

高齢者に配慮した取組みの推進 —「マイナンバー制度の民間利活用」への提言— 提言書概要

平成29年4月

 一般社団法人
生命保険協会

高齢者向けサービスの更なる向上に向けて

【これまでの生命保険業界における高齢者対応の取組み】

- 生命保険各社の高齢者対応の取組みは、「加入時」、「契約継続時」、「手続発生時・手続時」のそれぞれの局面において年々大きく前進
- 生命保険協会は、生命保険各社のP D C Aの取組みへの支援や後押しを実施

【環境認識】

- 一人暮らしの高齢者が今後も増加すると予想されるため、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、高齢者への連絡が取りづらくなるケース等の増加につながる可能性あり
- 生命保険契約において高齢者のご契約も増加しており、今後の取組みの難易度も上がっていくことが想定

【高齢者向けサービスの更なる向上に向けて】

- 生命保険業界では、高齢者に配慮した取組みにおいて、確実・迅速なお支払いや利便性向上に向けた取組みの高度化を引き続き推進

平成28年1月
マイナンバー制度スタート

【提言に向けて】

- 生命保険協会では、かねてよりマイナンバー制度の利活用を要望しており、マイナンバー制度の利活用を進めることによって、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と認識

「マイナンバー制度の民間利活用」への提言

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ことを期待できる。
- 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ことを期待できる。
- 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ことを期待できる。

※マイナンバー制度の民間利活用は、生命保険各社の高齢者対応の高度化の手段の一つとして提言するものであり、その利活用の要否や方法等については各社の経営における判断となります。

生命保険会社におけるマイナンバー制度の利活用内容

マイナンバー制度の利活用が実現できれば、お客さまにとって確実・迅速な保険金の受取りや手続負担の軽減等につながることを期待できる

①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

- ・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

お客さまにとってのメリット

- ▶ 確実・迅速な保険金の受取り
- ▶ 請求手続きの負担の軽減

②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

- ・高齢者の住所不明の際に、生命保険会社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

お客さまにとってのメリット

- ▶ 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

③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

- ・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）や生命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

お客さまにとってのメリット

- ▶ 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

マイナンバー制度の利活用方法（生存・死亡・住所情報の確認）

より確実なお客さま情報の確認に向けて、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（ワンストップサービス）の利活用に加え、マイナンバーそのものの利活用の検討に期待

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

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

マイナンバー制度の民間利活用に向けての課題と展望

マイナンバー制度の利活用に向けた課題に対し、官民一体となり確実に取り組むことにより、国民の安心と利益向上につながると認識

①課題

マイナンバー制度の浸透・定着

マイナンバー制度の国民の理解促進、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

マイナンバー等情報の安全な管理

マイナンバーそのものの利活用が実現されれば、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認識

マイナンバー制度に関する従業員教育の必要性

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しっかりとご理解いただくための説明の充実に向けた生命保険会社における従業員教育は必要と認識

②展望

マイナンバー制度の利活用により、行政分野と民間分野の両面から国民の利益向上につながることが期待

<行政分野>

社会保障や税に関わる事務の効率化が図られ、社会保障制度における給付の削減や保険料負担の増加を抑制することが可能

<民間分野>

生命保険業界においては、これまで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が可能