【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）

企画・制作 読売新聞社広告局 広告

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 弁護士の岡本 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利活用し高齢者への生命保険サービスの向上を

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一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、サービス向上に努めてきました。今後も、確実・迅速な手続や利便性の向上など、サービスの高度化を進めていく必要があると考えています。そのような中で、マイナンバー制度の利活用は高齢者へのさらなるサービスの向上に資するものと考え、その実現に向けて調査・研究を進めております。

◇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って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、より公平・公正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、社会保障や税の手続において使用する以外に、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すので、提供を受ける際には本人確認を行う必要があります。そのため、マイナンバーの提供時に本人確認を行えるものとしてICチップに電子証明書を内蔵した「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、これまで主に「e-Tax」など行政機関等の手続に限られていましたが、マイナンバー制度では民間事業者にも利用できるようにしたことから、今後、民間事業者において電子証明書の発行番号と顧客データを紐付けて管理することにより、さまざまな民間サービスで利用されることが期待されます。

生命保険会社でも、契約時の本人確認の際、公的個人認証サービスを活用すれば、契約後において契約者の死亡や氏名・住所等の変更の端緒をシステムで確認できるようになり、顧客に対してより確実・迅速な手続の案内や保険金の支払いが可能になるなど、極めて活用のメリットがあるといえるでしょう。

一方、「マイナポータル」は、官民のオンラインサービスを垣根なく結ぶ拡張可能性の高いインターネット上のウェブサービスです。「民間送達サービスとの連携」「子育てワンストップサービス」や「公金決済サービス」などのサービスが、本年7月より順次開始する予定です。

生命保険会社では、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と連携したサイトを活用して顧客に電子的に交付し、保険加入時に本人がマイナポータルから取得できる特定健診情報を活用するなど、手続をスムーズに進めることができるようになるのではないでしょうか。

生命保険会社の取組みをはじめとする民間利活用の拡大がきっかけとなり、マイナンバー制度の普及がよりいっそう推進されることを望みます。

◇生命保険業界の取組紹介

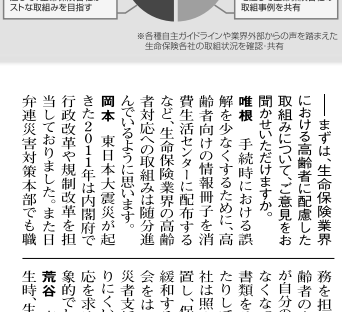
高齢者向けのガイドラインを策定しさまざまな取組みを実施

梅﨑輝喜氏
生命保険協会 契約サービス委員長

近年、70歳以上を保険契約者とする契約数が増加しています。生命保険協会は高齢者向けのガイドラインを策定し、生命保険各社の取組状況を確認・共有することで、各社の契約内容の周知や手続不能・長期化の防止、利便性向上に向けた取組みを支援してきました。今後も、超高齢社会のさらなる進展や生命保険業界の契約の超長期性を踏まえ、高齢者に配慮した取組みを推進していきます。

「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



※各種自主ガイドラインや業界外部からの声を踏まえた生命保険各社の取組状況を確認・共有

◇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―

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ために生命保険業界が牽引役に

唯根妙子氏
日本消費者協会 専務理事

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

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

マイナンバー制度で間接コストを削減し顧客への直接サービス向上へ

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

―まずは、生命保険業界における高齢者に配慮した取組みについてご意見をお聞かせいただけますか。

唯根 手続時における誤解を少なくするために、高齢者向けの情報冊子を消費生活センターに配布するなど、生命保険業界の高齢者対応への取組みは随分進んでいるように思います。

岡本 東日本大震災が起きた2011年は内閣府で行政改革や規制改革を担当しておりました。また日弁連災害対策本部でも職務を担っておりました。高齢者の方を含め多くの方が自分の保険契約がわからなくなったり、保険金請求書類をそろえられなくなったりしていました。保険会社は照会窓口を迅速に設置し、保険金支払要件を緩和するなど、生命保険協会をはじめ業界全体で被災者支援・特に情報が伝わりにくい高齢者への周知対応を求められていた点が印象的でした。

荒谷 東日本大震災の発生時、生命保険各社は何とか保険金・給付金をお支払いしたいという思いで手続の緩和や安否確認に尽力し、ご本人が気付っていないご請求があるのではないかと、こちらから働きかけるなどの取組みを行いました。その後も迅速・確実なお手続・お支払いに向けた取組みを進めてきましたが、一人暮らしで連絡先が把握できないケースなどお支払いに支障が生じてしまうケースも、特に高齢者については発生することもありますので、その防止のためにマイナンバー制度の利活用が役立つのではないかと考えています。

―では、生命保険業界における高齢者に配慮した取組みとして、マイナンバー制度をどう活用すべきか、専門家の皆さんの立場からご意見をお聞かせください。

向井 マイナンバー制度は、公的分野のIT化を劇的に進めることにつながり、利用者の利便性が上がるという大きなメリットがあります。

唯根 今の高齢者がこの新しい制度を十分に理解し、使いこなしていけるのだろうか、というところにはまだ不安を感じています。

向井 政府やマイナンバーを取り扱う金融機関が、そのメリットを、これまで以上に国民にしっかりとアピールしていくことが、高齢者の理解を深めるためにも大切なのではないでしょうか。

―海外ではかなり早くから番号制度を取り入れている国があるそうですが。

砂田 例えばフィンランドでは、住民登録センターで住所情報が更新されると、政府公的部門と連携しているデータベースだけでなく、民間企業のデータベースの顧客住所情報も自動的に更新されるということが既に行われています。

―私たちの暮らしとは、またギャップが大きいように思います。

唯根 生命保険は契約してから数年から数十年後に役立つことが多いものですし、一人暮らしをしている高齢者の方々も増えていて、認知症などの心配もあります。マイナンバーの利活用によってしっかりと情報を管理していただけるメリットというのは大きいのかもしれないと思いました。

岡本 マイナンバー制度の民間利活用が進み、生命保険会社がマイナンバーを取得し、管理できていれば、膨大な調査が必要となっている契約者の方の生存確認や所在確認をスムーズに行うことができます。これは保険会社だけではなく、契約者にとっても大きなメリットです。こうした点を強調していくことは、制度自体の普及の糸口になっていくはずです。

荒谷 生命保険会社において、マイナンバー制度には手続の簡略化・省略化による利便性の向上と、所在が明確な方への確実なお支払いなど保険サービスの向上という観点から、高齢者の安否確認や所在把握の高度化、高齢者のご契約に対する利便性向上といった活用方法があると思います。生命保険協会は、マイナンバー制度の内容や意義をお客様に丁寧に説明していくことによって、マイナンバー制度の普及という意味での役割も担えるのではと考えています。

向井 マイナンバーカードやマイナポータルの民間利活用は、今後いっそう拡大されていきます。国民の利便性もますます向上していくことでしょう。今後とも、さまざまなメディアを利用しながら、国民のマイナンバー制度に対する理解を深めていくことが重要だと考えています。

岡本 制度を推進していくうえで、個人情報保護の過剰反応問題はまだまだ残っているように思います。業界全体が個人情報分野における国民的な理解をさらに深める施策を実施することも、制度普及の後押しになるはずです。

砂田 社会保障や福祉の高いサービスがある北欧諸国では、国民の負担をできるだけ増やさずにサービスを維持・向上させていくために、ITを使って間接コストを下げるという考え方が国民的なコンセンサスを得ています。日本でも同様の理解が得ることができればと思います。

荒谷 本日は、専門家の方々からさまざまなご指摘や課題、新たな気づきを与えていただきました。生命保険協会は、マイナンバー制度の利活用についての提言作成を進めているところです。本日いただいたご意見を踏まえて、よりいっそう良い提言を作っていきたいという決意を新たにしました。

［モデレーター］
政井マヤ氏
フリーアナウンサー

◇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

生命保険協会では高齢のお客様の利便性の向上に資する有効策の一つとして、マイナンバー制度の利活用への提言を検討していますが、本日いただいた貴重なご意見を踏まえて、提言書を4月に公表できるよう、さらなる検討を進めてまいります。

今後も生命保険契約者の高齢化が進んでいくことを考えますと、高齢のお客様に配慮した取組みは、生命保険業界としてさらに推進していく必要があると考えます。

一般社団法人
生命保険協会