

【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」(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・生活経済)、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「笑っていいとも!」「スーパードキュメント」「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

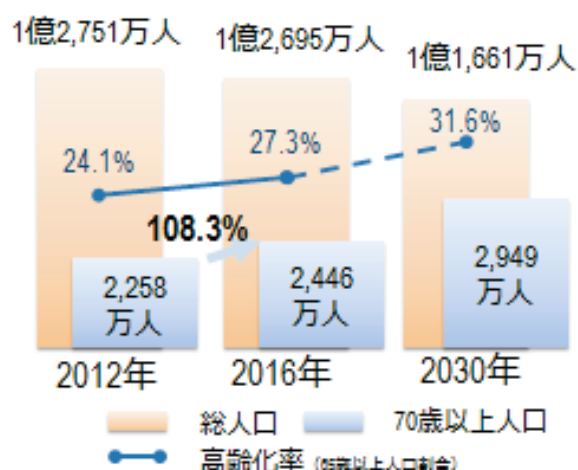
一般社団法人
生命保険協会

I. 高齢者に配慮した取組みの背景

2

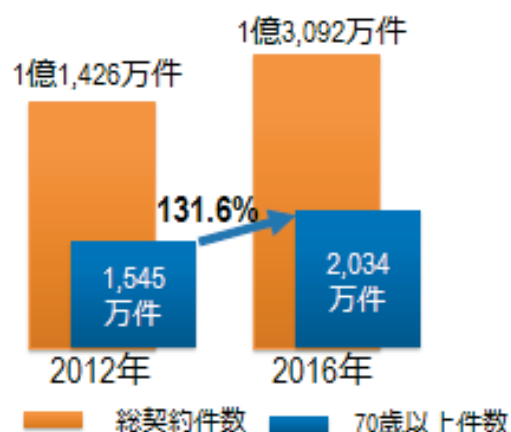
超高齢社会の進展に伴い、70歳以上の高齢者の契約が増加している

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 - 『番号制の民間利用促進』への機会 - に関するアンケート」、経年比較のため両方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

3

「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	・将来の手続不能、手続長期化の未然防止
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

<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

4

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	・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	・「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Ａ４からＡ３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	・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	・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	・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

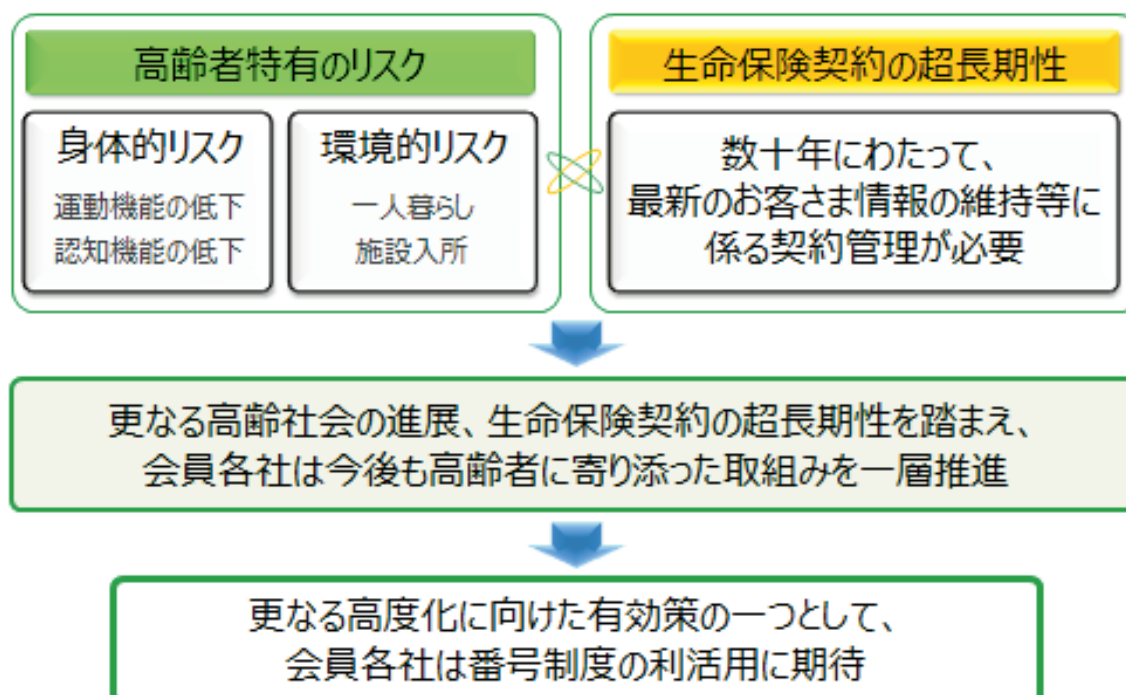
Ⅲ－（３）手続きにおける利便性向上に向けた取組み

7

取組みの視点	会員各社の取組事例
書類の簡素化	・ 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	・ 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	・ 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

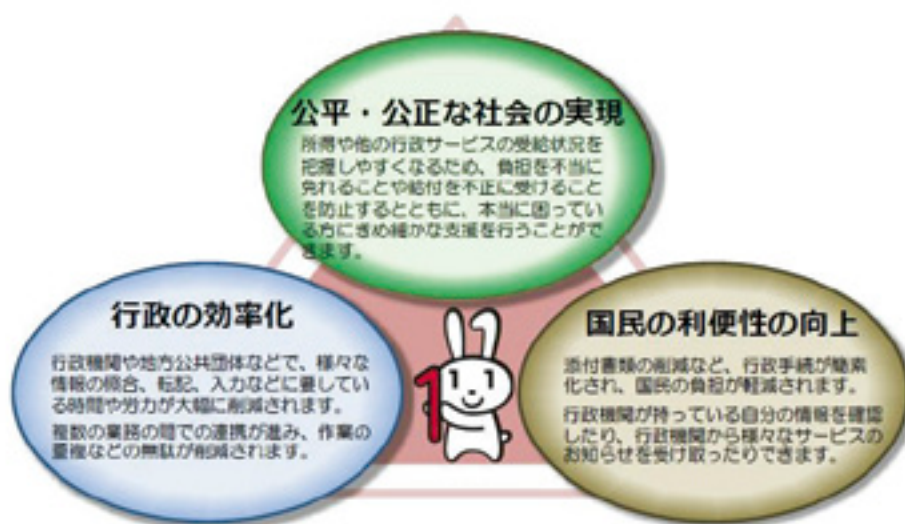
1. マイナンバー制度の概要
2. マイナンバーカードの利活用
3. マイナポータルの民間活用への期待
4. マイナンバー制度のロードマップ

1. マイナンバー制度の概要



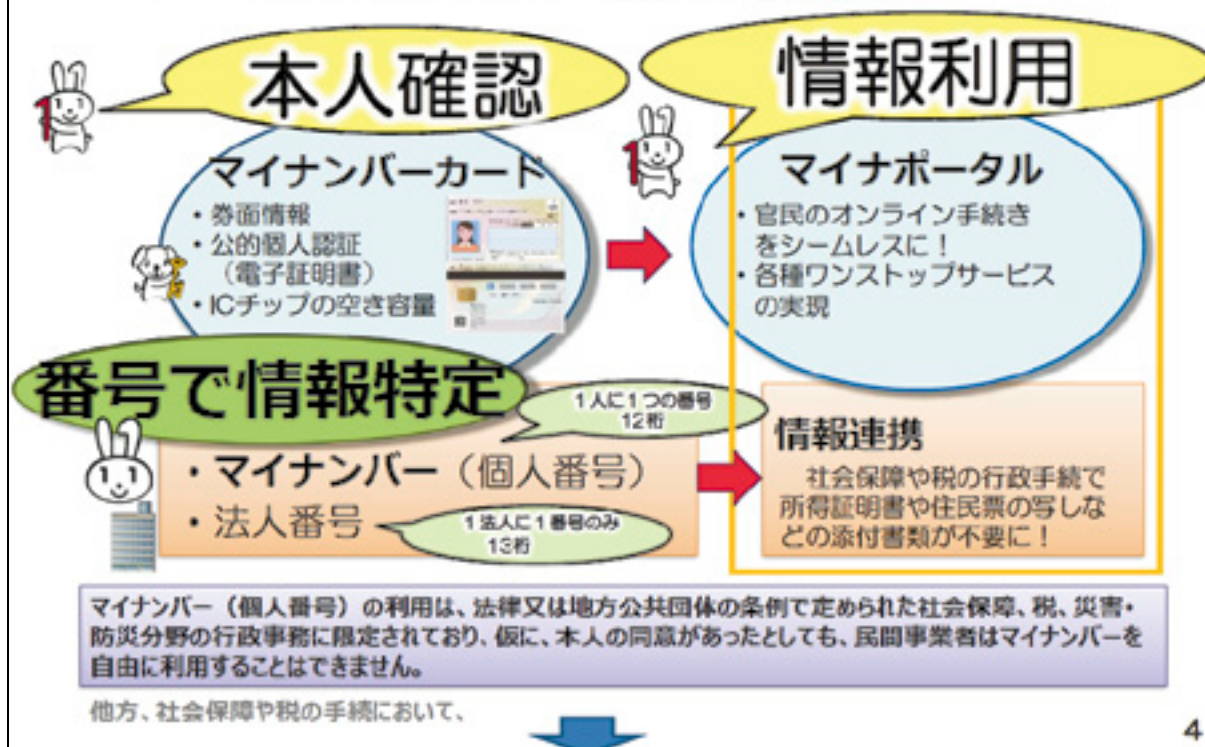
2

**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	- 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)	- 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。) (※既存取引を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	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)	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



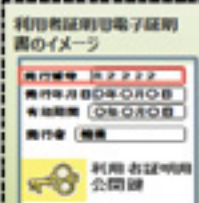
①マイナンバー

- ・社会保障、税又は災害対策分署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、マイナンバーを収集、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紐づけて管理することにより、様々なサービスに活用が可能



民間も含めて幅広く

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）

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



9

「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
 - 住民票記載事項証明書
 - 各種税証明書
 - 戸籍証明書
 - 戸籍の附票の写し
- ※取得しない場合は不可。

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

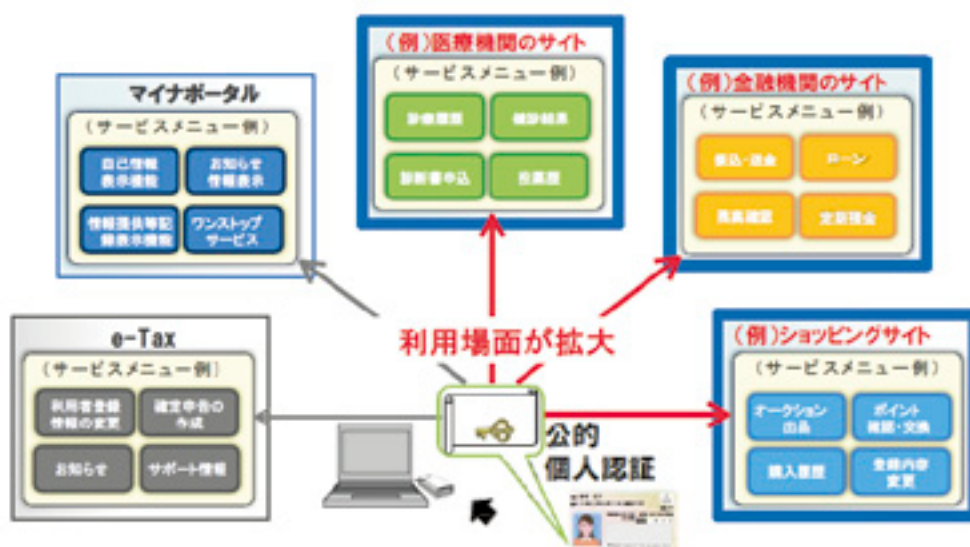
どこでも 全国の約50,000店舗で交付を受けられる

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！

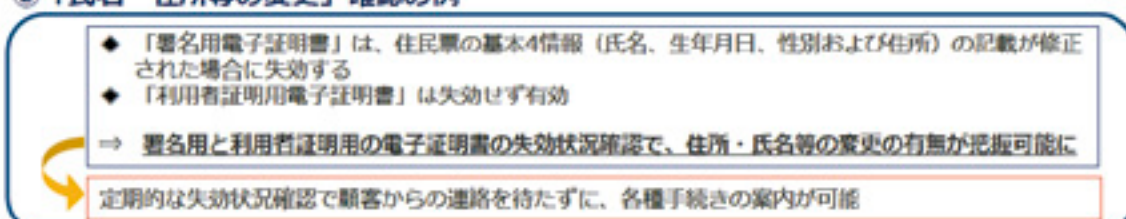
契約時の本人確認の際、公的個人認証サービスを活用し、本人同意の上で契約後において電子証明書の失効状況を確認することで「死亡」や「氏名・住所等の変更」の端緒を確認でき、顧客に対してより確実・迅速な手続きの案内や保険金の支払いが可能となります。

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

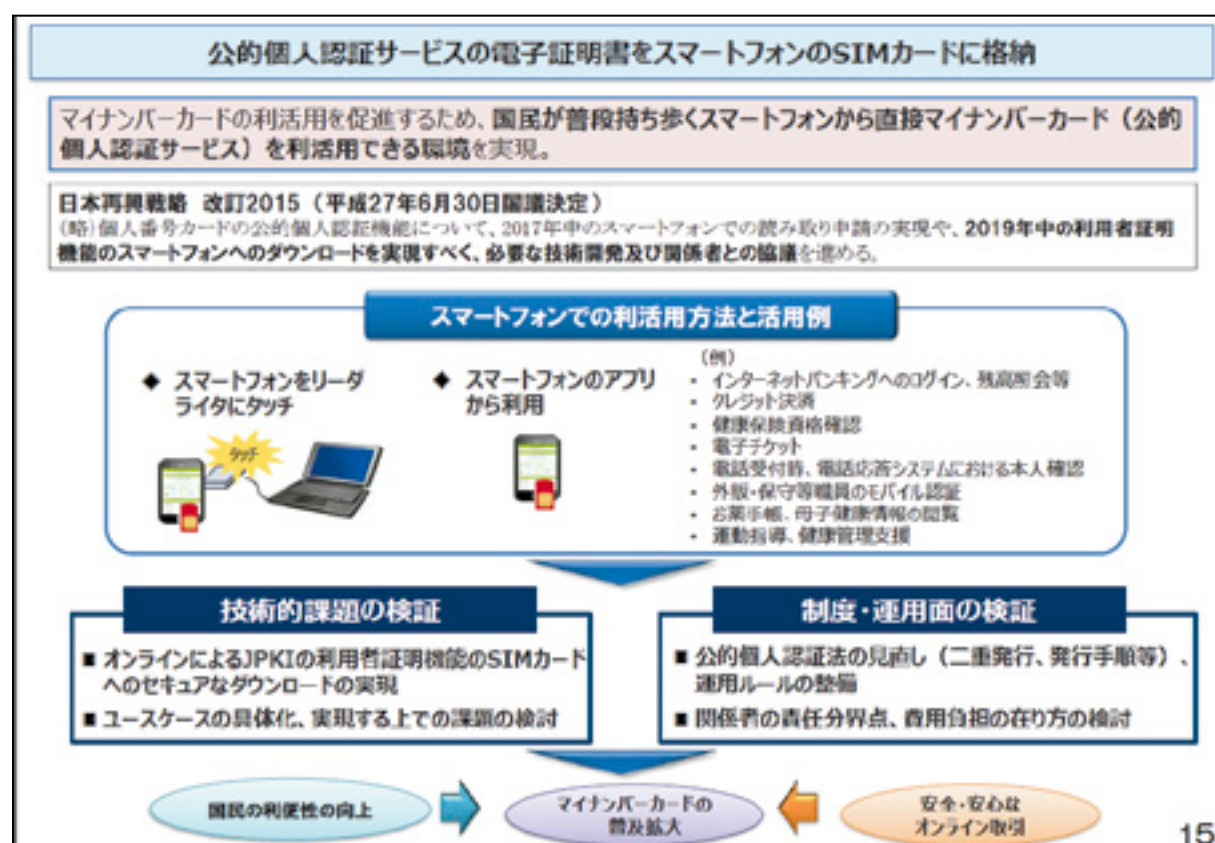
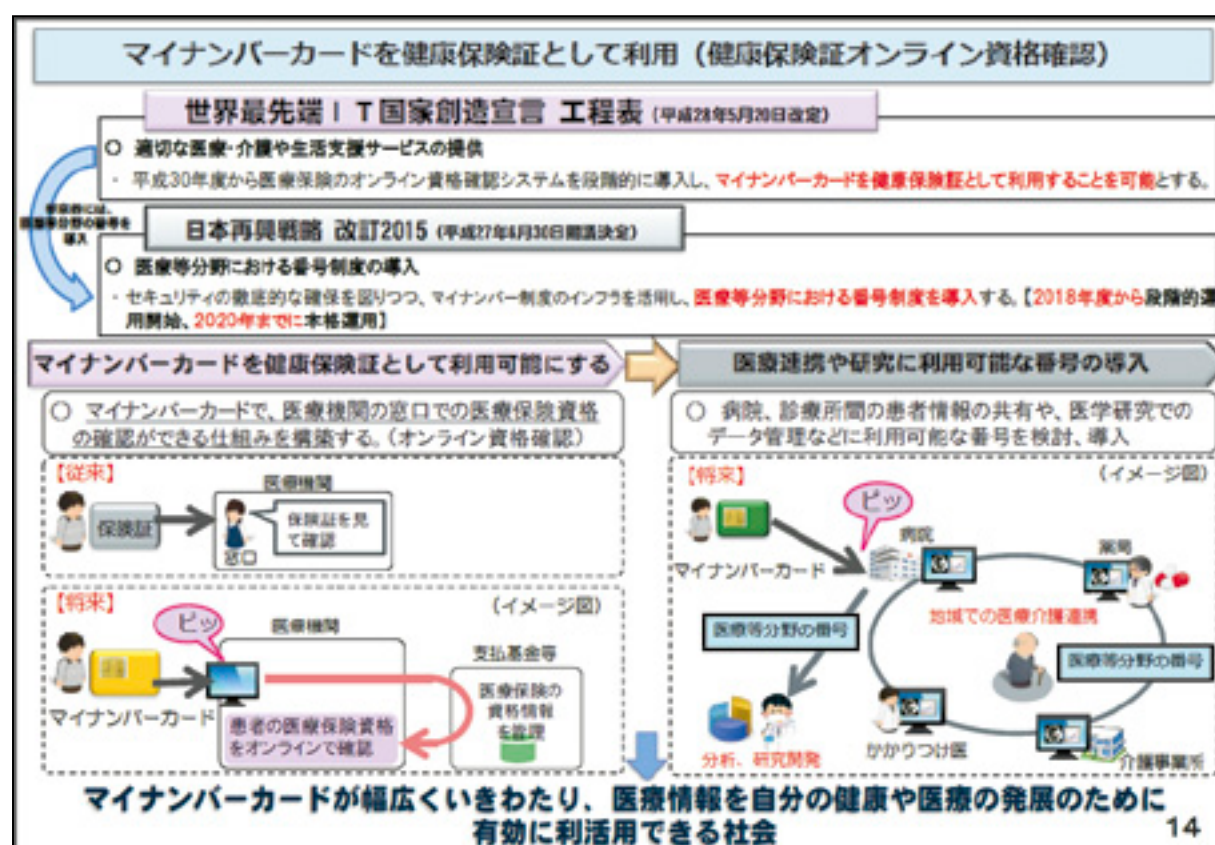


②「氏名・住所等の変更」確認の例



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. マイナポータルで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

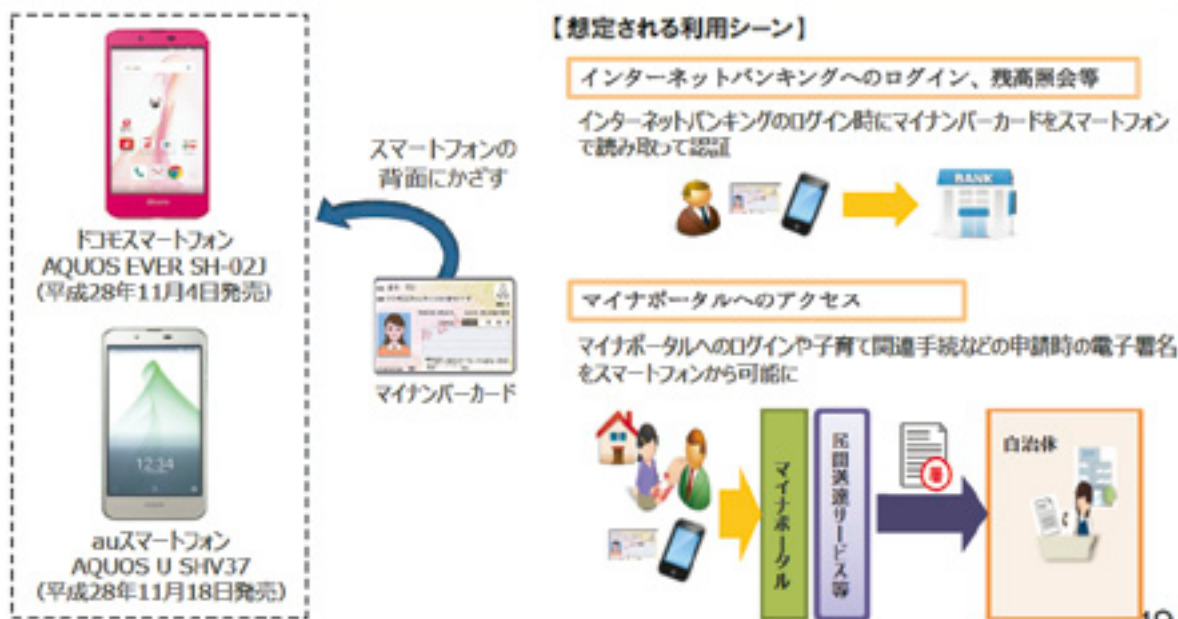
利用者端末については、サービス開始以降、PC以外にも、順次NFC対応のAndroidスマートフォンやタブレット、TV、コンビニ端末、公共機関端末からも利用できるよう整備。



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-1US）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。



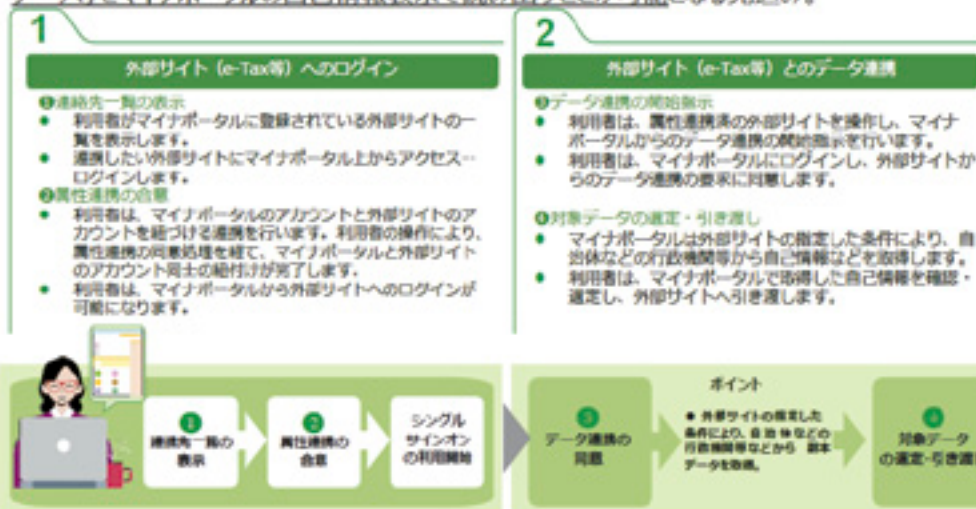
20

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...



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...

めんどくさいなあ...



健康診断を受けてくるか、直近の特定健診の結果を買ってきてください

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...



...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e-Taxとの認証連携、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）

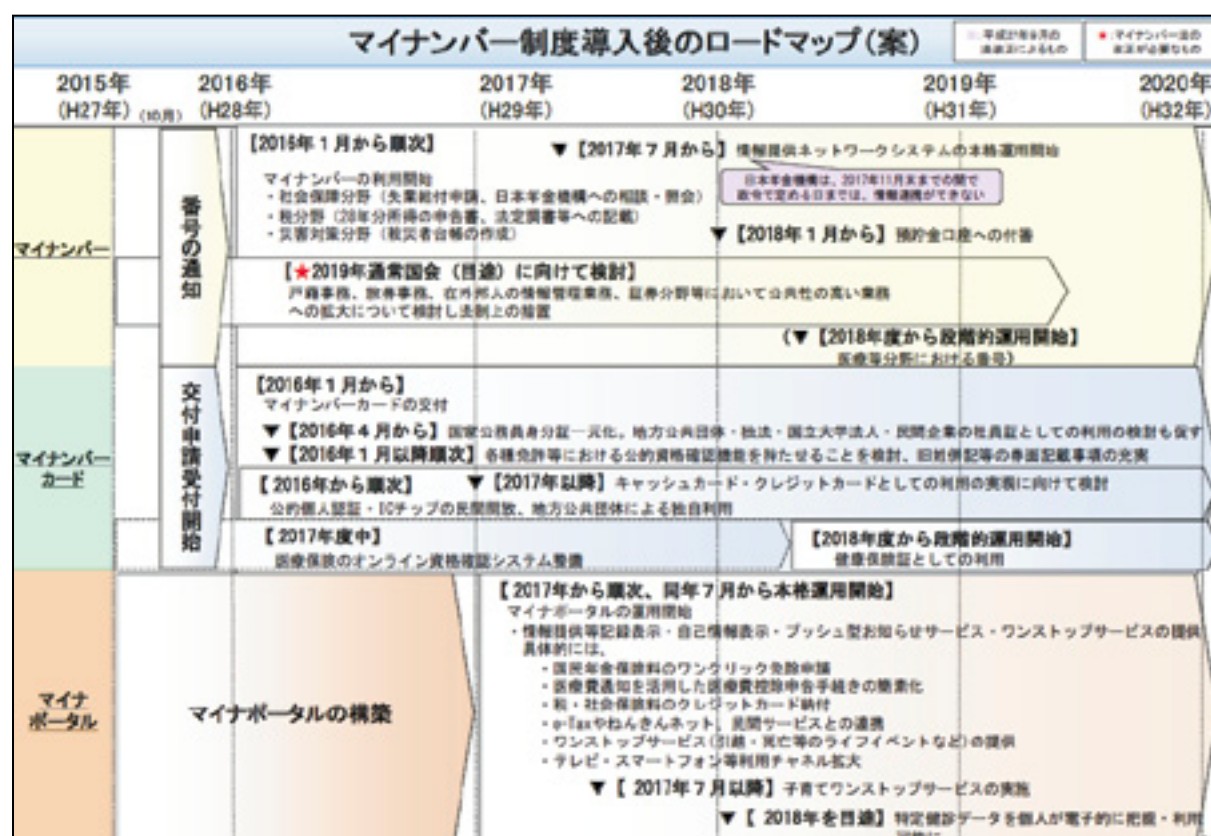


平成29年7月からは、手裏でワンストップサービスや利用者の自身の情報の確認及びお知らせの確認等が可能になる。

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

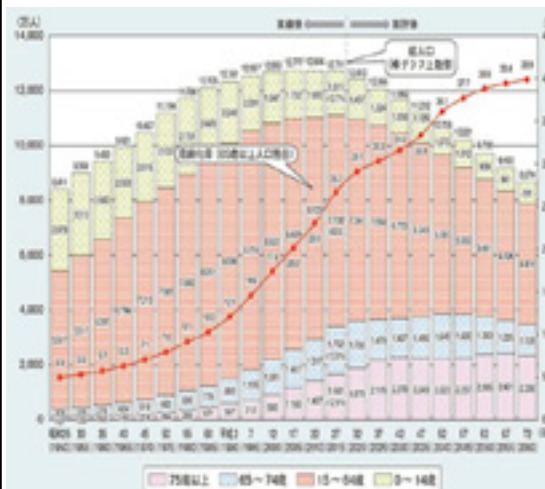
一般社団法人
生命保険協会

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

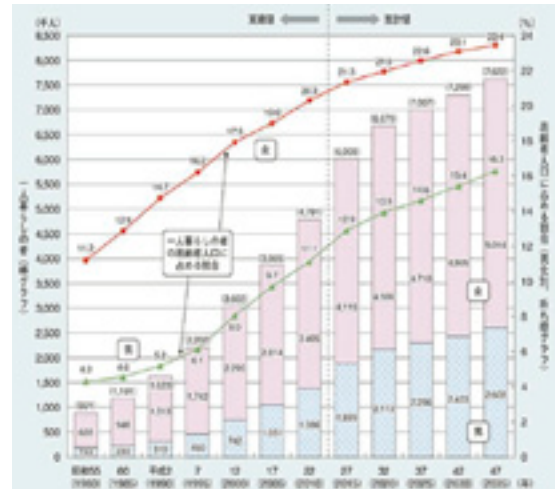
＜資料1＞高齢化の推移と将来推計



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「単身世帯」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比
（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

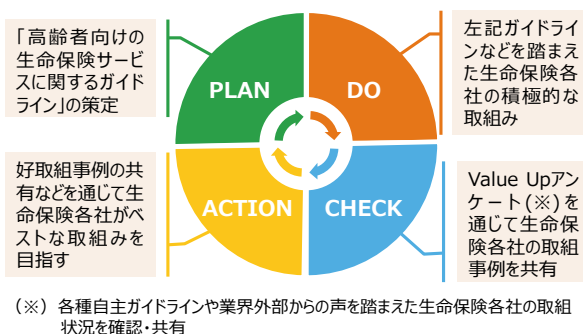
- ・2013年6月に公表
- ・生命保険加入後のお客さまの契約管理・保険金等のお支払時や、ご加入時における課題を整理し、生命保険各社の取組事例をとりまとめ、分析・共有

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発揮
- 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、确实・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

生命保険会社における利活用の内容	高齢者対応の更なる高度化
◆行政が保有する、高齢者の生存・死亡情報の共有	高齢者の安否把握の高度化
◆行政が保有する、高齢者の住所情報の共有	高齢者の所在把握の高度化
◆行政が保有する、高齢者の各種手続きにおける情報の共有 ◆マイナポータルによる高齢者への情報提供	高齢者のご契約に対する利便性向上

※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

高齢者の安否把握の高度化	お客さまにとってのメリット	
・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	▶	確実・迅速な保険金の受取り
高齢者の所在把握の高度化 ・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	▶	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
高齢者のご契約に対する利便性向上 ・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	▶	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

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	・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 ・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	・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	・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	・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

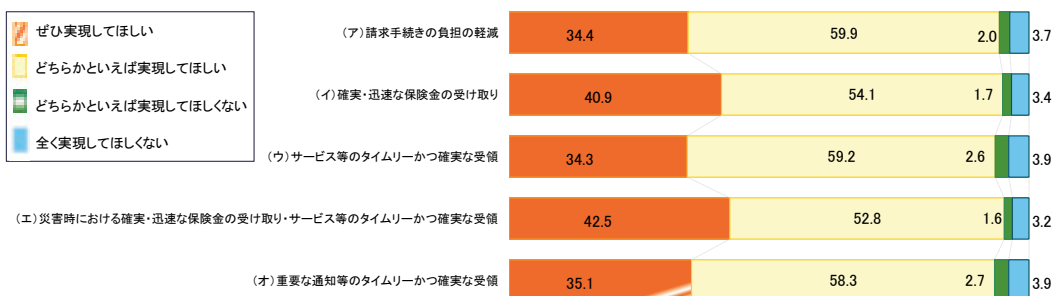
※2016年11月生命保険協会実施

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

