでのマイナンバーカードの読み取りやタブレット、TV、コンビニ端末、公共施設など、利用端末を拡大していきたいと考えています。想定されるシーンとしてはインターネットバンキングでのログインや、あるいはマイナポータルへのアクセスが考えられます。

さらに、私どもとしては子育てワンストップということで、できるだけ子育て関連手続をオンラインで簡単に検索し、申請が可能になるようにしたいと思っています。さらに忘れてしまいがちな手続き、特に予防接種のようなものについてもプッシュ型でお知らせするようなサービスを本年中に順次開始していきたいと考えています。さらにマイナポータルと認証連携（シングルサインオン）を行うと、例えばe-Taxとの連携が可能になり、マイナポータルにログインすればシームレスにe-Taxの利用が一緒にできるようになります。

また、さらにできるだけ確定申告を電子化したいということもあり、税務申告で必要になる生命保険料の控除証明書が11月、12月になればハガキで送られてきますが、これをマイナポータルの民間送達サービスの機能を用いることで、電子データを呼び出すことができるようになり、円滑な申告手続きが可能になるようにしたいと考えています。

さらに考えられることとして、自己表示機能を使い、自分の健康診断情報をオンラインで取得することにより、保険の契約がスムーズになるのは将来的に考えられるのではないかと考えています。子育て分野だけではなく、将来的には死亡相続時、あるいは引越、改姓など、さまざまなライフイベントに必要な各種手続きがワンストップで行われるよう

にしたいと考えています。

これらについてはいろいろなハードルがあります。特に戸籍などにはマイナンバーは入っていませんが、相続やそういう家族情報、婚姻関係、親子情報というのは全部戸籍でなければ確認しようがないので、戸籍とマイナンバーを結び付けることも今後はしていく必要があるのではないかと考えています。さらなる展開としては、ソーシャルメディア、あるいはAI、FinTech とのコラボなども考えられます。マイナポータルは、1月16日よりアカウント設定は可能になっています。本格稼働は本年中になると思っていますが、現在利用できる機能は、資料に書いてあるように現時点ではスモールスタートですが、アカウントの設定は可能になっていますし、e-Tax との認証連携も可能となっています。これは今使えることについて書いてありますが、ログインしたらこのようになるということです。

最後にマイナンバー制度のロードマップですが、マイナンバー制度の将来を考える場合は、三つに分けて考える必要があると考えています。一つ目は、マイナンバーそのものであり、今現在は戸籍や旅券事務などでの利用範囲の拡大をメインに考えています。また、マイナンバーカードについては、例えば、公務員の身分証明書などにマイナンバーカードを使うことは始まっていますが、その他には医療保険の資格確認に使えることも2018年度から段階的に運用を開始したいと思っています。民間の利用については、もう既に利用が可能となっているので、できるだけマイナンバーカードを多数交付することによってビジネスベースに乗るように私どもは努力してまいりたいと考えています。

マイナポータルについては、2017年から順次運用稼働ですが、やはりマイナポータルというのが国や自治体、いわゆる行政と国民の皆さまとの懸け橋となれるような便利な機能、さらに民間と相乗りして官民挙げた、新たな産業なり消費なりができるような柔軟な仕組みにしたいと考えています。

最後になりますが、マイナンバーカードの現在の申請数が、1200万枚超で交付枚数がようやく1000万枚に掛かろうとしている状態です。できるだけ早くまずは3000万枚に乗せたいと考えており、その分の予算も総務省にて確保しています。また、マイナンバーカードなどこの手の役所が発行する証明書やカード類の中では唯一だと思えますが、無料なのでぜひ、積極的に申請していただければと思っています。特に、このマイナンバーカードは紛失した際にもきちんと24時間体制が取られています。一方でマイナンバーそのものは、口座番号と同様、番号だけでは基本的には何もできないようになっています。従って、世間に言われているような、マイナンバーカードを失ったら他人に個人情報を芋づる式に見られてしまうということは決してありませんので、その辺りも強調して動きたいと思っています。ご清聴どうもありがとうございました。

政井 ありがとうございました。基調講演、『マイナンバー制度の概要と民間利活用に向けた取組状況』と題して、向井治紀様から講演をいただきました。今年の7月にはマイナポータルが本格的に運用されるということで、本当に私たちもこれからしっかりとこうい

った情報にキャッチアップをしていかなければいけないと思いました。また、さまざまな利便性というものが期待されることも分かりました。向井様にはこの後のパネルディスカッションにも参加していただきます。ありがとうございました。

■パネルディスカッション

「高齢者に配慮した取組みの推進－「番号制度の民間利活用」への提言－」

政井 これよりパネルディスカッションを始めさせていただきます。まずはパネリストの皆様のご紹介をさせていただきます。皆様から向かって右側からご案内させていただきます。先ほど基調講演をいただきました内閣官房番号制度推進室長で内閣審議官の向井治紀様です、よろしくお願いたします。続きましてそのお隣ですが、弁護士で銀座パートナーズ法律事務所所属の岡本正様です、よろしくお願いたします。続きまして国際大学グローバルコミュニケーションセンター主幹研究員、砂田薫様です、よろしくお願いたします。続きまして一般財団法人日本消費者協会専務理事の唯根妙子様、よろしくお願いたします。そして私のお隣は、一般財団法人生命保険協会一般委員長の荒谷雅夫様です、よろしくお願いたします。パネリストの皆さまの詳しいプロフィールについては配布資料、プログラムの裏面に記載していますのでそちらもご参考にしてください。モデレーターは引き続き私が務めさせていただきます。よろしくお願いたします。

それでは、早速パネルディスカッションを進めていきたいと思えます。ここまでの講演では生命保険業界の取組み、向井さんにはマイナンバー制度の概要と民間利活用に向けた取組状況をお話しいただきました。ここからは高齢者に配慮した取組みの推進として、特に昨年からは始まったマイナンバー制度をどう活用できるのかというところに絞って、議論を進めていきたいと思えます。進め方は、生命保険協会が公表した提言書骨子に沿って進めさせていただければと思えます。配布資料の中にこの提言書骨子があると思えますが、こちらをご覧くださいながらパネルディスカッションをお聞きいただければと思えます。四つ論点に分けて進めさせていただきます。

ではまず、マイナンバー制度の活用をする前に前提として『高齢者対応に対する評価』、提言書骨子の3、4ページになりますが、ページ右上に書いてある数字の3と4をご覧ください。先ほど梅崎さんより生命保険業界の取組みの紹介がありましたが、生命保険各社においてこれまで高齢者に配慮した取組みは大きく進展し、また、努力しているので業界全体の底上げが図られているとのことでした。では、これらの生命保険業界における高齢者対応の取組みに対し、パネリストのお二方からまずはご意見をお伺いしたいと思います。まずは消費者のお立場に近いところから、日本消費者協会の唯根様、よろしくお願いたします。

唯根 私ども消費者団体は、先ほどご紹介いただきましたように全国の消費者の声を、相

談室を通じていろいろな消費者の方から上がってくる苦情や要望などを業界にお伝えする形で、これまでも生命保険協会さんともいろいろな取組みを実現させてきておりまして、今日ご紹介いただいたような高齢者への対応も消費者の意見を取り入れていただいていると思っています。特に事例検討などを通じて、生命保険各社の皆さんが高齢者の方々へ複数回の商品説明を行ったり、複数の方々が何度も高齢者の方々に説明を行い、できるだけ誤解を少なくしようという努力をなさったり、重要事項説明書のような書類では、高齢者の方々へは、別の資料なども作られて取り組んでいただいているのを知っています。

また、私は本日のパネリストの中では一番高齢者に近い年代なので切実に感じるのですが、視力も弱くなり、なかなか字が見えにくく、色の区別もしにくくなるというところも出てきますが、ユニバーサルデザインなどを取り入れて資料を作っていただき、随分高齢者対応は進んできていると思っています。私は生命保険協会さんより出されている『今だから聞きたい！ 生命保険便利帳』を消費生活センターに配布していただいているのですが、これはとても便利に使わせていただいているので、こういうツールを通じて、業界の取組みは評価させていただいています。

政井 ありがとうございます。高齢者への取組みは唯根さんからも評価いただいているということでした。高齢者という枠から少し大きくなりますが、実は災害対応において、高齢者に対するご相談の経験がある弁護士の岡本様より、一般的な高齢者の取組みと併せて、災害時においての高齢者にはどのようなケアが必要なのかなどをお伺いしたいと思います。岡本様、よろしく願いいたします。

岡本 弁護士の岡本です、よろしく願いいたします。私のプロフィールはパンフレットのカラーの部分にあるとおりです。今災害というお話があったので少し補足してお話しさせていただきます。私はちょうど2011年3月11日を挟み、2年以内閣府で行政改革や戦略を担当していた時期がありました。震災後において金融機関がどう対応すべきなのかということ、実際に担当した立場からのお話をさせていただければと思います。一応弁護士という立場にはなっていますが、そのようなある種の政府の経験や、その後の災害と個人情報、そして高齢者社会における、地域の情報共有のあり方などを学会などでも研究してきたので、むしろそういう立場から補足をさせていただくというか、災害と高齢者の視点からお話をしたいと思います。

前置きが長くなりましたが、保険会社の対応ということで3.11を思い出すと、やはり、これは本日のテーマとは少し離れますが、一つ私の記憶の中に残っているのが、行方不明の方に生命保険金を払うことはできるのか、払いましょうという提言が協会からあったことを記憶しています。私は実際にその提言を検討した政府のメンバーの一人でした。なかなか難しいということでしたが、最後はいろいろな省庁のほうで運用の柔軟化を図るということで決着を付けました。きょうは詳細を申しませんが、一応の解決を見たというこ

ろが私の中では記憶に残っています。

もう一つは保険、損保もそうですが、災害時においては、どうしても自分たちの契約がそもそもどういうものだったのか把握できないものです。例えば津波であれば全部流れてしまうので、これをいったいどのようにして把握すればいいのでしょうか。そもそも、受けるはずの支援、請求の端緒すらつかめない方、そもそも自分が契約をしていたのかななども含め、多くの方がまさに情報すら得られないという現場に、多くの弁護士は震災後の無料法律相談でかなり目撃をしています。統計によると、震災後そろそろ6年になりますが、弁護士は震災後5年で20万件的無料の法律相談を受けました。私は初期の4万件を取りまとめた責任者であり、保険会社へ保険契約をしたか分からない、あるいは保険に限らずさまざまな声を聞いていました。これは統計を取ってみると、実は高齢化している市町村ほどそのような声が寄せられたということが出ています。これはどのような理由なのか議論があると思いますが、やはり情報にたどり着きにくい方というのは、さまざまなチャンネルで情報を得たいと思っていらっしゃると思います。これは必ずしも保険会社だけでできる話でもないという点が、実は課題の一つとして感じていました。

長くなりそうなので少しまとめますが、要するにご高齢の方、特に災害が発生した場合、なかなか既存のシステムの中だけでは自ら情報を得て申請をし、請求をすることはできないということは、大きな震災を経験しているわが国の現場では理解されていることだと思います。今後の高齢化社会、先ほどのグラフのように、どんどん人口のピラミッドの上のほうが大きくなっていく状況がこれからさらに加速していくわけですが、そういう中で災害時のこの教訓というものは、平常時にも生かすことができるのではないかと考えています。後でまた申し上げますが、先ほどの生死の安否確認や所在の調査などのマイナンバーをいかに活用できるかというところを、残る時間で論じていきたいと思っています。少し長くなりましたが、私のほうはそのような印象を持っています。

政井 ありがとうございます。大きな災害というある意味では極限の状況ではありますが、そういった中で自分たちの入っている保険の情報が全く分からないという状況は、実はこれは例えば認知症の高齢者の方などと同じような状況とも言えるわけです。岡本さんからの視察がそういったことで、これら高齢化社会を迎える私たちにとって大きな示唆に富むなどと思いながらお話を伺いました。後ほど詳しく伺いたいと思います。

これまでは高齢者に対しては、一緒に住まわれているご家族がケアをしていたのが、お一人の高齢者の方が何も分からなくなってしまうと本当に分からなくなってしまう状況が増えていくし、私たちの日本もいつ災害が起きるか、本当に分からなくなっているのので、こういった状況を考えて生命保険協会の荒谷さん、どういったことが今は必要だと思われていますか。

荒谷 ありがとうございます。これまでの生命保険業界の取組みについてお二人からの温

かいコメントをいただき、どうもありがとうございました。岡本先生がおっしゃったように東日本大震災のときには生命保険会社、協会それぞれ、何とかお支払いをしたいという強い気持ちの中でお客様の請求が容易になるように、手続きの緩和を進めたり、安否確認をお客さまとの接点である、例えば営業職員などが必死に探したりしました。更には給付金、保険金の請求が本当はあるのではないのでしょうか、という、お支払をしたいというスタンスの中でさまざまな取組みをさせていただきました。この経験を一過性にしないということで、先ほど協会の梅崎委員長からもお話があったとおり、各社が創意工夫を持ち、制度的な枠組みを作り、それからの加入日、契約継続時、お支払時の仕組みの構築をしてきました。一方で、災害時の経験の中でお客さまと絆を深めていき、定期的に関係を深めていくことが非常に大事だということと、やはり災害時などを見ていると、特に高齢者については、契約の確実な支払にはやはり支障を生じるケースがあることを実感しました。

そういう背景もあり、今回のテーマに選ばせていただいたマイナンバー制度の活用が一助になるのではないかと、お客さまのためになるのではないかと考えています。もちろんマイナンバー制度以外にも、今後も高齢者のために何ができるかということ協会の各社とともに前向きに、そして積極的に取り組んでいきたいと思っています。

政井 ありがとうございました。加入時には、継続時、請求時におけるいろいろな内容の緩和や、更にガイドラインのバリューアップなどを進めているということです。今お話にあったように、やはり期待されるのは新しい社会のインフラとしてスタートをしているこのマイナンバー制度を使って、より高齢者に向けてきめ細やかなサービスができないかということで、論点2、『番号制度の民間利活用に向けた課題・留意点』に移ります。提言書骨子の5ページにあるように、マイナンバー制度の利活用方法を検討しているということでした。

生命保険業界の取組紹介でもお話がありましたが、既に現時点で生命保険会社では保険金などの支払の際、税務署に提出する支払調書に保険契約者や保険金受取人のマイナンバーを記載することが義務付けられています。保険金をお支払する際に、お客さまからマイナンバーを提供いただいているとのことでした。ただ、企業として一定のコストをかけてはいるものの、お客さまにとっては限定的なメリットになっているかもしれません。更なるメリットをお客さまに提供できるように、マイナンバー制度の利活用方法を検討しているということです。ここからは『マイナンバー制度の民間利活用に関する検討状況、今後の利活用の範囲拡大に向けた課題・留意点』についてのご意見を伺いたいと思います。

このマイナンバー制度、皆さんいかがでしょうか。もうマイナンバーカードを作っているという方はどれくらいいらっしゃいますか。様子見の方も多いですし、なぜか抵抗を感じておられる方もたくさんいらっしゃると思います。なぜかという、どういった使い方がされるのだろうと不安に思っている方も実は多いのがこのマイナンバーではないかと思っています。先ほど向井さんのお話では、番号から何もできないということでしたが、

そういった前提もまだちょっと広く国民には共有できていないところがあるのではないかと思います。向井さん、先ほどの基調講演と併せてまずは補足からお願いいたします。

向井 民間利活用の前に、マイナンバー制度を作る際にはここ何年もの間、経団連や生命保険協会もそうですが、個々の民間企業からいろいろな話を聞かせていただき、どうすればいいのかということをやっとやってきました。特に税・社会保障の分野では民間企業の方から、非常にコストをかけていて負担もかけている上に、さらにこの上何をさせるのかという意見も多数いただきました。

マイナンバーについては、一つは公的分野の IT 化を劇的に進める意図もある中、どのようにすれば利便性があがるのかを民間の方からいろいろな意見を聞きました。特に民間大手では住民税の特別徴収税額決定通知書が各自治体からバラバラに送付されてくることや、あるいは子育てのための勤務証明書が皆バラバラであるという声を多数いただきました。そういう中、マイナンバーを進めながらもできるだけそういうものを電子化し、効率化していくためにマイナポータルの子育てワンストップもそういう意見が反映されてつくられたものです。そういう意味で民間から見てマイナンバーはどのようなものか、あるいはどういうことをすればいいのかについて今後もさらに意見を言っていただければと思います。先ほど申しましたが、マイナンバー制度というのはマイナンバーとマイナンバーカードとマイナポータルの 3 点セットを、それぞれに使い手が相当違うのでうまく組み合わせながら民間のニーズに応えることができるようなソリューションを考えていきたいと思っています。

政井 きっと向井さんのお立場としては、このマイナンバー制度を広く、皆さんがご自身のために使ってほしいということ望んでいらっしゃると思います。その民間の利活用というところが後押しになれば向井さん、よろしいですね。その辺りのご期待はありますか。

向井 マイナンバーそのものを民間で使うことと、公的個人認証を使うこと、いわゆる IT 的なマイナンバーカードを使うということはかなりフェーズが違ってくると思っています。そういう意味では、金融業界、保険業界もそうですがマイナンバーそのものを顧客管理に使っているという意味では、金融業界だけです。まず生命保険、損害保険、証券会社、この先銀行も入ってきますが、そのような特殊性も留意しながらどのようにしていけばいいのかを今後さらに考えていかなければいけないと思っています。

政井 私たちは個人情報ということで、かなりナーバスになっているところがあると思います。特に保険業界で見ると、自分たちが支払を受けるときのメリットになるというところで、かなり大きなインセンティブになるのではないかと思います。また、生命保険業界という信頼している会社さんとの取引においては、マイナンバーというものはかなりスム

ーズに普及していくのではないかという印象を私自身は持ちました。企業としてはさまざまな努力も強いられるし、まだいろいろな課題・留意点がたくさんあるのだろうと思いますが、その辺りを砂田さん、いかがでしょうか。

砂田 私は北欧諸国や韓国の電子政府の研究をしています。電子政府とは政府・行政内部の情報化だけを指すのではなく、民間企業と政府の間、それから個人と政府の間で行われるさまざまなコミュニケーションをデジタル化、ネットワーク化していくものです。それによって行政の効率性を高めたり、企業や国民が行う手続きの利便性を高めたりということが可能になります。今回、マイナンバー制度が導入され、マイナンバーカードの発行、更には今後マイナポータルの運用が始まることになり、日本においてもようやく電子政府の情報基盤が整ったといえます。

本日、向井さんからこういうものを利用することによって将来はいろいろなメリットがあつて随分便利になるというお話があり、とても良かったと思います。ただ、私もそうですが、マイナンバーが導入されたことでペーパーワークが増えてかえって面倒になっているという現実があります。更には、もしかしたらマイナンバーを金融機関が管理することで自分の資産が全部丸裸にされてしまうのではないかとか、そもそもこれで利益を得るのはIT業界だけではないかなど、率直に申し上げていろいろなマイナスイメージもあるかと思ひます。ですが、日本でも電子政府を進めていくということは、政府だけではなく個人にとっても企業にとっても大きなメリットがあるという、そういうコンセンサスをつくっていくことがまず重要な課題になると思ひます。

もう一つは、先ほど向井さんもおっしゃいましたが、例えば1700あまりの自治体では、住民票のフォーマットを始めとして、いろいろな手続きがバラバラだったりします。既存の紙の書類を前提に電子化していこうと考えると、デジタルもバラバラになって、効率性も利便性も達成できなくなる恐れがあります。そのため、紙の書類、アナログを前提にせず、デジタルファーストで考えていく、発想をそこから展開していくことが重要になります。マイナンバー導入を機に、デジタルファーストで、行政の手続きを簡素化する、共通化することを目指すことが大きな課題になると考えています。以上です。

政井 ありがとうございます。自治体の情報システムに統一感がないということですが、この辺りは、これを機に何か改善が見込まれるのでしょうか。向井さん、お願いします。

向井 現在政府や自治体で、まさにおっしゃるとおりの政策課題などを検討しているところがあります。できるだけクラウド化して効率化し、できるだけシステムそのものを共通化していこうということで、民間から来られた政府CIOが自ら自治体市町村を回っています。この分野というのは、実はこれまで国があまり力を入れてきていない分野なのです。地方自治なので事務は自治体に任せると言ってきた分野なのです。逆にIT化を進める場合

には、今後は施策など地方自治体で必要な部分は地方でやる必要がありますが、そうではなくてこういう事務手続きのようなものはむしろ共通化していくことが必要になってくると思っています。子育てワンストップはまさに足掛かりの一つになりますが、なぜ子育てかという、使う側のデジタル利用率が一番高いということで子育てから入りました。今後さらにいろいろな福祉に進めていきたいと思うので、そういう意味での共通化というのは非常に大事だと思っています。

政井 ありがとうございます。では、消費者の立場からはどういったことが一番敬遠されたりしているのでしょうか。唯根さんからお願いいたします。

唯根 今のお話を伺っていると、私たち消費者団体でも結構マイナンバーというか個人情報について随分勉強会を重ねてきていますが、そういう結構勉強をしてきている者たちでも、まだよく理解できていないのがこのマイナンバー制度なのだと痛感します。それこそ、今ご説明をいただいている個人情報の取扱いとの関係というところは、イメージ的に消費者の多くがマイナンバー制度を民間の事業者さんに使われると、個人情報が漏えいしてしまう、ましてや金融機関だと、証券会社やローンやカード会社などいろいろな所が今、何と申しますか、実際に銀行で生命保険や証券が取り扱われ、ローンやクレジットでお買い物ができるのですから、それを知っている消費者からすると、そういうものも全部含めて、私たちの個人情報が金融機関に皆、勝手に使われてしまうのではないかという不安やイメージを持っている方がまだまだ多いのです。

それに、毎日のように行政機関だけではなく民間から個人情報が漏えいしているような事件もマスコミからたくさん流れてきます。また、インターネットを開けば本当にたくさんの個人情報紛失や漏洩の状況が分かるので不安が大きくなります。そんな中で、インターネットを使ってマイナポータルもそうですが、先ほどの向井さんからご紹介がありましたスマートフォンで便利に使えるようになるというお話も伺いましたが、セキュリティは大丈夫なのでしょうか。今の高齢者は、私ももう少しして使えるかしらと思うのですが、こういう新しい仕組みをどう高齢者が理解し使いこなせるだろうかという点で心配です。新しいサービスを正しく理解した上で、事業者さんがご本人に同意をきちんと求めていただけるのか、そういう点が非常にまだまだ不安に感じているところです。

政井 そうですね。電子化というところで本当にさまざまな利便性の向上とメリットは考えられますが、いざ高齢者にというところになると、電子化のメリットというのは、実は難しさ、ハードルにつながりかねないと思います。高齢者に対していかに分かりやすく、ご自身で安心して使っていただける内容のそういった電子化への段階はすごくこれは難しい作業だと思います。そういったところの構築がとても大事なのだと思います。皆さんもおっしゃいますが、メリットをもう少し皆で共有できること、そしてそのメリットにある

リスクというところがどのように自分で管理できるのか、この辺りがもっと明確になっていかなければいけないのではないかと思います、岡本さん、いかがでしょうか。

岡本 はい、ありがとうございます。なかなか難しいところもあると思います。先ほど個人情報のお話や自治体ごとのフォーマットがバラバラであるというお話もあったので、少しだけそちらの話を先におきたいと思います。

特に、やはり災害があったときには個人情報は問題になってきます。基本的にはわれわれの生活に密接する個人情報というのは、自治体ごとに管理していますが、その規律は条例がそれぞれバラバラにあり、日本では1800ぐらいあると思います。例えばマイナンバー、特定個人情報という分野では全国統一のルールを作る、あるいは災害だと同様の扱いについて統一ルールを作ります。また消費者関係では、地域協議会のほうで統一ルールを作ります。先ほど向井審議官からもありましたが医療の話も、新しい制度を作るというよう形です。このように、条例を補完するかたちで、追っ付けて対応していくことはだんだん難しくなってくるのではないかと個人的な感想を持っています。話は少し大きくなりますが、そういう地域の個人情報の扱いの差についてもう一度考える必要があると個人的には思っています。

一方で、では、どのようにすれば顧客にも、あるいは会社にもマイナンバーの普及にもメリットがあるのかを考えたときに、やはり一つ公的個人認証制度というものは、大変期待が持てる制度であると思っています。少なくとも先ほど向井審議官のスライドにもあったように、まずは生死の安否が分かる点は非常に大きいと思います。私も弁護士として保険会社の所在調査を現場で担当したこともあるので、このご苦労は非常にコストがかかる話だということは肌身をもって感じています。ここ数年の報告書や会社の発表資料を見ても、億単位のコストをかけて所在調査や生死の安否確認の調査をやっているのが現状です。これがある程度のコストカットができるということは、非常にメリットがあると思います。むしろこの辺りは逆にまだまだ啓発が足りていないところなので、こういったところが一つの鍵になってくるのではないかと思います。

一方で、先ほどの基調講演と提言の中にもありましたが、必ずしも公的個人認証だけで住所自体がすぐに分かるわけではなく、さらにラストワンマイルの調査が必要だということは現場としてはまだまだコストがかかる分野だと思っています。この辺りをより明確な数値化、あるいは可視化というものができれば良いと考えています。基本的には国民から、そして企業を挟んで国へというマイナンバーの流れですが、せっかく生きてきたこの流れをどのように生かすかということを考えますと、公的個人認証だけではなくてマイナンバー自体の活用というものは、現状は先ほど言いました金融機関に関しては非常に特殊な保有できる立場にあるので、これをさらに付加価値を付けたメリットを出すことによって、国民への普及がさらに高まるのではないかと思います。これは必ずしも単純な話ではありませんが、一つ検討に値する非常に重要な課題ではないかと思っています。何が何で

もマイナンバーによって達成できるわけではありませんが、少なくとも金融関係の情報というものは、災害時においては本当に助けになる状況です。これが持続的にしっかりと現所在地、あるいは安否が確認できることは、単に会社にとって楽になること以上に、非常に大きなメリットであることを強調しておきたいと思います。逆にそういうところが国民に理解されない限りは、例えば保険会社がマイナンバーの提供も、やはりなかなか難航することになってしまうのではないかと考えています。以上です。

政井 ありがとうございます。消費者の立場からするといろいろな情報がひも付けされる怖さもありますが、逆にメリットとしてはそういうところが紐付けることにより、生存確認が早い段階で生命保険会社に連絡につながるなどといったこともできるのではないかと考えたので、少し安心できます。ただ、民間企業としてはこういった新しいシステムを取り込むことの良さもあれば、負荷も多いのではないかと考えていますが、荒谷さんいかがでしょうか。

荒谷 まず、現在、保険会社は先ほどのご説明のとおり、マイナンバーについては保険金や給付金の支払時に支払調書を作成する際に、保険契約者と保険金受取人についてのマイナンバーの記載が義務付けられており、これは昨年1月からスタートしています。実際に実務が走っているわけですが、その際に当然のことながら保険会社としては、データ管理の堅固な情報管理の安全措置を講じているので、そこでのインシャルコストが当然かかってきているわけです。その後もお客さまにマイナンバーをいただくためのご説明の資料や営業職員への教育など、情報の管理を含めてのランニングコストがかかるのが実態だと思います。これらをやることによりお客さまにとってのデメリットである情報管理の不安など、そういうものはできる限り拭い去っていきたいと思いますが、最終的にこれが普及するかどうかは、デメリットとメリットのバランスなのだと思います。そういう意味ではデメリットを消しながらメリットを高めていくということでは、やはり利活用を含め利用範囲が広がってくればお客さまにとってもメリットが大きいのではないかと考えています。そうすることにより理解が深まり、スムーズなマイナンバー制度の普及が進められていくと考えています。以上です。

政井 ありがとうございます。民間企業としての取組み、特に情報を扱う所の管理、そして扱う人への教育というところで、ひょっとしたら個人情報保護法が入ったとき以上のいろいろな教育や管理の徹底が必要になると思います。民間企業がきちんとそれをしてくれれば消費者も、じゃあお願いしますということでマイナンバーを託せるのではないかと気がします。

では続いて論点3、番号制度のメリットとして、現在できることと今後期待されることの両方を含むと思いますが、やはり具体的なメリットを共有することで大きな力になって

くるのではないかと思います。この辺りをもう一度皆さんに詳しくお伺いしたいと思います。提言書の骨子では7、8ページになります。高齢者に一層のサービス向上が期待できる点で、具体的には安否確認の高度化や所在把握の高度化、高齢者の利便性の向上などが挙げられています。8ページには、具体的に利活用のイメージとして、保険金の受取人であることを知らなかった場合でも、生命保険会社が高齢者の死亡情報を把握することにより受取人に保険金の請求の案内ができることになっていますが、これはとても画期的なサービスだと思います。生命保険協会ではこうした、特に高齢者に対するサービス向上につながる有効策としての、マイナンバー制度の利活用の提言を検討しているということです。この提言内容についてパネリストの皆さまのご意見、また、国や国民、企業それぞれどのようなメリットが享受できるのかを今一度お伺いしたいと思います。それでは向井さんからお願いいたします。

向井 ここに書いてあるような、こういうことができればいいのではないかとというのは、全くそのとおりだと思います。一方で、そのためにはどのような手段があるのかはいろいろあると思います。例えば、マイナポータルだけで済むような話もあれば、先ほどの生存確認の住所のリアルタイムでの把握は今現在ではできません。マイナンバー制度を使ってするのか、あるいはそうでなければ公的個人認証を使ってするのかということになるとと思いますが、公的個人認証を使うのであればもう少し使い勝手のよいものに変えていくことを考えていかなければいけないと思います。特に、生存や住所の即時確認の点では、一般的にはマイナンバーの民間活用だからというやり方は、多分今現在では早過ぎると思います。

一方でマイナンバー制度については、もともと特定個人情報といいますが、特定個人情報保護委員会をつくり、さらには個人情報保護法を改正し、個人情報保護委員会という形で独立した委員会を設置し、ようやく日本も欧米並みになったこともあるかと思います。そのような委員会の力も使いながら、保護と活用のバランスを取っていく必要があると思います。そういう場合にマイナンバーそのものを使うのであれば、むしろ政府なり金融の特殊性である公益性を表に出したほうが多分道は近いのではないかと思います。

政井 まさに公益性の高い民間の利活用が大きな鍵になるということで、ありがとうございます。日本のマイナンバー制度もやっと外国並みにとのご発言もありました。海外でかなり早くから取り入れている国もあるし、その中には先ほどのお話の中にもありましたが、それほど法律の縛りが厳しくないゆえに悪用されたりすることも海外ではあるそうです。砂田さんはその辺りについて、お詳しいということで、海外の制度について少し事例を紹介していただければと思います。

砂田 配布されたお手元の資料にあります、生命保険協会で作成された『諸外国の番号制

度の利活用状況』の表をご覧ください。ここにあるのは主に北ヨーロッパの国々ですが、日本と比べると人口がとても少ないので参考になる点とならない点があると思います。かなり早くから国民の共通番号、日本でいうマイナンバー制度が取り入れられており、マイナポータルや、あるいはカードの活用が進んでいる国もあるのでご紹介したいと思います。

これらの国の国民 ID 担当機関の中で、私は 1 年ほど前にフィンランドの住民登録センターにヒアリングに行ってきましたので、はじめにその事例をご紹介します。先ほども住所のリアルタイム把握という話がありましたが、フィンランドではすでに官民でそれを実現しています。言ってみれば日本の住民票情報とマイナンバー情報を中央で管理しているデータベースがあり、それを運用しているのがこの住民登録センターです。中央のデータベースの住所情報が更新されれば、そこに接続された政府機関や公的部門の各データベースだけではなく民間企業の顧客データベースも、住所情報が自動的に更新されます。民間部門では、生命保険会社をはじめ金融機関はもちろんですが、それだけではなく、例えば購読者リストをもつ出版社、顧客名簿をもつショッピングセンターなど、反社会的企業と認定されない限り、すべての企業が住民登録センターに自動更新サービスを申し込むことができるのです。国民にとってみると、運転免許センターなどの公的機関、生命保険会社や、銀行、取引のある民間企業に自分の住所変更届を出さなくてもいいので、手間が相当省けます。

もちろん、企業にとっても顧客の正確な現住所を把握するために日本で、多くのコストをかけているうえ、コストをかけても把握できないものが残るといった問題を抱えていますので、フィンランドのような官民連携の自動更新サービスは大きなメリットをもたらすと思います。次のスライドをお願いします。

住所情報の共有のお話をしましたが、次に日本でいうマイナポータルについて、デンマークの事例をご紹介します。ここにある写真は、デンマークの市民ポータルのトップページです。最新のデザインは少し変わっていますが、こちらのほうがどのような内容であるか分かりやすいので、少し古いもので恐縮ですが、見ていただきたいと思ひまして、グーグル翻訳で日本語にしたものです。デンマークでは 1968 年に CPR という名前の番号制度が始まりました。その後、税金や医療などいろいろな面で使われましたが、この市民ポータルは約 10 年前の 2007 年から運用開始されています。先ほどご紹介がありました子育てや育児のほかにも、引っ越し、年金など生活に関わるあらゆる手続きを、このポータルから自分のページにログインしてワンストップで行うことができます。次のスライドをお願いします。

日本でいうマイナンバーカード、ID カードの利用が進んでいるのがエストニアです。この国は 1991 年に旧ソ連から独立したバルト 3 国のうちの一つですが、独立してすぐ翌年に国民 ID 制度を作っており、それから 10 年後の 2002 年に ID カードを導入しました。その後 4~5 年はなかなか利用が進みませんでした。ただ、だんだんアプリケーションが増えていき、今ではなくてはならない、逆にこのカードを忘れると仕事や生活に支障をきたすというく

らいまで浸透しました。そこで、政府は身分証明書にもなるオフィシャルなこの ID カードだけでなく、デジタルの世界だけで使えるデジタル ID カードを希望者に発行しています。更に、先ほどもスマートフォンでモバイル ID を実現していくというお話がありましたが、それも既に提供されていて、ここ 2、3 年で急速に ID カードからスマートフォンへ移行しているのが特徴になっています。エストニアは非常に小さい国ですが、IT 立国をかかげ、世界で初めてインターネットで選挙の投票も行えるようにした国です。その背景には、デジタルのほうがプライバシーを守りやすいという考え方がコンセンサスを得つつあると聞きました。紙の台帳では、誰が自分の情報にアクセスしたか指紋は残るかもしれませんが、正確な記録は残りません。デジタルであれば、誰がいつ自分の情報にアクセスしたか、アクセスログで確認でき、説明を求めることもできるので、安心だというわけです。以上、北欧の先進的な事例としてご紹介いたしました。

政井 ありがとうございます。海外の事例というとあまり管理がされていないほうをイメージしますが、ご紹介いただいたのは先進的に進んでいる所で、本当に広く普及して民間企業に住所の提供、さらには選挙も電子的にできるツールとなっているということでした。本当に個人の生活に深く入り込んでいて、すごく幅広い活用の事例があるのだということで、大変驚きました。ただ、やはりまだ私たちのイメージからすると、ギャップが大きくて不安といったものをどうやって受けていけばいいのかと思いますが、唯根さん、いかがでしょうか。

唯根 保険は入ってからすぐを使うものではなく、数年から数十年先に使うときに、果たして私自身も、自分が保険に入っていることをきちんと覚えていて管理をしていけるのか心配です。最初にご紹介いただいたように、1 人暮らしになる高齢者もどんどん増えていくし、安否確認など私自身もいつぼけてしまうのか分かりませんが、これからを考えると、参考資料に出ています生命保険会社のほうで 11 月に意識調査をされた結果を見れば、逆にこういう形できちんと管理をできる手続きをしていただけるメリットは結構大きいのではないかと思います。また、請求手続きの負担が非常に簡略されるというのか、いろいろな手続きをするために役所から書類を取り寄せなければいけない煩雑性などがなくなり簡略化されることは、重要な情報というのかお知らせなどがマイナポータルを含め、必ず届くという点でも期待が大きいのではないかということ、意識調査やアンケートからも読み取れます。

面倒ではない、費用がかからないのは消費者側からすればとてもメリットのあることだと思いますが、それをしっかりと保護していただきたいし、分かるように説明をしていただけるかどうかの課題もあると思いました。

政井 ありがとうございます。大きなメリットが見えてきたと思います。いろいろなサ

ービスが手厚くなっているのに、何となく私たちは消費者として受け身の立場になりきっているといます。やはりまだ保険などは自分から動かなければいけないということをたまに思い出されたりしますが、そういった、私たちが能動的に動かなければいけなかったところ、そしてその忘れがちだったところを実はカバーしてくれることに活用が大いに期待されそうですが、岡本さん、いかがでしょうか。

岡本 向井審議官もおっしゃっていましたが、先ほど来申し上げたように、現行でできることは、端緒は掴めても、住所などの最終的な確認をするにはラストワンマイルのコストがかかります。では、そこをどう打開するかは先ほどから繰り返しているとおりで、新しい議論を進めていくときであると思っています。

東日本大震災や熊本地震のように大きな災害があったときに、例えば自分の損害保険や生命保険が分からない場合は、どのようにすればいいでしょうか。保険会社の名前も分からない、あるいは亡くなってしまったご遺族の保険が分からない方は、いったいどのようにすれば探せるでしょうか。実はこのような質問が弁護士の所には非常にたくさんありました。災害時には、生命保険協会のほうで窓口が開設され、照会制度によってすぐに内容を確認できます。それを知らない被災者の方が多いので、それを聞くだけで皆さんとても安心されます。何を言いたいのかというと、マイナンバーに関しては、例えば現状では激甚災害が起きた場合には、起きたときのために法令上マイナンバーを取得しておくことができるようになっています。ただ、恐らく保険会社で災害のためだけにマイナンバーを事前に取得して管理させているかということ、多分それはないと思います。保険会社側のメリットも契約者にとってのメリットも、通常マイナンバーを単に取得してもらっているだけではあまりありません。支払調書に書いてもらえるだけですが、それは保険のメリットでは決してありません。そうなれば、やはりそこはワンマイル、もう一つ越えて本当に1億人に普及させるための次の一手というものはおのずと答えは出てくるのではないかと、そう思いました。

これは私も金融機関の特殊性と言わざるを得ませんが、災害時、あるいは対高齢者の関係では、やはり金融機関の契約の照会ができないと被災者の再建に大きく影響します。民事上の権利紛争も起きるし税金上の問題も起きます。問題が一番先鋭化するのは災害ですが、マイナンバー自体の活用の可能性は、私はそこを糸口を使うことはむしろ必要になってくるし、これは生命保険協会の課題ではないかと思っています。

政井 ありがとうございます。それぞれの民間利活用におけるところのご意見を賜りましたが、生命保険協会としてあらためていかがでしょうか。荒谷さん、お願いいたします。

荒谷 生命保険会社としての利活用の例としましては、提言書骨子の8ページをご覧いただくと分かりますが、三つの例があります。まず手続きの簡略化。省略化による利便性の

向上と、所在が明確でない方への確実なお支払いという、保険サービスの向上という、二つの観点から、例えばこの三つの利活用があるのではないかという提案をさせていただきました。先ほど向井室長からもご提案いただいた公的個人認証サービスやマイナポータルの中でも、この利活用が持続するようなサービスもあると思います。一方で、今のところはマイナンバーそのものの利活用しかできないところもあると思っているので、生命保険会社としてもそれぞれトータルな形でマイナンバー制度をぜひ活用させていただきたいと思っています。

先ほどの繰り返しになりますが、やはりメリットが大きくなってくれば普及もできるということと、少し違う観点から申し上げると、生命保険会社がマイナンバーについて番号を取得するというだけでなく、番号制度の内容や意義を含めお客さまに説明することになるので、そういう意味でもメリットが増えてくれば、私どもの営業職員もその意義をさらに明確にご説明できるという普及という意味の役割も担えるのではないかと考えています。特に公益性というキーワードもいただいたので、ぜひ今後は、公益性にふさわしい情報の管理、ご説明の内容を進めていく前提で利活用の拡充を受けていただければと思います。

政井 ありがとうございます。パネルディスカッションのお時間が残り少なくなってきましたので、最後は今後の展望に移りたいと思います。推進するお立場としてきょうほどのような感想をお持ちでしょうか。また、住所確認などもっとここまで踏み込めればというようなラストワンマイルの期待の声もありましたが、いかがでしょうか。向井さん、お願いいたします。

向井 まず、マイナンバー制度を含めて行政の IT 化というのは、先ほど自治体がバラバラであるということなどは全くその通りでして、まず大幅に発想を変えなければいけないと思っています。一つは調書などの書類を作成し、税務当局へ提出するというアナログ的な発想を改めるのです。要するに、調書を作成し提出するのではなく、必要な情報のみを提供する。例えば企業の従業員全員の必要な情報を事前にアップしておき、以後それを入れ替えればあとはあらゆる場面で利用できるのです。将来的にはこういう感じになっていくと思っています。行政と企業や国民との関係を、この目的に合わせて何か作るようにではなく、汎用性のあるものにしていく必要があると思っています。さらには、死亡の場合、正確には、現状では分からないのですが、死亡は戸籍に関わるので、それが住民票とも関係し得るようになれば分かるようになります。その辺りの住民票や戸籍の問題はいろいろなところで出てくる問題です。それぞれに押す感じでは、やはりマイナンバーそのものという話になりますが、マイナンバーを使うというよりは、マイナンバーでその情報を列挙できないかという話です。現実では行政情報としてマイナンバーが付いているというと、実は住民票の情報には今は付いていないので、そういう点も若干のハードルがあります。

ですので、住民票に基づきながらの番号制度という作り方の点がこの制度のやや有益なところだと思っています。

そういう意味でも、戸籍と併せて全体としてマイナンバーができた上で、マイナンバー的なものというふうな別の解決法も一つあるのではないかと、今日のお話を聞きながら思いました。マイナンバー的なものというのは、例えば医療の世界では医療等 ID を使うという議論が今進んでいます、別のソリューションも第3の道としてあるのではないかと思いました。思いついたというのが正直なところですが、そういうこともあるのではないかと感じました。

政井 なるほど。マイナンバー的なものという新しい役割というか、そこから広がってくるものもあるのではないかとのお話ですね。ありがとうございます。岡本さんは何か発見や気付きはありましたでしょうか。

岡本 ありがとうございます。短い時間でしたが、非常に濃い情報を得ることができたと思います。マイナンバーの普及、あるいは先ほどのマイナンバー自体の活用という点についてはお話のとおりであり、向井審議官のお話も含めて興味深く聞かせていただきました。その上で、やはり普及をしていく上で全体的に足りないのは、先ほどに戻りますが、そもそも個人情報分野に関する国民的理解の教育機会の不足ではないかと思っています。個人情報に関する国民向け説明会は、もともとは消費者庁が担当していましたが、個人情報保護委員会以降は説明啓発の機会が減ってしまっているという印象があります。私もこの5、6年間国の講師を続けてきました。業界などはあってもなかなか直接市民向けに個人情報の誤解を解く機会が、過剰反応問題という言葉聞くことが皆さんあると思いますが、過剰反応問題への説明会なども最近なくなってきたと思っています。もちろんマイナンバーの説明は非常にたくさん行われていますが、個人情報それ自体の理解、誤解というものに対しての啓発は後退してしまったという印象を持っています。プライバシー自体は本当に大事である一方で、活用して救える命もあるという理解を、もう少し共通認識としていかなければならないと思います。マイナンバーに対して、変な誤解が広まったまま普及しないということは、これだけの費用をかけ、期待を込めた制度なので、非常に残念です。そういう理解を促進する土台となる勉強の機会は大事ではないかと思いました。以上です。

政井 ありがとうございます。最後に向井さんに一言だけいただきたいのですが、国民の理解をもって深めていくためには、何が必要で、こういった手段が有効だとお考えでしょうか。

向井 もちろんテレビや広告などいろいろありますが、やはりこれは結局のところ、使ってみなければ分からないと思うのです。例えば、預貯金口座にマイナンバーが付いたら預

金が全部皆に知れ渡るといような誤解が広がる一方で、別にマイナンバーは魔法の番号ではないので、付いた瞬間に皆に共有されることは決してありません。むしろ、マイナンバーで紐付くことにより情報が増えるのではなく、今まで紙で来たものが単に電子化していただけなのです。そのような広報をやっているつもりではありますが、一番にはテレビや広告など、いわゆるマスコミでの露出が少ないのではないかという反省があります。これはやはりある程度時間がかかるのは仕方ないと思います。

政井 ありがとうございます。マスメディアの広報は大きいと思います。インターネットの情報がなかなか玉石混交などところがあるので、そういったところも一つ課題ではないかと思いました。砂田さん、海外で普及が進んでいるのは、どういったことが一番後押しになったのか、そこも含めて本日の感想をいただけますでしょうか。

砂田 いろいろあると思いますが、特に北欧の国を見ていて思うのは、高福祉・高負担の国なので、社会保障のサービスを落としてほしくないが、負担も上げてほしくないという国民の強い要求が一番の背景的な要因ではないかと思います。そのために、ITを徹底的に使って行政の効率化を進め間接コストを下げ、予算を直接的なサービスへ振り向けてほしいというのが北欧諸国の国民的コンセンサスなのです。政権交代によって左派寄りになったり、右派寄りになったりしていますが、それでもこのコンセンサスは変わりません。日本では、年金もそうですが、社会保障の話となると、負担を上げるか、給付を下げるかの二者択一になりがちです。しかし、社会保障の給付に関わる間接コストをどこまで削減できるか、そのためにITをいかに活用するか、に取り組んでいるのが北欧諸国の電子政府のイメージです。日本でもこういう取組みが必要なのだというコンセンサスをつくっていくことが一つあると思います。

もう一つは、実際の普及を後押しするのは、手続きが便利で楽になったという利用者の実感だということです。例えば、確定申告を例にとると、私もe-Taxを10年近く使っていますが、いまだに操作にとまどってしまいます。北欧諸国の例で言えば、国税庁が確定申告の書類を全部作って記入済みのものを画面に出してくれますので、本人は承諾ボタンを押せば済むのです。修正が必要となる人はほんのわずかしかないそうです。このように、できるだけ本人に事務処理の負荷をかけないシステムにしているのが特徴です。この考え方は徹底していて、例えば先ほど申し上げたフィンランドの住所変更では、本人が手続きを行うケースもありますが、赤ちゃんが生まれた時は両親に代わって出産した病院が住民登録センターに通知するのが一般的です。両親が赤ちゃんの名前を付ける前にマイナンバーが付いているような状態なのです。本人に代わって関係機関が手続きを行うことで、本人の負担を減らしていくということは、高齢化が進む日本においても参考になりますし、大変便利になったという実感が持てるのではないかと思います。

政井 ありがとうございます。やはりどうしても感情的なところで、嫌だということや、いいというところに流されがちですが、もう少し合理的にコストという面でこれだけメリットがあるから税金が有効に使われるのではないかなど、公平な負担で普及につながるといふところにもっとシフトをしていけば、大きな流れになるのではないかと思います。ありがとうございます。唯根さん、いかがでしょうか。

唯根 このような新しい取組みを、生命保険業界さんが金融業界の中で先んじて行おうとされていることは応援したいです。これまでも、いろいろな苦情対応などの消費者対応に関しては、生命保険業界さんは、金融業界の中では一番取組みが早かったと私は感じています。こういう新しい制度についても、消費者にしっかりと理解してもらう手だてを工夫してくださると思います。そして、個人情報を扱うということでは十分な安全の管理というか、絶対に漏えいをしないという仕組みや管理方法を構築していただき、生命保険業界の方々にはUSBを紛失してしまうようなケアレスミスは絶対に起こさないという覚悟で、しっかりと業界全体で取り組んでいていただきたいと思います。

政井 ありがとうございます。唯根さんからのお言葉にもありましたが、私たちが生命保険の会社に対する信頼はとても厚いものがあると思います。そういった中でマイナンバーを含め、高齢者の方への利便性をさらにどう高めていくかという点をさらに努力していただくことを期待しています。本日を締めまして荒谷さん、いかがでしょうか。

荒谷 本日は専門家の方々のさまざまな視点からこの件についての課題なり気付きをいただき、大変ありがとうございました。生命保険協会としてはこのマイナンバー制度の活用についての提言を進めていますが、最終的な提言に向けて、本日いただいた貴重なご意見を踏まえながらまとめていきたいと思っています。生命保険業界としてはこの制度を何とかお客さま、ご契約者さまのメリットにつながるような、いい形での活用を進めていきたいという考えが始点です。これを踏まえてぜひともいい提言をしていきたいと決意を新たにしたところです。本日はどうもありがとうございました。

政井 ありがとうございます。高齢者ということで、どの業界も避けて通れないテーマですが、この生命保険業界が先んじて細かなケア、こういったサービスのあり方というものを進めてくださることを機に、他の分野にもつながっていくのではないかと思います。期待しています。どうぞよろしく願いいたします。ありがとうございます。私が一番素人の立場だったのではないかと思います。マイナンバーに関してかなり印象が変わりました。メリットについてもっと私たち自身が一緒に議論して、私たちにとっていいものとはどういった制度なのか、もう少し主体的に考えていく一助になればと、今後とも考えていきたいと思いました。皆さま、本日はありがとうございました。以上をもちましてパ

ネルディスカッションを終了とさせていただきます。パネリストの皆さまにもう一度大きな拍手をお願いいたします。ありがとうございました。パネリストの皆さま、どうぞご降壇ください。

■閉会挨拶

政井 皆さま、いかがだったでしょうか。皆さまのお仕事の中での、今後の大きな参考になる本時の基調講演、そしてパネルディスカッションであれば幸いです。それでは閉会にあたり、本日のまとめとして一般財団法人生命保険協会副会長、佐々木豊成より皆さまにごあいさつ申し上げます。佐々木副会長、お願いいたします。

佐々木 生命保険協会の副会長を務めております、佐々木でございます。本日のシンポジウムには約 350 名に上る皆さまにご参加をいただきました。誠にありがとうございました。また、内閣官房番号制度推進室長の向井様には基調講演をいただきました。その後には向井様、岡本様、砂田様、唯根様にはパネルディスカッションに参加をいただきまして非常に具体的で示唆に富むご議論を賜りました。また、大変有益なキーワード、問題提起などもいただき、誠にありがとうございました。さらに、モデレーターの政井さんには大変素晴らしい司会進行をしていただきありがとうございました。

梅崎契約サービス委員長より説明がありましたとおり、生命保険会社とご契約をされているお客さまも高齢化しており、今後ご契約に係る手続きが増加していくことが予想されることを踏まえると、生命保険業界としては高齢のお客さまに配慮した取組みをさらに推進していく必要があります。当協会では既にご案内のとおり高齢のお客さまのさらなる利便性の向上に資する有効策の一つとして、昨年よりスタートしました新たな社会的インフラであるマイナンバー制度が利活用できないのかを検討しています。本日のパネルディスカッションでいただいた大変貴重なご意見を踏まえ、提言書を 4 月に取りまとめて公表することができるよう、さらに検討していきたいと思っておりますので、引き続きよろしく願い申し上げます。本日はどうもありがとうございました。

政井 ありがとうございました。生命保険協会副会長、佐々木豊成より皆さまにごあいさつを申し上げます。ありがとうございました。以上で本日の全てのプログラムは終了となります。

(了)

生命保険協会
シンポジウム
開催

生命保険業界における 高齢者に配慮した取組みの推進

「番号制度の民間利活用」への提言

1月19日、東京都港区で生命保険協会主催によるシンポジウムが開催され、生命保険業界における高齢者に配慮した取組みの推進と社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）の民間利活用について、内閣官房 番号制度推進室長（内閣審議官）の向井治紀氏、銀座パートナーズ法律事務所 弁護士上野正氏、国際大学グローバル・コミュニケーションセンター 主幹研究員の砂田薫氏、日本消費者協会 専務理事の唯根妙子氏、生命保険協会 一般委員長の荒谷雅夫氏による議論が交わされた。

◆ 開会挨拶
マイナンバー制度を活用し
高齢者への生命保険サービスの向上を
推進する



根岸秋男氏
生命保険協会
会長

生命保険は公的保障を補完する社会インフラとして、広く普及しています。一方でわが国は世界に類を見ない超高齢社会をむかえ、高齢者人口は増加の途をたどっています。この超高齢社会に対し、生命保険業界は高齢者に配慮した取組みを進めていく必要があります。その中で、マイナンバー制度の利活用は高齢者へさらなるサービス向上に資するものと考え、研究を進めてまいります。

◆ 生命保険業界の取組紹介
近年70歳以上を被保険者とする契約が、増加しています。生命保険協会は高齢者向けの生命保険各社の取組状況を把握し、共有することで、各社の契約内容の周知や手続の長期化、長期性の確保を進め、高齢者へのサービス向上に資するものと考え、研究を進めてまいります。



梅崎輝喜氏
生命保険協会
契約サービス委員長



◆ 基調講演
マイナンバー制度の概要と
民間利活用に向けた取組状況



向井治紀氏
内閣官房 番号制度推進室長
(内閣審議官)

◆ 民間利活用の拡大による
国民生活をより向上させていく

マイナンバー制度は、情報社会において行政を効率化し、国民の利便性を高めること、公平な社会を実現する基盤です。現在マイナンバーの利活用は、法律で定められた公共団体のほか、防災分野の行政事務に限られ、社会保険や税の手續におかれ、今後民間事業者が自由に利用することはできません。マイナンバーは個人を特定するものではありません。マイナンバーの提供を受ける際には、本人確認を行う必要があり、そのためにはマイナンバーの提供時に本人確認を行うものと、マイナンバーを電子証明書の提供に同意したマイナンバーを内蔵したマイナンバーカードを作りました。この電子証明書を利用するものが、公的個人認証サービスです。公的個人認証サービスの利用は、主にe-Taxやe-Govなどの行政機関の手続に限られ、民間事業者においても利用できるように、マイナンバー制度では民間事業者がマイナンバーカードとマイナンバーを連携し、マイナンバーを電子証明書の提供に同意したマイナンバーを電子証明書として活用することにより、マイナンバーの利活用が拡大されることが期待されます。生命保険会社でも、契約時に本人確認の公的個人認証サービスを活用し、マイナンバーを電子証明書として活用することにより、マイナンバーの利活用が拡大されることが期待されます。

◆ パネルディスカッション
高齢者に配慮した取組みの推進
「番号制度の民間利活用」への提言

まずは生命保険業界におき、高齢者に配慮した取組みについて、ご意見を伺いたいと思います。生命保険業界は、高齢者へのサービス向上に資するものと考え、研究を進めてまいります。生命保険業界は、高齢者へのサービス向上に資するものと考え、研究を進めてまいります。生命保険業界は、高齢者へのサービス向上に資するものと考え、研究を進めてまいります。



岡本正氏
銀座パートナーズ
法律事務所
弁護士

◆ 個人情報分野への国民的理解を
深めることが制度普及の後押しに



砂田薫氏
国際大学グローバル・
コミュニケーションセンター
主幹研究員

◆ 高齢者が新しい制度について
理解できるための工夫が必要



唯根妙子氏
日本消費者協会
専務理事

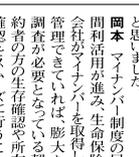


荒谷雅夫氏
生命保険協会
一般委員長

◆ マイナンバー制度が
広く普及するのために
生命保険業界が牽引役に

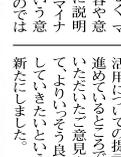
生命保険業界は、高齢者へのサービス向上に資するものと考え、研究を進めてまいります。生命保険業界は、高齢者へのサービス向上に資するものと考え、研究を進めてまいります。生命保険業界は、高齢者へのサービス向上に資するものと考え、研究を進めてまいります。

◆ 閉会挨拶
高齢者に配慮した取組みを進め
生命保険協会として新たな提言を



佐々木豊成氏
生命保険協会
副会長

生命保険業界は、高齢者へのサービス向上に資するものと考え、研究を進めてまいります。生命保険業界は、高齢者へのサービス向上に資するものと考え、研究を進めてまいります。生命保険業界は、高齢者へのサービス向上に資するものと考え、研究を進めてまいります。



政井マヤ氏
フリーアナウンサー

生命保険業界は、高齢者へのサービス向上に資するものと考え、研究を進めてまいります。生命保険業界は、高齢者へのサービス向上に資するものと考え、研究を進めてまいります。生命保険業界は、高齢者へのサービス向上に資するものと考え、研究を進めてまいります。

