

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、よろしくお願いいたします。

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、当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、当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、多くの会社が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、現在は限定的な使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こと。

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あることになります。

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る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、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くな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ク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、電子データと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、あるいは引っ越し、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スペ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3000万枚に乘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いますが、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つ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ー「番号制度の民間利活用」への提言ー」

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います。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います。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います。配布資料の中にこの提言書骨子があると思いますが、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います。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、よろしくお願いいたします。

岡本 弁護士の岡本です、よろしくお願いいたします。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年間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さま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、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を協会として各社ともに前向きに、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を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、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っています。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います。

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と、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考えています。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考えています。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思います。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がつながるなどといったこともできるのではないかと思いますので、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思います。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思います。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思っています。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思います。

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思います。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います。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。が、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に使うものではなく、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思います。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思います。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のでしょうか。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のでしょうか。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を取得して管理させているかというと、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、私はそこを糸口に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ますと、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は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す。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した。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した。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くだけなのです。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がないと思います。

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り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した。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いう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した。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した。唯根さんからの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かと期待しています。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づきをいただき、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した。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。どうぞよろしくお願いいたします。ありがとうございました。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、引き続きよろしくお願い申し上げます。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)