

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

ーマイナンバー制度の民間利活用への提言ー

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

ー生命保険協会についてー

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

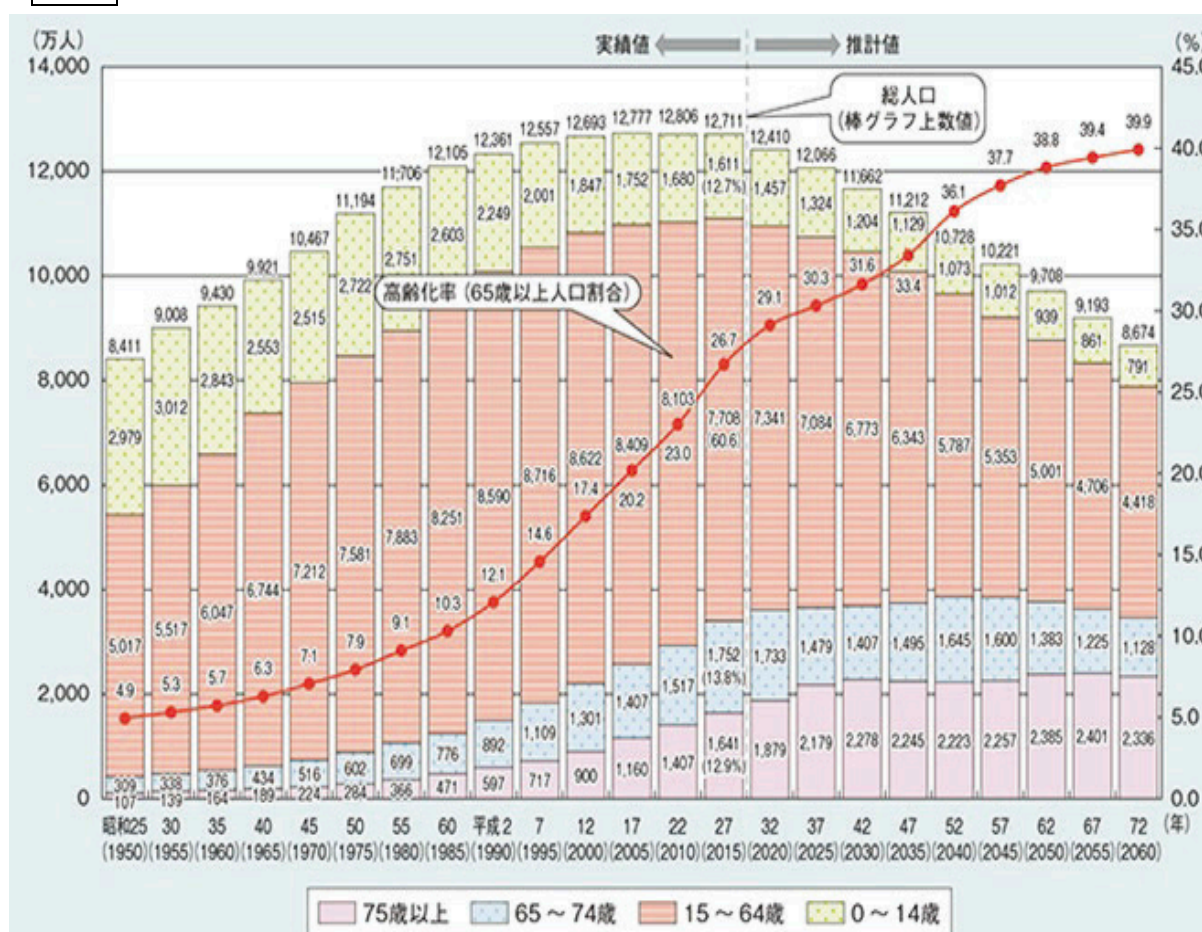
第1章 生命保険業界における高齢者対応

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



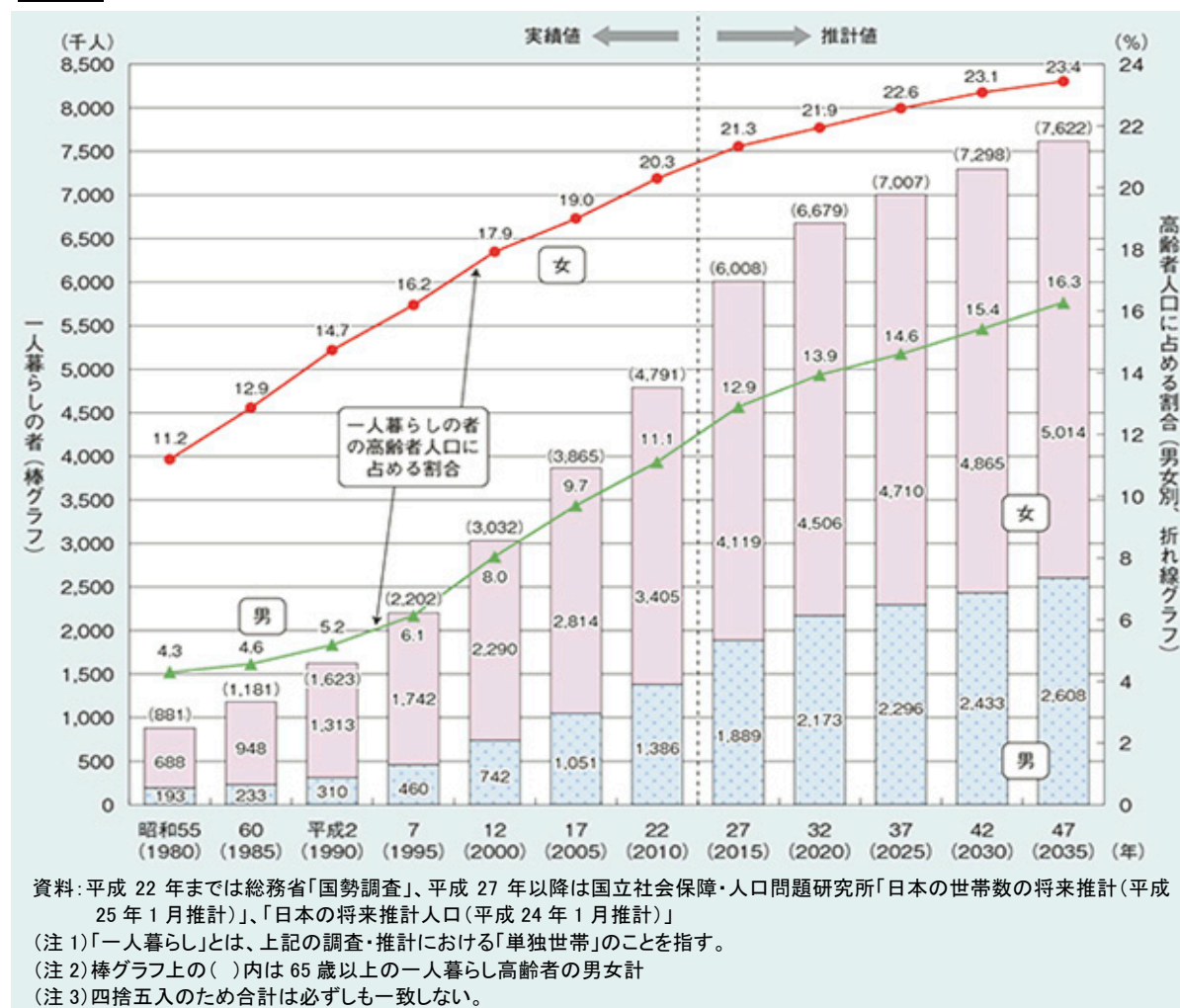
資料：平成22年までは総務省「国勢調査」、平成27年は総務省「人口推計（平成27年国勢調査人口速報集計による人口を基準とした平成27年10月1日現在確定値）」、平成32年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成24年1月推計）」の出生中位・死亡中位仮定による推計結果

（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



（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 年対比	平成 24 年
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 年対比	平成 24 年
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）

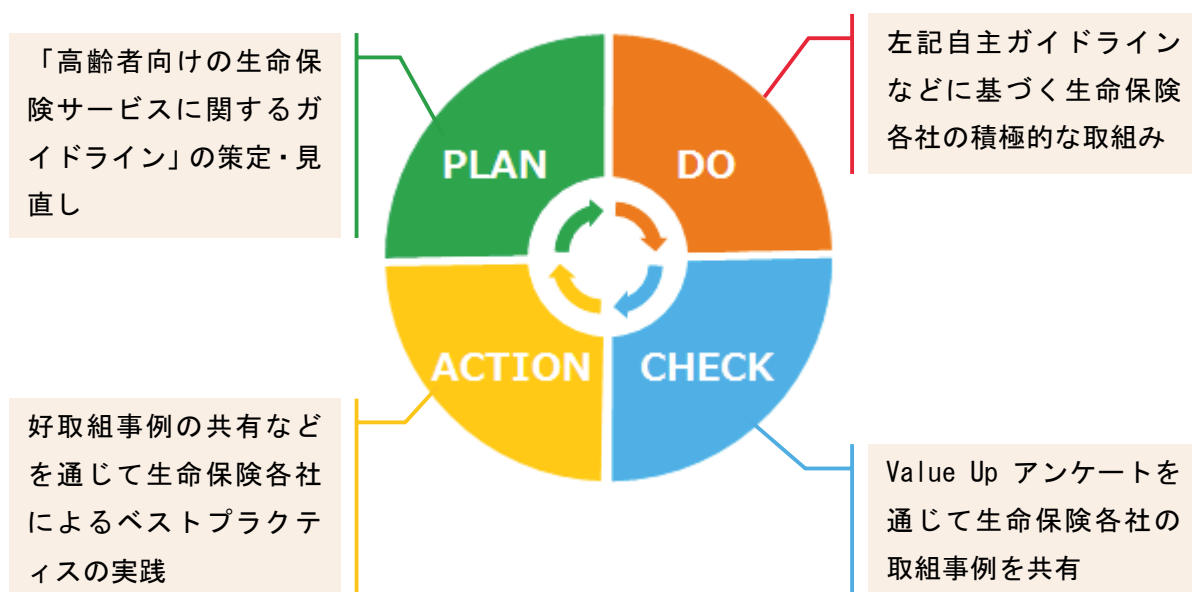
エ. 生命保険各社のPDCAの取組みへの支援

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	・ 将来の手続不能、手続長期化の未然防止
手続発生時・手続時	・ 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	・ 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	・ 「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	・ 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	・ 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	・ 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、確実・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、確実・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）に定めていない状況

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。

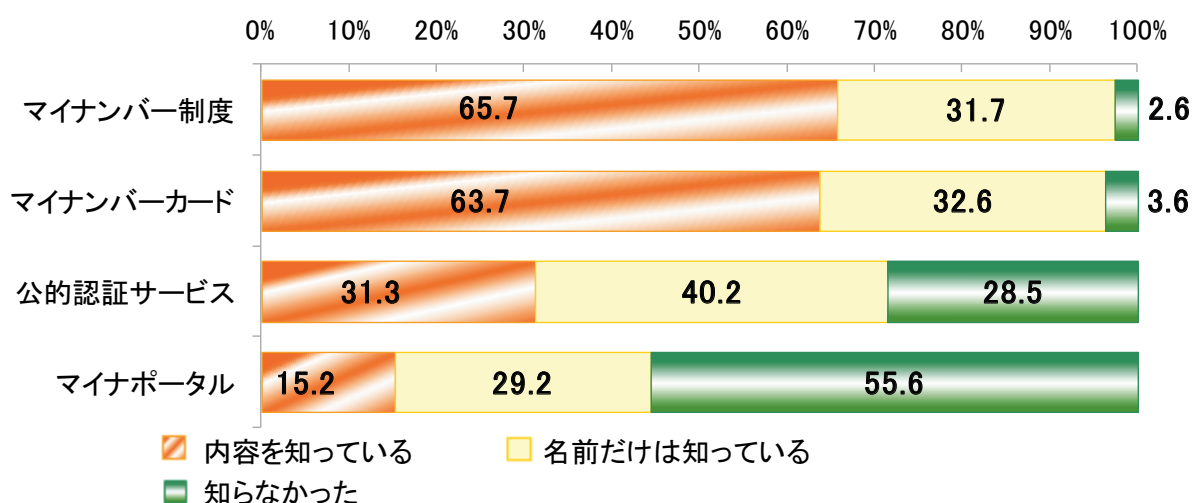
本調査は、平成 28 年 11 月 25 日から 29 日までの期間にインターネット調査により実施したものです。有効回答人数は 5,000 名¹³で、調査結果は以下のとおりです。

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。



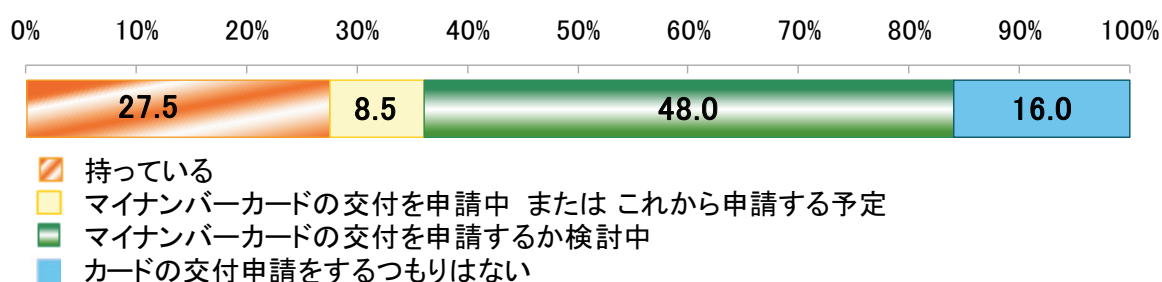
¹³ 回答者の属性は、性別：男性 50.7%、女性 49.3%、年代別：20 代 13.2%、30 代 16.6%、40 代 19.6%、50 代 16.5%、60 代 19.3%、70 歳以上 14.9%

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のも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。

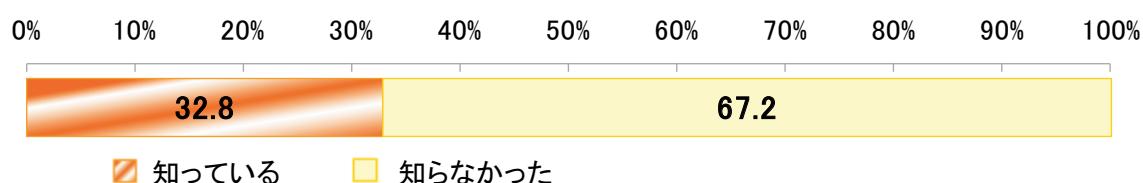


ウ. 生命保険とマイナンバー制度の関係に関する認知度（図表 1 4 参照）

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）

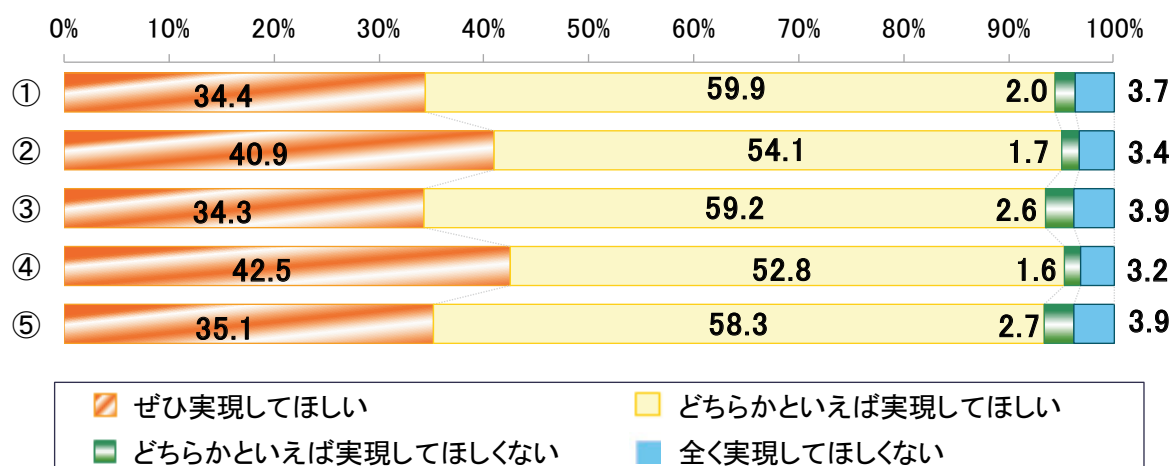
生命保険会社が、お客さまの同意の下、マイナンバー制度を活用することで、お客さまサービス向上につながる事が予想される事例の実現についてどのように思うかを調査したところ、全ての事例において、「ぜひ実現してほしい」と「どちらかといえば実現してほしい」の合計が90%を超える結果でした。

「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	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 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、<u>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</u>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 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、<u>生命保険会社が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</u>ようになります ④あなたが大地震等で被災された場合において、<u>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</u>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 ⑤生命保険会社がマイナポータルを通じて、例えば、<u>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</u>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<u>タイムリーかつ確実に受け取れる</u>ようになります
--------------	--

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等を国に管理されるのではないのか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そ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（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	・ 個人認証 ・ 税務 ・ 社会保障 ・ 行政サービス	・ 個人認証 ・ 税務 ・ 社会保障 ・ 教育 ・ 選挙 ・ 行政サービス	・ 個人認証 ・ 税務 ・ 社会保障 ・ 教育 ・ 選挙 ・ 行政サービス	・ 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	・ 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	・ 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	・ 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	・ 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、E U 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存し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	・社会保障の運営 ・税務管理 ・運転免許、自動車登録管理	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	①税務管理 ②公的年金保険管理 ③公的医療保険管理	・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	・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	・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	・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	・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	・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	・年金保険のみ税務上目的でNI番号の歳入関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	・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）	・医療保険は公的制度の還付を確認の上給付を行うため、手続時に保険契約者・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「ワンスオンリー」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の手段として、マイナンバー制度を民間において利活用できるようにすることを提言いたします。

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

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

<生命保険会社における利活用例>

- ① 生命保険会社が、行政の保有する高齢者の生存・死亡情報を共有することができれば、お客さまにとって、より確実・迅速な保険金の受取りやご請求手続きの負担の軽減につながる事が期待できる。
- 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、その利活用の可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ある生じます。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ある生じます。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		・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	・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）	・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		・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	・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	・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、生命保険協会で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